



Enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues.

À propos de ce rapport

Portée du rapport

Ce rapport présente les enjeux que nous jugeons importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016. Les rapports des exercices précédents sont disponibles en ligne au www.td.com/responsabilite

Ce rapport couvre la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 %, qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros.

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. Les reformulations d'informations et les changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données sur le rendement.

Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2016 de la TD est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ». Outre les lignes directrices de la GRI, nous continuons de tenir compte des tendances internationales en matière de divulgation de l'information, notamment des travaux menés par le Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

+ Tableau de délimitation des aspects

+ Index du contenu GRI en ligne







Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental, y compris les émissions de gaz à effet de serre et les données sur la carboneutralité.

+ Rapport de mission d'assurance indépendant des données sur les mesures de responsabilité d'entreprise, les émissions de gaz à effet de serre et la carboneutralité en 2016

+ Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2016

Légende

-  Table des matières
-  Information complémentaire (liens externes)
-  Navigation vers une autre section
-  Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'Ernst & Young s.r.l.
-  EN7 Indications des recommandations de la GRI. Cliquer pour consulter l'index du contenu GRI en ligne.
-  Coin des analystes : Liens vers d'autres politiques et documents de référence.

Pour nous joindre

Grâce aux équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire 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 : tdir@td.com

Fournisseurs : tdsource@td.com

Groupes communautaires :
td.communitygiving@td.com

Commentaires sur le présent rapport :
creport@td.com

Sur Twitter : @Banque_TD ou @TDBank_US

Par message texte : 834357

Table des matières

Présentation	1	Services bancaires responsables	10	Milieu de travail	20
Message du chef de la direction	1	Expérience client	11	Engagement des employés	21
La valeur que nous offrons	2	Responsabilité liée aux produits et services	14	Diversité et inclusion	25
Articles en vedette		Accès aux services financiers et inclusion	16	Santé et bien-être	29
La TD soutient Fort McMurray	3	Éducation financière	18		
Enrichir des vies grâce à l'inclusion	4				
À l'écoute de nos parties prenantes	5				
Nos enjeux importants	6				
La responsabilité d'entreprise à la TD	8				
Fiche de rendement et objectifs	9				
Environnement	32	Collectivités	46	Gouvernance	55
Changements climatiques	34	Philanthropie stratégique	47	Intégrité et gouvernance de l'entreprise	56
Financement responsable	37	Développement des capacités communautaires	50	Gestion des risques	58
Investissement responsable	39	Valeur économique	52	Sécurité des données et protection des renseignements personnels	59
Écoefficacité	42				
				Conception du rapport	60

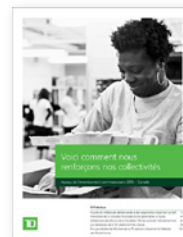
Le présent document s'insère dans un ensemble de rapports que publie la TD pour faire état de ses activités. Pour en savoir plus sur la TD, consultez nos autres rapports :



Rapport annuel



Circulaire de procuration



Aperçu de l'investissement communautaire



Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance

1.1 Message du président du Groupe et chef de la direction

G4-1



BHARAT MASRANI
Président du Groupe et
chef de la direction

Enrichir des vies

Cette année, nous avons lancé le nouveau Cadre de travail de la TD, qui sert de base pour guider nos comportements, façonner notre culture et stimuler le rendement. Son élaboration a généré une grande réflexion et une discussion franche au sein de mon équipe de direction sur l'objectif de la TD, qui consiste à *enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues*, et les engagements communs qui nous permettent d'y arriver.

Clients, collectivités et collègues

Il est essentiel que nous soyons à l'écoute de nos clients et qu'il leur soit plus facile de faire affaire avec nous. Afin d'être plus attentifs et d'accroître la pertinence de ce que nous offrons, nous simplifions nos façons de faire et donnons aux employés les moyens de changer les choses. Dépense TD en est un bon exemple. Cet outil fait le suivi des habitudes de consommation des clients en temps réel, ce qui leur permet de prendre des décisions plus informées quant à leur bien-être financier. Près d'un million de personnes se sont inscrites à ce service depuis son lancement au printemps dernier.

Nous contribuons à soutenir une économie à faibles émissions de carbone. De 2006 à aujourd'hui, la TD a versé 10,8 milliards de dollars pour financer des activités à faibles émissions de carbone. Chef de file reconnu du financement d'obligations vertes, Valeurs Mobilières TD a participé à la prise ferme d'obligations vertes totalisant 5,4 milliards de dollars, et ce, l'an dernier seulement. Nous continuons d'accroître nos activités dans le domaine des produits verts, comme les rabais sur les primes d'assurance pour véhicules hybrides, afin que les clients puissent réduire leur propre empreinte environnementale.

Notre succès dépend de celui des collectivités que nous servons. Les aider à prospérer est un impératif d'affaires pour nous. En 2016, la TD a investi plus de 102 millions de dollars dans des programmes qui rendent nos collectivités plus fortes et plus vibrantes. Nous continuons d'accorder la priorité à nos efforts d'éducation financière pour améliorer les choses, et les programmes que nous commanditons ont attiré plus de 440 000 personnes partout en Amérique du Nord en 2016.

L'an passé, nos efforts ont pris une signification particulière à Fort McMurray, en Alberta, grâce au déploiement rapide d'agents de réclamations d'assurance, d'unités de services bancaires mobiles et de fournitures d'urgence, et grâce à l'organisation de concerts-bénéfice pour aider les résidents de Fort McMurray à rebâtir leur vie et à restaurer leur collectivité.

La TD travaille fort pour créer un milieu de travail où nos 86 000 collègues peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes. Nous le faisons, en grande partie, en créant un milieu inclusif où les occasions de faire du travail important et de se perfectionner sont nombreuses. Nous prêtons une attention particulière à la prochaine génération de leaders. Nous offrons des programmes variés, comme des stages et des occasions de mentorat, qui permettent aux nouveaux diplômés d'acquérir l'expérience et la motivation nécessaires pour réussir. Nous sommes fiers d'être un employeur de choix de part et d'autre de la frontière.

Nous savons que les attentes sont élevées pour notre grande marque et que nos gestes ont des répercussions sur la vie et les moyens de subsistance de ceux que nous servons. Nous sommes là pour écouter nos clients et pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers et à avoir davantage confiance en leur avenir. Nous aidons nos collectivités à être fortes et dynamiques et offrons à nos collègues des occasions significatives de se perfectionner et d'évoluer.

Nous resterons fidèles à notre objectif et aux promesses que nous faisons pour le réaliser.

Cordialement,

Bharat Masrani
Président du Groupe et chef de la direction

Cadre de travail de la TD

Enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues : voilà l'objectif qui est au cœur de tout ce que nous faisons au quotidien. Il fait partie du nouveau Cadre de travail de la TD, qui sert de base pour guider nos comportements, façonner notre culture et stimuler le rendement.

Engagements communs

Penser comme un client; offrir une expérience légendaire et des conseils judicieux

Agir en propriétaire responsable; diriger avec intégrité pour stimuler les résultats d'affaires et contribuer aux collectivités

Exécuter avec rapidité et efficacité; prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer

Innover pour atteindre nos buts; simplifier notre façon de travailler

Favoriser le perfectionnement de nos collègues; prôner la diversité et nous respecter les uns les autres



1.2 La valeur que nous offrons

G4 8

Plus de 86 000 employés

Chaque jour, la TD influence la vie de millions de personnes au sein de sa chaîne de valeur. Ces personnes comptent sur elle pour effectuer des opérations exactes et fluides en leur nom.

Plus de 2 400

succursales en Amérique du Nord

Plus de 25 M

de clients dans le monde

Plus de 5 100

GAB

Service 24/7

par téléphone ou en ligne

Plus de 11 M

de clients des services numériques

Services bancaires et conseils pour les entreprises

Nous fournissons aux entreprises l'accès à du crédit qui leur permet de générer une croissance économique.

Services bancaires et conseils pour les particuliers

Nous aidons les clients à enrichir leur vie en prenant de meilleures décisions à propos de leurs finances.

Valeur créée

Valeur distribuée

Valeur réinvestie pour assurer une croissance future

Nous bâtissons une meilleure banque

EMPLOYÉS

9,3 G\$
en salaires et avantages sociaux

FOURNISSEURS

Plus de 6 G\$
en approvisionnement

ACTIONNAIRES

3,8 G\$
en dividendes en espèces

IMPÔTS

3,5 G\$
en impôt foncier et des sociétés

COLLECTIVITÉS

Plus de 102 M\$
en dons et plus de 127 000 heures de bénévolat

1.3 La TD soutient Fort McMurray

Ce qui a commencé comme une journée ordinaire dans une collectivité éloignée du nord d'Edmonton s'est terminé avec des images de voitures et de camions évacuant une ville dévorée par les flammes. Ces images ont fait les manchettes partout dans le monde. Les 80 000 résidents de Fort McMurray ont pris quelques affaires et sont partis, certains avec quelques minutes de préavis. Pour la TD, c'était un appel à l'action afin d'aider et de soutenir la collectivité de Fort McMurray, y compris nos clients et les 30 employés de la TD qui y habitent.

Aide sur le terrain

Réalisant que des résidents de Fort McMurray avaient dans plusieurs cas seulement leurs vêtements sur le dos et la moitié d'un réservoir d'essence, nous avons dépêché une succursale mobile TD équipée d'un guichet automatique bancaire dans les centres d'évacuation à Lac La Biche, à Edmonton et à Calgary afin de permettre aux personnes touchées d'avoir accès à de l'argent plus facilement. Nous avons mis sur pied le programme Soutien en direct TD de Fort McMurray pour que les clients touchés puissent reporter des versements hypothécaires ou de prêts, bénéficier de mesures d'allègement des frais ou accéder à des produits de crédit souples.

TD Assurance a rapidement déployé des unités mobiles de dépannage à l'échelle de la région pour offrir du soutien à plus de 3 000 clients. Des employés étaient disponibles pour répondre à des questions urgentes ayant trait aux finances ou aux procédures de réclamation. Nous avons aussi augmenté les effectifs de notre équipe des Services d'indemnisation d'assurance; 500 employés étaient prêts à répondre à plus de 4 000 appels de clients touchés, en tout temps. Ces mesures ont permis à la TD de verser rapidement des millions de dollars en frais de subsistance temporaires pour que les personnes qui avaient perdu leur maison puissent avoir un hébergement temporaire.

Dans l'ensemble de la TD, des efforts ont été déployés afin de poser les bons gestes pour nos clients. Les hauts dirigeants de la TD ont quant à eux répondu immédiatement pour superviser le soutien d'urgence offert et analysé rapidement la façon d'appliquer nos politiques dans un tel événement, peu importe la taille des réclamations, pour notamment assurer la distribution immédiate de fonds visant à soutenir les coûts initiaux liés à l'évacuation. Sur le terrain, des employés régionaux de la TD ont uni leurs forces pour former l'escouade Confort TD. À l'aide de fourgonnettes, des bénévoles ont distribué aux évacués de l'eau, des vêtements, de la nourriture, des articles de toilette et d'autres produits de première nécessité dans dix succursales de la TD et quatre refuges d'urgence.



Découvrez l'histoire de Zack

Mobilisation de l'aide pour la reconstruction

Sollicitant de l'aide pour les opérations de secours, la TD a versé 240 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne. La générosité des employés et des clients de la TD a joué un rôle important pour amasser 6 millions de dollars en dons grâce à nos réseaux de succursales et d'affaires.

La TD a été le commanditaire principal de quatre concerts bénéfiques dans les provinces de l'Atlantique et a versé 500 000 \$ en appui au concert organisé à Edmonton pour recueillir des fonds : Fire Aid for Fort McMurray. Plus de 30 000 personnes ont rempli le stade du Commonwealth pour entendre de la musique canadienne et exprimer leur gratitude à l'endroit des premiers répondants et des bénévoles. Ce concert a mis en lumière la solidarité du public pour les efforts complexes de reconstruction à venir : deux millions de dollars ont été amassés pour les résidents de Fort McMurray et de Wood Buffalo, et la TD a payé les billets de 1 000 premiers répondants.

« La TD continuera de soutenir la collectivité de Fort McMurray. Nous voulons que les gens qui en font partie sachent que nous sommes solidaires, et que nous le demeurerons. »

BRIAN GERVAIS, PREMIER VICE-PRÉSIDENT, SERVICES BANCAIRES AUX COLLECTIVITÉS, RÉGION DES PRAIRIES

Un résident de Fort McMurray, Zack Bennett, a perdu sa maison dans l'incendie ce jour fatidique de mai. Zack raconte son expérience tout en plaçant ses meubles dans sa nouvelle maison.



Découvrez l'histoire de Claude

1.3 Enrichir des vies grâce à l'inclusion



Cindy Robinson, une spécialiste des Services bancaires téléphoniques de la TD, fait partie des employés qui profitent de mesures d'adaptation. Elle utilise un logiciel d'agrandissement ainsi que des appareils et du matériel de télécommunication spécialisés qui lui permettent de répondre rapidement et efficacement aux demandes des clients.

Il y a dix ans, nous avons lancé un programme de technologies d'assistance pour fournir des outils et du soutien aux clients et aux employés handicapés. La TD est la seule banque au Canada à avoir des laboratoires dédiés à la recherche, au développement et à la mise à l'essai de technologies d'assistance.

Changement de culture : voir les personnes handicapées autrement

La façon dont nous traitons nos collègues et les clients handicapés peut avoir des répercussions importantes, et nous allons au-delà des mesures d'adaptation en adoptant des pratiques gagnantes au chapitre de l'inclusion qui nous aident à tisser des liens émotionnels plus étroits avec les personnes handicapées. « Il faut embrasser les différences, pas seulement prendre des mesures d'adaptation. », explique Paul Clark, président du Comité des personnes handicapées de la TD et président de Placements directs TD.

Nous nous efforçons de rendre la TD vraiment inclusive :

- en sensibilisant les gens pour en faire des alliés
- en confiant une plus grande responsabilité à chacun de nos chefs d'unité
- en offrant de la formation supplémentaire
- en acceptant les handicaps invisibles
- en aidant les gens à se sentir à l'aise de dévoiler leur handicap
- en intensifiant nos efforts au moyen de la philanthropie

Les personnes handicapées font face à de nombreux défis, comme un taux de chômage près de deux fois plus élevé que celui des personnes sans handicap¹. La TD met tout en œuvre pour offrir des possibilités, que ce soit dans le milieu de travail, dans la façon dont nous servons nos clients, ou encore en augmentant l'accessibilité dans nos collectivités.

