

Annexe

Données sur le rendement
lié aux enjeux ESG



Table des matières

À propos de l'annexe	1
Détails de notre rendement environnemental	2
Émissions de gaz à effet de serre (GES)	2
Consommation d'énergie	3
Émissions de GES par mode de déplacement	4
Déchets	4
Eau	5
Papier	5
Bâtiments écologiques	6
Espaces de travail certifiés LEED	6
Services bancaires en ligne	7
Assurance pour véhicules hybrides et électriques	7
Financement pour véhicules hybrides et électriques	7
Portefeuille nord-américain d'investissements socialement responsables (ISR)	7
Obligation verte TD émise en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2018	8
Évaluation du risque environnemental et social	8
Principes de l'Équateur	9
Opérations refusées	9
Engagement des employés	9
Détails de notre rendement social	10
Expérience client légendaire	10
Résolution des problèmes des clients	10
Profil du milieu de travail	11
Indice d'engagement des employés	11
Résultats du sondage Info TD	12
Roulement du personnel	12
Formation et perfectionnement	12
Formation des employés liée aux droits de la personne	13
Diversité de l'effectif à la TD	13
Blessures liées au travail	15
Dons d'entreprise – Total	16
Répartition des dons par vecteur de La promesse Prêts à agir	16
Impôts et taxes	16
Approvisionnement responsable	17
Détails de notre rendement en matière de gouvernance	18
Principaux résultats en matière de gouvernance	18

À propos de l'annexe

La présente annexe fournit un résumé des données quantitatives sur le rendement lié aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) en appui aux rapports ESG 2018 de la TD. Elle se veut un outil de référence aux analystes qui se penchent sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Bien que les chiffres soient révélateurs, lorsqu'il est question de rapports ESG, ils ne présentent qu'une partie du portrait. Nous vous invitons à lire le Rapport ESG 2018 pour un portrait complet de la TD, du contexte dans lequel nous exerçons nos activités et de notre orientation stratégique quant aux enjeux ESG pertinents.

Remarque : Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes complémentaires des données relatives au rendement. Ce rapport présente les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2018.

Détails de notre rendement environnemental

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

	UNITÉ	2018	2017	2016
Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)				
Champ d'application 1 ^{4,5}	Tonnes d'éq. CO ₂	53 270	46 415	47 652
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement) ⁶	Tonnes d'éq. CO ₂	119 205	130 044	135 261
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)⁷	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 172 475	✔ 176 459	✔ 182 913
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	6,94	7,06	7,28
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	4,43	4,91	5,33
Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)				
Champ d'application 1 ^{4,5}	Tonnes d'éq. CO ₂	53 270	46 415	47 652
Champ d'application 2 (basées sur le marché)	Tonnes d'éq. CO ₂	7 833	5 444	6 056
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)^{7,8}	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 61 103	✔ 51 859	53 707
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	2,47	2,08	2,14
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	1,57	1,44	1,57
Champ d'application 3⁹				
Biens et services achetés	Tonnes d'éq. CO ₂	602 049	638 102	417 862
Biens d'équipement	Tonnes d'éq. CO ₂	133 176	145 020	287 827
Activités liées aux combustibles et aux énergies	Tonnes d'éq. CO ₂	37 563	36 499	34 955
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 18 856	✔ 16 999	✔ 17 711
Biens de commercialisation loués	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 48	✔ 1 284	✔ 1 676
Champs d'application 1 et 2 par pays (basées sur l'emplacement)				
CANADA				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	31 905	26 142	27 916
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	40 292	37 600	41 607
Total – Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 72 196	✔ 63 743	✔ 69 523
ÉTATS-UNIS				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	21 169	20 090	19 564
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	78 190	91 611	92 839
Total – États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 99 359	✔ 111 701	✔ 112 403
INTERNATIONAL				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	196	182	172
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	724	832	815
Total – International	Tonnes d'éq. CO ₂	920	1 014	987
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	✔ 172 475	✔ 176 459	✔ 182 913

¹ Pour 2018, 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. Cette période de référence a aussi été utilisée pour les émissions de GES des années précédentes. Pour les autres sources d'émissions, la période de référence demeure la même que celle de l'exercice financier de la TD (du 1^{er} novembre au 31 octobre).

