

Indicateurs de performance

Des indicateurs de performance nous aident à orienter nos efforts, à communiquer nos priorités et à mesurer notre performance afin d'être la meilleure banque. Le tableau ci-dessous présente la performance de TD par rapport à ces indicateurs pour 2008.

INDICATEURS DE PERFORMANCE DE 2008	RÉSULTATS ¹
<p>Aspects financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dépasser le rendement total moyen pour les actionnaires des autres institutions bancaires² • Augmenter le bénéfice par action (BPA) de 7 % à 10 % • Dépasser le rendement moyen des actifs pondérés en fonction des risques des autres institutions bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendement du GFBTD : (17,1) %, rendement canadien moyen des autres grandes institutions bancaires canadiennes : (26,4) % • Recul de 15 % du BPA • Rendement du GFBTD : 2,18 %, rendement canadien moyen des autres grandes institutions bancaires canadiennes : 1,83 %³
<p>Secteurs d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire croître les revenus plus rapidement que les frais • Investir dans les activités principales dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> • La croissance des frais a dépassé de 8,6 % la croissance des revenus • Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation»
<p>Clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'Indice d'expérience de la clientèle⁴ • Investir dans les activités principales afin de rehausser la satisfaction des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • L'Indice d'expérience de la clientèle a atteint 26,1 % (objectif : 24,2 %) • Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation»
<p>Employés</p> <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 montée à 4,18 à l'automne 2008, contre 4,14 à l'automne 2007⁵ • Voir le Rapport sur les responsabilités du GFBTD qui sera publié en mars 2009. Pour un aperçu, voir en page 10 • Investissements de 55,9 millions de dollars
<p>Collectivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire don d'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, de l'alphabétisation et de l'éducation des enfants – Protéger et préserver l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Dons de 1,4 % ou 35,5 millions de dollars au Canada, contre 1,3 % ou 32,6 millions de dollars en 2007 • Subventions de 258 000 \$ versées comme encouragements au bénévolat des employés à 439 organismes • Les activités canadiennes du GFBTD seront neutres en carbone en 2010 • Distribution de 4,8 millions de dollars entre 793 projets communautaires de préservation de l'environnement par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres initiatives de bienfaisance de TD • Gestion de Placements TD est devenu signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

¹ Les indicateurs de performance qui comprennent une composante bénéfice sont fondés sur les résultats rajustés d'un exercice complet du GFBTD 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 année, allant du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008.

³ Le rendement des actifs pondérés en fonction des risques est mesuré pour l'exercice terminé le 31 octobre 2008.

⁴ L'Indice d'expérience de la clientèle permet de mesurer la loyauté et la satisfaction des clients de TD.

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