Améliorer le milieu de travail et le marché

Nos efforts ont été reconnus par l'American Association of People with Disabilities (AAPD). Pour une deuxième année de suite, l'AAPD a mis la TD sous les projecteurs pour ses pratiques progressistes à l'égard de l'inclusion des personnes handicapées. En effet, nous avons obtenu une note parfaite pour l'indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées. Il y a de quoi être fiers, car seulement 75 entreprises nord-américaines se sont taillé une place dans ce palmarès.

Nous réalisons des progrès en ce qui a trait à l'embauche et à la fidélisation de personnes handicapées, notamment grâce aux partenariats stratégiques que nous avons noués avec des organismes de recrutement, comme Lime Connect Canada, et à notre participation au projet Going for the Gold du U.S. Business Leadership Network visant à encourager et à faciliter l'embauche de personnes handicapées.

Même si nous avons amélioré notre capacité d'offrir des possibilités aux personnes handicapées, il faut continuer à déconstruire les mythes, à valoriser les différences et à faire tomber les barrières. Pour nous guider dans cette voie, nous allons nous appuyer sur les commentaires et les idées de notre nouveau panel de clients et d'employés ayant divers handicaps. Grâce à eux, nous pourrions adapter notre offre de produits et services et continuer d'accroître l'inclusion et d'enrichir des vies.

Aussi dans ce rapport :

- ▶ Accès aux services financiers et inclusion
- ▶ Diversité et inclusion

¹ <http://www.diversityjournal.com/9413-fact-or-fiction/>, <http://www.diversityjournal.com/9404-recognizing-ability-in-disability/>

1.4 À l'écoute des parties prenantes

G4-27

Bon nombre d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques et aux occasions directement liés aux principales activités de la TD, aux priorités de nos parties prenantes et aux domaines où nous pouvons améliorer concrètement les choses.

Nous comprenons l'importance non seulement de rester à l'écoute de nos parties prenantes, mais aussi de tirer parti de leur rétroaction pour passer à l'action et améliorer nos pratiques.

Parties prenantes	Interactions	Principaux thèmes en 2016
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation de commentaires par téléphone et en ligne Processus officiel de traitement des plaintes Ombudsman de la TD Associations de consommateurs Équipe des médias sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Modifications apportées aux frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit Accès aux services bancaires Éducation financière
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Sondages auprès des employés, groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH Visites des dirigeants Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Connections) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés Ligne de dénonciation 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des processus de travail Perfectionnement professionnel Diversité et inclusion dans le milieu de travail Attention particulière au bien-être des employés Pratiques de vente (début 2017)
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Propositions des actionnaires Service des relations avec les actionnaires Rencontres régulières avec les investisseurs Site Web de Relations avec les investisseurs Conférences sectorielles 	<ul style="list-style-type: none"> Exposition au pétrole et au gaz et incidence financière indirecte Taux d'intérêt Réglementation liée aux niveaux de fonds propres et aux liquidités Réponse aux compétiteurs non traditionnels dans le secteur bancaire
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des Affaires gouvernementales au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs 	<ul style="list-style-type: none"> Progrès quant à l'application de réglementations comme la loi Dodd-Frank et la <i>Foreign Account Tax Compliance Act</i> Évolution constante du marché des cartes de crédit et du paiement Promotion de la littératie financière pour mieux outiller les citoyens
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Examen réglementaire accru pour les relations avec des tiers Meilleure accessibilité pour les fournisseurs diversifiés
Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes du secteur financier 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus facilement applicable Supervision des institutions financières non régulées et peu régulées
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des Relations communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni Dialogue constant avec les organismes communautaires Réseau de bénévolat Sections locales de la Fondation TD des amis de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Éducation financière Droits de la communauté LGBTQ Communautés autochtones Création d'occasions pour les jeunes Capital naturel Canada 150 Soutien en cas de catastrophe
Organismes non gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> Rencontres, appels et consultations en personne Financement de projets de recherche Conférences et forums Plus de 250 engagements sur des questions environnementales 	<ul style="list-style-type: none"> Environnement et changements climatiques Économie à faibles émissions de carbone Financement de projets liés à l'énergie fossile Investissement durable Villes agréables et espaces verts en zone urbaine Consentement libre, préalable et éclairé Capital naturel Conservation des habitats essentiels



Coin des analystes

Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt en matière d'environnement

Listes des engagements volontaires externes

Listes des affiliations

Politiques publiques et contributions politiques en 2016

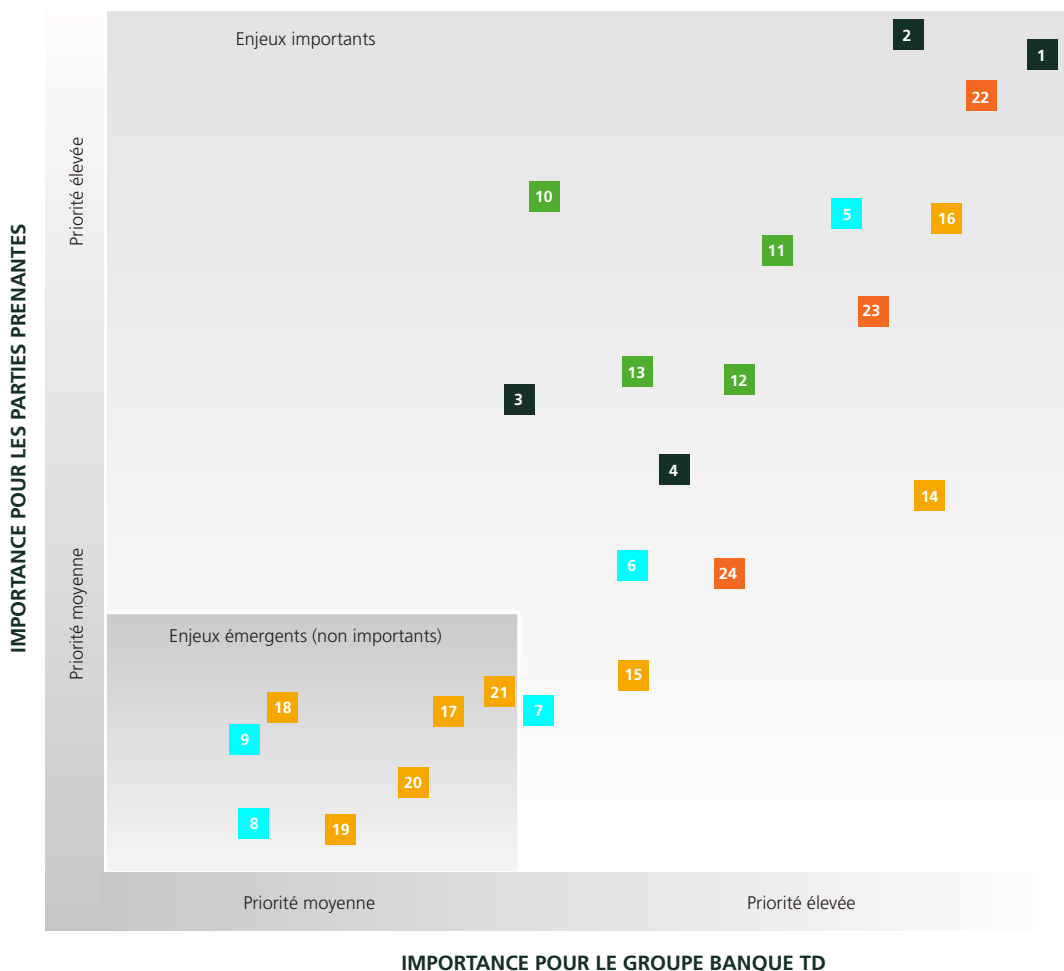
1.5 Nos enjeux importants

G4-2 G4-18 G4-20 G4-21

En 2016, nous avons remanié notre processus de définition des enjeux importants en vue de renouveler les enjeux qui façonnent la production des rapports sur la responsabilité d'entreprise de la TD et d'en établir la priorité. Notre processus s'est déroulé en quatre étapes : recherches et études comparatives, schématisation de l'incidence, entrevues réalisées auprès des parties prenantes et atelier de validation en vue de discuter des conclusions du processus de définition.

Le processus de définition des enjeux importants de la TD a été mené par un tiers indépendant, BrownFlynn. Dans une série d'entrevues, on a demandé à des parties prenantes internes et externes de classer par ordre d'importance les divers enjeux liés à la responsabilité d'entreprise selon leur niveau de risque, l'occasion présentée et leur incidence pour la TD.

La matrice ci-dessous traduit notre interprétation de l'importance de chaque enjeu pour nos parties prenantes et notre entreprise. Les principaux enjeux importants ont été regroupés en cinq thèmes qui définissent le contenu, la structure et la portée de nos rapports.



Services bancaires responsables

- 1 Expérience client
- 2 Responsabilité relative aux produits et services
- 3 Accès aux services financiers et inclusion
- 4 Éducation financière

Milieu de travail

- 5 Engagement des employés
- 6 Inclusion et diversité
- 7 Santé et bien-être
- 8 Droits de la personne
- 9 Relations avec les employés

Environnement

- 10 Changements climatiques
- 11 Financement responsable
- 12 Investissement responsable
- 13 Écoefficacité

Collectivités

- 14 Philanthropie stratégique
- 15 Développement des capacités communautaires
- 16 Valeur économique
- 17 Logement abordable
- 18 Peuples autochtones
- 19 Approvisionnement
- 20 Fiscalité
- 21 Bénévolat

Gouvernance

- 22 Intégrité et gouvernance de l'entreprise
- 23 Gestion des risques
- 24 Sécurité des données et protection des renseignements personnels

▲ ▼ ○ Historique des tendances : Voici l'évolution des enjeux dont l'importance a augmenté, a diminué ou est demeurée stable comparativement à la dernière analyse de l'importance des enjeux de la TD, en 2014.

★ Nouvel enjeu en 2016.

Les enjeux émergents dans le coin inférieur gauche de la matrice sont des sous-enjeux dans le présent rapport.

Dans le cadre des entrevues, on a demandé aux parties prenantes de classer par ordre d'importance les divers enjeux liés à la responsabilité d'entreprise selon leur niveau de risque, l'occasion présentée et leur incidence pour la TD.

Ce que nous avons entendu

01 Les changements climatiques modifieront le secteur des services financiers

Les changements climatiques ont le potentiel de miner la mise au point de modèles de risque précis, d'interrompre les versements hypothécaires en raison de phénomènes météorologiques extrêmes, de réduire les volumes de prêts en raison d'un plus faible niveau d'activité économique et du délaissement des actifs carbone, et d'augmenter le nombre de réclamations d'assurance. Les parties prenantes s'attendent à ce que les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) prennent encore plus d'importance dans le secteur des finances; ainsi, les mesures que prendra la TD afin de démontrer son engagement à l'égard des Principes de l'Équateur et des Principes de l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies auront une incidence sur le processus décisionnel des investisseurs et sur l'opinion publique.

MILIEU UNIVERSITAIRE

« Les risques associés aux changements climatiques pourraient être assez importants, car les banques sont étroitement liées à l'économie par l'intermédiaire du financement. Les banques devraient se préparer à l'entrée en vigueur de taxes sur le carbone et d'autres changements. »

INVESTISSEURS

« Voici l'occasion d'aider la société à passer à une économie à faibles émissions de carbone grâce aux offres des secteurs de détail et de gros de la TD. On devrait miser davantage là-dessus. »

► Voir la section Changements climatiques, à la page 34.

02 La transformation de l'entreprise aidera la TD à avoir une longueur d'avance sur le plan des nouvelles technologies financières

Puisque de plus en plus d'acteurs non traditionnels offrent des produits et services financiers, les participants ont convenu que les efforts actuellement déployés par la TD en matière de transformation d'entreprise et d'innovation numérique constituent une décision stratégique nécessaire. Il est tout aussi nécessaire de fidéliser les employés ayant les compétences techniques requises en vue de favoriser l'innovation future.

GRUPE DE DÉFENSE D'INTÉRÊTS

« Nous assistons à une transformation profonde du marché du travail canadien, et il importe de plus en plus pour la TD d'attirer et de fidéliser les meilleurs employés. »

- Voir la section Expérience client à la page 11
- Voir la section Engagement des employés à la page 21

03 L'intégration du concept de durabilité dans la stratégie d'affaires est essentielle à la pérennité de l'entreprise

La culture de solides pratiques de gouvernance et d'éthique de la TD est considérée comme une force par les parties prenantes. Ces dernières croient que l'entreprise a adopté une approche systémique en matière de développement durable, comme le démontrent la responsabilité imputée aux membres du conseil d'administration, la présence d'un comité directeur interfonctionnel axé sur la durabilité et les postes ayant pour mandat principal la gestion de la durabilité. La TD est ainsi très bien placée pour intégrer le concept de durabilité au cœur de sa stratégie d'affaires.

FOURNISSEURS

« Si une institution financière se fixe un objectif et ne l'atteint pas, mais qu'elle fait preuve d'une grande transparence, pour moi, c'est signe d'un grand leadership. »

- Pour en apprendre davantage sur l'approche de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, voir la page 8.

1.6 La responsabilité d'entreprise à la TD

La responsabilité d'entreprise est une composante essentielle de la stratégie de la TD. Elle est régie 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 la composent.

Structure de gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise

Comité de gouvernance de l'entreprise

- Surveille la stratégie et le rendement de la TD quant à la responsabilité d'entreprise.
- Se tient au courant des tendances et des pratiques gagnantes à l'échelle internationale quant à la divulgation du rendement non financier des sociétés.
- Intègre l'expertise du conseil d'administration en matière de développement durable.

Haute direction

- C'est à Bharat Masrani que revient principalement la responsabilité de faire en sorte que la TD se comporte comme une entreprise citoyenne exemplaire.
- Colleen Johnston, membre de l'équipe de la haute direction relevant du chef de la direction, oriente la stratégie et la reddition de comptes de la TD en matière de responsabilité d'entreprise.

Conseil de la responsabilité sociale

- Représente les chefs de groupe des Services de détail au Canada et aux États-Unis, des Services bancaires de gros, de Conformité, des Ressources humaines du Service juridique, de Marketing et des Communications.
- Discute de sujets liés à la responsabilité d'entreprise et offre des conseils sur la stratégie de la TD, son rendement actuel et son orientation future.
- Se tient au courant des nouveaux enjeux environnementaux et sociaux et de leur incidence sur les parties prenantes.

Comité directeur sur la responsabilité d'entreprise

- Formé de vice-présidents provenant de divers secteurs de la TD.
- Dirige les améliorations constantes apportées à la stratégie et aux programmes de responsabilité d'entreprise de la TD.
- Présidé par le vice-président, Relations communautaires.

Notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articule en quatre volets qui font partie de la vision globale de la TD :



1.7 Fiche de rendement et objectifs

G4-2

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs de rendement clés qui nous permettent de suivre notre progression par rapport à nos objectifs de responsabilité d'entreprise. Les données sont pour l'exercice financier terminé le 31 octobre 2016.