² Cliquez ici pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2018.

³ Pour en savoir davantage, veuillez vous reporter aux notes ci-jointes.

⁴ Pour les émissions du champ d'application 1 de sources fixes de combustion et de réfrigérants, la période de référence est du 1^{er} août au 31 juillet, ce qui représente 46 891 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 6 379 tonnes d'équivalent CO₂.

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

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

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

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

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

Consommation d'énergie¹

CONSOMMATION D'ÉNERGIE PAR EMPLACEMENT	UNITÉ	2018	2017	2016
Canada				
Électricité	GJ	1 157 835	1 147 655	1 194 649
Gaz naturel	GJ	534 432	416 885	435 614
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	199 255	142 918	156 935
Total – Canada	GJ	✓ 1 891 522	✓ 1 707 458	1 787 198
États-Unis				
Électricité	GJ	809 952	842 968	859 524
Gaz naturel	GJ	252 271	229 828	214 497
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	55 268	54 657	51 978
Total – États-Unis	GJ	✓ 1 117 491	✓ 1 127 453	1 125 998
International				
Électricité	GJ	7 498	7 656	7 548
Gaz naturel	GJ	2 335	2 087	1 884
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	512	496	456
Total – International	GJ	✓ 10 345	✓ 10 240	9 888
Consommation d'énergie totale	GJ	✓ 3 091 358	✓ 2 845 151	2 923 084
Intensité énergétique (par pied carré)	GJ/pied carré	0,12	0,11	0,12
Intensité énergétique (par million de dollars de revenu)	GJ/M\$	78	79	85

¹ Pour 2018, 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. Cette période de référence a aussi été utilisée pour les données énergétiques des années précédentes.

Émissions de GES par mode de déplacement

RÉPARTITION DÉTAILLÉE DES ÉMISSIONS	UNITÉ	2018	2017 ¹	2016
Canada				
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	7 627	6 572	6 712
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	2 934	3 220	3 216
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	132	128	179
Total – Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	10 694	9 921	10 108
États-Unis				
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	5 676	4 700	4 466
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	8 685	8 803	10 022
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	46	42	41
Total – États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	14 408	13 545	14 529
Total – Amérique du Nord	Tonnes d'éq. CO ₂	25 101	23 466	24 637
DISTANCE PARCOURUE (KM)				
Canada				
Déplacements en avion ²	km	61 517 189	54 430 261	56 555 062
Déplacements en automobile ³	km	13 003 637	13 707 692	14 116 849
Déplacements en train	km	1 554 723	1 504 856	2 106 342
Total – Canada	km	76 075 549	69 642 809	72 778 253
États-Unis				
Déplacements en avion ²	km	52 161 243	43 895 596	41 779 173
Déplacements en automobile ³	km	33 097 572	32 776 026	37 423 848
Déplacements en train	km	542 891	498 695	476 023
Total – États-Unis	km	85 801 707	77 170 318	79 679 044
Total – Amérique du Nord	km	161 877 256	146 813 127	152 457 297

¹ En 2018, les émissions et les distances liées aux déplacements en avion et en train de 2017 ont été retraitées pour corriger des anomalies mineures dans les données.

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.

Déchets

DÉCHETS – AMÉRIQUE DU NORD	UNITÉ	2018	2017	2016
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement (ordures) ¹	Tonnes	10 026	10 698	10 662
Déchets détournés des sites d'enfouissement				
Papier recyclé (papier décheté) ²	Tonnes	10 532	10 842	11 799
Autres matières recyclées ³	Tonnes	3 805	3 770	3 873
Déchets électroniques	Tonnes	155	159	824
Total des déchets produits (envoyés aux sites d'enfouissement et recyclés)	Tonnes	24 518	25 469	27 118
Mesures de détournement des déchets				
Déchets détournés des sites d'enfouissement ⁴	%	46	44	44
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement	%	100	100	100

¹ Ces données concernent environ 54% de nos installations en 2018, 51% en 2017 et 51% en 2016.

² Ces données concernent environ 88% de nos installations en 2018, 86% en 2017 et 87% en 2016.

