



Bâtir l'avenir ensemble

Rapport sur les enjeux
environnementaux, sociaux
et de gouvernance 2021



Table des matières

Le présent document s’insère dans un ensemble de rapports. Pour en savoir plus sur la TD et ses activités, consultez nos autres rapports :

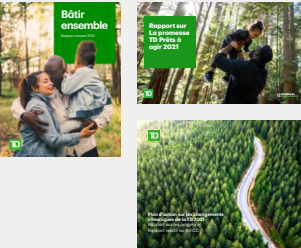
- +

Rapport annuel
- +

Rapport sur La promesse TD Prêts à agir
- +

Plan d’action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC
- +

Politiques et documents de référence



Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l’égard des énoncés prospectifs	116

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs

À propos de ce rapport

- 1.1

Message de la direction
- 1.2

À propos de la TD
- 1.3

Mise en œuvre de notre stratégie ESG
- 1.4

Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale
- 1.5

Tendances ESG
- 1.6

À l’écoute de nos parties prenantes
- 1.7

Nos enjeux ESG importants
- 1.8

Fiche de rendement et objectifs ESG

Gouvernance

- 2.1

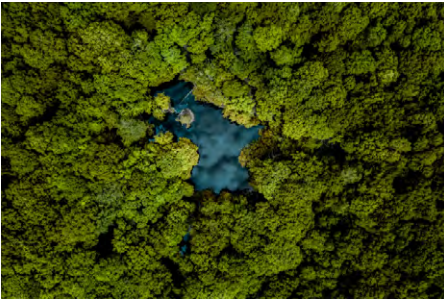
Intégrité et gouvernance de l’entreprise
- 2.2

Gestion des risques
- 2.3

Sécurité des données et confidentialité
- 2.4

Droits de la personne
- 2.5

Impôts et taxes



Environnement

- 3.1

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l’environnement
- 3.2

Changements climatiques
- 3.3

Finance durable
- 3.4

Prêts
- 3.5

Placements
- 3.6

Utilisation responsable des ressources



Société

- 4.1

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis
- 4.2

Inclusion financière et économique
- 4.3

Valeur économique
- 4.4

Inclusion sociale
- 4.5

Bénévolat
- 4.6

Approvisionnement responsable
- 4.7

Expérience client
- 4.8

Responsabilité liée aux produits et services
- 4.9

Diversité et inclusion
- 4.10

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents
- 4.11

Santé et bien-être



Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Introduction





Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs

Notre parcours en matière de gouvernance

La surveillance et la gouvernance des enjeux ESG sont au cœur des activités de la TD et notre conseil d'administration est déterminé à faire preuve de leadership en matière de gouvernance d'entreprise. Nous sommes déterminés à intégrer les priorités ESG à l'échelle de l'entreprise afin qu'elles deviennent des pratiques courantes.

Réalisations en 2021

- Mise sur pied officielle du **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** afin de regrouper l'expérience, l'expertise et le talent des collègues qui travaillent sur des enjeux ESG de façon à coordonner et à rationaliser les efforts et à fournir un leadership éclairé pour appuyer la prise de décisions connexes.
- Organisation de **séances de formation sur les enjeux ESG avec notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction (EHD) et intégration de mesures ESG dans le régime de rémunération de l'EHD** afin d'assurer une approche coordonnée et globale de l'intégration des enjeux ESG à l'échelle de l'entreprise.
- Élaboration d'un **inventaire des risques liés au climat** pour aider à déterminer les répercussions possibles des changements climatiques sur la TD, nos actifs et nos clients.
- Élaboration d'un **cadre de cartographie thermique** pour appuyer l'identification et l'évaluation des risques physiques et de transition liés au climat (c.-à-d, les portefeuilles et les secteurs d'activité les plus sensibles aux changements climatiques) dans le cadre de la création de notre approche de gestion du risque environnemental et social.
- Mise sur pied d'une équipe responsable du **risque de crédit ESG** chargée de relever, d'évaluer et d'atténuer les répercussions des risques liés aux enjeux ESG et aux changements climatiques sur le portefeuille de crédit de la TD.

Cotes ESG

- Inscription à l'**indice mondial de durabilité Dow Jones** pour la huitième année consécutive et premier rang des banques nord-américaines figurant dans cet indice mondial
- Inscription à l'**indice d'égalité des sexes de Bloomberg** pour la sixième année consécutive
- Obtention de la distinction **Silver Class de S&P Global**. La TD est la seule banque nord-américaine à avoir reçu une mention Silver Class ou Gold Class de S&P Global

Notre parcours en matière d'environnement

Les changements climatiques posent un défi environnemental et commercial majeur et nécessiteront un effort collectif important des secteurs public et privé à l'échelle mondiale, à long terme, pour aider l'économie mondiale à faire la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone. Dans le cadre de notre plan d'action sur les changements climatiques, nous nous engageons à assurer une transition juste et ordonnée¹, c'est-à-dire à appuyer les entreprises, les collectivités et les travailleurs touchés par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone pour qu'elle profite au plus grand nombre.

Réalisations en 2021

- Annnonce de notre **objectif provisoire pour nos activités d'exploitation** afin de réduire réellement les émissions de gaz à effet de serre (GES) découlant de nos activités (émissions des champs d'application 1 et 2) de 25% d'ici 2025 par rapport à 2019, l'année de référence.
- Mise au point d'une méthodologie sur mesure permettant de fixer les objectifs pour les émissions financées du champ d'application 3 et **établissement d'objectifs liés au champ d'application 3 pour les secteurs de l'énergie et de l'électricité qui doivent être atteints d'ici 2030**.
- Établissement d'un objectif visant à détenir entre **15 et 20 milliards de dollars d'obligations vertes, sociales, durables et pandémiques dans notre portefeuille de placement du groupe Trésorerie d'ici la fin de 2025**.
- Versement de plus de **86 milliards de dollars** par rapport à la **cible d'économie à faibles émissions de carbone** de 100 milliards de dollars sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes au cours des quatre dernières années.
- En 2021, nous avons versé un montant record de **30 milliards de dollars en soutien à l'économie à faibles émissions de carbone**. Si des conditions de marché semblables se présentent, nous prévoyons atteindre notre **objectif de 100 milliards de dollars d'ici la fin de 2022**, soit huit ans plus tôt que prévu. Nous sommes emballés de poursuivre sur cette lancée et de commencer à travailler à la prochaine étape de cet objectif.

Notre parcours en matière de société

L'inclusion a toujours été au cœur du but, de la stratégie et de la culture de la TD. Les inégalités économiques sont en hausse et elles ont été exacerbées par la pandémie de COVID-19. Les communautés noires, autochtones, de minorités visibles et racisées et les femmes, en particulier les femmes de ces communautés, ont été touchées de façon disproportionnée. Dans la mise en œuvre de notre but, nous cherchons à contribuer à l'atteinte de résultats économiques plus inclusifs selon quatre angles : employeur, exploitant d'entreprise, institution financière et entreprise citoyenne.

Réalisations en 2021

- Annnonce d'un **fonds de 100 millions de dollars américains pour soutenir les PME aux États-Unis, détenues par des personnes issues des minorités** par TD Bank, dont 25 millions de dollars américains prévus pour les PME appartenant à des Noirs ou des Latino-Américains.
- Investissement de plus de **125 millions de dollars** pour appuyer des organismes à but non lucratif là où la TD est présente, notamment dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir.
- Prise d'un engagement élargi et à plus long terme **d'augmenter le nombre de femmes occupant des postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur au Canada à 45% d'ici la fin de 2025**.
- Nous sommes **sur la bonne voie pour tenir notre engagement de 2020, qui est de doubler la représentation des Noirs dans les postes de direction d'ici la fin de 2022 et d'augmenter la représentation de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs d'ici 2025**.
- Création d'une **stratégie de segment pour la communauté asiatique** dans le but de comprendre et d'appuyer la communauté asiatique au Canada, en mettant l'accent sur l'engagement des clients et des collègues, le développement des affaires et la sensibilisation.
- Offre de financement par le **Programme de prêt à l'habitation pour membres des Premières Nations** aux membres des Premières Nations pour l'achat, la rénovation ou la construction de maisons unifamiliales sur les terres des Premières Nations et sur les terres colonisées.

Affiliations et partenariats en 2021

- Adhésion à l'**Alliance bancaire Net Zéro** convoquée par les Nations Unies
- Devenue un signataire des **Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies** en décembre 2021
- Annnonce d'une **alliance stratégique entre la TD et Postes Canada** visant à étendre l'accès aux services financiers pour les Canadiens, particulièrement ceux des collectivités rurales, éloignées et autochtones
- Participation au **Conseil d'action en matière de finance durable** du gouvernement du Canada
- Annnonce d'un partenariat stratégique avec le **Center for Climate-Aligned Finance du RMI** pour soutenir l'élaboration de solutions pouvant accélérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone



Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Portée et limite du rapport

Ce rapport présente les enjeux ESG que nous jugeons importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2021. Les rapports des exercices précédents sont accessibles au <https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/aux-investisseurs/rapports-enjeux-environnementaux-sociaux-gouvernance/>.

Le présent 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 de détail au Canada, Services de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros.

Dans le rapport, « la TD », « la Banque » ou « nous » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}.

Devise

Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants relativement au rapport précédent sont décrits dans les notes des données relatives au rendement.

Notes et acronymes

Les notes ajoutées tout au long du rapport fournissent des renseignements supplémentaires sur des concepts et des mesures clés. Le contenu des notes se trouve aux [pages 113 et 114](#). Des acronymes sont utilisés dans ce rapport. La liste complète figure à la [page 115](#).

Légende

- + Information complémentaire (liens externes)
- ✓ Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'EY
- 📄 Coin des analystes : Liens vers d'autres politiques et documents de référence

Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur le développement durable depuis 2007. Les rapports de la TD ont été rédigés en conformité avec les normes GRI (conformité essentielle) et le document Financial Services Sector Disclosures de la GRI, ainsi qu'avec les normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Nos rapports peuvent être consultés ici :

- + **Tableau de périmètre GRI**
- + **Index du contenu GRI en ligne**
- + **Index du contenu SASB**

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young (EY). EY a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental et un examen raisonnable du document Obligations durables de la TD (émises en 2020) : Utilisation du produit, que vous trouverez ici :

- + **Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de GES et de la carboneutralité en 2021**
- + **Rapport de certification indépendant des données sur le document Obligations durables de la TD (émises en 2020) : Utilisation du produit**

Pour nous joindre

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

Clients : customer.service@td.com

Actionnaires : tdshinfo@td.com

Investisseurs institutionnels : tdir@td.com

Fournisseurs : tdsource@td.com

Groupes communautaires : tdreadycommitment@td.com

Sur Twitter : [@Banque_TD](#) ou [@TDBank_US](#)

Par message texte : TDHELP (834357)





Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

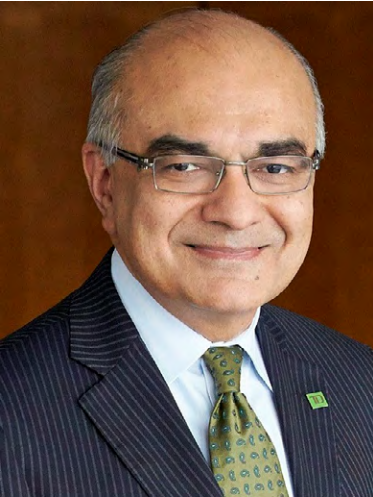
Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.1 Message de la direction

Message de la direction



En 2021, la TD a continué de réaliser d'importants progrès sur des enjeux sociaux et environnementaux cruciaux. Guidés par notre but, nous nous efforçons d'avoir une incidence positive sur ceux et celles que nous servons, les économies qui dépendent de nous et les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Cette priorité est capitale pour la TD et reflète notre engagement à créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes, y compris nos clients, nos collègues et les collectivités.

La COVID-19 a continué de nous toucher tous en 2021, et le soutien de notre personnel et de notre clientèle pendant une autre année de perturbations est resté une préoccupation majeure. Nous avons mis en œuvre des programmes de santé et de bien-être pour nos collègues, offert des conseils et du soutien à des millions de clients et contribué directement aux efforts de groupes communautaires partout où nous sommes présents pour aider les ménages et les entreprises à prospérer. Je ne pourrais pas être plus fier de la façon dont les banquiers de la TD partout dans le monde ont concrétisé notre but et ont réalisé nos objectifs tout au long de la pandémie.

Au moment où nous envisageons avec optimisme un avenir post-pandémique, une croissance inclusive et durable doit être la voie à suivre. Les priorités et les résultats environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) décrits dans le présent rapport sont d'une importance cruciale pour nos collectivités, nos économies et notre Banque. En cette période charnière, nous nous rappelons que notre prospérité passe par celle des collectivités qui nous entourent et que la TD prend des mesures concrètes, prend des engagements audacieux et consacre ses ressources et ses talents au travail à venir.

Relever l'urgent défi des changements climatiques

Les changements climatiques sont l'un des enjeux les plus pressants de notre époque. En tant qu'institution financière mondiale, nous comprenons le rôle important que nous jouons dans la collaboration intersectorielle pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et aider à atteindre les objectifs de l'Accord de Paris.

En novembre 2020, la TD a publié son **plan d'action sur les changements climatiques** et est devenue la première grande banque au Canada à annoncer une **cible visant à atteindre des émissions de gaz à effet de serre (GES) nettes nulles d'ici 2050** pour ses activités d'exploitation et de financement. Dans ce rapport, nous annonçons une étape importante pour harmoniser notre portefeuille de financement avec notre objectif de carboneutralité en **établissant nos premières cibles provisoires d'émissions financées du champ d'application 3 pour les secteurs de l'énergie et de la production d'électricité**. Ces cibles provisoires nous permettent de mesurer nos progrès et d'en rendre compte de façon transparente, et représentent notre engagement continu à soutenir nos clients alors qu'ils effectuent la transition de leurs activités vers un monde à émissions nettes nulles.

Dans l'ensemble de ses secteurs d'activité, la TD est devenue un partenaire et un conseiller de confiance, offrant des services-conseils en finance durable, des fonds de placement liés aux enjeux ESG, une expertise approfondie des marchés des obligations ESG et une gamme croissante d'autres produits et services pour répondre aux besoins des clients. Depuis 2017 nous avons versé plus de **86 milliards de dollars par rapport à notre objectif de 100 milliards de dollars** sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone, et nous avons l'intention de faire beaucoup plus. Pour faire progresser davantage notre travail et participer à une collaboration mondiale à l'échelle du secteur, la TD s'est jointe à l'**Alliance bancaire Net Zéro** convoquée par les Nations Unies en 2021.

Alors que nous continuons de réaliser des progrès par rapport à notre plan d'action sur les changements climatiques et à notre objectif d'émissions nettes nulles, nous croyons que la façon dont nous y parvenons est importante. La TD s'engage à mobiliser ses clients et d'autres parties prenantes alors que nous travaillons ensemble pour bâtir l'économie à faibles émissions de carbone de demain, surmonter les défis locaux et mondiaux, et aider les gens, les entreprises et les collectivités à prospérer dans un monde en constante évolution.

Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli et du travail que nous avons décrit dans ce rapport. Pourtant, comme toujours, nous nous efforçons d'en faire plus, et nous avons hâte de vous faire part de nos progrès.

Bâtir un avenir inclusif où chacun peut s'épanouir

Une société diversifiée et inclusive – où tout le monde peut s'épanouir – est le fondement sur lequel nous devons tous nous appuyer pour préparer l'avenir. Cette conviction est au cœur de la stratégie et de la culture de la TD depuis des décennies, et elle demeure la pierre angulaire de notre travail.

En 2021, nous avons accru nos efforts et investi dans plusieurs initiatives pour renforcer le soutien que la TD apporte à ses clients, aux collectivités et à ses collègues. Cela comprend la création d'une nouvelle **équipe Expérience de la clientèle noire au Canada** et un don de 10 millions de dollars au **Black Opportunity Fund**, l'une des plus grosses sommes d'argent jamais octroyées au pays à un organisme dirigé par des Noirs qui vise à servir la communauté noire. Aux États-Unis, nous avons annoncé la création d'un fonds de 100 millions de dollars américains pour soutenir les PME appartenant à des minorités, plus particulièrement celles appartenant à des Noirs et à des Latino-Américains. Nous continuons d'utiliser notre voix et notre plateforme pour promouvoir l'inclusion et célébrer la diversité à l'échelle de la Banque et dans nos collectivités. Nous sommes fiers que nos efforts constants aient été reconnus par notre présence à l'**indice Bloomberg sur l'égalité des sexes** pour la sixième année consécutive et notre classement en tant que **meilleur employeur pour la diversité** par Mediacorp et *Forbes*.

À la TD, nous sommes **sur la bonne voie pour tenir notre engagement de 2020, qui est de doubler la représentation des Noirs dans les postes de direction d'ici la fin de 2022**. Nous avons également atteint plus de la moitié de notre engagement à long terme pris en 2020 visant à **augmenter la représentation des minorités à des postes de direction partout en Amérique du Nord d'ici au 31 octobre 2025 afin de compter 25 % de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs**.

La TD a également fait des investissements en 2021 pour répondre aux besoins d'un encore plus grand nombre de clients et de collectivités, notamment un **alliance stratégique avec Postes Canada**, qui vise à accroître l'accès aux services financiers pour les Canadiens et les Canadiennes des collectivités rurales, éloignées et autochtones, ainsi que le **programme de prêt à l'habitation pour membres des Premières Nations**, qui offre aux membres des collectivités des Premières Nations un financement sous forme de prêts pour leur propriété. Aux États-Unis, nous avons lancé **TD Essential Banking**, un compte de dépôt à faible coût conçu pour répondre aux besoins des ménages sous-bancarisés ou non bancarisés.

Par l'entremise de **La promesse TD Prêts à agir**, notre plateforme d'entreprise citoyenne à l'échelle mondiale, nous multiplions nos actions collectives dans les collectivités que nous servons,



Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Message de la direction

notamment par l'octroi de 10 millions de dollars en subventions dans le cadre du **défi TD Prêts à agir 2021** à des organismes qui s'attaquent aux pertes d'apprentissage des élèves en raison de la pandémie – un besoin essentiel dans la perspective d'un avenir post-pandémique. En fait, en 2021 seulement, la TD a investi plus de **125 millions de dollars** pour soutenir des organismes à but non lucratif qui se consacrent directement à la création d'un avenir meilleur.

Intégrer les priorités ESG à l'échelle de la Banque

La stratégie ESG de la TD est coordonnée à l'échelle de la Banque et de plus en plus intégrée à nos pratiques courantes, y compris par la création de notre **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** qui réunit

l'expérience et le talent de collègues travaillant sur des initiatives liées aux enjeux ESG dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Nous avons également **associé la rémunération des hauts dirigeants** au rendement lié aux enjeux ESG de la Banque, ce qui renforce l'importance de ces enjeux en tant que composante de base de la stratégie d'affaires et de l'avenir de la TD.

Tandis que nous poursuivons notre cheminement et intensifions notre travail dans ces domaines, nous sommes fiers de voir notre leadership salué une fois de plus par notre présence à **l'indice mondial de durabilité Dow Jones** pour la huitième année consécutive, où nous occupons la première place parmi les banques nord-américaines.



mesures concrètes et obtenu des résultats significatifs au cours de l'année. Nous avons accéléré nos progrès vers un monde à faibles émissions de carbone, amélioré nos efforts et nos mesures en matière de diversité, mobilisé notre personnel à grande échelle et lancé de nouveaux produits et initiatives pour soutenir les millions de ménages et d'entreprises qui comptent sur nous. Ensemble, nous avons intégré encore plus profondément les enjeux ESG dans la stratégie et les activités de la Banque. Nous avons étoffé nos rapports, établi de nouvelles cibles, déployé plus de ressources et franchi de nouvelles étapes. Le travail est loin d'être terminé. Cependant, nous nous appuyons sur des bases solides et nous allons de l'avant.

Nous franchissons la prochaine étape de notre plan d'action sur les changements climatiques en annonçant comment nous mesurerons l'incidence environnementale de nos activités de financement, et pas seulement de nos propres activités. En établissant des cibles provisoires pour nos émissions de GES découlant de nos activités des champs d'application 1 et 2 et nos cibles d'émissions financées du champ d'application 3 pour les secteurs de l'énergie et de la production d'électricité, nous démontrons notre engagement à progresser sur la voie de la carboneutralité. Nous améliorons également notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion et travaillons à respecter notre engagement pris en 2020 de doubler la représentation des dirigeants noirs d'ici la fin de 2022. Et nous montrons comment nous assumons la responsabilité de nos engagements grâce à une gouvernance solide et à des rapports étoffés.

Comme vous le lirez dans ce rapport, 2021 a été une année de progrès considérables pour la TD. Notre stratégie ESG représente la prochaine phase de croissance axée sur les objectifs pour notre Banque, et je tiens à remercier les 90 000 collègues de la TD qui ouvrent la voie.

Bharat Masrani

Bharat Masrani,
Président et chef de la direction

Tous ces efforts sont mis en œuvre par nos 90 000 collègues talentueux et passionnés. Je joins ma voix à celle de Bharat pour tous les remerciements de leur dévouement et de leurs efforts. Je sais que leur engagement est indispensable à nos progrès continus.

Je suis enthousiaste à l'égard de ce qui nous attend, alors que nous nous appuyons sur les réalisations de 2021 et que nous préparons la prochaine phase de progrès. Ensemble, nous soutiendrons nos collectivités, aiderons et conseillerons nos clients et responsabiliserons notre personnel. En tant qu'Une seule TD, nous nous efforcerons chaque jour d'être une meilleure banque.

Norie Campbell,
chef de groupe et chef du contentieux



Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

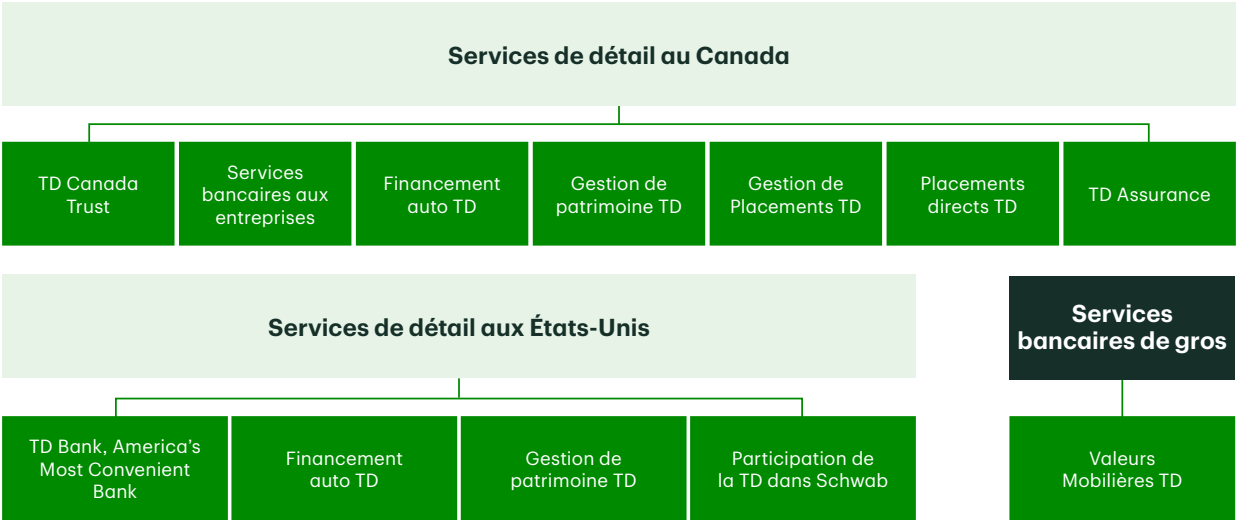
Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

À propos de la TD

Chaque jour, la TD enrichit la vie de millions de clients qui comptent sur nous pour répondre à leurs besoins financiers et les aider à réaliser leurs rêves.

Notre entreprise

Groupe Banque TD



Pays où la TD exerce ses activités



Brian Levitt,
président du conseil d'administration

« Grâce aux efforts de milliers de collègues à l'échelle de la Banque, nous travaillons activement à promouvoir une croissance inclusive et durable pour la Banque et pour les millions de ménages et d'entreprises que nous servons. Les priorités ESG sont intégrées dans l'ensemble de nos activités, sous la supervision étroite du conseil d'administration et de ses comités. Dans ce rapport, nous décrivons nos progrès et notre engagement continu à l'égard des enjeux ESG alors que nous continuons à mobiliser nos ressources et à savoir comment réaliser des progrès significatifs à l'échelle de la TD, avec nos clients, dans les collectivités où nous sommes présents et pour les économies que nous soutenons. »

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance+

Environnement+

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.2 À propos de la TD

Nos activités

(au 31 octobre 2021)

26,8 millions

de clients dans le monde

Environ 90 000

collègues à la TD

5^e

banque en importance en Amérique du Nord¹

15,3 millions

de clients actifs des services numériques

Rendement financier de 2021²

14,3 G\$

Résultat comme présenté

1,7 T\$

Total de l'actif

5,6 G\$

Dividendes en espèces versés aux actionnaires³

12%

Rendement total pour les actionnaires (TCAC sur 5 ans)⁴

1,1 T\$

Total des dépôts

Contribution économique

(au cours de l'exercice clos le 31 octobre 2021)

Plus de 125 M\$

en dons aux collectivités⁵

12,4 G\$

en salaires et avantages sociaux

Plus de 74 000

heures de bénévolat des collègues de la TD dans nos collectivités en 2021⁶

4,6 G\$

en impôt foncier et des sociétés⁷



¹ D'après le total de l'actif

² Les indicateurs de rendement financier sont fondés sur les résultats comme présentés de la TD pour l'exercice complet clos le 31 octobre 2021. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens et proviennent essentiellement des états financiers consolidés annuels de la TD, qui sont dressés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board. Les résultats préparés conformément aux IFRS correspondent aux résultats comme présentés.

³ Le versement de dividendes comprend les dividendes ordinaires, les dividendes privilégiés et les distributions sur autres instruments de capitaux propres.

⁴ Le TCAC sur 5 ans désigne le taux de croissance annuel composé calculé de 2016 à 2021. Source : Bloomberg.

⁵ Le total des dons de l'exercice 2021 a diminué en raison de la baisse du bénéfice net avant impôts moyen. Le taux de contribution reste constant par rapport aux années précédentes et nous sommes en bonne voie pour atteindre notre objectif d'un milliard de dollars au total d'ici 2030.

⁶ Selon les données consignées dans le Réseau de La promesse TD Prêts à agir.

⁷ Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, l'impôt municipal et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils excluent 635 millions de dollars en charges sociales, qui sont incluses dans les salaires et les avantages sociaux aux fins du présent rapport.

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.3 Mise en œuvre de notre stratégie ESG



En 2021, la TD a réitéré son engagement à l'égard des enjeux ESG en nommant Janice Farrell Jones, chef d'unité et stratège chevronnée de la Banque, au poste de première vice-présidente, Développement durable et Responsabilité sociale. Voici une entrevue avec Janice au sujet du parcours en matière d'enjeux ESG de la TD à ce jour et ce qui nous attend.

Le développement durable et les enjeux ESG prennent de plus en plus d'importance pour les entreprises et leurs parties prenantes. Pourquoi les enjeux ESG sont-ils une priorité pour la TD?

Nous sommes à un moment charnière pour la TD, et pour nous tous collectivement, car nous devons faire face à des défis de taille, notamment le réchauffement planétaire, l'accroissement des inégalités et les répercussions de la pandémie de COVID-19. L'intégration des enjeux ESG dans nos activités est essentielle parce qu'elle nous aide à atteindre notre objectif d'enrichir la vie de nos clients, de nos collègues et des collectivités que nous servons, tout en étant logique pour notre entreprise. Nous nous engageons à mettre en œuvre notre stratégie mondiale fondée sur les facteurs ESG, en comprenant davantage les différents besoins des clients et des collectivités où nous exerçons nos activités, et en adaptant nos produits et services locaux afin de répondre à ces besoins. L'engagement de la TD à l'égard des enjeux ESG et l'occasion qu'ont nos dirigeants d'intégrer davantage ces enjeux au cœur de nos activités m'énergisent.

Quelles sont les réalisations qui se sont démarquées en 2021?

En 2021, notre objectif a été d'intégrer les enjeux ESG partout dans l'entreprise et d'aligner nos priorités ESG sur le but, la vision et la stratégie de la TD. Nous avons poursuivi notre parcours de leadership environnemental en adhérant à l'Alliance bancaire Net Zéro et avons approfondi notre plan d'action sur les changements climatiques en annonçant notre cible provisoire de réduction des émissions de GES des champs d'application 1 et 2, qui a été établie selon une approche fondée sur des données scientifiques, ainsi que nos cibles pour les émissions financées du champ d'application 3 pour les secteurs prioritaires de l'énergie et de la production d'électricité.

En 2021, nous avons poursuivi nos efforts pour rendre les services bancaires accessibles aux clients au moyen de produits comme le nouveau compte-chèques TD Essential Banking aux États-Unis. Nous sommes également fiers de notre travail visant à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de notre entreprise et de nos collectivités. Nous réalisons des progrès par rapport à nos engagements de doubler la représentation des Noirs dans les postes de direction d'ici la fin de 2022 et d'augmenter la représentation des Noirs, des Autochtones et des membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs d'ici la fin de 2025. De plus, la TD a annoncé qu'elle verserait 10 millions de dollars au cours des cinq prochaines années au Black Opportunity Fund, l'un des plus importants dons au Canada octroyés à un organisme dirigé par des Noirs au service des Noirs.

Quels sont les occasions et les défis potentiels auxquels la TD est confrontée dans son parcours en matière d'enjeux ESG?

Compte tenu de la nature interreliée des aspects « environnement » et « social » et du fait que le contexte climatique continuera d'évoluer et de se détériorer, nous avons l'intention de nous adapter, de peaufiner nos mesures et de les prioriser afin de soutenir les aspirations de la TD. Nous cherchons à avoir une incidence positive sur les résultats sociaux et économiques pour nos clients, nos collègues et les collectivités que nous servons grâce à nos activités philanthropiques et à nos produits et services. Il est également essentiel de comprendre les possibles conséquences socioéconomiques d'une transition vers l'abandon de sources d'énergie qui émettent beaucoup de carbone, surtout dans une économie axée sur les ressources comme au Canada, et d'y réagir. Notre plan d'action sur les changements climatiques témoigne de notre volonté d'assurer une transition juste et ordonnée, ce qui signifie que nous aidons les collectivités, les entreprises et les travailleurs touchés par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone afin qu'elle profite au plus grand nombre. À mesure que le contexte climatique évolue physiquement, le contexte réglementaire évolue également. Par exemple, les organismes de réglementation insistent sur l'importance de normaliser l'information financière relative aux changements climatiques et, le cas échéant, la TD a un rôle clé à jouer dans les discussions sur l'élaboration des attentes réglementaires.

Pour l'avenir, quelle est votre vision pour la stratégie ESG de la TD?

Nous voulons continuer à adopter une approche réfléchie et coordonnée pour intégrer les enjeux ESG dans nos activités. À tous les échelons, nous visons à informer nos dirigeants sur les principaux domaines ESG afin d'appuyer une orientation commune dans toute l'entreprise. Nous renforçons également notre expertise sur les enjeux ESG au sein de nos secteurs d'activité, en coordination avec notre Centre d'expertise sur les enjeux ESG, afin de faciliter l'intégration des questions ESG à nos activités courantes. En continuant de placer les enjeux ESG au cœur de nos activités, nous bâtissons une meilleure banque.

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Mise en œuvre de notre stratégie ESG

Notre approche

Notre vision d'être une meilleure banque a favorisé les solides réalisations en matière environnementale, sociale et de gouvernance de la TD, et nous travaillons ensemble à bâtir un avenir plus inclusif et durable. Nous cherchons à être un vecteur de changement positif là où nous exerçons nos activités en rapprochant, en enrichissant et en appuyant les collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons. **La promesse TD Prêts à agir**, lancée en 2018, accélère et amplifie nos actions conjointes dans les collectivités que nous servons. À mesure que nous ferons le suivi des retombées de La promesse TD Prêts à agir, nous mesurerons également notre contribution aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

+ Pour en savoir plus, consultez la contribution de la TD aux ODD

Nous comprenons que nous ne pouvons prospérer que si les entreprises et les collectivités que nous servons prospèrent aussi. Les défis économiques, environnementaux et sociaux auxquels font face nos collectivités et nos parties prenantes ont également une incidence sur la TD. Notre objectif est de contribuer à trouver des solutions et d'avoir un effet positif net sur ces enjeux par l'entremise de notre entreprise, de nos activités philanthropiques et de notre effectif. Ainsi, nous concrétisons notre but qui est d'enrichir la vie de nos clients, de nos collègues et de nos collectivités et nous contribuons à assurer la réussite financière – aujourd'hui et à long terme – de notre entreprise.

Notre cadre sur les enjeux ESG

Forts de notre histoire, nous avons annoncé notre cadre sur les enjeux ESG en 2020 et notre travail en 2021 a été axé sur l'intégration de ces enjeux dans l'ensemble de nos activités. Tout au long de l'année, le nombre de collègues travaillant sur les enjeux ESG a augmenté. Le travail de ces collègues des divers secteurs d'activité est coordonné par notre Centre d'expertise sur les enjeux ESG et notre modèle opérationnel cible. Il est essentiel de développer l'expertise en matière d'enjeux ESG au sein de l'entreprise pour atteindre notre objectif d'intégrer ces enjeux à nos processus habituels.

Cadre sur les enjeux ESG

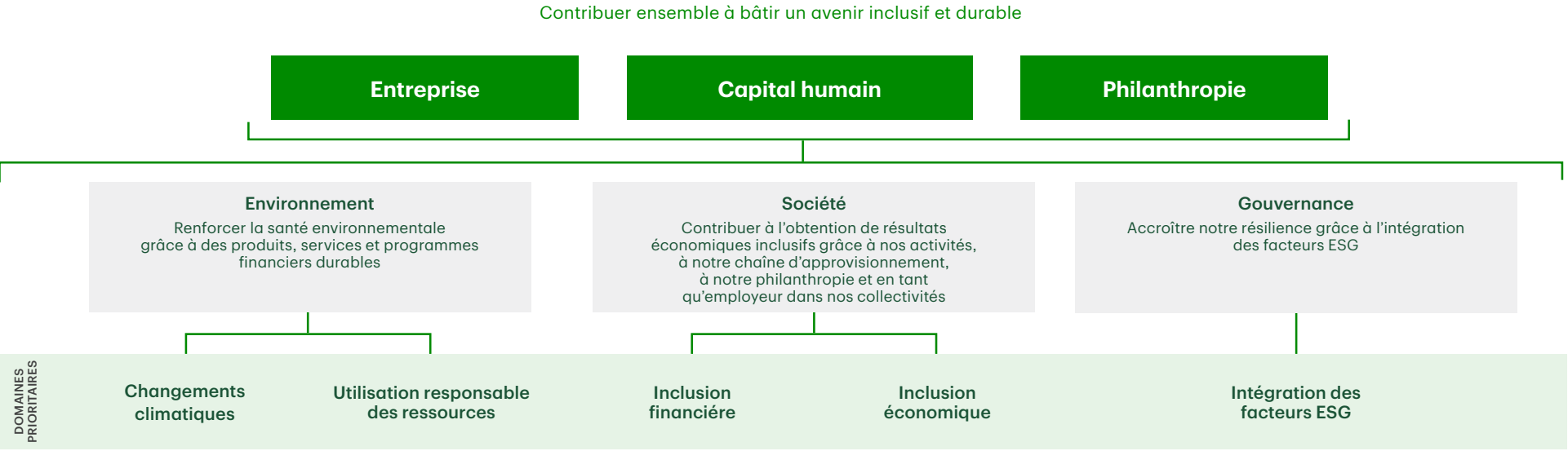


Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

Comment le cadre sur les enjeux ESG oriente-t-il la stratégie?

Un solide rendement en matière d'enjeux ESG dépend de la solidité d'une entreprise. À la TD, nous avons harmonisé nos priorités en matière d'enjeux ESG avec notre but, notre vision et notre stratégie. Notre stratégie ESG, guidée par notre but et inspirée par notre vision tournée vers l'avenir, fait partie intégrante de notre modèle d'affaires éprouvé. Nous fortifions notre modèle d'affaires diversifié pour accroître la résilience. Nous veillons à être prêts pour l'avenir et nous mettons à profit notre plateforme commerciale afin de créer les conditions favorisant l'obtention de résultats économiques inclusifs et durables, grâce à la prise des mesures suivantes.

- Repérage et atténuation proactifs des risques ESG importants? pour notre entreprise
- Poursuite des occasions d'affaires ESG et renforcement des relations avec les clients et les secteurs d'activité
- Harmonisation des postes et des priorités ESG au sein de l'entreprise
- Exercice de leadership et d'influence

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie ESG, nous voulons mieux comprendre les différents besoins des clients et des collectivités où nous exerçons nos activités et travaillons, afin de nous assurer que nos produits et services répondent à leurs besoins. Nous cherchons à créer les conditions propices à l'inclusion économique et sociale et à la santé de l'environnement, qui sont essentielles pour réaliser notre vision et notre but. Nous savons également que les piliers E, S et G sont interreliés et qu'ils exercent une influence les uns sur les autres. Par conséquent, nous visons à adopter une démarche réfléchie et proactive pour repérer les situations qui nécessitent des approches plus globales dans l'ensemble des piliers.

Notre modèle de gouvernance des enjeux ESG

Le graphique de droite illustre notre modèle de gouvernance des enjeux ESG, qui permet la mise en œuvre et le suivi de notre stratégie ESG à tous les échelons, du conseil d'administration à nos secteurs d'activité et fonctions de l'entreprise. Notre forum sur les enjeux ESG de l'équipe de la haute direction surveille les enjeux ESG et l'élaboration de la stratégie liée au climat, alors que Norie Campbell, chef de groupe et chef du contentieux, et Ajai Bambawale, chef de groupe et chef de la gestion des risques, assurent la surveillance de la stratégie ESG de la TD. Pour en savoir plus sur l'engagement du conseil d'administration à l'égard des enjeux ESG, consultez la section [Intégrité et gouvernance de l'entreprise](#) du présent rapport.

1.3 Mise en œuvre de notre stratégie ESG

Modèle de gouvernance des enjeux ESG

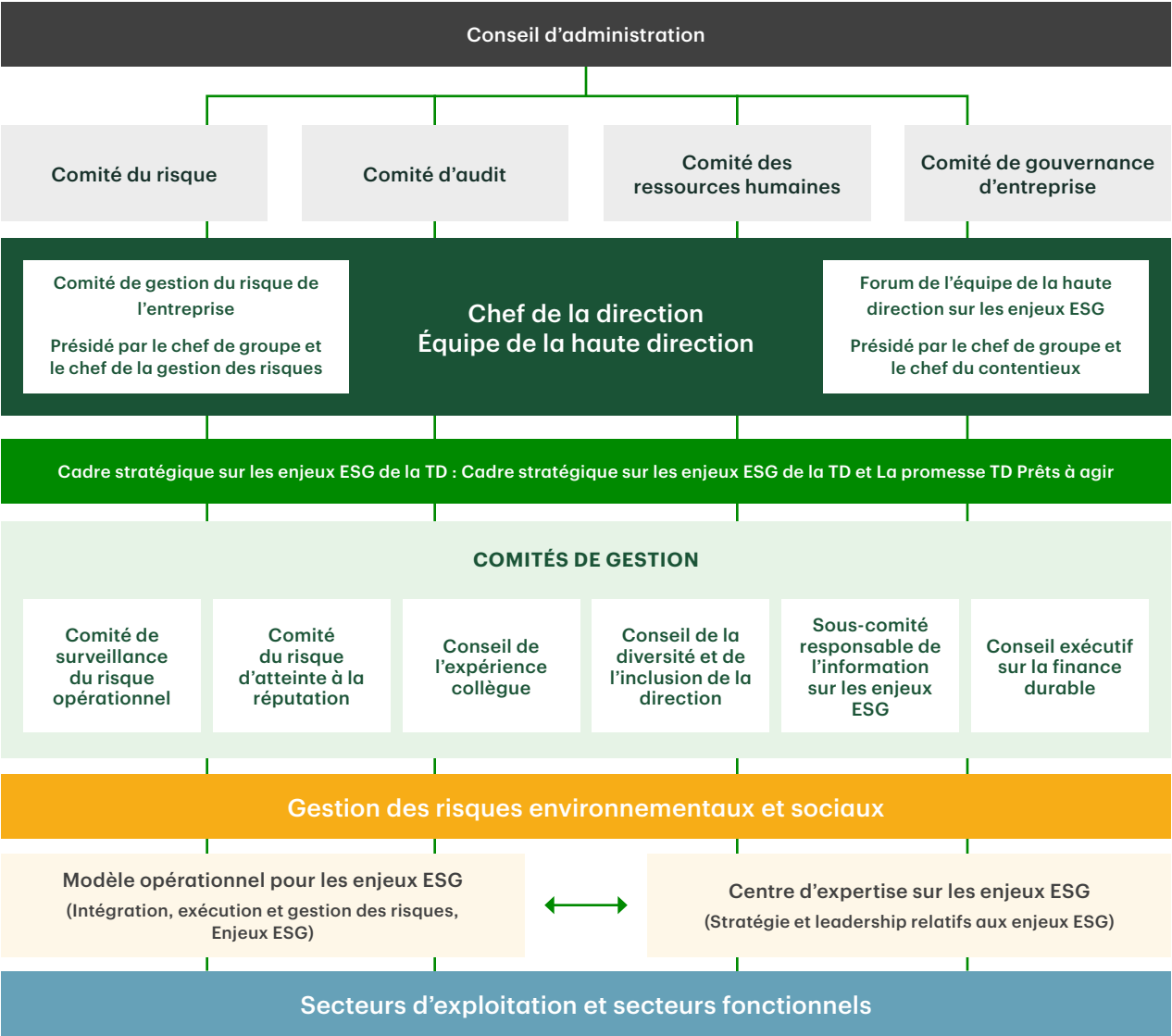


Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance	+
-------------	---

Environnement	+
---------------	---

Société	+
---------	---

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.3 Mise en œuvre de notre stratégie ESG

Afin de nous aider à mettre en œuvre et à intégrer notre stratégie ESG dans l'ensemble de l'entreprise, nous avons mobilisé le **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** et le **modèle opérationnel cible ESG**.

Le **Centre d'expertise sur les enjeux ESG de la TD** a été établi en 2021 afin de regrouper l'expérience, l'expertise et le talent des collègues qui travaillent sur des enjeux ESG à l'échelle de l'entreprise pour coordonner et simplifier les efforts, et d'assurer un leadership éclairé en vue de soutenir les prises de décision. Son modèle à six pôles permet de faciliter les échanges de connaissances et d'idées et la coordination dans des domaines clés, comme la recherche, les politiques, la gestion des risques et les rapports. Ces pôles tirent parti collectivement de la stratégie ESG globale de l'entreprise et permettent sa mise en œuvre afin de répondre aux attentes croissantes des parties prenantes, de superviser le rendement ESG de la TD et ses processus de communication de l'information et d'assurer l'engagement externe à l'égard des enjeux ESG.

L'élaboration du **modèle opérationnel cible ESG** contribuera à l'intégration des facteurs ESG dans les pratiques et les processus habituels de l'entreprise. Ce modèle opérationnel est élaboré au moyen d'une approche progressive axée sur les risques à la TD. Nous nous sommes d'abord concentrés sur l'élaboration d'un modèle opérationnel cible sur le climat et d'une feuille de route connexe pour le plan d'action sur les changements climatiques. La feuille de route décrit les principales étapes que nous nous efforçons d'atteindre en trois à quatre ans afin d'acquérir les compétences requises en matière de climat et l'infrastructure de soutien. Le modèle opérationnel cible sur le climat est une étape importante dans le déploiement des mesures nécessaires pour réduire les émissions de la Banque, intégrer davantage les pratiques de gestion des risques liés au climat dans nos activités commerciales et tirer avantage des occasions liées au climat associées à l'aide que nous offrons à nos clients pour réussir la transition de leurs entreprises vers une économie à faibles émissions de carbone. Pour en savoir plus sur le modèle opérationnel cible sur le climat, consultez le plan d'action sur les changements climatiques de la TD : [Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIECC](#). D'autres phases seront amorcées parallèlement à l'approbation des stratégies visant à aborder d'autres domaines d'intervention liés aux enjeux ESG.

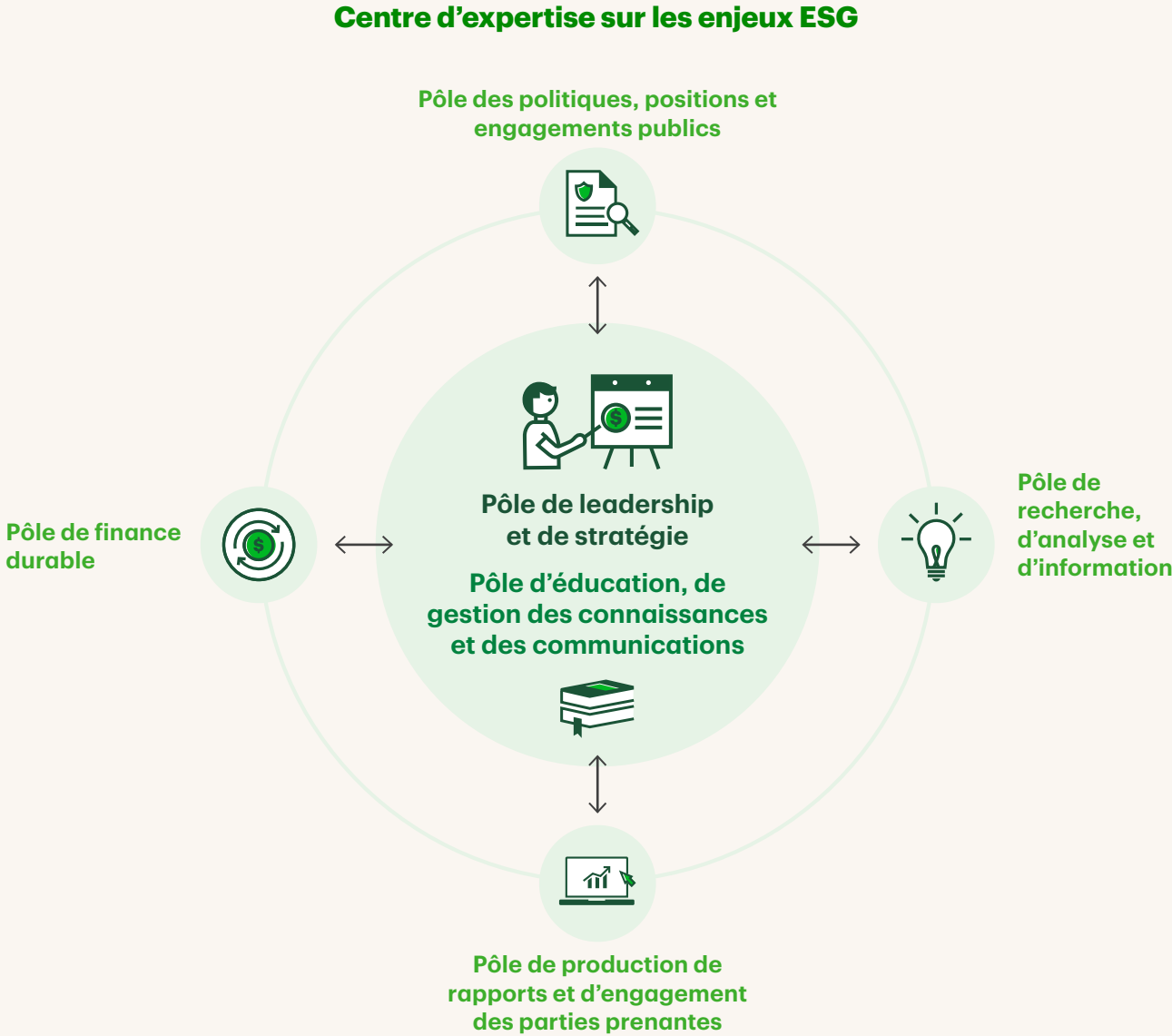


Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.3 Mise en œuvre de notre stratégie ESG

Les domaines d'intervention et les objectifs de notre cadre sur les enjeux ESG sont les suivants :

Domaine	Objectif	Liens
Environnement		
Changements climatiques	Favoriser la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et limiter les effets des changements climatiques sur nos activités <ul style="list-style-type: none">Élaborer des cibles pour réduire la contribution de la TD aux changements climatiquesLimiter le risque climatique associé à nos activités	<div><div><div>+</div> Changements climatiques</div><div><div>+</div> Finance durable</div><div><div>+</div> Utilisation responsable des ressources</div><div><div>+</div> Plan d'action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC</div></div>
Utilisation responsable des ressources	Encourager l'utilisation responsable et efficace des ressources dans le cadre des activités de la Banque <ul style="list-style-type: none">Mettre l'accent sur la réduction des déchetsFavoriser la transition vers une économie circulaire	
Société		
Inclusion financière	<ul style="list-style-type: none">Renforcer l'accès aux produits et aux services financiersFournir de l'information et des conseils pertinents en matière de financesAccroître l'accès au crédit ou aux capitauxRépondre aux besoins précis des différents segments	<div><div><div>+</div> Inclusion financière et économique</div><div><div>+</div> Inclusion sociale</div><div><div>+</div> Approvisionnement responsable</div><div><div>+</div> Diversité et inclusion</div></div>
Inclusion économique	<ul style="list-style-type: none">Fournir des capitaux d'investissement ou des prêts à des initiatives qui améliorent l'accès à des logements abordables, aux emplois et aux infrastructures de base et qui soutient une transition juste et ordonnéeInstaurer une chaîne d'approvisionnement plus inclusiveGarantir l'équité dans nos pratiques d'emploi, en mettant l'accent sur la diversité et l'inclusionTirer parti de nos activités philanthropiques pour aborder les causes profondes et les effets des disparités économiques	
Gouvernance		
Intégration des enjeux ESG	Officialiser et intégrer le modèle opérationnel ESG	<div><div><div>+</div> Intégrité et gouvernance d'entreprise</div></div>

Bien que le tableau ci-dessus représente nos priorités pour le développement et la mise en œuvre de notre cadre sur les enjeux ESG, il ne s'agit que de quelques éléments pour lesquels nous prenons des mesures sur les enjeux ESG au quotidien. Par exemple, la TD appuie depuis longtemps la gouvernance d'entreprise, élément essentiel de notre pilier Gouvernance. Pour en savoir plus sur les activités en dehors de ces éléments, consultez le présent rapport.



Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Voie de la reprise après la COVID-19 et soutien continu pour nos clients, nos collègues et nos collectivités

La pandémie de COVID-19 continue de perturber les vies et d'avoir des répercussions sur les économies et les collectivités du monde entier. Avec le lancement des vaccins et les modifications apportées aux restrictions liées à la pandémie tout au long de 2021, la performance économique et le rendement de l'entreprise au Canada et aux États-Unis ont affiché une amélioration. Cependant, la reprise est inégale et il reste des défis à relever³. En 2021, la TD a continué de participer activement à l'effort de reprise, orientée par ses principes visant à favoriser le bien-être de nos clients, de nos collègues et des collectivités que nous servons, tout en préservant la résilience opérationnelle et financière de la Banque. Les principales étapes franchies pour offrir un soutien essentiel à nos clients, à nos collègues et aux collectivités que nous servons sont présentées ci-dessous.

- Depuis avril 2020, la TD a facilité l'accès à des milliards de dollars de fonds gouvernementaux à des milliers d'entreprises dans le cadre de programmes gouvernementaux.
- Depuis juillet 2020, nous avons établi un lien avec plus de 88 000 clients canadiens par l'intermédiaire de l'équipe **Centre Conseils TD Prêts pour vous**, afin de les aider à régler leurs difficultés financières de façon proactive dans le contexte de la pandémie.

- Nous avons mis davantage l'accent sur le bien-être global en offrant une journée de congé de bien-être à nos collègues et avons continué à accorder la priorité à la santé et à la sécurité en évaluant régulièrement nos protocoles et **en établissant de nouvelles exigences de vaccination**.
- Par l'entremise du **défi TD Prêts à agir 2021**, la TD a accordé 10 millions de dollars canadiens supplémentaires en subventions à des organismes proposant des solutions évolutives pour aider les élèves de la maternelle à la fin du secondaire ayant subi des pertes d'apprentissage en mathématiques et en lecture en raison de la pandémie⁴.

- + **Valeur économique**
- + **Expérience client**
- + **Santé et bien-être**



Soutien dans la lutte contre le racisme envers les Autochtones, les Asiatiques et les Noirs

Tout au long de 2021, nous avons continué d'être témoins d'actes de haine contre les communautés autochtones, asiatiques et noires, qui nous rappellent tristement que le racisme est profondément ancré dans la société. La TD condamne le racisme sous toutes ses formes. Voici certaines des façons dont nous contribuons à lutter contre le racisme, grâce à nos pratiques, nos produits et nos services :

- Nous avons marqué la **première Journée nationale de la vérité et de la réconciliation**, l'occasion de réfléchir à la sombre histoire des pensionnats autochtones, aux séquelles qu'ils laissent derrière eux et à leurs répercussions intergénérationnelles, et de rendre hommage aux victimes, survivants, familles et communautés, au moyen d'un rassemblement virtuel, et nous avons demandé aux collègues d'observer un moment de silence. Au Canada, l'histoire du racisme envers les Autochtones a été mise de l'avant au printemps 2021 avec la découverte de tombes anonymes sur le site d'anciens pensionnats autochtones⁵. La TD soutient activement l'appel à l'action

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

- que la Commission de vérité et réconciliation a lancé aux entreprises du Canada en investissant dans des initiatives autochtones touchant l'éducation, les arts et la culture, l'emploi, l'environnement et le développement économique.
- Nous avons établi une **stratégie de segment pour la communauté asiatique**, dans le but de comprendre et d'appuyer la communauté asiatique au Canada, en mettant l'accent sur l'engagement des clients et des collègues, le développement des affaires et la sensibilisation.
 - Nous avons permis aux collègues de la TD d'en apprendre plus sur les conséquences du racisme envers les Noirs en leur proposant des ressources pour devenir antiracistes, des expériences de groupe virtuelles offertes par des organismes dirigés par des Noirs et axés sur les enjeux des communautés noires ainsi que des séances d'apprentissage pour mieux comprendre les communautés noires au Canada et aux États-Unis. Nous avons également poursuivi l'initiative **Conversations délicates**, une série d'événements virtuels accessibles dans le monde entier où les dirigeants et les collègues de la TD au Canada et aux États-Unis ont discuté des problèmes d'injustice raciale.
- +

Inclusion financière et économique
- +

Diversité et inclusion
- +

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents



1.4 Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale



Participant actif dans la promotion d'un avenir à faibles émissions de carbone

Les changements climatiques posent des défis environnementaux, sociaux et commerciaux qui exigent des efforts constants sur de nombreuses années et la participation active des gouvernements, des entreprises, des collectivités, des organismes non gouvernementaux et des leaders d'opinion. Nous entendons et écoutons les préoccupations de nos parties prenantes, et les signalons à l'instance supérieure compétente aux fins de discussion et de prise de mesures, au besoin. À la TD, nous nous engageons à être un participant actif dans la promotion d'un avenir à faibles émissions de carbone.

Nous savons également que la transition vers une économie à faibles émissions de carbone sera différente d'un secteur à l'autre⁶. Il est primordial de comprendre les conséquences socioéconomiques potentielles d'une transition vers l'abandon de sources d'énergie qui émettent beaucoup de carbone, surtout dans une économie axée sur les ressources, comme celle qu'on a développée au Canada. Le soutien d'une transition juste et ordonnée, c'est-à-dire appuyer les entreprises, les collectivités et les travailleurs touchés par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone pour qu'elle profite au plus grand nombre, représente une importante occasion économique et sociale de rechercher des solutions novatrices pour redéfinir le secteur de l'énergie. Comme institution financière, la TD a le devoir de soutenir l'économie, y compris les secteurs des énergies traditionnelles, pendant une telle transition.

Lorsque la TD finance des projets énergétiques traditionnels comme les oléoducs, nous voulons représenter les droits de la personne, la responsabilité environnementale et sociale, les occasions économiques et la sécurité du public. Grâce à des mesures comme notre plan d'action sur les changements climatiques, et notre objectif d'investir 100 milliards de dollars dans l'économie à faibles émissions de carbone d'ici 2030 et d'atteindre des émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, nous alignons notre entreprise, nos activités philanthropiques et notre effectif pour promouvoir un meilleur avenir. Ces mesures, associées à nos investissements dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir et à notre participation à des comités et groupes de travail nationaux et internationaux, tirent parti d'un leadership environnemental de longue date et permettent de positionner la Banque comme un acteur central du travail requis pour ouvrir la voie à une croissance durable pour nos clients, les collectivités que nous servons et les économies que nous soutenons.

- +

Changements climatiques
- +

Finance durable
- +

Utilisation responsable des ressources

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance

Environnement

Société

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Tendances ESG

En 2021, nous avons continué d'être témoins d'une forte hausse de l'intérêt à l'égard des enjeux ESG ainsi que des études et des rapports qui y sont associés. Voici un résumé des tendances et des études liées aux enjeux ESG desquelles nous nous inspirons pour formuler nos réflexions et développer notre approche.

Nouveaux engagements internationaux et attention des organismes de réglementation sur les enjeux ESG

Plus de 200 pays ont signé le pacte de Glasgow pour le climat, lors de la 26^e Conférence des Parties (COP26). Le pacte a permis de réaffirmer les engagements pris par les signataires de l'Accord de Paris⁷ et les engage à revoir leurs contributions déterminées au niveau national lors du prochain sommet sur le climat en 2022, plutôt qu'en 2025 tel que le stipule l'Accord de Paris⁸.