Objectifs		Résultats en 2015	Résultats en 2016 (cible entre parenthèses)	Cibles pour 2017
Services bancaires responsables				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – résultat composé de la TD	46,4 %	45,3 % (46,5 %)	43,8 % ¹
Créer de la valeur dans l'économie réelle	Valeur économique distribuée ²	19 883 \$	21 586 \$	–
Améliorer la littératie financière	Nombre de questions posées – Assistance TD	72 651	49 450 ³	–
	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	247 900	441 000 (250 000)	500 000
Créer un milieu de travail extraordinaire				
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	81 %	81 % (hausse par rapport à l'année précédente)	82 %
	Réduire le taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	21,34 %	20,08 % (réduction par rapport à l'année précédente)	Réduction par rapport à l'année précédente
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Femmes au sein du conseil d'administration	36 %	36 %	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants
	Femmes en position de leadership ⁴ (% au Canada)	35,7 %	37,3 %	40 % d'ici 2020
	Minorités visibles en position de leadership ⁴ (% au Canada)	12,7 %	14,7 %	–
	Personnes handicapées (% au Canada)	5,9 %	5,9 %	–
	Autochtones (% au Canada)	1,3 %	1,3 %	–
Être un chef de file en environnement				
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Transactions examinées conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur	100 %	100 % (100 %)	100 %
Réduire notre empreinte environnementale	Afficher un bilan neutre en carbone	Oui	Oui	Afficher un bilan neutre en carbone
	Réduire la consommation de papier (par rapport à 2010)	Réduction de 16,4 %	Réduction de 35 % (40 % d'ici 2020)	D'ici 2020, réduction de 40 % par rapport à la consommation de 2010
Renforcer nos collectivités				
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (en M\$)	92,5 \$	102,8 \$	Atteindre la cible de 1 % recommandée par Imagine Canada ou la dépasser
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	118 971	127 888 (hausse par rapport à l'année précédente)	Hausse par rapport à l'année précédente
Inciter les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables	211	276	–

¹ Pour 2017, le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises TD Canada Trust et du changement de pondération du Réseau de succursales TD Canada Trust. Le résultat de 2017 ne sera pas comparable, et la cible reflète ce redressement.

² Valeur économique distribuée telle que définie par la Global Reporting Initiative. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la page 52.

³ En 2016, nous avons constaté une diminution du nombre de clients qui ont visité le site Web Assistance TD. Les clients préfèrent maintenant utiliser les canaux de médias sociaux, y compris les fonctions de messagerie texte et de clavardage. Nous mettons actuellement au point d'autres mesures afin d'évaluer les efforts déployés par la TD pour accroître l'éducation financière de ses clients.

⁴ La catégorie « Haute direction » englobe les postes de vice-président et des échelons supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

2.0

Services bancaires responsables

« Penser comme un client » est au cœur de toutes les activités de la TD. Nous avons pour objectif de fournir une expérience client légendaire et des conseils fiables tout en offrant nos produits et services de façon responsable, sécuritaire et harmonieuse, que ce soit en ligne, dans nos succursales ou dans nos centres de contact.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Expérience client

Responsabilité relative aux produits et services

Accès aux services financiers et inclusion

Éducation financière

Faits saillants

N° 1 pour l'excellence du service à la clientèle

TDCT est restée en 1^{re} place pour « l'excellence du service à la clientèle » parmi les 5 grandes banques au Canada pour la 12^e année consécutive, selon Ipsos¹.

N° 1 pour les services bancaires mobiles au Canada

La TD s'est classée au 1^{er} rang pour les services bancaires mobiles au Canada avec le plus grand nombre de visiteurs uniques utilisant les services mobiles, selon comScore².

Plus de 2 400

succursales en Amérique du Nord et 4 926 guichets automatiques³

Plus de 200

langues dans lesquelles la TD offre ses services pour répondre à divers besoins

¹ TD Canada Trust (TDCT) est devenue le chef de file en excellence des services bancaires en recevant les prix Meilleurs services bancaires d'Ipsos (édition 2016) dans les canaux suivants : guichets automatiques bancaires, services en ligne et mobiles. La position de chef de file se définit par une avance statistiquement importante sur les cinq autres grandes banques canadiennes (à un niveau de confiance de 95 %) ou par une égalité statistique avec une ou plusieurs des cinq grandes banques canadiennes. Les prix Meilleurs services bancaires d'Ipsos (édition 2016) sont attribués en fonction des résultats obtenus dans le cadre des sondages trimestriels sur l'indice du service à la clientèle (ISC). L'échantillon pour l'exercice 2016 du programme ISC clos en août 2016 était constitué de 47 305 répondants qui ont fourni 67 678 cotes à des institutions financières à l'échelle du pays.

² Rapport comScore au 30 août 2016. La TD comptait le plus grand nombre de visiteurs uniques utilisant ses services financiers mobiles au cours des trois derniers mois, de l'exercice complet à ce jour et par rapport au troisième trimestre de 2016.

³ Au 31 octobre 2016. Le nombre total de guichets automatiques bancaires (GAB) exclut les GAB mobiles et les GAB portant la marque TD.

2.1 Expérience client

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Pour favoriser des relations suivies personnelles et proactives, nous devons fournir une expérience client exceptionnelle dans toutes nos plateformes. La technologie modifie rapidement la façon dont nos clients effectuent leurs opérations bancaires. Chaque jour, un nombre croissant opte pour les services bancaires mobiles, et les attentes en matière de service, de commodité et de rapidité sont de plus en plus grandes.

Approche de gestion

La TD place la prestation d'un service à la clientèle légendaire au cœur de sa stratégie d'affaires et de sa promesse liée à l'image de marque auprès de ses clients. Nous faisons des investissements importants pour améliorer l'expérience client et pour nous assurer d'être là pour nos clients quand ils ont besoin de nous, peu importe le moment, l'endroit ou le contexte. Nous continuons de placer le client au cœur de toutes les activités de notre entreprise :

- Nous étudions et surveillons régulièrement les interactions des clients avec la TD; nous sollicitons des commentaires par l'intermédiaire de divers canaux pour comprendre les besoins des clients, puis nous nous servons de ces connaissances pour obtenir de meilleurs résultats.
- Nous cherchons des occasions de simplifier et d'accélérer les opérations bancaires pour nos clients et nous nous efforçons de créer une expérience harmonieuse, que ce soit en succursale, sur une tablette, au téléphone, sur un ordinateur ou un appareil électronique vestimentaire.
- Nous avons pour objectif d'intervenir rapidement de façon personnalisée et proactive quand les clients communiquent avec nous pour nous signaler un problème ou poser une question.
- Pour répondre aux besoins changeants des clients utilisant des services numériques, nous tirons profit de la technologie numérique et de partenariats pour mettre au point des solutions harmonieuses qui vont au-delà des services bancaires traditionnels.

« On ne vit pas pour aller à la banque; on va à la banque pour vivre. Et notre travail consiste à aider les clients à atteindre leurs objectifs et à améliorer leur vie. Nous devons approfondir nos connaissances pour nous assurer d'exercer nos activités en tenant compte du client et veiller à ce que chaque expérience corresponde à la promesse liée à notre image de marque. Nous devons trouver plus de façons de créer de la valeur en éliminant les irritants et des moyens de nous rapprocher de chacun de nos clients. »

BHARAT MASRANI, PRÉSIDENT DU GROUPE ET CHEF DE LA DIRECTION

Gouvernance

Au Canada comme aux États-Unis, nous avons un comité de l'expérience client. Ces groupes nous aident à nous assurer que nos efforts sont parfaitement coordonnés pour obtenir les meilleurs résultats chaque fois qu'un client fait affaire avec nous.

Réalizations en 2016

Indice d'expérience légendaire

L'indice d'expérience légendaire (IEL) est la mesure utilisée pour donner une « voix » aux clients. Il évalue nos résultats en matière d'expérience client légendaire. Chaque jour, nous communiquons avec des clients pour obtenir leurs commentaires sur leur plus récente interaction avec la TD. Les clients donnent une note à leur expérience en fonction de certains critères définis selon les commentaires recueillis dans les groupes de discussion composés de clients et en fonction des études portant sur ce qui compte le plus pour nos clients. Pour améliorer notre rendement, nous transmettons régulièrement aux employés les résultats de l'IEL, qui ont une incidence sur leur rémunération. En 2016, plus de 600 000 clients en Amérique du Nord ont participé à ce programme de mesure par sondage.



Coin des analystes

À nos clients

Codes de conduite et engagements envers le public

Rapport annuel de l'ombudsman de la TD

Processus de résolution de problèmes

¹ Pour 2017, le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises, TD Canada Trust et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust. Le résultat de 2017 ne sera pas comparable, et la cible reflète le redressement.

Objectif	Résultat en 2015	Résultat en 2016 (cible entre parenthèses)	État	Cible pour 2017
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – résultat composé de la TD 46,4 %	45,3 % (46,5 %)	✔ ○	43,8 % ¹

● Atteint
 ● Sur la bonne voie
 ○ Non atteint

Après avoir occupé la première place du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle de J.D. Power parmi les cinq grandes banques au Canada pendant dix années de suite, nous avons glissé au deuxième rang en 2016 par une faible marge. Ces dernières années, l'écart entre nos concurrents et nous s'est rétréci, ce qui dénote un marché de plus en plus concurrentiel et le souci de nombreuses institutions financières d'améliorer l'expérience de leurs clients. Même si ce souci de l'expérience client est manifestement un avantage pour les consommateurs, nous sommes néanmoins déçus de cette deuxième place qui nous incite à renforcer notre engagement à faire toujours mieux comme entreprise centrée sur le client.

Innovation et leadership numériques

Nous sommes déterminés à prendre les devants dans l'ère numérique et, ces dernières années, nous avons lancé des innovations qui offrent un service à la clientèle hors pair. La TD se classe parmi les plus grandes entreprises de services financiers en ligne au monde, avec près de 11 millions de clients actifs des services numériques. Au Canada, la TD est le chef de file des services bancaires mobiles, avec le plus grand nombre de visiteurs uniques de services mobiles accédant à des services financiers¹.

Améliorations numériques en 2016

L'année 2016 a été marquée par de nouvelles avancées sur le plan des services numériques pour la TD, qui a continué de collaborer et d'innover pour améliorer l'expérience client.

- La TD est devenue la première banque au monde à innover dans le service à la clientèle en étant présente sur **Facebook Messenger**. Une fois dans Messenger, les clients peuvent communiquer directement avec les agents de la TD pour poser des questions générales sur nos produits ou sur leur compte.
- Nous avons lancé **Dépense TD**, qui permet aux clients de faire le suivi de leurs habitudes de dépenses en temps réel. Voir l'étude de cas à la page 19.

- Nous avons dévoilé le service mobile **TD et moi**. Autre première dans les services bancaires au Canada, TD et moi vient améliorer notre populaire appli TD en ajoutant une fonction de « concierge numérique » qui fournit aux clients du contenu personnalisé, comme des offres spéciales à proximité, des conseils utiles et des renseignements sur des activités locales.
- Nous avons lancé **Apple Pay**, qui est encore plus pratique pour les clients et leur donne le choix d'utiliser leur iPhone, iPad ou Apple Watch pour faire des achats en magasin et dans les applications.
- Dans nos succursales, nous avons équipé nos employés de tablettes iPad pour servir leurs clients. Nous avons aussi créé le Centre de conseils numériques, ressource interne fournissant aux employés de nos succursales tous les renseignements nécessaires pour parler des services numériques avec nos clients.

Collaboration

Nous faisons la promotion d'un écosystème d'innovation et nous nous associons à un nombre croissant de partenaires de services numériques, qu'il s'agisse d'entreprises en démarrage ou de sociétés technologiques établies, pour nous aider à innover dans le secteur financier, à acquérir des connaissances numériques et à faire l'essai de nouvelles approches. En 2016, par exemple :

- La TD et Cisco ont annoncé la conclusion d'une entente de collaboration pour mettre au point des solutions technologiques qui enrichiront l'expérience client et l'expérience employé grâce au Laboratoire TD-Cisco situé au Centre d'innovation Cisco à Toronto.
- La TD est devenue la première banque au Canada à se joindre au centre technologique Plug and Play de la Silicon Valley, le plus important accélérateur technologique au monde, à titre d'entreprise collaboratrice dans le cadre de son programme de technologie financière. Ce programme a lieu deux fois par année et met en contact un groupe d'entreprises en démarrage sélectionnées partout dans le monde et les institutions financières participantes.



Satisfaction de la clientèle

TD Canada Trust a obtenu la 2^e cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle, dans le cadre de l'étude sur les services bancaires de détail canadiens de J.D. Power².

¹ Rapport comScore au 30 août 2016. La TD comptait le plus grand nombre de visiteurs uniques utilisant ses services financiers mobiles au cours des trois derniers mois, de l'exercice complet à ce jour et par rapport au troisième trimestre de 2016.

² Sondage J.D. Power 2016 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens.

#TDVousDitMerci

Pour la campagne d'appréciation de la clientèle #TDVousDitMerci de cette année, initiative lancée en 2014, nous avons créé le « compte content TD ». Nous avons surpris des millions de clients en Amérique du Nord, en succursale et au téléphone, avec des messages de remerciement personnalisés.



Découvrez une journée formidable en 2016



Résolution de problèmes

En 2016, nous avons amélioré le processus de transmission à un niveau supérieur pour aider les employés des succursales et les spécialistes du service à la clientèle à résoudre les problèmes plus rapidement. La TD a été la première banque à mettre sur pied une équipe Service à la clientèle des réseaux sociaux sur Twitter et Facebook. Nous réagissons rapidement aux commentaires que les clients font sur ces sites et surveillons notre délai de réponse jour et nuit, sept jours sur sept, y compris pendant les congés.

« Dans une entreprise où des centaines de milliers d'interactions avec les clients ont lieu chaque jour, des erreurs surviennent forcément, et des clients sont déçus. Un système de résolution des plaintes juste et réceptif sur lequel les clients peuvent compter dans les moments de frustration contribue de manière appréciable au service que nous offrons. »

KERRY ROBBINS, OMBUDSMAN DE LA TD

Quand les problèmes surviennent, nous tâchons de réagir rapidement, de les résoudre et de nous attaquer aux causes fondamentales. Si la situation est plus complexe ou si le client est toujours insatisfait, la TD a défini un processus de transmission à un niveau supérieur transparent et facile à suivre, qui est expliqué sur son site Web. Ce processus permet aux clients de déposer une plainte pour violation possible d'un code ou d'un engagement auprès du Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada) ou du Chairman's Service Center (États-Unis).