³ Ces données concernent environ 74% de nos installations en 2018, 72% en 2017 et 75% en 2016.

⁴ Le pourcentage des déchets détournés des sites d'enfouissement est calculé pour les emplacements pour lesquels des données sont disponibles sur les trois flux de déchets suivants : déchets allant aux sites d'enfouissement, papier recyclé et autres matières recyclées. Les déchets électroniques ne sont pas inclus dans cette mesure de détournement. Ces données concernent 43% de nos installations en 2018, 38% en 2017 et 39% en 2016.

Eau

CONSOMMATION D'EAU	UNITÉ	2018	2017	2016 ¹
Canada ²	m ³	307 797	326 018	340 545
États-Unis ³	m ³	934 118	975 595	964 925
Total ⁴	m ³	1 241 915	1 301 613	1 305 470

¹ En 2017, les données liées à l'eau de 2016 (au Canada) ont été retraitées en raison d'une surestimation d'un de nos fournisseurs.

² Ces données concernent environ 47% de nos installations en 2018, 44% en 2017 et 45% en 2016.

³ Ces données concernent environ 77% de nos installations en 2018, 73% en 2017 et 70% en 2016.

⁴ Ces données concernent environ 62% de nos installations en 2018, 59% en 2017 et 57% en 2016.

Papier

TYPE DE PAPIER ¹	UNITÉ	2018	2017	2016	2010
Relevés et enveloppes	Tonnes	3 461	3 029	3 148	5 064
Imprimé commercial	Tonnes	1 506	1 691	2 757	4 974
Papeterie de bureau	Tonnes	2 370	2 374	2 436	3 201
Formulaires	Tonnes	1 344	1 231	1 458	1 919
Consommation totale de papier	Tonnes	8 680	8 325	9 800	15 159
Contenu recyclé					
Total de contenu recyclé après consommation	%	13	13	13	-
Certifié durable					
Total de papier certifié (FSC/SFI)	%	73	79	84	-

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.

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, trousse d'accueil et dossiers d'information).

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

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

Bâtiments écologiques

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

	SERVICES DE DÉTAIL AUX ÉTATS-UNIS		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
2007 – 2017								
Platine	12	716 351	1	379 673	4	54 953	2	232 659
Or	156		5		3		2	
Argent	24		-		1		-	
Certifié	5		1		1		-	
2018								
Platine	-	-	-	-	-	-	-	-
Or	13	39 736	-	-	-	-	-	-
Argent	2	6 113	-	-	-	-	-	-
Certifié	-	-	-	-	-	-	-	-
Total (2007 – 2018)								
Platine	12	762 200	1	379 673	4	54 953	2	232 659
Or	169		5		3		2	
Argent	26		-		1		-	
Certifié	5		1		1		-	

Espaces de travail certifiés LEED

	UNITÉ	2018	2017	2016
Espaces de travail de la TD certifiés LEED ¹	%	6,3	5,9	5,2
Total – Espaces de travail certifiés LEED ²	%	20,2	19,7	18,0

¹ Espaces certifiés LEED appartenant à la TD seulement. En 2018, la TD a obtenu la certification LEED pour 15 espaces supplémentaires des services de détail aux États-Unis.

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

Services bancaires en ligne

	UNITÉ	2018	2017	2016
Canada				
Nombre de comptes avec relevés en ligne (TDCT)	Millions de comptes	7,5	7,2	6,6
Envois évités de relevés papier (TDCT)	Millions de relevés	82,4	63,2	54,2
Envois évités de documents papier (Gestion de patrimoine TD) ¹	Millions de documents	45,9	33,1	31,5
États-Unis				
Nombre de comptes avec relevés en ligne	Millions de comptes	4,6	4,3	3,8
Envois évités de relevés papier	Millions de relevés	53,6	49,1	43,6

¹ Les données des exercices 2016 et 2017 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

Assurance pour véhicules hybrides et électriques

	UNITÉ	2018	2017	2016
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	Nombre de rabais	25 068	20 620	17 777
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD ¹	Tonnes d'éq. CO ₂	18 569	10 819	7 268