Mouvement pour la convergence des normes de production de rapports ESG

Pour répondre aux besoins urgents et croissants de normalisation et de formalisation des déclarations relatives à la durabilité d'entreprise, les fiduciaires de l'IFRS Foundation ont annoncé des développements pour fournir aux marchés financiers mondiaux des divulgations de grande qualité sur les facteurs ESG, y compris le Conseil des normes internationales d'information sur la durabilité (ISSB), pour établir une base de référence complète des normes de qualité élevées en matière de durabilité, afin de répondre aux besoins d'information des investisseurs⁹.

L'ISSB a annoncé qu'il absorbera la Value Reporting Foundation (composée de l'ancien Sustainability Accounting Standards Board [SASB] et de l'International Integrated Reporting Council [IIRC]) et le Climate Disclosure Standards Board (CDSB)¹⁰.

Un accent mis davantage sur les produits et services liés aux enjeux ESG

Les enjeux ESG deviennent de plus en plus importants pour un groupe élargi de parties prenantes, ainsi que pour les investisseurs et les actionnaires. Par conséquent, la demande pour les produits et services liés à ces enjeux est en hausse dans de nombreux secteurs, y compris ceux des services financiers. La croissance des produits et services a accru l'attention sur les risques liés à l'écoblanchiment¹¹ et a suscité des demandes liées à la divulgation d'informations sur les produits^{12,13,14}.

Emphase croissante sur l'aspect social des enjeux ESG et les sujets autres que la carboneutralité



La pandémie de COVID-19 a permis de généraliser la conversation sur la sécurité des travailleurs et l'inégalité des revenus. Comme la pandémie continue de toucher les collectivités, en particulier les populations vulnérables, les groupes de réflexions sur les enjeux ESG croient que les investisseurs seront probablement plus intéressés par les entreprises qui reconnaissent l'importance de la responsabilité sociale pour les collectivités et sa nécessité¹⁵.

De plus, les progrès rapides et importants effectués en 2021 en matière de changements climatiques ont suscité des questions sur les autres sujets environnementaux qui pourraient exiger l'attention du monde entier. Les risques naturels pour les écosystèmes et les habitats (notamment la biodiversité) sont devenus un principal point de préoccupation, ce qui a amené des nouveaux forums mondiaux à étudier le problème ainsi que les risques économiques connexes^{16,17}.

Les secteurs des ressources traditionnelles se concentrent sur la carboneutralité

Certaines des principales sociétés d'énergie traditionnelles au Canada, représentant 95 % de la production du pétrole bitumineux du Canada, ont uni leurs forces pour atteindre une cible d'émissions nettes nulles dans le cadre de l'initiative pour des sables bitumineux carboneutres. Cette initiative vise à travailler avec les gouvernements pour atteindre des émissions de GES nettes nulles d'ici 2050 de la part des entreprises dont les activités sont liées aux sables bitumineux, et ce, en vue d'aider le Canada à atteindre ses objectifs en matière de climat, et notamment à respecter ses engagements en vertu de l'Accord de Paris¹⁸.

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.6 À l'écoute de nos parties prenantes

À l'écoute de nos parties prenantes

Les parties prenantes affichent un intérêt accru à propos de notre travail lié aux enjeux ESG. Par conséquent, nous avons mis sur pied une équipe qui se consacre à la gestion du processus d'engagement et des préoccupations des parties prenantes. Lorsque nous recevons des commentaires de nos parties prenantes, nous consultons tous nos secteurs d'activité, y compris les cadres supérieurs, au besoin. Nous demandons également la participation proactive des parties prenantes internes et externes pendant notre évaluation des enjeux importants¹⁹, qui est notre processus permettant de repérer et de prioriser les enjeux ESG. Deux fois par an, nous présentons les tendances et enjeux clés de nos parties prenantes au Comité de gouvernance du conseil d'administration de la Banque.

Parties prenantes	Interactions	Principaux enjeux ESG en 2021	
Clients	<ul style="list-style-type: none">Sollicitation de commentaires par téléphone, en personne (groupes de discussion et à la maison), par courriel et en ligne, y compris sur les médias sociauxProcessus officiel de traitement des plaintesAssociations de consommateursLigne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Service à la clientèleModification des fraisDélais de traitement	<ul style="list-style-type: none">Caractéristiques des produits ou politiques connexesPossible fraudeDécisions relatives au créditRépercussions constantes de la COVID-19 sur les clients
Collègues	<ul style="list-style-type: none">Sondages auprès des employés et groupes de discussionVisites des hauts dirigeantsMoteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligneOmbudsman des employés (Entre nous)Processus de résolution des plaintes des employésProgramme d'aide aux employésLigne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Amélioration des processus et des outils de travailRémunération et reconnaissanceRacisme envers les Asiatiques, les Noirs et les Autochtones	<ul style="list-style-type: none">Bien-être des collègues, notamment bien-être mental et conciliation travail-vie personnelle dans le contexte de la COVID-19Préparations pour un retour au bureau sécuritairePerfectionnement professionnel en contexte de télétravail
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none">Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestrielsPropositions des actionnairesService des relations avec les actionnaires (téléphone et courriel)Rencontres régulières avec les investisseursPage Web Relations avec les investisseursConférences sectorielles	<ul style="list-style-type: none">Répercussions constantes de la COVID-19 sur les clients de la TDQuestions sur la rémunération des hauts dirigeantsChangements climatiques, GIFCC, calcul des émissions financées et divulgation des objectifs de réduction des émissions	<ul style="list-style-type: none">Projets de développement d'oléoducsInitiatives en matière d'équité sociale et de diversitéCybersécurité et protection des renseignements personnelsDroits des AutochtonesFinancement de projets liés à l'énergie fossileÉconomie circulaire
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none">Équipes Affaires gouvernementales au Canada et aux États-UnisDialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs politiques	<ul style="list-style-type: none">Collaboration avec les gouvernements pour favoriser la reprise économique après la pandémie, comme le soutien pour les programmes gouvernementaux liés à la pandémieÉlargissement de nos initiatives de diversité et d'inclusion	<ul style="list-style-type: none">Participation à la consultation du gouvernement sur les services bancaires ouvertsÉvolution des exigences en matière de données et de protection des renseignements personnelsPromotion de la littératie financière
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">Site Web pour les fournisseurs potentielsRéponses par courriel aux questions des fournisseursLigne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Gestion des risques liés aux tiersInformation destinée aux fournisseurs diversifiés et de petite taille sur la façon de faire affaire avec de grandes entreprises	<ul style="list-style-type: none">Rapports sur les émissions de carbone des fournisseursAccent sur l'approvisionnement à risque élevé relativement aux enjeux environnementaux, sociaux et éthiques
Associations sectorielle	<ul style="list-style-type: none">Adhésion à des associations sectoriellesAdhésion à divers groupes de parties prenantesParticipation à des organismes du secteur financier	<ul style="list-style-type: none">Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients afin de mieux comprendre la numérisation des services bancairesApproche coordonnée des autorités pour une mise à jour des réglementations relatives à la COVID-19	<ul style="list-style-type: none">Collaboration avec des associations sectorielles pour élaborer des réglementations proposées afin de mieux planifier les changements apportés aux régimes des marchés financiers
Collectivités	<ul style="list-style-type: none">Équipe Responsabilité socialeÉquipe Diversité et inclusionÉquipe Services bancaires aux AutochtonesDialogue constant avec les organismes communautairesLe Réseau de La promesse TD Prêts à agirFondation TD des amis de l'environnement	<ul style="list-style-type: none">Croissance de l'inégalité des revenus, soutien en cas de catastrophe et résilience des collectivités face à la COVID-19Racisme envers les Asiatiques et les NoirsÉducation financière	<ul style="list-style-type: none">Réconciliation avec les communautés autochtonesPriorités de La promesse TD Prêts à agirMesure et évaluation des répercussions
Organismes non gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none">Lettres, rencontres et appelsConférences et forums	<ul style="list-style-type: none">Répercussions de la COVID-19 sur les clients et les collectivitésFinancement de projets pétroliers et gaziersDemandes concernant la participation de la TD et réper-cussions liées au financement de projets écologiquement sensibles dans les collectivités et à leur environnement	<ul style="list-style-type: none">Droits de la personneAccès aux services bancairesCadres et normes de production de rapports ESG

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Nos enjeux ESG importants²⁰

Les évaluations des enjeux importants²¹ sont essentielles pour repérer et prioriser les enjeux ESG les plus importants pour une organisation. À la TD, nous utilisons la définition du terme « importance » de la Global Reporting Initiative (GRI)²² et du principe de l'importance pour définir comme importants les enjeux ESG qui ont la plus grande importance pour nos parties prenantes et la TD elle-même. Nous procédons habituellement à l'évaluation complète des enjeux ESG d'importance tous les deux ans; la prochaine évaluation est prévue pour 2022. Afin d'adopter une approche dynamique pour évaluer l'importance des enjeux en 2021, nous avons utilisé Datamaran, plateforme d'analyse et d'intelligence artificielle, pour surveiller et déterminer l'évolution de nos enjeux importants et pertinents de 2020.

Grâce à cette plateforme, nous avons effectué régulièrement des analyses sur diverses sources externes, notamment les règlements obligatoires, les déclarations de revenus annuelles, les initiatives politiques volontaires, les nouvelles et les médias, afin de déterminer quels sujets demeurent pertinents au fil du temps et quels groupes de parties prenantes favorisent le changement. Selon notre analyse, il n'y a eu aucun changement important par rapport à notre matrice des enjeux d'importance de 2020. Par conséquent, le présent rapport est structuré en fonction des 12 enjeux d'importance qui découlent de notre évaluation de 2020.

Cette matrice traduit notre interprétation de l'importance de chaque enjeu pour nos parties prenantes et notre entreprise. Les principaux enjeux ESG d'importance ont été regroupés en trois thèmes qui définissent le contenu, la structure et la portée de nos rapports : **environnement, société et gouvernance.**

Priorité relative des enjeux de développement durable

Importance croissante pour les parties prenantes externes

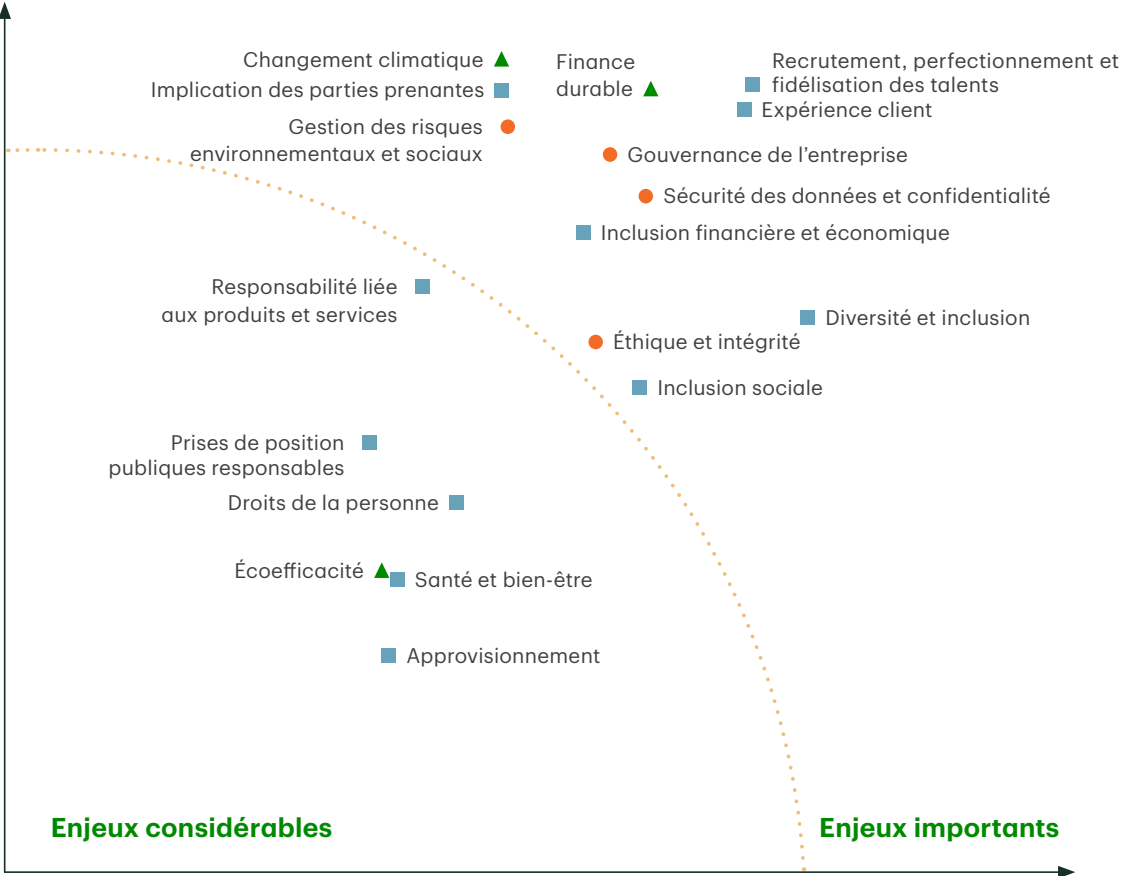


Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance+

Environnement+

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.8 Fiche de rendement et objectifs ESG

Fiche de rendement et objectifs ESG

Objectif	Mesure	Cible pour 2022 ¹	Résultat en 2021	Résultat en 2020
Gouvernance				
Favoriser la diversité et l'inclusion	Femmes au sein du conseil d'administration	Au moins 30% à 40% du nombre d'administrateurs	40%	38%
	Pourcentage d'administrateurs qui ont déclaré de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée ²		33%	31%
Favoriser la conformité et la conduite responsables	Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle ³		100%	100%
	Nombre d'amendes en argent ou de sanctions non monétaires considérables pour des cas de non-conformité à la loi ou à la réglementation ⁴		0	2 ^{5,6}
Environnement				
Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	Contribution de la TD à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes (en milliards)	100 G\$ d'ici 2030	Plus de 86 G\$ (de 2017 à 2021)	Plus de 56 G\$ (de 2017 à 2020)
Gérer les risques liés au climat	Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs ⁷		15%	2,3%
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Opérations de prêt pour les secteurs d'activité autres que de détail examinées conformément au processus de gestion du risque environnemental et social lié à l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de détail, qui comprend les Principes de l'Équateur	100%	100%	100%
Développer le marché de la finance durable	Prise ferme d'obligations vertes, sociales, durables et liées au développement durable (VSDDD) dirigée par Valeurs Mobilières TD (en milliards) ⁸		31,6 \$	13,9 \$
Réduire notre empreinte environnementale	Afficher un bilan neutre en carbone	Afficher un bilan neutre en carbone	Oui	Oui
	Réduire réellement les émissions de GES découlant de nos activités (émissions des champs d'application 1 et 2) de 25% d'ici 2025 par rapport à 2019, l'année de référence ⁹	Réduction de 25% par rapport à 2019	Réduction de 25% des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2019	Réduction de 32% des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015

¹ Objectifs fixés pour 2022, le cas échéant, à moins d'indication contraire.

² Pourcentage d'administrateurs qui, en décembre 2020 et en janvier 2021, ont déclaré de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée. L'expression « membre d'une minorité visible » désigne toute personne qui est autre qu'autochtone et qui n'est pas caucasienne ou qui n'a pas la peau blanche. « Autochtone » désigne toute personne issue des groupes suivants : Premières Nations, Inuits, Métis, Indiens de l'Amérique du Nord, autochtones de l'Alaska, Polynésiens (Hawaï) ou autres. L'expression « membre de la communauté LGBTQ2+ » désigne toute personne lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, queer, bispirituelle ou autre. L'expression « personne handicapée » désigne toute personne atteinte d'un handicap durable ou récurrent, visible ou invisible, soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage, y compris tout handicap lié à l'ouïe, à la vue, à la parole, à la mobilité, à l'agilité, à la douleur, à la mémoire ou à une dépendance, ainsi que tout handicap d'ordre neurologique, psychologique ou associé au développement, de même que tout handicap découlant des éléments qui précèdent.

³ Le taux d'achèvement de la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

⁴ Aux fins de production de rapports, est considérée comme importante toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus (les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes). Enfin, une sanction non monétaire importante doit être considérable (au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières) et reliée à des incidents de nature réglementaire.

⁵ En 2020, TD Bank a conclu une entente sur ordonnance avec le U.S. Consumer Financial Protection Bureau concernant certaines de ses pratiques d'inscription à son produit facultatif Debit Card Advance et certaines pratiques de divulgation relatives aux agences spécialisées de renseignements sur les consommateurs, et a payé une sanction civile de 25 000 000 \$ US. TD Bank n'a reconnu avoir commis aucun acte répréhensible dans le cadre de l'entente de règlement au civil.

⁶ En 2020, TD Waterhouse Canada Inc. s'est vue imposer une amende de 4 000 000 \$ par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), un organisme d'autoréglementation chargé de surveiller les courtiers en valeurs mobilières et les activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada, pour avoir omis d'inclure de l'information sur les coûts de placement dans les relevés de compte trimestriels pour certains titres, ce qui contrevient aux exigences de l'OCRCVM.

⁷ Le GIFCC a mis à jour sa définition suggérée des actifs liés au carbone en octobre 2021. Conformément aux nouvelles lignes directrices, notre exposition aux actifs liés au carbone équivaut à environ 15% de notre exposition brute totale au risque de crédit au 31 octobre 2021. Selon la définition antérieure des actifs liés au carbone de l'annexe 2017 du GIFCC, nos actifs liés au carbone représentaient 1,9% de notre exposition brute totale au risque de crédit au 31 octobre 2021. Pour en savoir plus sur les actifs liés au carbone, consultez le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#).

⁸ Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations vertes, sociales, durables et liées au développement durable souscrites par la TD.

⁹ Les émissions de GES du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions de GES du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. La réduction de nos émissions de GES depuis 2019 est principalement attribuable à la pandémie de COVID-19 (au télétravail, par exemple). On s'attend à une hausse dans une certaine mesure lors du retour au bureau des collègues. Pour en savoir plus sur nos cibles des champs d'application 1 et 2, consultez la section Changements climatiques à la page 38.

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.9 Fiche de rendement et objectifs ESG

Objectif	Mesure	Cible pour 2022 ¹	Résultat en 2021	Résultat en 2020
Société				
Inclusion financière et économique				
Améliorer la littératie financière	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD ¹⁰	500 000	275 784	463 700
	Investissement dans des programmes d'éducation financière (en millions)		6,70 \$	6,30 \$
Créer de la valeur dans l'économie	Valeur économique distribuée (en milliards) ¹¹		28,7 \$	24,3 \$
Inclusion sociale				
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (%)	À 1% ou plus du bénéfice net avant impôt ¹²	1,2% ¹³	1,2%
	Total des dons par année (en millions)	Total de 1 G\$ d'ici 2030	Plus de 125 \$ ¹⁴	Plus de 130 \$
	Total cumulatif des dons (en millions)		381 \$ (de 2019 à 2021)	256 \$ (de 2019 à 2020)
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des collègues de la TD	Hausse par rapport à l'année précédente ¹⁵	Plus de 74 000	Plus de 80 000
Expérience client				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire (IEL) – Résultat composé de la TD	69,96	✅ 70,22 ¹⁶	✅ 67,57
Résoudre les plaintes des clients efficacement	Pourcentage de plaintes réglées par le BPEPC ¹⁷ dans les 90 jours (Canada)	90%	89% ¹⁸	96%
	Pourcentage des plaintes transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman Services Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (É.-U.)	95%	98%	97%
Innovation numérique	Clients actifs des services en ligne et mobiles (en millions)		15,3	14,5

¹⁰ En 2020 et 2021, un grand nombre des organismes avec lesquels la TD a travaillé et a soutenu ont annulé leurs activités en personne et se sont tournés vers d'autres formes de prestation de programmes. Ainsi, de nombreux organismes n'ont pas pu rejoindre un nombre de participants similaire à celui des années précédentes dans le cadre de leurs initiatives. Par conséquent, la TD n'a pas atteint son objectif concernant le nombre de personnes rejointes par les activités d'éducation financière en 2020 et en 2021. Les programmes commandités par la TD comprennent les programmes partiellement et entièrement commandités par la TD.

¹¹ Valeur économique distribuée telle que définie par la [Global Reporting Initiative : GRI 201-1](#). Se reporter à la [page 62](#) de ce rapport pour en savoir plus.

¹² La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la stratégie de responsabilité sociale de la TD. La cible est calculée à 1% du total des éléments suivants : i) le revenu (la perte) avant impôts sur le revenu de tous les secteurs au Canada et ii) le revenu (la perte) avant impôts sur le revenu et la quote-part du résultat net d'un investissement dans TD Ameritrade ou Schwab (selon le cas) du secteur Services bancaires de détail aux États-Unis converti en dollars canadiens, calculé en fonction d'une moyenne mobile des cinq dernières années (« bénéfice net avant impôts moyen »).

¹³ Calculé comme un pourcentage résultant de la division du total des dons de 2021 par le bénéfice net avant impôts moyen pour les années 2016 à 2020.

¹⁴ Les chiffres sont convertis en dollars canadiens. Le total des dons de l'exercice 2021 a diminué en raison de la baisse du bénéfice net avant impôts moyen (calculé comme indiqué à la note 12) et des fluctuations des taux de change. Le taux de contribution reste constant par rapport aux années précédentes et nous sommes en bonne voie pour atteindre notre objectif d'un milliard de dollars au total d'ici 2030.

¹⁵ Se reporter à la [page 65](#) de ce rapport pour en savoir plus sur le rendement de la TD par rapport à sa cible de bénévolat.

¹⁶ Se reporter à la [page 68](#) de ce rapport pour en savoir plus sur le rendement de la TD par rapport à son objectif IEL.

¹⁷ Le BPEPC (Bureau principal d'examen des plaintes de clients, auparavant le Bureau de l'ombudsman de la TD) de clients a accès aux données des secteurs d'activité suivants : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine (Canada).

¹⁸ Les données de l'exercice 2021 ont diminué en raison de l'augmentation du volume des plaintes et de la complexité des affaires, qui peuvent nécessiter plus de temps pour mener des enquêtes approfondies.

Table des matières

Introduction

Faits saillants sur le rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de la direction	4
À propos de la TD	6
Mise en œuvre de notre stratégie ESG	8
Un avenir façonné par une évolution de la situation mondiale	13
Tendances ESG	15
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG importants	17
Fiche de rendement et objectifs ESG	18

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

1.0 Introduction

1.9 Fiche de rendement et objectifs ESG

Objectif	Mesure	Cible pour 2022 ¹	Résultat en 2021	Résultat en 2020
Société				
Diversité et inclusion				
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Collègues féminines (à l'échelle mondiale)		✔ 56,5%	✔ 57,0%
	Femmes occupant un poste de cadre supérieur (à l'échelle mondiale) ¹⁹		✔ 33,8%	✔ 38,4%
	Postes de vice-présidence ou d'échelons supérieurs occupés par des femmes (% au Canada)	45 % d'ici 2025	✔ 40,0%	✔ 40,0%
	Représentation des Noirs, des Autochtones et des minorités à des postes de direction (% en Amérique du Nord) ^{20,21}	25 % d'ici 2025	18,5%	— ²²
	Représentation des Noirs à des postes de direction à la TD en Amérique du Nord ²¹	Le double d'ici la fin de 2022	En voie de réalisation	— ²²
	Personnes handicapées (% au Canada) ²¹		✔ 8,8%	✔ 8,0%
	Autochtones (% au Canada) ²¹		✔ 1,2%	✔ 1,5%
	Femmes en STIM ²³		39,1%	— ²²
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents				
Acquérir et conserver une main-d'œuvre diversifiée et inclusive	Pourcentage de femmes promues (au Canada) ²⁴		54,2%	53,5%
	Pourcentage de postes pourvus par des employés de la TD (au Canada et aux É.-U.)		56,2%	53,8%
Appuyer les collègues dans leur parcours professionnel	Investissement en formation (en millions)		79,0 \$ ²⁵	72,1 \$ ²⁶
	Nombre de jours moyen en formation ²⁷		7,33	5,3 ²⁸
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Indice d'engagement des employés	85%	✔ 84%	✔ 85%
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale		✔ 19,8%	✔ 14,5%
Santé et bien-être				
Favoriser la santé et la sécurité en milieu de travail	Taux d'absentéisme ²⁹		✔ 2,4% ^{30,31,32}	2,6%

¹⁹ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de niveau vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs).

²⁰ Toutes les nominations à des postes de direction comprennent les postes de vice-président et des échelons supérieurs.

²¹ Les données sont volontairement divulguées par les collègues et pourraient donc ne pas refléter la réalité de l'effectif.

²² Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2021.

²³ Science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM).

²⁴ Le chiffre représente le pourcentage de femmes promues au Canada.

²⁵ La hausse de l'investissement en formation en 2021 découle de l'accident mis par Formation de l'entreprise sur les priorités de transformation des activités de l'entreprise, y compris Nouvelle évolution du travail, Centre de contact en tant que service, l'évolution de Transformation et Activités, Bureau de la Société, le développement de compétences émergentes pour les collègues et le perfectionnement du leadership. L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets ou de programmes assumés par l'entreprise.

²⁶ L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets ou 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.

²⁷ Un jour moyen correspond à 8 heures pour les collègues américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

²⁸ Les cours en personne ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une diminution des séances d'une journée au cours de l'exercice 2021.

²⁹ 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 les heures d'équivalent temps plein moyen pour chaque région. 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.

³⁰ Le taux d'absentéisme en Amérique du Nord tient compte des absences imprévues à court terme en raison de la COVID-19 (p. ex. isolement à la maison). Le taux d'absentéisme ne tient pas compte des absences prévues, liées aux congés supplémentaires accordés aux collègues au cours de l'année 2021 (p. ex. Journée du bien-être global TD). En outre, le taux d'absentéisme ne tient pas compte des congés autorisés, comme les vacances, les études, les congés de maternité ou de paternité, et les congés pour raisons familiales.

³¹ Pour le Canada, les données proviennent directement de notre Feuille de temps en ligne. Les données de ce système (heures d'absence et motif) sont saisies par le collègue. Pour les collègues de TD Assurance, Assurances générales seulement, l'approbation du gestionnaire de personnel est également requise dans la Feuille de temps en ligne.

³² Aux États-Unis (30,66 % de la moyenne pondérée), on évalue que les journées de maladie et les jours de congé personnel représentent 24 % des congés payés. Aux États-Unis, un fournisseur externe, responsable de la gestion des absences liées aux accidents de travail, en fonction du nombre total de réclamations au cours de l'exercice financier, estime le nombre de jours de travail perdus en raison d'un accident de travail. Les absences imprévues en raison de la COVID-19 représentaient le reste du taux d'absentéisme aux États-Unis, qui a été calculé en utilisant les données saisies par les collègues dans la Feuille de temps en ligne.



Table des matières

Introduction **+**

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement **+**

Société **+**

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Gouvernance





Table des matières

Introduction +

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

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 d'autres parties prenantes.



Coin des analystes

Données en matière d'intégrité et de gouvernance de l'entreprise (p. 85)

[Circulaire de procuration de la direction 2022](#)

[Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs](#)

[Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle](#)

[Politique sur l'accès aux procurations](#)

[Déclaration de la TD sur la lutte contre le blanchiment d'argent \(LCBA\) et le financement d'activités terroristes \(FAT\) ainsi que sur les sanctions](#)

[Position en matière de lutte contre la corruption](#)

[Politiques publiques et contributions politiques en 2021](#)

[Politique de respect en milieu de travail](#)

[Approche de la TD en matière de rémunération globale](#)



Notre approche

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 pour nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers les actionnaires et les autres parties prenantes importantes, et de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. La Banque est résolue à assurer une communication proactive, ouverte et réactive avec les actionnaires, les autres parties intéressées et le public. La TD reconnaît l'importance des échanges entre les administrateurs et les actionnaires sur des sujets essentiels au mandat du conseil. 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.

En voici des exemples :

- Donner le ton à 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 le repérage et la surveillance des principaux risques touchant les affaires de la TD.

Comme l'an dernier, la TD a tenu l'assemblée annuelle des actionnaires de 2021 de façon entièrement virtuelle dans le cadre de ses efforts pour limiter la propagation de la COVID-19. Certaines améliorations ont été apportées pour permettre aux actionnaires de poser des questions en ligne ou par téléphone. Plus de 500 personnes ont participé à la webdiffusion. En permettant aux actionnaires de poser leurs questions en ligne ou par téléphone, la TD a mis l'accent sur le bien-être des employés et des actionnaires, et ces derniers ont tout de même pu s'adresser au conseil d'administration et exercer leurs droits pendant la réunion.

Notre [circulaire de procuration de la direction 2022](#) donne un aperçu de la structure de gouvernance, des politiques et des pratiques de la TD, et elle décrit les principes clés qui orientent notre approche en matière de gouvernance.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Réalisations en 2021

Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs d'affaires est essentielle à la réussite de la TD, et 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.

Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none">Les mesures de gestion des risques liés à la conduite sont prévues dans le Cadre de gestion des risques liés à la conduite et à la conformité juridique et réglementaire.La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise fournit des conseils au moyen de politiques et de lignes directrices et, en collaboration avec des partenaires clés, elle surveille les risques liés à la conduite des employés pouvant découler du non-respect des lois, des règlements ou des normes applicables, ou du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD. Ces risques englobent, sans s'y limiter, les risques pour les clients, les risques liés à l'intégrité des marchés et les risques pour la TD associés à une inconduite interne.La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise collabore avec des partenaires pour recueillir et analyser des données de l'entreprise afin de fournir des rapports trimestriels au comité de gestion du risque de l'entreprise et au conseil d'administration.La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise renforce notre conformité aux engagements communs de la TD et fournit un cadre pour que la haute direction et le conseil d'administration surveillent les risques liés à la conduite.
Code de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Le code s'applique à tous les employés et administrateurs et établit les normes qui régissent la manière dont les employés interagissent entre eux et avec les clients, les actionnaires, les gouvernements, les organismes de réglementation, la concurrence, les médias et le public en général.Il décrit l'engagement de la TD à créer un milieu de travail accessible, sécuritaire et respectueux, dépourvu de harcèlement, de discrimination et de violence.Il indique clairement que les comportements qui vont à l'encontre du code ne sont pas tolérés.Tous les employés et administrateurs doivent suivre chaque année une formation fondée sur des scénarios et attester qu'ils se conforment au code de façon continue.Le Comité de gouvernance du conseil d'administration vérifie chaque année le pourcentage des employés admissibles qui ont attesté avoir terminé la formation. À l'exercice financier 2021, tous les employés admissibles ont attesté avoir terminé la formation.
Politique de respect en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none">Cette politique a été créée pour prévenir les cas de violence, de discrimination ou de harcèlement en milieu de travail au moyen d'efforts de sensibilisation, en communiquant des stratégies de prévention et en déterminant les situations où des mesures doivent être prises, ainsi que les gestes à poser pour offrir constamment un milieu de travail inclusif.Elle confirme que la TD interdit et ne tolère, n'ignore, ni n'admet la violence, la discrimination ou le harcèlement, sous aucune forme.La politique s'applique à tous les employés, administrateurs et travailleurs tiers dans le monde entier.Il incombe à chaque employé, administrateur ou travailleur tiers de maintenir un environnement de travail positif en traitant les autres personnes sur le lieu de travail avec dignité et respect. Si une personne vit une situation potentielle de violence, de discrimination ou de harcèlement, en est témoin ou qu'on lui en parle, elle doit le signaler immédiatement.Un employé, administrateur, travailleur tiers, client ou membre du public peut signaler à la TD un incident de violence, de discrimination ou de harcèlement sans faire l'objet de menaces ni craindre des représailles.La TD offre de la formation aux gestionnaires sur le maintien d'un lieu de travail exempt de violence, de discrimination ou de harcèlement et leur responsabilisation à cet égard.Du soutien approprié est offert aux employés et aux administrateurs qui peuvent avoir été victimes de violence, de discrimination ou de harcèlement.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none">Offre un canal de signalement²³ confidentiel et anonyme aux employés, clients, travailleurs tiers et membres du public qui souhaitent exprimer leurs préoccupations concernant la TD sans crainte de représailles ou dénoncer de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi.Est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD.
Entre nous : Bureau de l'ombudsman des employés de la TD	<ul style="list-style-type: none">Offre des conseils confidentiels, impartiaux et informels sur des questions liées au travail à tous les employés et examine les solutions possibles.En 2021, plus de 850 employés ont eu accès à du soutien grâce à ce programme.
Énoncé sur les politiques publiques et les contributions politiques	<ul style="list-style-type: none">La TD s'engage à faire preuve de transparence à propos de ses interactions en matière de politiques publiques et de ses contributions politiques.La TD s'engage à se conformer à toutes les exigences de divulgation applicables relativement à ses relations avec les représentants du gouvernement et à l'ensemble des lois, règles et règlements qui les régissent.Au Canada, la TD a versé une contribution au parti au pouvoir et au parti de l'opposition officielle des provinces canadiennes où les dons d'entreprise sont acceptés (les contributions des entreprises sont interdites au niveau fédéral); les contributions en 2021 étaient comparables à celles des deux dernières années.Aux États-Unis, TD Bank a créé un comité d'action politique (PAC) au niveau fédéral qui accepte les contributions volontaires des employés admissibles et intéressés. Le PAC de TD Bank verse une contribution à des membres du Congrès qui soutiennent un secteur de services financiers vigoureux et des politiques économiques saines. En 2021, le PAC de TD Bank a versé 49 500 \$ US à 20 membres du Congrès des deux partis politiques principaux et à deux comités d'action politique du secteur.La TD a pour politique de ne faire aucune contribution politique dans d'autres pays.
Lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA), lutte contre le financement d'activités terroristes (LCFAT) et sanctions et lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC)	<ul style="list-style-type: none">Ce cadre de politiques et procédures est conçu pour :<ul style="list-style-type: none">Détecter et prévenir l'utilisation des produits et 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 dans chacun des territoires où elle exerce ses activités.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, ainsi que sur la LCTIC.Tous les employés doivent suivre une formation de rappel chaque année. La formation est personnalisée selon des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, des secteurs d'activité et des lieux de travail.

Table des matières

Introduction+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement+

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Engagement à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux

La responsabilité sociale, les enjeux ESG et l'atténuation des risques environnementaux et sociaux sont essentiels à la stratégie d'affaires globale de la TD visant à être une entreprise axée sur les objectifs, et ils sont régis par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise tout en permettant d'établir l'imputabilité des divers éléments qui les composent.

Résumé des responsabilités		Engagement ESG 2021
Conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none">Approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et superviser les activités de mise en œuvre et de surveillance du rendement, notamment en ce qui concerne la stratégie et les objectifs de la Banque en matière de responsabilité sociale et des enjeux ESG.Approuver l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et passer en revue le profil de risque de la Banque et son rendement, notamment en ce qui concerne les risques environnementaux et sociaux.Surveiller la culture de gestion des risques de la TD, ainsi que le repérage et le suivi des risques principaux et émergents auxquels la Banque est exposée, et s'assurer de la gestion efficace de ces risques, conformément à l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et au cadre de gestion des risques de l'entreprise, y compris les risques environnementaux et sociaux.Donner le ton et surveiller l'établissement de la culture d'intégrité et de conformité de la Banque, au moyen de son Code, du cadre de la culture TD, de la Politique sur la gestion des risques liés à la conduite et de la Politique de LCTIC. <div><div>+</div><div>Pour en savoir plus, voir la charte du conseil d'administration de la TD.</div></div>	<ul style="list-style-type: none">Recevoir des mises à jour régulières sur le tableau de bord des risques de la TD, qui englobe le risque environnemental et social (un des risques principaux).Mettre à jour la stratégie ESG de l'entreprise pour l'exercice 2022.Intégrer le plan, y compris les mesures ESG.Recevoir des mises à jour sur la stratégie ESG de l'entreprise et le plan d'action sur les changements climatiques de la TD.Approuver la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD.Recevoir des mises à jour sur le programme de diversité et d'inclusion, surtout les questions relatives aux autochtones.Recevoir une présentation sur la stratégie sur les enjeux ESG de Valeurs Mobilières TD, qui comprend les occasions de soutenir les clients dans leur transition vers la carboneutralité.Faire le point chaque année sur le programme de cybersécurité de la TD.Assister à des séances de formation sur différents sujets ESG.Recevoir, après chaque réunion des comités, des rapports de leurs présidents à propos des activités de ces comités, y compris celles décrites ci-dessus.
Comité de gouvernance	<ul style="list-style-type: none">Superviser et surveiller la conformité de la TD à ses objectifs, à sa stratégie et à son rendement, ainsi que les rapports sur la responsabilité d'entreprise et les questions environnementales et sociales, notamment :<ul style="list-style-type: none">Se tenir au courant des tendances internationales et des pratiques gagnantes quant à la divulgation des questions environnementales et sociales.Informer le conseil d'administration des enjeux environnementaux et sociaux.Passer en revue la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD.Élaborer des principes de gouvernance d'entreprise, y compris le Code de conduite et d'éthique professionnelle, afin de favoriser une culture de gouvernance saine, et formuler des recommandations à ce sujet au conseil d'administration.Surveiller les risques liés à la conduite à l'échelle de l'entreprise.Surveiller la formation continue des administrateurs, notamment en matière d'enjeux ESG.Surveiller les pratiques d'engagement à l'égard des actionnaires. <div><div>+</div><div>Pour en savoir plus, voir la charte du Comité de gouvernance de la TD.</div></div>	<ul style="list-style-type: none">Faire le point sur les rapports, la stratégie et le rendement liés aux enjeux ESG.Passer en revue le Rapport ESG de la TD.Faire le point sur les nouveautés en matière de gouvernance.Approuver la Politique de signalement des préoccupations en matière de conduite et d'éthique.Examiner les responsabilités des autres comités du conseil d'administration par rapport à la surveillance de certains enjeux ESG et à la production de rapports connexes.Appuyer la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD.Faire le point sur les normes et les cadres relatifs aux enjeux ESG.Passer en revue le calendrier proposé pour les présentations sur les enjeux ESG faites au conseil d'administration et à ses comités.Approuver la Politique de lutte contre le trafic d'influence et la corruption.Faire le point sur le modèle opérationnel cible ESG.Examiner le tableau de bord des parties prenantes.Faire le point sur les mesures du plan d'action sur les changements climatiques.Recevoir une mise à jour sur les mesures d'atténuation des possibles préjugés raciaux dans les activités de prêt au Canada.Créer un guide d'introduction sur l'établissement de cibles ESG.Donner un aperçu des risques de responsabilité liés aux enjeux ESG.Approuver le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD et passer en revue le rapport sur le processus d'attestation.Passer en revue le rapport annuel sur la rétroaction des actionnaires.Signaler les résolutions des actionnaires portant sur les enjeux ESG.Recevoir des mises à jour et présenter des rapports trimestriels sur la gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise.Au cours des 23 réunions tenues avec des actionnaires institutionnels en 2021, le conseil d'administration ou le président du Comité de gouvernance et le président du Comité des ressources humaines ont abordé les questions ESG soulevées par les actionnaires.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise

22

Gestion des risques

28

Sécurité des données et confidentialité

30

Droits de la personne

33

Impôts et taxes

34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

2.0 Gouvernance

2.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Résumé des responsabilités		Engagement ESG 2021
Comité du risque	<ul style="list-style-type: none">Approuver le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que les principaux risques qui y sont définis.Passer en revue l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et recommander son approbation par le conseil d'administration, en plus de surveiller la gestion de son profil de risque et le rendement en fonction de l'appétence au risque, notamment en examinant et en approuvant les cadres et politiques importants en matière de gestion des risques.Servir de tribune pour la réalisation d'une analyse des tendances en matière de risque d'entreprise, ainsi que des risques actuels et émergents, y compris les risques environnementaux et sociaux. <div><div>+</div>Pour en savoir plus, voir la charte du Comité du risque de la TD.</div>	<ul style="list-style-type: none">Examiner régulièrement le tableau de bord des risques de la TD, qui englobe le risque environnemental et social (un des risques principaux et émergents).Évaluer les risques liés au climat et leurs répercussions sur les portefeuilles de crédit.Recevoir des mises à jour sur le risque environnemental et social.
Comité des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">S'assurer que la stratégie liée aux effectifs, la structure organisationnelle, ainsi que les stratégies, plans, politiques et pratiques en matière de rémunération de la Banque sont conformes à la réalisation durable des ambitions stratégiques et des objectifs d'affaires de la TD, favorisent la gestion prudente de ses activités et risques, et protègent sa culture unique et inclusive.Passer en revue et approuver le cadre de la culture TD.S'assurer que la Banque a des politiques et des programmes en place pour garantir un contexte d'affaires et un milieu de travail sains et sécuritaires pour les employés, tout en favorisant leur bien-être. <div><div>+</div>Pour en savoir plus, voir la charte du Comité des ressources humaines de la TD.</div>	<ul style="list-style-type: none">Surveiller les effets de la COVID-19 et des mesures prises par la Banque dans le cadre de la pandémie (dont les initiatives de santé et sécurité, de santé mentale et de bien-être) sur les collègues.Superviser la mise en œuvre des améliorations apportées au lien entre les enjeux ESG et la rémunération des membres de la haute direction.Approuver le cadre de la culture TD, passer en revue le tableau de bord sur la culture et réaliser les activités de surveillance connexes.Faire le suivi des progrès réalisés par rapport à l'expérience collègue (une priorité) et aux principales initiatives de la stratégie sur les effectifs.Passer en revue l'approche de salaire équitable et les principaux résultats et initiatives en matière de rémunération.Examiner la stratégie en matière de diversité et d'inclusion et ses résultats.Au cours des 23 réunions tenues avec des actionnaires institutionnels au cours de l'exercice 2021, le conseil d'administration ou le président du Comité de gouvernance et le président du Comité des ressources humaines ont abordé les questions ESG soulevées par les actionnaires.
Comité d'audit	<ul style="list-style-type: none">Surveiller la présentation et la divulgation de l'information financière et l'efficacité des systèmes et des processus de contrôle interne dans les secteurs de la production de rapports (liés aux finances, à l'exploitation et aux risques) et de l'exploitation.Surveiller la division de l'Audit interne de la TD. <div><div>+</div>Pour en savoir plus, voir la charte du Comité d'audit de la TD.</div>	<ul style="list-style-type: none">Recevoir des mises à jour de l'auditeur en chef de la Banque sur l'efficacité des rapports et des contrôles internes clés liés aux risques principaux et émergents, dont les risques environnementaux et sociaux.Faire le point sur les normes de déclaration sur les enjeux ESG.
<div><div>+</div>Pour obtenir plus de renseignements sur les activités du conseil d'administration, consulter la Circulaire de procuration 2022.</div>		

Table des matières

Introduction+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement+

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Renforcement de la diversité et de l'inclusion

Le conseil d'administration reconnaît les avantages de la diversité au sein de son personnel; il est conscient que cette diversité représente un avantage concurrentiel et cette approche s'inscrit dans l'engagement de la Banque à promouvoir la diversité et l'inclusion à tous les échelons de son effectif.

Conformément à la politique sur la diversité du conseil d'administration, au moment de repérer et d'évaluer des candidats qualifiés pour le conseil d'administration, le Comité de gouvernance tient compte de critères de diversité qui sont le reflet des collectivités au sein desquelles la TD exerce ses activités, et cette diversité vise notamment les compétences, l'expérience dans la région et le secteur d'activité, le genre, l'âge, la race, l'héritage culturel et d'autres caractéristiques, tout en reconnaissant que le conseil d'administration est composé d'un nombre limité de personnes. Le conseil d'administration a comme objectif que les femmes et les hommes représentent chacun au moins 30 % à 40 % des administrateurs du conseil. Au moment de repérer et d'évaluer des candidats qualifiés pour le conseil d'administration, le Comité de gouvernance tient compte des critères de diversité établis dans la politique sur la diversité du conseil d'administration. Au 31 octobre 2021, les femmes représentaient 40 % (6 sur 15) des administrateurs de la Banque. De plus, 33 % (5 sur 15) des administrateurs déclarent de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible²⁴, Autochtone²⁵, membre de la communauté LGBTQ2+²⁶ ou personne handicapée²⁷.

La Banque définit aussi des objectifs de représentation des femmes et du reste des groupes aux échelons de la haute direction. Chaque secteur d'activité assure trimestriellement la surveillance de ses propres progrès à l'égard de ces objectifs de diversité. En 2021, nous avons pris l'engagement élargi et à plus long terme d'**augmenter le nombre de femmes occupant des postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur au Canada à 45 % d'ici 2025**. Pour obtenir ces résultats, la TD investit d'importantes ressources dans des initiatives ayant trait à la diversité et au talent, afin de favoriser le perfectionnement et l'avancement de ses employés. Au 1^{er} février 2022, 23 % des postes de cadres supérieurs (de l'équipe de la haute direction) sont occupés par des femmes (3 sur 13). De plus, nous sommes **sur la bonne voie pour tenir notre engagement de 2020 consistant à doubler la représentation des Noirs dans les postes de direction d'ici la fin de 2022**. Nous avons également atteint plus de la moitié de notre engagement à long terme, également pris en 2020, visant à **augmenter la représentation des minorités à des postes de direction partout en Amérique du Nord d'ici au 31 octobre 2025 afin de compter 25 % de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs**. Au 31 octobre 2021, nous en étions à 18,5 %.

Enjeux ESG et rémunération globale des dirigeants

Nous adoptons une approche équilibrée en matière de rémunération globale des dirigeants afin de recruter, de maintenir en fonction et de motiver des dirigeants ayant un rendement supérieur, en vue de créer une valeur durable à long terme. Notre circulaire de procuration définit les six principes clés auxquels nous souscrivons lorsque nous élaborons le programme de rémunération des dirigeants et présente des renseignements détaillés sur notre approche. Un des objectifs du programme de rémunération des dirigeants est de récompenser ces derniers pour la mise en œuvre réussie de la stratégie de la TD, y compris les facteurs ESG.

En 2021, la TD a officiellement ajouté un certain nombre de facteurs ESG aux principales mesures utilisées pour déterminer le fonds de rémunération variable, à l'intention de l'équipe de la haute direction. Ces nouvelles mesures ESG s'ajoutent aux mesures actuelles d'expérience client, sont associées à la stratégie globale sur les facteurs ESG de la TD, et comprennent les objectifs liés aux changements climatiques, à la diversité et l'inclusion, et à l'engagement des employés. Notre [circulaire de procuration](#) présente des renseignements sur des mesures et des résultats précis liés aux facteurs ESG, et leur incidence sur le fonds de rémunération variable.

Rémunération équitable

La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales et des priorités d'affaires stratégiques pour la TD. Nous avons pour but de favoriser une culture d'inclusion et d'offrir un milieu de travail qui répond aux besoins de tous nos collègues, un environnement où chaque employé a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Dans l'esprit de ces valeurs fondamentales, **nous nous engageons à offrir une rémunération équitable à tous les employés**.

Notre approche à l'égard d'une rémunération équitable repose sur des structures et des programmes de rémunération complets et bien établis, qui sont conçus pour **assurer des occasions similaires aux employés occupant le même poste, en vue d'un traitement juste et équitable à l'interne**, tout en reconnaissant leurs différences en matière d'expérience, de rendement et de contribution.

Pour soutenir ces structures et programmes, nous avons adopté un certain nombre de pratiques en vue d'améliorer l'uniformité et de vérifier la pertinence des résultats. Mentionnons notamment l'utilisation d'outils qui facilitent la prise de décisions de fin d'année sur le salaire de base et la prime et qui comprennent des lignes directrices visant l'uniformité de ces décisions, ainsi que des formations et d'autres types de soutien offerts aux gestionnaires de personnel et un processus d'examen pour observer les résultats relatifs aux décisions de rendement et de rémunération de fin d'année.

Ratio de la rémunération en fonction du genre et de l'appartenance à une minorité

La Banque passe en revue régulièrement ses structures et pratiques pour confirmer qu'elles fonctionnent comme prévu et que les résultats sont appropriés. Depuis 2018, nous travaillons annuellement

avec un tiers pour effectuer une analyse statistique détaillée sur la rémunération et, ainsi, évaluer les différences potentielles des résultats obtenus selon le genre et l'origine ethnique. Ces examens sont utilisés pour surveiller activement nos résultats en matière de rémunération et apporter des modifications au besoin, en vue d'améliorer la cohésion et l'équité.

Après ajustement en fonction de facteurs comme le niveau, la région et le poste, l'analyse de 2021, qui comptait plus de 85 000 employés à l'échelle mondiale, nous a permis de déterminer que, pour ce qui est du salaire de base et de la rémunération globale :

- les **femmes ont de façon générale** gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les hommes;
- les **membres de minorités visibles au Canada** ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les membres de minorités non visibles;
- les **membres de minorités aux États-Unis** ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les membres de groupes non minoritaires.

+ Pour en savoir plus, consulter l'Approche de la TD en matière de rémunération globale.

Le tableau ci-dessous présente un résumé des résultats de l'examen par groupe de postes pour les employés basés au Canada, en comparant la rémunération globale versée aux femmes par rapport aux hommes après rajustement de facteurs comme le niveau, la région géographique et le rôle :

Groupe de postes ¹	Rémunération globale ² (rajustée) des femmes par rapport aux hommes
Dirigeants ³	98 %
Cadres et professionnels expérimentés ⁴	98 %
Supervision et professionnels ⁵	100 %
Administration et Opérations ⁶	100 %
Dans l'ensemble	99 %

¹ Cette comparaison comprend les employés à temps plein, à temps partiel et occasionnels au Canada, à l'exclusion des travailleurs temporaires, des membres de l'équipe de la haute direction et des employés qui ont des ententes de rémunération à la commission.

² La rémunération globale comprend le salaire de base, les incitations à court terme et les incitations à long terme (le cas échéant). Elle comprend les primes en espèce et à base d'actions (valeur à la date de l'octroi).

³ Dirigeants comprend tous les postes de direction, des niveaux E01 et supérieurs, à l'exception des membres de l'équipe de la haute direction.

⁴ Cadres et professionnels expérimentés comprend les postes des niveaux 9, 10 et 11.

⁵ Supervision et professionnels comprend les postes de niveaux 7 et 8.

⁶ Administration et Opérations comprend les postes de niveau 6 et inférieurs.

Table des matières

Introduction +

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

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 indispensable que nous contribuions à comprendre (c'est-à-dire, repérer, évaluer et mesurer) les divers risques du secteur des services financiers qui pourraient nuire à notre entreprise et à nos parties prenantes et que nous participions à atténuer leurs éventuelles répercussions. 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 non financiers, comme les changements climatiques et les cybermenaces, sans oublier les événements imprévisibles, comme une agitation sociale ou une pandémie.

Notre approche

Définir le risque et l'appétence au risque

Notre processus de définition des risques consiste à comprendre quels sont les risques qui peuvent découler de la stratégie et des activités de la TD. Des catégories de risque principales et des sous-catégories connexes ont été établies pour permettre une approche uniforme de gestion des risques s'appliquant à l'échelle de l'entreprise.

Les membres de la direction, les administrateurs et les collègues de la TD suivent le **cadre de gestion des risques de l'entreprise** ainsi que l'**Énoncé d'appétence au risque de la TD** pour avoir une compréhension commune de la façon dont la Banque perçoit le risque et détermine le type et le nombre de risques qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre la stratégie d'entreprise et d'accroître la valeur pour les actionnaires.

Le cadre de gestion des risques renforce la culture de gestion des risques de la Banque, qui met l'accent sur la transparence et la responsabilisation, et permet aux parties prenantes de bien comprendre la façon dont la Banque gère les risques.

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'entreprise et que nous les comprenons et pouvons les gérer;
- 2. n'exposent pas la Banque à des situations de pertes ponctuelles graves (autrement dit, nous ne « misons pas la TD » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit); et
- 3. ne sont pas susceptibles de compromettre l'image de la marque TD.

Risque environnemental et social

En 2021, nous avons poursuivi le développement et le perfectionnement de notre approche de gestion du risque environnemental et social. Le risque environnemental et social est le risque de perte financière ou d'atteinte à la réputation découlant de l'incapacité de la Banque à s'adapter à l'évolution rapide des enjeux environnementaux ou sociaux (y compris les changements climatiques) qui ont des répercussions sur les opérations de la Banque, ses activités commerciales, ses produits, ses clients ou les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités, ou qui y sont associés. Les **risques environnementaux et sociaux directs** désignent les risques liés à la propriété et à l'exploitation de la TD, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier dont la Banque est propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes. Les **risques environnementaux et sociaux indirects** désignent les risques associés aux enjeux ou événements environnementaux et sociaux (y compris les changements climatiques) qui pourraient nuire aux clients de la TD ou aux collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités.

La gestion des risques environnementaux et sociaux est un principal domaine d'intervention de la TD. Les risques environnementaux et sociaux peuvent avoir des répercussions financières tant sur la Banque que sur ses parties prenantes (p. ex. clients, fournisseurs et actionnaires). Des risques stratégiques, juridiques, d'affaires, d'atteinte à la réputation et de conformité réglementaire pourraient découler des actions réelles ou perçues de la Banque, ou de son inaction, à l'égard des changements climatiques et d'autres enjeux environnementaux et sociaux, des progrès réalisés par rapport à ses engagements environnementaux ou sociaux, ou de nos divulgations sur ces questions.

Gouvernance du risque

- Les risques environnementaux et sociaux sont gérés selon le **cadre de gestion du risque environnemental et social** de la Banque, qui présente des conseils de base et définit les principales activités de gestion des risques environnementaux et sociaux. Le cadre établit un équilibre en matière de surveillance et de gestion des risques centralisées et définit clairement les responsabilités des secteurs d'exploitation à l'égard de la gestion des risques environnementaux et sociaux au moyen de politiques et procédures connexes au sein des secteurs d'exploitation de l'entreprise. Il incombe aux secteurs d'exploitation d'assumer la responsabilité en dernier ressort des risques associés à leurs portefeuilles respectifs et de surveiller le rendement et la conformité relativement aux politiques environnementales et sociales assujetties à un contrôle central ou propres aux unités. En outre, les risques environnementaux et sociaux émergents sont gérés par l'entremise de forums sur la gouvernance, comme le Comité du risque d'atteinte à la réputation.
- La TD continue d'améliorer ses capacités en matière de gouvernance des risques environnementaux et sociaux en constituant et en affermissant sa **fonction de gestion du risque environnemental et social**. Cette fonction est responsable de la surveillance. Elle est notamment chargée de définir les cadres, les politiques, les processus et les mesures de gouvernance portant sur les risques afin de déceler, d'évaluer, de contrôler et de surveiller les risques environnementaux et sociaux, y compris les risques liés au climat, et de produire des rapports connexes. Le cadre de gestion du risque environnemental et social de la Banque et son approche de gestion des risques, déployés à l'échelle de l'entreprise, s'alignent sur le cadre de gestion des risques et l'Énoncé d'appétence au risque de la TD, qui comprend un principe et une mesure en matière de gestion

Coin des analystes

[Rapport annuel](#) :
Gestion des risques (p. 80–111)

[Circulaire de procuration](#) : Rapport du
Comité du risque (p. 116)

[Plan d'action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFFC](#)
(p. 34–44)





Table des matières

Introduction +

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.2 Gestion des risques

des risques environnementaux et sociaux. Les divers comités du risque de la TD participent également à la surveillance des risques importants²⁸ et agissent à titre d'organes de gouvernance lorsque des risques environnementaux et sociaux importants²⁹ leur sont transmis aux fins de décision. Pour en savoir plus sur la structure de gouvernance du risque lié aux enjeux ESG, consulter la section **Mise en œuvre de notre stratégie ESG**.

- La fonction de gestion du risque environnemental et social de la TD a réalisé des progrès quant à l'élaboration d'un **Énoncé d'appétence au risque environnemental et social**, qui prescrit une évaluation qualitative trimestrielle pour assurer le respect du cadre de gestion du risque environnemental et social et des politiques connexes (y compris les exigences réglementaires). La TD continue d'améliorer et de mettre à jour son appétence au risque environnemental et social pour intégrer des considérations relatives au risque climatique, conformes aux attentes du secteur et des organismes de réglementation. L'appétence au risque environnemental et social soutient les activités connexes de gestion et de gouvernance des risques.
- La formation et les concepts relatifs à la gestion des risques environnementaux et sociaux sont intégrés à différents modules d'apprentissage ou à des portails disponibles dans l'ensemble de la Banque. De plus, les membres du conseil d'administration de la TD et de divers comités de gestion des risques de la haute direction ont assisté à certaines séances ayant pour objectif de les informer sur les risques environnementaux et sociaux.

Détection, évaluation et mesure du risque

Le risque environnemental et social, y compris les changements climatiques, faisait partie des risques principaux et émergents pour la Banque en 2021.

Risques liés au climat

Le risque lié au climat demeure l'un des principaux risques environnementaux pour la Banque. Il s'agit du risque de perte financière ou d'atteinte à la réputation découlant de la matérialisation des risques opérationnels, de crédit, de marché ou autres qui sont attribuables aux risques physiques³⁰ et de transition³¹ liés aux changements climatiques pour la Banque, ses clients ou les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. (Consulter la section **Changements climatiques**.)

- Le modèle opérationnel cible sur le climat comprend les principales étapes visant à acquérir les compétences requises en matière de risques liés au climat. De plus, pour déterminer les répercussions possibles des changements climatiques sur la TD, nos actifs et nos clients, nous avons élaboré un inventaire des risques liés au climat qui définit les risques de niveau 1, 2 et 3. Nous avons également renforcé notre méthode de cartographie thermique sur les risques liés au climat. (Consulter le **Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD** pour en savoir plus sur la cartographie thermique.)

- La TD appuie les recommandations du GIFCC du Conseil de stabilité financière³² et fait un compte-rendu des occasions et des risques liés au climat dans son rapport annuel relatif au GIFCC. La Banque est membre du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF) et participe au projet pilote du GIFCC du PNUE-IF ainsi qu'à d'autres projets pilotes relatifs à l'analyse de scénarios climatiques visant les portefeuilles de produits de prêt, de placement et d'assurance des banques (consulter le **Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD**). Nous considérons utile de participer activement aux projets pilotes au cours de cette période critique pendant laquelle sont établies les méthodologies qui orienteront les institutions financières dans l'évaluation des risques liés au climat. La TD profite des apprentissages tirés de sa participation aux projets pilotes et à des groupes de travail du secteur, qui l'aident à élaborer des méthodologies et des approches normalisées, notamment des outils et des compétences pour l'évaluation quantitative et l'analyse de scénarios climatiques.