- L'augmentation du nombre de plaintes au Canada illustrée dans le tableau ci-dessous semble généralisée dans le secteur, la plupart des banques canadiennes ayant enregistré une hausse de 20 à 30 % en 2016¹. Les principaux motifs des plaintes adressées au Service à la clientèle du Réseau de succursales étaient le service à la clientèle, les décisions en matière de crédit et les erreurs de traitement.
- Aux États-Unis, les plaintes signalées au Chairman's Service Center ont augmenté de 1 % en 2016. Les principaux motifs de plainte étaient les écarts ou les erreurs dans les comptes, le service à la clientèle et les évaluations de crédit. Le retrait de nos compteurs de monnaie Penny Arcades a entraîné un certain nombre de plaintes en 2016, et TD Bank a publié un communiqué pour informer les clients de la décision de retirer cet appareil de ses succursales et fournir aux clients d'autres options.

¹ <https://bankingombuds.ca/wp-content/uploads/2016/05/ADRBO-Annual-Report-2016-French.pdf> (p. 5) et <https://www.obsi.ca/fr/news-and-publications/media-releases/consumer-complaints-increase-in-2016-obsi-annual-report>

Résolution des problèmes des clients

	2016	2015	2014
Canada			
Nombre de problèmes transférés au Service à la clientèle du Réseau de succursales	7 723	6 447	6 280
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD	4 331	3 922	3 086
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau de l'ombudsman de la TD ¹	749	637	383
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90 %)	95 %	98 %	99 %
Problèmes examinés par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	176	106	116
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	8 622	8 596	7 900
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 Depuis 2015, les plaintes relatives aux assurances générales sont comprises dans ce chiffre.

2.2 Responsabilité relative aux produits et services

FS-7 FS-14 PR-3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nos clients s'attendent à ce que nous leur offrions des solutions financières qui rendent leur vie meilleure. Nous avons intégré une conception et un marketing responsable dans nos produits, services et communications pour que les clients continuent de percevoir la TD comme une marque authentique et fiable. Les parties prenantes s'attendent de plus en plus à ce que la TD tienne compte des conséquences environnementales, sociales et économiques de ses produits et services, et elles choisissent d'investir dans notre entreprise, de travailler pour nous ou de faire affaire avec nous à la lumière de nos efforts et progrès.

Approche de gestion

Nous souhaitons concevoir des produits et services qui répondent aux besoins financiers actuels et futurs des clients. Nous encourageons des interactions personnelles et offrons des conseils proactifs pour aider les gens à atteindre leurs objectifs financiers, et ainsi à améliorer leur confiance en eux quant à la gestion de leur argent et à la prise de décision financière.

La TD respecte de nombreux codes de conduite et engagements du secteur bancaire envers le public qui visent à protéger les consommateurs, et elle s'assure de fournir l'information nécessaire pour aider ceux-ci à prendre leurs décisions financières. Dans la planification et l'élaboration de nombreux produits, services et communications marketing, nous consultons régulièrement les consommateurs, qu'ils soient clients de la TD ou non, pour recueillir leurs commentaires et leurs idées. Nous collaborons également avec des parties prenantes, des experts et des représentants de divers secteurs pour obtenir leur point de vue sur divers projets. La responsabilité relative aux produits et services est partagée par les services Conformité, Marketing, Produits, Distribution et Environnement.

Réalisations en 2016

Pratiques de vente

Nos produits et services sont conçus pour satisfaire les besoins véritables 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. Nous cherchons toujours à améliorer nos pratiques et nous continuons à les surveiller.

Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des différents produits et les politiques « Connaissez votre client ». Les représentants des ventes qui travaillent en succursale et au téléphone sont formés pour utiliser des outils en ligne pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils rappellent aux employés de faire du client une priorité constante, de poser les bonnes questions et de suggérer les solutions appropriées.

Réponse à la couverture médiatique

En mars 2017, la TD a fait l'objet d'une couverture médiatique relativement à ses employés et aux pratiques de vente. Notre équipe de leadership a passé les premiers jours et les premières semaines à écouter nos collègues partout au pays. Beaucoup d'entre eux nous ont dit que les reportages ne reflétaient pas leur expérience; pas leur TD.

Parmi les quelque 100 millions d'interactions que nous avons eues avec des clients des Services bancaires personnels au Canada l'an dernier, seules quelques centaines de plaintes liées à nos pratiques de vente ont été transmises aux niveaux supérieurs après le premier point de contact. De celles qui touchaient nos clients, moins de 100 présentaient des préoccupations liées à la conformité; celles-ci ont été examinées et traitées.

Toutefois, nous examinerons chacune des préoccupations soulevées. Si nous pouvons améliorer nos façons de faire, nous le ferons. Nous procédons régulièrement à l'examen de nos activités pour cette raison.

Comme nous l'avons déjà fait par le passé pour des questions aussi importantes, nous nous fierons à notre conseil d'administration ainsi qu'aux conseils objectifs que nous fournira un important cabinet de services professionnels pour nous assurer que nous nous mettons à l'épreuve de façon adéquate. Après tout, c'est ce que veut dire être une meilleure banque.

Langage clair

Il est essentiel d'utiliser un langage clair pour offrir un service à la clientèle légendaire. Pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées, nous voulons qu'ils comprennent bien leurs droits et leurs options en matière de finances ainsi que le fonctionnement de nos produits et services. Au cours des dernières années, nous avons pris d'autres mesures pour faciliter la compréhension de la documentation sur nos produits et des renseignements sur nos sites Web. La TD s'est dotée de principes sur le langage clair pour guider ses employés et elle a aussi préparé le cours Principes de base d'un langage clair pour aider les employés à rédiger les documents destinés aux clients.



Coin des analystes

À nos clients

Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD

Codes de conduite et engagements envers le public

Comprendre la vente liée

Renseignements sur les produits

Services bancaires écologiques

Politique environnementale de la TD

Découverts

Les pratiques et les politiques de TD Bank en matière de découvert ont continué d'évoluer dans les dernières années pour refléter la transformation du secteur et de l'environnement réglementaire. Le traitement et l'évaluation des frais de découverts par les banques ont fait l'objet de litiges aux États-Unis. TD Bank, N.A. a été impliquée dans ce litige. Certaines des poursuites contre TD Bank, N.A. ont été abandonnées ou réglées; d'autres sont toujours en cours.

Augmentation de l'épargne

La TD reconnaît l'importance de l'épargne pour le bien-être personnel à long terme et propose de nombreuses ressources pour aider les clients à adopter de saines habitudes d'épargne :

- Nous offrons des programmes gratuits d'épargne automatisée. Par exemple, SimplÉpargnes permet aux clients de mettre un peu d'argent de côté chaque fois qu'ils utilisent leur carte de débit. En 2016, les clients de TD Canada Trust ont épargné 5,8 milliards de dollars grâce à nos programmes d'épargne automatisée.
- Le Bon d'études canadien (BEC) est une incitation à l'épargne en vue des études futures d'un enfant qui prend la forme d'une subvention gouvernementale. En 2016, nous avons rendu possible le versement de 12,1 millions de dollars en BEC. Nous collaborons également avec EducAVENIR, organisme sans but lucratif qui aide les familles admissibles à commencer à épargner pour les études de leurs enfants en fournissant de l'information sur l'aide financière gouvernementale et un accès en ligne pour mettre de l'argent de côté.

Difficultés financières

Nous nous efforçons d'être réceptifs et sensibles aux clients qui éprouvent des difficultés financières. Nous encourageons les clients à communiquer avec nous pour que nous puissions les aider avant qu'il ne soit trop tard. Les solutions concrètes proposées comprennent des options de crédit et de remboursement qui aident les particuliers et les petites entreprises à éviter des solutions de financement de rechange éventuellement plus coûteuses en argent et en temps. Nous maintenons ainsi notre relation avec nos clients et évitons des radiations coûteuses. En 2016, nous avons aidé à restructurer des prêts totalisant 107,8 millions de dollars au Canada, ce qui a permis d'alléger les versements de 22 790 clients. Aux États-Unis, nous avons restructuré des actifs immobiliers en difficulté de 51,1 millions de dollars américains.

Produits et services écologiques de détail

La demande de produits et services écologiques est en hausse en Amérique du Nord. Les produits et services financiers écologiques constituent un segment en croissance de nos offres de produits aux clients des Services bancaires de détail et des Services bancaires aux petites entreprises, et ils visent à aider nos clients à protéger l'environnement. Nous offrons des choix dans nos secteurs d'activité : services bancaires personnels, services bancaires aux entreprises, financement auto, placements et assurances.

- **Obligations vertes TD**
- **Produits de placement verts**
- **Financement de l'énergie renouvelable** pour les projets de petite envergure, comme l'installation de panneaux solaires sur un toit
- **Rabais sur des produits d'assurance écologiques**
- **Services bancaires électroniques** – services bancaires mobiles, relevés en ligne, tenue de dossiers sans papier
- Rabais pour le **financement des voitures écologiques**



5,8 G\$

épargnés par les clients de TD Canada Trust grâce à nos programmes d'épargne automatisée

2016	5,8 G\$
2015	5,3 G\$
2014	5,1 G\$

Services bancaires sans papier	2016	2015	2014
Comptes avec relevés en ligne, en millions	10,4	7,4	6,0
Arrêt de l'envoi de relevés papier, en millions	97,8	78,9	60,7
Arrêt de l'envoi de documents papier (Gestion de patrimoine TD), en millions	31,6	29,1	26,0
Prêts consentis pour des projets de petite envergure			
Nombre de prêts	87	122	292
Valeur des prêts (M\$)	3,2	3,4	6,8
Estimation des kWh générés par le programme ¹	995 657	1 057 886	2 019 600
Estimation de la réduction des émissions de GES (tonnes d'éq. CO ₂) ¹	81	114	353
Prêts consentis pour les projets d'efficacité énergétique de petite envergure			
Nombre de prêts	1 961	2 084	1 305
Valeur des prêts (M\$)	13,4	13,8	8,1
Assurance pour véhicules hybrides et électriques			
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	17 778	16 605	15 157
Estimation de la réduction des émissions de GES des clients souscrivant une assurance auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique (tonnes d'éq. CO ₂)	7 268	7 601	6 345

¹ En 2015, les estimations des kWh générés et de la réduction des émissions de GES ont été recalculées pour tenir compte d'un nouveau facteur de conversion représentant l'investissement en dollars par capacité en kilowatt.

2.3 Accès aux services financiers et inclusion

FS-13 FS-14 EC-8

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous savons que l'accès aux services bancaires est essentiel aux progrès économiques et sociaux. Nous continuons de supprimer les obstacles afin de rendre nos services bancaires plus accessibles et inclusifs. Nos investissements à cet égard profitent à tout le monde, aux clients comme à notre entreprise, puisqu'ils favorisent l'expansion des affaires et des relations plus étroites avec les clients.

Approche de gestion

La TD compte plus de 25 millions de clients dans le monde. La prestation de services accessibles, abordables et inclusifs à tous, y compris aux populations vulnérables et défavorisées dans le système financier, est une priorité de gestion importante.

- Nous avons mis en place des stratégies pour nous assurer que nos produits, nos services, notre culture et nos campagnes de marketing tiennent compte des collectivités et des cultures que nous côtoyons dans l'exercice de nos activités.
- Nous offrons des produits et services spéciaux aux clients à faible revenu, aux personnes handicapées, aux nouveaux arrivants, aux clients LGBT et aux Autochtones.
- Nous tentons d'améliorer l'accès social et physique à notre entreprise dans toutes les collectivités.
- La TD participe à de nombreux programmes novateurs pour contribuer à éliminer les obstacles sociaux et économiques du système financier, y compris à des initiatives d'éducation financière sur lesquelles nous reviendrons dans d'autres sections.
- Nos investissements en technologie mobile ont ouvert de nouvelles avenues pour les populations mal desservies en améliorant et en élargissant la prestation de nos services financiers et en leur permettant de participer à une économie numérique. Dépense TD est un exemple d'outil qui nous permet de fournir des conseils et des renseignements en temps réel à nos clients par l'intermédiaire de la technologie mobile. Voir l'étude de cas à la page 19.

Les valeurs fondamentales d'inclusion et de diversité sont ancrées dans le Cadre de travail de la TD, nos politiques d'entreprise et nos pratiques commerciales et elles sont soutenues par le Bureau de la diversité de la TD et, dans les plus hautes sphères, par le Conseil de la diversité et de l'inclusion la direction (CDID) de la TD, qui relève du président du Groupe et chef de la direction.

Réalisations en 2016

Clients à faible revenu

La TD continue d'assurer un accès abordable aux services bancaires essentiels aux personnes à plus faible revenu.

- Au Canada, nous offrons un compte de base à frais modiques qui est gratuit pour les personnes âgées touchant des prestations gouvernementales de sécurité du revenu, les bénéficiaires de régime enregistré d'épargne-invalidité, les étudiants et les jeunes. Nous accordons aussi des rabais aux aînés sur tous les comptes payants. La TD ouvre des comptes personnels même si le demandeur est au chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.
- Aux États-Unis, nous offrons l'un des comptes dont le solde requis est le plus bas du secteur bancaire et nous consentons des prêts abordables aux acheteurs à faible revenu par l'intermédiaire du programme hypothécaire Right Step Mortgage® de TD Bank, qui comprend l'option de mise de fonds d'à peine 3 %. En 2016, nous avons consenti 906 prêts hypothécaires dans le cadre de ce programme totalisant 165,2 millions de dollars américains. Nous avons également lancé le FNMA HomeReady, un autre produit hypothécaire avec mise de fonds minime, élargissant ainsi l'admissibilité aux prêts hypothécaires dans les collectivités à faible revenu.

Personnes handicapées

L'accessibilité est prise en considération dans la conception de nos installations et dans toutes les nouvelles fonctions technologiques que nous développons ou achetons. Nos laboratoires de technologie d'assistance effectuent des études et font l'essai des plus récentes technologies pour améliorer l'expérience des clients handicapés. Les guichets automatiques à écran tactile de la TD sont munis d'une prise d'écouteurs pour les personnes ayant un handicap visuel. Au Canada, tous les employés en contact avec les clients sont formés sur l'accessibilité aux services de la TD et le service à offrir à tous les clients, y compris aux personnes handicapées, et nous sommes en train de préparer un cours de formation semblable pour nos collègues aux États-Unis.

En 2016, nous avons défini une nouvelle stratégie pour rendre nos services plus accessibles, incluant la mise sur pied d'une table ronde avec des personnes handicapées, qui nous permettra de mieux comprendre les besoins bancaires de ce groupe de clients.