¹ Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

Financement pour véhicules hybrides et électriques

	UNITÉ	2018	2017	2016
Financement de véhicules hybrides et électriques (programme complet)				
Financement en dollars	Millions de dollars	193	65	42
Nombre d'opérations	Nombre d'opérations	5 127	2 031	1 353
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD ¹	Tonnes d'éq. CO ₂	12 612	3 709	2 149

¹ Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

Portefeuille nord-américain d'investissements socialement responsables (ISR)

	1 MOIS	3 MOIS	6 MOIS	CUM	1 AN	2 ANS	3 ANS	4 ANS	5 ANS
Rendement									
Fonds	(5,05) %	(3,53) %	5,27 %	4,71 %	6,04 %	9,22 %	10,12 %	9,06 %	11,48 %
Indices de référence	(5,83) %	(5,23) %	1,62 %	1,12 %	2,58 %	8,55 %	8,93 %	8,65 %	10,69 %

Au 31 octobre 2018
Indices de référence : TSX et S&P 500 (à parts égales)

Obligation verte TD émise en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2018

CATÉGORIE	CRITÈRES - OBLIGATION VERTE TD	MONTANT ALLOUÉ (M\$ US) ^{1,2,3,4}	ÉNERGIE ÉCONOMISÉE OU ÉNERGIE VERTE GÉNÉRÉE ANNUELLEMENT (MWh)	ÉMISSIONS DE GES ÉVITÉES ANNUELLEMENT (TONNES D'ÉQ. CO ₂) ⁵	VALEUR EN CAPITAL NATUREL (\$ CA)
Énergie hydroélectrique	Construction et exploitation d'installations hydroélectriques (actifs hydroélectriques existant en zones tempérées ou nouvelles installations hydroélectriques générant moins de 25 MW)	0	0	0	0
Énergie solaire	Conception, construction et exploitation d'installations produisant de l'énergie solaire	2,2	882	357	62 003
Énergie éolienne	Conception, construction et exploitation d'installations produisant de l'énergie éolienne	65,1	55 370	22 392	3 894 228
Efficacité énergétique des bâtiments	Bâtiments écologiques : construction de nouveaux bâtiments et travaux d'amélioration pour obtenir la certification LEED ou d'autres certifications pour bâtiments écologiques	876,4	3 324	1 588	276 148
Efficacité énergétique liée au transport	Modification ou remplacement de parcs automobiles; investissement dans les transports en commun, la technologie à combustible propre, les véhicules électriques, etc.	53,9	Non disponible ⁶	Non disponible ⁶	Non disponible ⁶
Gestion durable des déchets	Amélioration du compostage et de la réduction, de la collecte, du recyclage, du stockage et de la mise au rebut des déchets	0	0	0	0
Total		997,5	59 576	24 337	4 232 379

¹ Tous les montants alloués des ententes ont été affectés au refinancement des projets.

² Lisez le rapport de certification 2018 d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L.

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

⁴ Pour en savoir plus sur les principes qui guident la répartition du produit des obligations, consultez le cadre de travail des Obligations vertes TD.

⁵ Les données pour 2018 sont basées sur une méthodologie mise à jour qui reflète davantage les avantages procurés par les projets de réduction des émissions de carbone. Par conséquent, ces données ne peuvent pas être comparées à celles qui ont été publiées précédemment.

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

Évaluation du risque environnemental et social

EXAMENS DE DILIGENCE RAISONNABLE ACCRUE DU RISQUE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL PAR SECTEUR, EN 2018

SECTEUR	NOMBRE D'EXAMENS EFFECTUÉS	POURCENTAGE
Foresterie	22	7 %
Extraction minière	36	12 %
Pétrole, gaz et pipelines	198	64 %
Énergie thermique	52	17 %
Total	308	100 %

Principes de l'Équateur

FINANCEMENT DE PROJETS

	CATÉGORIE A	CATÉGORIE B	CATÉGORIE C
Secteur			
Extraction minière			
Infrastructures		2	
Pétrole et gaz			
Énergie			
Autres			1
Région			
Amérique		2	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
Désignation du pays			
Désigné		2	1
Non désigné			
Examen indépendant			
Oui		2	
Non			1
Total		2	1

Opérations refusées

	UNITÉ	2018	2017	2016
Nombre d'opérations refusées en raison de la politique de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit	Nombre d'opérations	0	0	0