Codes de conduite et droits de la personne

- La Banque s'est dotée de diverses politiques, dont le Code de conduite et d'éthique professionnelle, le Code de conduite des fournisseurs et un Énoncé de position à l'égard des droits de la personne, qui reflètent son engagement à gérer ses activités de façon responsable et dans le respect des lois en vigueur. (Pour en savoir plus, consulter les sections **Droits de la personne** et **Approvisionnement responsable** du présent rapport.)

Outils d'intégration du risque environnemental et social

La TD a mis au point des outils et a amélioré certains programmes pour intégrer aux processus appropriés l'évaluation des occasions et des risques liés aux facteurs environnementaux et sociaux.

- La Banque utilise un **ensemble d'outils et de guides** conçu pour aider à s'assurer que les ententes de prêt visées par les Principes de l'Équateur³³ sont décelées et catégorisées de façon appropriée. (Voir la section **Prêts**).

Les projets réalisés dans des **pays non membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)** sont évalués en fonction de normes de performance exhaustives de la Société financière internationale (SFI) et de lignes directrices propres au secteur en matière d'environnement, de santé et de sécurité. Dans les **pays membres de l'OCDE**, la TD détermine si une ou plusieurs des normes de performance de la SFI peuvent être utilisées pour gérer des risques précis, outre les lois du pays hôte. Cet examen de diligence raisonnable en vertu des Principes de l'Équateur fait partie des procédures plus larges d'évaluation des risques environnementaux et sociaux de la Banque.

- Le **processus sur le risque environnemental et social de la TD pour l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de**

détail de la TD régit les processus d'évaluation du risque ESG de la Banque et comporte un ensemble d'outils de diligence raisonnable qui s'applique aux activités portant sur les prêts autres que de détail concernées. (Voir la section **Prêts**.)

- Les enjeux liés au risque ESG ont été intégrés au **cadre de gestion des risques liés aux changements de la TD** pour évaluer les risques environnementaux et sociaux et les répercussions associées aux changements importants apportés aux produits, services, projets et initiatives de la TD.
- Le **programme de gestion de la continuité des opérations et de gestion des crises** de la TD continue de soutenir la capacité de la direction de poursuivre les activités de la TD en cas de perturbation des activités.
- À mesure que les **activités de contrôle des risques environnementaux et sociaux** de la Banque évolueront, les mesures et les cibles utilisées pour évaluer la réussite évolueront également, et la TD continuera d'élaborer des mesures appropriées qui tiendront compte des recommandations sectorielles, réglementaires et législatives.

Surveillance des risques et production de rapports

La fonction de gestion du risque environnemental et social de la TD a les responsabilités suivantes :

- Surveiller les changements au sein du secteur et dans les dispositions réglementaires et législatives, et évaluer les conséquences potentielles des changements climatiques et des risques connexes sur les activités, les portefeuilles de prêts, les investissements et les secteurs d'activité de la Banque.
- Transmettre les enjeux importants aux comités de gestion des risques de la haute direction.
- Tirer profit de la participation à des forums regroupant les parties prenantes pour favoriser chez les normalisateurs une plus grande harmonisation des exigences de divulgation propres aux risques environnementaux et sociaux.
- Continuer d'améliorer le tableau de bord du risque environnemental et social, qui fournit une évaluation complète de l'appétence au risque environnemental et social de la Banque et du profil de risque à l'échelle de l'entreprise, et qui est transmis aux comités de gestion des risques de la haute direction.
- Continuer de tirer parti de la participation à des groupes de travail du secteur pour mieux comprendre les meilleures pratiques de gestion du risque environnemental et social et de production de rapports connexes.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Sécurité des données et confidentialité



Notre approche

Nos clients nous font confiance pour protéger leurs renseignements personnels et cette responsabilité demeure l'une de nos priorités absolues. Nous surveillons et gérons activement les risques relatifs à la sécurité et à la confidentialité et améliorons ainsi notre capacité à les atténuer en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques acceptées dans le secteur, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant. Les politiques de la TD en matière de sécurité de l'information et de gestion des risques, ainsi que nos engagements à l'égard de la confidentialité, énoncent certaines des mesures de contrôle organisationnelles instaurées pour protéger l'information. Nos autres mesures de sécurité comprennent notamment un pare-feu, le chiffrement des données et la surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients.

Au lieu de réagir seulement face aux cybermenaces et aux risques émergents, nous nous concentrons sur la prédiction et la gestion proactive. Depuis que des milliers de collègues ont dû adopter le télétravail en 2020 et que des millions de clients ont accéléré leur engagement numérique avec la Banque, nous avons mis l'accent sur la sécurité tout en travaillant pour

renforcer la stabilité de nos ressources, à mesure que nous comprenons mieux nos risques de cybersécurité et que nous nous efforçons de les gérer.

La TD tient à jour des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices à l'échelle de l'entreprise pour protéger les renseignements personnels de ses clients et collègues. Nos engagements en matière de protection de la vie privée, notamment le [Code de protection de la vie privée de la TD au Canada](#), l'[avis relatif à la protection des renseignements personnels de la TD aux États-Unis](#), et l'[avis relatif à la protection des renseignements personnels en Europe et Asie-Pacifique](#), informent nos clients des façons dont nous contribuons à protéger la confidentialité de l'information, expliquent comment nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements des clients et énoncent les droits individuels et les choix qui peuvent être faits. Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et de les rendre facilement accessibles afin que les clients puissent savoir comment nous gérons leurs renseignements (par exemple, notre Code de protection de la vie privée en ligne explique aux utilisateurs la façon dont les renseignements sont recueillis lorsqu'ils utilisent les sites Web de la Banque).

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Il est fondamental et prioritaire pour la TD de garder la confiance de ses clients en protégeant leurs renseignements personnels et les systèmes et les données de la Banque. En cette ère numérique complexifiée par une pandémie et le télétravail, les menaces à la sécurité des données et à la protection des renseignements personnels évoluent rapidement. Nous croyons qu'à la TD, chacun a l'obligation de protéger les données et les renseignements personnels. Nous offrons régulièrement de la formation à nos collègues pour les aider à rester vigilants et à connaître les pratiques gagnantes en matière de cybersécurité et de protection des renseignements personnels. La TD n'a pas subi de pertes financières importantes³⁴ à cause de défaillances technologiques, de cyberattaques, de brèches de sécurité ou d'atteintes à la vie privée.



Table des matières

Introduction+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement+

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.3 Sécurité des données et confidentialité

Réalisations en 2021

Sécurité de données accrue

- **Centre de fusion TD** : Les équipes du Centre de fusion TD ont trouvé de nouvelles façons de protéger la Banque contre les cyberrisques et d'autres menaces, la pandémie continuant d'influencer la gestion de ces événements par les organisations. Les Centres de fusion TD à Toronto et à Singapour et les sites opérationnels à Tel-Aviv et au New Jersey ont tiré parti des capacités virtuelles et du travail réalisé en matière de communications et de transferts pour mettre en œuvre un modèle de soutien permanent. Cette initiative, soutenue par une équipe de professionnels aux compétences diversifiées, a permis d'améliorer la détection des menaces et de protéger plus efficacement nos données et nos actifs technologiques.
- **Maîtrise du numérique et mesures accrues** : Chaque secteur d'activité de la TD est responsable de gérer les risques de cybersécurité et d'améliorer les connaissances sur les cybermenaces à l'échelle de l'entreprise. La direction en matière de cybersécurité surveille les cybermenaces, nos outils technologiques, notre profil en matière de cyberrisques ainsi que les risques émergents, en plus de définir des feuilles de route pour tenir à jour notre profil de cybersécurité. De plus, nos partenaires d'affaires assurent proactivement la gestion des cyberrisques dans le cadre de leurs activités.
- **Programme Cybersecurity Connections et recrutement de talents diversifiés** : Nous n'avons jamais autant eu besoin de professionnels de la cybersécurité³⁶. Un des moyens de répondre à ce besoin consiste à susciter l'intérêt de professionnels provenant de groupes sous-représentés dans le secteur de la technologie et de la cybersécurité, à savoir les femmes et les membres issus de communautés diverses. Dans le cadre de ses efforts pour renforcer son bassin de talents en cybersécurité et former des employés issus de communautés diverses, la TD, en collaboration avec ACCESS Employment et IBM, soutient le programme Cybersecurity Connections, qui aide les professionnels des TI formés à l'étranger à décrocher un emploi dans le secteur de la cybersécurité. Nous renforçons aussi notre bassin de talents en tirant profit de nos relations avec des organisations externes, comme Toronto Finance International³⁷ et Executive Women's Forum³⁸, pour cibler de façon proactive des talents issus de communautés diverses. Toutes ces mesures nous permettent d'avoir une stratégie en matière de sécurité attrayante et axée vers l'avenir.

Cybersécurité accrue à la TD

Gouvernance et politiques	<ul style="list-style-type: none">• La cybersécurité est une composante officielle du cadre de gestion des risques global de la TD. Glenn Foster, notre chef de la sécurité de l'information, surveille notre programme de cybersécurité et donne des mises à jour à ce sujet au conseil d'administration et à certains comités, comme le sous-comité sur la cybersécurité du comité de gestion du risque de l'entreprise.• La TD dispose d'une stratégie de cybersécurité qui est régulièrement mise à jour. Le conseil d'administration compte plusieurs membres qui possèdent de l'expérience en gestion de la technologie.• Tous les collègues de la TD peuvent consulter notre politique de cybersécurité à l'interne.
Formation et culture	<ul style="list-style-type: none">• Tous les collègues de la TD jouent un rôle dans la protection de la Banque contre les cybermenaces.• Tous les collègues admissibles doivent suivre des cours mis à jour chaque année sur les cybermenaces, les mesures de confidentialité et la sécurité de l'information.• De plus, les collègues clés dont l'emploi est fortement à risque, ainsi que les membres de la direction et du conseil d'administration, reçoivent une formation plus poussée en matière de cybermenaces et de sécurité de l'information.
Surveillance des menaces	<ul style="list-style-type: none">• La TD dispose d'équipes de surveillance des cybermenaces et de renseignement sur les opérations cybernétiques chargées de surveiller, de détecter, de comprendre, d'analyser et de contrer ces menaces, ainsi que d'évaluer leur probabilité et leurs effets sur les activités, l'infrastructure et le personnel.• Nous avons mis en place des programmes pour évaluer et surveiller les mesures de cybersécurité, de sécurité des données et de confidentialité de nos fournisseurs tiers les plus importants.• Voir la description du Centre de fusion TD à gauche.
Cadres de travail sectoriels	<ul style="list-style-type: none">• Nous continuons de renforcer nos capacités : en effet, l'échéance du programme de cybersécurité de la TD est évaluée en fonction du cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology.• Afin d'assurer un déploiement plus efficace de la stratégie globale de la TD en matière de mise en œuvre de ses capacités de cybersécurité et d'améliorer l'analyse comparative par les pairs, la Banque prévoit migrer vers le profil de cybersécurité du Cyber Risk Institute (CRI) au cours des deux prochaines années³⁵. En étant représentée au conseil d'administration de cette initiative, la TD pourra aussi appuyer l'élaboration de ce cadre.• Pour que la TD dispose d'informations à jour sur les cybermenaces, les équipes de sécurité de l'information du groupe Protection de l'entreprise collaborent avec des partenaires gouvernementaux au Canada et aux États-Unis, ainsi qu'avec des services de renseignements externes. Ces engagements aident la TD à communiquer des renseignements à ses parties prenantes internes afin de faciliter de manière proactive la prévention et la détection des cybermenaces. Cette communauté d'échange de renseignements, composée notamment du Financial Services Information Sharing and Analysis Center (Canada et États-Unis) (FS-ISAC), du Financial Services Sector Coordinating Council (FSSCC) et de l'Échange canadien de menaces cybernétiques, s'appuie sur des plateformes de renseignement et sur un réseau d'experts de confiance pour anticiper, atténuer et répondre aux cybermenaces.
Assurance	<ul style="list-style-type: none">• La TD a souscrit une police d'assurance contre les cyberrisques afin d'atténuer le risque financier associé à de tels événements au sein de notre gamme d'assurances, même si nous reconnaissons qu'elle peut s'avérer insuffisante pour couvrir toutes les pertes financières.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

2.0 Gouvernance

2.3 Sécurité des données et confidentialité

Confidentialité améliorée

Gouvernance et politiques	<ul style="list-style-type: none">Le chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale supervise le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD en collaboration avec d'autres secteurs de l'entreprise et relève du chef de la conformité à l'échelle mondiale. Des agents, Protection des renseignements personnels travaillent dans les territoires où la TD exerce ses activités à l'extérieur du Canada.Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD énonce les principes que la Banque applique dans la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et toute autre forme de traitement des renseignements personnels.Les bureaux de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et territoriale (« le Bureau de la protection des renseignements personnels »), avec d'autres partenaires de Risques et Contrôle, fournissent des conseils objectifs, des examens critiques³⁹ et de la surveillance fondée sur le risque pour veiller à la conformité au programme et aux lois et règlements de protection des renseignements personnels applicables dans les territoires où la TD exerce ses activités.Plus d'information sur les pratiques de la TD concernant la gestion des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales se trouve sur notre site Web.
Formation et culture	<ul style="list-style-type: none">Tous les collègues ont un rôle crucial à jouer dans la conformité de la TD aux lois et règlements sur la protection des renseignements personnels. La formation sur la protection des renseignements personnels de la TD est conçue pour permettre aux collègues et aux employés contractuels d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour protéger efficacement les renseignements personnels des clients et des collègues, et comprendre leurs obligations en la matière. De plus, cette formation sensibilise les collègues et les employés contractuels à la façon de s'acquitter de leurs tâches quotidiennes dans le respect de la protection des renseignements personnels.
Cadres de travail réglementaires	<ul style="list-style-type: none">Le Bureau de la protection des renseignements personnels suit de façon proactive les exigences réglementaires, nouvelles ou modifiées, liées à la confidentialité et, lorsque nécessaire, offre des conseils quant à l'application de tout changement concernant les secteurs d'activité de la TD. Cela comprend des consultations et des propositions de mises à jour aux lois canadiennes, américaines, européennes et de l'Asie-Pacifique relatives à la protection des renseignements personnels.
Pratiques gagnantes du secteur	<ul style="list-style-type: none">Le Bureau de la protection des renseignements personnels participe activement aux efforts de défense des intérêts relativement à plusieurs initiatives fédérales, étatiques et provinciales de réforme au chapitre de la protection des renseignements personnels.Les collègues du Bureau de la protection des renseignements personnels sont membres de l'International Association of Privacy Professionals et maintiennent des relations avec les organismes de réglementation fédéraux, étatiques et provinciaux.
Formation des clients	<ul style="list-style-type: none">Nous nous efforçons de fournir aux clients de l'information claire et accessible sur la façon dont leurs renseignements sont recueillis, utilisés, partagés ou divulgués (y compris à des tiers). S'il y a lieu, nous donnons aux clients la possibilité de faire des choix pour établir un point d'équilibre entre, d'une part, leurs attentes et, d'autre part, les besoins professionnels légitimes et les exigences des lois dans les territoires où la TD exerce ses activités.Nous nous concentrons sur la poursuite de nos efforts à cet égard et sur l'investissement dans ce secteur, en renforçant les mécanismes associés aux choix et à la transparence.

Défi : Hausse marquée du nombre de clients qui se tournent vers les services bancaires

Réponse : En raison de la pandémie de COVID-19, la TD a connu une augmentation rapide du nombre de clients adoptant ses services bancaires numériques et a rapidement compris la nécessité de répondre aux besoins d'un groupe élargi de clients ayant différents niveaux de compétence numérique. Il a notamment fallu améliorer l'expérience client tout en gérant les risques de fraude liés aux options d'authentification pour lesquelles les clients n'ont pas besoin de se rendre dans une succursale ou un magasin, ou n'ont pas à appeler un centre de contacts clients si leur compte se verrouille.

En 2021, la Banque a lancé Authentification TD, une application qui permet aux clients de générer un code d'authentification sur leur appareil mobile au moyen de fonctions biométriques ou d'un NIP à quatre chiffres. En coulisse, la TD a utilisé différentes méthodes pour mieux protéger ses clients, y compris la biométrie vocale et les codes de vérification à usage unique (où un client confirme son identité au moyen d'un code envoyé à son appareil mobile en temps réel). Cela a permis d'accroître la confiance en nos processus d'authentification et de continuer à protéger les clients.

Coin des analystes

Sécurité et confidentialité des données (p. 86)

[Moyens mis en œuvre pour vous protéger \(mesures de sécurité\)](#)

[Notre engagement en matière de protection de la vie privée](#)

[Code de protection de la vie privée de la TD au Canada](#)

[Avis relatif à la protection des renseignements personnels de la TD aux États-Unis](#)

[Avis relatif à la protection des renseignements personnels en Europe et Asie-Pacifique](#)

[Comment vous protéger vous-même](#)





Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

Intégrité et gouvernance
de l'entreprise

22

Gestion des risques

28

Sécurité des données
et confidentialité

30

Droits de la personne

33

Impôts et taxes

34

Environnement

+

Société

+

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard
des énoncés prospectifs

116

2.0 Gouvernance

2.4 Droits de la personne

Droits de la personne

Coin des analystes

Données sur les droits de la personne (p. 86)

[Code de conduite et d'éthique professionnelle](#)

[Code de conduite des fournisseurs](#)

[Groupe Banque TD : Énoncé de position à l'égard
des droits de la personne](#)

[Groupe Banque TD : Déclaration sur l'esclavage et
la traite des personnes](#)

[Déclaration de la TD sur la lutte contre le blanchiment
d'argent et le financement d'activités terroristes ainsi
que sur les sanctions](#)

[Position en matière de lutte contre la corruption](#)

[Politique de respect en milieu de travail de la TD](#)



Respect des droits de la personne

Dans toutes ses activités et dans l'ensemble de ses secteurs d'activité, la TD est déterminée à soutenir et à respecter la protection des droits de la personne. L'engagement de la TD en matière de droits de la personne est aussi guidé par les valeurs énoncées dans les déclarations internationales des droits de la personne, comme la **Déclaration universelle des droits de l'homme**, le **Pacte international relatif aux droits civils et politiques**, le **Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels** et les **principales conventions de l'Organisation internationale du Travail**. La TD mène ses principales activités dans des pays qui appliquent une réglementation rigoureuse au chapitre de la législation et des droits de la personne. Nous nous conformons à toutes les lois sur les droits de la personne dans les pays où nous sommes présents.

Afin de souligner davantage son engagement, en 2020, la TD a publié son **Énoncé de position à l'égard des droits de la personne**. Cet énoncé souligne l'important rôle que joue la TD quant au respect des droits de la personne relativement à ses collègues, à ses clients et aux collectivités où elle exerce ses activités, et présente son approche globale pour respecter son engagement.

Par exemple, nous adhérons à l'ensemble de la législation et des normes locales prescrites en matière d'emploi touchant

notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants. La **Politique de respect en milieu de travail de la TD** exprime notre engagement à fournir un environnement libre de violence, de harcèlement et de discrimination, où chaque collègue, client et travailleur tiers est traité avec dignité et respect. Les collègues de la TD sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous nous efforçons de nourrir une culture axée sur le service, sans obstacle et inclusive, pour attirer tous les talents, investir en eux et les promouvoir, reflétant ainsi les collectivités diversifiées que nous servons. Le modèle de la TD repose sur l'engagement des collègues, et nous encourageons le dialogue pour créer un environnement de travail agréable dans lequel les collègues peuvent s'épanouir.

L'engagement de la TD à respecter les droits de la personne s'inscrit dans sa responsabilité d'entreprise, conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies. Nous continuons notre travail pour intégrer ces principes directeurs à l'échelle de la Banque. Dans le cadre de cet effort, en 2020, nous avons mis au point des lignes directrices en matière de diligence raisonnable pour un approvisionnement responsable à l'intention des fournisseurs d'articles de marque TD. Celles-ci décrivent les exigences en matière d'audits indépendants de tiers pour les enjeux sociaux, comme le travail forcé, liés aux produits promotionnels fournis à la TD. Toujours en 2020, la TD a interdit de fournir des services financiers propres aux nouveaux projets pour des activités directement liées à l'exploration, à la mise en valeur ou à la production pétrolière et gazière dans le cercle polaire, notamment au sein de la Réserve faunique nationale de l'Arctique après s'être engagée auprès de la Première Nation des Gwich'in. Le cercle arctique est un environnement unique et fragile, qui revêt une importance cruciale pour les communautés autochtones locales⁴⁰. Notre Énoncé de position à l'égard des droits de la personne a été mis à jour en 2021 pour illustrer les progrès réalisés.

Nous nous attendons à ce que chacun des collègues et administrateurs de la Banque évalue toutes les décisions d'affaires et mesures prises au nom de l'entreprise selon le caractère juste, honnête et équitable de celles-ci, selon le **Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD** (le Code) et son appétence au risque. Des processus d'enquête interne et de transmission à un niveau supérieur sont suivis lorsque des problèmes sont soulevés concernant de la violence, du harcèlement, de la discrimination ou d'autres conduites contrevenant au Code. Les collègues et les administrateurs de la TD sont tenus d'attester annuellement qu'ils se conforment au Code.

À la TD, nous condamnons la discrimination sous toutes ses formes, et prenons plusieurs initiatives afin de lutter contre le racisme et ses répercussions. **En 2021**, nous avons entre autres fait des progrès par rapport à notre engagement qui vise à augmenter la représentation des minorités à des postes de direction partout en Amérique du Nord d'ici au 31 octobre 2025 afin de compter 25 % de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs (au 31 octobre 2021, nous en étions à **18,5%**). Nous avons aussi établi un domaine d'intervention Expérience des Noirs à l'échelle de l'entreprise dans le cadre de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion et avons investi dans des initiatives et des organismes qui s'attaquent aux répercussions du racisme envers les Noirs. La TD respecte aussi depuis longtemps les droits des peuples autochtones en Amérique du Nord et continue de travailler à l'avancement et à la compréhension du principe de consentement libre, préalable et éclairé, ainsi qu'à son application pratique dans le développement responsable des ressources naturelles. Voir la [page 73](#) pour en savoir plus sur notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion.

Comme il est décrit dans sa **Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes**, nous croyons que la TD dispose de politiques et de pratiques appropriées pour prévenir le risque d'esclavage et de traite des personnes dans ses activités et sa chaîne d'approvisionnement. Le conseil d'administration est chargé d'approuver la Déclaration.

Plus de 526 000¹
heures de formation liée aux
droits de la personne

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 l'exercice 2021. Les cours traitent de sujets comme le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires injustes et les façons de servir les clients handicapés. L'augmentation pour l'exercice 2021 est liée à des changements de méthodologie et à l'expansion de nos activités de formation en matière de droits de la personne.



Intégrité et gouvernance de l'entreprise	22
Gestion des risques	28
Sécurité des données et confidentialité	30
Droits de la personne	33
Impôts et taxes	34

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Impôts et taxes

Gouvernance fiscale

Le Comité d'audit du conseil d'administration supervise l'information financière de la TD ainsi que l'examen des questions de fiscalité et de planification fiscale qui sont importantes (au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières) pour l'établissement des états financiers de la Banque. L'approche de la TD en matière de gouvernance fiscale intègre les principaux éléments suivants :

- Respecter toutes les lois fiscales pertinentes et l'intention législative déclarée de ces lois.
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante des activités.
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les transactions intragroupes du Groupe Banque TD entre les différents pays et territoires.
- Gérer les risques fiscaux pour éviter les litiges inutiles.
- Travailler de façon transparente et de concert avec les autorités fiscales appropriées.
- Consulter les principaux cabinets juridiques et comptables pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité.
- Travailler de façon proactive avec les décideurs et les administrations fiscales pour aider à établir la législation fiscale et à en évaluer les conséquences économiques.

La TD n'a pas recours à des stratégies de planification fiscale ciblées par l'OCDE qui exploitent les lacunes et les inadéquations des règles fiscales en vue d'éviter de payer des impôts. La TD respecte les principes relatifs à l'établissement du prix de transfert et les exigences en matière de documents, conformément aux lois du pays dans chaque territoire où elle exerce ses activités, ainsi que les lignes directrices de l'OCDE. Pour gérer son fardeau fiscal global, la TD prend en compte les taux d'imposition des autres pays lorsqu'elle détermine le meilleur endroit pour mener ses opérations et allouer son capital.

La TD entretient des relations de travail transparentes avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres autorités fiscales et obtient souvent des décisions anticipées en matière d'impôt dans les cas d'incertitudes juridiques.

Impôts et taxes 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. La stratégie d'affaires de la TD s'articule autour de ses marchés principaux au Canada et aux États-Unis. En 2021, nous avons payé **98 %** de nos taxes et impôts dans ces pays.

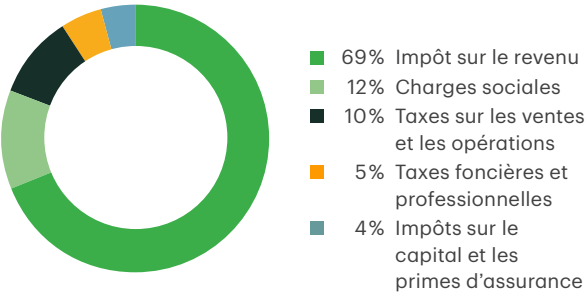
Aux États-Unis, nous réalisons d'importants investissements dans le logement abordable, comme discuté à la section Inclusion sociale du présent rapport. Ces investissements donnent lieu à des crédits d'impôt pour logements à loyer modique, qui réduisent les impôts que nous payons aux États-Unis. Nous investissons également dans des obligations municipales américaines, qui rapportent de l'intérêt libre d'impôt. Ces deux types de placements, et d'autres crédits auxquels nous avons droit, constituent la raison principale pour laquelle notre impôt à payer est moins élevé que le taux d'imposition prévu par la loi.

Impôts et taxes que nous percevons

La TD perçoit des taxes et des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Les taxes et impôts que nous recueillons comprennent :

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

Type d'impôts et de taxes payés par la TD en 2021



Coin des analystes

Données fiscales ([p. 86](#))

[Impôts payés au Canada – Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2021 de la TD](#) (page 9)





Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Environnement

Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.1 Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement

Notre parcours
environnemental :
un message de notre
responsable de
l'environnement



Nicole Vadori,
vice-présidente et responsable de l'environnement

Poursuivre le parcours vers les émissions nettes nulles de la TD d'ici 2050

Il est de plus en plus urgent de s'attaquer collectivement aux risques liés aux changements climatiques, lesquels pourraient avoir des conséquences désastreuses sur l'économie mondiale si aucune mesure d'atténuation n'est mise en place⁴¹. Le plan qui nous permettra de passer à une économie à faibles émissions de carbone et de lutter contre changements climatiques reste imprécis, mais nous savons qu'il est temps d'agir.

Grâce à notre plan d'action sur les changements climatiques – que nous avons dévoilé en 2020 et qui comprend un objectif d'émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050 –, nous contribuons à paver la voie à un avenir à faibles émissions de carbone pour nos clients, nos collègues et les collectivités où nous exerçons nos activités. À la TD, nous comprenons également que les mesures environnementales ne doivent pas se limiter à la lutte contre les émissions de GES, qui sont souvent considérées comme un indicateur retardé. Les mesures environnementales et la réduction des émissions commencent avec une utilisation responsable des ressources. Nous travaillons depuis longtemps à la diminution de l'impact environnemental sur nos bâtiments et nos activités, grâce à des stratégies permettant de réduire la consommation d'énergie et d'eau, l'utilisation de papier et, maintenant, celle des plastiques.

En 2021, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'atteindre notre objectif d'émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, conformément aux principes pertinents de l'Accord de Paris⁴². Nous avons élaboré la feuille de route du plan d'action sur les changements climatiques, qui nous servira de guide pour l'atteinte de notre objectif d'émissions nettes nulles

d'ici 2050, et nous avons annoncé notre objectif provisoire de réduction pour les émissions de GES des champs d'application 1 et 2, qui a été établi selon une approche fondée sur des données scientifiques, et nos objectifs pour les émissions financées du champ d'application 3 pour les secteurs prioritaires de l'énergie et de la production d'électricité. Nous avons intégré l'Alliance bancaire Net Zéro, afin de renforcer l'alliance mondiale des banques visant à atteindre notre objectif d'émissions nettes zéro d'ici 2050.

De plus, notre plan d'action sur les changements climatiques témoigne de l'engagement que nous avons pris de mettre en place des mesures visant à soutenir une transition juste et ordonnée, c'est-à-dire d'appuyer les collectivités, les entreprises et les travailleurs touchés par cette transition vers une économie à faibles émissions de carbone afin qu'elle profite au plus grand nombre. Nous sommes tous concernés par cette transition économique mondiale qui, pour atteindre nos objectifs collectifs, nécessite des partenariats forts et une collaboration active. Chaque pays, chaque secteur, chaque entreprise et chaque personne a son rôle à jouer. À la TD, nous nous engageons à déployer des efforts à long terme et continuons d'agir à titre de catalyseur pour le progrès.



Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Changements climatiques

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les changements climatiques sont un risque majeur pour la TD. À la lumière des phénomènes météorologiques violents plus fréquents et des risques liés à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, il n'a jamais été aussi important d'assurer un avenir durable. Le rapport 2021 du GIEC des Nations Unies, qualifié de « code rouge pour l'humanité », insiste sur la nécessité de prendre des mesures urgentes, collectives, inclusives et mondiales pour lutter contre les changements climatiques et favoriser la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone. Par l'entremise de notre plan d'action sur les changements climatiques, nous nous efforçons d'intégrer les questions climatiques dans nos secteurs d'activité et de trouver des solutions d'affaires efficaces.

Notre approche — Mise en œuvre de notre plan d'action sur les changements climatiques

Il y a plus de dix ans, la TD a été l'une des premières grandes banques nord-américaines à faire le constat que les changements climatiques représentaient un enjeu environnemental entraînant des répercussions économiques. De première banque nord-américaine à devenir carboneutre⁴³ (en 2010), nous sommes devenus la première grande banque canadienne à établir un objectif d'émissions de GES nettes nulles⁴⁴ pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, conformément aux principes pertinents de l'Accord de Paris. En 2017, nous avons été la première banque canadienne à annoncer un objectif de 100 milliards de dollars d'ici 2030 pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et, en 2018, nous avons publié notre premier rapport relatif au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Nos équipes dévouées d'Environnement TD et de Développement durable et Responsabilité sociale sont chargées de mettre en œuvre notre stratégie climatique et de travailler en étroite collaboration avec l'équipe de gestion du risque environnemental et social, qui gère les risques environnementaux et sociaux, dont les risques liés au climat.

Nous continuons de prendre appui sur le leadership environnemental de longue date de la TD et demeurons profondément convaincus que nous avons le devoir de travailler avec nos clients et les collectivités que nous servons pour participer à l'enracinement du développement durable. La transition mondiale vers une économie à faibles émissions de carbone et l'atteinte d'émissions nettes nulles n'est pas simple. Les gouvernements, les organismes et les entreprises comme la TD doivent utiliser la pensée critique pour réfléchir à la manière de faciliter une transition juste et ordonnée, c'est-à-dire de soutenir les collectivités, les entreprises et

les travailleurs touchés par cette transition vers une économie à faibles émissions de carbone pour qu'elle profite au plus grand nombre⁴⁵. En novembre 2020, nous avons dévoilé notre ambitieux plan d'action sur les changements climatiques, qui reflète l'engagement que nous avons pris de soutenir une transition juste et ordonnée vers une économie à faibles émissions de carbone et qui comprend notre objectif d'émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050. En 2021, nous avons principalement tenté de répondre à cette très importante question : « Comment la TD pourra-t-elle y arriver? »

En 2021, nous avons entrepris d'établir comment nous allions mettre en œuvre notre plan d'action sur les changements climatiques. Nous avons créé une feuille de route divisée en cinq volets, pour le plan d'action sur les changements climatiques, qui nous servira de guide vers l'atteinte de notre objectif d'émissions nettes nulles et avons continué de collaborer avec nos collègues de la TD et des partenaires externes en vue de proposer un parcours bien pensé vers cet objectif. Le premier volet de la feuille de route consiste à établir nos niveaux de référence afin de comprendre les émissions de GES associées à nos activités d'exploitation et de financement. Nous avons ensuite décidé d'établir des objectifs provisoires, de nous renseigner au sujet des parcours des organisations externes pour avoir des modèles (c'est-à-dire trouver d'autres organisations et collaborer avec elles dans le but de comprendre comment elles envisagent, préparent et conçoivent leurs propres parcours vers l'atteinte de leurs différents objectifs climatiques à l'échelle mondiale) et rendre compte de nos progrès. Pour en savoir plus au sujet de nos réalisations en fonction de cette feuille de route, consultez le [plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#).

En 2021, nous avons principalement tenté de répondre à cette très importante question : « Comment la TD pourra-t-elle y arriver? »

Coin des analystes

Données sur les changements climatiques ([p. 87](#))

Données sur la carboneutralité ([p. 90](#))

[Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021](#)

[Plan d'action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC](#)

[Questionnaire du CDP portant sur les changements climatiques pour l'année 2021](#)

[Objectif provisoire de réduction des émissions de GES des champs d'application 1 et 2](#)

[Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#)

[Progression de notre plan d'action sur les changements climatiques : Méthodologie d'établissement des cibles intermédiaires d'émissions financées](#)



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.2 Changements climatiques

Réalisations en 2021

Niveaux de référence et objectifs de la TD

En 2020, la TD a intégré le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) afin de prendre part, avec d'autres institutions, aux discussions visant à développer les méthodologies de comptabilisation du carbone pour les institutions financières. En 2021, nous avons poursuivi nos efforts en vue d'atteindre notre objectif d'émissions nettes nulles. Nous avons donc **annoncé notre objectif provisoire pour nos activités d'exploitation. Nous avons établi cet objectif afin d'atteindre une réduction réelle des émissions de GES découlant de nos activités (émissions des champs d'application 1 et 2⁴⁶) de 25% d'ici 2025 par rapport à 2019, l'année de référence.** Cet objectif provisoire a été établi selon une approche fondée sur des données scientifiques et il est conforme à la recommandation de 1,5 °C indiquée dans l'Accord de Paris. Nous avons utilisé l'approche absolue préconisée par la Science Based Targets Initiative (SBTi). Selon cette approche, il faut établir un objectif de réduction absolue des émissions

qui correspond au pourcentage de réduction annuel global à respecter pour assurer une régression linéaire en vue d'atteindre l'objectif de 1,5 °C.

Dans le rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques 2021, nous avons communiqué nos émissions financées du champ d'application 3 pour nos activités de prêt pour nos premiers secteurs prioritaires : l'énergie et la production d'électricité. Notre approche pour mesurer ses émissions financées absolues est conforme aux directives du PCAF pour la mesure des prêts aux entreprises. Nous avons aussi élaboré, avec l'aide d'un partenaire externe, une méthodologie sur mesure permettant de fixer les cibles pour les émissions financées du champ d'application 3. Au terme de ces efforts, nous avons établi des cibles liées au champ d'application 3 pour les secteurs de l'énergie et de la production d'électricité, qui doivent être



Objectifs de réduction des émissions de GES de la TD¹

Objectifs d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 de la TD			
Établissement d'une nouvelle cible provisoire de réduction des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 de 25% d'ici 2025, par rapport à la cible de référence de 2019, selon une approche fondée sur des données scientifiques.			
Secteur du client	Champ d'application du client	Unité	Objectifs de réduction de 2019 à 2030
Énergie	Champs d'application 1, 2 et 3	g éq. CO ₂ /prêt \$ CA	Réduction de 29 % ² par rapport au portefeuille de référence de 2019
Production d'électricité	Champ d'application 1	Kg éq. CO ₂ /MWh	Réduction de 58 % ² par rapport au portefeuille de référence de 2019

+ Pour en savoir plus, veuillez consulter le rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques

¹ Pour en savoir plus sur les cibles d'émissions financées, consultez le document [Progression de notre plan d'action sur les changements climatiques : Méthodologie d'établissement des cibles intermédiaires d'émissions financées de la TD](#)

² World Energy Outlook 2021 de l'AIE, trajectoires de réduction des émissions de CO₂.

atteintes d'ici 2030. Pour en savoir plus sur notre empreinte des émissions financées ou nos objectifs provisoires, consultez le [rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques](#). En 2022, nous continuerons de mesurer les émissions financées du champ d'application 3 associées à d'autres catégories d'actifs et à d'autres secteurs, en plus d'établir les objectifs provisoires du champ d'application 3 pour ces autres secteurs. Nous continuons aussi de déployer les efforts nécessaires à l'amélioration de nos capacités liées aux données, un élément essentiel dans le cadre de nos travaux sur les émissions financées. Nous souhaitons accroître, au fil du temps, la qualité et la disponibilité de nos données dans le but de présenter des résultats plus cohérents, transparents et fiables. Comme toujours, nos clients restent notre priorité. Nous continuerons de les accompagner dans leur propre transition vers une économie à faibles émissions de carbone, et cette collaboration nous permettra d'accroître la quantité de données disponibles sur les émissions financées.

Parcours externes et parcours de la TD

Nous nous sommes concentrés sur le travail qui, à notre avis, donnera lieu à des mesures concrètes permettant de lutter contre les changements climatiques et de faire progresser les solutions à faibles émissions de carbone à l'appui d'une économie durable et inclusive. Pour conserver notre position de chef de file dans ce domaine, nous avons décidé d'adopter une approche réfléchie pour comprendre les défis et les occasions propres à chaque secteur. Pour y parvenir, nous travaillons en étroite collaboration avec les clients afin de les appuyer durant leur transition. Nous sommes d'avis que la coopération avec des organismes comme l'Institute for Sustainable Finance (ISF), le Center for Climate-Aligned Finance du RMI, le PCAF et le GIFCC est d'une importance capitale. D'ailleurs, nous sommes fiers d'avoir adhéré, en octobre 2021, à l'Alliance bancaire Net Zéro, à l'instar de plusieurs autres institutions financières canadiennes. Il est impératif que les secteurs poursuivent leurs efforts concertés pour que nous puissions atteindre notre objectif d'émissions de GES nettes nulles d'ici 2050.

À l'interne, nous avons créé le Bureau central ESG, qui a la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre notre modèle opérationnel cible sur le climat, lequel servira à la mise en œuvre de notre plan d'action sur les changements climatiques. Nous continuons également de travailler avec les centres relevant du tout nouveau **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** pour tirer parti de l'expertise des différents collègues de la TD au sujet de ces enjeux et ainsi favoriser la progression de certaines activités, comme la production de rapports, l'établissement d'objectifs, la finance durable, les stratégies et la formation. Le Centre d'expertise sur les enjeux ESG réunit l'expérience, l'expertise et le talent de l'ensemble des collègues qui travaillent sur les enjeux ESG à l'échelle de la TD, en vue de coordonner et de rationaliser les efforts et de faire preuve de leadership éclairé pour appuyer la prise de décisions.

Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l’environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l’égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.2 Changements climatiques

Soutien des occasions liées au climat

Pour effectuer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, il faudra affecter de nombreuses ressources à l'innovation des technologies et des infrastructures^{47,48}. Pour soutenir cette transition, la TD a été la première banque canadienne à se fixer une cible financière en vue de favoriser la mise en place d'une économie à faibles émissions de carbone. La TD s'est fixé une cible de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone. Au cours des cinq dernières années, elle a versé plus de **86 milliards de dollars**. La valeur en capital naturel⁴⁹ de cette contribution est

estimée à plus de **363,3 millions de dollars**⁵⁰, et son impact environnemental est, jusqu'à présent, estimé à plus de 2,0 millions de tonnes d'éq. CO₂ évitées (ce qui équivaut à la consommation énergétique annuelle d'environ 241 200 maisons)⁵¹. D'un point de vue économique, nos activités de financement soutiennent plus de 213 400 emplois et leur apport au PIB s'élève à **environ 36,1 milliards de dollars**^{52,53}. En plus de poursuivre notre objectif relatif à l'économie à faibles émissions de carbone, nous continuons d'innover et de créer de nouveaux produits et services de finance durable qui permettront, à notre avis, de mieux soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord.

Survol des progrès du plan d’action sur les changements climatiques : Vous n’avez que quelques minutes? Lisez ceci.

Nos parties prenantes, y compris nos clients, s'attendent à ce que la TD s'attaque de toute urgence aux changements climatiques et soutiennent les efforts qu'ils déploient dans leur transition vers une exploitation à faibles émissions de carbone. Nous nous efforçons de connaître les répercussions potentielles de nos décisions concernant notre transition vers une économie à faibles émissions de carbone, ainsi que les défis et les occasions propres à chacun des secteurs clés. Nous travaillons aussi en étroite collaboration avec les secteurs d'activité, les organismes de réglementation, les décideurs politiques, les gouvernements et les entreprises dans le cadre de l'élaboration et de la mise en place de leurs programmes de transition.

- Voici quelques exemples de ce que nous avons fait jusqu'à présent :
- Nous prenons les moyens pour atteindre, d'ici 2050, notre objectif climatique – qui fait partie de notre plan d'action sur les changements climatiques – grâce à une feuille de route en cinq volets.
 - Nous avons annoncé notre **objectif provisoire de réduction pour les émissions de GES des champs d'application 1 et 2**, qui a été établi selon une approche fondée sur des données scientifiques et qui est conforme à l'objectif de l'Accord de Paris, de maintenir le réchauffement climatique à moins de 1,5 °C.
 - Nous avons élaboré, avec l'aide d'un partenaire externe, une méthodologie sur mesure permettant de fixer les cibles pour les émissions financées du champ d'application 3. Au terme de ces efforts, **nous avons établi des cibles liées au champ d'application 3 pour les secteurs de l'énergie et de la production d'électricité, qui doivent être atteintes d'ici 2030.**
 - Nous avons intégré le PCAF afin de contribuer au développement de méthodologies de comptabilisation

- du carbone pour les institutions financières à l'échelle mondiale et notre approche pour mesurer nos émissions financées du champ d'application 3 pour les activités de prêt de nos premiers secteurs prioritaires (énergie et production d'électricité) est conforme aux directives du PCAF pour la mesure des prêts aux entreprises.
- Nous avons intégré l'**Alliance bancaire Net Zéro, convoquée par les Nations Unies**, une initiative mondiale pilotée par les acteurs du secteur pour accélérer et soutenir les efforts de lutte contre les changements climatiques.
 - Nous avons conclu un partenariat stratégique avec le **Center for Climate-Aligned Finance du RMI** pour contribuer à l'élaboration de solutions pratiques et mesurables pouvant aider à accélérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Donner notre appui à cette initiative est une étape cruciale de notre plan d'action sur les changements climatiques.
 - Nous avons fait l'inventaire des risques liés au climat pour déterminer les répercussions possibles des changements climatiques sur la TD, nos actifs et nos clients. Nous avons aussi élaboré un cadre de cartographie thermique pour faciliter l'identification et l'évaluation des risques physiques et de transition liés au climat.
 - Nous avons publié la **position de la TD sur le charbon thermique**, qui présente notre approche pour gérer le risque associé aux activités d'exploitation du charbon et de production d'électricité au charbon thermique.
 - Nous continuons de collaborer avec notre **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** pour tirer parti de l'expertise de différents collègues de la TD au sujet de ces enjeux et contribuer aux efforts mondiaux nécessaires au développement d'une économie à faibles émissions de carbone.



En 2021, nous avons versé un montant record de 30 milliards de dollars, sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes à faibles émissions de carbone pour atteindre notre objectif de 100 milliards de dollars d'ici 2030 afin de soutenir l'économie à faibles émissions de carbone. Si des conditions de marché semblables se présentent, nous prévoyons atteindre notre objectif de 100 milliards de dollars d'ici la fin de 2022, soit huit ans plus tôt que prévu. Nous sommes emballés de poursuivre sur cette lancée et de commencer à travailler à la prochaine étape de cet objectif.



David Pinsonneault, vice-président à la direction, Services bancaires aux entreprises au Canada

« Nous croyons qu'une approche collaborative entre les secteurs d'activité est essentielle pour débloquer les possibilités et avoir une incidence positive sur la société et l'environnement. La structure du conseil exécutif sur la finance durable de la TD offre une plateforme pour échanger des renseignements entre les secteurs d'activité afin de favoriser la croissance de nos activités à faibles émissions de carbone. En tirant parti de notre expertise en matière d'enjeux ESG, nous continuerons de soutenir de nouveaux modèles d'affaires et de nouvelles technologies qui encouragent l'économie à faibles émissions de carbone. »



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

Favoriser le développement et l'emploi des technologies propres constitue un moyen important d'accélérer le rythme de la transition par la réduction ou l'élimination des émissions de GES et de contribuer au passage d'une économie linéaire à une économie circulaire⁵⁴. La TD contribue activement au développement des technologies propres dans le cadre de ses activités. Voici quelques-unes de nos activités qui témoignent de notre participation⁵⁵ :

- Engagement envers les technologies propres en investissant, notamment comme investisseur principal, dans certains des plus importants fonds de capital de risque en technologie propre et en transition énergétique au Canada, comme ceux d'**ArcTern Ventures, de MacKinnon, Bennett & Company, de Longbow Capital et d'Evok Innovations**.
- Le **fonds d'investissement Rise Climate** géré par la société d'actifs alternatifs TPG a recueilli **5,9 milliards de dollars américains** en souscriptions dans le fonds depuis le 30 septembre 2021. TPG Rise Climate est la stratégie de placement relative au climat de la plateforme de placement pour un impact mondial de TPG. La TD est le seul membre canadien de la Rise Climate Coalition, un regroupement d'entreprises qui se sont donné le mandat de se faire part de leurs connaissances, de leurs occasions d'investissement et de leurs pratiques gagnantes pour mobiliser les capitaux liés au climat qui contribueront à accélérer la mise en place de solutions climatiques évolutives.
- Soutien aux entreprises en démarrage par l'entremise du **Laboratoire TD pour un avenir durable à Waterloo** – le premier accélérateur de technologies propres de la région.
- Établissement du **programme Brevets TD pour les entreprises en démarrage** afin de permettre aux entreprises de technologies propres et autres entreprises novatrices de protéger et de breveter leurs applications, soit une première en Amérique du Nord. Voici quelques-unes des entreprises en démarrage que nous soutenons :
 - AMPERe (Advanced Materials & Propulsion Engineering & Research) – A mis au point un moteur à combustion interne à un temps efficace et abordable, qui réduit les GES et dont l'applicabilité est quasi-universelle.
 - Evercloak – A mis au point des films nanométriques qui freinent les émissions de GES en diminuant l'énergie nécessaire au fonctionnement des systèmes commerciaux et résidentiels de climatisation et de déshumidification.

3.2 Changements climatiques

Gestion des risques liés au climat : Gérer les répercussions sur l'entreprise

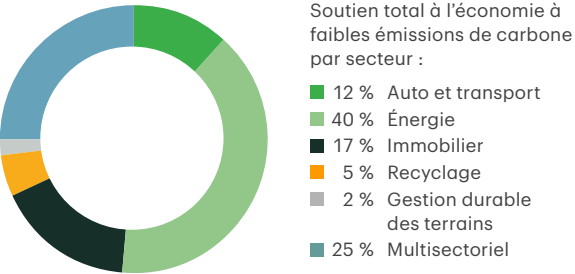
La TD appuie les recommandations du GIFCC du Conseil de stabilité financière, qui fournissent une information étoffée sur une approche plus cohérente de l'évaluation et de la déclaration des risques et des occasions liés au climat. Nous publions annuellement, depuis 2018, le Rapport relatif à la GIFCC, qui explique comment la TD a intégré l'évaluation des occasions et des risques liés au climat dans sa gouvernance, ses processus et ses rapports. En 2021, nous avons décidé d'en enrichir le contenu et d'y inclure le travail effectué jusqu'à présent dans le cadre du plan d'action sur les changements climatiques. En plus de souligner nos efforts de gestion des risques et des occasions liés au climat dans l'ensemble de nos activités, le rapport présente les progrès que nous avons réalisés vers la mise en œuvre du plan d'action sur les changements climatiques. Pour en savoir plus, veuillez consulter le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#).

TD Assurance – Soutenir nos clients et le secteur de l'assurance

Les événements météorologiques extrêmes continuent d'avoir des répercussions dans les territoires où la TD exerce ses activités, et touchent directement les collectivités que nous servons. En 2021, au Canada seulement, les conditions météorologiques extrêmes ont causé pour 2,1 milliards de dollars de dommages assurés, toutes branches du secteur de l'assurance confondues. L'année 2021 se classe maintenant au 6^e rang des années de pertes assurées les plus importantes depuis 1983⁵⁶. En 2021, dans l'Ouest canadien, la Colombie-Britannique a subi des vagues de chaleur sans précédent⁵⁷, des feux de forêt dévastateurs et d'importantes inondations pendant une période de quatre mois. Et sur la côte est des États-Unis, l'ouragan Ida a dévasté des collectivités et causé l'une des pires inondations en zone urbaine que le nord-est des États-Unis ait jamais connues. Ces catastrophes naturelles mettent en lumière la responsabilité de TD Assurance (TDA) de trouver des moyens concrets pour protéger ses clients et soutenir le secteur de l'assurance. Nous poursuivons nos travaux de recherche et d'évaluation portant sur les moyens à prendre pour aider nos clients à s'adapter aux changements climatiques et améliorer l'efficacité de nos efforts de reprise après sinistre. Pour en savoir plus sur les engagements de TDA, consultez le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#). Voici des exemples :

- TDA participe à **des collaborations et à des projets de recherche intersectoriels, et fait preuve de leadership dans ces activités**, pour savoir comment le secteur peut renforcer sa résistance dans un contexte où les phénomènes météorologiques violents sont de plus en plus fréquents.

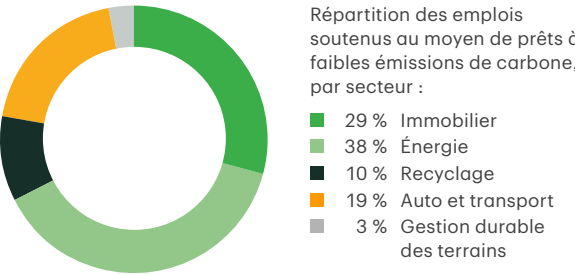
Soutien financier de la TD pour une économie à faibles émissions de carbone, par secteur du marché^{1,2}



¹ Répartition par secteur du marché de l'investissement total de plus de 86 milliards de dollars. Total cumulatif de la période allant de 2017 à 2021.

² Les chiffres ayant été arrondis, leur somme pourrait ne pas correspondre à 100 %.

Répartition par secteur du marché des emplois soutenus^{1,2,3}



¹ Représente les données de la période allant de 2017 à 2021, à l'exception de l'incidence des opérations multisectorielles, en raison des limites de la méthodologie et des données.

² Les chiffres ayant été arrondis, leur somme pourrait ne pas correspondre à 100 %.

³ Les émissions de GES évitées (tonnes d'éq. CO₂) et l'impact économique sur le plan de l'emploi et du PIB ont été calculés lorsqu'il existait des données. Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, consultez notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).

- Nous participons activement aux travaux d'**associations professionnelles** telles que le Bureau d'assurance du Canada, la Canadian Association of Direct Relationship Insurers et l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, et collaborons avec des groupes de travail qui se consacrent à des enjeux précis, comme la table ronde nationale des groupes de travail sur les risques d'inondation

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

et la table ronde nationale sur la réduction des risques de catastrophe. En 2019, TDA a formé son Conseil consultatif sur les changements climatiques – une première dans le secteur de l'assurance au Canada – pour orienter ses efforts visant à s'attaquer aux enjeux liés aux changements climatiques et à accroître la résistance dans les collectivités que nous servons.

- En 2014, nous sommes devenu le deuxième signataire canadien des **Principes pour une assurance responsable (PAR) du PNUE-IF**. En 2021, James Russell, président et chef de la direction de TD Assurance, a accepté de siéger au conseil de direction du PNUE-IF, et un dirigeant de TDA est vice-président du conseil d'administration des PAR. Pour en savoir plus, consultez le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#).
- TDA est membre de l'Alberta Severe Weather Management Society depuis plus de 25 ans dans la région métropolitaine de Calgary et protège de plus en plus de foyers, à mesure que la population augmente, contre les tempêtes de grêle importantes.
- TDA continue d'examiner son exposition aux risques liés au climat et déterminera si elle doit prendre des mesures supplémentaires pour se protéger et protéger sa clientèle à court et à moyen terme.
- TDA a ajouté un volet d'introduction aux enjeux ESG à son programme d'intégration des nouveaux membres du personnel. Cette action fait partie des moyens que TDA s'est donnés pour s'assurer que tous les collègues comprennent le rôle qu'ils doivent jouer pour l'aider à respecter ses engagements à l'égard des enjeux ESG et à mieux protéger ses clients au Canada.

3.2 Changements climatiques

- TDA continue d'offrir des produits et des services visant à protéger nos clients contre les risques liés au climat, notamment ceux qui sont associés aux phénomènes météorologiques violents. Par exemple :
 - TDA a intégré une fonction, dans son application mobile, qui permet d'alerter les utilisateurs en cas de phénomène météorologique violent.
 - Depuis 2019, TDA offre la Protection étendue des dommages causés par l'eau pour aider les clients à se protéger contre les dommages soudains et accidentels causés par l'eau en raison de refoulements d'égouts ou de bris ou de défaillance de la pompe de puisard.
 - TDA offre une réduction de prime d'assurance pour véhicules hybrides et électriques depuis 2008 et 2011, respectivement.
 - TDA déploie des unités mobiles de dépannage pour offrir de l'aide dans les régions touchées par des événements catastrophiques causés par des phénomènes météorologiques violents⁵⁸.
 - La protection habitation bonifiée de TDA comprend des protections additionnelles pour couvrir les coûts nécessaires à l'achat de produits respectueux de l'environnement pour les réparations.
 - TDA inclut une assurance pour les panneaux solaires dans son offre générale de produits d'assurance pour propriétaires, et ne demande pas à ses clients de souscrire une protection supplémentaire à cet effet.
 - TDA offre aussi des rabais aux clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée.



Depuis juin 2021, TDA fait partie des membres fondateurs d'**Un Canada résistant au climat**, un groupe de résistance au climat composé de représentants importants du secteur de l'assurance, de municipalités, d'organismes autochtones, d'organismes non gouvernementaux voués à la protection de l'environnement et d'organismes de recherche⁵⁹. Un Canada résistant au climat s'est donné le mandat d'encourager le gouvernement fédéral à prendre les moyens nécessaires pour préparer le pays aux futures catastrophes. Dans la période précédant les élections fédérales canadiennes de 2021, le groupe a vu une lueur d'espoir dans le fait que chaque grand parti avait inclus une forme de résistance dans sa plateforme.



Échange techno 2021

En 2021, nous avons organisé notre Échange techno virtuel, un événement de 10 jours au cours duquel des collègues de la TD devaient travailler en équipe pour trouver des solutions novatrices à la question suivante : « Comment pouvons-nous utiliser la technologie pour réduire notre empreinte environnementale? » Pour préparer les participants, on leur a fourni de l'information sur le cadre ESG de la TD et sur notre plan d'action mondial sur les changements climatiques, notamment sur notre objectif d'émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050. Pendant l'événement, 25 équipes ont présenté leurs solutions à des juges provenant de différentes équipes de la TD, et les meilleures solutions ont été présentées aux responsables des secteurs d'activité concernés, qui étudieront la possibilité de les mettre en application.

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Finance durable

Pourquoi est-ce important pour la TD?

En tirant parti de ses produits et services, la TD peut soutenir ses clients dans la transition vers un avenir inclusif à faibles émissions de carbone tout en assurant une croissance économique durable. Pour jouer un rôle dans la généralisation de la finance durable, nous continuons de chercher des moyens d'affecter des flux de capitaux à des projets ayant des retombées positives pour l'environnement et la société. Grâce à la finance durable, nous pouvons innover pour progresser dans la mise en œuvre des priorités de notre cadre sur les facteurs ESG et de notre plan d'action sur les changements climatiques. En continuant d'élargir nos offres, nous pouvons proposer à nos clients des options permettant de faire consciemment des choix qui contribuent à une société plus durable.

Coin des analystes

- Données sur la finance durable ([p. 91](#))
- [Services bancaires écologiques](#)
- Produits écologiques ([p. 91](#))
- [Groupe Finance durable et Transitions d'entreprises de Valeurs Mobilières TD](#)
- [Plan d'action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC](#)



Notre approche

L'atteinte de notre objectif d'émissions de GES nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050 repose en grande partie sur l'utilisation de la finance durable. La TD participe à différents types d'activités financières, et nous avons cherché à intégrer la finance durable dans toutes nos activités. Lorsque c'est possible, nous aidons nos clients à comprendre leur rôle dans la transition vers un avenir à faibles émissions de carbone et à intégrer les facteurs ESG dans leurs processus décisionnels grâce à nos services-conseils et à nos produits, notamment les obligations vertes, sociales et durables, les services de structuration et de souscription de prêts et d'obligations liés au développement durable, et les services de diligence raisonnable des facteurs ESG en matière de fusions et acquisitions et de capital-investissement.

Le gouvernement du Canada a formé le Groupe d'experts sur la finance durable en 2018 afin de dialoguer avec des participants des marchés financiers pour définir les tendances, occasions et difficultés mondiales relatives à la finance durable et aux risques liés au climat au Canada, et pour formuler des recommandations concernant les prochaines étapes possibles, les fonctions et les responsabilités⁶⁰. Le Groupe a publié son rapport définitif – qui contient 15 recommandations – en 2019.