Coin des analystes

Gouvernance en matière de diversité

Répondre à une diversité de besoins

Services bancaires à frais modiques

La TD et les communautés autochtones du Canada

Codes de conduite et engagements envers le public



Enjeux connexes

Diversité et inclusion

Philanthropie stratégique

Autochtones du Canada

Le groupe Services bancaires aux Autochtones de la TD travaille étroitement avec les Services bancaires commerciaux, Gestion de patrimoine et les Services bancaires de détail afin de définir une approche globale pour servir les clients autochtones.

- Lancé en 2015, notre Programme de services bancaires aux communautés autochtones a utilisé la technologie mobile pour offrir des services financiers dans certaines communautés éloignées, permettant ainsi aux particuliers d'ouvrir des comptes et de recevoir des cartes bancaires sur place.
- Pour de plus amples renseignements, veuillez lire [Relations avec les Autochtones au Canada](#) dans la section Collectivités du rapport.

Néo-Canadiens

L'accès aux services bancaires aide grandement les néo-Canadiens à se sentir accueillis et inclus. Voici ce que la TD leur offre :

- Des services dans plus de 200 langues par l'intermédiaire de Language Line Services
- 2 800 guichets automatiques en de multiples langues
- Un Forfait bancaire pour néo-Canadiens qui comprend un compte-chèques sans frais mensuels pendant six mois et une carte de crédit sans aucun antécédent de crédit requis
- Un [site Web à l'intention des néo-Canadiens](#) offert en 14 langues leur procurant les renseignements et les ressources dont ils ont besoin pour établir leur assise financière au Canada

En 2016, nous avons lancé notre premier programme Nouvel An lunaire. Par le passé, la campagne visait la communauté chinoise, mais sa portée est maintenant plus grande.

Clients issus de la communauté LGBT

La TD vise à se distinguer par l'environnement accueillant et inclusif qu'elle offre à tous ses clients de la communauté LGBT (personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres). Nous pouvons compter sur des chefs de marché dans plusieurs villes au Canada et aux États-Unis qui se spécialisent dans l'expansion des affaires auprès de la communauté LGBT. Nos publicités dans les succursales et publications grand public reflètent les divers visages de la communauté LGBT. Faits saillants de 2016 :

- Les toilettes accessibles à tous et les affiches neutres sont devenues la norme pour les nouvelles succursales et celles qui sont rénovées. Ces toilettes individuelles accessibles sont à la disposition de tous, peu importe l'identité sexuelle ou l'expression de genre.
- Nous avons lancé l'initiative « 52 semaines de fierté » pour mettre en valeur des initiatives importantes pour la communauté LGBT (par exemple, lutte à l'intimidation, Journée du Sida, fête des Pères).
- Nous avons lancé une campagne de littératie financière pour la communauté LGBT comprenant une participation mensuelle à l'émission de radio [Shaun Proulx Show](#) (sur les ondes de Sirius XM), émission influente dans la communauté LGBT.

ÉTUDE DE CAS

La TD soutient un programme de microfinancement sur la côte Est des États-Unis



Kimheng Kehn, propriétaire d'une petite entreprise, exploite un kiosque de légumes à Boston et bénéficie du programme Microlending and Financial Education d'Accion.

Depuis 2012, TD Bank, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a fourni un soutien financier essentiel à Accion, un réseau sans but lucratif consentant des prêts de microfinancement à des propriétaires de très petites entreprises partout aux États-Unis.

Ces « microentreprises » – appartenant souvent à des personnes issues de minorités ou à des femmes – comptent généralement moins de cinq employés et ont besoin de capitaux allant de 500 \$ à 25 000 \$.

En 2016, la TD a versé 215 000 \$ US au programme Microlending and Financial Education offert par Accion du Maine à Miami, soit une partie de la somme de 600 000 \$ US que nous nous sommes engagés à verser durant les trois dernières années. Le programme aide les propriétaires de petites entreprises dans 13 États à prendre des décisions financières éclairées pour faire prospérer leurs activités, créer de l'emploi et augmenter le revenu familial.

Plus précisément, le soutien de la TD permettra à Accion de fournir :

- plus de 11 000 heures de services-conseils à au moins 4 500 demandeurs, et l'on s'attend à ce que plus de 1 040 propriétaires de petites entreprises aient accès à des prêts totalisant plus de 9,3 millions de dollars américains;
- de l'éducation financière à plus de 3 000 entrepreneurs par l'intermédiaire d'ateliers et de séances d'encadrement offerts dans les États de New York, du Massachusetts et de la Floride.

Dans l'ensemble, on prévoit que le programme permettra de créer ou de maintenir environ 4 300 emplois dont les habitants de la côte Est des États-Unis ont grandement besoin. Parmi les anciens clients d'Accion, 95 % ont remboursé leur prêt et fait des économies moyennes de 9 338 \$ US chaque année.

2.4 Éducation financière

FS-13 FS-16

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les options d'épargne, de consommation, d'emprunt et de placement se multiplient, et les décisions financières deviennent de plus en plus complexes, d'où l'importance accrue de l'éducation financière. Les études de marché de la TD révèlent que les consommateurs de tous les âges, de toutes les classes sociales et de tous les niveaux de revenu ne prennent pas leurs décisions financières en toute confiance¹.

¹ Rapport des Services économiques TD : Littératie financière : Le cas de la génération Y, un signal d'alarme invitant à bâtir de meilleures assises (p. 3-5)

Approche de gestion

La TD soutient l'éducation financière depuis longtemps et, ces dernières années, elle a redoublé d'efforts pour aider les gens de tous les milieux à améliorer leurs compétences financières. Le Conseil d'éducation financière TD supervise les activités d'éducation financière à l'échelle de la TD et s'efforce d'enrichir l'éducation financière dans l'approche globale de la TD en matière de développement de produits, d'activités communautaires et d'engagement auprès des employés, des clients et du grand public.

- Nous savons que les gens abordent les questions financières de façons très différentes. C'est pourquoi nous avons adopté une approche mixte en matière d'éducation financière, en regroupant des expériences d'apprentissage en personne, des outils numériques et l'accès à des banquiers locaux pour obtenir des conseils.
- Nous offrons une série de ressources et d'outils éducatifs destinés aux clients et à leur famille, pour les aider à améliorer leur littératie financière et à parler d'argent. Nous mettons à leur disposition, dans nos locaux et sur nos sites Web, des renseignements sur les produits et les frais.
- Chaque année, des milliers d'employés de la TD consacrent bénévolement leur temps libre à aider les gens à comprendre comment gérer judicieusement leur argent, non seulement dans les succursales de la TD, mais aussi dans les milieux où ils vivent et travaillent. Pour en savoir plus, consultez la section Collectivités du présent rapport.

Réalisations en 2016

Assistance TD : Plateforme de conseils gratuits

Assistance TD est un forum de questions et réponses en ligne qui encourage les consommateurs, clients ou non, à poser des questions sur des sujets financiers comme l'épargne, la gestion financière, l'achat d'une maison, les prêts et la gestion du crédit. Les réponses sont fournies par des experts de la TD et des membres de la communauté (courtiers immobiliers, avocats, etc.). Contrairement aux autres sites qui se limitent à une foire aux questions, Assistance TD fournit des réponses personnalisées en quelques heures.

En 2016, nos équipes Assistance TD au Canada et aux États-Unis ont répondu à près de 50 000 questions. Le nombre de questions posées par l'intermédiaire de la plateforme Assistance TD est moindre que celui de l'année précédente (72 651), parce que cette année, nous avons ajouté plus d'options pour communiquer, comme le clavardage, les messages texte et Messenger. En 2017, nous établirons une mesure de remplacement pour suivre les progrès de la TD en matière d'éducation financière.

Sensibilisation et portée

Canada

- **Site Web Santé financière** : Nous avons lancé le site Web Santé financière afin d'expliquer qu'il faut d'abord parler d'argent pour bien le gérer. Le site propose des vidéos, des articles, des listes de vérification et des conseils pour aider les clients à parler d'argent avec les membres de leur famille.
- **Mois de la littératie financière** : Dans le cadre du Mois de la littératie financière, en novembre, nous avons mené une campagne sur la #SantéFinancière dans nos succursales pour promouvoir la littératie financière et attirer l'attention sur les ressources de la TD en éducation financière. Les succursales ont reçu des trousseaux de départ pour le programme #SantéFinancière à remettre aux clients, et nous avons remis 85 000 cahiers d'apprentissage sur la littératie financière aux enfants de 7 à 12 ans. Nous avons également eu recours à des campagnes de marketing numérique ciblées et accrocheuses et nous avons utilisé les médias traditionnels et sociaux pour élargir notre champ d'action.
- **Calculateurs d'épargne** : Pour promouvoir l'épargne et expliquer comment de petites économies fructifient avec le temps, la TD a remis plus de 100 000 calculateurs d'épargne personnels.



Coin des analystes

Assistance TD

Santé financière

Finance 101

Centre de ressources
sur la fiscalité

États-Unis

- **Centre d'apprentissage de TD Bank** : Le [Centre d'apprentissage](#) de TD Bank fournit du contenu interactif d'éducation financière en ligne en anglais et en espagnol. Dans nos succursales, les employés utilisent des tablettes pour naviguer sur le Centre d'apprentissage avec les clients, offrant à la fois de l'éducation financière ponctuelle et des conseils financiers personnels. Nous avons lancé ce service avec des partenaires d'organismes sans but lucratif, notamment Centro Campesino Farmworker Center, Bedford-Stuyvesant Restoration Corporation et YouthBuild Philadelphia Charter School.
- **Centre de ressources sur la fiscalité** : Notre nouveau [Centre de ressources sur la fiscalité](#) permet à nos clients américains de trouver des ressources et des renseignements sur les déclarations de revenus à un seul et même endroit. Accessible sur le site tdbank.com/tax, le Centre fournit du contenu éducatif, notamment un guide interactif, des vidéos, des calculateurs et des conseils, ainsi que les dates importantes et des rappels relatifs aux documents fiscaux de TD Bank.
- **Mois national de la littératie financière** : Pendant le mois national de la littératie financière, en avril, nous redoublons d'efforts pour parler de bien-être financier au moyen de vidéos, d'articles et de feuilles de travail pour les clients et d'évaluations du bien-être financier pour nos employés.
- **Éducation financière du personnel** : Les nouveaux caissiers reçoivent maintenant de l'éducation financière sur l'établissement d'un budget et le crédit dans le cadre de leur formation obligatoire. Tous les mois, les employés peuvent se renseigner sur un nouveau sujet financier, que ce soit la planification de la retraite ou la gestion conjointe des finances avec leur partenaire de vie.

ÉTUDE DE CAS



Une nouvelle appli aide à améliorer le bien-être financier en faisant le suivi des habitudes de dépenses.

La gestion financière peut prendre du temps et être une source de stress, surtout si on s'attarde aux cibles ratées. Pour simplifier les choses, nous avons lancé Dépense TD en 2016. Il s'agit d'une nouvelle application de gestion financière en temps réel – une première dans les services bancaires numériques au Canada.

Complémentaire à notre appli bancaire actuelle pour iPhone ou Android, Dépense TD aide les clients à faire le suivi de leurs dépenses mensuelles en temps réel, en indiquant où et combien ils dépensent par catégorie (épicerie, santé, etc.).

Cet outil comprend un cadran d'Aperçu des dépenses et un sommaire des dépenses hebdomadaires pour le mois courant comparativement à la tendance mensuelle moyenne. Les clients peuvent ainsi voir rapidement s'ils dépensent plus, moins ou autant que d'habitude. Pour créer l'appli, la TD a collaboré avec Moven, une entreprise en démarrage américaine qui a mis au point la technologie.

Dépense TD est un outil de gestion financière unique qui peut aider les clients à prendre des décisions d'achat éclairées et à trouver des occasions d'épargne. Depuis son lancement en juin 2016, l'application a attiré près de 1 000 000 d'utilisateurs inscrits.

L'appli comprend un cadran d'Aperçu des dépenses à trois couleurs comme un feu de circulation, et les données sont mises à jour en temps réel pour vous indiquer rapidement où vous en êtes par rapport à vos dépenses mensuelles habituelles.

3.0

Milieu de travail

Nous savons qu'une expérience client remarquable commence par une expérience employé remarquable. Notre vision d'être une meilleure banque ne peut se concrétiser que si nous créons un milieu diversifié, inclusif et compréhensif où nos collègues se sentent motivés et appréciés.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Engagement des employés

Diversité et inclusion

Santé et bien-être

Faits saillants

83,8 M\$

investis pour la formation et le perfectionnement de notre personnel

37 %

de femmes à la haute direction au Canada¹

9,3 G\$

Dépenses pour la rémunération et les avantages sociaux

85 %

des employés sont fiers de travailler pour la TD

¹ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

3.1 Engagement des employés

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Notre vision est d'être une meilleure banque. Pour ce faire, nous devons attirer et fidéliser des employés talentueux qui s'investissent totalement dans leur travail.

Approche de gestion

L'objectif de la TD est de motiver les employés afin qu'ils se sentent inspirés et soutenus. Il s'agit d'un élément important de notre stratégie d'affaires qui permet à la TD, entre autres efforts, de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme employeur de choix, comme en font foi notre indice d'engagement des employés, les taux de départs volontaires et les distinctions accordées par différents organismes de référence externes.

Voici ce que nous faisons pour maximiser l'engagement de nos employés :

- Nous leur permettons de penser comme un client et d'agir en propriétaire responsable en vue d'améliorer notre marque.
- Nous collaborons étroitement avec eux pour comprendre ce qui les préoccupe et leur proposons des solutions.
- Nous leur offrons des occasions de développement des compétences et d'avancement de carrière à long terme.
- Nous mobilisons nos gestionnaires et nos dirigeants pour qu'ils aident à bâtir un environnement de travail positif et inclusif.
- Nous parlons ouvertement et régulièrement de la mission, des valeurs et de la culture de la TD afin d'encourager le dialogue à l'échelle de l'entreprise.

En octobre 2016, nous avons lancé le nouveau **Cadre de travail de la TD** (voir page 1). Il présente notre vision, notre but et nos engagements communs au cœur de la culture de la TD. En appui au Cadre de travail, nous avons également élaboré une Proposition de valeur aux employés qui exprime l'engagement de la TD à offrir à nos collègues un travail qui compte, des possibilités de carrière qui dépassent les attentes et un leadership inspirant.

Réalisations en 2016

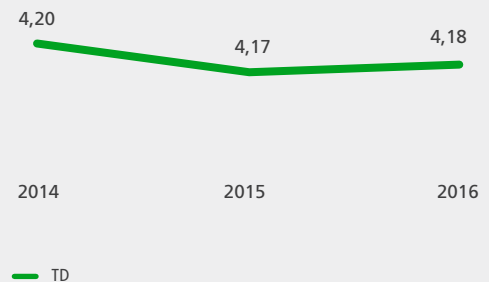
Sondage mondial sur l'engagement des employés

Le sondage mondial sur l'engagement des employés permet à ceux-ci de donner leurs commentaires sur plus de 30 aspects de leur expérience de travail actuelle. Trois des questions du sondage forment l'indice d'engagement des employés (IEE) – un indicateur de rendement clé, surveillé de près par la haute direction et le conseil d'administration. Les gestionnaires de personnel à l'échelle de la TD se servent activement de ces résultats pour favoriser l'amélioration continue des pratiques en milieu de travail et s'assurer que la TD continue de mettre de l'avant notre proposition de valeur aux employés.