Engagement des employés

	UNITÉ	2018	2017	2016
Nombre d'équipes vertes	Nombre d'équipes	78	67	70
Pourcentage d'employés qui sont d'avis que la TD est un chef de file en environnement	%	88	86	87

Détails de notre rendement social

Expérience client légendaire

CIBLE		RÉSULTAT EN 2017	RÉSULTAT EN 2018 (CIBLE ENTRE PARENTHÈSES)	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	✓ ¹	✓ 63,8 ² (61,93)	●	64,23 ³

● Atteinte ● Sur la bonne voie ○ Non atteinte

¹ Pour 2017, le résultat était de 44,4. Le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises TD et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust. Par conséquent, les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux des autres années.

² Pour 2018, le résultat composé du Groupe Banque TD tient compte des résultats du sondage IEL obtenus du 1^{er} février au 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été lancé officiellement le 1^{er} février 2018 pour Gestion de patrimoine TD, TD Assurance et les Services bancaires aux entreprises.

³ En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie en 2018-2019, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Parmi les principales modifications, on retrouve le passage des sondages par téléphone aux sondages par courriel ainsi que des changements au chapitre de la pondération des éléments suivants du programme : Réseau de succursales, TDCT; Canal téléphonique, TDCT; Canaux numériques; Canaux numériques, Gestion de patrimoine TD; Services bancaires aux entreprises.

Résolution des problèmes des clients

	2018	2017	2016
Canada			
Nombre de problèmes transférés à l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada	13 103 ¹	9 630	7 723
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD	3 846	4 245	4 331
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau de l'ombudsman de la TD	774	779	749
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90 %)	100 %	97 %	95 %
Problèmes examinés par l'OSBI ² et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	177	187	176
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Centre	22 818 ¹	8 927	8 622
Pourcentage des problèmes transférés à un niveau supérieur qui ont été réglés par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 98 %)	98 %	98 %	98 %

¹ Cette année, nous avons enregistré un nombre accru de plaintes en raison de l'augmentation du nombre de clients et d'opérations et de l'amélioration de nos processus de résolution des problèmes des clients.

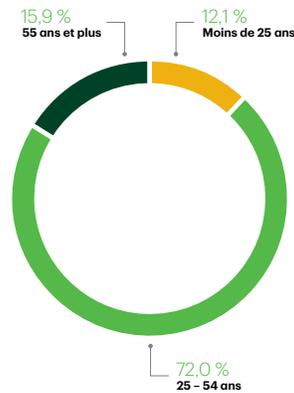
² Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Profil du milieu de travail¹

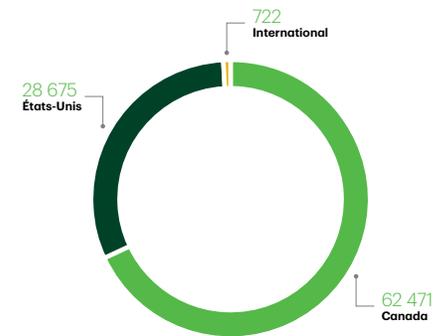
NOMBRE D'EMPLOYÉS



PROFIL DE L'EFFECTIF SELON L'ÂGE



EMPLOYÉS PAR RÉGION



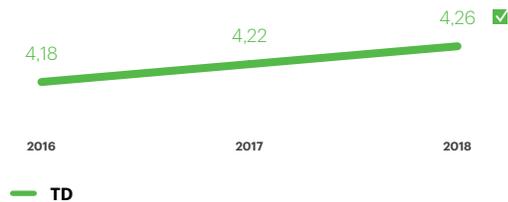
TYPE D'EMPLOYÉ ²	EMPLOYÉS DE LA TD	EMPLOYÉS CONTRACTUELS	TOTAL
Canada	61 350	3 370	64 720
États-Unis	28 622	416	29 038
International	721	4	725
Total	90 693	3 790	94 483

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

² Les données (au 1^{er} novembre 2018) 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.