La TD participe à la mise en application de ces recommandations dans le but de favoriser la croissance du marché de la finance durable. Par exemple, elle a intégré le **Conseil d'action en matière de finance durable** du Canada au sein duquel Norie Campbell, chef de groupe et chef du contentieux, agit à titre de présidente du groupe d'experts techniques en matière de divulgation du Conseil. Le Conseil a été mis sur pied pour donner suite à l'une des recommandations incluses dans le rapport du Groupe. Formé en mai 2021, il réunit des spécialistes du secteur financier, qui doivent donner leur avis sur l'infrastructure de marché fondamentale nécessaire à la mise en place d'un marché de la finance durable stable et fiable, qui renforcera la confiance des investisseurs et qui stimulera la croissance économique⁶¹. De plus, David Pinsonneault, vice-président à la direction, Services bancaires aux entreprises au Canada, représente la TD au sein du conseil d'administration de l'Institute for Sustainable Finance (ISF). Cet organisme a pour but de soutenir les marchés financiers traditionnels dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. La TD fait partie des membres fondateurs de l'ISF, qui a été créé en novembre 2020, et a participé à son financement.

Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

Mis sur pied en 2019, le conseil exécutif sur la finance durable de la TD joue un rôle crucial pour favoriser l'utilisation de la finance durable dans toute l'entreprise et harmoniser les occasions en matière de finance durable avec la stratégie globale de la TD. Présidé par David Pinsonneault, le conseil compte 12 membres de la direction, qui agissent comme champions de la finance durable dans leurs secteurs d'activité respectifs dans le but de créer une gamme de produits, de services et de programmes environnementaux et sociaux. En plus d'appuyer la stratégie en matière de finance durable et d'y contribuer, les membres du conseil exécutif sur la finance durable assurent une fonction de supervision de la stratégie et veillent à ce qu'elle soit mise en œuvre dans toute l'entreprise.

Réalisations en 2021

- Le conseil exécutif sur la finance durable constitue une plateforme qui préconise l'utilisation de la finance durable à la TD. En 2021, les membres du conseil ont principalement travaillé à la création de nouveaux produits et services qui auront des répercussions positives sur le plan environnemental et social, et à l'amélioration de produits déjà en place, notamment :
- Le **programme de prêts environnemental**, offert par l'équipe Financement d'équipement TD des Services bancaires aux entreprises du Canada, permet d'aider les clients qui tentent de réduire leurs émissions de GES. Grâce à des solutions sur mesure conçues pour répondre aux besoins des clients en matière de financement, ce programme permet de financer les différentes mesures environnementales qu'une entreprise met en place pour réduire son empreinte carbone.
 - Au Canada, nous avons mis en place des **programmes et services financiers respectueux de l'environnement** dans tous

Pour illustrer le leadership de Valeurs Mobilières TD en matière de finance durable, rappelons qu'elle est l'une des deux conseillères en structuration que le ministère des Finances du Canada a choisies, en juin 2021, dans le cadre de la première émission d'obligations vertes du gouvernement. À ce titre, elle devra prodiguer des conseils sur la conception d'un cadre de référence pour les obligations vertes du Canada, accorder son soutien à l'élaboration du programme permanent et contribuer à la réussite de la première émission.

3.3 Finance durable

nos secteurs d'activité, comme les taux spéciaux de financement pour véhicules hybrides et électriques du programme **Éco-autos**. Nous avons financé plus de 6 000 opérations visant des véhicules hybrides et électriques, pour un montant de quelque 251 millions de dollars.

- Aux États-Unis, Financement auto TD a octroyé près de 6 000 prêts pour véhicules électriques ou hybrides (neufs ou d'occasion), pour un total d'environ 425,50 millions de dollars américains. Le total des prêts en cours était de 764 millions de dollars américains⁶².

Nous croyons pouvoir contribuer à apporter des solutions climatiques en tant qu'investisseurs et fournisseurs de capitaux. Nous pouvons mobiliser le marché et nos clients pour mieux comprendre leurs besoins en matière de capitaux en vue de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. En 2020, Valeurs Mobilières TD a annoncé la création du **groupe Finance durable et Transitions d'entreprises (le groupe FDTE)** et s'est employée, en 2021, à accroître ses connaissances relatives aux enjeux ESG et à les transmettre à ses secteurs d'activité. Valeurs Mobilières TD est un membre important du Centre d'expertise sur les enjeux ESG et participe activement à ses activités.

Le groupe FDTE, qui regroupe les activités des Services bancaires d'investissement et aux grandes entreprises et des Marchés mondiaux, est le point central sur le plan des relations avec la clientèle. Il est principalement responsable de fournir des conseils ESG et de proposer des solutions axées sur les clients pour les aider à mettre en œuvre leurs propres stratégies ESG et à obtenir du financement durable. Par l'entremise de ce groupe, Valeurs Mobilières TD offre à sa clientèle des services-conseils, un accès aux marchés et du financement à des fins de transition et de développement durable à l'échelle mondiale. Nous mobilisons des clients dans de nombreux secteurs clés, car les risques et occasions ESG sont présents dans tous les secteurs. Le groupe offre notamment :

- des services-conseils**, comme des conseils sur les pratiques gagnantes et les normes du marché pour l'intégration des facteurs ESG et la production de rapports;
- un accès aux marchés** grâce à des services de diligence raisonnable liée aux facteurs ESG pour les opérations de fusion et d'acquisition ainsi que de capital-investissement;
- des produits**, comme des obligations vertes, sociales et durables, ainsi que des obligations et des prêts liés au développement durable.

Les efforts du groupe FDTE contribuent à l'atteinte de l'objectif d'émissions de GES nettes nulles de la TD pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050. Appuyer les clients dans les activités de transition qui entraînent une diminution des émissions de GES associées à leurs activités contribue directement à réduire les émissions financées par la TD.



Amy West,
chef mondiale, groupe Finance durable
et Transitions d'entreprises

« Dans un monde où les enjeux ESG évoluent rapidement, il est plus que jamais nécessaire de travailler avec un conseiller fiable. Chef de file reconnu, le groupe Finance durable et Transitions d'entreprises de la TD – dont la mise sur pied est directement liée à l'objectif d'émissions nettes nulles d'ici 2050 de l'entreprise – favorise l'innovation sur le marché et propose des solutions sur mesure en matière de finance durable qui, d'après nous, faciliteront la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Nous avons pour objectif de faire équipe avec nos clients afin de les appuyer dans leur transition vers un avenir durable. »

Financement par emprunt durable

Émission

500 millions de dollars américains

En 2020, la TD a émis sa toute première obligation durable de trois ans de 500 millions de dollars américains, selon le Cadre de travail des obligations durables. Le produit de cette obligation durable sert à financer ou à refinancer des prêts, des investissements et des projets internes ou externes (désignés collectivement par « actifs admissibles »⁶³) qui répondent aux critères du Cadre. Les actifs admissibles comprennent les bâtiments écologiques, le transport propre, l'accès à des services essentiels (soins de santé et éducation) et le logement abordable. En décembre 2021, la TD a offert sa toute première obligation verte de trois ans de 500 millions de dollars américains, selon le Cadre de travail des obligations durables. Ces titres d'emprunt sont offerts par l'intermédiaire d'un consortium de prise ferme composé d'entreprises appartenant à des minorités, des femmes et des anciens combattants. C'est la première fois qu'une émission d'obligations faite par une banque canadienne est pilotée par un consortium dont les teneurs de livres associés sont des entreprises de ce type. À ce jour, la TD a émis quatre obligations de sociétés axées sur les facteurs ESG, ce qui porte à quelque 3 milliards de dollars la valeur totale des obligations ESG émises. Parmi les obligations émises par la TD, qui sont axées sur les facteurs ESG, des obligations totalisant plus de 1,5 milliard de dollars sont déjà arrivées à échéance (une obligation de 500 millions de dollars échue en 2017 et une obligation de 1 milliard de dollars américains échue en 2020).

Quelques projets financés par l'émission des obligations durables de la TD de 2020¹

Énergie renouvelable : Financement à terme afin d'aider Brookfield Renewable à acquérir deux portefeuilles d'installations de production d'énergie solaire, réparties dans près de 600 sites aux États-Unis, et des projets en développement. Les installations font l'objet d'un accord d'achat d'énergie à long terme et sont réparties dans 13 états et le District de Columbia aux États-Unis. En tant que source d'énergie renouvelable, l'énergie solaire contribue à appuyer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Logement abordable : Prêt à la construction pour un complexe de 36 appartements abordables, situés à Little Egg Harbor Township, dans le comté d'Ocean, au New Jersey. Le complexe Harbor House Apartments a d'abord été conçu et créé en 1989, au moyen des fonds fournis par le Rural Development du Department of Agriculture, aux États-Unis. L'entreprise Ingerman Management Company a acheté le complexe de trois immeubles résidentiels et a rénové les 36 appartements. Elle a, entre autres, remplacé les portes et les fenêtres, installé du plancher en lattes (pour remplacer la moquette) et des électroménagers Energy Star (cuisine, laveuse, sècheuse) dans chaque appartement, et a changé l'éclairage.

+ Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces projets, consultez le document **Obligations durables de la TD (émises en 2020) : Utilisation du produit.**

¹ Les renseignements et précisions, y compris les avantages attendus, ont été fournis par les responsables des projets.

Cadre de travail des obligations durables

En 2020, la TD a établi le [Cadre de travail des obligations durables](#) afin de proposer une méthodologie pour toutes les émissions futures d'obligations durables. Les obligations durables que la TD peut émettre en respectant le cadre comprennent l'une des obligations suivantes ou une combinaison de celles-ci : obligations vertes, obligations sociales et obligations durables. Elles sont désignées collectivement par « obligations durables ». Le cadre a été élaboré de manière à respecter le but de la TD de contribuer à l'atteinte des ODD des Nations Unies⁶⁵, et chaque domaine de retombées du cadre correspond à 11 de ces 17 objectifs. Par souci de transparence et pour tenir compte des pratiques gagnantes actuelles des marchés des capitaux durables, le cadre de travail souscrit aux principes applicables aux obligations vertes de 2018, aux principes applicables aux obligations sociales de 2020 et aux lignes directrices applicables aux obligations durables de 2018 de l'International Capital Market Association. Ces principes sont des lignes directrices volontaires considérées parmi les plus importantes pour l'émission d'obligations durables.

Investissement

11,7 milliards de dollars

L'équipe Gestion de la trésorerie et du bilan de la TD tient compte des obligations vertes, sociales, durables et pandémiques lors de la gestion des portefeuilles de placement du groupe Trésorerie la Banque. Au 31 octobre 2021, ces portefeuilles comprenaient environ 11,7 milliards de dollars en obligations vertes, sociales, durables et pandémiques.

Énoncé de politique de placement ESG du Groupe Banque TD

Nous croyons que l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance à notre processus décisionnel en matière de placement contribue à l'économie globale et à la protection à long terme de l'environnement. À ce titre, **la TD s'est fixé comme objectif de détenir de 15 à 20 milliards de dollars d'obligations vertes, sociales, durables et pandémiques dans son portefeuille de placement du groupe Trésorerie d'ici la fin de 2025.**

Prise ferme

Plus de 77 milliards de dollars⁶⁴

en prise ferme d'obligations et de prêts verts, sociaux, durables et liés au développement durable de Valeurs Mobilières TD depuis 2010.

Exemples : Valeurs Mobilières TD (VMTD) a joué un rôle de premier plan dans la première émission d'**obligations vertes NextGenerationEU de l'Union européenne** – la plus importante émission d'obligations vertes au monde jamais réalisée à ce moment – et a soutenu le programme d'obligations sociales SURE de l'Union européenne par la prise ferme d'obligations s'élevant à plus de 4,6 milliards d'euros. Les demandes de souscription pour l'obligation à 15 ans levant 12 milliards d'euros ont dépassé de plus de 11 fois les capacités, avec un carnet d'ordres de plus de 135 milliards d'euros, ce qui démontre la forte demande pour des produits durables sur les marchés obligataires mondiaux. La TD était la seule banque canadienne à participer à l'opération menée en syndication pour cette obligation verte européenne historique, confirmant le rôle prépondérant de VMTD dans les marchés de la finance durable mondiaux.

VMTD a agi en qualité de teneur de livre associé, de co-chef de file et d'agent unique de structuration de la qualité durable de la facilité de financement liée au **développement durable de 1 milliard de dollars de Capital Power**. VMTD a travaillé avec le producteur d'électricité nord-américain établi à Edmonton, en Alberta, afin de faire le rapprochement entre la performance de l'entreprise à réduire l'intensité de ses émissions de GES et ses coûts d'emprunt. Capital Power s'est engagée à réduire l'intensité de ses émissions de GES de 65% d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2005.

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Prêts

Pourquoi est-ce important pour la TD?

En tant qu'institution financière, l'une des plus importantes contributions que nous pouvons apporter à une économie à faibles émissions de carbone réside dans nos activités de prêt. Nos clients, nos entreprises et nos collègues font face à des enjeux liés aux changements climatiques, comme des événements météorologiques extrêmes, l'exacerbation des inégalités et les taxes sur le carbone. De même, ils doivent gérer l'incertitude entourant le processus de transition énergétique. En continuant d'améliorer la manière dont nous évaluons les occasions et les risques liés aux enjeux ESG que présente notre portefeuille de prêts, nous avons la possibilité d'aider nos clients à promouvoir des activités commerciales à faibles émissions de carbone et à gérer les risques.

Coin des analystes

Données sur les prêts (p. 92)

[Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD](#)

[Liste des engagements des parties prenantes sur des questions environnementales et sociales : Renseignements sur le Rapport ESG](#)

[Plan d'action sur les changements climatiques de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC](#) (p. 40)



Notre approche

En tant que grande institution financière, la TD a la possibilité d'exercer une influence sur les entreprises et l'économie grâce à son capital et à son expertise. La TD offre une large gamme de produits et services financiers, entre autres des services bancaires de détail et commerciaux au Canada et aux États-Unis (sous la marque TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}) et des services bancaires de gros (sous la marque Valeurs Mobilières TD), qui répondent aux besoins des clients grâce à sa présence dans les principaux centres financiers mondiaux, comme ceux de Toronto, New York, Londres et Singapour. L'exploitation d'une institution financière intégrée signifie que les secteurs d'activité et les opérations de la Banque peuvent être exposés à un large éventail de risques environnementaux et sociaux. Notre approche de gestion des risques pour notre portefeuille de prêts tient compte des impacts intersectoriels des risques environnementaux, sociaux et climatiques qui s'ajoutent aux risques plus traditionnels associés aux activités de nos emprunteurs, comme les risques de crédit, de marché, opérationnels, de modèle, juridiques, d'atteinte à la réputation et réglementaires.

En 2019, nous avons amélioré et officialisé notre gouvernance des risques environnementaux et sociaux en créant un groupe de gestion du risque environnemental et social dirigé par Gestion du risque opérationnel. Ce groupe est chargé de la surveillance du risque environnemental et social, ce qui comprend l'élaboration de politiques, de processus et de mesures de gouvernance

portant sur les risques afin de gérer et de superviser activement ces risques et d'en rendre compte. En 2021, nous avons bonifié nos ressources liées aux enjeux environnementaux et sociaux en formant une équipe responsable du risque de crédit ESG au sein de Gestion du risque de crédit, améliorant ainsi notre approche visant à traiter la complexité du risque environnemental et social de notre portefeuille de prêts tant sur le plan de l'évaluation du risque de crédit individuel que sur celui du portefeuille. Les risques environnementaux et sociaux sont gérés selon le cadre de gestion du risque environnemental et social de la Banque. Par notre participation au **projet pilote sur les prêts du GIFCC du PNUE-IF**, nous sommes parvenus à mieux comprendre les risques physiques et de transition liés au climat que présente notre portefeuille actuel et avons élaboré un cadre de cartographie thermique permettant de repérer les secteurs les plus vulnérables au risque lié au climat. Nous nous engageons à participer à la transition énergétique mondiale en cours et reconnaissons que les sources d'énergie traditionnelles continueront de faire partie du portefeuille énergétique. Nous appuyons un développement énergétique responsable, étayé par les politiques et la réglementation des gouvernements fédéraux, provinciaux et étatiques en matière d'énergie et par notre propre diligence raisonnable. Nous avons aussi affecté plus de ressources pour appuyer les clients dans leur transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.4 Prêts

Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

Nous gérons le risque environnemental et social selon une approche de cycle de vie qui commence avant notre engagement officiel à l'égard du client et se poursuit tout au long de notre relation avec lui. Le **processus de gestion du risque environnemental et social lié à l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de détail** de la TD régit nos processus d'évaluation du risque et comporte un ensemble d'outils de diligence raisonnable qui s'applique à nos activités importantes portant sur les prêts autres que de détail, notamment les prêts généraux destinés aux entreprises et le financement de projets et d'immobilisations corporelles. La TD prévoit continuer d'améliorer ces outils pour tenir compte de l'évolution des exigences réglementaires et des engagements volontaires. Les politiques de gestion du risque environnemental et social et les procédures d'évaluation du risque connexes de la TD sont élaborées et mises à jour régulièrement en fonction des commentaires recueillis auprès de diverses sources du secteur et indépendantes.

Ces procédures sont notamment les suivantes :

- Une **évaluation du risque environnemental et social** que présente chaque emprunteur est effectuée. Toute entente de

Examens de diligence raisonnable accrue du risque environnemental et social par secteur, 2021

Dans le cadre processus sur le risque environnemental et social de la TD pour l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD, les opérations qui dépassent certains seuils et qui présentent un risque environnemental et social élevé sont escaladées à l'équipe de gestion du risque environnemental et social de la TD pour être évaluées plus à fond et possiblement être soumises au secteur d'exploitation ou au Comité du risque d'atteinte à la réputation de l'entreprise.

Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage du total
Foresterie	25	5 %
Métaux et exploitation minière	32	7 %
Pétrole et gaz	145	30 %
Électricité et énergie	113	23 %
Produits chimiques et industriels	116	24 %
Autre	57	11 %
Nombre total d'examens de diligence raisonnable accrue	488	100 %

crédit garanti par des biens immobiliers qui respecte les seuils de risque internes requiert aussi une évaluation environnementale de site.

- Nous évaluons les politiques et les procédures des clients de la Banque ainsi que leur rendement à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux importants, comme les risques liés à l'air, à la terre et à l'eau, la biodiversité, l'engagement des parties prenantes et le consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones.
- Nous déterminons si l'emprunteur prend part à des opérations et des activités interdites en fonction du risque environnemental et social, conformément à la **liste des opérations interdites de la TD**. Pour connaître les opérations que la TD ne finance pas, veuillez vous reporter à la page 2 du processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD.
- Les emprunteurs des Services bancaires de gros et des Services bancaires commerciaux qui exercent leurs activités au sein de secteurs sensibles et présentent un **risque environnemental et/ou social inhérent plus élevé** doivent faire l'objet d'un contrôle de diligence raisonnable préalable accru propre au secteur.
- Depuis 2007, nous **intégrons les Principes de l'Équateur** dans nos processus de gestion du risque environnemental et social.

Défi : Intérêt croissant des parties prenantes pour le charbon thermique

Réponse : Le charbon est le combustible fossile qui émet le plus de carbone, et c'est la raison pour laquelle les partisans mondiaux de l'Accord de Paris exigent le délaissement rapide du charbon comme source d'énergie. Notre [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques](#) comprend la position de la TD sur le charbon thermique, qui s'ajoute à notre restriction actuelle sur le financement d'activités d'exploitation de mines de charbon à ciel ouvert. La TD s'engage à promouvoir des pratiques commerciales durables et respectueuses de l'environnement et à soutenir des solutions nouvelles et novatrices pour réduire les émissions de GES. Nous travaillerons en étroite collaboration avec les clients pendant qu'ils délaissent le charbon thermique. Des équipes dont le mandat est de conseiller et d'appuyer les clients dans l'élaboration et l'exécution de leurs stratégies de transition vers une exploitation à faibles émissions de

- Les opérations présentant un **risque environnemental et social élevé** sont transmises au groupe Gestion du risque environnemental et social de la TD, qui fournit une expertise en la matière, effectue un examen précis et formule des recommandations sur les mesures à prendre et les transmet à la gestion du risque de crédit et, en dernier lieu, au Comité du risque d'atteinte à la réputation de la TD, au besoin.

Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur désignent un ensemble de normes minimales de diligence raisonnable, d'application volontaire, pour aider les institutions financières à déterminer, à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés au financement de projets. Les signataires des Principes de l'Équateur choisissent de les adopter volontairement et de les appliquer dans le cadre de leurs processus de diligence raisonnable afin de favoriser la prise de décisions responsables quant au risque. La TD est signataire des Principes de l'Équateur depuis 2007.

En 2021, la TD a réalisé trois opérations visées par les Principes de l'Équateur, qui étaient toutes des opérations de financement de projets. Le nombre et la répartition des ententes de prêt dans les catégories des Principes de l'Équateur cette année ne s'éloignent pas de ceux rapportés dans les dernières années.



carbone ont été mises sur pied. Notre objectif est de soutenir la croissance durable pour nos clients et les collectivités que nous servons.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société

+

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.5 Placements

Placements

Intégration des enjeux ESG

Gestion de Placements TD Inc. (GPTD) est une grande société de gestion d'actifs au Canada et investit 387 milliards de dollars d'actifs pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. La TD a fait l'acquisition de Greystone Capital Managed Investments Inc. en 2018 qui est à présent entièrement intégrée à Gestion de Placements Greystone TD. GPTD offre une gamme diversifiée de solutions de placement aux sociétés, aux caisses de retraite, aux fonds de dotation et aux fondations. En outre, GPTD gère des actifs pour le compte de près de deux millions de particuliers et offre une gamme très diversifiée de solutions de placement, incluant des fonds communs de placement, des portefeuilles gérés par des professionnels et des fonds constitués en société. À titre d'investisseur dans une vaste gamme de catégories de placement, GPTD vise l'excellence dans son offre de placements à ses clients et tient compte des facteurs ESG dans ses décisions en matière de placement.



Priti Shokeen,
vice-présidente et directrice,
Gestion de Placements TD

« En tant qu'investisseur à long terme dans des catégories d'actifs diversifiées, la santé des marchés financiers, les collectivités dans lesquelles nos actifs sont exploités et le capital naturel dont dépendent les économies pour la croissance sont impératifs. À Gestion de Placements TD, nous investissons dans des actifs au moyen d'un processus de gestion des risques, et les facteurs ESG n'ont jamais été aussi importants pour ce processus et pour la viabilité à long terme de nos activités qu'ils ne le sont aujourd'hui. »

GPTD intègre les facteurs ESG à ses activités liées à la gestion fondamentale des actions, aux actions en gestion quantitative, aux titres à revenu fixe et à la gestion passive, sans oublier les actifs alternatifs, en appliquant une combinaison d'approches – examens systématiques des facteurs ESG, recherche thématique sur ces enjeux, actionnariat actif, engagement des émetteurs, vote par procuration. Les activités et le rendement de GPTD à l'égard des facteurs ESG relèvent des trois principaux domaines suivants :

- Intégration des facteurs ESG
 - Engagement et intendance (y compris le vote par procuration)
 - Leadership éclairé et solutions ESG axées sur la clientèle
- Les efforts d'intégration de GPTD s'appliquent à toutes les catégories d'actifs. En général, GPTD utilise une approche en trois volets pour évaluer les risques que présentent les entreprises :
- **Analyse des placements** : GPTD prend en compte les facteurs ESG dans sa recherche sur les actions et le crédit pour mettre en relief les risques et fournir des renseignements sur les occasions éventuelles. En se fondant sur les résultats de recherches exclusives de tiers, ses analystes de marché relèvent les principaux thèmes d'investissement (comme le rôle des combustibles de transition dans le secteur énergétique) et les risques ESG potentiels associés aux sociétés qu'ils surveillent. L'équipe Recherche sur le crédit de GPTD évalue les facteurs ESG dans le cadre d'un processus exhaustif de revue de crédit s'appliquant à la fois aux entreprises et aux gouvernements émetteurs. L'équipe a créé un outil exclusif qui lui permet de s'assurer que les risques ESG sont décelés, caractérisés et calibrés dans le cadre de son analyse des portefeuilles de titres à revenu fixe.
 - **Engagement** : GPTD dialogue directement, dans un esprit de collaboration, avec les dirigeants d'entreprise de divers secteurs pour comprendre l'incidence possible des risques liés aux facteurs ESG sur leurs activités et les processus qu'ils ont mis en place pour gérer ces risques. Ses discussions portent sur l'utilisation de l'eau, l'efficacité énergétique, la santé et la sécurité, la gouvernance d'entreprise et la gestion d'enjeux environnementaux et sociaux délicats comme les émissions de carbone et les émissions atmosphériques. L'équipe Recherche et engagement ESG élabore une liste annuelle de priorités qui pointe les entreprises qui accusent un retard par rapport à leurs pairs du secteur, qui présentent des risques climatiques élevés ou qui ne répondent pas aux attentes de GPTD en matière de diversité et d'inclusion.

Le Bureau des placements, Gestion de patrimoine de la TD a incorporé les facteurs ESG à sa philosophie et son processus de placements et a pour fonction de fournir un éventail de services (examen, constitution, gestion, mise en œuvre et marketing de portefeuilles de placement) aux conseillers de Gestion de patrimoine TD. De plus, le Bureau des placements, par le biais de l'équipe Recherche des gestionnaires de placements, met à la disposition des conseillers de Gestion de patrimoine TD une plateforme de solutions d'investissement responsable à utiliser avec leurs clients. Le Bureau des placements crée actuellement des canaux de communication adéquats pour transmettre des pratiques de placement responsable aux conseillers de Gestion de patrimoine TD afin qu'ils puissent instruire et soutenir leurs clients. Ces initiatives ne sont qu'à leur début, et d'autres ressources en matière de données, de marketing et de soutien spécialisé seront ajoutées pour assurer de produire l'effet escompté et que les canaux de communication seront largement adoptés.

- **Vote par procuration** : L'exercice du droit de vote en tant qu'actionnaire est l'un des principaux moyens dont dispose GPTD pour influencer positivement les pratiques ESG des sociétés dans lesquelles elle investit. En 2021, GPTD a mis en œuvre de nouvelles lignes directrices de vote par procuration qui reflètent son approche d'intendance (reportez-vous à la section Rendement pour en savoir plus sur le vote par procuration).

En 2008, GPTD est devenue signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) des Nations Unies, devenant l'un des premiers gestionnaires d'actifs d'une grande banque canadienne à le faire. En 2020, les PIR des Nations Unies ont évalué la performance de GPTD pour l'année 2019, et la publication de la prochaine évaluation est prévue pour juin 2022 en raison du remaniement de leur questionnaire. **Lors de l'évaluation de sa performance à l'égard des PIR des Nations Unies, GPTD a obtenu la cote A+ pour la stratégie et la gouvernance, soit la plus haute cote possible, et la cote A dans toutes les autres catégories.** Le rapport produit à la suite de l'évaluation donne à GPTD un aperçu de son positionnement dans le secteur de la gestion d'actifs, en plus de lui fournir des tendances sur trois ans en matière de rendement et de la rétroaction à des fins d'éducation et de perfectionnement.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société

+

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

3.0 Environnement

3.5 Placements

Approche de gestion des risques liés au climat

GPTD considère les changements climatiques comme des risques systémiques ayant une incidence sur l'économie, les entreprises et les investisseurs. GPTD a adopté une approche de gestion des risques liés au climat qui suit sa philosophie globale de tenir compte de toutes les sources de risque et de rendement dans ses processus d'investissement. GPTD collabore avec les organismes de réglementation, les bourses, des homologues mondiaux et des fournisseurs de données ESG pour renforcer le programme de financement durable. GPTD a été l'un des vingt investisseurs institutionnels à participer à un projet pilote mené par le **Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF)** visant à évaluer les incidences possibles des changements climatiques sur le portefeuille des investisseurs dans le monde. GPTD est également un participant actif du **Projet pilote sur les investissements du PNUE-IF** (phase 2). Pour en savoir plus sur l'approche de gestion des risques climatiques de GPTD, veuillez consulter le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques de la TD](#) et le premier rapport du GIFCC de GPTD ([dont la publication est prévue](#) au printemps 2022).

En 2021, GPTD appuie le **Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)**. En tant que promoteur des recommandations et destinataire final des rapports du GIFCC, GPTD estime qu'elle sera mieux outillée pour évaluer et gérer les risques et les occasions liés au climat dans ses portefeuilles et éventuellement créer une plus grande valeur pour les investisseurs.

Réalisations en 2021

- Au 31 octobre 2021, environ 39% des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB) gérés par GPTD et admissibles à l'attribution de la cote de durabilité Morningstar^{MC} ont obtenu une cote élevée ou supérieure à la moyenne^{66,67,68}.
- GPTD a continué d'obtenir **un résultat supérieur à la médiane** de ses homologues pour ce qui est du cadre d'établissement de rapports sur les PIR des Nations Unies, qui a été lancé en 2013. L'évaluation permet à GPTD d'effectuer une analyse comparative entre elle-même et ses pairs du secteur et de déterminer les aspects à améliorer dans le cadre de ses propres enjeux ESG.
- GPTD a pour objectif de produire des résultats significatifs et percutants. En 2021, GPTD a mené 328 engagements relatifs aux facteurs ESG auprès d'entreprises (comparativement à 191 en 2020). Ces engagements portaient sur divers enjeux,

notamment ceux liés aux changements climatiques, à la diversité, à la rémunération des dirigeants et à l'inclusion économique.

- Les équipes de placement de GPTD effectuent des recherches thématiques et exploitables sur les facteurs ESG qui ont une incidence sur l'ensemble du secteur. En 2021, elles ont publié les livres blancs énumérés ci-dessous et ont contribué à des articles de recherche pertinents dans des publications du secteur.

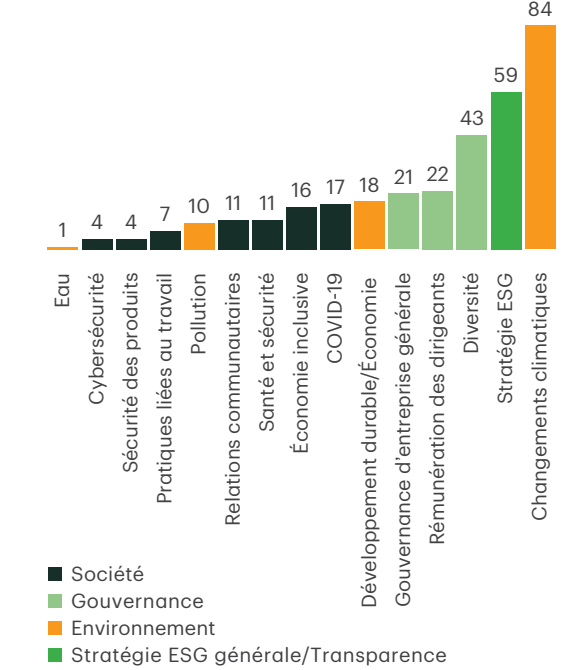
- Lithium : Perspective d'économie circulaire pour les placements et la gérance ESG**
- A roadmap for asset allocators to achieve net-zero portfolio emissions**
- Faire preuve de bon sens à l'égard des enjeux ESG contribue à l'excellence en matière de placement**

Solutions ESG axées sur la clientèle

GPTD offre à ses clients une série de fonds d'investissement liés aux facteurs ESG qui fournissent des solutions uniques et novatrices pour aider les investisseurs à atteindre leurs objectifs financiers tout en faisant des placements qui cadrent avec leurs valeurs éthiques :

- Le **Fonds en gestion commune faible émission de carbone/faible volatilité d'actions mondiales Émeraude TD** est un fonds conçu pour fournir moins de la moitié de l'empreinte carbone et un meilleur rendement total ajusté au risque qu'un indice pondéré par la capitalisation boursière.
- Le **Fonds d'actions nord-américaines de développement durable TD** est un fonds d'actions nord-américaines à gestion active s'inscrivant dans un horizon de moyen à long terme et se fondant sur la recherche fondamentale exclusive pour choisir d'excellentes entreprises qui cherchent à atteindre les ODD définis par les Nations Unies.
- Le **Fonds nord-américain équilibré de développement durable TD** est un fonds équilibré de base conçu pour investir dans un portefeuille diversifié d'entreprises nord-américaines qui cherchent à résoudre les problèmes environnementaux et sociaux actuels et à atteindre les ODD définis par les Nations Unies.
- Les **FNB indiciels d'actions ESG Morningstar TDs** sont conçus pour les investisseurs qui cherchent à respecter leurs valeurs de responsabilité sociale tout en mettant l'accent sur les rendements des actions et des titres à revenu fixe affichant des cotes ESG supérieures, selon Sustainalytics, par rapport à l'indice de référence correspondant.

Nombre d'engagements relatifs aux facteurs ESG, par enjeu^{1,2,3}



¹ Un engagement dans ce contexte est considéré comme un échange direct ou une prise de contact avec une société sur un sujet précis. Une seule rencontre avec une société peut porter sur plusieurs engagements thématiques. GPTD considère aussi les lettres envoyées aux sociétés sur des enjeux ESG comme des engagements distincts.

² Source : GPTD, exercice 2021.

³ Les catégories d'enjeux ESG du tableau ci-dessus peuvent ne pas correspondre aux enjeux importants de la TD et aux catégories ESG connexes dans le présent rapport, car GPTD classe les enjeux ESG en piliers selon le contexte de l'engagement en question.

Coin des analystes

Données sur les placements ([page 93](#))

[Lignes directrices relatives au vote par procuration de GPTD/Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD](#)

[Approche d'investissement durable](#)

[Cadre de travail des obligations durables de la TD](#)

[Investissement durable de GPTD](#)

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Étude de cas : Actifs alternatifs de GPTD

L'approche de GPTD en matière d'intégration des facteurs ESG liés aux actifs alternatifs (p. ex. les actifs immobiliers) suit son modèle opérationnel mettant l'accent sur la gestion des risques, sur la rigueur des processus, sur la durabilité des rendements et sur les principales parties concernées, notamment ses clients, les locataires des immeubles de GPTD, les sociétés de gestion, les emprunteurs et les collectivités dans lesquelles elle est investie. Les facteurs ESG sont pris en compte dans les processus de gestion des placements et des portefeuilles, y compris les acquisitions, les développements, la planification des fonds propres ainsi que les opérations continues dans le but de produire des flux de revenus stables et croissants, de créer de la valeur et d'atténuer les risques à long terme. GPTD s'engage à évaluer ces progrès au fil du temps en suivant des processus internes et de tiers, le cas échéant.

Indice de référence

Note GRESB ¹	Note pour 2021	Note pour 2020	Note GRESB moyenne
Évaluation des fonds immobiliers			
Stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD – Placement permanent	73	70	73
Stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD – Développement	79	75	79
Stratégie de fonds immobiliers mondiaux Greystone TD – Placement permanent	82	75	73
Évaluation des infrastructures			
Stratégie du fonds d'infrastructures Greystone TD	85	70	77

¹ Le GRESB est une organisation dirigée par des investisseurs qui fournit aux marchés financiers des données uniformes et validées sur les facteurs ESG.



53%

GPTD maintient son engagement à obtenir des certifications pour les immeubles, comme LEED, BOMA, Fitwel et WiredScore, afin de promouvoir le bien-être et l'engagement des locataires. Actuellement, 53% des propriétés principales de la Stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD sont certifiées, contre 52% l'année précédente.



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Société +

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

3.0 Environnement

3.5 Placements

Étude de cas : Actifs alternatifs de GPTD (suite)

- Fonds immobiliers canadiens** : Les résultats des évaluations de la Stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD⁶⁹ ont connu une hausse dans les segments Placement permanent et Développement. Cette hausse de la note s'explique principalement par une couverture accrue des certifications de qualité des bâtiments dans son portefeuille. En outre, la couverture accrue des données sur l'énergie et les GES ainsi que les réductions en consommation énergétique dans la plupart des catégories d'actifs ont permis d'améliorer les notes de la composante liée au rendement.
- Fonds immobiliers mondiaux** : Le Fonds immobilier mondial Greystone TD est un membre investisseur de GRESB, ce qui permet au fonds d'accéder aux données du GRESB sur les gestionnaires de fonds. Il y a eu une augmentation de la note cumulative de ses gestionnaires de fonds, ce qui est attendu étant donné l'accent mis sur l'intégration des facteurs ESG dans la sélection des gestionnaires de fonds et les processus de surveillance continue. De plus, le fonds a vu une participation de 100 % de ses gestionnaires de fonds à l'étude annuelle sur la diversité.
- Infrastructures** : Le Fonds d'infrastructure Greystone TD a connu une hausse significative de sa note grâce à une surveillance rigoureuse du fonds et du rendement des actifs. Plus particulièrement, l'Alberta PowerLine, une ligne de transport d'électricité de 500 kilomètres située dans l'Ouest canadien, a reçu une note de cinq étoiles.

Évaluation des risques liés aux changements climatiques

Valeur à risque climatique selon l'indice MSCI : En 2021, la Stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD a mené une évaluation des risques liés aux changements climatiques de l'ensemble du portefeuille. L'évaluation portant aussi bien sur les risques de transition que les risques climatiques physiques⁷⁰.

PNUE-IF – Outil CRREM : Dans ses efforts pour comprendre les risques climatiques existants dans les portefeuilles sous sa gestion, GPTD a participé à un projet pilote du PNUE-IF axé sur l'évaluation des risques de transition. Dans le cadre de ce projet pilote, GPTD

a sélectionné 60 biens immobiliers à évaluer au moyen de l'outil Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM) dont 30 provenant de son fonds immobilier canadien et 30 provenant de son fonds immobilier mondial. L'outil CRREM est un outil d'analyse basé sur un tableur qui prend les données relatives à la consommation énergétique et à l'emplacement d'un immeuble et les compare aux trajectoires de décarbonisation fondées sur la science, indiquant un moment estimé dans le temps où un immeuble ne répondra plus à l'objectif de l'Accord de Paris de maintenir le réchauffement climatique à moins de 1,5 °C.

Engagement

Sondage auprès des emprunteurs hypothécaires : Chaque année, l'équipe Stratégie du fonds hypothécaire Greystone TD envoie un sondage auprès des emprunteurs ESG à ses emprunteurs sous-jacents. Les renseignements sur les facteurs ESG des emprunteurs font l'objet d'un suivi et sont intégrés aux versions suivantes du sondage. L'équipe était ravie que 68 % des emprunteurs aient répondu au sondage facultatif lors de sa première période de rapport en 2020. Dorénavant, les stratégies visant à accroître la participation seront axées sur la facilité d'utilisation et la clarté.

Sondage sur la diversité et l'inclusion : L'équipe Placements immobiliers mondiaux a mis en œuvre le sondage annuel facultatif sur la diversité et l'inclusion qui a été créé pour faire un suivi sur la diversité ethnique et de genre de chaque gestionnaire au sein du fonds et pour évaluer annuellement l'efficacité de ses initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion. Au cours de la première année de mise en œuvre, le fonds a enregistré une participation de 100 % de la part des gestionnaires qui ont transmis des données présentant des degrés de transparence variables. Les résultats du sondage ont révélé qu'en moyenne, le déséquilibre entre les sexes au sein des équipes de gestion des placements était plus important que dans l'ensemble de l'entreprise, une tendance constante dans le secteur. L'équipe pense qu'une équipe inclusive permet de prendre de meilleures décisions, grâce à différents points de vue. Le sondage permet à l'équipe Placements immobiliers mondiaux de faire le suivi de ces résultats au fil du temps et crée des occasions d'engagement du gestionnaire à l'avenir.

Exemples d'investissements – Infrastructure

- Le Fonds d'infrastructures Greystone TD (le « Fonds ») est investi dans la société Silicon Ranch Corporation (« SRC »), un important concepteur de panneaux solaires établi aux États-Unis. Le Fonds a été le premier investisseur institutionnel de SRC et a continué de soutenir la société avec six investissements complémentaires depuis son premier investissement en 2014. Ces investissements ont permis à SRC de devenir un producteur d'énergie solaire de premier plan dont plus de 1 000 mégawatts en exploitation, et 2 000 mégawatts supplémentaires produits par des parcs en développement sont attendus. SRC soutient de nombreuses entreprises vers l'atteinte de leur objectif de neutralité en carbone en vendant de l'énergie renouvelable à de grandes entreprises, comme Meta (auparavant la société Facebook) et Amazon. Récemment, SRC a annoncé un partenariat avec l'un de ses actionnaires, Shell, pour la construction d'une nouvelle installation d'énergie solaire au Canada afin de fournir 20 % des besoins énergétiques d'une raffinerie appartenant à Shell.
- En 2021, le Fonds a augmenté sa participation dans sa plateforme européenne d'énergies renouvelables, Rabbalshede Kraft (« RK »), pour la porter à environ 90 %. RK a réussi à construire une plateforme de parcs éoliens fournissant plus de 250 mégawatts pour des projets en exploitation. GPTD estime que la société est bien positionnée pour participer à la transition énergétique et RK cherche à accroître ses investissements dans l'énergie solaire, l'énergie hydroélectrique et la production d'hydrogène d'origine renouvelable.
- L'Alberta Powerline est la plus longue ligne de transport d'électricité au Canada. Elle s'étend sur plus de 500 kilomètres et alimente le nord de l'Alberta. En 2018, le Fonds a investi dans la ligne de transport avec un partenaire institutionnel et sept communautés autochtones. Le Fonds a structuré l'opération pour augmenter la participation des communautés autochtones, permettant une structure d'offre unique ainsi qu'une plus grande adhésion des communautés autochtones locales, et une meilleure représentation au conseil d'administration.

Notre parcours environnemental : un message de notre responsable de l'environnement	36
Changements climatiques	37
Finance durable	42
Prêts	45
Placements	47
Utilisation responsable des ressources	51

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Utilisation responsable des ressources

Pourquoi est-ce important pour la TD?

L'utilisation responsable des ressources consiste à réfléchir à la consommation des ressources dont nous disposons et est essentielle à notre durabilité à long terme. La TD est depuis longtemps un leader en matière d'intendance environnementale et, en tant qu'institution financière ayant une empreinte physique importante, nous savons que nos installations et nos activités consomment un vaste éventail de ressources naturelles et de matériaux et, à ce titre, nous avons la possibilité de chercher des moyens de réduire notre consommation.



Comme la population mondiale devrait atteindre les 10 milliards de personnes d'ici 2050⁷¹, la demande pour les ressources limitées de la planète ne fera qu'augmenter. La TD étant une institution financière dont la présence physique et le nombre de clients des divers secteurs sont considérables, elle est consciente que ses installations et activités commerciales consomment un vaste éventail de ressources naturelles et de matériaux. La manière dont ces ressources sont gérées est essentielle pour la santé de l'environnement et des écosystèmes communs dans lesquels nos clients, collègues et collectivités opèrent.

La TD comprend que son impact environnemental ne se limite pas aux changements climatiques et à la réduction de ses émissions. La TD prend depuis longtemps des mesures pour minimiser les répercussions de ses bâtiments et de ses activités sur l'environnement. Nous recueillons et examinons nos données chaque année⁷². Nous continuerons notre travail pour réduire notre empreinte opérationnelle, réviser notre stratégie et rendre compte des progrès réalisés chaque année. En 2020, nous avons annoncé la mise en place du nouveau cadre sur les enjeux ESG de la TD, et nous nous engageons une fois de plus à faire la promotion d'une utilisation responsable et efficace des ressources dans le cadre des activités et du champ d'action de la TD.

En 2021, nous avons maintenu notre bilan neutre en carbone⁷³ et avons établi un nouvel objectif provisoire de réduction, fondé sur des données scientifiques, pour les émissions de GES des champs d'application 1 et 2, conformément à l'objectif de l'Accord de Paris de maintenir le réchauffement à moins de 1,5 °C. Au cours de l'exercice 2021, nous avons réduit nos émissions de GES des champs d'application 1 et 2 de 25% par rapport à notre base de référence de 2019 et avons respecté notre objectif d'aucune augmentation de notre consommation d'eau par rapport à notre base de référence de 2015, nous permettant d'atteindre une réduction de 13% de la consommation d'eau.

Coin des analystes

Données sur l'utilisation responsable des ressources ([page 93](#))

[Rapport de certification 2021 sur les émissions de GES](#)

[Soutien philanthropique de la TD pour l'économie circulaire](#)



L'engagement de la TD à soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone s'inscrit dans la perspective selon laquelle une autre transition doit aussi avoir lieu : la transition d'une économie linéaire à une économie circulaire. Dans l'économie linéaire, l'utilisation des ressources n'est pas optimisée, car le principe consiste à « extraire ou récolter, fabriquer, puis jeter ». L'économie circulaire vise à optimiser l'utilisation des ressources en concevant les produits de manière à réduire le plus possible la quantité de déchets et à réintégrer les produits dans la production. La transition vers une économie circulaire favorisera un virage systémique qui renforcera la résilience à long terme, générera des occasions commerciales et économiques et produira des avantages environnementaux et sociaux. La TD est d'avis que les institutions financières ont un rôle à jouer dans ce passage.

En commençant par nos propres activités, nous appuyons l'économie circulaire grâce au recyclage, et à une utilisation efficace de l'eau, de l'énergie et du papier, et nous avons entrepris de réduire l'utilisation du plastique dans l'ensemble de notre empreinte physique, notamment des façons suivantes :

- Réduire nos articles de la marque TD en plastique à usage unique.
- Remplacer les articles moins écologiques par des articles plus durables, fabriqués à partir de papier certifié par le Forest Stewardship Council ou la Sustainable Forestry Initiative (FSC/SFI), de matériaux recyclés ou d'autres composantes durables, y compris dans la confection des vêtements.
- Continuer de demander à nos fournisseurs d'utiliser du papier kraft recyclé plutôt que des produits en mousse ou en plastique dans leurs emballages.
- Cesser, d'ici 2025, de se procurer des produits de plastique à usage unique utilisés dans le secteur alimentaire, comme la vaisselle, les ustensiles, les tasses, les pailles, les bâtonnets en plastique et les contenants d'aliments jetables, de même que les bouteilles en plastique qui se trouvent dans les distributeurs automatiques et les dosettes à café et à thé des cafétérias⁷⁴.

Nous savons qu'il est également possible de soutenir une économie circulaire grâce à des mesures qui ne se limitent pas à notre empreinte. Pour en savoir plus sur le soutien que nous apportons à des organisations qui jouent un rôle dans la transition vers une économie circulaire, veuillez consulter [Soutien philanthropique de la TD pour l'économie](#).



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs 116

Société



Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis

53

Inclusion financière et économique

54

Valeur économique

60

Inclusion sociale

63

Bénévolat

65

Approvisionnement responsable

66

Expérience client

68

Responsabilité liée aux produits et services

71

Diversité et inclusion

73

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

76

Santé et bien-être

80

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis



Shelley Sylva,
vice-présidente et chef,
Responsabilité sociale aux États-Unis

La TD a pour but d'enrichir la vie de ses clients, de ses collectivités et de ses collègues. On est en effet convaincu qu'on peut contribuer ensemble à bâtir un avenir inclusif, où chacun a l'occasion de réussir dans un monde en évolution. Les inégalités économiques sont en hausse et elles ont été exacerbées par la pandémie. Les Noirs, les Autochtones ainsi que les personnes issues des communautés des minorités visibles et racisées, et plus particulièrement les femmes au sein de ces communautés, ont été

touchés de façon disproportionnée, et ces inégalités en hausse nourrissent plus largement l'incertitude économique, sociale et politique partout où nous exerçons nos activités.

La TD perpétue sa longue tradition de soutien aux initiatives sociales et contribue à répondre aux besoins de divers segments de clientèle, notamment les clients LGBTQ2+, les personnes ayant une incapacité et les anciens combattants. Nous avons continué de cerner les occasions de miser sur nos activités philanthropiques et notre entreprise, de transformer notre stratégie ESG de l'entreprise en un soutien de l'inclusion financière et économique adapté au niveau local et de renforcer les collectivités que nous desservons.

Par l'intermédiaire de nos produits et services, comme le nouveau fonds de 100 millions de dollars américains créé pour soutenir les entreprises appartenant à des personnes issues des minorités et notre partenariat stratégique avec Postes Canada afin d'accroître l'accès aux services financiers pour les Canadiens et les Canadiennes des collectivités isolées ou rurales et des communautés autochtones, nous cherchons à créer un espace permettant à un plus grand nombre d'entreprises et de clients d'avoir accès aux principaux services financiers. J'ai très hâte de voir ce qui nous attend en 2022 alors que nous continuons à nous concentrer sur l'inclusion financière et économique et à offrir une approche intégrée et globale qui nous aidera à continuer d'être une meilleure banque.

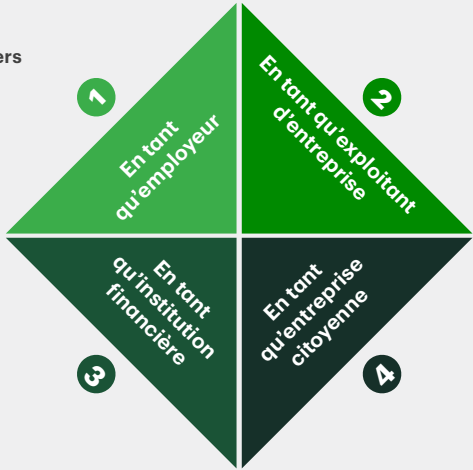
La TD a pour objectif de contribuer à l'atteinte de résultats économiques et sociaux positifs pour ses clients, ses collègues et les collectivités qu'elle dessert en tant qu'employeur, exploitant d'entreprise, institution financière et entreprise citoyenne.

Comme institution financière fournissant des services et des conseils financiers à nos clients, nous travaillons dans le but de :

1. Renforcer l'accès aux produits et aux services financiers
2. Fournir de l'information et des conseils pertinents en matière de finances
3. Accroître l'accès au crédit ou aux capitaux
4. Répondre aux besoins précis des différents segments

Comme entreprise citoyenne, exploitant d'entreprise et employeur, nous visons à :

5. Fournir des capitaux d'investissement ou des prêts à des initiatives qui améliorent l'accès à des logements abordables, aux emplois et aux infrastructures de base et qui favorisent une transition juste et ordonnée, qui soutient les collectivités, les entreprises et les travailleurs touchés par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone afin qu'elle profite au plus grand nombre
6. Instaurer une chaîne d'approvisionnement plus inclusive
7. Garantir l'équité dans toutes nos pratiques d'emploi et de rémunération, y compris la diversité et l'inclusion
8. Tirer parti de nos activités philanthropiques pour aborder les causes profondes et les effets des disparités économiques



Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Inclusion financière et économique

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Notre succès est intimement lié au bien-être des collectivités qui nous soutiennent ainsi qu’aux relations que nous entretenons avec les collectivités que nous servons. Nous voulons voir nos collectivités prospérer. Non seulement c’est la chose à faire pour garantir l’accès aux services financiers, mais les économies prospèrent plus rapidement sur de plus longues périodes lorsque la richesse est répartie plus équitablement entre les couches de la population⁷⁵. Les répercussions économiques de la pandémie de COVID-19 continuent de se faire sentir, surtout dans les collectivités à faible revenu et marginalisées⁷⁶. Même si les économies commencent à reprendre de la vigueur après le choc initial de la pandémie, de nombreuses personnes et collectivités ont toujours de la difficulté à préserver ou à maintenir leur santé financière. Afin de continuer de répondre aux besoins particuliers de ses clients et les aider à contrer les effets négatifs de la pandémie, la TD s’efforce de fournir un accès équitable aux services bancaires et d’améliorer la santé et l’éducation financières de ses clients. C’est un élément central de notre initiative de promotion de l’inclusion financière et de la croissance économique inclusive au sein de notre réseau⁷⁷.



Notre approche

Nous prenons très au sérieux notre rôle de soutien aux personnes de tous horizons et souhaitons que celles-ci accèdent aux produits bancaires de base et accroissent la confiance dans leur avenir financier en les aidant à développer leurs connaissances en matière de finances. Nous nous efforçons d’intégrer la santé et l’éducation financières dans nos initiatives et nos pratiques commerciales à l’appui de nos clients, de nos collègues et des collectivités que nous servons. Nos activités d’éducation financière sont supervisées par un Comité directeur sur la santé et l’éducation financières à l’échelle de l’entreprise au Canada et par l’équipe Services de développement communautaire aux États-Unis.

Coin des analystes

Données sur l’inclusion financière et économique ([page 96](#))

[Conseils TD Prêts pour vous](#)

[Site Web Femmes en affaires](#)

[Rapport La TD et les communautés autochtones](#)

[Expérience de la clientèle noire](#)



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs 116

4.0 Société

4.2 Inclusion financière et économique

Réalisations en 2021

Encourager l'inclusion en servant une clientèle diversifiée

Nous entendons fournir à nos clients les produits, services et outils qui les aideront à accéder aux services financiers et à améliorer leur confiance et leur stabilité financières. Voici des exemples :




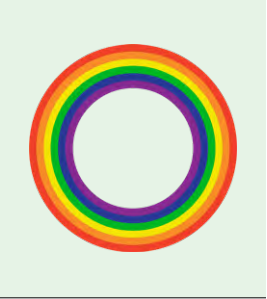
Clientèle	Produits et services	
Personnes handicapées ou ayant différentes capacités	<ul style="list-style-type: none">Lorsque des clients le demandent, les documents et les relevés de compte peuvent être produits dans différents formats accessibles, notamment en gros caractères et en braille.Dans le cadre de nos efforts pour créer un environnement plus inclusif et plus accessible pour tous, la TD s'est associée à Aira, une entreprise technologique, afin de lancer des services améliorés pour les clients ayant une déficience visuelle au Canada et aux États-Unis.Les guichets automatiques de la TD offrent un système d'assistance vocale pour aider les gens ayant un handicap visuel. De nombreux guichets automatiques offrent aussi un clavier adapté pour aider les clients de petite taille ou à mobilité réduite.	
Nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none">Les nouveaux arrivants au Canada ont accès au Forfait bancaire pour nouveaux arrivants, qui comprend, pour les douze premiers mois, un compte-chèques sans frais mensuels et des transferts illimités avec le service Virement international TD. La TD offre également aux nouveaux arrivants une carte de crédit sans exiger d'antécédents de crédit au Canada.Bon nombre de ceux-ci sont dotés de capacités multilingues au Canada et aux États-Unis.Le questionnaire sur les finances de la TD et le livret de bienvenue pour les nouveaux arrivants sont offerts en dix langues pour aider ces derniers à comprendre le système bancaire et de crédit canadien et pour aider nos collègues à avoir des conversations de conseil significatives avec les clients qui viennent d'arriver au Canada.	
Autochtones	<ul style="list-style-type: none">Notre programme de prêt à l'habitation pour membres des Premières Nations offre du financement aux membres des Premières Nations pour acheter, rénover ou construire des maisons unifamiliales sur les terres des Premières Nations et les terres colonisées.Nous offrons une large gamme de produits et de services aux clients des communautés autochtones au Canada, y compris des services bancaires par téléphone (offerts en cri et en inuktitut) et quatre succursales dans les réserves (une autre est en cours de construction).Notre groupe Services bancaires aux Autochtones au Canada collabore étroitement avec des partenaires d'affaires internes afin d'adopter une approche globale pour servir les clients autochtones.	
Clients LGBTQ2+	<ul style="list-style-type: none">Actuellement, la TD soutient plus de 100 initiatives LGBTQ2+ partout au Canada et aux États-Unis.Pour profiter d'une expérience bancaire inclusive, nos clients au Canada peuvent indiquer leur nom d'usage ou de choix, un pronom de préférence, un titre de civilité neutre et un marqueur sexospécifique lors de leurs interactions en succursale, au téléphone et au guichet automatique.La TD a noué un partenariat avec la National LGBT Chamber of Commerce et Destination Tomorrow pour lancer un programme de formation axé sur le développement entrepreneurial destiné aux propriétaires d'entreprise et aspirants entrepreneurs transgenres et non binaires de la région métropolitaine de New York.Afin d'améliorer l'expérience client pour les membres et les alliés de la communauté LGBTQ2+, nous avons lancé l'application Toujours fiers pour nos collègues du Canada, qui permet à ces derniers de mettre facilement en contact leurs amis et leur famille avec un directeur régional ou une directrice régionale LGBTQ2+ qui comprend les défis et besoins financiers uniques de cette communauté.	

Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

4.2 Inclusion financière et économique

Clientèle	Produits et services
Femmes	<ul style="list-style-type: none">Nous aspirons à devenir la banque de prédilection des entreprises appartenant à des femmes et dirigées par celles-ci et nous travaillons avec elles pour leur permettre de prospérer et de croître. Afin de soutenir cette aspiration, nous élargissons notre réseau de banquiers accrédités pour les femmes en affaires dans tout le Canada qui ont reçu une formation sur la compréhension des obstacles et des préjugés auxquels font face les femmes pour accéder au financement.Nous collaborons avec des organismes comme Le Forum et des projets comme iLaunchHER (en partenariat avec WEConnect International, la Banque de développement du Canada et Exportation et développement Canada) afin de soutenir les femmes propriétaires d'entreprise en leur donnant un accès plus facile à des mentors qui peuvent les aider à faire croître leur entreprise.Grâce à notre programme Gestion de patrimoine TD pour les femmes au Canada, nous disposons d'un programme national de femmes spécialistes attitrées. De plus, nos conseillers ont des outils qui favorisent une compréhension approfondie des besoins uniques des femmes en matière d'investissement et des étapes de leur vie.
Clientèle noire et minorités visibles (Canada) / Minorités (États-Unis)	<ul style="list-style-type: none">Au Canada, nous disposons d'une équipe dédiée au soutien de la clientèle noire partout au pays et avons annoncé notre stratégie sur l'expérience de la clientèle noire en 2021.La TD a annoncé qu'elle s'engageait à verser 10 millions de dollars au cours des cinq prochaines années au Black Opportunity Fund. Ce don est l'une des plus grosses sommes d'argent jamais octroyées au Canada à un organisme axé sur les Noirs, dirigée par des Noirs et au service des Noirs.Aux États-Unis, la TD a embauché un agent de développement des affaires communautaires à New York chargé de répondre aux besoins de collectivités diversifiées, en mettant l'accent sur le développement des affaires, la défense des intérêts des clients et l'élaboration d'une stratégie pour améliorer les relations et les recommandations au sein des collectivités diversifiées de la ville. Ce poste sera créé dans d'autres marchés en 2022.Nous avons établi une nouvelle stratégie de segment pour la communauté asiatique dans le but de comprendre et d'appuyer la communauté asiatique au Canada, en mettant l'accent sur l'engagement des clients et des collègues, le développement des affaires et la sensibilisation. La stratégie vise à soutenir les nouveaux arrivants d'origine asiatique, les résidents permanents, les étudiants étrangers et les expatriés de retour au pays.
Anciens combattants	<ul style="list-style-type: none">Nous avons réduit les frais sur nos produits de crédit domiciliaire pour les clients des États-Unis qui sont des anciens combattants ou des membres du service actif, ce qui inclut l'absence de frais de montage ou de frais annuels sur les lignes de crédit sur valeur domiciliaire de tout montant et l'absence de frais de montage sur les prêts sur valeur domiciliaire.