Nos résultats de 2016 reflètent toujours un engagement fort des employés, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

- Le taux de participation au sondage, soit 87 %, est élevé.
- Les résultats indiquent que 81 % des employés se sentent engagés. La cote d'engagement, sur une échelle de cinq points, se situe à 4,18 en 2016, par rapport à 4,17 en 2015.
- Nos employés indiquent constamment qu'ils sont fiers de travailler pour la TD, qu'ils se sentent soutenus par leur gestionnaire et que la TD fait preuve d'un engagement réel envers nos clients et les collectivités où nous sommes présents.
- La TD continue d'être reconnue par des agences de notation externes à titre de milieu de travail extraordinaire et d'employeur de choix.

Engagement des employés¹



Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Profil de l'effectif de la TD

Formation de leaders

Recrutement sur les campus

¹ L'IEE est la mesure de l'engagement global et il est calculé à l'aide de la moyenne des réponses (échelle de 1 à 5) à trois questions. Voir le tableau ci-dessous.

Objectif		Résultats en 2015	Résultats en 2016 (cible entre parenthèses)	État	Cible pour 2017
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	81 %	81 % (augmentation sur douze mois) ✓	●	82 %
	Réduire le taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	21,34 %	20,08 % (réduction sur douze mois) ✓	●	Réduction par rapport à l'année précédente

● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

3.1 Engagement des employés 3.2 Diversité et inclusion 3.3 Santé et bien-être

Résultats du sondage Info TD¹

Questions choisies	2016	2015	2014
Résultat composé, IEE			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	81 %	80 %	81 %
Je prévois être encore à la TD dans un an.	84 %	84 %	85 %
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	85 %	85 %	86 %

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

Fidélisation des employés

Le taux de roulement moyen de la TD à l'échelle mondiale (départs volontaires et involontaires) est passé de 21,34 % en 2015 à 20,08 % en 2016. Bien que nous ayons constaté une légère augmentation du taux de départs volontaires au Canada (11,84 %), il demeure normal¹ et reflète le modèle d'affaires à heures d'ouverture prolongées de la TD qui nécessite plus d'employés à temps partiel. Les taux de départs volontaires sont souvent plus élevés dans les banques américaines, principalement à cause du contexte concurrentiel d'acquisition de talents. Le taux de départ volontaire de TD Bank était de 18,34 %, ce qui est légèrement plus élevé que la moyenne du secteur de 16 %². En 2016, TD Bank a fait des progrès substantiels dans la réduction des départs aux États-Unis grâce à des efforts de gestion.

Nous nous sommes efforcés d'améliorer l'expérience employé :

- en proposant de meilleurs choix d'horaires, particulièrement pour les postes à temps partiel de caissiers et d'employés de centres de contact;
- en augmentant le ratio de postes à temps plein, si possible;
- en favorisant le perfectionnement professionnel et les programmes d'avancement pour les caissiers.

Même si la fidélisation des employés aux États-Unis s'améliore, elle demeure une grande priorité en 2017.

Roulement de personnel (%)

	2016	2015	2014
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	20,08 ✓	21,34 ✓	18,40
Canada			
Volontaire ³	11,84 ✓	10,95	9,26
Involontaire ⁴	4,50 ✓	4,95	3,65
Retraite	1,22 ✓	1,48	1,41
Total	17,56 ✓	17,38 ✓	14,31
États-Unis⁵			
Volontaire ³	18,34 ✓	22,61	20,11
Involontaire ⁴	6,43 ✓	7,31	7,01
Retraite	0,57 ✓	0,68	0,59
Total	25,35 ✓	30,42 ✓	27,71

RECONNAISSANCE



La TD a été reconnue, pour la 11^e année consécutive, comme l'**un des meilleurs endroits où travailler au Canada** par le *Great Place to Work Institute*.

La TD a reçu le prix pour la **meilleure stratégie de gestion des talents** aux *Canadian HR Awards*.

La TD a reçu le **prix de gestion des talents** du magazine *Chief Learning Officer*.

¹ Selon une comparaison entre les cinq grandes banques canadiennes, effectuée par PWC en 2015, le taux moyen de départs volontaires était de 11,52 %. La source est un sondage multiclients dans lequel toutes les banques ont été évaluées à l'aide de critères communs.

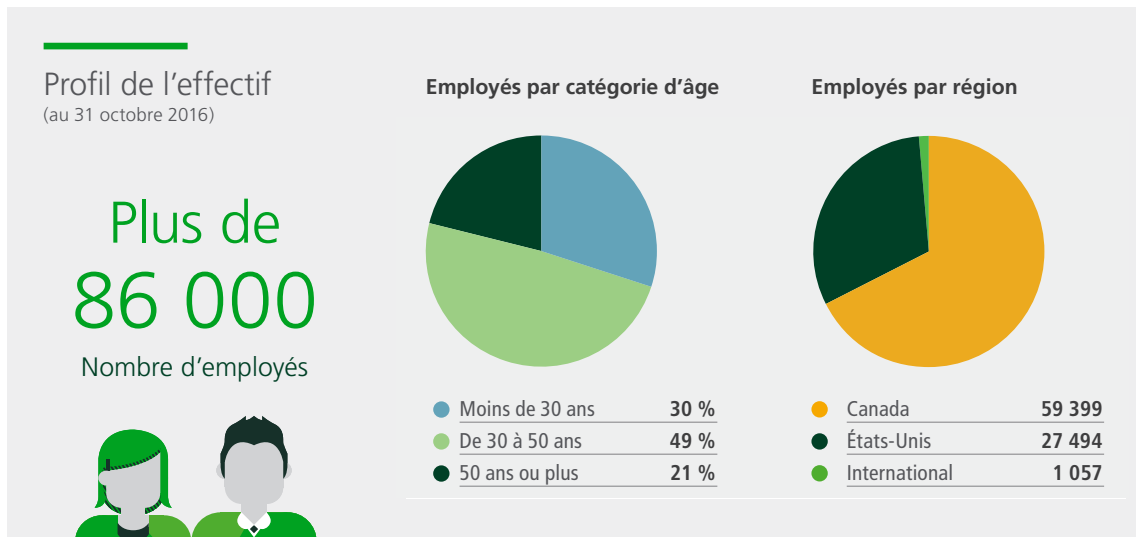
² McLagen Report: Retail Banking Pay Practices 2012, p 12. Sondage multiclients comparant le taux de roulement dans 23 banques américaines.

³ Un départ volontaire de la TD se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

⁴ Un départ involontaire de la TD se produit lorsque l'emploi prend fin.

⁵ Les données tiennent compte des employés de la TD qui résident aux États-Unis, un bassin d'employés plus vaste que ceux au service de TD Bank, America's Most Convenient Bank; excluant les Services bancaires de gros de la TD.

3.1 Engagement des employés 3.2 Diversité et inclusion 3.3 Santé et bien-être



Formation et perfectionnement (à l'échelle mondiale)	2016	2015	2014
Investissement en formation (en millions de dollars) ¹	83,8	83,4	88,5
Investissement en formation (en dollars) par employé ¹	835	877	969
Montant reçu par les employés pour la formation externe grâce au programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	26,4	20,5	21,7
Nombre de jours moyen en formation ²	3,3	3,7	3,3
Nombre d'heures moyen en formation³ par :			
Membre de la direction ⁴	35	29 ⁵	9
Gestionnaire de personnel ⁴	30	22	21
Employé (non cadre) ⁴	24	24	26

Perfectionnement du capital humain

Favoriser le perfectionnement de nos collègues est l'une des priorités clés de la TD. C'est un élément crucial de notre croissance future et une responsabilité fondamentale des dirigeants de la TD à tous les échelons. Voici quelques faits saillants de nos initiatives de 2016 :

- Nous offrons de l'accompagnement professionnel, du mentorat, de la formation en milieu de travail ainsi qu'un éventail d'outils et de ressources en vue de soutenir chaque étape de la carrière.
- Nous avons offert près de 18 000 cours d'apprentissage en ligne par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation (SGF) de la TD, notamment des cours obligatoires sur la conformité. En 2016, les employés de la TD ont suivi plus de deux millions de formations en ligne en vue de favoriser leur perfectionnement.

- Plus de 1 800 formations en développement des compétences en leadership ont été offertes. Les membres de la direction et les gestionnaires de la TD ont suivi plus de 78 000 cours, améliorant ainsi leur capacité de mettre en pratique la stratégie d'affaires, les valeurs de leadership, la culture et les priorités d'acquisition de talents de l'entreprise.
- Plus de 1 500 employés ont tiré avantage de notre politique sur les affectations à court terme. Elle permet aux employés de poser leur candidature pour une affectation qui favorisera l'acquisition de nouvelles compétences et expériences sans perdre leur statut d'emploi actuel.
- En 2016, nous avons fait un investissement de **83,8 millions de dollars**, à l'échelle mondiale, dans la formation et le perfectionnement de nos employés, par rapport à 83,4 millions de dollars en 2015. La réduction des dépenses par employé depuis 2014 peut être attribuée à l'augmentation de la formation offerte virtuellement plutôt que la formation en classe, plus coûteuse. La durée de formation par personne, une moyenne de 3,3 jours, est demeurée constante alors que les employés ont continué de choisir des options d'apprentissage en ligne.

¹ Inclut les cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD, aussi bien que les cours, les certificats et les titres de source externe.

² Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

³ Exclut les heures de formation non consignées dans le Système de gestion de la formation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

⁴ 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.

⁵ L'augmentation des chiffres de formation peut être attribuée à un certain nombre de nouveaux modules de formation en ligne offerts aux membres de la direction en vue de soutenir les pratiques de leadership.

3.1 Engagement des employés 3.2 Diversité et inclusion 3.3 Santé et bien-être

Recrutement

La TD continue d'investir de façon importante dans les programmes sur les campus afin d'attirer et de former la prochaine génération de leaders. À titre d'exemple, nous offrons des stages rémunérés, des programmes coopératifs avec des collèges et des universités, et des programmes de rotation uniques qui permettent aux nouveaux diplômés d'explorer différentes carrières à la TD tout en nouant des liens professionnels et en améliorant leur connaissance du secteur. Tant les stagiaires que les jeunes employés bénéficient des conseils d'employés chevronnés quant à leur cheminement professionnel.

Innovation numérique et talents

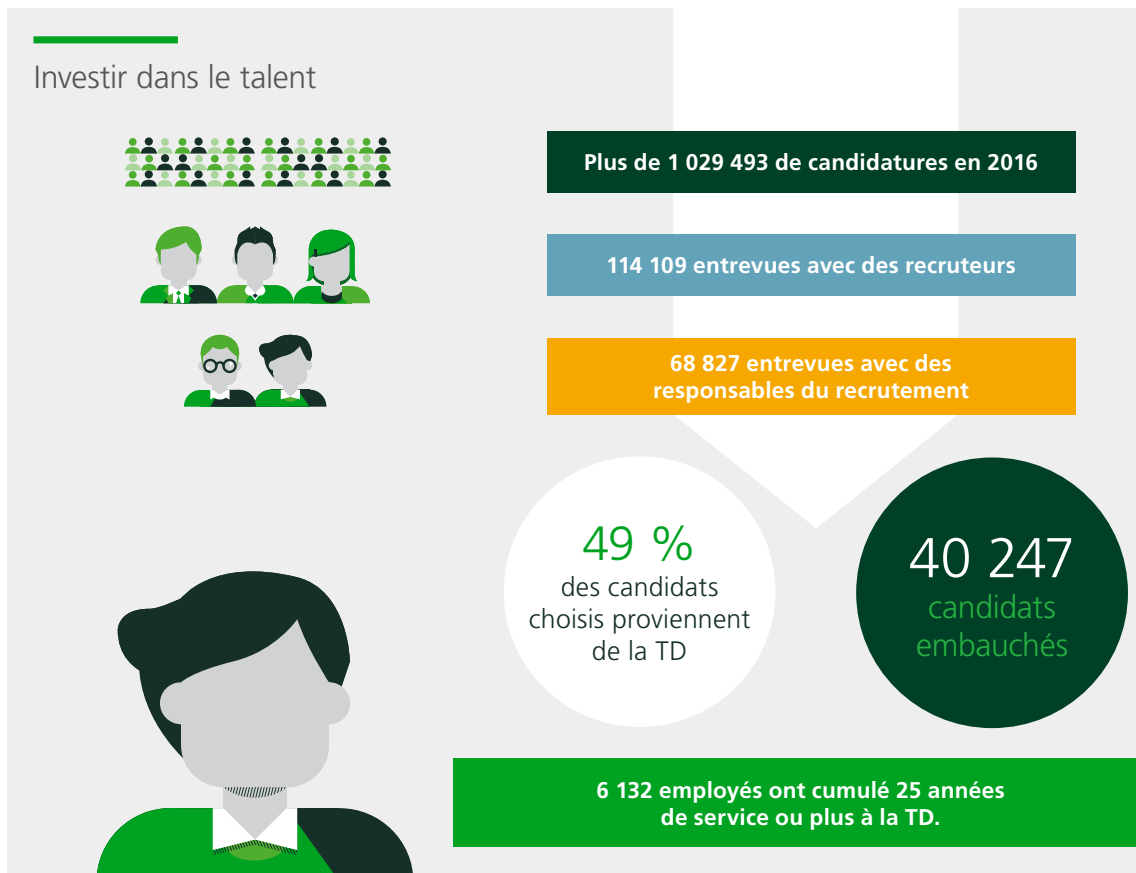
Il y a deux ans, la TD a amorcé une transformation :

- Nous avons fait des investissements significatifs à la TD en vue de moderniser et de normaliser notre infrastructure technologique par l'intermédiaire du programme ARI. ARI signifie Agilité, Rapidité et Innovation technologique de pointe. Il s'agit d'une initiative à l'échelle de l'entreprise qui vise à faire de la TD une meilleure banque. Le programme apporte bon nombre d'avantages tels que simplifier notre façon de travailler, faciliter les tâches des employés et accroître l'attention que nous portons aux besoins financiers de nos clients.