Indice d'engagement des employés

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS¹



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

CIBLE		RÉSULTAT EN 2017	RÉSULTAT EN 2018 (CIBLE ENTRE PARENTHÈSES)	ÉTAT	CIBLE POUR 2019
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	✓ 82 %	✓ 84 % (82 %)	●	82 %
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,04 %	✓ 20,00 %		

● Atteinte ● Sur la bonne voie ○ Non atteinte

Résultats du sondage Info TD

QUESTIONS CHOISIES (% POSITIF) ¹	2018	2017	2016 ²
Résultat composé de l'IEE			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	80 %	79 %	78 %
Je prévois être encore à la TD dans un an.	84 %	83 %	81 %
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	87 %	85 %	85 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités.	89 %	87 %	87 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental.	88 %	86 %	87 %
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux).	89 %	87 %	87 %

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

² Les données de 2016 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

Roulement du personnel (%)

	2018			DANS L'ENSEMBLE	2017	DANS L'ENSEMBLE	2016
	DANS L'ENSEMBLE	FEMMES	HOMMES				
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,00 %	19,6 %	20,6 %	✓ 20,04 %	✓	20,08 %	✓
Canada							
Volontaire ¹	✓ 14,3 %	13,1 %	15,8 %	✓ 13,8 %	✓	11,8 %	✓
Involontaire ²	✓ 2,7 %	2,5 %	3,0 %	✓ 2,2 %	✓	4,5 %	✓
Retraite	✓ 1,5 %	2,1 %	0,7 %	✓ 1,3 %	✓	1,2 %	✓
Total	✓ 18,5 %	17,7 %	19,5 %	✓ 17,2 %	✓	17,6 %	✓
États-Unis							
Volontaire ¹	✓ 17,8 %	18,0 %	17,4 %	✓ 18,9 %	✓	18,3 %	✓
Involontaire ²	✓ 4,6 %	4,3 %	5,2 %	✓ 4,8 %	✓	6,4 %	✓
Retraite	✓ 0,6 %	0,7 %	0,4 %	✓ 0,6 %	✓	0,6 %	✓
Total	✓ 23,0 %	23,0 %	23,1 %	✓ 24,3 %	✓	25,4 %	✓

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

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

Formation et perfectionnement (à l'échelle mondiale)

	2018	2017	2016
Investissement en formation (en millions de dollars) ¹	91,7 ²	81,8	83,3
Investissement en formation par employé (en dollars) ¹	971	933	835
Nombre de jours moyen de formation ³	5,7	4,8	3,3
Nombre d'heures moyen de formation⁴ par :			
Membre de la direction ⁵	56	31	35
Gestionnaire de personnel ⁵	41	44	30
Employé (non cadre) ⁵	46	39	24

¹ Inclut 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'augmentation globale des dépenses en formation découle de l'investissement fait dans une nouvelle plateforme de formation (TD Essor) et de l'appui accordé à divers projets de transformation de l'entreprise.

³ Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

⁴ 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.

⁵ Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.

Formation des employés liée aux droits de la personne

Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne¹

94 913

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

Diversité de l'effectif à la TD

FEMMES

	2018	2017	2016
À l'échelle mondiale¹			
Au sein du conseil d'administration (% d'administratrices)	36,0 %	36,0 %	36,0 %
Dans l'ensemble	✓ 57,9 %	✓ 58,6 %	
Haute direction ²	26,9 %	28,6 %	
Cadres supérieurs ³	✓ 36,1 %	✓ 37,3 %	
Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	✓ 44,8 %	✓ 44,7 %	
DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE⁵			
2018			
2017			
2016			
Canada⁶			
Dans l'ensemble	53,0 %	56,4 %	✓ 57,1 %
Cadres supérieurs ³	39,1 %	39,8 %	✓ 37,3 %
Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	44,5 %	44,2 %	✓ 44,2 %
DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE⁷			
2018			
2017			
2016			
États-Unis⁸			
Dans l'ensemble	61,2 %	63,2 %	63,5 %
Cadres supérieurs ³	23,7 %	25,8 %	
Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	53,3 %	53,2 %	

¹ Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. Une nouvelle méthodologie à l'échelle mondiale a été utilisée pour les rapports de 2017 et de 2018. Les données de 2016 ne sont pas disponibles.

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 cadres dont la nomination est approuvée par le conseil d'administration ainsi que les postes de vice-président et les échelons supérieurs.