Stratégie sur l'expérience de la clientèle noire

Nous savons que les membres de la communauté noire font face à des obstacles économiques qui peuvent être exacerbés par un accès inadéquat à des services financiers et à des solutions qui ne répondent pas à leurs besoins et à leurs défis particuliers. Les préjugés et le racisme systémique multigénérationnels ont entraîné une inégalité économique et un cycle perpétuel de privation des droits pour de nombreux membres de la communauté noire. En 2021, nous avons créé l'équipe Expérience de la clientèle noire, qui vise à servir les communautés et les entreprises noires au Canada et à mettre sur pied un excellent programme client. Des directeurs régionaux assurent la liaison de confiance entre la TD et la communauté noire et travaillent en étroite collaboration avec des collègues de toute l'entreprise qui fournissent à cette clientèle les conseils financiers et le service qu'elle mérite.

En 2021, l'équipe Expérience de la clientèle noire a organisé un défi d'idéation virtuel, parrainé par trois membres de l'équipe de la haute direction, qui a réuni 109 collègues de la TD au Canada qui ont élaboré des solutions efficaces pour mieux répondre aux aspirations et aux besoins financiers uniques des communautés noires. Quinze idées ont été générées à la suite de ce défi et les équipes en tête reçoivent des séances de mentorat avec des cadres supérieurs de la TD qui jugeaient le concours. L'équipe Expérience de la clientèle noire évalue les meilleures idées qui pourraient être mises en œuvre ultérieurement.

Notre stratégie repose sur la conviction que nous devons prendre l'initiative d'améliorer nos services financiers en reconnaissant les lacunes dans les services et en les comblant nous-mêmes grâce à une communication proactive communauté par communauté. Nous visons à fournir une expérience et des conseils améliorés afin de mieux répondre aux besoins personnels et d'affaires de ces communautés dans le cadre de notre engagement plus large visant à favoriser l'inclusion financière et économique et à lutter contre le racisme envers les Noirs et ses répercussions.



Al Ramsey,
vice-président,
Segments de clientèle LGBTQ2+ et noire

« C'est un honneur de diriger ce mandat unique et transformateur au sein du secteur financier. Nos clients noirs font partie intégrante de la vitalité et du succès de la TD. Notre objectif est d'offrir l'ensemble des services de la Banque à la communauté noire – du crédit aux conseils – afin de favoriser l'inclusion financière et économique. Grâce à plus de 15 ans de sensibilisation communautaire, nous avons maintenant une équipe complète et financée au Canada pour accélérer notre soutien. »

Organisation de

plus de 20

événements d'éducation financière
afin de soutenir les entreprises
appartenant à des noirs.

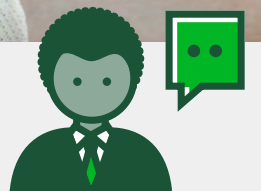


Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

4.2 Inclusion financière et économique

Inclusion financière : améliorer l'accès aux services financiers

La TD s'est engagée à fournir à tous les clients un accès égal à ses produits et services, sans égard à la race, à l'origine ethnique et au genre.

Nous n'effectuons pas de vérifications de crédit à l'ouverture des comptes de dépôt au Canada et aux États-Unis, ce qui contribue à réduire les obstacles à l'accès aux services financiers pour les populations vulnérables. Nous acceptons d'ouvrir un compte personnel même si le demandeur est sans emploi, est en faillite ou a déjà été en faillite en tout temps, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

Aux États-Unis, TD Bank dispose d'un modèle d'accès ouvert pour aider les clients à rejoindre le système bancaire classique. Nous concevons les produits pour qu'ils soient inclusifs et accessibles et surveillons activement notre engagement à l'égard des clients tout au long de leur relation bancaire avec nous.

Les initiatives suivantes, lancées en 2021, soulignent notre engagement à soutenir l'accès continu aux services bancaires.

Canada	États-Unis
La TD et Postes Canada ont annoncé une nouvelle alliance visant à étendre l'accès aux services financiers pour les Canadiens, particulièrement ceux des collectivités rurales, éloignées et autochtones. Dans le cadre de cette alliance, un projet pilote a été lancé à l'automne 2021. Il consistait à offrir un nouveau produit de prêt personnel d'une valeur d'au moins 1 000 \$ dans certains bureaux de poste. L'objectif est de proposer ce produit ultérieurement partout au Canada. Le projet pilote se déroule dans 211 emplacements au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, dans le sud-ouest de l'Ontario et au Québec. Le centre de contact et l'application numérique ont été lancés le 1 ^{er} septembre 2021, et le premier prêt de Postes Canada a été financé avec succès le 9 septembre 2021. Les employés de Postes Canada ont reçu une formation pour indiquer aux clients comment présenter une demande à la TD pour ce nouveau produit, en ligne ou par téléphone (numéro sans frais). La TD appuie les clients tout au long du processus de demande, de décision et de financement, et les clients ont accès à du soutien, notamment à des ressources d'éducation financière et à des services bancaires en ligne.	TD Bank a lancé un nouveau compte-chèques aux États-Unis, TD Essential Banking, pour les clients américains. Offert par le biais de nos canaux numériques (site public, application mobile et ouverture de compte en ligne) et de notre réseau de services de détail, ce compte est conçu pour répondre aux besoins de davantage de clients dans plus de collectivités en proposant un accès supplémentaire abordable aux services financiers conventionnels. Le compte comporte des frais de tenue mensuels peu élevés; il n'y a aucune exigence de solde quotidien minimum ni aucuns frais ou service de découvert.

La TD a effectué une **enquête auprès des Canadiens en 2021 afin d'évaluer les répercussions de la COVID-19 sur la santé financière des collectivités diversifiées**. L'enquête a révélé que dans la plupart de celles-ci, les femmes sont touchées de façon plus négative en ce qui a trait à la plupart des mesures de confiance et de santé financières. Les conclusions renforcent l'importance d'offrir des produits et des services bancaires inclusifs et d'investir dans des initiatives qui visent à améliorer l'éducation financière des enfants, des adultes et des propriétaires de PME.



Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 202183

Données sur le rendement 202184

Index du contenu SASB106

Notes113

Acronymes115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs116

4.0 Société

4.2 Inclusion financière et économique

Santé et éducation financières

La TD soutient l'éducation et la santé financières depuis longtemps.

Canada

L'équipe Santé et éducation financières de la TD, au sein des Services bancaires personnels au Canada (SBPC), mobilise l'entreprise afin d'élaborer des stratégies qui accélèrent l'amélioration de la santé financière⁷⁸ de nos clients :

- En 2021, l'équipe Santé et éducation financières a lancé l'**Outil d'évaluation de la santé financière**, qui permet aux clients d'accéder à des documents pour évaluer leur santé financière. En fonction des résultats de l'évaluation, l'outil propose au client de rencontrer un conseiller de la TD.
- Depuis 2021, les clients peuvent désormais accéder à leur cote de crédit par l'intermédiaire de l'application Vérifiez.Moi.
- Les conseils en matière de santé financière font partie des programmes d'intégration des conseillers financiers et des conseillers en services bancaires personnels.
- Le comité d'exploitation de l'équipe Produits, SBPC, a approuvé l'intégration des objectifs de santé financière et des résultats clés à cet égard au sein de leurs équipes. Cela signifie que les équipes et les dirigeants seront tenus responsables des progrès réalisés en matière de santé et d'éducation financières.

Selon le **sondage de la TD pour le Mois de la littératie financière** 2021, un parent canadien sur trois (33%) ne croit pas donner un bon exemple en matière de saines habitudes financières à ses enfants et seulement 10% des personnes interrogées considèrent que leur ménage est en « excellente santé financière »⁷⁹. Pendant le Mois de la littératie financière (novembre 2021), la TD a proposé des ressources, des conseils et des outils numériques efficaces pour aider les Canadiens, y compris les parents, à devenir plus confiants et plus résilients sur le plan financier.

États-Unis

Nous sommes déterminés à **promouvoir la santé et le bien-être financiers, en particulier pour les membres des collectivités à revenu faible ou modeste**. En 2021, nous avons organisé environ 490 événements d'éducation financière dans quatre catégories : adultes – général, propriétaires, PME et jeunes. Plus de 2 590 personnes ont assisté aux événements pour les adultes, et environ 85% des participants provenaient de collectivités à revenu faible ou modeste.

En 2021, nous avons **poursuivi l'intégration et l'amélioration des ressources en éducation financière de TD Bank**. Par exemple, des conseils et des outils financiers sont maintenant offerts à tous les utilisateurs de l'appli TD aux États-Unis grâce à la fonction TD et moi. Les agents en succursale et du Canal téléphonique peuvent

offrir aux clients de leur envoyer des messages textes afin de les diriger vers de l'information en matière d'éducation financière s'arrimant à leurs intérêts.

Par l'intermédiaire du **Congreso de Latinos Unidos, le programme de littératie financière numérique Mi Casa**, soutenu par la TD Charitable Foundation, offre des cours d'éducation financière axés sur les compétences culturelles aux acheteurs de maison intéressés dans la région métropolitaine de Philadelphie. Dans un format exclusivement virtuel, Mi Casa offre des cours en direct et de manière autogérée. Parmi les 518 acheteurs intéressés qui se sont inscrits, plus de 40 familles ont acheté une maison.

Le **programme Money School du Delaware Community Reinvestment Action Council** aide les personnes et les familles dont l'accès à des services bancaires est limité à établir une sécurité financière par le biais d'un accompagnement professionnel et d'un programme d'éducation financière qui donne la priorité aux objectifs qu'elles se sont fixés.



Renforcer l'éducation financière des propriétaires de PME aux États-Unis

Grâce à un don de 300 000 \$ US de la TD Charitable Foundation, Ascendus (anciennement Accion), une institution financière de développement communautaire certifiée, a soutenu 5 800 propriétaires de PME en offrant 13 600 heures de consultation individuelle. De ce nombre, 3 700 propriétaires ont reçu une aide technique et des conseils notamment sur la présentation d'une demande à des programmes d'aide, la gestion des finances pendant la pandémie et la volatilité des revenus dans un nouvel environnement virtuel. Plus de 1 000 propriétaires d'entreprise qui risquaient de fermer définitivement leurs portes ont reçu 14,4 millions de dollars américains d'Ascendus dans le cadre du programme d'aide. Afin d'aider les propriétaires d'entreprise qui ne pouvaient pas accéder à l'aide gouvernementale, la TD et Ascendus ont lancé un programme de recommandation

pour s'assurer qu'ils aient accès à du capital et à du coaching professionnel en matière de finance, quelle que soit leur santé financière. Ce programme de recommandation permet aux propriétaires d'entreprise d'accéder à des capitaux, de recevoir du coaching professionnel en matière de finance et de maintenir des relations avec la TD au fur et à mesure qu'ils progressent dans le continuum de la santé financière. Depuis 2006, la TD Charitable Foundation et l'Office of Charitable and Community Giving ont soutenu le programme Maine to Miami Small Business Lending and Financial Education en lui remettant plus de 4 millions de dollars américains à ce jour.

Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 202183

Données sur le rendement 202184

Index du contenu SASB106

Notes113

Acronymes115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs116

4.0 Société

4.3 Valeur économique

Valeur économique

L'incidence de la TD sur l'économie est à la fois vaste et profonde. Notre réussite apporte des avantages qui se répercutent sur l'économie, créant davantage de prospérité pour les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Notre contribution la plus directe passe par le maintien d'une entreprise forte ayant des revenus solides, ce qui nous permet de donner à nos collègues des salaires et des avantages équitables, de rémunérer convenablement nos fournisseurs et de soutenir les petites, moyennes et grandes entreprises. Notre stratégie d'affaires consiste à réaliser une croissance rentable à long terme constituant une marque solide et en offrant de la valeur à nos clients, à nos collègues, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble.

Renforcer les entreprises en période d'incertitude

Avec l'assouplissement progressif des restrictions liées à la pandémie en 2021, la performance des entreprises au Canada et aux États-Unis a commencé à s'améliorer; toutefois, la COVID-19 persiste et des défis et de l'incertitude demeurent pour les entreprises des deux pays⁸⁰. Nous avons continué à fournir un soutien essentiel aux entreprises commerciales et aux petites entreprises dans notre réseau au Canada et aux États-Unis au moyen de prêts (nouveaux et existants) et d'autres facilités de crédit, ainsi qu'en offrant des comptes bancaires, des services aux commerçants et des services de gestion de trésorerie pour aider à gérer les paiements. En 2021, nous avons continué à soutenir les programmes fédéraux visant à aider les entreprises canadiennes, particulièrement les PME, qui sont le moteur essentiel des économies locales, à se relever et à prospérer en cette période difficile.

Canada

- La TD est déterminée à soutenir la réussite des entreprises au Canada grâce à ses produits et services ainsi qu'aux solides relations que ses banquiers pour entreprises tissent avec ses clients et les collectivités. **Nous avons des banquiers pour entreprises attirés à différents secteurs d'activité et segments démographiques**, à qui nous avons fourni des outils pour les aider à servir les clients à distance durant la pandémie de COVID-19.
- En 2021, nous avons participé à un nouveau programme gouvernemental de soutien à la COVID-19, le **Programme de crédit pour les secteurs très touchés (PCSTT)** de la Banque de développement du Canada (BDC). Grâce à ce programme, nous avons fourni plus de 500 millions de dollars de financement à plus de 2 500 petites entreprises et clients commerciaux. En 2021, nous avons aussi continué à participer aux programmes gouvernementaux de soutien aux entreprises pendant la COVID-19 pour aider à compenser les effets néfastes de la pandémie, y compris le Programme de crédit aux entreprises (PCE) d'EDC, le Programme de prêts conjoints de la BDC et le Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises d'Investissement Québec, qui ont tous été lancés en 2020.
- Le **Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes** est un programme du gouvernement fédéral visant à aider les PME à demeurer solvables et à faire tourner l'économie. La TD a mobilisé ses collègues et ses actifs technologiques pour faciliter le versement d'environ 11,6 milliards de dollars à environ 213 000 petites entreprises et clients commerciaux depuis avril 2020.

États-Unis

- En septembre 2021, la demande de prêt en ligne pour PME existante, lancée en 2020 pour soutenir les collectivités à revenu faible ou modeste pendant la pandémie, a été remplacée par un nouveau **portail pour les demandes de prêt en ligne pour les PME**. Ce nouveau portail partage les accès et les fonctionnalités du portail du Paycheck Protection Program, un programme de protection des salaires. Les nouvelles caractéristiques du portail incluent la possibilité pour les clients de présenter une demande à leur propre rythme ainsi qu'une plateforme pratique et conviviale pour les emprunteurs actuels du programme de protection des salaires.
- TD Bank continue d'investir dans sa **plateforme d'ouverture de compte de dépôt en ligne pour les PME**, lancée en 2019, qui permet aux petites entreprises d'ouvrir des comptes de dépôt en ligne. En 2021, nous avons amélioré cette plateforme pour y inclure une expérience utilisateur améliorée et une meilleure automatisation. Ainsi, 15 000 nouveaux comptes de dépôt pour PME ont été ouverts au cours de l'année.
- En octobre 2021, TD Bank a lancé un service de facturation intégrée par l'intermédiaire de **TD Online Accounting** afin d'offrir aux PME la possibilité d'envoyer gratuitement des factures avec le compte-chèques de leur entreprise.
- TD Bank est demeurée un participant de premier plan au programme américain de protection des salaires de la Small Business Administration (SBA)**. TD Bank a financé environ 133 000 prêts de ce programme, pour un montant total de plus de 11,8 milliards de dollars américains. La TD a commencé à accepter les demandes de radiation pour la première ronde du programme de protection des salaires en septembre 2020 et les demandes de radiation pour la deuxième ronde en août 2021.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

Soutien aux petites entreprises

Nous comprenons le rôle important qu'elles jouent dans nos économies locales et nationales et nous nous engageons à les aider à se développer et à surmonter les défis financiers grâce à notre modèle bancaire pratique et à des solutions commerciales efficaces. Nous savons que les entreprises ont plus que jamais besoin de financement et nous soutenons nos petites entreprises clientes par le biais de services de prêts classiques, de prêts approuvés par la SBA et de solutions financières adaptées à leurs besoins uniques. TD Bank a reçu la plus haute note de la région du Sud dans l'étude de 2021 de **J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises**. C'est la deuxième fois **en trois ans** que TD Bank se classe au premier rang dans la région du Sud, qui inclut seize États du Delaware au Texas, ainsi que Washington, D.C.⁸¹

Pour de nombreuses petites entreprises, surtout celles appartenant à des femmes ou à des membres de minorités visibles et d'autres groupes minoritaires, l'accès aux capitaux demeure l'un des principaux défis⁸². Dans le but de consentir des ressources financières essentielles et un soutien au renforcement des capacités à de telles entreprises, TD Bank a soutenu des organismes de microfinance comme la Black Business Capital Financing Corporation (BBCFC) et Grameen America aux États-Unis par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation.

- Grâce à la subvention de 100 000 \$ US consentie par la TD Charitable Foundation, la **BBCFC** a pu aider plus de 200 entrepreneurs noirs à élaborer des plans de continuité des opérations et à accéder à du capital au plus fort de la pandémie. Afin de soutenir ces propriétaires d'entreprise, la BBCFC a fourni de l'aide dans la préparation des demandes du programme de protection des salaires et la création de plans de continuité des opérations et de plans de viabilité, tout en gérant un bassin de prêts élargi afin de soutenir les entreprises qui ne sont pas admissibles à l'aide gouvernementale. En travaillant avec les propriétaires, la BBCFC a aidé les entreprises visées à conserver plus de 1 300 emplois dans tout l'État de Floride.

4.3 Valeur économique

- À la fin de 2020, en collaboration avec l'équipe de développement communautaire de la TD, **Grameen America** a lancé une série éducative bilingue sur les finances dans un format virtuel à l'intention des membres des collectivités desservies par la TD. Cette série a permis de produire cinq webinaires mensuels animés par des collègues de la TD qui parlent couramment l'anglais et l'espagnol afin d'aborder les besoins de plus de 180 femmes propriétaires d'entreprise noires et latino-américaines qui veulent gérer leurs finances personnelles et d'entreprise. En outre, après avoir reçu un soutien de 700 000 \$ US de la TD dans le cadre du fonds Relief and Recovery, Grameen America a permis à 1 779 entreprises de continuer à fonctionner, grâce à des versements totalisant 7,73 millions de dollars américains.

Nous avons également contribué à mettre les femmes entrepreneures du Canada en contact avec les ressources et les programmes dont elles ont besoin, notamment ceux répertoriés sur notre [site Web Femmes en affaires](#). Voici deux exemples :

- Le programme **Entreprise à temps partiel de Futurpreneur Canada**, appuyé par La promesse TD Prêts à agir, dans le cadre duquel des femmes entrepreneures de 18 à 39 ans qui exploitent des entreprises à temps partiel peuvent être admissibles à un financement par emprunt allant jusqu'à 15 000 \$ pour les aider à démarrer et à faire croître leurs microentreprises.
- WEConnect International** aide les entreprises appartenant à des femmes à réussir dans les chaînes de valeur à l'échelle internationale. Les membres de WEConnect International représentent un pouvoir d'achat annuel de 1 billion de dollars américains et se sont engagés à soutenir un approvisionnement inclusif. La TD s'est associée à WEConnect International dans le cadre d'un programme exclusif visant à aider les femmes propriétaires d'entreprises aux États-Unis à entrer dans les grandes chaînes d'approvisionnement en tirant parti des programmes de diversité des fournisseurs et de la certification.

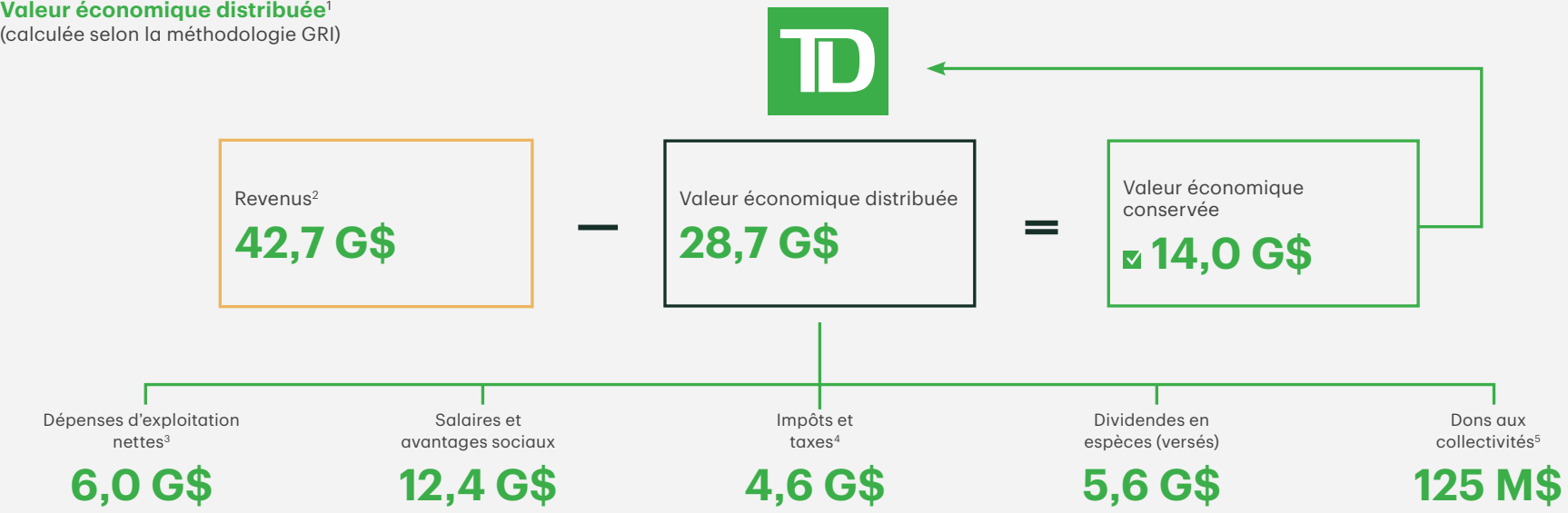


Table des matières	
Introduction	+
Gouvernance	+
Environnement	+
Société	
Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80
Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

TD Bank annonce la création d'un fonds de 100 millions de dollars américains pour soutenir les PME appartenant à des personnes issues des minorités aux États-Unis

La pandémie a intensifié les disparités qui existent dans les communautés noires et minoritaires, notamment en ce qui concerne les PME, qui sont l'épine dorsale de l'économie⁸³. En juin 2021, TD Bank a annoncé la création d'un fonds de 100 millions de dollars pour soutenir les PME appartenant à des personnes issues des minorités aux États-Unis, témoignant ainsi de son engagement continu à lutter contre les inégalités raciales et à offrir des possibilités dans les collectivités défavorisées, qui ont été particulièrement touchées par la pandémie. Le fonds permettra aux sociétés d'investissement spécialisées dans les petites entreprises et aux institutions financières de développement communautaire d'offrir des prêts et de l'assistance technique aux PME, favorisant ainsi l'accès aux ressources dont les PME ont besoin pour croître et s'adapter à long terme. Par l'intermédiaire des institutions financières de développement communautaire, 25 millions de dollars américains seront consacrés spécifiquement aux PME appartenant à des Noirs ou des Latino-Américains.

Valeur économique distribuée¹
(calculée selon la méthodologie GRI)



¹ La valeur économique conservée est calculée en fonction de la définition établie par la norme GRI. La TD accumule et distribue également de la valeur économique par d'autres moyens, notamment le bénéfice tiré de ses investissements, l'absorption des pertes liées au crédit, la couverture des réclamations d'assurance de ses clients, le partage du revenu avec ses partenaires de cartes de crédit de détail, le paiement de toutes les dépenses d'exploitation et la remise de capital à ses actionnaires par le rachat d'actions. Si ces facteurs étaient pris en compte, le revenu net serait de 43,5 G\$, la valeur économique distribuée serait de 35,2 G\$ et la valeur économique conservée serait de 8,3 G\$.

² Pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2021 de la TD.

³ Les dépenses d'exploitation comprennent les charges liées à l'occupation des locaux, à la technologie et au matériel, au marketing et aux communications, aux services professionnels et aux services-conseils.

⁴ Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils excluent 635 millions de dollars en charges sociales, qui sont incluses dans les salaires et les avantages sociaux aux fins du présent rapport.

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

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Inclusion sociale

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous nous efforçons d'exercer nos activités en ayant une incidence positive, et nous sommes déterminés à favoriser et à soutenir une meilleure capacité économique et sociale de nos collectivités. Les collectivités en santé reposent sur des organismes communautaires et des institutions efficaces, des gens compétents, un engagement civil et politique fort, un leadership local et des économies solides. Ces facteurs contribuent à des collectivités durables à long terme. Il est essentiel pour les entreprises de reconnaître et de gérer les problèmes liés à l'inégalité et au racisme. En tant que grande institution financière ayant une influence économique, la TD sait qu'elle a un rôle à jouer pour contribuer aux collectivités dans lesquelles elle exerce des activités et favoriser l'émergence d'une société diversifiée et inclusive.

Coin des analystes

- Données sur l'inclusion sociale ([page 97](#))
- [Demande de financement au Canada](#)
- [Demande de financement aux États-Unis](#)
- [Rapport sur La promesse TD Prêts à agir](#)



Notre approche

Nous sommes une institution financière importante et à ce titre, nous pouvons utiliser nos ressources, notre savoir-faire et nos principales activités pour habiller tous les membres de la collectivité, particulièrement les groupes négligés ou défavorisés, à prendre des décisions économiques et à être économiquement résilients. La promesse TD Prêts à agir, lancée en 2018, est une plateforme d'entreprise qui vise à remettre un total d'un milliard de dollars de dons d'ici 2030 pour aider la TD à atteindre son objectif d'enrichir la vie de ses clients, de ses collègues et des collectivités au sein desquelles elle exerce des activités. Notre stratégie de responsabilité sociale reposant sur nos quatre vecteurs distincts et interreliés – Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé – contribue à bâtir un avenir plus inclusif et durable d'une manière unique, significative, authentique et mesurable. Dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir, le défi TD Prêts à agir appuie des organismes qui créent des solutions novatrices pour un monde qui évolue. Cette année, nous étions conscients que la pandémie de COVID-19 avait d'immenses répercussions sur la société, alors nous avons choisi d'axer le défi sur le soutien à des solutions novatrices qui atténuent les effets de la pandémie.

Philanthropie stratégique

Aider les collectivités à prospérer

Par la philanthropie

- La promesse TD Prêts à agir vise une cible totale de dons philanthropiques d'un milliard de dollars d'ici 2030 pour aider à ouvrir la porte à un avenir plus inclusif et durable. Les demandes de subventions sont approuvées par le comité Dons aux collectivités au Canada et la TD Charitable Foundation aux États-Unis.

Par nos activités – valeur partagée

- Aux États-Unis, TD Bank accorde des prêts de développement communautaire et investit dans des collectivités défavorisées pour soutenir des initiatives locales qui visent à permettre à des personnes et à des familles à revenu faible ou modeste d'augmenter leurs moyens économiques.

Total des dons :
plus de 125 M\$¹

¹ Les chiffres sont convertis en dollars canadiens. Le total des dons de l'exercice 2021 a diminué en raison de la baisse du bénéfice net avant impôts moyen (calculé en pourcentage du total des dons pour 2021, divisé par le bénéfice net avant impôts moyen des exercices 2016 à 2020). Le taux de contribution reste constant par rapport aux années précédentes et nous sommes en bonne voie pour atteindre notre objectif d'un milliard de dollars au total d'ici 2030.



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs 116

4.0 Société

4.4 Inclusion sociale

Logement abordable

Les répercussions de la COVID-19 continuent de se faire sentir de façon disproportionnée chez les populations les plus vulnérables⁸⁴, particulièrement chez les gens qui sont locataires. Plus de 40 millions de locataires sont à risque de perdre leur logement aux États-Unis⁸⁵ et au Canada, les locataires, surtout dans les quartiers à faible revenu, sont de plus en plus préoccupés par les expulsions⁸⁶. La TD est résolue à contribuer à résoudre ce problème urgent par des démarches d'investissement et de collaboration.

Par la philanthropie

- Au Canada, nous travaillons avec WoodGreen, l'un des plus grands fournisseurs non municipaux de logements abordables à Toronto, qui développe et gère des propriétés de logements abordables depuis des décennies. Pendant les quatre prochaines années, nous soutiendrons la **campagne Difference Makers**, qui vise à augmenter le nombre de logements abordables, et nous aiderons également à élargir le programme Homeward Bound qui vient en aide aux mères célibataires sans-abri et à leurs enfants.
- Aux États-Unis, la **Local Initiatives Support Corporation (LISC)** est un organisme qui œuvre dans le secteur du logement abordable en offrant du soutien technique et de la formation, en plus de combler des lacunes essentielles de partenaires locaux en matière d'accès aux capitaux. La LISC a utilisé 450 000 \$ US de la TD Charitable Foundation afin de soutenir l'accès à des logements abordables dans 11 villes dans lesquelles nous exerçons nos activités, de la Nouvelle-Angleterre à la Floride.
- En réponse à la pandémie de COVID-19, la LISC a élargi son assistance technique afin d'aider les développeurs à repérer les différents programmes d'aide aux PME, notamment les prêts aux termes du programme de protection des salaires et les subventions des organismes à but non lucratif et des gouvernements. **Les ressources de la TD Charitable Foundation ont aidé la LISC à investir 91,9 millions de dollars américains et à utiliser 420 millions de dollars américains pour le développement communautaire.**
- En réponse à la demande accrue de personnel pour des logements abordables à but non lucratif, le **concours annuel Housing for Everyone** en 2021 aux États-Unis remettra 5,8 millions de dollars américains à 33 organismes ayant besoin de soutien pour renforcer leurs capacités afin d'accroître et d'élargir les services aux résidents. Depuis le lancement de ce concours de subventions en 2005, ce sont plus de 37 millions de dollars américains qui ont été remis pour appuyer quelque 500 initiatives de logement abordable.

Par nos activités – valeur partagée

- En 2021, les Services bancaires aux entreprises de la TD ont lancé une **stratégie nationale de logement abordable** ainsi qu'une **stratégie de logement abordable ciblant les Autochtones**. Le Groupe national des services immobiliers de la TD, de concert avec le Groupe des prêts hypothécaires commerciaux, a accepté le mandat d'accroître notre participation dans la construction et le financement à terme de projets de logements abordables, notamment en adoptant une stratégie de marché ciblée pour saisir ces occasions.
- TD Bank fournit des prêts et des services de développement communautaire à des entreprises qui construisent ou qui préservent des logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste. Entre autres, nous investissons par l'intermédiaire de **crédits d'impôt pour logements à loyer modique** dans les collectivités défavorisées afin de soutenir la construction ou la rénovation de logements abordables pour les familles, les particuliers et les personnes âgées.
- TD Bank finance la construction d'un **immeuble de logements abordables** à Paterson, au New Jersey, grâce à un montage financier de 25 M\$ US incluant un prêt à la construction de 13,2 M\$ US et un financement par crédits d'impôt de 12 M\$ US. L'immeuble est commandité par deux organismes à but non lucratif locaux et le St. Joseph's University Medical Center. Il s'agit du premier projet dans le New Jersey qui associera les services de santé et le logement dans un nouveau modèle innovant qui servira les résidents qui utilisent fréquemment les services hospitaliers.
- Par l'intermédiaire d'**Assistance TD**, nous avons aidé des clients au Canada qui avaient de la difficulté à rester dans leur maison actuelle en raison de problèmes financiers grâce à des refinancements et des reports de prêts hypothécaires, des prolongations d'amortissement et des paiements d'intérêts seulement totalisant 22,77 millions de dollars au cours de l'exercice 2021.

Pour attirer l'attention des secteurs public et privé sur le problème croissant du logement inabordable dans la région de Toronto, Gestion de patrimoine TD parraine la recherche et l'élaboration d'une série de rapports de la Chambre de commerce de la région de Toronto et de la fondation WoodGreen. Le premier rapport, intitulé [Housing a Generation of Workers: Defining the Problem](#) a été publié en janvier 2020, suivi en novembre 2020 du rapport [Housing a Generation of Essential Workers – Modelling Solutions](#). En août 2021, le rapport [The Cost of Inaction](#) a été publié. Il détaille les facteurs économiques et sociaux participant à l'augmentation des coûts associés au manque de logements abordables pour les travailleurs essentiels de la région, comme les infirmières, les caissières, le personnel des refuges, les gardiens, les opérateurs de transport en commun et les employés de restaurant.




Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis53

Inclusion financière et économique54

Valeur économique60

Inclusion sociale63

Bénévolat65

Approvisionnement responsable66

Expérience client68

Responsabilité liée aux produits et services71

Diversité et inclusion73

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents76

Santé et bien-être80

Prix et reconnaissance 202183

Données sur le rendement 202184

Index du contenu SASB106

Notes113

Acronymes115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs116

4.0 Société

4.5 Bénévolat

Bénévolat



Changer les choses grâce au bénévolat

Comme la majorité de nos collègues ont continué de travailler à distance en 2021 en raison de la pandémie, nous avons continué d'offrir des occasions de bénévolat virtuelles et sans contact par l'entremise du Réseau de La promesse TD Prêts à agir, notre plateforme d'engagement communautaire. Ces offres prévoyaient notamment des occasions de bénévolat et de leadership communautaire virtuels, des initiatives de collecte de fonds des collègues, des expériences de groupe virtuelles et de la formation en ligne pour aider les collègues à s'investir dans leur collectivité locale pendant cette crise exceptionnelle.

- Nos collègues ont fait plus de 3 660 heures de bénévolat pour aider des organismes à but non lucratif au Canada et aux États-Unis à mettre à profit les données et les analyses par l'intermédiaire de notre programme **TD Mindpower : L'analyse pour le bien de la société**. Dans le cadre de l'initiative TD Mindpower, des organismes à but non lucratif sont jumelés à une équipe de collègues de la TD qui travaillent en données et en analyses et qui offrent bénévolement leur temps et leur savoir-faire pour les aider à tirer plus d'information de leurs données et à accroître leur action communautaire grâce à celles-ci. Ce programme lancé en 2018 a fait participer plus de

455 bénévoles et permis de réaliser 29 projets dans sept villes canadiennes et américaines. En 2021, nous avons ajouté des webinaires éducatifs pour faire connaître aux organismes à but non lucratif les pratiques gagnantes en matière de stratégie et de visualisation des données; neuf séances ont été offertes à des dizaines de collègues de ces organismes.

- Le **marathon de bénévolat virtuel pro bono de la TD** permet aux collègues de la TD de partout en Amérique de Nord à aider des organismes de bienfaisance ou à but non lucratif à résoudre des défis importants liés à la création de capacités dans des domaines comme la finance, la technologie, l'analyse de données, le marketing, les communications, la stratégie, l'amélioration des processus et les ressources humaines. Le programme pilote a eu lieu de façon virtuelle en novembre 2021. Au cours de deux séances de consultation d'une demi-journée, 54 collègues de la TD ont donné de leur temps pour travailler avec dix organismes des États-Unis et du Canada. Quatre à six collègues ont été jumelés à un organisme en fonction de leurs compétences, afin qu'ils puissent élaborer un livrable ou une série de recommandations pour l'organisme.

- Nous investissons temps et argent pour soutenir des programmes d'éducation financière en Amérique du Nord. Nous avons été en mesure de continuer d'offrir ces programmes lorsque les organismes communautaires se sont tournés vers les options virtuelles. Nos collègues bénévoles ont mis à profit leur expertise en animation de séances d'éducation financière virtuelles à l'intention des adultes, des petites entreprises, des jeunes et des acheteurs de maison potentiels. Au Canada, nous sommes fiers de poursuivre notre collaboration avec **Question d'argent**, un programme gratuit pour adultes, maintenant virtuel, qui aborde différents thèmes comme les opérations bancaires, l'épargne et le dossier de crédit. Tous nos programmes s'efforcent de mettre l'accent sur les groupes négligés ou défavorisés, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants.

Heures de bénévolat

Plus de 74 000¹

¹ En raison de la pandémie de COVID-19 en 2020 et 2021, nous avons dû réduire considérablement les occasions de bénévolat en personne afin de garantir la sécurité des collègues et des collectivités que nous servons, y compris à la demande des organismes dont la capacité d'accueil des bénévoles a été réduite pour des raisons opérationnelles et de sécurité. Les perturbations importantes entraînées par la pandémie ont fait en sorte que nous avons raté notre objectif d'augmenter le nombre heures de bénévolat par rapport à celui de l'année précédente. Nous avons toutefois adapté notre modèle de fonctionnement pour nous concentrer sur les occasions de bénévolat virtuelles et à distance et nous sommes déterminés à améliorer notre nombre d'heures de bénévolat en 2022.

65

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Approvisionnement responsable

Pourquoi est-ce important pour la TD?

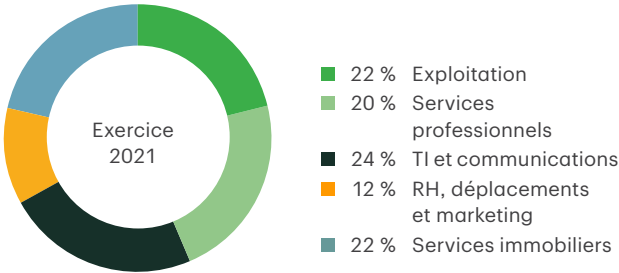
En tant qu'acheteur important, la TD se fait un devoir d'exercer son influence pour encourager l'adoption de pratiques éthiques, environnementales et sociales rigoureuses d'un bout à l'autre de ses chaînes d'approvisionnement. Le Groupe de la sélection stratégique de la TD veille à ce que nous ayons un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui offrent des biens et des 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.

Réalisations en 2021

Consolider notre engagement à intégrer l'approvisionnement responsable dans nos activités

Nous avons dépensé quelque 7,6 milliards de dollars en produits et services auprès de fournisseurs tiers, dont la vaste majorité est établie en Amérique du Nord. Voici la répartition des dépenses par catégorie de fournisseurs de la TD en 2021.

Dépenses d'approvisionnement de la TD en 2021



- Lorsque nous faisons appel à des fournisseurs, ils doivent confirmer exercer leurs activités conformément à notre **Code de conduite des fournisseurs** qui inclut la protection des droits de la personne. Dans le cadre de son programme d'approvisionnement responsable, la TD peut faire preuve d'une diligence raisonnable accrue à l'égard des éléments de notre chaîne d'approvisionnement qui sont les plus pertinents pour les enjeux ESG.
- En 2021, nous avons procédé à un examen approfondi des **fournisseurs d'articles de marque TD** et nous avons discuté avec eux des sujets liés à la diligence raisonnable et au bilan social, notamment la vérification des questions de santé et de sécurité, sociales (droits de la personne et des travailleurs) et environnementales associées au processus de fabrication. Nos lignes directrices en matière de diligence raisonnable pour un approvisionnement responsable à l'intention des fournisseurs d'articles de marque TD sont entrées en vigueur en juin 2021. Elles décrivent les exigences en matière d'audits indépendants pour les enjeux sociaux, comme le travail forcé, liés aux produits promotionnels fournis à la TD.

- Nous nous proposons d'intégrer les facteurs ESG à l'ensemble de nos processus d'approvisionnement et de mettre au point des stratégies pour assurer une diligence raisonnable accrue des facteurs ESG à l'égard de tiers sélectionnés. Par exemple, l'équipe des Services mondiaux de la sécurité et des enquêtes de la TD responsable de la sécurité physique travaille à un nouveau projet pour sensibiliser ses fournisseurs à l'importance de la diversité et de l'inclusion. Les travaux se poursuivront en 2022 pour étendre la portée du projet.
- Le **programme de chaîne d'approvisionnement relatif aux émissions de carbone de la TD**, qui en est maintenant à sa sixième année, vise à inciter les fournisseurs à déclarer leurs émissions de carbone et à les réduire progressivement. En 2021, nous avons demandé à 216 fournisseurs de participer au programme, et 69 % des répondants ont déclaré leurs émissions de carbone.
- En 2021, nous avons également mis à jour la politique de la TD sur la gestion des relations avec les fournisseurs afin d'offrir le rôle des directeurs, Fournisseurs à l'appui des initiatives ESG de la Banque pour les tiers et d'intégrer les facteurs ESG aux pratiques d'approvisionnement et de gestion des relations avec les fournisseurs.
- Dans le cadre de l'**évaluation de l'engagement des fournisseurs de CDP**, la TD a obtenu la cote de **A-**. Cette cote évalue le rendement de la TD sur le plan de l'engagement des fournisseurs à partir de nos réponses au questionnaire sur le changement climatique de CDP concernant la gouvernance, les cibles, les émissions du champ d'application 3 et l'engagement dans la chaîne de valeur.

Coin des analystes

- [Code de conduite des fournisseurs](#)
- [Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels](#)



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

Favoriser la diversité dans notre chaîne d'approvisionnement

Nous avons conçu notre programme de diversité des fournisseurs en Amérique du Nord pour favoriser un contexte équitable et encourager l'inclusion des femmes, des Noirs, des Autochtones, d'autres membres de groupes minoritaires, des membres de la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des anciens combattants et d'autres fournisseurs diversifiés dans notre processus de sélection⁸⁷. Nous sommes membres de 12 organismes en Amérique du Nord qui attestent que leurs fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité.

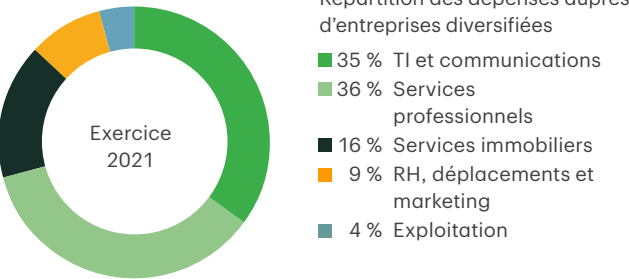
En 2021 :

- Pour témoigner de cet engagement, nous avons publié la [Déclaration du chef de l'approvisionnement sur la diversité des fournisseurs](#), qui reconnaît la diversité et l'inclusion en tant que valeurs fondamentales et d'impératifs commerciaux de la TD.
- Nous avons joint nos efforts à ceux du Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council (CAMSC) et de l'organisme Tent Partnership for Refugees afin de lancer une nouvelle certification pour les entreprises détenues par un ou des réfugiés au Canada. Dans le cadre de cette initiative, une formation sera offerte aux entreprises détenues par des réfugiés afin de communiquer avec les responsables des achats au sein des entreprises et des gouvernements soucieux de diversifier leurs réseaux de fournisseurs et permettre à ces derniers de rechercher des entreprises détenues par des réfugiés à partir du portail en ligne sur le site du CAMSC.

4.6 Approvisionnement responsable

- Nous avons également collaboré avec un fournisseur certifié par l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada pour assurer la sécurité des clients et des collègues pendant la pandémie. En 2021, nous avons mis à la disposition des clients des succursales canadiennes qui n'avaient pas de masque, des couvre-visage jetables d'Adaptability Canada. De plus, en 2020, nous nous sommes procuré de l'équipement de protection individuelle pour les collègues, notamment des visières, également auprès d'Adaptability Canada.
- La TD a inclus des courtiers en valeurs mobilières appartenant à des groupes diversifiés dans toutes ses émissions de titres de créance en dollars américains, afin de promouvoir la diversité des fournisseurs et d'accorder des revenus à des entreprises appartenant à de tels groupes.
- Nous avons augmenté notre nombre de fournisseurs principaux (de niveau 1) au Canada et aux États-Unis afin d'élargir la portée de notre rapport de deuxième niveau, dans lequel nous demandons à nos principaux fournisseurs de niveau 1 quelles dépenses ils engagent auprès de fournisseurs diversifiés au sein de leurs propres réseaux⁸⁸. Ce rapport de deuxième niveau éclaire l'ensemble de nos décisions de dépenses et indique clairement à nos principaux fournisseurs que la diversité est importante pour nous.

Dépenses auprès d'entreprises diversifiées en 2021, par catégorie



Expérience client

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous sommes déterminés à offrir des expériences client légendaires à tous nos points de contact en ayant des conversations personnelles et chaleureuses avec nos clients, ce qui est particulièrement important dans les périodes difficiles, comme la pandémie de COVID-19. La pandémie a modifié les attentes des clients et changé en profondeur leur façon de faire leurs opérations bancaires. Ils sont des millions à s'être tournés vers les services bancaires numériques. La TD entend continuer à innover pour répondre aux attentes des clients et les dépasser. Pour gérer les conséquences à plus long terme de la pandémie, nous savons qu'il est essentiel de répondre rapidement et efficacement aux questions des clients.

IEL¹ pour 2021

70,22



¹ Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD

Notre approche

La TD utilise l'indice d'expérience légendaire (IEL) pour mesurer son expérience client et obtenir des renseignements afin d'améliorer cette expérience aux étapes marquantes dans la vie de ses clients. Pour de nombreux clients, l'expérience offerte par une entreprise est tout aussi importante que les produits et services fournis⁸⁹. Comme la pandémie a changé les attentes et les comportements financiers des clients, la TD continue d'investir massivement dans l'infrastructure technologique, les outils et plateformes numériques, l'intelligence artificielle (IA) et de nouvelles technologies et solutions dans le but de dépasser les attentes du marché et des clients.



Réalisations en 2021

Offrir un service à la clientèle légendaire

Nous disposons d'une plateforme d'expérience client hors pair qui nous permet de communiquer avec les clients qui ont eu recours à un canal de détail (en succursale, par téléphone, en ligne) dans les 24 à 48 heures, et trimestriellement dans le cas des clients des Services bancaires aux entreprises, de Gestion de patrimoine TD et de TD Assurance pour recueillir leurs commentaires sur leur expérience avec la TD et déterminer dans quelle mesure nous tenons notre promesse liée à notre image de marque. Les résultats de l'IEL sont communiqués en temps réel au sein de la TD pour améliorer le rendement, et la rétroaction des clients a une incidence directe sur la rémunération variable de la majorité des collègues de la Banque. En 2021, près d'un million de clients en Amérique du Nord ont participé à ce sondage. Malgré les perturbations continues attribuables à la pandémie, cette année, nous avons dépassé de plus de trois points notre objectif IEL. (Voir les données à la [page 99](#)).

Coin des analystes

Données sur l'expérience client ([page 99](#))

[À nos clients](#)

[Processus de résolution des problèmes](#)

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

[Bureau principal d'examen des plaintes de clients](#)
(auparavant Bureau de l'ombudsman de la TD)



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

Améliorer nos capacités à mesurer l'expérience client

- **Des conseils améliorés** – Les clients se tournent vers la TD pour obtenir des conseils. Pour nous aider à combler et à dépasser les attentes de nos clients, et à améliorer les conseils fournis, nous avons préparé des questions supplémentaires sur les conseils et nous demandons de la rétroaction plus souvent dans les moments les plus importants aux yeux des clients.
- **Une efficacité améliorée** – Nous mettons à profit l'analyse des données et des comportements, l'IA et les techniques d'analyse de texte pour obtenir plus rapidement que jamais des indications sur l'expérience client.
- **Une compréhension approfondie** – Nous continuons à lancer des initiatives de schématisation du parcours des clients ainsi que des analyses de la concurrence pour aider nos équipes à comprendre les moments les plus importants pour les clients et à cerner les occasions d'approfondir la relation avec eux. En 2021, nous avons également intégré les commentaires sur l'expérience client provenant d'autres sources (p. ex. avis Google et médias sociaux) à la rétroaction des clients pour mieux la comprendre. En 2022, nous procéderons au premier sondage sur les relations entre les secteurs d'activité pour comprendre et évaluer les relations entretenues par les clients avec la TD.

Résoudre les plaintes des clients

Nous voulons offrir à nos clients une expérience bancaire fluide, mais si des problèmes surviennent, nous veillons à les résoudre avec empathie et efficacité au premier point de contact en proposant des solutions judicieuses. Au Canada, si un client estime que son problème n'a pas été résolu au premier point de contact, il peut transmettre sa plainte au Service à la clientèle TD à des fins d'examen et de résolution. Plus de 80 % des plaintes acheminées au Service à la clientèle TD sont résolues dans un délai d'un jour ouvrable après avoir communiqué avec le client.

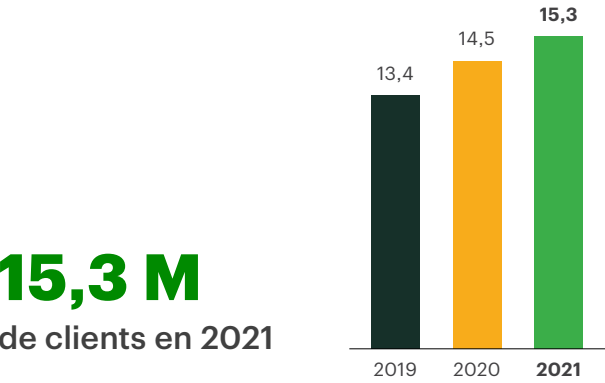
4.7 Expérience client

Puisque beaucoup de choses sont en jeu lors d'une pandémie, le volume de plaintes transmises au **Bureau principal d'examen des plaintes de clients** (BPEPC), auparavant le Bureau de l'ombudsman de la TD, a augmenté de 17% au cours de l'année; toutefois, les dossiers d'enquête fermés ont augmenté de 57% par rapport à l'année précédente. Les trois principaux motifs de plainte en 2021 étaient liés aux réclamations auto et habitation, à des fraudes (escroqueries et réclamations) et aux frais de remboursement anticipé de prêt hypothécaire. Au Canada, d'importants efforts sont déployés pour continuer d'améliorer le processus d'examen et de transmission des plaintes à un niveau supérieur. Les plaintes nous permettent d'apprendre et de nous améliorer. Nous nous efforçons d'avoir une vision globale des plaintes des clients à l'échelle de la TD. Ces améliorations nous aideront à répondre aux changements qui seront bientôt apportés à la *Loi sur les banques* du Canada qui font partie du cadre de protection des consommateurs ainsi qu'aux points soulevés dans l'examen récent du secteur⁹⁰.

Aux États-Unis, le **Chairman Services Center** gère les plaintes en maintenant un cadre interfonctionnel pour tous les clients, secteurs d'activité et canaux tout en veillant à ce l'expérience client reste au cœur de la résolution des problèmes.

En 2021, le nombre de plaintes totales transmises au Chairman Services Center a augmenté de 34 %⁹¹, comparativement à une baisse de 8 % l'année précédente. Au cours de la dernière année, nous avons redoublé d'efforts pour étendre notre programme et documenter les plaintes traitées au premier point de contact, ce qui explique l'augmentation du nombre de plaintes. Les principaux motifs de plainte en 2021 étaient le service à la clientèle, suivi des frais et de l'évaluation du crédit. Aux États-Unis, des efforts sont déployés pour améliorer notre programme et utiliser les données sur les plaintes pour déterminer les tendances touchant les clients et le secteur. En nous appuyant sur le programme #SoyezLégendaire⁹², nous voulons renforcer nos relations avec les clients en nous efforçant de devenir les chefs de file en matière de commodité, de services, de conseils et d'encadrement.

Clients actifs du service en ligne et du service mobile (en millions)



15,3 M
de clients en 2021



Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

4.0 Société

4.7 Expérience client

Favoriser des expériences client légendaires grâce à l'innovation

En 2021, nous nous sommes efforcés d'offrir une expérience client exceptionnelle et nous avons atteint des niveaux d'engagement élevés grâce aux initiatives suivantes ciblant nos services courants et spécialisés⁹³ :

COVID-19	<ul style="list-style-type: none">En 2021, TD Bank a reçu un prix pour le développement et le lancement réussis et rapides d'un assistant virtuel intégré à son application mobile en 2020 afin d'aider les clients à obtenir rapidement les réponses dont ils ont besoin⁹⁴.Pendant la pandémie, les gens ont eu plus de mal à faire le suivi de leur revenu et de leurs dépenses. Pour y remédier, Layer 6 (le laboratoire de recherche en intelligence artificielle de la TD) a mis au point un modèle de prévision de solde faible qui aide les clients canadiens de la TD à hiérarchiser leurs dépenses à partir de l'appli TD de façon à améliorer leur bien-être financier.
Accès et expérience client	<ul style="list-style-type: none">Le clavardage sécurisé de BanqueNet de TD Canada Trust utilise un service de messagerie asynchrone, qui permet aux clients de commencer, d'interrompre et de poursuivre leur conversation avec la TD peu importe où ils se trouvent. La TD a été la première banque canadienne à lancer ce type de messagerie.Nous avons également amélioré notre technologie pour permettre l'ouverture de comptes, les demandes de prêts et de placements en ligne, afin que les clients puissent effectuer leurs opérations sans quitter le confort de leur foyer.TD Assurance (TDA) poursuit sa transformation numérique. Par exemple, les clients de TDA peuvent obtenir de l'aide sur des questions liées à l'assurance de l'assistant virtuel de TDA et saisir et soumettre des images (p. ex. d'un véhicule endommagé) au moyen de l'appli mobile TDA.
Conseils financiers, planification et sécurité	<ul style="list-style-type: none">Nous avons ajouté l'outil d'évaluation des besoins de protection à l'outil en libre-service Découverte TD⁹⁵ afin d'offrir aux clients actuels et nouveaux l'évaluation de leurs liquidités, les options de protection de crédit admissibles et une soumission de prime. Nous avons aussi ajouté l'emprunt protégé à la plateforme Découverte TD, permettant ainsi aux clients de recevoir des conseils pour répondre à leurs besoins en matière d'emprunt hypothécaire.TD Canada Trust a permis de tenir des conversations à distance sur les placements pour les clients qui ont besoin de conseils et a amélioré le Centre Conseils TD Prêts pour vous au Canada où les collègues communiquent de façon proactive avec les clients et leur donnent des conseils, particulièrement au sujet de leurs besoins d'emprunt.TD Bank a lancé sa toute première série d'articles et de vidéos en ligne portant sur l'éducation financière à l'intention des clients aux États-Unis. Des collègues ont donné des trucs, par vidéo, pour économiser et établir un budget et nous avons préparé 11 nouveaux articles optimisés pour les moteurs de recherche sur des sujets allant de l'établissement d'un budget à l'épargne pour les urgences.À partir de l'application Dépense TD, les clients peuvent maintenant gérer les liquidités de leurs produits de débit et de crédit pour prendre en charge leur épargne et leurs dépenses. En 2021, nous comptons 3,2 millions d'utilisateurs de l'appli Dépense TD.
Innovation	<ul style="list-style-type: none">Aux États-Unis, lorsque la pandémie a obligé des succursales à fermer, nous avons donné à plus de 11 000 collègues la possibilité de fournir de l'aide et des conseils personnalisés directement sur le téléphone des clients.Pour nous assurer de mettre au point des solutions inclusives et équitables qui tiennent compte des besoins et expériences propres à nos clients, la TD a développé le Centre de ressources sur l'équité, une bibliothèque de ressources mise à la disposition des équipes de technologie de la TD pour les aider à utiliser une optique d'équité aux premières étapes de l'innovation, de la recherche et de l'élaboration de concepts. Nous étudions la possibilité d'étendre l'utilisation du centre à l'échelle de l'entreprise.
Sécurité	<ul style="list-style-type: none">Le Groupe Banque TD et Envestnet Yodlee ont conclu une entente d'accès aux données pour répondre aux besoins d'une clientèle numérique grandissante. Cette entente nord-américaine signifie une harmonisation des protocoles entre la TD et Envestnet Yodlee pour assurer un accès sûr et sécuritaire aux données financières des clients de la TD afin qu'elles soient relayées aux applications de bien-être financier de leur choix.TD Bank s'est jointe au réseau de données Akoya pour éliminer le besoin pour nos clients de partager leurs renseignements bancaires, y compris les mots de passe, directement avec les tiers connectés à Akoya, leur assurant une façon sécuritaire de partager leurs données financières avec les applications de technologie financière.



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs 116

4.0 Société

4.8 Responsabilité liée aux produits et services

Responsabilité liée aux produits et services

Les clients s'attendent à ce que les produits et services que nous offrons enrichissent leur vie, répondent à leurs besoins et les aident à atteindre leurs objectifs financiers. Nous offrons à nos clients une vaste gamme de produits et services au moyen de pratiques de vente responsables afin qu'ils puissent faire des choix en toute confiance et assurer leur sécurité financière à long terme. La politique d'approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires (ANPNA) de l'entreprise établit les processus uniformes aux fins d'approbation de toute activité commerciale engagée pour créer un nouveau produit ou service, ou modifier un produit ou service existant, y compris la technologie qui y est associée, qui est offert aux clients.

Tous les secteurs d'activité doivent se conformer à la politique ANPNA de la TD dans le cadre de leurs processus de changement, ce qui exige une évaluation du risque inhérent qui évalue également le risque d'atteinte à la réputation. Le processus de développement de nouveaux produits et services, ou de modification de produits et services existants, inclut la consultation des clients et des parties prenantes pour comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients. Tout au long du cycle de vie des produits, nous veillons à ce que nos processus d'évaluation, d'examen et d'approbation tiennent compte des caractéristiques, des risques, des frais et des avantages liés au produit ou service, ainsi qu'aux documents destinés aux clients, comme le matériel de marketing.

