

Indicateurs de performance du GFBTD

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. Le tableau ci-dessous présente la performance de TD par rapport à ces indicateurs pour 2007.

INDICATEURS DE PERFORMANCE DE 2007	RÉSULTATS POUR 2007 ¹
Aspects financiers <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendement de TD : 13 %; rendement moyen des autres institutions bancaires : 10,7 % • Croissance de 23 % du BPA • Rendement de TD : 2,80 % par rapport à la moyenne des autres institutions bancaires : 2,09 %³
Secteurs d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> • Faire croître les revenus plus rapidement que les frais • Investir dans les principales activités dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacités 	<ul style="list-style-type: none"> • Écart de plus de 4 % au niveau des taux de croissance • Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation»
Clients <ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'Indice d'expérience de la clientèle • Investir dans les principaux secteurs d'activité afin de rehausser la satisfaction des clients • Augmenter la proportion d'employés en contact avec les clients⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> • Indice composé global du GFBTD : 23,5⁴. Représente le pourcentage net des clients fidèles à la marque TD • Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation» • Pourcentage d'employés en contact avec les clients : 68,13 %, une hausse de 1,23 % par rapport à 2006
Employés <ul style="list-style-type: none"> • Élever la cote annuelle d'engagement des employés • Améliorer la satisfaction des employés en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<ul style="list-style-type: none"> • La cote d'engagement des employés est passée de 4,12 à l'automne 2006 à 4,14 à l'automne 2007⁶ • Voir le Rapport sur les responsabilités de TD qui sera publié en mars 2008. Pour un aperçu, voir en page 132 • 68 millions de dollars investis, 11 % de plus qu'en 2006
Collectivité <ul style="list-style-type: none"> • Faire un don équivalant à au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts au pays (moyenne de cinq ans) à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif • Faire des contributions positives : <ul style="list-style-type: none"> – Soutenir les activités de bénévolat et de financement des employés dans la collectivité – Participer à la promotion de la santé et de l'éducation des enfants – Protéger et préserver l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,3 %, ou 32,6 millions de dollars, en dons • Subventions de 220 500 \$ versées comme encouragements au bénévolat des employés • 10,5 millions de dollars en dons • Publication du rapport «Ne négligeons pas l'analphabétisme – Appel à l'action» • Lancement du cadre de gestion environnementale • Adoption des Principes de l'Équateur • 4 millions de dollars distribués entre plus de 830 projets locaux de préservation de l'environnement

Pour en savoir davantage, lire le *Rapport sur les responsabilités 2007 du GFBTD* qui sera publié en mars 2008. Pour un aperçu, voir en page 132.

¹ Les indicateurs de performance qui comprennent une composante bénéfique 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.

² Le total du rendement pour les actionnaires est mesuré sur une base annuelle, allant du 1^{er} novembre 2006 au 31 octobre 2007.

³ La mesure du rendement des actifs pondérés en fonction des risques depuis le début de l'exercice est en date du 31 juillet 2007 aux fins de comparaison. Le rendement des actifs pondérés en fonction des risques de TD pour 2007 s'est établi à 2,80 %.

⁴ L'Indice d'expérience de la clientèle remplace l'ancien Indice de satisfaction de la clientèle de TD. Ce nouvel indice permet de mesurer la loyauté et la satisfaction des clients de TD.

⁵ Le pourcentage d'employés en contact avec les clients est mesuré au 31 octobre 2007. Même si cette mesure interne continuera d'être importante, elle sera exclue des indicateurs de performance de 2008, parce qu'il n'y a pas de comparaison directe entre TD et les autres institutions financières.

⁶ La cote d'engagement des employés est établie d'après une échelle de 1 à 5.