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

⁵ La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement canadiennes de 2016, calculées en fonction du Règlement sur l'équité en matière d'emploi.

⁶ 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.

⁷ La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement américaines de 2010, calculées en fonction des règlements d'action positive.

⁸ Comprend tous les employés de TD Bank, America's Most Convenient Bank, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. C'est en 2017 que la TD a publié pour la première fois des données sur la représentation de la diversité aux États-Unis.

Diversité de l'effectif à la TD (suite)

		DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ¹		2018	2017	2016
Minorités						
Minorités visibles²	CANADA³					
	Dans l'ensemble	25,1 %	✓	30,7 %	✓	28,2 %
	Cadres supérieurs ⁴		✓	16,3 %	✓	14,5 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁵		✓	31,6 %	✓	31,6 %
		DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ⁶		2018	2017	2016
Minorités²	ÉTATS-UNIS⁷					
	Dans l'ensemble	27,2 %		40,4 %		39,0 %
	Membres de la direction ⁸			15,3 %		15,1 %
	Postes de direction de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁹			27,0 %		26,1 %
		DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ¹		2018	2017	2016
Autochtones²						
CANADA						
	Dans l'ensemble	2,0 %	✓	1,3 %	✓	1,2 %
	Cadres supérieurs ⁴			1,1 %		1,4 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁵			0,9 %		0,9 %
		DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ¹		2018	2017	2016
Personnes handicapées²						
CANADA						
	Dans l'ensemble	5,6 %	✓	6,6 %	✓	5,7 %
	Cadres supérieurs ⁴			5,9 %		4,9 %
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁵			5,7 %		5,3 %

¹ La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement canadiennes de 2016, calculées en fonction du Règlement sur l'équité en matière d'emploi.

² Les données sont volontairement divulguées par les employés.

³ Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

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

⁵ La catégorie « Cadres intermédiaires et autres cadres » s'appuie sur la définition qu'en donne le gouvernement fédéral du Canada aux fins du rapport statistique sur l'équité en matière d'emploi : « Catégorie professionnelle composée des employés qui reçoivent des instructions des cadres supérieurs et qui administrent les politiques et les activités de l'organisation avec l'aide des cadres subalternes et des superviseurs. » Pour en savoir plus, consulter le site Web de Emploi et Développement social Canada (EDSC).

⁶ La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement américaines de 2010, calculées en fonction des règlements d'action positive.

⁷ Comprend tous les employés de TD Bank, America's Most Convenient Bank, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. C'est en 2017 que la TD a publié pour la première fois des données sur la représentation de la diversité aux États-Unis.

⁸ Rapport EEO-1, catégorie A, B ou 2

⁹ Rapport EEO-1, catégorie 1.2 (B)

Blessures liées au travail¹

	2018	2017	2016
Canada			
Blessures mineures ²	359 (0,57 %)	290 (0,49 %)	255 (0,43 %)
Blessures invalidantes ³	290 (0,46 %)	188 (0,32 %)	148 (0,25 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident ⁴	3 485	2 409	2 667
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Rapport médical seulement ⁵	420	389	454
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	33	35	38
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	1 912	1 315	2 334
Décès dus à des accidents de travail	0	0	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.

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

⁴ Le nombre des accidents invalidants a augmenté de sorte que le nombre de jours d'absence a augmenté aussi.

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

Dons d'entreprise – Total

TENDANCES : DONS D'ENTREPRISE¹

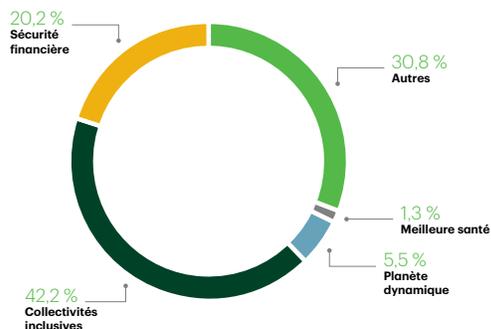
	2018	2017	2016
Canada (millions de dollars canadiens)	80	74	68
États-Unis (millions de dollars américains) ²	26	26	26
Total (millions de dollars canadiens)	116	107	103

¹ Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du [London Benchmarking Group Canada](#), qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités.