- Afin d'attirer des talents rares et très performants dans divers domaines, comme l'analyse et la science des données, nous avons élaboré une section carrières en technologie sur notre site Web, un programme coopératif ou de stage ainsi qu'un programme de rotation des associés en technologie pour donner aux étudiants de premier cycle l'occasion de travailler avec de nombreux gestionnaires des TI ainsi que dans des secteurs variés à l'échelle de la TD sur une période de deux ans.
- Nous développons les compétences de la TD à titre de pépinière technique digne d'intérêt. Notre collaboration avec Communtech, un centre d'innovation sectoriel à but non lucratif de Waterloo, en Ontario, en est un exemple. Le Laboratoire TD est situé dans le centre technologique de Communtech. Nous côtoyons des pionniers du milieu des entreprises en démarrage pour explorer des solutions numériques avant-gardistes appliquées au secteur des services financiers. La « boîte à idées » aide la TD à tirer parti des technologies émergentes pour ses clients et à transformer notre exploitation.

Plus de
18 000

cours
d'apprentissage
en ligne par
l'intermédiaire
du Système de
gestion de la
formation (SGF)
de la TD



3.2 Diversité et inclusion

Pourquoi est-ce important pour la TD?

La diversité et l'inclusion sont pour nous un impératif d'affaires dans le marché mondial actuel. C'est ainsi que nous attirons et formons les meilleurs employés, tissons des liens avec nos clients et tirons parti d'une plus grande diversité d'expériences, de perspectives et de compétences qui rendent notre entreprise plus forte.

Approche de gestion

Bâtir une entreprise inclusive et diversifiée fait partie de la stratégie d'affaires officielle de la TD depuis 2005. Nous cherchons à créer une banque inclusive qui reflète les collectivités que nous servons. Nous avons intégré la diversité et l'inclusion dans tous les aspects de l'entreprise, de nos pratiques en milieu de travail à nos relations avec les clients, en passant par l'engagement dans les collectivités.

Gouvernance

Le Conseil de la diversité et de l'inclusion de la direction (CDID) de la TD, formé en 2005, est composé de hauts dirigeants de la TD et est présidé par Riaz Ahmed, chef de groupe et chef des finances, Groupe Banque TD. Le CDID établit la stratégie sur la diversité et l'inclusion de la TD, supervise les progrès de l'entreprise en la matière et est appuyé par plus de 300 dirigeants qui participent à des sous-comités et à des conseils régionaux sur la diversité. Tous les trois ans, le CDID et ses comités revoient l'ensemble de la stratégie sur la diversité et l'inclusion de l'entreprise et établissent de nouveaux buts, objectifs et tactiques de soutien pour les trois années suivantes. Le dernier remaniement a eu lieu en 2014 et a donné lieu à l'établissement

des cinq priorités stratégiques suivantes pour la période 2015-2017 : responsabilisation, talents, leadership inclusif, être gagnant sur le marché et gouvernance.

En 2016, le CDID a modifié les fondements du Conseil et de l'approche de la TD. Chaque secteur d'activité et fonction doit désormais intégrer et favoriser la diversité et l'inclusion dans ses objectifs d'affaires, et ses progrès en la matière sont mesurés annuellement. Même si nous continuons d'avoir des secteurs d'intervention clés – les Autochtones (Canada), les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et leurs alliés (LGBTQA), les personnes handicapées, les anciens combattants (États-Unis), les minorités visibles et les femmes dirigeantes – nous élaborons des initiatives qui vont au-delà de ces groupes d'identité et de leurs points communs.

Programmes

Notre approche s'appuie sur de solides programmes de formation sur la diversité, outils de mentorat, groupes de ressources, options de travail flexibles, mesures d'adaptation et tribunes d'échange d'idées et d'expériences. Chaque nouvel employé doit suivre une formation de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion. L'équipe de recrutement de la TD mène des activités de rayonnement proactives pour attirer des candidats diversifiés.

Nous comptons également une communauté dynamique de plus de 50 réseaux d'employés qui travaillent à sensibiliser et à informer les employés sur une large gamme de sujets liés à la diversité et à l'inclusion. Bon nombre de ces réseaux favorisent les échanges virtuels et en personne afin de permettre aux employés d'établir des liens.



Enjeux connexes

Accès aux services financiers et inclusion

Philanthropie stratégique



Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Notre engagement à l'égard de la diversité

Gouvernance en matière de diversité

Répondre à une diversité de besoins

Rapport sur l'équité en matière d'emploi

La TD et les communautés autochtones du Canada

Voici des exemples de nos quelque 50 réseaux d'employés :

Communauté sur la santé mentale

Réseau des employés de la communauté sud-asiatique de la TD

Réseau des employés de la communauté noire de la TD

Réseau des employés de la communauté chinoise de la TD

Réseau des employés de la communauté hispanophone, Hispanos@TD

Réseau des employés de la communauté coréenne de la TD

Réseau des parents d'enfants handicapés

Réseau des personnes handicapées, États-Unis

Programme de mentorat du Comité des femmes dirigeantes

Programme sur les options de travail flexibles du Comité des femmes dirigeantes

Cercle d'employés autochtones

Les mamans et les papas qui travaillent

Réseau Exprimez votre fierté LGBTQA

Réseau des anciens combattants, États-Unis



Tendances en matière de diversité de la main-d'œuvre à la TD (Canada)¹

		Disponibilité de la main-d'œuvre ²	2016	2015	2014
Femmes	Dans l'ensemble	53,6 %	58,0 % ✓	59,6 % ✓	60,2 %
	Haute direction ³		37,3 % ✓	35,7 % ✓	33,7 %
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		44,2 % ✓	45,0 % ✓	46,5 %
Minorités visibles ⁵	Dans l'ensemble	24,7 %	29,1 % ✓	27,9 % ✓	29,5 %
	Haute direction ³		14,7 % ✓	12,7 % ✓	11,2 %
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		31,6 % ✓	29,7 % ✓	26,3 %
Autochtones ⁵	Dans l'ensemble	2,1 %	1,3 % ✓	1,3 % ✓	1,3 %
	Haute direction ³		1,7 %	0,9 %	1,4 %
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		0,9 %	0,9 %	0,9 %
Personnes handicapées ⁵	Dans l'ensemble	5,7 %	5,9 % ✓	5,9 % ✓	6,3 %
	Haute direction ³		5,0 %	5,8 %	6,4 %
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		5,6 %	5,3 %	6,1 %

¹ Comprend toutes les activités au Canada, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel. Les données de 2015 et de 2016 s'appuient sur les rapports et les définitions internes. Les données des années précédentes correspondent aux valeurs déclarées au gouvernement fédéral du Canada.

² Disponibilité de la main-d'œuvre établie en fonction des données du recensement du Canada 2011.

³ La catégorie « Haute direction » englobe les postes de vice-président et des échelons supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

⁴ La catégorie « Cadres intermédiaires et autres administrateurs » 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. » Consulter le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) pour en savoir plus.

⁵ Les données sont volontairement divulguées par les employés.

Réalizations en 2016

- Au Canada, nous avons porté la représentation des femmes aux postes de vice-président et des échelons supérieurs de 35,7 %, en 2015, à 37,3 %, et celle des minorités visibles de 12,7 % à 14,7 % pour les mêmes catégories de poste et la même période.
- Nous poursuivons nos efforts en vue d'atteindre une représentation des femmes de 40 % dans les postes de direction au Canada. (En 2017, nous nous sommes fixé comme objectif d'atteindre ce but d'ici 2020.)
- Les forums et les événements sur la diversité et l'inclusion ont connu un très haut taux de participation.
- Les résultats de notre sondage démontrent que les femmes et les hommes éprouvent une confiance aussi grande concernant la réalisation de leurs objectifs de carrière à la TD.

Initiatives de 2016 favorisant des collectivités diversifiées

Comité des femmes dirigeantes (CFD)

Le Comité des femmes dirigeantes de la TD compte plus de 11 500 membres féminins à l'échelle du Canada et des États-Unis. Il offre du soutien, des outils et des occasions aux femmes à toutes les étapes de leur carrière.

En 2016, nous avons fait des tournées d'écoute auprès de quelque 700 employées de la TD dans tous nos secteurs d'activité en Amérique du Nord afin d'en savoir plus sur l'évolution de leurs besoins et de leurs attentes en matière d'emploi. Cet exercice nous a permis de créer la nouvelle stratégie du CFD, qui sera lancée en 2017. Aux États-Unis, nous avons encadré 563 employées à l'aide de notre programme Emerging Leaders.

La TD défend publiquement et promeut l'égalité entre les sexes. L'année dernière, elle a rejoint le groupe de coopération 30% Club, composé de dirigeants commerciaux soucieux d'améliorer la représentation féminine au sein des entreprises. En partenariat avec la Rotman School of Management de l'Université de Toronto, la TD a également publié un rapport national sur l'avancement professionnel des femmes au Canada, résultat d'un projet de recherche d'un an portant sur les femmes au travail partout au pays et d'un concours de rédaction s'adressant à ces dernières.

RECONNAISSANCE



La TD a été nommée parmi les **meilleurs employeurs sur le plan de la diversité** au Canada pour la 5^e année consécutive par Mediacorp.



Un prix « Catalyst » grâce au programme Femmes d'affaires

Jenn Ocampo-King, première directrice, Courtage de premier ordre, Valeurs mobilières TD, a remporté en 2016 le premier prix Emerging Leader de Catalyst Canada pour son rôle de modèle exceptionnel pour les femmes et sa contribution à l'avancement de milieux de travail inclusifs. Dès l'âge de 15 ans, elle vivait de façon autonome et aidait à subvenir aux besoins de sa famille. Jenn s'est investie dans le secteur des marchés financiers dès que l'occasion s'est présentée et a pris sa carrière en main.

Ayant bénéficié de beaucoup de soutien, elle redonne aujourd'hui généreusement à la TD et à sa collectivité pour que d'autres soient aussi bien épaulés qu'elle dans leur cheminement de carrière. Elle est cofondatrice et présidente du Comité des femmes dirigeantes de Valeurs Mobilières TD et a organisé plus de 50 activités de mentorat pour les femmes ayant peu d'expérience, ainsi que des séances régulières de réseautage et des tables rondes avec des membres de la direction. Jenn a aussi été reconnue par Women in Capital Markets en 2014 en gagnant le prix Rising Star pour avoir favorisé une plus grande diversité dans le secteur des marchés financiers au Canada, secteur traditionnellement dominé par les hommes.

Personnes handicapées

L'équipe Technologies d'assistance de la TD met à l'essai les nouvelles technologies, s'assure que les employés sont à l'aise dans leur lieu de travail adapté et offre des conseils en matière d'accessibilité aux équipes de TI (voir l'article en vedette à la page 4). L'année dernière, l'équipe Technologies d'assistance a modifié le lieu de travail de 2 768 employés, notamment en déployant 1 044 outils ou logiciels technologiques d'assistance.

Nos initiatives de recrutement ciblées ont obtenu un succès considérable de part et d'autre de la frontière. Aux États-Unis, la TD participe à Going for the Gold, un projet pilote de trois ans du U.S. Business Leadership Network, qui vise à réfléchir à des stratégies de recrutement et d'inclusion des personnes handicapées. La TD est l'une des neuf entreprises participantes qui s'engagent à atteindre des objectifs en matière de recrutement de personnes handicapées. Par conséquent, nous avons embauché plus de 250 personnes handicapées depuis le lancement du programme en juin 2014. Au Canada, nous avons lancé, en collaboration avec Lime Connect Canada, Career Edge et Specialisterne, un programme ciblé dans deux de nos succursales à Vancouver, en Colombie-Britannique, afin d'offrir un emploi stimulant à près de 100 nouveaux employés handicapés.

Minorités

La TD s'engage à découvrir des talents de toutes origines, à participer à leur perfectionnement et à les encourager. Voici des exemples de ce que nous avons fait en 2016 :

- Nous avons créé une stratégie nord-américaine axée sur le recrutement d'employés afro-américains ou noirs et sur l'établissement de relations avec les principales écoles et organisations en vue du recrutement de talents. Aux États-Unis, nous avons participé à huit activités de recrutement avec des organisations de personnes noires afin d'augmenter la représentation des employés issus des minorités.
- Nous avons suscité la participation de 68 employés dans le cadre de notre Programme de leadership des minorités visibles de deux jours qui permet aux employés appartenant à une minorité visible d'améliorer leur capacité à diriger et à communiquer de façon authentique. Le programme s'accompagne d'une année de mentorat de groupe assurée par des membres du Comité de direction des minorités visibles.
- Nous avons fait croître notre groupe de ressources des dirigeants latino-américains, qui compte dorénavant plus de 2 600 membres.

RECONNAISSANCE



TD Bank a été nommée parmi les **50 meilleures entreprises sur le plan de la diversité** par DiversityInc pour la 4^e année de suite (39^e position). Elle a également été classée 11^e dans la liste des meilleures entreprises en matière de conseils de la diversité par DiversityInc.

La TD est inscrite dans l'**indice Bloomberg 2017 sur l'égalité des sexes**.

Autochtones du Canada

En 2016, nous avons continué à informer notre effectif sur l'histoire, la culture et les occasions (recrutement et occasions d'affaires) des peuples autochtones du Canada, tout au long de l'année et pendant les célébrations du Mois national de l'histoire autochtone. Nous avons tenu un événement interne à l'intention de nos employés au cours duquel Roberta Jamieson, présidente et chef de la direction d'Inspire, a fait un discours sur l'autonomisation des peuples autochtones par les études et sur les possibilités de tirer parti des aptitudes de cette main-d'œuvre émergente et qualifiée.

- Le Cercle d'employés autochtones à la TD, une communauté en ligne, compte 827 membres, comparativement à 716 en 2015.
- Nous avons commencé à témoigner notre respect aux terres et aux territoires ancestraux autochtones en début d'événements. À certaines occasions, nous avons même demandé à des aînés et gardiens du savoir de marquer le lancement des événements de manière traditionnelle.
- En 2016, nous avons de nouveau publié le rapport **La TD et les communautés autochtones du Canada**, qui présente les engagements et les mesures que nous prenons pour soutenir la réussite des Autochtones au travail, dans l'économie et dans la collectivité.

LGBTQA

Depuis que nous avons commencé à offrir à nos employés canadiens des avantages sociaux pour les partenaires de même sexe en 1994, nous avons fait d'importantes percées en vue de créer un milieu de travail réellement inclusif pour les employés LGBTQA partout où nous exerçons nos activités. Nous avons poursuivi ces efforts en 2016, notamment :

- En apportant des changements importants aux installations de nos nouvelles succursales et de nos succursales rénovées permettant l'aménagement de toilettes neutres. Il s'agit d'une pratique gagnante émergente en Amérique du Nord. Ces toilettes individuelles et accessibles peuvent être utilisées par tous, sans égard à l'identité ou à l'expression de genre.
- En commanditant 62 événements de la Fierté en Amérique du Nord afin de sensibiliser nos employés tout en soutenant la collectivité.
- En organisant plusieurs activités de réseautage LGBTQA aux États-Unis et en lançant notre premier réseau des femmes LBTQ.

