

NOTRE VISION

Être la meilleure banque

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

- Axer nos efforts sur la clientèle
- Nous respecter mutuellement
- Exécuter avec le souci de l'excellence
- Connaître nos affaires
- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Nous suivons des principes pour réaliser notre vision. Des indicateurs de performance nous aident à orienter nos efforts, à communiquer nos priorités et à mesurer la performance du GFBTD afin d'être la meilleure banque. Les tableaux ci-dessous présentent la performance par rapport aux indicateurs de 2006 ainsi que les priorités établies pour 2007.

INDICATEURS DE PERFORMANCE – 2006

RÉSULTATS¹

Aspects financiers

- Dépasser le rendement total moyen pour les actionnaires des autres institutions bancaires²
- Augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 %
- Accroître le profit économique

Rendement du GFBTD : 20,3 %; rendement moyen des autres institutions bancaires : 22,7 %
Croissance de 13 %
Croissance de 23 %

Secteurs d'exploitation

- Faire croître les revenus plus rapidement que les frais
- Améliorer le profil de risque de la Banque (mesuré à l'aide d'un rendement des actifs pondérés en fonction des risques supérieur au rendement moyen des autres institutions financières)
- Investir dans les principales activités dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité

Écart de 5 % au niveau des taux de croissance
Rendement du GFBTD : 2,46 %; rendement moyen des autres institutions bancaires : 1,93 %³

Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation»

Clients

- Investir dans les principaux secteurs d'activité afin de rehausser la satisfaction des clients
- Augmenter la proportion d'employés en contact avec les clients
- Accroître la satisfaction de la clientèle

Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation»
69 % des nouveaux employés (chiffre net) étaient en contact avec les clients, ce qui porte à 66,9 % le pourcentage d'employés de cette catégorie
La cote de satisfaction de la clientèle est passée de 86,8 en 2005 à 87,4 en 2006

Employés

- Élever la cote annuelle d'engagement des employés
- Améliorer la satisfaction des employés en prenant les mesures suivantes :
 - Être à l'écoute de nos employés
 - Nous assurer de la diversité du personnel
 - Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi qu'un horaire flexible
 - Offrir des salaires, des avantages sociaux et une rémunération au rendement concurrentiels
 - Investir dans la formation et le perfectionnement

La cote d'engagement des employés est passée de 4,08 à l'automne 2005 à 4,12 à l'automne 2006⁴
Voir le Rapport sur les responsabilités 2006 du GFBTD (publié en mars 2007) pour plus d'information

Collectivité

- Appuyer nos collectivités par les moyens suivants :
 - Promouvoir la santé et l'éducation des enfants
 - Protéger et préserver l'environnement
 - Faire du bénévolat auprès d'organismes de services sociaux
- Faire un don équivalent à au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts au pays (moyenne de trois ans) à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif

Voir le Rapport sur les responsabilités 2006 du GFBTD (publié en mars 2007) pour plus d'information

1,3 %, ou 32,9 millions de dollars, en dons

¹ Les indicateurs de performance qui comprennent une composante bénéfice sont fondés sur le bénéfice rajusté d'un exercice complet du GFBTD (sauf indication contraire) comme il est expliqué à la rubrique «Présentation de l'information financière de la Banque» du rapport de gestion qui suit. Pour ce qui est des autres institutions financières, le bénéfice a été rajusté de façon comparable pour exclure des éléments non sous-jacents précis autres que l'incidence, au T1 2006, des réserves pour sinistres liés aux ouragans.

² Le total du rendement pour les actionnaires est mesuré annuellement.

³ La mesure du rendement des actifs pondérés en fonction des risques est en date du 31 juillet 2006 aux fins de comparaison. Le rendement des actifs pondérés en fonction des risques du GFBTD pour 2006 s'est également établi à 2,46 %.

⁴ La cote d'engagement des employés est établie d'après une échelle de 1 à 5.

INDICATEURS DE PERFORMANCE – 2007

Aspects financiers

- Dépasser le rendement total moyen pour les actionnaires des autres institutions bancaires
- Augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 %
- Dépasser le rendement moyen des actifs pondérés en fonction des risques des autres institutions financières

Secteurs d'exploitation

- Faire croître les revenus plus rapidement que les frais
- Investir dans les principales activités dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité

Clients

- Investir dans les principales activités afin de rehausser la satisfaction des clients
- Augmenter la proportion d'employés en contact avec les clients
- Accroître la satisfaction de la clientèle

Employés

- Améliorer la satisfaction des employés en prenant les mesures suivantes :
 - Être à l'écoute de nos employés
 - Nous assurer de la diversité du personnel
 - Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi qu'un horaire flexible
 - Offrir des salaires, des avantages sociaux et une rémunération au rendement concurrentiels
 - Investir dans la formation et le perfectionnement
- Élever la cote annuelle d'engagement des employés

Collectivité

- Promouvoir la santé et l'éducation des enfants
- Protéger et préserver l'environnement
- Faire du bénévolat auprès d'organismes de services sociaux
- Faire un don équivalent à au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts au pays (moyenne de trois ans) à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif

Un changement a été apporté aux indicateurs de performance dans notre tableau de bord pour 2007, comparativement aux mesures qui étaient en place pour 2006. Le profit économique a été exclu, parce qu'il n'y a pas de comparaison directe entre TD et les autres institutions financières. Le profit économique demeure une mesure interne importante.