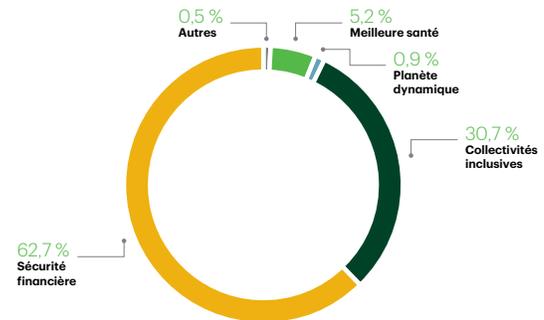
² Comprend 21,6 millions de dollars américains versés par la TD Charitable Foundation.

Répartition des dons par vecteur de La promesse Prêts à agir

CANADA



ÉTATS-UNIS



Impôts et taxes

IMPÔTS ET TAXES PAYÉS PAR LE GROUPE BANQUE TD (MILLIONS DE DOLLARS)

	2018	2017	2016
Impôt sur le revenu	3 182	2 253	2 143
Charges sociales pour plus de 85 000 employés dans 16 pays	538	517	502
Taxes sur les ventes et les transactions	487	462	461
Impôts sur le capital et les primes d'assurance	148	136	169
Taxes foncières et professionnelles	237	202	203
Total	4 592	3 570	3 478
Taux d'imposition réel – déclaré	23,1 %	18,3 %	20,1 %
Taux d'imposition réel rajusté en fonction des crédits d'impôt ¹	25,1 %	20,8 %	22,9 %
Taux d'imposition total réel ²	30,2 %	26,2 %	29 %
Taux d'imposition total réel rajusté en fonction des crédits d'impôt ¹	31,8 %	28,3 %	31,4 %

¹ Aux États-Unis, le revenu net avant impôt est rajusté en fonction des dépenses (amortissement, réduction de valeur, gain sur la vente) enregistrées avant impôt et relatives à l'investissement dans le crédit d'impôt pour logements à loyer modique et le crédit d'impôt pour les nouveaux marchés.

² Le taux d'imposition total réel est calculé comme suit : impôts totaux divisés par le revenu net avant impôt sur le revenu, charges sociales, taxes sur les ventes et les transactions, impôts sur le capital et les primes d'assurance, et taxes foncières et professionnelles.

Approvisionnement responsable

NOMBRE DE FOURNISSEURS QUI ONT REVU LEURS POLITIQUES ET PROCÉDURES À LA SUITE DE NOTRE SONDAGE

Santé et sécurité	5
Éthique	3
Environnement	4
Droits de la personne et code du travail	7
Pourcentage des fournisseurs invités qui ont accepté de participer au sondage sur l'approvisionnement responsable (89 en tout) ¹	100 %

¹ Le nombre de fournisseurs évalués a diminué par rapport à 2017 en raison de changements à nos processus et de l'accent mis sur les fournisseurs qui n'avaient pas fait l'objet d'un examen par le passé.

Détails de notre rendement en matière de gouvernance

Principaux résultats en matière de gouvernance

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA TD (RENSEIGNEMENTS DE LA CIRCULAIRE DE PROCURATION 2019, AU 4 FÉVRIER 2019)

Nombre de membres indépendants ¹	13
Le président du conseil d'administration et le chef de la direction sont deux personnes distinctes	Oui
Le conseil d'administration supervise les enjeux ESG	Oui
Nombre de réunions (pour la période de 12 mois terminée le 31 octobre 2018)	
Conseil complet	13
Comité de gouvernance	5
Comité du risque	11
Comité d'audit	9
Comité des ressources humaines	6
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration en 2018	99 %
Durée d'affectation	
Durée moyenne d'affectation au conseil	7 ans
Diversité au sein du conseil	
Administratrices indépendantes	38 %
Administratrices parmi tous les administrateurs	36 %
Administrateurs issus des minorités visibles	14 %
Administrateurs indépendants	93 %
Actionnaires ayant voté en faveur de l'approche de la TD en matière de rémunération	93,5 %

¹ Le conseil d'administration de la TD est composé de 14 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.