Coin des analystes

Données sur la responsabilité liée aux produits et services ([page 100](#))

[À nos clients](#)

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

[Comprendre la vente liée](#)

[Moyens mis en œuvre pour vous protéger \(mesures de sécurité\)](#)

[Nos engagements en matière de protection de la vie privée](#)

[Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2021](#) – Code des aînés (page 17)



Réalisations en 2021

Continuer de soutenir les clients pendant la pandémie de COVID-19

Lancé à l'interne en 2020, le **Centre Conseils TD Prêts pour vous** a communiqué avec plus de 88 000 clients depuis juillet 2020 pour les aider de façon proactive à régler leurs difficultés financières pendant la pandémie. Grâce au programme d'appels aux clients du centre, l'équipe peut communiquer avec les clients vivant un stress financier accru et leur proposer des solutions ou des conseils pour les aider.

Au fur et à mesure que les doses de vaccins contre la COVID-19 sont devenues disponibles et qu'un nombre croissant de membres de nos collectivités ont été mieux protégés, de nombreux gouvernements et agences de santé publique ont réévalué les restrictions et les entreprises ont commencé à rouvrir leurs portes. Pendant cette réouverture graduelle, nous sommes déterminés à continuer de collaborer afin de prévenir la propagation de la COVID-19 et d'assurer la santé et la sécurité des clients et des collègues dans nos succursales. Nous avons mis en place des mesures de santé et de sécurité essentielles en maintenant une distance physique tout en continuant de fournir des services essentiels. Nous continuons d'aider à protéger nos clients, en mettant l'accent sur la promotion des solutions bancaires numériques TD et en aidant nos clients à se familiariser avec celles-ci, réduisant ainsi la nécessité de se rendre en succursale. Nous avons également accru le recours aux signatures électroniques afin de permettre aux clients de signer des documents à distance et nous avons continué d'utiliser une plateforme vidéo numérique pour que les clients puissent ouvrir une session à distance et recevoir des conseils de façon virtuelle.

Informers nos clients en utilisant des communications et un langage clairs

Il est essentiel d'utiliser un langage clair pour offrir un service à la clientèle légendaire et proposer des produits et services financiers. Pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées, nous voulons qu'ils comprennent bien le fonctionnement de nos produits et services ainsi que leurs droits et leurs obligations. Au Canada, la TD s'est dotée de principes sur le langage clair et a créé le cours Principes de base d'un langage clair pour former les collègues et les aider à rédiger les

documents destinés aux clients. Au cours de l'exercice 2022, nous poursuivons l'adoption d'un langage clair en utilisant ces principes pour améliorer nos conventions de prêts personnels ainsi que nos conventions de ligne de crédit et de carte de crédit.

Rehausser la qualité des conseils en développant l'expertise des collègues

Prêts pour l'avenir est l'approche utilisée par le Réseau de succursales au Canada pour améliorer les conseils, rehausser la confiance de la clientèle et des collègues, et répondre à un plus grand nombre de besoins des clients. Cette approche est passée d'une stratégie lancée en 2018 à un cadre qui guide notre façon d'exercer nos activités. Voici certains des programmes mis sur pied en 2021 pour souligner notre engagement à rehausser la confiance des collègues :

- **Coach Ready**, notre approche uniforme et simplifiée du coaching. Cette plateforme de coaching a enregistré plus de 400 000 discussions de coaching depuis son lancement et permet aux dirigeants et aux collègues de collaborer virtuellement.
- Les **guides sur les préjugés inconscients** à l'intention des collègues et des dirigeants pour poursuivre la conversation et mieux comprendre comment gérer les préjugés inconscients qui peuvent influencer les interactions avec les clients et les collègues.
- Les **outils de facilitation du télétravail**, comme e-Signature TD et les fonctions de vidéoconférence avec les clients, ont permis à plus de 8 000 collègues des Services bancaires de détail de télétravailler et de maintenir la confiance des clients et répondre à leurs besoins pendant la pandémie.

La TD a lancé les programmes **#SoyezLégendaire** et **#SoyezLégendaire des Services bancaires aux PME** aux États-Unis, en 2019 et 2020 respectivement, afin de promouvoir l'excellence et d'adopter les bons comportements pour répondre de manière cohérente aux besoins de nos clients. En 2021, nous avons lancé le programme **#SoyezLégendaire de Gestion de patrimoine TD** qui vise à fournir une expérience client uniforme à la clientèle de Gestion de patrimoine TD et nous aide à maintenir et à approfondir nos relations avec les clients.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

4.0 Société

4.8 Responsabilité liée aux produits et services

Promouvoir des pratiques de vente responsables

Nos produits et services sont conçus pour satisfaire les besoins de nos clients.

- Tous nos secteurs d'activité peuvent compter sur des mesures de vérification et de protection qui favorisent le respect des valeurs et des pratiques de vente de notre entreprise.
- Les collègues en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des produits, les politiques. Connaissez votre produit, Connaissez votre client et sur la LCBA, ainsi que sur le respect des exigences prévues par les lois et règlements.
- En 2021, la TD a mis en place de nouvelles mesures de contrôle des conflits d'intérêts et a amélioré les renseignements à fournir aux clients. Elle travaille actuellement à la mise en œuvre de changements pour respecter les obligations accrues dans le cadre de la deuxième phase des réformes axées sur le client⁹⁶ (entrées en vigueur le 31 décembre 2021).
- Les collègues qui travaillent en succursale et au téléphone sont formés pour utiliser des outils pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils incitent les collègues à poser des questions aux clients pour déterminer leurs besoins financiers et suggérer de possibles solutions.

En 2021 :

- Nous avons continué d'examiner et d'améliorer notre cadre de gestion du rendement afin que nos collègues soient reconnus et récompensés pour avoir agi dans l'intérêt de nos clients.
- Le Comité de gouvernance du conseil d'administration a reçu des mises à jour du chef de la conformité de la Banque à propos de l'état et de l'efficacité du programme de gestion des risques liés à la conduite. Le conseil d'administration a reçu des rapports réguliers du Comité de gouvernance quant à la surveillance assurée par le comité relativement à ce programme.

Nos **programmes de primes de rendement et de récompenses des employés** soutiennent les valeurs de la TD et intègrent des caractéristiques liées aux comportements attendus s'articulant autour de l'intégrité et de l'éthique. Pour cela, nous devons nous doter d'une approche équilibrée pour nos programmes, ce qui peut comprendre divers facteurs comme l'expérience client, le rendement de l'équipe et le rendement individuel, avec la possibilité de modifier les décisions liées aux fonds consacrés à la rémunération et aux primes et récompenses individuelles selon la conduite de l'employé.

Protection de nos clients

La TD se prépare activement en vue des changements exigés par le *Projet de loi C-86*, le régime de protection des consommateurs en matière financière, qui entrera en vigueur en juin 2022. Le projet de loi vise à promouvoir une conduite responsable au sein des institutions financières canadiennes et à protéger les clients des services financiers.

Nous sommes fiers non seulement de notre approche responsable, mais aussi des outils et des services que nous offrons à nos clients, au moyen de plusieurs canaux, pour protéger leurs finances maintenant et dans l'avenir des façons suivantes :

Comptes sécurisés	<ul style="list-style-type: none">• Sur notre site Web et nos applis, nous faisons la promotion de l'utilisation avisée d'Internet en offrant aux clients de l'information et des conseils pour contribuer à reconnaître et à prévenir la fraude.• Dans le cadre du service Alertes de fraude TD, nous appelons les clients ou leur envoyons un message texte pour leur signaler toute activité suspecte faite au moyen de la carte de crédit ou débit TD de leurs comptes personnels.
Atténuer le risque pour les clients	<ul style="list-style-type: none">• La politique sur les services bancaires justes et responsables de la TD soutient notre mission d'atténuer les risques de discrimination illicite et de pratiques déloyales et trompeuses aux États-Unis.• Elle met l'accent sur les aspects clés que nous surveillons pour assurer le traitement équitable de nos clients : développement et offre de produits et services; marketing et publicité; acceptation des demandes; opérations; utilisation de modèles de fournisseurs de services tiers; processus décisionnel relatif aux prêts, processus de tarification des prêts, service des prêts et atténuation des pertes; et respect des lois qui interdisent la discrimination, l'exclusion systématique⁹⁷ et le renversement de l'exclusion⁹⁸.• La TD adopte une politique en matière de plainte qui lui permet de corriger les irritants pour les clients et d'améliorer notre expérience client légendaire.
Aider les aînés	<p>Nous sommes conscients que les personnes âgées ont souvent des besoins financiers uniques. La TD a créé une page Web pour leur fournir des ressources qui les aident à répondre à ces besoins. Voici certaines des façons dont nous aidons les aînés :</p> <ul style="list-style-type: none">• Nous avons mis en place un processus de transmission à un échelon supérieur des cas de préjudices financiers pour aider notre personnel de première ligne à mieux protéger nos clients contre l'exploitation financière. Depuis la mise en place du processus en 2021, nous avons reçu et examiné plus de 240 dossiers. La majorité de ceux-ci étaient liés à des escroqueries, à l'utilisation abusive de procurations et aux abus financiers d'ordre général. Les dossiers sont généralement complexes et l'âge moyen des clients touchés est de 73 ans.• La TD continue de respecter le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, qui vise à aider les banques canadiennes à offrir des produits et des services bancaires aux aînés au Canada. Nos pratiques reflètent les principes énoncés dans le code et notre capacité à répondre aux besoins financiers particuliers et aux autres enjeux touchant les aînés⁹⁹.
Se préparer pour l'avenir	<ul style="list-style-type: none">• Nous offrons de nombreux produits, services et arrangements, y compris la facilitation du Bon d'études canadien (BEC), pour encourager nos clients à épargner. Par exemple, l'inclusion du montant du BEC dans nos régimes enregistrés d'épargne-études incite les familles à faible revenu à épargner en vue des études futures de leurs enfants.• Pour aider notre clientèle de particuliers et de petites entreprises à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous proposons des solutions de crédit et de remboursement. Ces mesures les empêchent de recourir à des modes de financement coûteux et nous aident à conserver leur clientèle et à éviter d'éventuelles pertes.

Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis

53

Inclusion financière et économique

54

Valeur économique

60

Inclusion sociale

63

Bénévolat

65

Approvisionnement responsable

66

Expérience client

68

Responsabilité liée aux produits et services

71

Diversité et inclusion

73

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

76

Santé et bien-être

80

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

Diversité et inclusion

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous croyons fermement que pour servir efficacement nos clients, nous devons refléter la diversité des collectivités dans lesquelles nous sommes présents et promouvoir une culture d'entreprise inclusive. La diversité et l'inclusion sont des priorités stratégiques de la TD depuis plus d'une décennie. Les effets disproportionnés de la pandémie, la découverte de tombes anonymes sur le site d'anciens pensionnats autochtones au Canada et les actes haineux envers les communautés noires et asiatiques ont profondément marqué nos clients, nos collègues et les collectivités que nous servons. La TD lutte contre toutes les formes de racisme et de haine. Ces événements, et d'autres, nous rappellent brutalement qu'il reste beaucoup de travail à faire et viennent confirmer que la diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales et un impératif commercial pour nous. Les entreprises qui adoptent une approche systémique pour consolider et intégrer la diversité et l'inclusion dans leurs processus d'affaires obtiennent des résultats financiers supérieurs à ceux de leurs pairs¹⁰⁰. Les leaders de demain seront réputés non seulement pour cultiver un milieu de travail inclusif, mais aussi pour offrir des expériences client inclusives et promouvoir la création d'une société inclusive¹⁰¹.

Notre approche

La TD soutient une culture d'écoute de ses clients et de ses collègues pour apprendre comment elle peut poursuivre ses efforts de diversité et d'inclusion. Nous voulons créer des espaces sûrs où nos collègues peuvent avoir des discussions franches et ouvertes et proposer des idées qui enrichissent notre milieu de travail diversifié et inclusif. Depuis 2005, la diversité et l'inclusion sont intégrées dans la stratégie et le cadre d'affaires de la TD et nous avons fait progresser ces valeurs au sein de l'entreprise. Tous les secteurs d'activité de la TD disposent de stratégies et de plans définis qui s'inscrivent dans la stratégie de l'entreprise en matière de diversité et d'inclusion et la soutiennent. Bien que la diversité et l'inclusion soient des valeurs fondamentales et que notre stratégie mette l'accent sur les piliers Femmes dirigeantes, Expérience des Noirs, Minorités visibles/Minorités, Autochtones, Personnes ayant une incapacité, Personnes ayant différentes capacités, Membres de la communauté LGBTQ2+ et Anciens combattants, la TD a pour objectif d'enrichir la vie de tous ses clients et collègues et de toutes les collectivités.

En 2020, nous avons ajouté le pilier Expérience des Noirs à notre stratégie de diversité et d'inclusion afin de mettre davantage l'accent sur la représentation des talents noirs et le soutien des

clients et des collègues noirs. Nous nous sommes engagés à accroître la représentation des professionnels noirs, autochtones et d'autres minorités au sein de la TD. Nous surveillons régulièrement la représentation de ces piliers et nous veillons à nous assurer que notre effectif continue d'être représentatif des diverses collectivités que nous servons.

Bâtir une entreprise diversifiée et inclusive

Nous continuons de soutenir nos dirigeants avec une stratégie de leadership inclusif afin de renforcer la valeur de l'inclusion et, dans le cadre de nombreux programmes de formation et de perfectionnement, d'aider nos gestionnaires à établir des stratégies concrètes pour mobiliser des équipes diversifiées, exploiter leur plein potentiel et réduire les conséquences négatives des préjugés non intentionnels.

Cette année, compte tenu des conséquences persistantes de la COVID-19 et des troubles sociaux, l'accent est mis non seulement sur la diversité à la TD, mais aussi sur la promotion de notre culture d'inclusion.

- En 2021, nous avons mis à jour nos modules d'apprentissage sur la diversité et l'inclusion et avons lancé le nouveau cours **Diversité et inclusion au travail** à l'intention de tous les collègues dans le monde (cours obligatoire pour les nouveaux employés) afin de les aider à acquérir les connaissances de base sur la diversité et l'inclusion à la TD qui font progresser notre culture de bienveillance. Il renforce l'engagement de la TD envers la diversité, examine les notions de préjugé et d'allié et aide à définir le rôle de chacun dans la création d'un environnement inclusif.
- Nous offrons le **parcours « Se diriger soi-même sur la diversité et l'inclusion » dans TD Essor**, notre plateforme d'apprentissage, pour donner aux collègues l'occasion d'améliorer leur compréhension de la diversité et de l'inclusion et d'acquérir les compétences nécessaires pour apprendre et s'épanouir maintenant et dans l'avenir.
- Le troisième sommet annuel mondial sur la diversité et l'inclusion – **Des liens plus forts** – invitait les collègues de toute l'entreprise à participer à une conversation virtuelle sur quatre jours avec des conférenciers internes et externes qui portait sur la diversité et l'inclusion, dont les thèmes des alliés et de l'intersectionnalité. L'événement, qui a attiré près de 8 600 collègues en 2021, témoignait de notre ferme engagement envers la diversité et l'inclusion. Les collègues, y compris notre président et chef de la direction et plusieurs membres de l'équipe de la haute direction, ont partagé leurs expériences et proposé des solutions pour affermir davantage l'inclusion à la TD.

Coin des analystes

Données sur la diversité et l'inclusion
([page 100](#))

[Code de conduite et d'éthique professionnelle](#)

[Notre engagement à l'égard de la diversité](#)

[Rapport sur l'équité en matière d'emploi
\(Canada seulement\)](#)

[La TD et les communautés autochtones du Canada](#)



Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

4.9 Diversité et inclusion

Réalisations en 2021

Soutenir la diversité des collègues par le mentorat, la formation, l'éducation et des événements

Diversité des collègues	Initiatives sélectionnées
Femmes	<ul style="list-style-type: none">TD Assurance et Gestion de patrimoine TD, en partenariat avec l'École de gestion Rotman de l'Université de Toronto, réputée dans le monde, ont offert un programme virtuel aux collègues de la TD afin de constituer un meilleur pipeline de talents féminins pour occuper de futurs postes de hauts dirigeants.
Collègues LGBTQ2+	<ul style="list-style-type: none">Le programme d'accompagnement LGBTQ2+ a pour objectif de présenter les nouveaux employés LGBTQ2+ à des collègues LGBTQ2+ qui les aideront dans leur expérience d'intégration et les renseigneront sur la communauté LGBTQ2+ à la TD.Dans le cadre du programme de mentorat éclair virtuel LGBTQ2+, les dirigeants LGBTQ2+ donnent des conseils de perfectionnement professionnel aux collègues LGBTQ2+ de l'entreprise.
Collègues des minorités visibles (Canada) / Collègues de groupes minoritaires (États-Unis)	<ul style="list-style-type: none">Le programme intensif de deux jours de leadership destiné aux minorités visibles aide les collègues des minorités visibles à donner leur pleine mesure en renforçant leur capacité de direction et d'inspiration. En 2021, le programme est devenu virtuel et nous avons lancé une initiative jumelant les participants à d'anciens participants au programme de leadership destiné aux minorités visibles qui agissent comme mentors.Nous avons organisé un événement contre le racisme envers les Asiatiques pour soutenir nos collègues et créer un espace sûr pour les collègues asiatiques et leurs alliés dans l'entreprise. Plus de 2 000 collègues ont participé à cet événement. Des hauts dirigeants et des collègues ont fait part de leurs sentiments personnels à l'égard de la haine envers les Asiatiques, de la violence dans la communauté asiatique et de la façon dont les alliés peuvent soutenir leurs communautés.
Collègues noirs	<ul style="list-style-type: none">Nous avons lancé une série éducative, Expérience des Noirs liée aux services bancaires, qui présente l'expérience des membres de la communauté noire avec leur institution financière et des conseils pratiques sur la manière dont nous pouvons poursuivre nos efforts pour atteindre l'équité et l'inclusion au sein de la TD et au-delà de ses murs.
Autochtones	<ul style="list-style-type: none">Nous avons lancé un programme de mentorat à l'échelle de l'entreprise en 2021 pour les collègues autochtones afin d'accélérer leur perfectionnement professionnel. En créant un espace sûr, ce programme permet aux collègues autochtones d'engager un dialogue sincère entre mentors et mentorés, qui permet de faire entendre la voix des peuples autochtones à la TD.Nous avons organisé un événement d'entreprise pour souligner la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, également appelée Journée du chandail orange. Notre formation sur la sensibilisation à la culture autochtone, qui est obligatoire pour tous les collègues au Canada, permet aux collègues de mieux comprendre les communautés autochtones, de gagner en confiance pour soutenir des collègues et des clients issus de ces communautés et d'aider à accroître l'engagement de la TD en matière de vérité et réconciliation¹⁰².



Doris Bear,

vice-présidente, Services bancaires aux Autochtones

« L'éducation est essentielle pour bâtir une entreprise diversifiée et inclusive. À la TD, nous faisons notre devoir pour informer nos collègues, nos clients et la collectivité sur l'histoire des peuples autochtones au Canada et d'autres groupes diversifiés, et pour embaucher des personnes talentueuses qui reflètent la diversité des collectivités que nous servons. »

39,1%

Pourcentage de femmes occupant des postes liés aux STIM à temps plein

31,6%

Pourcentage de femmes occupant des postes liés aux technologies à temps plein



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

4.9 Diversité et inclusion

Diversité des collègues	Initiatives sélectionnées
Personnes handicapées / Personnes ayant différentes capacités	<ul style="list-style-type: none">La TD a organisé plusieurs événements pour célébrer la diversité des capacités. Nous avons organisé notre deuxième Sommet annuel des collègues ayant une incapacité où des messages sur la façon dont chaque personne peut apporter un changement positif vers l'inclusion ont été transmis. Nous avons aussi souligné le Mois de sensibilisation à l'autisme et la Journée internationale des personnes handicapées et nous avons lancé notre premier Mois de la sensibilisation à l'épilepsie qui comprenait des activités internes ainsi que des initiatives de sensibilisation auprès des clients.Un groupe intersectionnel a participé au programme de perfectionnement du leadership Habiller les dirigeants, destiné aux collègues aux États-Unis et au Canada qui s'identifient comme handicapés. Ce programme permet aux participants d'aiguiser leurs compétences en leadership pour donner leur pleine mesure. En 2021, le groupe était composé de personnes ayant différentes capacités et d'anciens combattants.Notre parcours d'apprentissage TD Essor sur l'accessibilité vise à faire en sorte que la TD soit plus inclusive pour tous. Ce parcours comprend des ressources qui renseignent les collègues sur l'accessibilité et les moyens par lesquels ils peuvent faire de la TD une entreprise plus accessible et plus inclusive.
Anciens combattants	<ul style="list-style-type: none">En 2021, TD Bank a souligné le jour du Souvenir aux États-Unis en fermant ses succursales et ses opérations d'arrière-guiche et, en novembre 2021, a organisé son deuxième Sommet des anciens combattants aux États-Unis sur le thème Mindset Matters: Resiliency and Sustainability (L'état d'esprit compte : résilience et durabilité). Le sommet a réuni des anciens combattants, des gestionnaires de personnel et des hauts dirigeants pour discuter de l'embauche d'anciens combattants, d'expériences personnelles et de la réintégration des anciens combattants dans la main-d'œuvre civile.En 2020, nous avons lancé un programme de mentorat pour les anciens combattants qui jumelle un ancien combattant avec un mentor, lui-même ancien combattant, pour offrir du soutien et des ressources et faciliter la transition ou l'adaptation à la vie civile tout en perfectionnant des compétences particulières.

En décembre 2021, la TD est devenue **un signataire des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies**, renforçant son engagement envers l'équité entre les sexes. Ces principes, qui sont le résultat de la collaboration entre le Pacte mondial des Nations Unies et l'ONU Femmes, orientent la façon de promouvoir l'égalité entre les sexes et l'autonomisation des femmes en milieu de travail.





Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs 116

4.0 Société

4.10 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Pour continuer d'offrir et bonifier notre expérience client légendaire et être une meilleure banque, nous devons attirer, perfectionner, placer et fidéliser les meilleurs talents. Comme de plus en plus de gens veulent travailler pour des entreprises qui partagent leurs valeurs, nous croyons qu'il est de notre devoir d'offrir aux collègues des occasions de perfectionner leurs compétences et de les aider à réaliser leurs aspirations professionnelles et à s'investir dans leur travail et leur collectivité¹⁰³.

Nous sommes en voie de respecter notre engagement de 2020 consistant à doubler la représentation des dirigeants noirs d'ici la fin de 2022. Nous avons également atteint plus de la moitié de notre engagement à long terme, également pris en 2020, visant à augmenter la représentation des minorités à des postes de direction partout en Amérique du Nord d'ici au 31 octobre 2025 afin de compter 25% de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires aux postes de vice-présidence et d'échelons supérieurs. Au 31 octobre 2021, nous en étions à 18,5%¹.

¹ Les progrès réalisés pour atteindre ces cibles figurent à la page 100 qui présente les résultats.



Notre approche

La TD croit que ses collègues peuvent changer les choses, s'épanouir professionnellement et faire l'expérience d'une culture de bienveillance. Nous sommes déterminés à offrir aux membres de notre personnel un milieu inclusif et les outils nécessaires pour atteindre leurs objectifs professionnels. La TD investit dans ses collègues en les aidant à acquérir les compétences requises pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Nous concevons des programmes et des plateformes afin de perfectionner notre effectif et d'aider les employés à

s'adapter aux nouveaux rôles qu'ils doivent jouer dans notre secteur bancaire en transformation. Nous mesurons nos résultats en matière d'expérience collègue au moyen d'une cote d'engagement des employés et des taux de départs volontaires. Nous fournissons aussi une culture inclusive, des occasions d'avancement, des avantages concurrentiels et du travail intéressant et nous nous efforçons d'être un milieu de travail à l'écoute des besoins de ses collègues.



Défi :
Retour sécuritaire au bureau – Souplesse pour les collègues tout en continuant de répondre aux besoins des clients

Réponse : Pendant que nous continuons de surveiller la pandémie et l'impact des variants dans nos collectivités, nous préparons au retour dans nos bureaux d'un plus grand nombre de collègues quand les conditions le permettront. Nous cherchons à ajouter plus de souplesse à nos modèles de travail – trouver un juste équilibre entre le rendement, la socialisation, la croissance professionnelle et la souplesse personnelle pour nos collègues – tout en continuant à répondre aux besoins changeants de nos clients. Les bureaux sont au cœur de la culture de la TD et de notre expérience collègue. C'est dans les bureaux que les moments marquants se produisent, par exemple le premier jour de travail, une séance de remue-méninges ou un événement pour célébrer les réalisations individuelles et de l'équipe.

Leurs besoins étant différents, les secteurs d'activité de la Banque devront adopter des approches de retour au bureau en fonction de l'un des trois modèles suivants : principalement sur place, hybride (sur place et télétravail) et télétravail principalement. Nous continuons de soutenir les collègues de tous nos secteurs d'activité pendant cette période de transition et d'incertitude et de leur fournir des ressources, notamment de l'information sur les exigences de santé et de sécurité de la TD et une foire aux questions sur le retour au bureau.

Notre stratégie sur l'avenir des lieux de travail est ancrée dans notre stratégie d'affaires s'articulant autour d'un modèle d'affaires éprouvé, axée sur les objectifs et tournée vers l'avenir. C'est plus que d'ouvrir les portes de nos bureaux; il s'agit de repenser la façon dont le travail est effectué, de mettre en pratique les leçons tirées de l'expérience de télétravail et de trouver le juste équilibre pour continuer d'enrichir notre culture.

Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

Attirer un effectif diversifié et inclusif

Nous comptons une équipe Recrutement axé sur la diversité qui a pour mission d'attirer les talents de diverses communautés, conformément à la stratégie d'acquisition de talents de l'entreprise. Valorisant la diversité, nous sommes déterminés à recruter des personnes ayant une incapacité, des femmes, des Autochtones,

des anciens combattants, des nouveaux arrivants, des membres de la communauté LGBTQ2+ et des communautés noires et d'autres minorités visibles (Canada) ou groupes minoritaires (États-Unis). Pour attirer et former les professionnels de la prochaine génération, nous proposons des stages rémunérés, des programmes de rotation et des programmes pour les associés en gestion.

Voici quelques-unes des initiatives mises en place en 2021 pour attirer un effectif diversifié :

Talents diversifiés	Initiatives de recrutement
Femmes	<ul style="list-style-type: none">En 2021, la TD a offert avec succès le programme de relance de carrière à de nouveaux groupes afin d'accroître la diversité au sein de la haute direction. Ce programme a été créé pour recruter et perfectionner les professionnels du secteur financier qui ont interrompu volontairement leur carrière pour diverses raisons, par exemple, élever des enfants, prendre soin de leurs parents, servir dans l'armée ou s'occuper de leur santé.Notre stratégie relative aux conseillères nous a permis de mettre en œuvre une stratégie de planification du patrimoine soutenue par le recrutement d'un plus grand nombre de femmes à des postes de niveau supérieur dans les services de conseil en matière de placements, et nous avons lancé un programme de mentorat pour retenir et perfectionner les talents à la TD.
Communauté LGBTQ2+	<ul style="list-style-type: none">La TD compte deux recruteurs de talents spécialisés, un au Canada et un autre aux États-Unis, pour signaler aux talents LGBTQ2+ les perspectives de carrière offertes à la TD.En partenariat avec le programme Tent Partnership for Refugees et la Human Rights Campaign, la TD soutient l'intégration économique des réfugiés LGBTQ2+, en fournissant du mentorat aux réfugiés LGBTQ2+ dans ses marchés locaux.
Minorités visibles (Canada)/Groupes minoritaires (États-Unis)	<ul style="list-style-type: none">Au Canada et aux États-Unis, nous avons collaboré avec Ascend, organisme faisant la promotion des leaders panasiatiques actuels et futurs. Notre collaboration avec Ascend nous aide à constituer et à développer un groupe de candidats potentiels très motivés.Nous avons aussi travaillé avec l'Association of Latino Professionals For America pour repérer les talents de la communauté latino-américaine aux États-Unis.
Communauté noire	<ul style="list-style-type: none">La TD compte offrir aux collègues la possibilité de mettre leur détermination et leur talent au service du Black Opportunity Fund (BOF). Chaque année, les collègues de la TD peuvent poser leur candidature à deux postes afin de travailler auprès du BOF sur certains projets et initiatives contribuant à sa mission de lutter contre les effets du racisme envers les Noirs. Nous offrirons aux employés de la TD un large éventail d'activités de bénévolat pour le BOF, entre autres des projets axés sur les compétences par l'intermédiaire du Réseau de La promesse TD Prêts à agir.
Autochtones	<ul style="list-style-type: none">Conçu pour les jeunes professionnels et les collègues de la TD autochtones, le programme de stages pour Autochtones de TDA permet d'acquérir des connaissances et de l'expérience pratique dans le secteur de l'assurance.La TD compte un partenaire de recrutement axé sur la diversité qui a pour tâche de sensibiliser et d'informer les talents autochtones des perspectives de carrière à la TD.Nous avons soutenu le programme de gestion autochtone (Aboriginal Management Program) dans le cadre de la Ch'Nook Indigenous Business Education Initiative de l'Université de la Colombie-Britannique, qui s'adresse aux professionnels autochtones et propose des occasions de perfectionnement professionnel.
Personnes handicapées / Personnes ayant différentes capacités	<ul style="list-style-type: none">Notre partenariat avec Specialisterne USA s'est étendu après un essai dans plusieurs secteurs d'activité. Cette initiative a débouché sur l'embauche d'environ 60 candidats Specialisterne aux États-Unis et au Canada. Nous avons dépassé notre objectif de 2025 de représentation des personnes ayant une incapacité au Canada et aux États-Unis, et la représentation a doublé aux États-Unis en une seule année.La TD a également formé le cinquième groupe de l'initiative Project SEARCH, programme de transition d'un an pour les jeunes ayant une déficience cognitive. En 2021, on a dénombré 26 diplômés dont trois ont été embauchés à la TD. En 2021, la TD a obtenu le prix Project Search Excellent Outcome Award pour souligner son taux d'embauche.
Anciens combattants	<ul style="list-style-type: none">En 2021, nous avons engagé un recruteur axé sur la diversité ayant pour objectif d'augmenter la représentation des anciens combattants, lancé une page Web sur le recrutement des anciens combattants et mis sur pied le programme des champions de l'acquisition d'anciens combattants talentueux, qui agissent à titre d'agents de liaison pour les recruteurs afin de les former et de défendre la candidature des anciens combattants.
Nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none">Valeurs Mobilières TD a adhéré au réseau FUSE, initiative de l'organisme de bienfaisance Breaking Barriers qui vise à réduire le chômage parmi les réfugiés au Royaume-Uni. Le réseau FUSE est une coalition d'entreprises qui entend soutenir les réfugiés entrant sur le marché du travail et incite un plus grand nombre d'entreprises à s'intéresser au sort des réfugiés afghans.

Coin des analystes

Données sur le recrutement, le perfectionnement et la fidélisation des talents ([page 102](#))

[Notre engagement à l'égard de la diversité](#)

[Recrutement sur les campus](#)

[Perfectionnement des dirigeants](#)

[Formation et perfectionnement](#)



Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 202183

Données sur le rendement 202184

Index du contenu SASB106

Notes113

Acronymes115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs116

4.0 Société

4.10 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Perfectionnement du capital humain à la TD

Nous investissons dans nos collègues en leur permettant d'acquérir les compétences requises pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Nos programmes de perfectionnement s'articulent autour des compétences et des habiletés essentielles pour la TD et ils sont préparés en fonction des besoins particuliers de nos collègues. Les initiatives de formation et de perfectionnement destinées aux collègues et aux gestionnaires de personnel soutiennent une culture d'apprentissage et de croissance continus qui leur permet d'avoir une influence importante sur les clients, les collègues et les collectivités que nous servons.

Réalisations en 2021

Investir dans la formation et le perfectionnement

En 2021, nous avons investi 79 millions de dollars à l'échelle mondiale dans la formation et le perfectionnement de nos employés¹⁰⁴. Le nombre moyen de jours de formation par personne est passé de 5,3 à 7,33 jours. Les collègues ont aussi droit à des évaluations de rendement individuelles et à des discussions de planification du perfectionnement avec leur gestionnaire.

Amélioration des compétences de l'effectif

Les collègues de la Banque suivent des programmes d'apprentissage selon diverses modalités pour acquérir les compétences et les habiletés requises pour être efficaces à leur poste actuel, se préparer à occuper d'autres fonctions et exceller dans de nouveaux contextes de travail. En 2021 :

- Nous avons lancé le **parcours d'apprentissage Nouvelle évolution du travail (NET)** auprès de plus de 1 700 collègues pour leur apprendre à fonctionner dans le modèle de travail NET, soit plus de 360 modules représentant environ 32 000 heures d'apprentissage.
- Nous nous sommes concentrés sur l'adoption des outils d'**évaluation des compétences de l'entreprise** pour permettre aux collègues ayant des occasions de perfectionnement ciblé et continu de profiter des milliers d'évaluations à leur disposition.
- Nous avons établi un plan de compétences pour que tous les collègues aient des **connaissances de base sur les enjeux ESG**, notamment savoir de quoi il s'agit, pourquoi c'est important et comment la TD s'attaque aux enjeux ESG.

TD Essor est toujours un élément clé de notre stratégie de formation et de perfectionnement, l'adoption par les collègues ayant augmenté d'un autre 10% depuis le dernier exercice financier pour atteindre 78% des collègues de la TD. Depuis le lancement, on a enregistré 1 444 025 consultations, ce qui représente une hausse de 68% par rapport à 2020.

Perfectionnement de nos dirigeants de tous les échelons

Nous continuons d'investir dans nos collègues en leur offrant des occasions de formation qui permettent d'apprendre au mieux tout en travaillant à distance. Notons ces quelques faits saillants :

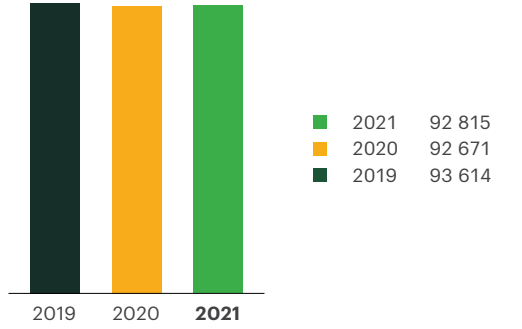
- Tous les nouveaux gestionnaires de personnel ont été invités à participer au programme **Activer**, notre programme phare de perfectionnement du leadership qui procure aux gestionnaires de personnel les outils et les connaissances nécessaires pour s'installer rapidement et sans heurt dans leurs nouvelles fonctions au cours de leurs six premiers mois en poste.
- Nous avons élaboré des ressources pour appuyer le perfectionnement des compétences des gestionnaires de personnel. Nous avons défini les **responsabilités et objectifs des gestionnaires de personnel** pour clarifier ce qui est attendu d'eux pour soutenir le perfectionnement des employés afin d'améliorer les résultats de l'entreprise. Nous avons aussi lancé huit **programmes de formation en ligne dirigés par un animateur** pour aider les gestionnaires de personnel à perfectionner davantage leurs compétences en leadership et en gestion.
- Nous avons présenté un cours de formation sur les équipes efficaces, y compris un **atelier sur les équipes efficaces**, pour soutenir la formation d'équipes très performantes. Il est devenu de plus en plus important de promouvoir des équipes efficaces étant donné que les équipes sont davantage numériques, dispersées et dynamiques, ce qui complique la collaboration.

De plus, nous avons lancé de nouveaux programmes de perfectionnement pour les dirigeants :

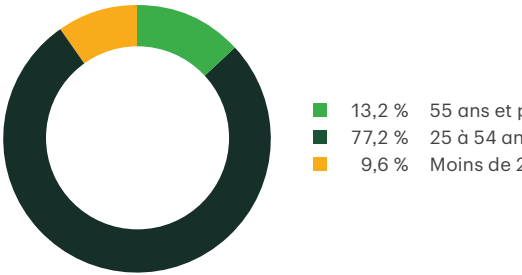
- RENFORCER** : Conçu exclusivement pour les dirigeants de la TD, ce programme phare de perfectionnement du leadership de cinq semaines à l'intention des nouveaux dirigeants met l'accent sur les aptitudes qui reflètent les engagements communs de la TD et améliore les compétences en leadership des dirigeants. Cette expérience dynamique incite les dirigeants à définir une orientation claire et à obtenir des résultats pour leur secteur d'activité.
- Créer un environnement de sécurité psychologique** : Dans ce programme, les dirigeants explorent le lien entre la sécurité psychologique et la réussite de l'entreprise et apprennent comment habiliter leurs équipes à prendre des décisions et comment créer un climat incitant les collègues à s'exprimer librement et à remettre en question le statu quo.

Nombre total de collègues, Profil de l'effectif selon l'âge, Collègues par région

Nombre de collègues



Profil de l'effectif selon l'âge



Collègues par région

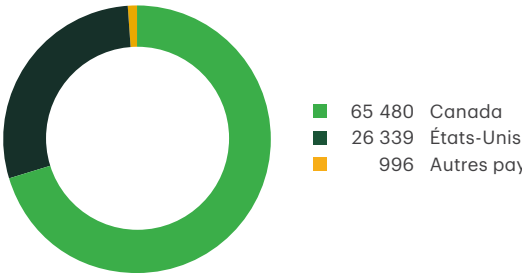


Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021

83

Données sur le rendement 2021

84

Index du contenu SASB

106

Notes

113

Acronymes

115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

116

4.0 Société

4.10 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents



Création d'un bassin de dirigeants

Nos programmes continuent d'assurer des expériences de perfectionnement accéléré à nos dirigeants les plus prometteurs pour les préparer à des postes de niveaux plus élevés.

Nous leur fournissons une expérience complète de bout en bout comprenant

des évaluations, du coaching, des apprentissages par l'expérience ainsi que des possibilités de réseautage et du mentorat pour accroître leurs connaissances, favoriser l'établissement de relations et perfectionner leurs compétences en leadership. Nos programmes ont prouvé leur efficacité, se traduisant par un taux de fidélisation de l'effectif de 90%, un taux de promotion de 52% et des plans de relève plus solides. Pour joindre tous les échelons, nous avons modifié et élargi nos programmes, notamment les suivants :

- **Ignite** est un programme offrant aux vice-présidents les plus prometteurs sélectionnés une expérience de 15 mois qui vise à consolider leurs compétences en leadership et en gestion.
- **Une volonté de croissance** est une expérience de perfectionnement de plusieurs mois conçue pour préparer nos vice-présidents associés les plus performants à occuper des postes plus complexes et à diriger dans des environnements plus difficiles en exerçant et en perfectionnant leurs compétences dans leur intérêt et celui de l'équipe et de l'entreprise.
- Le programme **Diriger avec impact** incite les directeurs principaux à se dépasser dans le cadre d'expériences décisives et de séances d'apprentissage en classe, et vise à avoir une réelle portée sur l'entreprise et la collectivité ainsi qu'à perfectionner les capacités de leadership des participants.
- Le **Programme de leadership des diplômés** est un programme de rotation de deux ans qui vise à attirer, à perfectionner et à maintenir en poste les jeunes talents dans les secteurs émergents de la TD.



Mobiliser nos employés

Nous adoptons une démarche globale pour mesurer l'expérience employé d'après les critères suivants : engagement, efficacité du leadership, facilitation du travail, inclusion, bien-être et culture de la TD. Nous mesurons tous les aspects de l'expérience collègue et agissons au besoin. Nous nous efforçons

aussi de créer un environnement offrant des possibilités à nos employés d'exercer une influence positive sur nos collègues, clients et collectivités.

Nos **cotes d'engagement des employés (sur une échelle de cinq) ont baissé par rapport aux cotes records de 2020, mais elles sont toujours dans le premier quartile**, et nos employés affirment toujours qu'ils sont fiers de travailler pour la TD. Nos employés nous ont également donné une bonne note sur le plan de notre comportement éthique comme employeur et comme entreprise. **En ce qui a trait à l'indice d'engagement de nos employés, les femmes ont répondu favorablement à 86%, ce qui est plus élevé que le résultat de 84% pour l'ensemble de l'entreprise.**



Nous avons continué de mesurer les conséquences de la COVID-19 à la fois dans notre sondage d'interaction auprès des collègues du printemps et dans notre sondage annuel Info TD. Les réponses recueillies nous ont appris que nos collègues s'adaptent à de nouvelles façons de travailler. Les collègues nous ont aussi fait part des difficultés particulières auxquelles ils font face actuellement et des moments qu'il sera intéressant de vivre en personne au sortir de la pandémie. **Nos gestionnaires de personnel continuent de soutenir les collègues en cette période difficile en les informant et en s'assurant que leurs préoccupations sont prises en compte. En conséquence, l'indice de gestion du personnel a augmenté.**

L'engagement de nos employés est guidé par le Conseil de l'expérience collègue, lequel joue un rôle de consultation stratégique dans les programmes et initiatives destinés aux employés. À la TD, nous avons un **programme d'idéation des employés, G1iD**, dont l'un des objectifs est de favoriser l'engagement et l'autonomie des collègues afin qu'ils fassent part de leurs idées sur la façon d'améliorer l'expérience client et l'expérience collègue. Depuis le lancement de G1iD en février 2019, nous avons reçu plus de 50 000 idées des employés pour améliorer notre façon de travailler à la TD. Nous avons examiné toutes les idées soumises et actuellement, nous en avons mis en œuvre environ 4 800. Une idée G1iD qui a récemment été mise en œuvre tire parti de l'automatisation pour aider les collègues à surveiller et à relever les baux à long terme de la TD qui arrivent à échéance, une tâche auparavant manuelle.



Fidélisation et réaffectation

Le niveau d'engagement et de satisfaction de nos employés transparait dans notre capacité à retenir nos talents. En 2020, le **taux de roulement moyen à l'échelle mondiale** de la TD s'est établi

à 19,8%, comparativement à 14,7%  l'année précédente. Notre taux de **départs volontaires** au Canada de 14,7% a augmenté par rapport à l'année précédente et aux États-Unis, où il a tendance à être plus élevé qu'au Canada, il s'est établi à 19,7% , en hausse par rapport à l'année précédente¹⁰⁵. Des renseignements détaillés sur les taux de roulement par région figurent à la [page 105](#) qui présente les résultats.

Nous entendons conserver nos employés en nous assurant de leur fournir du soutien et des occasions d'avancement professionnel. En 2021, nous avons continué de faire progresser notre stratégie de mobilité professionnelle en investissant dans deux nouvelles initiatives. Nous avons mis sur pied :

- Une **initiative de réaffectation à la TD** comprenant une équipe qui se consacre à fournir du soutien à la recherche d'emploi aux collègues qui perdent leur emploi. Ayant d'abord fait l'objet d'un projet pilote, cette initiative a démontré qu'en offrant du soutien centralement, on obtient de bons résultats et une expérience collègue exceptionnelle. Les commentaires des collègues étaient favorables et le soutien fourni témoignait de la culture de bienveillance de la TD.
- Une **initiative de solutions professionnelles** faisant la promotion d'une culture de croissance et de perfectionnement à l'interne. Nous avons lancé le site Solutions professionnelles au début de 2021 pour mettre à la disposition des collègues des outils et des ressources centralisés de planification professionnelle. Nous avons également préparé des ateliers de planification professionnelle qui ont été offerts à l'essai dans 11 secteurs d'activité et auxquels 2 500 collègues ont participé. Les essais ont été planifiés de concert avec les communautés Diversité et inclusion.

Tout le long de 2021, nous avons également investi dans des outils de mobilité professionnelle pour améliorer les capacités des données et de production de rapports afin de relier les collègues aux postes offerts. Nous avons l'intention de continuer à bonifier ces offres et de les faire évoluer en fonction des besoins changeants de main-d'œuvre.

Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

Santé et bien-être

Coin des analystes

Données sur la santé et le bien-être (page 105)

[Résumé des programmes d'avantages sociaux](#)

[Approche de la TD en matière de transitions d'emploi](#)

[Approche de la TD en matière de rémunération globale](#)



La TD favorise une approche globale du bien-être et s'engage à améliorer la santé d'environ 90 000 collègues. Nous soutenons un mode de vie sain, actif et équilibré et en faisons la promotion en donnant des occasions aux collègues d'évaluer, de gérer et d'améliorer leur bien-être général. La pandémie a bouleversé notre vie quotidienne et mis en lumière la nature diversifiée des besoins physiques, financiers, mentaux ou émotionnels et sociaux de nos collègues. Nous entendons créer une culture de bien-être grâce à des initiatives comme le **Programme des ambassadeurs du bien-être**, qui soutient ces différents besoins pour que les collègues s'épanouissent, se sentent en sécurité et socialisent. Les **ambassadeurs du bien-être** aident les collègues à se concentrer sur ce qui est important pour eux en les informant des ressources à leur disposition et en étant leur représentant de confiance au sein de l'entreprise. Forts du déploiement réussi du Programme des ambassadeurs du bien-être aux États-Unis, nous l'avons étendu au Canada, en Europe et en Asie au printemps 2021 et plus de 250 ambassadeurs dans le monde contribuent à améliorer le bien-être dans tous les secteurs d'activité. La stratégie globale de bien-être propose des programmes adaptés au niveau local et personnalisés en fonction des besoins des collègues.



Améliorations aux programmes liées à la COVID-19

En réaction à la pandémie, la TD a augmenté les communications des dirigeants et de l'entreprise sur la santé et le bien-être, centralisé les renseignements sur le bien-être pour en faciliter l'accès, modifié les avantages sociaux et ajouté de nouvelles offres pour répondre aux besoins changeants et urgents.

Soucieux de garantir un milieu de travail sûr pendant la pandémie de COVID-19, nous avons pris les mesures suivantes :

- Nous avons continué à accorder la priorité à la santé et à la sécurité en évaluant régulièrement nos protocoles et **en établissant de nouvelles exigences de vaccination pour nos collègues** visant à soutenir nos efforts collectifs pour mettre fin à la pandémie.
- Nous avons accordé aux collègues une **période rémunérée pour aller se faire vacciner** et une **journée de bien-être rémunérée** supplémentaire.
- Au Canada, nous avons organisé une **clinique de vaccination temporaire de deux jours dans la région de Toronto** afin d'aider les collègues et leur famille à se faire vacciner.

- Nous avons mis sur pied un **carrefour centralisé sur le bien-être** pour nous assurer que les collègues ont accès aux renseignements pertinents. Nous avons lancé l'**appli Passeport TD** et un **formulaire de vérification de l'état de santé** pour permettre aux collègues travaillant dans un bureau de la TD de vérifier chaque jour leur état de santé avant de se rendre sur les lieux.
- Nous avons adopté une approche fondée sur le risque selon le territoire pour permettre à des bureaux de la TD dans certaines régions en particulier d'assouplir les protocoles de santé et de sécurité en fonction des taux d'infection et de vaccination.
- Nous avons ajouté à **nos programmes d'avantages sociaux les tests de dépistage de la COVID-19 comme dépense admissible au Canada et aux États-Unis** quand le test n'a pas été prescrit par un médecin.
- Nous avons continué d'appliquer les **congés autorisés au Canada pour des raisons liées à la COVID-19** et d'informer les collègues à ce sujet.
- Nous avons accordé un **congé rémunéré et des congés autorisés pour la COVID-19** pour soutenir les collègues et nous conformer aux lois de l'état ou locales.

Table des matières

Introduction+

Gouvernance+

Environnement+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 202183

Données sur le rendement 202184

Index du contenu SASB106

Notes113

Acronymes115

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs116

4.0 Société4.11 Santé et bien-être

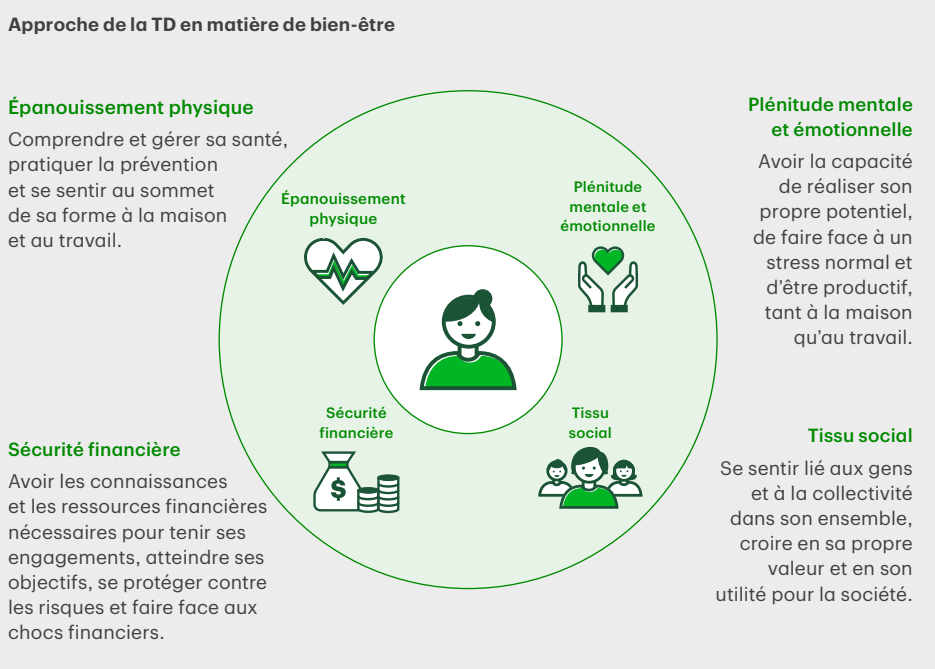


Table des matières

Introduction

+

Gouvernance

+

Environnement

+

Société

Notre parcours social : un message de la chef, Responsabilité sociale aux États-Unis	53
Inclusion financière et économique	54
Valeur économique	60
Inclusion sociale	63
Bénévolat	65
Approvisionnement responsable	66
Expérience client	68
Responsabilité liée aux produits et services	71
Diversité et inclusion	73
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	76
Santé et bien-être	80

Prix et reconnaissance 2021	83
Données sur le rendement 2021	84
Index du contenu SASB	106
Notes	113
Acronymes	115
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	116

4.0 Société

4.11 Santé et bien-être

Bien-être mental et émotionnel

La TD met diverses ressources sur le bien-être mental à la disposition des collègues, dont des outils en ligne (évaluations, baladodiffusions, cahiers d'exercices, trousse d'outils), des conférences avec des invités en direct et des webinaires, des communautés virtuelles sur le bien-être et un programme complet d'aide aux employés et à la famille. De plus, dans l'optique de soutenir un milieu de travail psychologiquement sain, nous offrons une formation en ligne sur la santé mentale à tous les collègues au Canada et aux États-Unis ainsi qu'un module destiné précisément aux gestionnaires de personnel.

En 2021, nous avons continué de respecter l'engagement que nous avons pris de soutenir la santé mentale et le bien-être en général :

- En mai 2021, nous avons lancé une vaste campagne innovante pendant le Mois de sensibilisation à la santé mentale au Canada et aux États-Unis pour mettre encore plus l'accent sur la déstigmatisation de la santé mentale et augmenter la confiance des gestionnaires (faits saillants de la campagne : vérification du bien-être des collègues, Guide de conversation des gestionnaires de personnel et vidéos éducatifs).
- Nous avons fourni à tous les collègues un jour de congé rémunéré « Bien-être global TD » pour qu'ils puissent s'occuper de leur bien-être personnel et d'eux-mêmes.



- Nous avons lancé une campagne de ressourcement qui suggérerait aux gestionnaires des tactiques pour soutenir le bien-être des collègues et prévenir l'épuisement professionnel.
- Nous avons continué de soutenir les mesures de bien-être prises pour assurer un retour au bureau sécuritaire afin d'aider les collègues et les gestionnaires de personnel à s'adapter au retour dans les bureaux de la TD.
- An Canada, nous avons lancé une toute nouvelle appli de bien-être – un prolongement du programme d'aide à la famille et aux employés – offrant une expérience conviviale avec du contenu et des outils sur le bien-être utiles et personnalisés.
- Pour appuyer les différentes façons dont nos collègues fondent leur famille, nous avons bonifié le congé pour deuil au Canada advenant la fin d'une grossesse, en offrant un congé à la personne qui accouche, à son partenaire et aux personnes qui attendaient un enfant par la voie de l'adoption ou de la gestation pour autrui. Nous avons également bonifié les avantages de planification familiale au Canada (à compter du 1^{er} mars 2022) et aux États-Unis afin d'inclure des options étendues en matière de fertilité, d'adoption et de gestation pour autrui.

Bien-être social

La TD s'engage à faire en sorte que ses collègues se sentent en contact avec les gens et la collectivité. Nos initiatives visent la prise en main de leur santé par les collègues, l'élimination des obstacles au bien-être et l'adhésion accrue des collègues aux aspects favorisant le bien-être. Notre programme des ambassadeurs du bien-être est un élément clé pour promouvoir l'établissement de liens entre les collègues et le bien-être global et susciter un important sentiment d'appartenance à la collectivité, ce qui est particulièrement primordial dans un contexte de télétravail. En juillet 2021, les ambassadeurs du bien-être ont partagé de l'information avec les collègues sur le pouvoir des liens sociaux et ont proposé des conseils et des activités pour les aider à renouer avec leurs collègues malgré les exigences de distanciation physique. Nous avons lancé #PratiquesParentalesSaines, communauté de parents virtuelle exclusive à la TD et animée par des experts qui est accessible sur notre appli de bien-être global et qui permet aux collègues de discuter et de consulter des experts cliniques pour se renseigner et obtenir des ressources et des outils crédibles sur la parentalité.

Relations avec les employés

Nos employés peuvent s'exprimer en toute confiance et communiquer facilement leurs préoccupations à la TD. Le processus de résolution des plaintes des employés propose aux employés divers canaux pour transmettre leurs doléances. Il leur permet de communiquer leurs préoccupations aux bonnes personnes en vue d'une résolution rapide et objective, sans crainte de représailles. La TD s'est engagée à protéger ses employés contre toute forme de représailles, peu importe le canal choisi.

En outre, la TD a mis sur pied le groupe Aide-conseil en RH et Relations avec les employés, qui est responsable de préserver des normes, politiques et pratiques de travail judicieuses conformes à l'engagement de la TD en matière d'expérience employé globale et aux objectifs d'affaires de la TD, ainsi qu'aux exigences juridiques et réglementaires. Le groupe offre des conseils aux intervenants en ressources humaines et une aide pour la gestion des problèmes complexes liés à l'emploi afin de favoriser l'application uniforme des pratiques et des politiques de la TD dans l'ensemble de l'entreprise, ainsi que la résolution juste et transparente des questions soulevées. Notre objectif est de renforcer la relation employeur-employé et d'améliorer l'engagement, la satisfaction et la fidélisation des employés.



Table des matières

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2021 83

Données sur le rendement 2021 84

Index du contenu SASB 106

Notes 113

Acronymes 115

Mise en garde à l'égard
des énoncés prospectifs 116

Prix et reconnaissance 2021



Indices ESG

Figure sur l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 8^e année consécutive et est la banque nord-américaine occupant le premier rang de l'indice mondial.

- Obtention de la distinction Silver Class de S&P Global. La TD est la seule banque nord-américaine à avoir reçu une mention Silver Class ou Gold Class de S&P Global.
- Indice FTSE4Good.
- Indice Euronext Vigeo World 120.
- Indice d'égalité des sexes de Bloomberg (6^e année consécutive).

Environnement

Parmi les employeurs les plus verts au Canada selon Mediacorp Canada (13^e année consécutive).

- Depuis 2013, la TD s'est distinguée parmi les meilleures banques canadiennes en ce qui concerne la divulgation de renseignements liés aux changements climatiques selon CDP, le réseau mondial de divulgation des données environnementales, et a obtenu un « B » pour sa soumission de 2021, ce qui démontre son engagement de longue date en matière de transparence et de responsabilité.
- Cote A- de CDP pour l'évaluation de l'engagement des fournisseurs.
- La TD a été reconnue comme un leader en matière de baux écologiques 2021 par l'Institute for Market Transformation et le Better Buildings Alliance du département de l'Énergie des États-Unis. La TD a reçu deux prix de reconnaissance Or, l'un dans la catégorie des locataires et l'autre dans la catégorie des opérations d'équipe.

Société

La TD est l'un des meilleurs employeurs au monde en 2021 selon Forbes. Dans cette même liste, la TD est le meilleur employeur au Canada et le deuxième employeur dans la catégorie du secteur des services bancaires et financiers de toute l'Amérique du Nord et du Sud.

- La TD est l'un des meilleurs lieux de travail dans le secteur des services financiers et de l'assurance et l'un des meilleurs lieux de travail pour les femmes au Canada selon Great Place to Work Canada.
- La TD a été nommée entreprise de l'année par la Chambre de commerce LGBTQ+ du Canada (CGLCC) en novembre 2021.
- TD Bank a été nommée employeur de choix en 2020 pour les personnes ayant une incapacité par la National Organization on Disability (NOD) pour la 5^e année consécutive.
- TD Bank figure parmi les meilleurs employeurs pour la diversité aux États-Unis selon Forbes pour la 3^e année consécutive.
- TD Bank a obtenu la certification de meilleur lieu de travail pour 2021 selon Great Place to Work.
- Mediacorp Canada :
 - Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada (14^e année consécutive).
 - Parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto (14^e année consécutive).
 - Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (10^e année consécutive).
- Au 14^e rang parmi les 50 meilleures entreprises pour la diversité selon DiversityInc, en hausse de quatre places par rapport à 2020.
- La TD se classe au 15^e rang sur 100 dans l'Indice de diversité et d'inclusion de Refinitiv.
- La TD est l'un des meilleurs employeurs en Amérique pour les anciens combattants selon *Forbes* et *Statista*.
- TD Bank s'est classée au premier rang des prêteurs selon la SBA dans les marchés où nous exerçons nos activités, du Maine à la Floride, pour une 5^e année de suite¹.

Gouvernance et réputation

La TD a été reconnue dans la catégorie de soutien aux clients pendant la pandémie des prix Celent Model Bank 2021 pour le lancement de l'assistant virtuel de la TD.

- La TD s'est classée au deuxième rang des marques canadiennes les plus prisées au monde.
- La TD a été nommée meilleure banque numérique pour les consommateurs en Amérique du Nord, ainsi que dans sept catégories régionales dans le cadre des prix North American Digital Bank 2021 de Global Finance :
 - Banque numérique la plus novatrice (3^e année consécutive)
 - Meilleure offre de produits en ligne
 - Meilleure application de services bancaires mobiles
 - Meilleurs services de présentation et de paiement des factures
 - Meilleure banque pour la sécurité de l'information et la gestion des fraudes
 - Meilleure banque au chapitre des prêts
 - Meilleures interfaces de programmation d'applications de services bancaires ouverts
- TD Bank s'est classée au premier rang dans la région du Sud selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle des Services bancaires aux PME 2021 de J.D. Power. C'est la deuxième fois en trois ans que TD Bank se classe au premier rang quant à la satisfaction de la clientèle pour les Services bancaires aux PME de la région du Sud, qui comprend 16 États du Delaware au Texas ainsi que Washington, D.C.²
- Les expériences numériques fondées sur l'intelligence artificielle de TD Bank ont été reconnues dans la catégorie de l'agent intelligent des prix Artificial Intelligence (AI) Excellence 2021, commandités par le Business Intelligence Group.
- La TD a remporté le prix du « meilleur rapport ESG » au Canada du magazine *IR Magazine* pour la 3^e année consécutive.

¹ Les prêteurs sont classés par la Small Business Administration (SBA) des États-Unis selon les données de la SBA sur les unités de prêts approuvés du 1^{er} octobre 2020 à septembre 2021.
² TD Bank a reçu la plus haute note de la région du Sud dans les études de 2019 et de 2021 de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises en ce qui a trait à l'expérience de propriétaires de PME auprès de leur institution financière principale aux États-Unis. Pour en savoir plus, visitez le jdpower.com/awards.

Données sur le rendement 2021



Rendement en matière de gouvernance

Gouvernance d'entreprise	85
Sécurité des données et confidentialité	86
Droits de la personne	86
Impôts et taxes	86



Rendement environnemental

Changements climatiques	87
Finance durable	91
Utilisation responsable des ressources	93



Rendement social

Inclusion financière et économique	96
Valeur économique	97
Inclusion sociale	97
Expérience client	99
Responsabilité liée aux produits et services	100
Diversité et inclusion	100
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	102
Santé et bien-être	105



Rendement en matière de gouvernance

2.1 Gouvernance d’entreprise

Réalisations en 2021

Conseil d’administration de la TD au 31 octobre 2021	Cible	2021	2020	2019
Nombre de membres indépendants	s. o.	14	12	13
Administrateurs indépendants ¹	Majorité importante	93%	92%	93%
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration	Au moins 75%	99%	99%	99%
Durée moyenne d’affectation au conseil (en années)	s. o.	8,0	8,0	7,0
Pourcentage d’administratrices	Au moins 30% à 40% du nombre d’administrateurs	40%	38%	36%
Pourcentage d’administrateurs issus des minorités visibles	s. o.	13%	15%	14%
Pourcentage d’administrateurs qui ont déclaré de plein gré faire partie d’un des groupes suivants : membre d’une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée ²	s. o.	33%	31%	– ³
Nombre de membres du conseil d’administration pour qui la responsabilité d’entreprise à l’égard des enjeux environnementaux et sociaux représente un domaine clé au chapitre de l’expertise et de l’expérience	s. o.	9	5	6

Signalement responsable des incidents liés à la conduite et à la conformité	2021	2020	2019
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur le Code de conduite et d’éthique professionnelle ¹	100%	100%	100%
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur la lutte contre le blanchiment d’argent ²	99,8%	98,4%	99,0%
Nombre d’amendes en argent ou de sanctions non monétaires considérables pour des cas de non-conformité à la loi ou à la réglementation ³	0	2 ^{4,5}	1 ⁶

¹ Le conseil d’administration de la TD est composé de 15 membres; Bharat Masrani n'est pas un administrateur indépendant en raison de son rôle de président du Groupe et chef de la direction de la TD.
² Voir les notes 24, 25, 26 et 27 pour obtenir une définition de ces groupes.
³ Ces données ont été recueillies pour la première fois lors de l'exercice 2020.

¹ Le taux d’achèvement de la formation sur le Code de conduite et d’éthique professionnelle est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.
² Le taux d’achèvement de la formation sur la LCBA est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes. Les taux d’achèvement de la formation sur la LCBA ont été légèrement inférieurs en 2020, en raison des modifications apportées au calendrier de formation obligatoire et de la prolongation, au-delà de l’année civile, qui a été accordée aux employés en congé rémunéré à cause de la COVID-19 pour terminer leur formation.
³ Aux fins de production de rapports, est considérée comme importante toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus (les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes). Enfin, une sanction non monétaire importante doit être considérable (au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières) et reliée à des incidents de nature réglementaire.
⁴ En 2020, TD Bank a conclu une entente sur ordonnance avec le U.S. Consumer Financial Protection Bureau concernant certaines de ses pratiques d’inscription à son produit facultatif Debit Card Advance et certaines pratiques de divulgation relatives aux agences spécialisées de renseignements sur les consommateurs, et a payé une sanction civile de 25 000 000 \$ US. TD Bank n'a reconnu avoir commis aucun acte répréhensible dans le cadre de l'entente de règlement au civil.
⁵ En 2020, TD Waterhouse Canada Inc. s'est vue imposer une amende de 4 000 000 \$ par l’Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), un organisme d'autoréglementation chargé de surveiller les courtiers en valeurs mobilières et les activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada, pour avoir omis d’inclure de l’information sur les coûts de placement dans les relevés de compte trimestriels pour certains titres, ce qui contrevient aux exigences de l'OCRCVM.
⁶ Sécurité Nationale compagnie d’assurance a conclu une entente de règlement avec la Commission des services financiers de l’Ontario à laquelle elle a payé une amende administrative pécuniaire de 1 400 000 \$ relativement à des erreurs de tarification d’assurance automobile.



2.3 Sécurité des données et confidentialité

Protection des renseignements personnels	2021	2020	2019
Nombre de plaintes fondées ¹ non résolues reçues du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	0	0
Nombre de constatations défavorables à l'égard de la TD concernant la confidentialité aux États-Unis, en Europe et en Asie-Pacifique	0	0	0
Pourcentage des employés admissibles ayant suivi la formation sur la protection des renseignements personnels ²	99,9%	98,3%	99,5%

¹ Le terme « plainte fondée » est utilisé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada lorsque le ou la commissaire a déterminé qu'une organisation n'a pas respecté les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada).
² Le taux d'achèvement de la formation sur la protection des renseignements personnels est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes. Les taux d'achèvement de la formation sur la protection des renseignements personnels ont été légèrement inférieurs en 2020, en raison des modifications apportées au calendrier de formation et de la prolongation, au-delà de l'année civile, qui a été accordée aux employés en congé rémunéré à cause de la COVID-19 pour terminer leur formation.

2.4 Droits de la personne

Heures de formation des employés liée aux droits de la personne	2021	2020	2019
Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne ¹	526 890 ²	113 636	95 228 ³

¹ Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition de 100 % appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant les exercices 2019, 2020 et 2021. Les cours traitent de sujets comme le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les façons de servir les clients handicapés.
² L'augmentation liée aux données de l'exercice 2021 est causée par des changements de méthodologie et l'expansion de nos activités de formation en matière de droits de la personne.
³ Les données de 2019 ont été retraitées en 2020 afin d'être cohérentes avec les modifications apportées à notre méthodologie de calcul.

2.5 Impôts et taxes

Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)	2021	2020	2019
Impôt sur le revenu ¹	3 621	1 152	2 735
Charges sociales pour plus de 90 000 employés dans les territoires où la TD exerce ses activités	635	602	587
Taxes sur les ventes et les transactions	535	539	678
Impôts sur le capital et taxes sur les primes d'assurance	201	186	168
Taxes foncières et professionnelles	253	257	243
TOTAL	5 245	2 736	4 411
Taux d'imposition effectif – comme présenté ¹	21,1%	9,7%	20,7%
Taux d'imposition total effectif ²	28,0%	20,3%	29,6%

¹ L'augmentation par rapport à l'exercice précédent reflète essentiellement l'incidence de la hausse du résultat avant impôt ainsi que l'incidence de la vente de la participation de la Banque dans TD Ameritrade à l'exercice précédent.
² Le taux d'imposition total effectif 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.



Rendement environnemental

3.2 Changements climatiques

Économie à faibles émissions de carbone¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021
Total de 100 G\$ 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	Sur la bonne voie ²	Depuis 2017, notre contribution à ces initiatives s'élève à plus de 86 milliards de dollars ³ .

¹ De plus amples détails sur nos progrès par rapport à cette cible sont fournis à la page 39 du présent rapport.

² En 2021, nous avons versé un montant record de 30 milliards de dollars sur notre objectif de 100 milliards de dollars d'ici 2030 afin de soutenir l'économie à faibles émissions de carbone. Si des conditions de marché semblables se présentent, nous prévoyons atteindre notre objectif de 100 milliards de dollars d'ici la fin de 2022, soit huit ans plus tôt que prévu. Nous sommes emballés de poursuivre sur cette lancée et de commencer à travailler à la prochaine étape de cet objectif.

³ Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, consultez les pages 7 à 10 de notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).

Soutien à l'économie à faibles émissions – Répartition détaillée par secteur d'activité pour l'exercice 2021 (en millions de dollars)

Secteur d'activité de la TD	Auto et transport	Énergie	Immobilier	Recyclage	Gestion durable des terrains	Multi-sectoriel	Total – 2021 ²	Total – 2017 à 2020 ²
GPTD ¹	514	1	15	58	5	0	593	6 237
Services bancaires aux entreprises TD	251	2	1 345	33	18	0	1 649	5 395
TD Bank	455	0	149	8	329	0	941	7 135
Environnement TD	0	0	0	0	1	4 551	4 552	5 890
TDA	1 624	0	572	0	0	0	2 196	7 073
VMTD	549	4 750	93	1 711	67	0	7 169	28 348
Prise ferme d'obligations vertes	0	3 119	536	0	0	9 185	12 841	26 165
Total ²	3 394	7 873	2 710	1 809	419	13 737	29 942	86 245

¹ Les données de l'exercice 2021 déclarées par GPTD représentent les placements actifs en actions et en titres à revenu fixe.

² Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Actifs liés au carbone¹

	2021	2020	2019
Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs (%)	15,0%	2,3%	2,7%

¹ Le GIFCC a mis à jour sa définition suggérée des actifs liés au carbone en octobre 2021. Conformément aux nouvelles lignes directrices, notre exposition aux actifs liés au carbone équivalait à environ 15% de notre exposition brute totale au risque de crédit au 31 octobre 2021. Selon la définition antérieure des actifs liés au carbone de l'annexe 2017 du GIFCC, nos actifs liés au carbone représentaient 1,9% de notre exposition brute totale au risque de crédit au 31 octobre 2021. Pour en savoir plus sur les actifs liés au carbone, consultez le [Rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques](#).



Émissions de gaz à effet de serre^{1,2,3,4}

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021'
Réduire réellement les émissions de GES découlant de nos activités (émissions des champs d'application 1 et 2) de 25 % d'ici 2025 par rapport à 2019, l'année de référence	Sur la bonne voie	Réduction de 25% des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2019

Nouvel objectif – Émissions financées du champ d'application 3 de la TD				
Secteur du client	Champ d'application du client	Base de référence du portefeuille en 2019	Objectifs du portefeuille en 2030	Réduction de 2019 à 2030
Énergie	Champs d'application 1 à 3	2 078 g éq. CO ₂ /prêt \$ CA	1 475 g éq. CO ₂ /prêt \$ CA	-29 %
	Émissions opérationnelles : Champs d'application 1 et 2	204 g éq. CO ₂ /prêt \$ CA		
	Émissions d'utilisation finale : Champ d'application 3	1 874 g éq. CO ₂ /prêt \$ CA		
Production d'électricité	Champ d'application 1	376 kg éq. CO ₂ /MWh	156 kg éq. CO ₂ /MWh	-58 %

Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Unité	2021	2020	2019
Champ d'application 1 ^{5,6}	Tonnes d'éq. CO ₂	38 924	42 512	50 711
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement) ⁷	Tonnes d'éq. CO ₂	78 959	93 999	107 366
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement) ^{8,9,15}	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 117 883	✓ 136 511	✓ 158 077
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	5,15	5,84	6,65
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	2,76	3,13	3,85

Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)				
Champ d'application 1 ^{5,6}	Tonnes d'éq. CO ₂	38 924	42 512	50 711
Champ d'application 2 (basées sur le marché)	Tonnes d'éq. CO ₂	7 274	6 835	8 061
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché) ^{8,9,15}	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 46 198	✓ 49 346	✓ 58 772
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	2,02	2,12	2,48
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	1,08	1,13	1,43
Champ d'application 3 ¹⁰				
Biens et services achetés	Tonnes d'éq. CO ₂	1 666 191	1 562 900	1 287 900 ¹¹
Biens d'équipement	Tonnes d'éq. CO ₂	110 586	173 467	97 631 ¹¹
Activités liées aux combustibles et aux énergies	Tonnes d'éq. CO ₂	17 786	23 436	32 166
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 1 788	✓ 8 593	✓ 17 159
Biens de commercialisation loués	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 866	✓ 1 121	✓ 848

Émissions financées du champ d'application 3 (selon le solde de prêts prélevés) ¹²				
Secteur de l'énergie ¹³	Mégatonnes d'éq. CO ₂	–	2,3	–
Secteur de la production d'électricité ¹⁴	Mégatonnes d'éq. CO ₂	–	1,2	–

Émissions financées du champ d'application 3 (selon les engagements de prêt totaux) ¹²				
Secteur de l'énergie ¹³	Mégatonnes d'éq. CO ₂	–	8,8	–
Secteur de la production d'électricité ¹⁴	Mégatonnes d'éq. CO ₂	–	5,5	–

Champs d'application 1 et 2 par pays (basées sur l'emplacement)				
Canada				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	24 868	27 033	30 566
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	28 876	30 647	35 328
Total – Canada ¹⁵	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 53 744	✓ 57 681	✓ 65 894



États-Unis				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	13 848	15 268	19 882
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	49 341	62 493	71 097
Total – États-Unis ¹⁵	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 63 189	✓ 77 761	✓ 90 979
Autres pays				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	208	210	263
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	742	859	941
Total – International ¹⁵	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 950	✓ 1 069	✓ 1 204
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement) ¹⁵	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 117 883	✓ 136 511	✓ 158 077

¹ La réduction des émissions de GES depuis 2019 est principalement attribuable à la COVID-19 (p. ex., employés en télétravail) et on prévoit une augmentation des émissions dans une certaine mesure avec le retour au travail de nos collègues.

² 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). La quantification des émissions de GES liées aux activités de la TD est effectuée par WSP, une firme d'ingénierie et de consultation.

³ Voir la [page 90](#) du présent rapport pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2021.

⁴ Pour en savoir davantage, se reporter aux notes à la page 90 du présent rapport.

⁵ 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 37 291 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 1 633 tonnes d'équivalent CO₂.

⁶ Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise.

⁷ Les émissions du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à l'électricité, au chauffage et à la climatisation.

⁸ 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 serviront à l'établissement de cibles et au suivi des émissions.

⁹ Les émissions du champ d'application 2 basées sur le marché sont attribuables à la vapeur et à l'eau froide.

¹⁰ La période de référence pour les sources d'émissions du champ d'application 3 découlant des biens et services achetés, des biens d'équipement et des déplacements d'affaires 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.

¹¹ Les données de l'exercice 2019 ont été retraitées en 2020 en raison de changements apportés à la méthodologie.

¹² Cette mesure a été divulguée pour la première fois au cours de l'exercice 2021 pour les données de l'exercice 2020, en raison des décalages dans les sources de données de tiers; consultez les pages 49 à 51 du [rapport sur le plan d'action sur les changements climatiques](#) pour en savoir plus.

¹³ Le secteur de l'énergie comprend des clients qui participent à l'exploration pétrolière et gazière et au raffinage et au transport du pétrole et du gaz, ainsi que des clients qui participent à l'exploitation du charbon thermique, et les carburants à faible teneur en carbone et les technologies à faible émission de carbone. Les émissions incluses sont celles des champs d'application 1, 2 et 3, catégorie 11 : Utilisation du produit vendu, pour les secteurs de l'extraction et du raffinage.

¹⁴ Le secteur de la production d'électricité comprend des clients qui participent à la production d'électricité et des clients qui se concentrent sur le transport et la distribution de l'électricité qui sont exclus de la cible d'émissions financées du secteur de la production d'électricité. Ne comprend que les émissions de la production d'électricité du champ d'application 1.

¹⁵ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Émissions de GES par mode de déplacement¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021
Poursuivre la réduction globale des déplacements d'affaires	Cible atteinte	Réduction globale de 73% par kilomètre parcouru par rapport à 2020

Répartition détaillée des émissions				
Canada	Unité	2021	2020	2019
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	168	3 474	6 083
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	1 236	2 365	3 321
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	0,068	5	125
Total – Canada ⁴	Tonnes d'éq. CO ₂	1 404	5 845	9 528
États-Unis				
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	428	2 158	4 502
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	1 559	4 135	8 656
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	0,33	2	42
Total – États-Unis ⁴	Tonnes d'éq. CO ₂	1 988	6 295	13 201
Total – Amérique du Nord ⁴	Tonnes d'éq. CO ₂	3 391	12 140	22 729
Distance parcourue (km)				
Canada		2021	2020	2019
Déplacements en avion ²	km	720 089	17 546 458	54 013 209
Déplacements en automobile ³	km	5 383 887	7 743 720	13 912 424
Déplacements en train	km	4 918	406 281	1 419 995
Total – Canada ⁴	km	6 108 894	25 696 458	69 345 628
États-Unis				
Déplacements en avion ²	km	1 509 007	12 571 540	43 211 986
Déplacements en automobile ³	km	6 756 316	15 023 592	32 445 605
Déplacements en train	km	23 661	157 812	477 565
Total – États-Unis ⁴	km	8 288 983	27 752 944	76 135 156
Total – Amérique du Nord ⁴	km	14 387 877	53 449 402	145 480 784

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020 et de 2021, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Les déplacements en avion comprennent les trajets de transporteurs aériens commerciaux, par aéronefs nolisés et par aéronefs loués.

³ 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.

⁴ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.



Notes sur les émissions de GES

Notre inventaire annuel des émissions de GES, à l'exception des émissions financées, est préparé par une firme d'ingénierie et de consultation externe conformément à la norme Greenhouse Gas Protocol : A Corporate Accounting and Reporting Standard, et les directives connexes, publiées par le World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) et le World Resources Institute (WRI). Notre approche pour mesurer nos émissions financées du champ d'application 3 pour les activités de prêt est conforme aux directives du PCAF pour la mesure des prêts aux entreprises.

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 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 (« éq. CO₂ ») à l'aide des facteurs d'émission du ministère d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency.
- Électricité** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'éq. CO₂ à l'aide des facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national du ministère d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency Emissions & Generation Resource Integrated Database (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'éq. 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'éq. CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de la U.S. Environmental Protection Agency, du UK Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra), du protocole relatif aux émissions de GES et du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.

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 de tous les déplacements d'affaires inclus dans ses émissions de GES du champ d'application 3. Les données sur les émissions de GES pour les déplacements d'affaires qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour aider à déterminer les émissions de GES du champ d'application 3 de la Banque. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les déplacements d'affaires pour lesquels les réservations ont pu être faites auprès d'agents de voyage autres ou directement auprès des transporteurs.

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

	Unité	Canada	États-Unis	Autres pays	Total
Chauffage et climatisation	Tonnes d'éq. CO ₂	30 765	13 595	204	44 565
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	1 404	1 988	30	3 421
Total – chauffage, climatisation et déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	32 169	15 583	234	47 986
Achat de crédits de compensation de carbone	Tonnes d'éq. CO ₂	32 169	15 583	234	47 986
Émissions nettes de GES provenant de la consommation d'énergie et des déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0
Électricité	MWh	243 597	160 987	2 421	407 005
Achat de crédits d'énergie renouvelable	MWh	243 597	160 987	2 421	407 005
Électricité (consommation nette)	MWh	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0
Empreinte carbone	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0

¹ Valeur sociale basée sur une analyse de la TD des documents de projet fournis par les émetteurs, conformément aux pratiques courantes internes de la TD pour les crédits de compensation des gaz à effet de serre et les crédits d'énergie renouvelable.

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, consulter 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 2021 ont été achetés après le 31 octobre 2021. Tous les CER et crédits de compensation inclus dans l'exercice 2021 l'ont été de façon appropriée, conformément à la pratique courante interne de la TD pour les crédits de compensation des gaz à effet de serre et les crédits d'énergie renouvelable.

⁵ Il y a une corrélation négative entre « Nombre d'opérations de financement (Canada) » et « Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada » de 2019 à 2021. Cela est dû à un certain nombre de facteurs, dont le rendement du carburant amélioré des véhicules non hybrides et non électriques (une variable utilisée dans l'approche de quantification des émissions de GES de WPS) et les méthodologies et hypothèses mises à jour utilisées dans les calculs de WPS en 2021.



Assurance

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021
Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour une assurance responsable du PNUE-IF	Cible atteinte	Respect de nos engagements à titre de signataire des Principes pour une assurance responsable du PNUE-IF ¹

¹ Pour en savoir plus, consulter les [Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021](#).

Assurance pour véhicules hybrides et électriques (VHE)

	Unité	2021	2020	2019
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	Nombre de rabais	52 578	40 135	33 530
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD ^{1,3,4}	Tonnes d'éq. CO ₂	9 177	13 193	17 637
Réduction cumulative des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD depuis 2012 ^{2,3}	Tonnes d'éq. CO ₂	102 459	93 282	80 089

¹ 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, une firme d'ingénierie et de consultation.
² L'estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD depuis 2012 a été calculée par WSP, une firme d'ingénierie.
³ Les résultats pour 2019 et 2020 ont été retraités en raison d'informations corrigées.
⁴ Il y a une corrélation négative entre « Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques » et « Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD » de 2019 à 2021. Cela est dû à un certain nombre de facteurs, dont le rendement du carburant des véhicules non hybrides/électriques (une variable utilisée dans l'approche de quantification des émissions de GES de WPS) et les méthodologies et hypothèses mises à jour utilisées dans les calculs de WPS en 2021.

Exemples de produits et de services d'assurance offerts par TD Assurance¹

Assurance pour les panneaux solaires	TDA inclut une assurance pour les panneaux solaires dans son offre générale de produits d'assurance pour propriétaires, et ne demande pas à ses clients de souscrire une protection supplémentaire à cet effet.
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 contribuer à réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle obtiennent une réduction de prime d'assurance.
Outil libre-service MonAssurance	Ce portail en ligne permet aux clients de consulter leurs documents en ligne et de réduire ainsi la consommation de papier.

¹ Pour en savoir plus, consulter les [Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021](#).

3.3 Finance durable

Prise ferme de prêts et d'obligations vertes, sociales, durables et liées au développement durable (VSDDD)¹

	Unité	2021	2020	2019
Prise ferme d'obligations VSDDD	Milliards de dollars	31,6 \$	13,9 \$	11,7 \$
Prise ferme d'obligations VSDDD et montant consenti aux prêts liés au développement durable (cumulatif depuis 2010)	Milliards de dollars	Plus de 77 \$	Plus de 35 \$ ²	Plus de 21 \$ ²

¹ Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations VSDDD et de la valeur consentie à la prise ferme de prêts liés au développement durable par Valeurs Mobilières TD.
² Ces données représentent la prise ferme d'obligations VSDDD (cumulatif depuis 2010); elles ne comprennent pas le montant consenti aux prêts liés au développement durable.

Financement pour véhicules hybrides et électriques

	Unité	2021	2020	2019
Financement de véhicules hybrides et électriques (programme complet) ¹				
Financement en dollars (Canada) ²	Millions de dollars	251 \$	134 \$	122 \$
Financement en dollars (États-Unis)	Millions de dollars américains	426 \$	295 \$	— ³
Nombre d'opérations de financement (Canada) ²	Quantité d'opérations de financement	6 196	3 578	3 311
Nombre d'opérations de financement (États-Unis)	Quantité d'opérations de financement	8 851	5 731	— ³
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada ^{4, 5, 6}	Tonnes d'éq. CO ₂	1 975	4 455	6 465
Réduction cumulative des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada depuis 2015 ⁵	Tonnes d'éq. CO ₂	29 209	27 235	22 779

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. Toutes les données annuelles sont en date du 31 octobre de l'exercice, sauf indication contraire. Voir la [page 43](#) du présent rapport pour en savoir plus.
² Les données de l'exercice 2019 ont été retraitées en 2020 en raison de changements apportés à la méthodologie.
³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2020.
⁴ Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada possédant un véhicule hybride ou électrique. Les calculs d'estimation sont fondés sur les calculs réalisés par WSP, une firme d'ingénierie et de consultation.
⁵ Les résultats de 2019 et 2020 ont été retraités en raison d'informations corrigées.
⁶ Il y a une corrélation négative entre « Nombre d'opérations de financement (Canada) » et « Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada » de 2019 à 2021. Cela est dû à un certain nombre de facteurs, dont le rendement du carburant amélioré des



véhicules non hybrides et non électriques (une variable utilisée dans l'approche de quantification des émissions de GES de WPS) et les méthodologies et hypothèses mises à jour utilisées dans les calculs de WPS en 2021.

Évaluation du risque environnemental et social¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021
Évaluer la totalité des opérations applicables conformément au processus de gestion du risque environnemental et social lié à l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD	Cible atteinte	Totalité des opérations applicables évaluées en fonction du processus de gestion du risque environnemental et social lié à l'octroi de prêts pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD

¹ Pour en savoir plus sur le processus de gestion du risque environnemental et social, consulter le document [Processus de gestion du risque environnemental et social lié à l'octroi de prêts](#).

Principes de l'Équateur

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2021
Évaluer la totalité des opérations de financement de projets concernées en fonction des Principes de l'Équateur	Cible atteinte	Totalité des opérations de financement de projets concernées évaluées en fonction des Principes de l'Équateur

Rapport 2021 relatif aux Principes de l'Équateur

En 2021, la TD a réalisé trois opérations visées par les Principes de l'Équateur, qui étaient toutes des ententes de financement de projet. Le nombre et la répartition des ententes de prêt dans les catégories des Principes de l'Équateur cette année ne s'éloignent pas de ceux rapportés dans les dernières années.

Services-conseils sur le financement de projets

Nombre total de mandats pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2021 : 0

Prêts aux entreprises liés à des projets

Nombre total de projets ayant atteint l'étape de clôture financière pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2021 : 0

Refinancement lié à un projet et financement d'acquisitions lié à un projet

Nombre total de projets ayant atteint l'étape de clôture financière pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2021 : 0

Opérations de financement de projets

Nombre total de projets ayant atteint l'étape de clôture financière pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2021 : 3

Financement de projets	Catégorie A¹	Catégorie B¹	Catégorie C¹
Secteur			
Exploitation minière	1		
Infrastructures			2
Pétrole et gaz			
Électricité			
Autres			
Région			
Amérique	1		2
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
Désignation du pays			
Désigné	1		2
Non désigné			
Examen indépendant			
Oui	1		2
Non			
Total	1		2

¹ Pour les définitions des catégories A, B et C, se reporter à https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2020/09/EP4_French.pdf (page 8).



Rendement de Gestion de Placements TD (GPTD)

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE			
Cible pour 2022	Cible pour 2021	Progrès	Résultat en 2021
Publier le rapport sur l'investissement durable de GPTD	Élaborer une liste d'engagements prioritaires qui tient compte des occasions et des risques importants liés aux enjeux ESG	Cible atteinte	En 2021, GPTD a dressé une liste d'engagements prioritaires de 37 entreprises dans trois domaines clés : changements climatiques, diversité du conseil d'administration et rendement ESG. GPTD a communiqué avec toutes les entreprises de cette liste.
Publier le rapport sur les changements climatiques de GPTD en fonction des recommandations du GIFCC, qui comprennent l'empreinte carbone d'un portefeuille	Accroître les rapports de recherche qui examinent en détail les principaux facteurs liés aux enjeux ESG	Cible atteinte	En 2021, GPTD a publié 14 articles sur le leadership éclairé et livres blancs axés sur les enjeux ESG.

Rendement de GPTD à l'égard des PIR des Nations Unies

Actifs gérés	Nom du module	Cote TD	<div></div> Cote TD	<div></div> Cote médiane
	01. Stratégie et gouvernance	A+	<div></div>	<div></div> A
Indirect –Sélection, rendez-vous et suivi par le gestionnaire				
<10%	02. Actions inscrites	Non déclaré		
Direct et actionnariat actif				
10–50%	10. Actions inscrites – Constitution en société	A	<div></div>	<div></div> A
10–50%	11. Actions inscrites – Actionnariat actif	A	<div></div>	<div></div> B
10–50%	12. Titres à revenu fixe –États souverains, institutions supranationales et organismes gouvernementaux	A	<div></div>	<div></div> B
<10%	13. Titres à revenu fixe – Sociétés financières	A	<div></div>	<div></div> B
<10%	14. Titres à revenu fixe – Sociétés non financières	A	<div></div>	<div></div> B

Sommaire du vote par procuration de GPTD¹

	Total
Total – propositions votées	33 695
Votes contre les administrateurs pour des raisons de diversité de genre au sein du conseil	1 997
Votes contre les administrateurs pour des raisons de diversité raciale/ethnique au sein du conseil	321
Votes contre les propositions de rémunération de la direction	263
Votes pour les propositions sociales des actionnaires	103
Votes pour les propositions environnementales des actionnaires	72

¹ Les directives en matière de vote par procuration sur la diversité raciale ou ethnique de GPTD ont été mises en œuvre en mai 2021. Les directives actuelles de GPTD prévoient une diversité de genre au sein du conseil d'administration d'au moins 30 % et au moins un membre issu de la diversité raciale ou ethnique au sein du conseil dans les marchés applicables.

3.6 Utilisation responsable des ressources

Consommation d'énergie¹

Consommation d'énergie par emplacement²	Unité	2021	2020	2019
Canada				
Électricité	GJ	876 950	929 208	1 108 905
Gaz naturel	GJ	402 011	456 709	506 855
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	176 377	182 882	203 932
Total – Canada³	GJ	✓ 1 455 338	✓ 1 568 799	✓ 1 819 692
États-Unis				
Électricité	GJ	579 553	697 123	747 076
Gaz naturel	GJ	198 468	193 893	235 511
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	34 185	51 286	57 173
Total – États-Unis³	GJ	✓ 812 207	✓ 942 302	✓ 1 039 760
Autres pays				
Électricité	GJ	8 717	9 581	9 888
Gaz naturel	GJ	2 985	2 665	3 117
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	514	705	757



Consommation d’énergie par emplacement ²	Unité	2021	2020	2019
Total – International ³	GJ	✔ 12 216	✔ 12 951	✔ 13 762
Consommation d’énergie totale ³	GJ	✔ 2 279 760	✔ 2 524 052	✔ 2 873 214
Intensité énergétique (par pied carré)	GJ/pied carré	0,10	0,11	0,12
Intensité énergétique (par million de dollars de revenu)	GJ/M\$	53	58	70

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020 et de 2021, car de nombreux employés sont passés en télétravail.
² 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.
³ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Eau¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2020
D'ici 2025, n'afficher aucune augmentation de la consommation d'eau par rapport à 2015	En cours	Réduction de 13 % de la consommation d'eau par rapport à 2015

Consommation d'eau	Unité	2021	2020	2019
Canada ²	m³	247 964	260 779	309 073
États-Unis ³	m³	894 332	867 900	968 648
Total ^{4,5}	m³	1 142 296	1 128 680	1 277 721

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020 et de 2021, car de nombreux employés sont passés en télétravail.
² Ces données concernent environ 45 % de nos installations en 2021, 45 % en 2020 et 46 % en 2019.
³ Ces données concernent environ 75 % de nos installations en 2021, 77 % en 2020 et 75 % en 2019.
⁴ Ces données concernent environ 61 % de nos installations en 2021, 61 % en 2020 et 61 % en 2019.
⁵ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Déchets

Déchets – Amérique du Nord ¹	Unité	2021	2020	2019
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement (ordures) ²	Tonnes	7 227	8 569	9 942
Déchets détournés des sites d'enfouissement				
Papier recyclé (papier décheté) ³	Tonnes	9 171	10 098	10 715
Autres matières recyclées ⁴	Tonnes	2 969	3 342	3 687
Déchets électroniques ⁵	Tonnes	315	174	192
Total des déchets produits (envoyés aux sites d'enfouissement et recyclés) ⁶	Tonnes	19 681	22 009	24 344
Mesures de détournement des déchets				
Déchets détournés des sites d'enfouissement ⁷	%	48	45	45
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement ⁸	%	100	100	100

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020 et de 2021, car de nombreux employés sont passés en télétravail.
² Ces données concernent 1 273 de nos installations sur 2 678 en 2021.
³ Ces données concernent 2 473 de nos installations sur 2 678 en 2021.
⁴ Ces données concernent 1 846 de nos installations sur 2 678 en 2021.
⁵ Ces données concernent 1 224 de nos installations sur 2 678 en 2021.
⁶ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.
⁷ 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.
⁸ Ce pourcentage s'applique aux déchets électroniques gérés par les fournisseurs tiers de la TD.



Papier

Type de papier ^{1,2}	Unité	2021	2020	2019
Relevés et enveloppes	Tonnes	2 422	2 418	1 947
Imprimé commercial	Tonnes	620	1 312	1 697
Papeterie de bureau	Tonnes	1 170	1 465	2 112 ³
Formulaires	Tonnes	807	1 041	1 204
Consommation totale de papier ⁴	Tonnes	5 019	6 235	6 374
Contenu recyclé				
Total de contenu recyclé après consommation	%	9	10	13 ³
Certifié durable				
Total de papier certifié (FSC/SFI)	%	93	81	78 ³

¹ 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.

² La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020 et de 2021, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

³ Les données de l'exercice 2019 ont été retraitées en 2020 en raison d'informations corrigées.

⁴ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

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 de 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, formulaires de demande, 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		Bureau de la Société aux États-Unis		Services de détail au Canada		Bureau de la Société au Canada	
	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés
2021								
Platine	0	17 217	0	0	0	0	0	0
Or	0		0		0		0	
Argent	2		0		0		0	
Certifié	5		0		0		0	
Total (2007-2021)								
Platine	12	850 733	1	437 190	1	112 218	8	3 034 966
Or	183		5		6		7	
Argent	31		1		4		2	
Certifié	12		1		6		0	

Espaces de travail certifiés LEED

	2021	2020	2019
Espaces de travail de la TD certifiés LEED ¹	8,0%	7,0%	7,7%
Total – Espaces de travail certifiés LEED ²	19,0%	23%	20,5%

¹ Espaces certifiés LEED appartenant à la TD seulement

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



Rendement social

4.2 Inclusion financière et économique

Éducation financière

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	2021	2020	2019
Aider 500 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD¹	Cible non atteinte²	275 784	463 700	633 500

Rendement

Amérique du Nord	2021³	2020³	2019
Investissement dans des programmes d'éducation financière (en millions)	6,7 \$	6,3 \$	6,0 \$
Nombre de personnes aidées par l'investissement²	275 784	463 700	633 500
États-Unis			
Nombre de cours d'éducation financière	492	327	896
Nombre de participants : Cours d'éducation financière	12 924	6 573	14 392
Canada			
Nombre de participants à Question d'argent	6 683	9 040	14 972

Programmes d'éducation financière aux États-Unis

Catégorie d'éducation financière	Nombre total d'événements	Nombre total de participants¹	Événements pour revenu faible ou modeste	Participants de revenu faible ou modeste
Adultes – général	125	2 597	105	2 218
Acheteurs d'une propriété	112	1 523	90	1 267
PME	202	7 455	164	2 754
Jeunes (de la maternelle à la fin du secondaire)	53	1 349	26	828
Total	492	12 924	385	7 067

¹ Les participants comprennent les personnes qui prennent part à une initiative ou à un programme, et les personnes qui sont touchées par une initiative ou une campagne visant à améliorer leurs habitudes, connaissances et compétences financières, de même que leur attitude à l'égard de la littératie financière au Canada et aux États-Unis. Les programmes commandités par la TD comprennent les programmes partiellement et entièrement commandités par la TD.

² En 2020 et en 2021, un grand nombre des organismes avec lesquels la TD a travaillé et a soutenu ont annulé leurs activités en personne et se sont tournés vers d'autres formes de prestation de programmes. Ainsi, de nombreux organismes n'ont pas pu rejoindre un nombre de participants similaire à celui des années précédentes dans le cadre de leurs initiatives. Par conséquent, la TD n'a pas atteint son objectif concernant le nombre de personnes rejointes par les activités d'éducation financière en 2020 et en 2021.

³ Un nombre limité d'événements d'éducation financière en personne ont été organisés au cours des exercices 2020 et 2021 en raison de la COVID-19, ce qui a entraîné une diminution du nombre total d'événements et de participants.

Produits pour clients gagnant un revenu faible ou modeste

Programme Right Step	2021	2020	2019
Nombre de prêts hypothécaires établis	478	666	428
Volume de prêts hypothécaires (en millions de dollars américains)	117 \$	152 \$	83 \$
Programme HomeReady			
Nombre de prêts établis	407	265	667
Volume de prêts (en millions de dollars américains)	81 \$	50 \$	124 \$



4.3 Valeur économique

Résultats triennaux

Canada	Unités	2021	2020	2019
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME¹	Milliards de dollars	2,2 \$	1,8 \$	2,0 \$
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME		+ de 14 700	+ de 21 300	+ de 32 000
Programme de financement des PME du Canada²,³	Millions de dollars	165 \$	145 \$	211 \$
États-Unis				
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME¹	Milliards de dollars américains	0,78 \$	1,10 \$	1,40 \$
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME		23 571	23 900	42 400
Montant total des prêts accordés au titre du programme 504⁴	Millions de dollars américains	133 \$	146 \$	86 \$
Montant total des prêts accordés au titre du programme de prêts 7(a)/SBA Express⁵	Millions de dollars américains	377 \$	—⁷	—⁷
Valeur comptable brute des prêts financés par le Paycheck Protection Program (PPP)⁶	Milliards de dollars américains	3,6 \$	8,2 \$	—
Nombre de prêts PPP financés par TD Bank⁶		47 000	86 000	—
Nombre de demandes de prêt en ligne par les PME		10 832	10 000	5 620
Montant total des prêts demandés en ligne par les PME	Millions de dollars américains	337 \$	358 \$	139 \$
Montant moyen des prêts demandés en ligne par les PME	Dollars américains	31 076 \$	35 848 \$	28 000 \$

¹ La valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME ne comprend pas les programmes de prêts Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (Canada) ou Paycheck Protection Program (États-Unis), qui ont été offerts par les gouvernements en soutien aux PME pendant la pandémie de COVID-19. Voir la [page 60](#) du présent rapport pour en savoir plus.

² Les données de l'exercice 2019 ont été retraitées en 2020 en raison de changements apportés à la méthodologie

³ La baisse des prêts et autres facilités de crédit aux PME en 2020 s'explique principalement par les programmes de prêts offerts par les gouvernements pour soutenir les PME pendant la pandémie de COVID-19. La valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME ne comprend pas les programmes de prêts offerts par les gouvernements en soutien aux PME pendant la pandémie de COVID-19. Voir la [page 60](#) du présent rapport pour en savoir plus.

⁴ Prêts à taux fixe à long terme accordés à des PME approuvées au titre du programme 504 Loan pour qu'elles puissent acquérir des immobilisations à des fins d'expansion ou de modernisation.

⁵ Le programme de prêts 7(a) est le principal programme de la Small Business Administration visant à fournir une aide financière aux petites entreprises.

⁶ Le Paycheck Protection Program (programme de protection des salaires) est un programme de prêts créé en vertu de la *Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security (CARES) Act* aux États-Unis. Données au 31 octobre 2021. Pour en savoir plus, voir la page 17 du [Rapport annuel 2021 de la TD](#).

⁷ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2021.

4.4 Inclusion sociale

Dons

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	2021	2020	2019
Maintenir nos dons de bienfaisance en Amérique du Nord à 1% du bénéfice net avant impôt, soit la cible recommandée par Imagine Canada et l'Office of Charitable and Community Giving, ou dépasser ce pourcentage¹	Cible atteinte	1,2 %²	1,2 %	1,2 %³
La TD vise un don aux collectivités d'un milliard de dollars au total d'ici 2030 (en millions)	Sur la bonne voie	381 \$	256 \$	126 \$

¹ La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la stratégie de responsabilité sociale de la TD. La cible est calculée à 1% du total des éléments suivants : i) le revenu (la perte) avant impôts sur le revenu de tous les secteurs au Canada et ii) le revenu (la perte) avant impôts sur le revenu et la quote-part du résultat net d'un investissement dans TD Ameritrade ou Schwab (selon le cas) du secteur Services bancaires de détail aux États-Unis converti en dollars canadiens, calculé en fonction d'une moyenne mobile des cinq dernières années (« bénéfice net avant impôts moyen »).

² Calculé comme un pourcentage résultant de la division du total des dons de 2021 par la portion moyenne du bénéfice net avant impôts comme indiqué à la note de bas de page 15 pour les années 2016 à 2020.

³ La contribution avant impôt à la collectivité en Amérique du Nord a été retraitée en 2020 en raison de changements apportés à la méthodologie.

Tendances : Dons	2021	2020	2019
Canada (millions de dollars)	92	90	89
États-Unis (millions de dollars américains)¹	27	29	27
Total global (millions de dollars)²	125³	130	126

¹ Comprend 23,0 millions de dollars américains provenant de l'Office of Charitable and Community Giving en 2021.

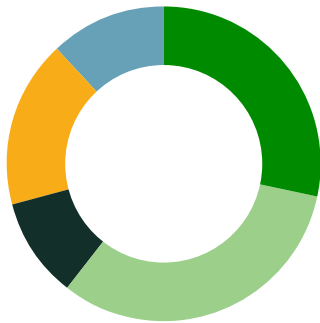
² Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada.

³ Les chiffres sont convertis en dollars canadiens. Le total des dons de l'exercice 2021 a diminué en raison de la baisse du bénéfice net avant impôts moyen (calculé comme un pourcentage résultant de la division du total des dons de 2021 par le bénéfice net avant impôts moyen pour les années 2016 à 2020) et des fluctuations des taux de change. Le taux de contribution reste constant par rapport aux années précédentes et nous sommes en bonne voie pour atteindre notre objectif d'un milliard de dollars au total d'ici 2030.



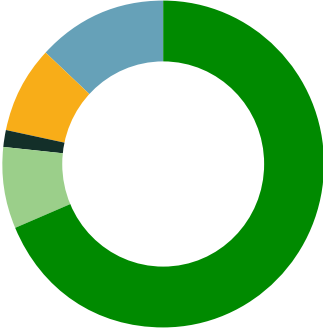
Répartition des dons en 2021 par vecteur de La promesse TD Prêts à agir¹ en pourcentage

Canada



Sécurité financière	28,4 %
Collectivités inclusives	32,3 %
Planète dynamique	10,3 %
Meilleure santé	17,0 %
Autre	11,9 %

États-Unis



Sécurité financière	68,8 %
Collectivités inclusives	7,9 %
Planète dynamique	1,7 %
Meilleure santé	8,6 %
Autre	13,0 %

¹ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ventilation détaillée par programme

Fondation TD des amis de l'environnement	Unité	2021	2020	2019
Total des dons	Millions de dollars	3,98	3,47	5,20
Nombre de projets	Nombre de projets	551	479	605
TD Charitable Foundation				
Total des dons	Millions de dollars américains	20,46	23,74	21,80
Programmes de développement communautaire de TD Bank				
Prêts de développement communautaire	Milliards de dollars américains	1,90	3,40 ²	1,90
Programmes de crédit d'impôt et autres investissements visant les particuliers et les familles à revenu faible ou modeste ¹	Millions de dollars américains	384	479	459
Logement abordable				
Dons pour le logement abordable de la TD Charitable Foundation	Millions de dollars américains	7,19	5,87	2,71 ³
Prêts de développement communautaire dans les secteurs à revenu faible ou modeste	Millions de dollars américains	890	735	747
Nombre de logements soutenus par les prêts de développement communautaire	Nombre de logements	7 389	7 393	6 818
Crédits d'impôt pour logement à loyer modique	Millions de dollars américains	327	418	378

¹ Total des investissements financés par le Community Capital Group de TD Bank seulement. Ces investissements sont réalisés pour le compte de TD Bank, N.A. et de TD Bank USA, N.A.; ils n'incluent pas les subventions (TD Charitable Foundation) ni les titres adossés à des créances hypothécaires (Trésorerie).

² L'augmentation des prêts de développement communautaire en 2020 est principalement due aux modifications temporaires apportées par l'Office of the Comptroller of the Currency aux critères d'admissibilité pour recevoir des prêts de développement en réponse à la COVID-19. Pour en savoir plus, consulter la [foire aux questions liées à la COVID-19 de la Community Reinvestment Act](#) de l'Office of the Comptroller of the Currency.

³ La baisse en 2019 est attribuable à la subvention Housing for Everyone, un sous-ensemble des dons pour le logement abordable, qui a été versée deux mois plus tard que par les années passées afin de coïncider avec le défi TD Prêts à agir. Aucune subvention n'a été versée au cours de l'exercice 2019.



Sommaire de l’investissement communautaire du London Benchmarking Group (LBG) 2021¹

Type de contribution	Montant total
Contributions en espèces²	118 921 969
Temps des employés pendant les heures de travail	626 249
Investissements en nature	0
Coûts de gestion des programmes totaux	6 347 034
Valeur totale de l’investissement de la Banque	125 895 253

¹ Le 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 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. 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 si 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.

² Les contributions en espèces comprennent les subventions accordées par le Groupe Banque TD (Canada) et la TD Charitable Foundation.

4.7 Expérience client

Expérience client légendaire

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE					
Cible		Cible pour 2021	Progrès	Résultat en 2021	Cible pour 2022³
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d’expérience légendaire – Résultat composé de la TD¹	67,10	Cible atteinte²	🟩 70,22	69,96

¹ L’indice d’expérience légendaire (IEL) est calculé par un tiers en fonction de sondages indépendants sur l’expérience client effectués régulièrement auprès des clients des secteurs suivants : TD Canada Trust, TD Bank, Gestion de patrimoine TD, TD Assurance et Services bancaires aux entreprises TD. On demande aux clients dans quelle mesure ils perçoivent leur récente expérience avec la TD comme ayant été exceptionnelle (pondération de 70 %) et, en fonction de cette expérience, quelle est la probabilité qu’ils refassent affaire avec TD s’ils ont des besoins financiers dans l’avenir (pondération de 30 %).

² Voir la [page 68](#) du présent rapport pour de plus amples renseignements.

³ En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie pour 2022, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Principaux changements : modification de la pondération du programme pour le Groupe Banque TD, les canaux en Amérique du Nord, les Canaux numériques de TD Bank, TDA, Gestion de patrimoine TD et Services bancaires aux entreprises; modification de la composition du programme pour le Canal téléphonique de TD Canada Trust et de Gestion de patrimoine TD; et changement au volume d’échantillonnage pour les succursales, le Canal téléphonique et les Canaux numériques de TD Canada Trust, les Canaux numériques de TD Bank, TD Assurance et Gestion de patrimoine TD.

Résolution des plaintes des clients

Canada	2021	2020	2019
Nombre de problèmes transférés à l’équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada	19 694	20 849¹	16 401
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau principal d’examen des plaintes de clients de la TD	2 522	4 309	4 380
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau principal d’examen des plaintes de clients de la TD	1 603	1 370	971
Pourcentage de plaintes réglées par le Bureau principal d’examen des plaintes de clients de la TD² dans les 90 jours (cible : 90%)	89%⁵	96%	99%
Plaintes examinées par l’OSBI³ et l’ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires⁴	243	216	246
Pourcentage de plaintes examinées par l’OSBI² et l’ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires⁴ pour lesquelles la résolution différerait de celle offerte par le Bureau principal d’examen des plaintes de clients de la TD	5%	6%	5%
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman Services Center	23 901⁶	17 778⁷	19 300
Pourcentage des plaintes transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman Services Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 95%)	98%	97%	97%

¹ En 2020, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées qui s’explique par l’augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées, l’amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes ainsi que par la COVID-19 (plus grand volume de demandes de report de versement à gérer et délais d’attente des clients plus longs).

² Le Bureau principal d’examen des plaintes de clients de la TD a accès aux données des secteurs d’activité suivants : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine (Canada).

³ Ombudsman des services bancaires et d’investissement.

⁴ L’ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires est un organisme de traitement des plaintes externe.

⁵ Les données de l’exercice 2021 ont diminué en raison de l’augmentation du volume des plaintes et de la complexité des affaires, qui peuvent nécessiter plus de temps pour mener des enquêtes approfondies.

⁶ Pendant l’exercice 2021, les plaintes ont augmenté de 34 % aux États-Unis. Cette augmentation est directement attribuable au succès de l’enregistrement des plaintes résolues au premier point de contact dans les succursales aux États-Unis. De plus, la rétroaction en boucle fermée (voir note 7) a repris de façon habituelle après une pause au début de la pandémie de COVID-19. Le service à la clientèle est demeuré la principale préoccupation en 2021, suivi des écarts et des erreurs dans les comptes et de l’évaluation du crédit.

⁷ Pendant l’exercice 2020, les plaintes ont baissé de 8 % aux États-Unis. La rétroaction en boucle fermée (à savoir la pratique de faire un suivi auprès des clients) a cessé à cause de la COVID-19 pour permettre à nos employés de se concentrer sur le service à la clientèle en première ligne. Le service à la clientèle est demeuré une préoccupation importante en 2020; il est suivi par la connaissance des produits, l’information erronée, les écarts de compte et les erreurs.



4.8 Responsabilité liée aux produits et services

Résultats triennaux

Régimes d'épargne	2021	2020	2019
Somme épargnée grâce aux régimes d'épargne automatisée (en milliards de dollars) ¹	6,9 \$	5,10 \$	4,60 \$
Paiements liés au Bon d'études canadien (en millions de dollars) ²	14,1 \$	26,70 \$	23,80 \$
Services de soutien financier			
Prêts restructurés (en millions de dollars) ²	38,00 \$ ³	53,86 \$	111,10 \$
Nombre de clients canadiens aidés par Assistance TD ²	22 152 ⁴	52 746 ⁵	15 487
Actifs immobiliers en difficulté restructurés (en millions de dollars américains)	157,45 \$	11,08 \$ ⁶	114,90 \$
Nombre de clients américains aidés par la restructuration d'actifs immobiliers	568	115 ⁶	388

¹ Pour en savoir plus sur les programmes d'épargne automatisée, consulter le <https://www.td.com/ca/fr/services-bancaires-personnels/comment-faire/manieres-economiser/epargnes-automatisees/>.

² Par l'entremise du programme Assistance TD, nous avons aidé les clients qui éprouvaient des difficultés financières à obtenir des conseils et des solutions grâce à notre grande connaissance et notre vaste expérience en gestion des cas de défaut et de restructuration de crédit garanti et non garanti.

³ Nos volumes globaux ont diminué en raison des offres liées à la pandémie qui ont pris fin en 2021.

⁴ Assistance TD a soutenu les clients canadiens en leur offrant des solutions à long terme, comme le refinancement hypothécaire et des reports de versements hypothécaires, au moyen de conversations axées sur les conseils et axées sur l'abordabilité et l'établissement d'un budget. Nous avons également mis en place de nouvelles solutions, comme le paiement des intérêts seulement et le programme d'assistance d'un an pour les cartes de crédit pour les besoins à court terme de l'exercice 2021.

⁵ Le nombre de clients aidés au Canada par l'entremise d'Assistance TD a augmenté en 2020, étant donné que les clients cherchaient des solutions à plus court terme à leurs difficultés financières pendant la pandémie, comme le report de versement, comparativement à des solutions à plus long terme, comme la restructuration de prêts.

⁶ Les actifs immobiliers en difficulté restructurés ont baissé à cause de la COVID-19, étant donné que moins de clients ont demandé des modifications de prêt et se sont tournés à la place vers les plans de report.

4.9 Diversité et inclusion

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Engagement ¹	Progrès	Résultat en 2021
45% des postes de vice-présidence et des échelons supérieurs sont occupés par des femmes au Canada d'ici 2025 ²	Nouvel objectif	✅ 40,0%
Augmenter la représentation des minorités à des postes de direction en Amérique du Nord afin de compter 25% de Noirs, d'Autochtones et de membres de groupes minoritaires d'ici 2025	Sur la bonne voie	18,5%
Doubler la représentation des Noirs à des postes de direction à la TD en Amérique du Nord d'ici la fin de 2022	Sur la bonne voie	95,5% ³

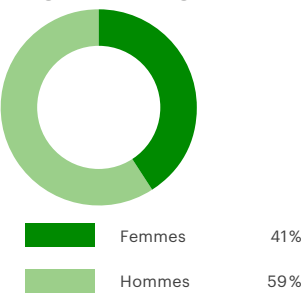
¹ Toutes les nominations à des postes de direction comprennent les postes de vice-président et des échelons supérieurs; cela exclut les employés qui ne sont pas des cadres supérieurs du Groupe Banque TD. Tous les engagements sont établis en fonction du 31 juillet 2020.

² L'engagement à l'égard des femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'un échelon supérieur s'applique aux secteurs d'activité Groupe Banque TD au Canada.

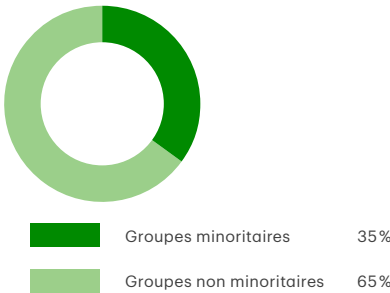
³ Le résultat reflète les progrès vers la réalisation de l'engagement.

Nominations à des postes de direction^{1,2,3}

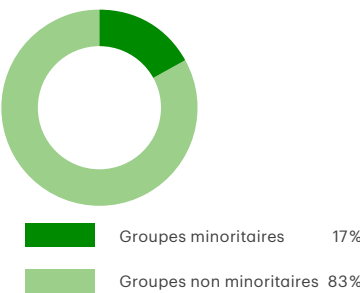
Échelle mondiale –
Nominations de hauts
dirigeants par genre



Canada – Nominations
de hauts dirigeants par
origine ethnique



États-Unis – Nominations
de hauts dirigeants par
origine ethnique



¹ Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non binaires, car les données recueillies au moyen de l'auto-identification ne représentent qu'un petit ensemble de données. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes.

² Les nominations à des postes de direction comprennent toutes les promotions au poste de vice-président associé (VPA) et aux postes d'échelons supérieurs.

³ Les données sur le genre sont présentées à l'échelle mondiale, tandis que celles sur l'ethnicité sont présentées séparément pour le Canada et les États-Unis.



Diversité de l’effectif

Femmes			
À l'échelle mondiale¹	2021	2020	2019
Femmes siégeant à des conseils d'administration (en % de tous les administrateurs)	40%	38 % ¹³	36 %
Dans l'ensemble	✔ 56,5%	✔ 57 %	✔ 56,9 %
Toute la direction	51,7%	51,7 %	— ¹²
Haute direction²	23,3%	23,3 %	25 %
Cadres supérieurs³	✔ 33,8%	✔ 38,4 %	✔ 36,8 %
Cadres intermédiaires⁴	✔ 45,5%	✔ 45,3 %	✔ 45 %
Cadres débutants⁵	54,3%	54,8 %	— ¹²
Femmes occupant des postes générateurs de revenus⁶	45,9%	45,1 %	— ¹²
Canada⁷			
Dans l'ensemble	✔ 55,1%	✔ 55,4 %	✔ 55,4 %
Cadres supérieurs³	✔ 40%	✔ 40 %	✔ 38,2 %
Cadres intermédiaires⁴	✔ 45,5%	✔ 45,1 %	✔ 44,7 %
États-Unis⁸			
Dans l'ensemble	61%	61,3 %	61 %
Membres de la direction⁹,¹⁰	25%	24,5 %	35,6 %
Gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire¹¹	49,1%	49,6 %	50,2 %

¹ Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée au 31 octobre.

² 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.

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 La catégorie « Cadres débutants » englobe les gestionnaires de personnels occupant un poste d'un niveau inférieur à celui de vice-président associé.

⁶ Les emplois sont classés selon la fonction la plus couramment exercée dans le cadre du poste.

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, 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 La méthodologie utilisée pour calculer le nombre de dirigeants aux États-Unis a été mise à jour en 2020, ce qui explique l'écart. Par conséquent, ces données ne peuvent pas être comparées à celles qui ont été publiées précédemment.

¹¹ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

¹² Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2020.

¹³ La donnée de l'exercice 2020 a été retraitée, car elle indiquait à tort 42 %, ce qui représentait les femmes au conseil d'administration en tant que pourcentage des administrateurs indépendants.

Minorités visibles et minorités				
Minorités visibles¹	Canada²	2021	2020	2019
	Dans l'ensemble	✔ 40,3%	✔ 39,2 %	✔ 38,1 %
	Cadres supérieurs³	✔ 21%	✔ 19,6 %	✔ 17,6 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres⁴	✔ 41,9%	✔ 40 %	✔ 38,8 %
Minorités¹	États-Unis⁵			
	Dans l'ensemble	37,6%	36,9 %	36,8 %
	Membres de la direction⁶	14,4%	10,9 %	16,8 %
	Gestionnaires de premier niveau ou de niveau intermédiaire⁷	29,0%	29,1 %	28,4 %
Autochtones¹				
Canada²	2021	2020	2019	
Dans l'ensemble	✔ 1,2%	✔ 1,5 %	✔ 1,5 %	
Cadres supérieurs³	1,1%	1,1 %	1,1 %	
Cadres intermédiaires et autres cadres⁴	1,0%	1,1 %	1,1 %	
Personnes handicapées¹				
Canada²	2021	2020	2019	
Dans l'ensemble	✔ 8,8%	✔ 8 %	✔ 7,8 %	
Cadres supérieurs³	5,9%	6,1 %	7 %	
Cadres intermédiaires et autres cadres⁴	8,4%	7,4 %	7 %	

¹ Les données sont volontairement divulguées par les collègues et pourraient donc ne pas refléter la réalité de l'effectif.

² Comprend toutes les activités canadiennes, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel, 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.

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

⁵ Comprend tous les employés de TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}, 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.



Pourcentage des employés par niveau de poste et par sexe¹

À l'échelle mondiale	2021	2020	2019⁶
Femmes	✔ 56,5%	✔ 57%	–
Hommes	43,3%	42,7%	–
Cadres supérieurs²			
Femmes	✔ 33,8%	✔ 38,4%	–
Hommes	65,9%	61,5%	–
Cadres intermédiaires et autres cadres³			
Femmes	✔ 45,5%	✔ 45,3%	–
Hommes	54,4%	54,6%	–
Canada Overall			
Femmes	✔ 55,1%	✔ 55,4%	–
Hommes	44,8%	44,4%	–
Cadres supérieurs²			
Femmes	✔ 40%	✔ 40%	–
Hommes	59,8%	59,8%	–
Cadres intermédiaires et autres cadres³			
Femmes	✔ 45,5%	✔ 45,1%	–
Hommes	54,4%	54,8%	–
États-Unis			
Femmes	61,0%	61,3%	–
Hommes	38,6%	38,3%	–
Membre de la direction⁴			
Femmes	25,0%	24,6%	–
Hommes	74,0%	75,5%	–
Gestionnaires de premier niveau ou de niveau intermédiaire⁵			
Femmes	49,1%	49,6%	–
Hommes	50,7%	50,2%	–

¹ Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non binaires, car les données recueillies au moyen de l'auto-identification ne représentent qu'un petit ensemble de données. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes. Les totaux peuvent ne pas correspondre, car ce sous-ensemble de données n'a pas été divulgué.

² La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs.

³ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁴ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

⁵ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

⁶ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2020.

4.10 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Employé par type de contrat¹

	2021	2020	2021	2020
	Employés	Employés contractuels	Employés	Employés contractuels
Canada	65 480	3 269	63 800	2 693
États-Unis	26 339	527	27 984	677
Autres pays	996	0	887	0
À l'échelle mondiale	92 815	3 796	92 671	3 370

Profil de l'effectif²
(au 31 octobre 2021)

CANADA				
Province ou territoire³	Temps plein	Temps partiel⁴	2021	2020
Alberta	3 411	701	4 112	4 102
Colombie-Britannique	3 216	1 007	4 223	4 274
Manitoba	421	125	546	564
Nouveau-Brunswick	1 989	143	2 132	1 924
Terre-Neuve-et-Labrador	115	28	143	146
Territoires du Nord-Ouest	9	0	9	9
Nouvelle-Écosse	1 287	96	1 383	1 175
Ontario	41 957	5 111	47 068	45 847
Île-du-Prince-Édouard	46	13	59	60
Québec	4 272	1 034	5 306	5 162
Saskatchewan	402	80	482	519
Yukon	15	2	17	18
Total – Canada	57 140	8 340	65 480	63 800

¹ Les données au 31 octobre 2021 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.

² Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

³ La TD ne compte aucun employé à temps plein, à temps partiel ou occasionnel au Nunavut.

⁴ 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.



Profil de l’effectif² (suite)
(au 31 octobre 2021)

ÉTATS-UNIS				
État	Temps plein	Temps partiel ⁵	2021	2020
Connecticut	511	136	647	745
Delaware	401	16	417	453
District de Columbia	68	7	75	87
Floride	2 003	393	2 396	2 434
Maine	2 649	129	2 778	3 091
Maryland	193	23	216	220
Massachusetts	1 263	196	1 459	1 638
Michigan	425	4	429	462
New Hampshire	621	112	733	779
New Jersey	6 595	812	7 407	8 015
New York	3 570	685	4 255	4 471
Caroline du Nord	280	15	295	285
Pennsylvanie	852	215	1 067	1 142
Rhode Island	90	16	106	110
Caroline du Sud	3 048	138	3 186	3 213
Texas	111	0	111	94
Vermont	214	15	229	253
Virginie	224	35	259	269
Autres ⁶	273	1	274	223
Total – États-Unis	23 391	2 948	26 339	27 984
INTERNATIONAL				
Total – International	977	19	996	887
Total	81 508	11 307	92 815	92 671

⁵ Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.
⁶ Les états américains comptant moins de 40 employés ont été regroupés aux fins du rapport.

Investir dans le talent¹

	2021	2020	2019
Employés qui ont cumulé au moins 25 années de service à la TD	5 937	5 944	6 222
Candidatures en Amérique du Nord	967 362	884 101	1 069 791
Entrevues avec des responsables du recrutement	70 823	47 731	69 662
Pourcentage de postes pourvus par des employés de la TD (Canada et États-Unis)	56,2%	53,8%	49,1%
Candidats embauchés	41 160	27 087	40 082
Pourcentage de femmes embauchées	54,6%	53,4%	51,9%
Pourcentage de femmes promues au Canada ²	54,2%	53,5%	56,7%

¹ Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.
² Les chiffres représentent le pourcentage des promotions obtenues par des femmes au Canada.

Formation et perfectionnement à l’échelle mondiale

	2021	2020	2019
Investissement en formation (en millions de dollars) ^{1,2}	79 \$ ³	72,1 \$ ⁴	85,9 \$
Investissement en formation par employé ^{1,2}	851 \$	778 \$	918 \$
Montant versé aux employés par l’entremise du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	9,6 \$	6,7 \$	9,6 \$
Nombre de jours moyen en formation ⁵	7,3	5,3 ⁸	7,2
Nombre d’heures moyen en formation ⁶ par :			
Membre de la direction ^{6,7}	23	13 ⁸	49
Gestionnaire de personnel ^{6,7}	32	27 ⁸	46
Employé (non cadre) ^{6,7}	61	44 ⁸	56

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 ou 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.
³ La hausse de l’investissement en formation en 2021 découle de l’accent mis par Formation de l’entreprise sur les priorités de transformation des activités de l’entreprise, y compris Nouvelle évolution du travail, Centre de contact en tant que service, l’évolution de Transformation et Activités, Bureau de la Société, le développement de compétences émergentes pour les collègues et le perfectionnement du leadership. L’investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets ou de programmes assumés par l’entreprise.
⁴ La diminution en 2020 découle d’un changement de priorité temporaire de Formation de l’entreprise en réponse à la pandémie de COVID-19 pour satisfaire au besoin immédiat de permettre aux employés de la TD de télétravailler, de soutenir les employés dans l’acquisition de compétences essentielles et de renforcer la sensibilisation des employés à la diversité et à l’inclusion.
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.
⁸ Les cours en personne ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une diminution des séances d’une journée au cours de l’exercice 2020.



Engagement des employés

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE						
Cible	Cible pour 2022	Cible pour 2021	Progrès	Résultat en 2021	Résultat en 2020¹	Résultat en 2019²
Offrir un milieu de travail extraordinaire	85 %	84 %	Cible atteinte	✅ 84 %	✅ 85 %	✅ 84 %

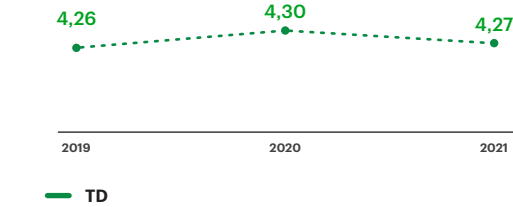
¹ La cible pour l'exercice 2020 était de 82 %.
² La cible pour l'exercice 2019 était de 82 %.

Indice d'engagement des employés par sexe

	2021	2020	2019
Expérience globale¹	✅ 84 %	✅ 85 %	✅ 84 %
Femmes²	86 %	86 %	—³
Hommes²	84 %	85 %	—³

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 aux trois premières questions du tableau Résultats du sondage Info TD.
² Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non binaires, car les données recueillies au moyen de l'auto-identification ne représentent qu'un petit ensemble de données. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes.
³ Ces données ont été calculées pour la première fois à l'exercice 2020.

Indice d'engagement des employés, cote moyenne¹



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) aux trois premières questions du tableau Résultats du sondage Info TD.

Résultats du sondage Info TD¹

	2021	2020	2019
Résultat composé de l'IEE :			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	81 %	81 %	79 %
Je prévois être encore à la TD dans un an.	83 %	86 %	84 %
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	89 %	90 %	88 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités.	88 %	90 %	89 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental (cible de 78 %).	86 %	88 %	87 %
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex. projets communautaires ou environnementaux).	87 %	89 %	89 %

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



Roulement du personnel

Cible		Résultat en 2021	Résultat en 2020	Résultat en 2019
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	19,8%	14,5%	18,5%

	2021 ⁴			2020			2019
	Dans l'ensemble	Femmes	Hommes	Dans l'ensemble	Femmes	Hommes	Dans l'ensemble
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	19,8%	18,7%	19,9%	14,5%	14,1%	14,8%	18,5%

Canada							
Départs volontaires ¹	✔ 14,7%	12,9%	15,8%	✔ 10,2%	9,2%	11,2%	✔ 13,1%
Départs involontaires ²	✔ 1,8%	1,5%	2,2%	✔ 1,6%	1,2%	2%	✔ 2%
Retraite	✔ 1,3%	1,6%	0,8%	✔ 1,1%	1,5%	0,6%	✔ 1,1%
Total ³	✔ 17,8%	15,9%	18,8%	✔ 12,8%	11,9%	13,7%	✔ 16,2%

États-Unis							
Départs volontaires ¹	✔ 19,7%	19,8%	18,8%	✔ 14,4%	14,7%	14,0%	✔ 17,8%
Départs involontaires ²	✔ 4,1%	4,0%	4,2%	✔ 3,1%	3,1%	3,1%	✔ 5,2%
Retraite	✔ 0,9%	1,1%	0,5%	✔ 0,7%	0,7%	0,6%	✔ 0,7%
Total ³	✔ 24,6%	24,8%	23,5%	✔ 18,3%	18,5%	17,8%	✔ 23,7%

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 l'emploi prend fin. En 2020, les départs involontaires n'étaient pas liés à la COVID-19.
³ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.
⁴ Les taux de départs volontaires ont augmenté pendant l'exercice 2021, malgré un mouvement de reprise au cours de l'exercice 2020 et le resserrement continu des conditions du marché du travail aussi bien aux États-Unis qu'au Canada. Même si la cote de l'expérience client et collègue continue d'être très élevée, des stratégies visant toute l'entreprise et des secteurs en particulier ont été mises en œuvre pour aider à garantir la solidité de notre pipeline de talents.

4.11 Santé et bien-être

Santé et sécurité au travail¹

	2021	2020	2019
Canada			
Blessures mineures ²	162 (0,25%)	207 (0,32%)	402 (0,62%)
Blessures invalidantes ³	214 (0,33%)	121 (0,19%)	172 (0,27%)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident ⁴	3 212	1 367	2 140
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	344	312	397
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	11	39	58
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	523	757 ⁴	2 912
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
Amérique du Nord			
Taux d'absentéisme ⁶	✔ 2,4% ^{7,8,9}	2,6%	2,0%

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. 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.
³ Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident, pour chaque année visée par le tableau. Les données de 2021 comprennent 152 cas de COVID-19 liés au travail. 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.
⁴ En 2021, 70% des jours d'absence étaient liés à la COVID-19. Dans l'ensemble, les jours d'absence liés aux accidents invalidants (autres que liés à la COVID-19) au travail ont diminué, puisqu'un plus grand nombre d'employés étaient en télétravail.
⁵ Demandes d'indemnisation des accidentés du travail qui n'entraînent aucune absence du travail ni prise de mesures autres que 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 les heures d'équivalent temps plein moyen pour chaque région. 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 Le taux d'absentéisme en Amérique du Nord tient compte des absences imprévues à court terme en raison de la COVID-19 (p. ex. isolement à la maison). Le taux d'absentéisme ne tient pas compte des absences prévues, liées aux congés supplémentaires accordés aux employés au cours de l'année 2021 (p. ex. Journée du bien-être global TD). En outre, le taux d'absentéisme ne tient pas compte des congés autorisés, comme les vacances, les études, les congés de maternité ou de paternité, et les congés pour raisons familiales.
⁸ Pour le Canada, les données proviennent directement de notre Feuille de temps en ligne. Les données de ce système (heures d'absence et motif) sont saisies par l'employé. Pour les employés de TD Assurance, Assurances générales seulement, l'approbation du gestionnaire de personnel est également requise dans la Feuille de temps en ligne.
⁹ Aux États-Unis (30,66% de la moyenne pondérée), on évalue que les journées de maladie et les jours de congé personnel représentent 24% des congés payés. Aux États-Unis, un fournisseur externe, responsable de la gestion des absences liées aux accidents de travail, en fonction du nombre total de réclamations au cours de l'exercice financier, estime le nombre de jours de travail perdus en raison d'un accident de travail. Les absences imprévues représentaient le reste du taux d'absentéisme aux États-Unis, qui a été calculé en utilisant les données saisies par les employés dans la Feuille de temps en ligne.



Index du contenu relatif au SASB

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Mesures associées aux activités – Activité de gestion et de garde d'actifs		
FN-AC-000.A	1) Total des actifs gérés enregistrés et 2) total des actifs gérés non enregistrés	Tableau 16 de la page 33 du rapport annuel 2021 de la TD (RA) (pour les actifs gérés au Canada) Tableau 18 de la page 38 du RA (pour les actifs gérés aux États-Unis) La TD ne déclare pas le total des actifs enregistrés et non enregistrés.
FN-AC-000.B	Total des actifs sous garde et supervision	Modèle de déclaration des BISM
Mesures associées aux activités – Banques commerciales		
FN-CB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des comptes-chèques et d'épargne par segment : a) particuliers et b) PME	Pages 8–9 d' Information financière supplémentaire (IFS) du T4 2021 – Dépôts moyens pour les Services de détail au Canada et aux États-Unis, détaillés par particuliers, entreprises et autres. La TD ne déclare pas le nombre de comptes, ni la répartition des comptes-chèques et des comptes d'épargne, ni les montants liés spécifiquement aux PME.
FN-CB-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts par segment : a) particuliers, b) PME et c) grandes entreprises	Pages 8–9 d' Information financière supplémentaire (IFS) du T4 2021 – Prêts moyens pour les Services de détail au Canada et aux États-Unis, détaillés par particuliers et entreprises. La TD ne déclare pas le nombre de prêts ni la répartition entre les PME et les grandes entreprises.
Mesures associées aux activités – Crédit à la consommation		
FN-CF-000.B	Nombre de 1) comptes de carte de crédit et 2) comptes de carte de débit prépayée	Page 49 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts de cartes de crédit au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de comptes.
Mesures associées aux activités – Financement hypothécaire		
FN-MF-000.A	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires établis par catégorie : a) résidentiel et b) commercial	Page 49 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts hypothécaires au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de prêts hypothécaires établis.
FN-MF-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires contractés par catégorie : a) résidentiel et b) commercial	Page 49 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts hypothécaires au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de prêts hypothécaires.



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Éthique des affaires		
FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	<p>Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la fraude, aux délits d'initiés, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas le montant total.</p>
FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	Description des politiques et des procédures de dénonciation	<p>Page 23 du présent rapport (Encourager une conduite responsable)</p> <p>Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle TD</p> <p>Page 17 du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD</p> <p>Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD</p>
Gestion du risque systémique		
FN-AC-550a.2	Description de l'approche d'intégration des programmes de gestion du risque de liquidité dans la stratégie de portefeuille et la gestion du risque de rachat	<p>Page 97 du RA (section Gestion des risques, sous-section Risque de liquidité)</p> <p>La TD ne discute pas de la gestion du risque de rachat.</p>
FN-AC-550a.3	Exposition totale sur les opérations de financement sur titre	Page 6 d' Information réglementaire supplémentaire du T4 2021
FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	<p>Modèle de déclaration des BISM</p> <p>Page 28 du Rapport aux actionnaires du T1 2021 (Tableau 24 : Indicateurs BISM)</p>
FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	Description de l'approche d'intégration des résultats de simulations de crise obligatoires et volontaires dans la planification de l'adéquation des fonds propres, la stratégie globale à long terme et d'autres activités d'affaires	Pages 84 et 93 du RA (section Gestion des risques, sous-sections Évaluation des facteurs de stress)
Intégrité professionnelle		
FN-IB-510b.1	1) Nombre et 2) pourcentage d'employés visés par des dossiers relatifs à des enquêtes liées aux placements, à des plaintes déposées par des clients, à des poursuites civiles au privé ou à d'autres démarches réglementaires	<p>Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. De plus, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p>



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Intégrité professionnelle		
FN-IB-510b.2	Nombre de cas de médiation et d'arbitrage liés à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence, par partie	Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. De plus, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.
FN-IB-510b.3	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence	<p>Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas le montant total.</p>
FN-IB-510b.4	Description de l'approche pour assurer l'intégrité professionnelle, y compris l'obligation de diligence	Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD
Sécurité des données		
FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage visant des données d'identification personnelle et 3) nombre de titulaires de compte visés	<p>Page 30 et page 86 du présent rapport (Sécurité et confidentialité des données)</p> <p>Pages 75 et 95 du RA (Principaux risques et risques émergents – Risque lié à la technologie et cyberrisque)</p> <p>La TD ne déclare pas le nombre d'atteintes à la sécurité des données, le pourcentage visant des données d'identification personnelle et le nombre de titulaires de compte visés.</p>
FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	<p>Page 30 du présent rapport (Sécurité et confidentialité des données)</p> <p>Pages 75 et 95 du RA (Principaux risques et risques émergents – Risque lié à la technologie et cyberrisque; Risque opérationnel – Technologie et cybersécurité)</p>



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Confidentialité des renseignements personnels des clients		
FN-CF-220a.1	Nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	Engagement en matière de protection de la vie privée (politiques et procédures sur la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements des clients) La TD ne déclare pas le nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires.
FN-CF-220a.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à la confidentialité des renseignements personnels des clients	Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la confidentialité des renseignements personnels des clients. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas le montant total.
Transparence de l'information et conseils équitables pour les clients		
FN-AC-270a.1	1) Nombre et 2) pourcentage d'employés visés par des dossiers relatifs à des enquêtes liées aux placements, à des plaintes déposées par des clients, à des poursuites civiles au privé ou à d'autres démarches réglementaires	Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. De plus, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.
FN-AC-270a.2 FN-IN-270a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers ou d'assurance à l'égard de clients nouveaux ou actuels	Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers ou d'assurance à l'égard de clients nouveaux ou actuels. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas le montant total.
FN-AC-270a.3 FN-IN-270a.4	Description de l'approche pour informer les clients des produits et services	Page 71 du présent rapport (Informer nos clients en utilisant des communications et un langage clairs) Codes de conduite et engagements envers le public



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Pratiques liées à la vente		
FN-CF-270a.5	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à la vente et à la prestation de produits	<p>Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c’est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la vente et à la prestation de produits.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas le montant total.</p>
Pratiques en matière d’octroi de crédit		
FN-MF-270a.3	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées aux communications aux clients ou à la rémunération de l’agent aux prêts	<p>Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c’est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées aux communications aux clients ou à la rémunération de l’agent aux prêts.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas le montant total.</p>
Pratiques discriminatoires en matière d’octroi de crédit		
FN-MF-270b.1	1) Nombre, 2) valeur et 3) rapport prêt-valeur moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés a) aux emprunteurs appartenant à une minorité et b) à tous les emprunteurs, selon que la cote FICO est supérieure ou inférieure à 660	<p>Page 53 du RA – Tableau 29 : Ratio prêt-valeur moyen non assuré – Nouveaux prêts montés et nouveaux prêts acquis</p> <p>Page 39 de la présentation sur les résultats trimestriels du T4 2021 (Portefeuille du CGBI aux É.-U. – Distribution du RPV indexé et cotes FICO mises à jour)</p> <p>La TD ne déclare pas la répartition par minorités ou cote FICO, ni le nombre de prêts hypothécaires.</p>
FN-MF-270b.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à des pratiques discriminatoires en matière d’octroi de prêts hypothécaires	<p>Page 208 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c’est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à des pratiques discriminatoires en matière d’octroi de prêts hypothécaires.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas le montant total.</p>
FN-MF-270b.3	Description des politiques et des procédures pour assurer le montage non discriminatoire de prêts hypothécaires	<p>Page 72 du présent rapport (Responsabilité liée aux produits et services – Protection de nos clients)</p> <p>Code de conduite et d’éthique professionnelle de la TD</p> <p>Énoncé de position à l’égard des droits de la personne du Groupe Banque TD</p>



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Inclusion financière et renforcement des capacités		
FN-CB-240a.1	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours dans le cadre de programmes admissibles conçus pour appuyer les PME et le développement communautaire	Page 97 du présent rapport (Valeur économique – Prêts aux PME) Page 97 du présent rapport (Inclusion sociale – Prêts de développement communautaire)
FN-CB-240a.3	Nombre de comptes-chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	Page 6 de la Déclaration sur les responsabilités envers les collectivités (Accès aux services bancaires) La TD ne déclare pas le nombre de comptes-chèques sans frais fournis.
FN-CB-240a.4	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis	Page 96 du présent rapport (Inclusion financière et économique – Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD) Page 96 du présent rapport (Inclusion financière et économique – Nombre de cours d'éducation financière dans les collectivités où les personnes gagnent un revenu faible ou modeste aux États-Unis et nombre de participants) La TD ne déclare pas le nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis.
Intégration des facteurs ESG aux services de gestion de placements et de conseils en placement		
FN-AC-410a.1	Montant des actifs sous gestion, par catégorie d'actif, pour lesquels on a recours 1) à l'intégration des enjeux ESG, 2) aux placements axés sur la durabilité et 3) à la sélection	Page 47 du présent rapport (Finance durable – Placements) La TD ne déclare pas le montant des actifs sous gestion, par catégorie d'actif.
FN-AC-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies d'investissement ou de gestion de patrimoine	Page 47 du présent rapport (Finance durable – Placements) Approche d'investissement durable de GPTD
FN-AC-410a.3	Description des politiques et des procédures en matière de vote par procuration et de mobilisation des sociétés émettrices	Page 47 du présent rapport (Placements) Rapport annuel 2019 sur l'investissement durable de GPTD Approche d'investissement durable de GPTD Site Web sur l'investissement durable de GPTD Lignes directrices relatives au vote par procuration de GPTD
Intégration de facteurs ESG aux analyses de crédit		
FN-CB-410a.1	Crédit commercial et industriel, par secteur	Page 40 du Plan d'action sur les changements climatiques 2021 de la TD : Rapport sur les progrès et Rapport relatif au GIFCC 2021 (PAC) (inventaire des risques liés au climat, cadre de cartographie thermique)
FN-CB-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit	Page 40 du PAC de la TD (inventaire des risques liés au climat, cadre de cartographie thermique) Page 52 du PAC de la TD (actifs liés au carbone par rapport au total des actifs) Page 46 du présent rapport (Prêts – Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social, Principes de l'Équateur) Page 92 du présent rapport (Finance durable – Évaluation du risque environnemental et social, Principes de l'Équateur) Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit



Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2021
Intégration des facteurs ESG aux services bancaires d’investissement et de courtage		
FN-IB-410a.2	1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur	Page 45 du présent rapport (Finance durable – Prêts) Page 44 du présent rapport (Finance durable – Financement par emprunt durable) La TD ne déclare pas le nombre de placements et de prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur.
FN-IB-410a.3	Description de l’approche d’intégration des facteurs ESG aux services bancaires d’investissement et de courtage	Page 45 du présent rapport (Prêts) Page 44 du présent rapport (Financement par emprunt durable) Page 92 du présent rapport (Finance durable – Évaluation du risque environnemental et social)
Exposition au risque environnemental		
FN-IN-450a.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux paiements d’assurance résultant 1) de catastrophes naturelles modélisées et 2) de catastrophes naturelles non modélisées, par type d’événement et par segment géographique (net et brut de réassurance)	Page 197 du RA – Note 22 : Assurance La TD ne déclare pas les montants liés aux catastrophes naturelles modélisées et non modélisées. De plus, la TD ne déclare pas la répartition par type d’événement et par segment géographique.
Politiques conçues pour encourager un comportement responsable		
FN-IN-410b.2	Discussion sur les produits ou les caractéristiques des produits qui incitent à des actions ou des comportements responsables en matière de santé, de sécurité ou d’environnement	Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2021 Page 43 du présent rapport (Changements climatiques – Assurance pour véhicules hybrides et électriques et exemples d’autres produits d’assurance)
Incitatifs pour les employés et prise de risques		
FN-IB-550b.1	Pourcentage de la rémunération totale qui est variable pour les preneurs de risques importants	Pages 69–70 de la circulaire de procuration de la direction 2022 (Preneurs de risques importants)
FN-IB-550b.2	Pourcentage de la rémunération variable des preneurs de risques importants auxquelles des dispositions de récupération ont été appliquées	Pages 67–68 de la circulaire de procuration de la direction 2022 (Réduction, abandon et récupération de la rémunération variable)
FN-IB-550b.3	Discussion des politiques relatives à la supervision, au contrôle et à la validation de la tarification par les négociateurs des actifs et passifs de niveau 3	Page 153 du RA – Note 5 : Évaluations à la juste valeur – Gouvernance en matière d’évaluation La TD discute des pratiques de gouvernance relativement à l’évaluation de ses instruments financiers en général, mais non spécifiquement de celle des actifs et passifs de niveau 3 au sein des services bancaires d’investissement.
Diversité et inclusion des employés		
FN-AC-330a.1	Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés	Pages 100–102 (répartition de notre effectif global et mesures de la diversité), page 85 (diversité du conseil d’administration) et page 102 (profil de l’effectif de la TD par âge et catégorie d’employé) du présent rapport.
FN-IB-330a.1		



Notes

1 Définie par la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (« UNFCCC »), à <https://unfccc.int/fr/node/226460>, comme la transition juste de la main-d'œuvre et la création d'un travail décent et d'emplois de qualité, conformément aux priorités de développement définies à l'échelle nationale.

2 Au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières.

3 <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00022-fra.htm>; <https://www.reuters.com/business/us-economys-hot-vax-summer-ends-cool-covid-fall-delta-rises-2021-09-03/>

4 <https://www.td.com/ca/fr/la-propos-de-la-td/la-promesse-a-agir/demande-de-financement/le-defi-td-prets-a-agir/>

5 Pendant plus de 150 ans, des enfants des Premières Nations, du peuple inuit et de la Nation métisse ont été enlevés de leurs familles et communautés, forcés de fréquenter des écoles souvent bien loin de chez eux. Plus de 150 000 enfants ont fréquenté les pensionnats autochtones. En 1920, la Loi sur les Indiens a rendu obligatoire la fréquentation des pensionnats autochtones par les enfants âgés de 7 à 15 ans ayant le statut d'Indien des traités : <https://nctr.ca/education-fr/ressources-pedagogiques/histoire-des-pensionnats-indiens/?lang=fr>

6 https://economics.td.com/domains/economics.td.com/documents/reports/FF/A_Just_Transition_for_Energy_Sector_Workers_fr.pdf

7 <https://unfccc.int/fr/process-and-meetings/the-paris-agreement/l-accord-de-paris>

8 https://unfccc.int/sites/default/files/resource/cma2021_L16_adv.pdf; <https://www.ctvnews.ca/climate-and-environment/what-did-canada-sign-on-for-at-cop26-1.5666950>; <https://www.bbc.com/news/world-59277788>

9 <https://www.valuereportingfoundation.org/news/ifrs-foundation-announcement/>

10 <https://www.ifrs.org/news-and-events/news/2021/11/ifrs-foundation-announces-issb-consolidation-with-cdsb-vrf-publication-of-prototypes/>

11 <https://www.reuters.com/business/finance/money-managers-face-greenwashing-scrutiny-sustainable-funds-flourish-2021-11-02/>

12 <https://www.reuters.com/business/finance/money-managers-face-greenwashing-scrutiny-sustainable-funds-flourish-2021-11-02/>

13 <https://www.cfainstitute.org/en/ethics-standards/codes/esg-standards>

14 <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-10-20/eu-asset-managers-face-minimum-standard-for-light-green-funds>

15 <https://www.refinitiv.com/perspectives/future-of-investing-trading/top-6-esg-investing-trends-in-2021/>

16 <https://www.weforum.org/projects/biodiversity-finance-internalize-the-externality>

17 <https://tnfd.global/>

18 <https://www.oilandspathways.ca/fr/#alliance>

19 À moins d'indication contraire, les termes « importance » et « importance relative », tels qu'ils sont utilisés dans le contexte du rapport ESG de la TD, ne sont pas équivalents aux termes similaires utilisés dans la loi sur les valeurs mobilières, et ne doivent pas lui donner le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

20 À moins d'indication contraire, les termes « importance » et « importance relative », tels qu'ils sont utilisés dans le contexte du rapport ESG de la TD, ne sont pas équivalents aux termes similaires utilisés dans la loi sur les valeurs mobilières, et ne doivent pas lui donner le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

21 À moins d'indication contraire, les termes « importance » et « importance relative », tels qu'ils sont utilisés dans le contexte du rapport ESG de la TD, ne sont pas équivalents aux termes similaires utilisés dans la loi sur les valeurs mobilières, et ne doivent pas lui donner le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

22 À moins d'indication contraire, les termes « importance » et « importance relative », tels qu'ils sont utilisés dans le contexte du rapport ESG de la TD, ne sont pas équivalents aux termes similaires utilisés dans la loi sur les valeurs mobilières, et ne doivent pas lui donner le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

23 Conformément aux lois et aux règlements en vigueur dans les territoires où nous exerçons nos activités.

24 L'expression « membre d'une minorité visible » désigne toute personne qui est autre qu'autochtone et qui n'est pas caucasienne ou qui n'a pas la peau blanche.

25 « Autochtone » désigne toute personne issue des groupes suivants : Premières Nations, Inuits, Métis, Indiens de l'Amérique du Nord, autochtones de l'Alaska, Polynésiens (Hawaï) ou autres.

26 L'expression « membre de la communauté LGBTQ2+ » désigne toute personne lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, queer, bispirituelle ou autre.

27 L'expression « personne handicapée » désigne toute personne atteinte d'un handicap durable ou récurrent, visible ou invisible, soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage, y compris tout handicap lié à l'ouïe, à la vue, à la parole, à la mobilité, à l'agilité, à la douleur, à la mémoire ou à une dépendance, ainsi que tout handicap d'ordre neurologique, psychologique ou associé au développement, de même que tout handicap découlant des éléments qui précèdent.

28 Au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières.

29 Au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières.

30 Les risques physiques sont liés aux effets des changements climatiques, y compris les changements de fréquence ou de gravité des événements météorologiques extrêmes et la hausse du niveau de la mer et des températures.

31 Les risques de transition sont les risques associés aux répercussions des changements aux lois, aux règlements, à la technologie ou des comportements à la suite de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

32 <https://www.fsb-tcfd.org/supporters/>

33 Se reporter à la section Données sur le rendement 2021 à la [page 92](#) pour en savoir plus sur les projets de 2021 évalués en fonction des Principes de l'Équateur.

34 Au sens où ce terme est utilisé dans le cadre de la législation sur les valeurs mobilières.

35 Le Cyber Risk Institute (CRI) est une coalition à but non lucratif composée d'institutions financières et d'associations commerciales qui s'efforcent de protéger l'économie mondiale en améliorant la cybersécurité et la résilience par la normalisation. L'outil de profil cybernétique du CRI est la référence en matière de cybersécurité et de résilience dans le secteur des services financiers. Les questions d'évaluation sont sélectionnées en fonction du croisement des réglementations mondiales et des normes cybernétiques, telles que celles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et du National Institute of Standards and Technology (NIST).

36 <https://www.isc2.org/-/media/ISC2/Research/2019-Cybersecurity-Workforce-Study/ISC2-Cybersecurity-Workforce-Study-2019.ashx?la=en&hash=1827084508A24DD75C60655E243FAC59FECDD4482>

37 Le Toronto Finance International (TFI) est un partenariat public-privé entre les plus grandes institutions de services financiers du Canada et le gouvernement.

38 L'Executive Women's Forum (EWf) est la première et la plus grande association mutuelle destinée aux femmes des domaines de la sécurité de l'information, de la gestion des risques et de la protection des renseignements personnels.

39 Les examens critiques sont des évaluations des politiques des services de la TD par rapport aux lois et règlements sur la protection des renseignements personnels en vigueur.

40 <https://www.un.org/fr/chronicle/article/le-changement-climatique-dans-larctique-une-realite-chez-les-inuits>; [https://actualites.td.com/ca/fr/news/2020-11-09-la-td-s-27engage-dans-un-ambitieux-plan-d-27action-sur-les-chang#:-:text=Le cercle arctique est un environnement unique et fragile](https://actualites.td.com/ca/fr/news/2020-11-09-la-td-s-27engage-dans-un-ambitieux-plan-d-27action-sur-les-chang#:-:text=Le%20cercle%20arctique%20est%20un%20environnement%20unique%20et%20fragile)

41 <https://www.un.org/press/en/2021/sgsm20847.doc.htm>; <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/>; https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2021/08/IPCC_WGI-AR6-Press-Release_fr.pdf; <https://www.banqueducanada.ca/2019/11/etudier-impacts-economiques-changements-climatiques/>

42 <https://unfccc.int/fr/process-and-meetings/the-paris-agreement/l-accord-de-paris>

43 Pour atteindre la carboneutralité, il faut réduire autant que possible ses émissions de GES, puis compenser les émissions de GES émises dans l'atmosphère en empêchant le rejet d'une quantité équivalente d'émissions de GES ailleurs dans le monde.

44 Pour atteindre l'objectif d'émissions nettes nulles, il faut réduire autant que possible ses émissions de GES, puis compenser toutes les émissions résiduelles par le retrait d'une quantité équivalente de GES de l'atmosphère.

45 <https://economics.td.com/fr-esg-energy-sector>

46 Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions de GES du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. Les émissions de GES du champ d'application 3 comprennent les émissions indirectes (non comprises dans le champ d'application 2) qui surviennent dans la chaîne de valeur d'une entreprise déclarante, notamment les émissions en amont, en aval et financées.

47 <https://iif.com/Portals/0/Files/content/Regulatory/USCWG%20Principles%20vFinal.pdf>

48 <https://smith.queensu.ca/centres/isf/pdfs/ISF-CapitalMobilizationPlan-Refresh.pdf>

49 https://www.td.com/francais/document/PDF/economics/special/NaturalCapital_FR.pdf

50 Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, consultez notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).

51 Les émissions de GES évitées (tonnes d'éq. CO₂) et l'impact économique sur le plan de l'emploi et du PIB ont été calculés lorsqu'il existait des données.

52 Les émissions de GES évitées (tonnes d'éq. CO₂) et l'impact économique sur le plan de l'emploi et du PIB ont été calculés lorsqu'il existait des données.

53 Pour en savoir plus sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, consultez notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).

54 https://institute.smartprosperity.ca/sites/default/files/Report_CE_Innovation.pdf; <https://www.list.lu/fr/news/des-technologies-propres-pour-une-transition-vers-leconomie-circulaire/>

55 Nos activités relatives aux technologies propres sont décrites plus en détail à la page 23 du [Rapport ESG 2019](#) et la page 43 du [Rapport ESG 2020](#).

56 [http://www.abc.ca/fr/ac/ressources/centre-des-medias/communiqués-de-presse/en-2021-le-temps-violent-a-causé-des-dommages-de-2-1-milliards-\\$-aux-biens-assurés](http://www.abc.ca/fr/ac/ressources/centre-des-medias/communiqués-de-presse/en-2021-le-temps-violent-a-causé-des-dommages-de-2-1-milliards-$-aux-biens-assurés)

57 <https://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/bc-heat-dome-sudden-deaths-revised-2021-1.6232758>



Notes

⁵⁸ Selon le GIEC, les modèles climatiques prévoient une augmentation du nombre de phénomènes météorologiques violents découlant des changements climatiques. Cependant, il est difficile d'établir un lien direct de cause à effet entre les changements climatiques et un phénomène météorologique en particulier. GIEC, 2018, chapitre 3 sur l'incidence du réchauffement planétaire de 1,5 °C sur les systèmes naturels et humains, dans Réchauffement planétaire de 1,5 °C. Rapport spécial du GIEC sur les conséquences d'un réchauffement planétaire de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels et les trajectoires associées d'émissions mondiales de gaz à effet de serre, dans le contexte du renforcement de la parade mondiale au changement climatique, du développement durable et de la lutte contre la pauvreté. [V. Masson-Delmotte, P. Zhai, H. O. Pörtner, D. Roberts, J. Skea, P.R. Shukla, A. Pirani, W. Moufouma-Okia, C. Péan, R. Pidcock, S. Connors, J. B. R. Matthews, Y. Chen, X. Zhou, M. I. Gomis, E. Lonnoy, T. Maycock, M. Tignor, T. Waterfield (éds.)]. (sous presse)

⁵⁹ <https://www.resistanceclimat.ca/>

⁶⁰ <https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/changements-climatiques/groupe-experts-financement-durable.html>

⁶¹ <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/nouvelles/2021/05/le-canada-met-sur-pied-le-conseil-daction-en-matiere-de-finance-durable.html>

⁶² À la fin du mois d'octobre 2021.

⁶³ Les actifs admissibles sont réputés être « financés » par le produit net d'une obligation durable quand l'actif admissible approprié est financé après l'émission de l'obligation durable. Les actifs admissibles sont réputés être « refinancés » par le produit net d'une obligation durable quand l'actif admissible approprié a été financé avant l'émission de l'obligation durable. Par conséquent, le produit net tiré des obligations durables émises aux termes du Cadre peut être utilisé pour financer de nouveaux actifs admissibles ou refinancer des actifs admissibles existants.

⁶⁴ Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations vertes, sociales, durables et liées au développement durable et de la valeur engagée de la prise ferme de prêts liés au développement durable de Valeurs Mobilières TD.

⁶⁵ <https://www.undp.org/fr/sustainable-development-goals>

⁶⁶ Une cote élevée correspond à cinq globes et une cote supérieure à la moyenne, à quatre globes.

⁶⁷ Cote de durabilité au 31 octobre 2021. La cote de durabilité Morningstar tient compte de l'analyse de Sustainalytics au niveau de la société et du pays.

⁶⁸ © 2021 Morningstar. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété exclusive de Morningstar ou de ses fournisseurs de contenu; 2) ne doivent être ni reproduits ni distribués; et 3) leur pertinence, leur exactitude et leur exhaustivité ne sont pas garanties. Ni Morningstar ni ses fournisseurs de contenu ne sont responsables des dommages ou des pertes découlant de l'utilisation de ces renseignements. Le rendement passé n'est pas un indicateur de rendement futur.

⁶⁹ La Stratégie immobilière est composée de plusieurs instruments de placement offerts aux clients, notamment le Fonds immobilier Greystone TD, inc., le Fonds immobilier de société en commandite Greystone TD et des mandats distincts.

⁷⁰ Les risques de transition sont les risques associés aux répercussions des changements aux lois, aux règlements, à la technologie ou des comportements à la suite de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Les risques physiques se rapportent aux dommages causés aux bâtiments par des événements météorologiques extrêmes en raison du changement climatique.

⁷¹ <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/world-population-prospects-2019.html>

⁷² Certaines des données sont certifiées annuellement. Pour en savoir plus, consultez notre [Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de GES et de la carboneutralité en 2021](#).

⁷³ Pour atteindre la carboneutralité, il faut réduire autant que possible ses émissions de GES, puis compenser les émissions de GES émises dans l'atmosphère en empêchant le rejet d'une quantité équivalente d'émissions de GES ailleurs dans le monde.

⁷⁴ En raison de la COVID-19, l'utilisation de produits de plastique à usage unique sera nécessaire encore quelque temps afin de protéger la santé et la sécurité des collègues et des clients de la TD. Étant donné l'incertitude que laisse planer la COVID-19, la TD s'est donné pour objectif de retirer graduellement les produits de plastique à usage unique d'ici 2025, bien que leur élimination pourra avoir lieu avant.

⁷⁵ <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/the-case-for-inclusive-growth>

⁷⁶ <http://td.fr.mediaroom.com/2021-10-19-Un-parent-canadien-sonde-sur-trois-ne-croit-pas-donner-un-bon-exemple-en-matiere-de-saines-habitudes-financieres-a-ses-enfants>

⁷⁷ <https://stories.td.com/us/en/article/despite-increased-financial-awareness-due-to-covid-19-saving-continues-to-be-a-major-challenge-for-americans-td-bank-survey-finds>

⁷⁸ La santé financière est la mesure selon laquelle les personnes peuvent confortablement combler leurs besoins financiers et respecter leurs engagements actuels et futurs.

⁷⁹ <http://td.fr.mediaroom.com/2021-10-19-Un-parent-canadien-sonde-sur-trois-ne-croit-pas-donner-un-bon-exemple-en-matiere-de-saines-habitudes-financieres-a-ses-enfants>

⁸⁰ <http://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00022-fra.htm>; <https://www.reuters.com/business/us-economy-hot-vax-summer-ends-cool-covid-fall-delta-rises-2021-09-03/>

⁸¹ TD Bank a reçu la plus haute note de la région du Sud dans les études de 2019 et de 2021 de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux petites entreprises en ce qui a trait à l'expérience de propriétaires de PME auprès de leur institution financière principale aux États-Unis. Pour en savoir plus, visitez le jdpower.com/awards.

⁸² <https://smallbusinessmajority.org/our-research/access-capital/small-businesses-struggling-access-capital-harming-their-financial-recovery>; <https://occ.ca/wp-content/uploads/COVID19-Policy-Brief-Access-to-capital-final.pdf>; <https://www.uschamber.com/co/run/business-financing/business-financing-challenges>

⁸³ <https://economics.td.com/business-america-small>

⁸⁴ <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/health-equity/race-ethnicity.html>; <https://www.ohrc.on.ca/fr/énoncé-de-politique-sur-l'adoption-d'une-approche-de-gestion-de-la-pandémie-de-covid-19-fondée-sur>

⁸⁵ <https://www.aspeninstitute.org/blog-posts/the-covid-19-eviction-crisis-an-estimated-30-40-million-people-in-america-are-at-risk/>

⁸⁶ <https://www.tvos.org/article/theres-so-much-fear-toronto-renters-worried-about-eviction-during-covid-19>

⁸⁷ Pour être admissible à notre programme de diversité des fournisseurs, un fournisseur doit être certifié comme étant l'un des types d'entreprises suivantes : entreprise détenue et exploitée à 51% par un ou des Autochtones, entreprise détenue et exploitée à 51% par une ou des membres d'un groupe minoritaire, entreprise détenue et exploitée à 51% par une ou des femmes, entreprise détenue et exploitée à 51% par un ou des membres de la communauté LGBTQ2+, entreprise détenue et exploitée à 51% par un membre d'une autre communauté issue de la diversité reconnue (comme une personne handicapée, un ancien combattant handicapé ou un ancien combattant).

⁸⁸ Les fournisseurs de niveau 1 sont les fournisseurs directs de la TD. Les fournisseurs de niveau 2 sont les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement du fournisseur direct de la TD.

⁸⁹ Selon un sondage mené par Salesforce Research en 2020, environ 80 % des 15 600 consommateurs et entreprises interrogés ont répondu que l'expérience offerte par une entreprise est aussi importante que ses produits et services. https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/research/salesforce-state-of-the-connected-customer-4th-ed.pdf (p. 27); <https://www.salesforce.com/resources/articles/customer-expectations/>

⁹⁰ Pour obtenir plus de renseignements sur l'examen de l'industrie : Procédures de traitement des plaintes de banques, consultez le [site Web du Gouvernement du Canada](#).

⁹¹ Cette augmentation est directement attribuable au succès de notre programme de résolution au premier point de contact dans les succursales aux États-Unis. De plus, la rétroaction en boucle fermée a repris de façon habituelle après une pause temporaire au début de la pandémie de COVID-19.

⁹² La TD a lancé le programme #SoyezLégendaire en 2019 afin de promouvoir l'excellence et de mettre en œuvre les bons comportements en vue de répondre de manière cohérente aux besoins de nos clients.

⁹³ Voir la page 65 du [Rapport ESG 2020](#) pour en savoir plus sur les initiatives numériques lancées l'année précédente.

⁹⁴ <https://www.celent.com/insights/932740024>

⁹⁵ L'outil en libre-service Découverte TD, lancé en 2020, est accessible sur le site Web de la TD et permet aux utilisateurs de recevoir une liste de produits recommandés en fonction de leurs besoins en répondant à quelques questions. Les utilisateurs peuvent ensuite donner suite aux recommandations en ligne ou prendre rendez-vous pour parler avec un conseiller.

⁹⁶ <https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/ressources/mise-en-oeuvre-des-reforme-axe-s-sur-le-client/>

⁹⁷ L'exclusion systématique est une forme de traitement discriminatoire illégal dans lequel une banque offre un accès inégal au crédit, ou des conditions de crédit inégales, en raison de la race, de la couleur, de l'origine nationale ou d'autres caractéristiques interdites des résidents de la région dans laquelle le demandeur de crédit réside ou résidera ou dans laquelle la propriété résidentielle à hypothéquer est située. L'exclusion systématique peut violer à la fois le *Fair Housing Act* et l'*Equal Credit Opportunity Act*. Source : [Guide Fair Lending Handbook](#) de l'Office of the Comptroller of the Currency

⁹⁸ Le renversement de l'exclusion est la pratique illégale consistant à accorder du crédit à des conditions injustes pour une population en particulier sur une base discriminatoire.

⁹⁹ Pour de plus amples renseignements sur la mise en œuvre par la TD du Code des aînés, voir la page 17 de la [Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2021](#).

¹⁰⁰ <https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/business-functions/organization/our-insights/delivering-through-diversity/full-report-ashx>

¹⁰¹ <https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/featured%20insights/diversity%20and%20inclusion/diversity%20wins%20how%20inclusion%20matters/diversity-wins-how-inclusion-matters-vf.pdf>; <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/the-case-for-inclusive-growth>

¹⁰² La TD s'efforce de faire en sorte que les Autochtones aient les mêmes chances que les non-Autochtones d'accéder aux occasions et aux postes, conformément aux appels à l'action lancés aux entreprises canadiennes par la Commission de vérité et réconciliation du Canada. Nous voulons aussi nous assurer d'offrir à nos collègues des ressources éducatives sur l'histoire passée et présente des peuples autochtones au Canada afin d'appuyer leur parcours d'apprentissage.

¹⁰³ <https://www.weforum.org/agenda/2021/09/heres-how-to-retain-employees-during-the-great-resignation/>

¹⁰⁴ La hausse de l'investissement en formation en 2021 découle de l'accent mis par Formation de l'entreprise sur les priorités de transformation des activités de l'entreprise, y compris la Nouvelle évolution du travail, le Centre de contact en tant que service, l'évolution de Transformation et Activités, Bureau de la Société, le développement de compétences émergentes pour les collègues et le perfectionnement du leadership. L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets ou de programmes assumés par l'entreprise.

¹⁰⁵ Les taux de départs volontaires ont augmenté pendant l'exercice 2021 malgré un mouvement de reprise au cours de l'exercice 2020 et le resserrement continu des conditions du marché du travail aussi bien aux États-Unis qu'au Canada. Même si la cote de l'expérience client et collègue continue d'être très élevée, des stratégies visant toute l'entreprise et des secteurs en particulier ont été mises en œuvre pour soutenir notre pipeline de talents.

Acronymes

AIR	Association pour l'investissement responsable
ANPNA	Approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires
ARPA	American Rescue Plan Act
BBCFC	Black Business Capital Financing Corporation
BDC	Banque de développement du Canada
BdC	Banque du Canada
BEC	Bon d'études canadien
BISM	Banque d'importance systémique mondiale
BPEPC	Bureau principal d'examen des plaintes de clients
BSIF	Bureau du Surintendant des institutions financières
CAFD	Conseil d'action en matière de finance durable
CAMSC	Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council
CCAN	Centre de contact, Amérique du Nord
CDSB	Climate Disclosure Standards Board
CER	Crédit d'énergie renouvelable
CFA	Chartered Financial Analyst
CFTC	Commodity Futures Trading Commission
CGRE	Cadre de gestion des risques d'entreprise
COP26	26 ^e Conférence des parties
CRI	Cyber Risk Institute
CSF	Conseil de stabilité financière
ECC	Engagement climatique Canada
EDC	Exportation et développement Canada
EHD	Équipe de la haute direction
EP	Principes de l'Équateur
ESG	Environnemental, social et de gouvernance
EY	Ernst & Young
FDTE	Finance durable et Transitions d'entreprises
FEM	Forum économique mondial
FNB	Fonds négociés en bourse
FSC	Forest Stewardship Council
FS-ISAC	Financial Services Information Sharing and Analysis Center, Canada et États-Unis
FSSCC	Financial Services Sector Coordinating Council
GES	Gaz à effet de serre
GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
GIFCC	Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
GPTD	Gestion de Placements TD
GRESB	Global Real Estate Sustainability Benchmark
GRI	Global Reporting Initiative
IA	Intelligence artificielle
ICGN	International Corporate Governance Network
IEE	Indice d'engagement des employés
IEL	Indice d'expérience légendaire
IFRS	Normes internationales d'information financière
IIRC	International Integrated Reporting Council

ILD	Invalidité de longue durée
ISF	Institute for Sustainable Finance
ISSB	Conseil des normes internationales d'information sur la durabilité
L.E.A.D.	Leadership, engagement, accomplissements et perfectionnement
LBG	London Benchmarking Group
LCBA	Lutte contre le blanchiment d'argent
LCFAT	Lutte contre le financement des activités terroristes
LCTIC	Lutte contre le trafic d'influence et la corruption
LGBTQ2+	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers, bispirituelles et autres
LISC	Local Initiatives Support Corporation
NET	Nouvelle évolution du travail
NIP	Numéro d'identification personnel
NIST	National Institute of Standards and Technology
NZBA	Alliance bancaire Net Zéro
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OCRCVM	Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
ODD	Objectifs de développement durable
ONU	Organisation des Nations Unies
OSBI	Ombudsman des services bancaires et d'investissement
PAC	Comité d'action politique
PAR du PNUE-IF	Principes pour une assurance responsable du PNUE-IF
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PCSTT	Programme de crédit pour les secteurs très touchés
PIR de l'ONU	Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
PNUE-IF	Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières
PPP	Programme de protection des salaires
RA	Rapport annuel
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SBA	Small Business Administration
SBIC	Small Business Investment Companies
SBPC TD	Services bancaires personnels TD au Canada
SBTi	Science-Based Targets initiative
SFEC	Sustainable Finance Executive Council
SFI	Société financière internationale
SFI	Sustainable Forestry Initiative
STIM	Science, technologie, ingénierie et mathématiques
TCAC	Taux de croissance annuel composé
TDA	TD Assurance
TDBNA	TD Bank, N. A
TFI	Toronto Finance International
VHE	Véhicules hybrides et électriques
VMTD	Valeurs Mobilières TD
VPA	Vice-président associé
VSDDD	Vertes, sociales, durables et liées à la durabilité



Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

La Banque (comme elle est définie dans le présent document) n'a pas l'obligation, en vertu des lois canadiennes ou américaines sur les valeurs mobilières, de préparer ou de déposer un tel document, et les renseignements contenus dans le présent document ne doivent pas nécessairement être interprétés comme ayant le caractère significatif des informations à fournir dans les documents déposés aux termes des lois sur les valeurs mobilières.

De plus, de temps à autre, la Banque fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (la SEC) et d'autres communications. En outre, des représentants de la Banque peuvent formuler verbalement des énoncés prospectifs aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération et se veulent des énoncés prospectifs aux termes de la législation en valeurs mobilières applicable du Canada et des États-Unis, notamment la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, les énoncés figurant dans le présent document au sujet des objectifs de rendement financier, de la vision et des objectifs stratégiques de la Banque, ainsi que des répercussions et des objectifs sociaux, économiques, environnementaux et de gouvernance de la Banque, y compris les cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de la Banque et sa position sur le charbon thermique. Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme « objectif », « cible », « croire », « prévoir », « anticiper », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier » et « pouvoir » et de verbes au futur ou au conditionnel.

De par leur nature, ces énoncés prospectifs obligent la Banque à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement du fait de l'incertitude quant à l'environnement physique et financier, à la conjoncture économique, au climat politique et au cadre réglementaire, ces risques et incertitudes – dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Les facteurs de risque qui pourraient entraîner, isolément ou collectivement, de tels écarts incluent les risques, notamment, stratégiques, de crédit, de marché (y compris le risque de position sur titres de participation, le risque sur marchandises, le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque associé aux écarts de taux), d'exploitation (y compris les risques liés à la technologie, à la cybersécurité et à l'infrastructure), de modèle, d'assurance, de liquidité, d'adéquation des fonds propres, ainsi que les risques juridiques, réglementaires et liés à la conduite, d'atteinte à la réputation, environnementaux et sociaux, et les autres risques. Ces facteurs de risque comprennent notamment les répercussions économiques, financières et autres d'une pandémie comme la pandémie de COVID-19; la conjoncture économique et commerciale dans les régions où la Banque exerce ses activités; le risque géopolitique; la capacité de la Banque à mettre en œuvre ses stratégies à long terme et ses principales priorités stratégiques à court terme, notamment réaliser des acquisitions et des ventes, fidéliser la clientèle et élaborer des plans stratégiques; les risques liés à la technologie et à la cybersécurité (y compris les cyberattaques ou les violations des données) visant la technologie informatique, Internet, les systèmes d'accès au réseau ou les autres systèmes ou services de communications voix-données de la Banque; le risque de modèle; la fraude à laquelle la Banque est exposée; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la Banque ou ses sociétés affiliées, notamment relativement au traitement et au contrôle de l'information et d'autres risques découlant de l'utilisation par la Banque de fournisseurs de services tiers; l'incidence de la promulgation de nouvelles lois et de nouveaux règlements et de la modification des lois et des règlements actuels ou de leur application, y compris, sans s'y restreindre, les lois fiscales, les lignes directrices en matière d'information sur les fonds propres, les directives réglementaires en matière de liquidité et le régime de recapitalisation interne de la Banque; la surveillance réglementaire et le risque de conformité; la concurrence accrue exercée par les sociétés établies et les nouveaux venus (y compris de la concurrence d'entreprises de technologie financière et autres grands concurrents technologiques); l'évolution des attitudes des consommateurs et des technologies perturbatrices; l'exposition aux litiges et aux affaires réglementaires d'envergure; la capacité de la Banque de recruter, former et maintenir en poste des talents clés;

les changements apportés aux notations de crédit de la Banque; les variations des taux de change et d'intérêt (y compris la possibilité de taux d'intérêt négatifs); l'augmentation des coûts de financement et de la volatilité des marchés causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence pour l'accès au financement; le risque de transition du taux interbancaire offert (IBOR); les estimations comptables critiques et les changements apportés aux normes, politiques et méthodes comptables utilisées par la Banque; les crises d'endettement potentielles et existantes à l'échelle internationale; le risque environnemental et social (y compris les changements climatiques); et l'occurrence d'événements catastrophiques naturels et autres que naturels et les demandes d'indemnisation qui en découlent. De plus amples renseignements sur les hypothèses, les risques, les incertitudes et d'autres facteurs qui ont une incidence sur les cibles d'émissions de GES de la Banque et sur la position de la Banque à l'égard du charbon thermique peuvent être trouvés ici : [Mise en garde à l'égard de la divulgation des cibles d'émissions](#) et [Mise en garde à l'égard de la position sur le charbon thermique](#).

La Banque avise le lecteur que la liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence négative sur les résultats de la Banque. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la section « Facteurs de risque et gestion des risques » du rapport de gestion de 2021, telle qu'elle peut être mise à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite et dans les communiqués (le cas échéant) relatifs à tout événement ou à toute transaction dont il est question aux rubriques « Acquisitions importantes » ou « Événements importants et postérieurs à la date de clôture et acquisitions en cours » dans le rapport de gestion pertinent, lesquels peuvent être consultés sur le [site Web www.td.com/fr](#). Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement, ainsi que d'autres incertitudes et événements possibles, de même que l'incertitude inhérente aux énoncés prospectifs, avant de prendre des décisions à l'égard de la Banque, et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs de la Banque.

Les hypothèses économiques importantes étayant les énoncés prospectifs contenus dans le présent document sont décrites dans le rapport de gestion de 2021 aux rubriques « Sommaire et perspectives économiques » et « Mesures prises par la Banque en réponse à la COVID-19 », aux rubriques « Principales priorités pour 2022 » et « Contexte d'exploitation et perspectives » pour les secteurs Services de détail au Canada, Services de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, et à la rubrique « Principales priorités pour 2022 » pour le secteur Siège social, qui peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés par la suite.

Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes et est communiqué afin d'aider les actionnaires de la Banque et les analystes à comprendre la situation financière, les objectifs, les priorités et le rendement financier prévu de la Banque aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La Banque n'effectuera pas de mise à jour de quelque énoncé prospectif, écrit ou verbal, qu'elle peut faire de temps à autre directement ou indirectement, à moins que la législation en valeurs mobilières applicable ne l'exige.

Le document peut contenir des adresses ou des hyperliens vers d'autres sites Web qui ne sont pas détenus ni contrôlés par la Banque. Ces adresses ou hyperliens sont fournis uniquement pour la commodité du destinataire, et le contenu des sites Web tiers dont le lien est fourni n'est en aucun cas inclus ou nommé en référence dans le présent document. La Banque n'est pas responsable de ces sites Web ni de leur contenu, ni de toute perte ou tout dommage pouvant découler de leur utilisation. Si vous décidez d'accéder à tout site Web de tiers dont le lien est fourni dans ce document, vous le faites à vos propres risques et vous devez vous conformer aux modalités de ces sites Web.