Anciens combattants des États-Unis

Bien que cette collectivité soit une nouvelle priorité pour la TD, nous avons créé un groupe de ressources d'employés qui cherche à aider les anciens combattants à saisir des occasions et à passer du service actif au marché de l'emploi. En 2016, la TD a participé à plus de dix activités de recrutement axées sur l'embauche d'anciens combattants. Ceci a donné lieu à 80 embauches. Nous avons également créé un outil de traduction des compétences militaires propre aux rôles de la TD à l'intention des nos recruteurs et produit une vidéo lancée à l'occasion du jour du Souvenir, qui célèbre les personnes qui ont servi leur pays.

Droits de la personne

La TD appuie et protège les droits de la personne dans chaque pays où elle exerce ses activités. Nous partageons également les valeurs énoncées dans les déclarations internationales des droits de la personne, comme la Déclaration universelle des droits de l'homme.

Nous adhérons à l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et dépassons, dans bien des cas, leurs exigences. Notre Politique de respect en milieu de travail et notre Politique de santé et sécurité expriment notre engagement à créer un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client et chaque entrepreneur indépendant est traité avec dignité et respect. Les employés de la TD sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous promovons un milieu de travail inclusif et diversifié. Le modèle de la TD repose sur l'engagement des employés, et nous encourageons le dialogue pour créer un environnement de travail agréable dans lequel les employés peuvent s'épanouir.

En vertu du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, les employés et administrateurs de la TD doivent évaluer toutes les décisions d'affaires qu'ils ont à prendre et tous les gestes qu'ils ont à poser pour le compte de l'organisation selon le caractère juste, honnête et équitable de ceux-ci. Des processus rigoureux d'enquête interne et de transmission à un niveau supérieur sont suivis lorsque des problèmes sont soulevés concernant le harcèlement, la discrimination illégale ou d'autres conduites contrevenant à ces politiques. Les employés et les administrateurs de la TD sont tenus d'attester annuellement qu'ils se conforment à ces politiques.

Nous faisons la promotion des droits des Autochtones et soutenons le principe du consentement libre, préalable et éclairé, un engagement qui est formulé dans la Politique environnementale et le système de gestion environnementale de la TD.

La TD renseigne ses employés sur les questions relatives aux droits de la personne au moyen de divers programmes d'apprentissage et outils de communication, notamment une formation sur la diversité et l'inclusion.

En 2016, nous avons formé un comité de travail sur les droits de la personne afin de répondre à la nouvelle législation du Royaume-Uni sur l'esclavage moderne. Ce comité interfonctionnel se réunit régulièrement afin de discuter d'enjeux pertinents et a rédigé la [Déclaration du Groupe Banque TD sur l'esclavage et la traite des personnes](#).

RECONNAISSANCE



La TD a obtenu en 2016, pour la 2^e année de suite, une note parfaite pour l'**indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées**.

La TD a été nommée parmi les **entreprises les plus ouvertes à l'émancipation économique des groupes LGBT** en 2016 par le magazine *Affinity Magazine*.

La TD figure parmi les **25 entreprises pionnières** qui démontrent un engagement public à l'égard des personnes et des questions LGBT.

La TD a obtenu en 2016, pour la 8^e année de suite, une note parfaite pour l'**indice d'égalité en entreprise**.

3.3 Santé et bien-être

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous sommes conscients que pour que nos employés puissent donner leur meilleur rendement, ils doivent être en santé, heureux et soutenus dans la gestion des exigences de leur vie professionnelle et personnelle.

Approche de gestion

La protection et la promotion du bien-être de nos employés s'inscrivent dans notre effort pour offrir un milieu de travail extraordinaire. Pour y parvenir, nous avons des programmes complets en place pour aider les employés à évaluer, à gérer et à améliorer leur bien-être dans trois domaines fondamentaux : physique, financier et mental.

Bien-être physique

La TD possède une politique claire sur la santé et la sécurité qui s'applique en Amérique du Nord ainsi qu'un système de gestion de la santé et de la sécurité dédié, et tient les gestionnaires et les employés informés à l'aide de formations et de communications régulières.

- Au Canada, l'équipe Santé et sécurité, le Comité national sur les politiques de santé et sécurité, ainsi que des gestionnaires

de personnel et des représentants en santé et sécurité de chaque établissement à l'échelle du pays collaborent avec les employés pour s'assurer que les programmes de santé et sécurité respectent les règles et sont efficaces dans l'ensemble de nos secteurs d'exploitation.

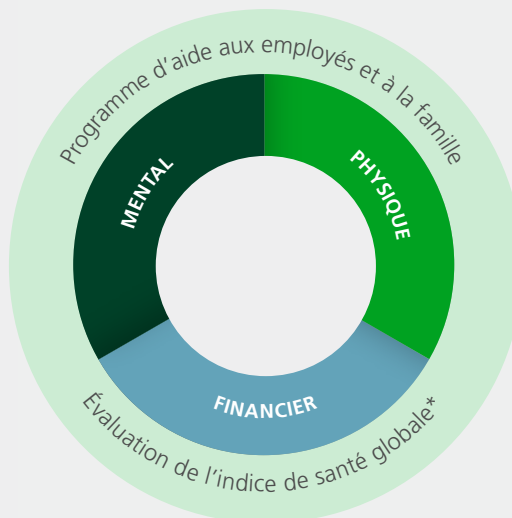
- Aux États-Unis, l'équipe Sécurité, avec l'aide de comités de sécurité, des Ressources humaines, de gestionnaires de personnel et de tous les employés, cherche à atteindre le même objectif afin d'offrir un environnement de travail sécuritaire.

Bien-être financier

Dans le cadre de l'investissement de la TD dans le bien-être financier de ses employés, nous offrons un régime d'avantages sociaux très complet qui comprend, notamment, des protections médicales et dentaires, ainsi que d'autres assurances, offrant choix et flexibilité pour répondre au mieux aux besoins changeants de nos employés et de leur famille. Nous sommes également fiers d'offrir un régime de rémunération solide, un régime d'actionnariat des employés (Canada), un régime de retraite à prestations déterminées concurrentiel (Canada), un régime d'épargne-retraite 401(k) (États-Unis) et un régime d'épargne-retraite collectif qui aident les employés à atteindre leurs objectifs financiers.

Des outils de planification financière et de la retraite sont disponibles en ligne. Ils permettent aux employés d'obtenir des projections personnalisées qui les aideront dans leur planification à court et à long terme, notamment en leur fournissant des renseignements et des conseils sur leurs conventions de retraite. Les employés ont également accès à des services de soutien juridiques et financiers qui les aident à régler certains problèmes portant, notamment, sur la gestion des dettes et du crédit, sur les faillites, sur les contrats et sur les différends entre propriétaires et locataires.

Approche de la TD en matière de bien-être



*Avantages sociaux offerts aux employés canadiens

Exemples :

Physique

- Régimes d'avantages sociaux
- Compte de mieux-être
- Prévention de la grippe saisonnière
- Couverture d'assurance
- Avantages sociaux pour les retraités
- Mesures d'adaptation en milieu de travail
- Norme de bâtiment WELL
- Santé et sécurité

Financier

- Rémunération
- Régimes d'épargne des employés
- Régime d'actionnariat des employés
- Régime d'épargne-retraite 401(k)
- Programmes de bourses d'études
- Programmes d'incitation au rendement
- Rabais et avantages bancaires
- Remboursement des droits de scolarité

Mental

- Vacances/congés rémunérés
- Récompenses et reconnaissance
- Politiques relatives aux congés
- Options de travail flexible
- Subventions pour bénévolat
- Services de garde d'enfants d'appoint*
- Ombudsman des employés
- Intervention à la suite d'incidents critiques



Coin des analystes

Résumé des programmes d'avantages sociaux

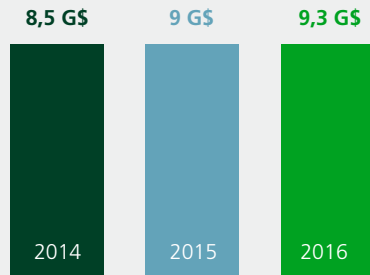
Approche de la TD en matière de rémunération

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Ligne de dénonciation TD

Approche de la TD en matière de transitions d'emploi

Dépenses globales pour la rémunération et les avantages sociaux



Bien-être mental

La TD offre un vaste choix d'options de congés payés et non payés aux employés qui ont besoin de s'absenter du travail pour des raisons personnelles, comme la naissance ou l'adoption d'un enfant, la mort d'un proche ou l'obtention d'un diplôme d'études supérieures. En 2016, nous avons revu nos politiques et nos programmes internes afin de nous assurer qu'ils offraient suffisamment de soutien pour maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique. La TD reste engagée à assurer le bien-être mental de ses employés et continuera de mettre en œuvre les recommandations formulées à l'issue de cette revue en 2017.

Réalisations en 2016

Canada

- Mise à jour des sites Web pour employés qui hébergent les régimes d'avantages sociaux, de retraite et d'épargne afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs et d'offrir des ressources améliorées.
- Lancement de l'outil d'évaluation Indice de santé globale. Les employés participants reçoivent un rapport personnalisé et confidentiel comprenant des recommandations et des ressources visant à les aider à répondre à leurs besoins de santé globaux.
- Allongement de la liste des maladies admissibles, de 3 à 17, couvertes par le programme d'assurance maladies graves.
- Ajout d'une couverture de frais de consultations psychologiques à l'assurance maladie de base.
- Invitation de 10 000 employés de la TD à participer à un sondage mené par Guarding Minds @ Work visant à recueillir les impressions de nos employés sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Les résultats de ce sondage nous permettront de définir les prochaines étapes à suivre pour promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail.

États-Unis

- Amélioration de notre processus d'aide à l'adaptation des lieux de travail de nos employés, ce qui nous a permis de réduire nos coûts et d'améliorer l'expérience employé.
- Lancement d'un module de formation sur la sécurité pour tous nos conducteurs.
- Lancement d'un nouveau site Web convivial adapté aux appareils mobiles qui présente tous les programmes, rabais et services offerts aux employés pour soutenir leur bien-être physique, financier et mental.
- Tenue d'une série de séances de formation sur les finances à l'intention des employés pour les aider avec leur épargne-retraite, leur gestion financière et leur budget.

Comme on peut le voir ci-dessous, les blessures liées au travail demeurent très rares tant au Canada qu'aux États-Unis.



87 %

des employés s'entendent pour dire que la TD les appuie dans leurs projets relevant des responsabilités d'entreprise.

Blessures liées au travail¹

	2016	2015	2014
Canada			
Blessures légères ²	255 (0,43 %)	193 (0,33 %)	233 (0,39 %)
Blessures invalidantes ³	148 (0,25 %)	107 (0,19 %)	130 (0,22 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident ⁴	2 667	1 569	2 161
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Rapport médical seulement ⁵	454	467	607
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	38	53	60
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	2 334	2 832	3 853
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 et la gravité des accidents invalidants ont augmenté en 2016 en raison d'une augmentation du temps perdu dans les catégories suivantes : chutes, vols à main armée et incidents médicaux. D'autres catégories d'accidents ont vu leur nombre de jours d'absence diminuer par rapport à 2015.

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.

Relations avec les employés

Nous nous efforçons d'instaurer une culture qui favorise la communication ouverte et d'offrir aux employés un certain nombre de canaux qui leur permettent de communiquer facilement leurs préoccupations au sein de l'organisation.

- Notre **Processus de résolution des plaintes des employés** nous permet de veiller à ce que les employés qui vivent des problèmes au travail puissent communiquer leurs préoccupations par l'intermédiaire de plusieurs canaux et à ce que celles-ci soient transmises aux personnes compétentes afin d'être réglées rapidement et objectivement, sans que les employés n'aient à craindre de représailles.
- Le **Bureau de l'ombudsman des employés** est une ressource impartiale, confidentielle et informelle pour tous nos employés qui souhaitent discuter de problèmes liés au travail et examiner les solutions possibles. En 2016, 1 309 employés ont utilisé ce service comparativement à 1 560 employés en 2015.
- La **Ligne de dénonciation TD** permet aux employés et autres parties prenantes de nous faire part, de manière anonyme, de leurs préoccupations concernant des problèmes éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles. Cette ligne est gérée de façon indépendante par un tiers.

Le groupe Relations avec les employés à l'échelle mondiale est responsable de préserver des normes, politiques et pratiques de travail judicieuses conformes à l'engagement de la TD en matière d'expérience globale de l'employé 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 veiller à ce que les pratiques et les politiques de la TD soient appliquées uniformément dans l'ensemble de l'organisation et à ce que toutes les questions soient traitées de manière juste et transparente.

ÉTUDE DE CAS

Précurseur :

La TD obtient la première certification WELL en conception de bâtiments



La TD franchit une nouvelle étape en devenant la première entreprise au monde à recevoir la certification WELL. La norme WELL Building Standard (WELL) est administrée par l'International WELL Building Institute (IWBI), un organisme dédié au bien public. C'est la première norme de construction et le premier système de certification axés sur les éléments des bâtiments qui favorisent la santé et le bien-être des occupants.

Nous avons modifié un étage du TD Centre, notre siège social à Toronto, afin d'y inclure des caractéristiques de bien-être pour nos employés. Le projet pilote a obtenu la certification WELL de niveau Or en mai 2016. Celui-ci incorpore des éléments WELL dans les sept catégories suivantes liées à la performance des bâtiments : air, eau, éclairage, alimentation, activité physique, esprit et confort.

Les employés sont très satisfaits de cet espace, et nous appliquons ce que nous avons appris à d'autres projets. La certification WELL, combinée aux normes de conception durable et écoénergétique de la TD, a fait de la TD une véritable pionnière de l'aménagement d'espaces de travail qui sont meilleurs pour l'environnement et pour les employés.

4.0

Environnement

La TD est fière d'être un chef de file nord-américain en environnement. En 2016, ce leadership s'est traduit par des efforts continus pour bâtir une économie à plus faibles émissions de carbone, que ce soit en finançant une multitude d'initiatives d'énergie renouvelable ou en investissant dans celles-ci, ou encore en réduisant les conséquences directes et indirectes de nos activités sur l'environnement.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre

Changements climatiques

Financement responsable

Investissement responsable

Écoefficacité

Faits saillants

RE100

Première société canadienne à se joindre à l'initiative RE100; engagement à s'approvisionner à 100 % en énergie électrique renouvelable

Obligations vertes

Participation du groupe Valeurs Mobilières TD à la prise ferme de 5,4 milliards de dollars d'obligations vertes

9,3 M\$

Dons à des projets communautaires environnementaux

Indice mondial de durabilité Dow Jones (DJSI)

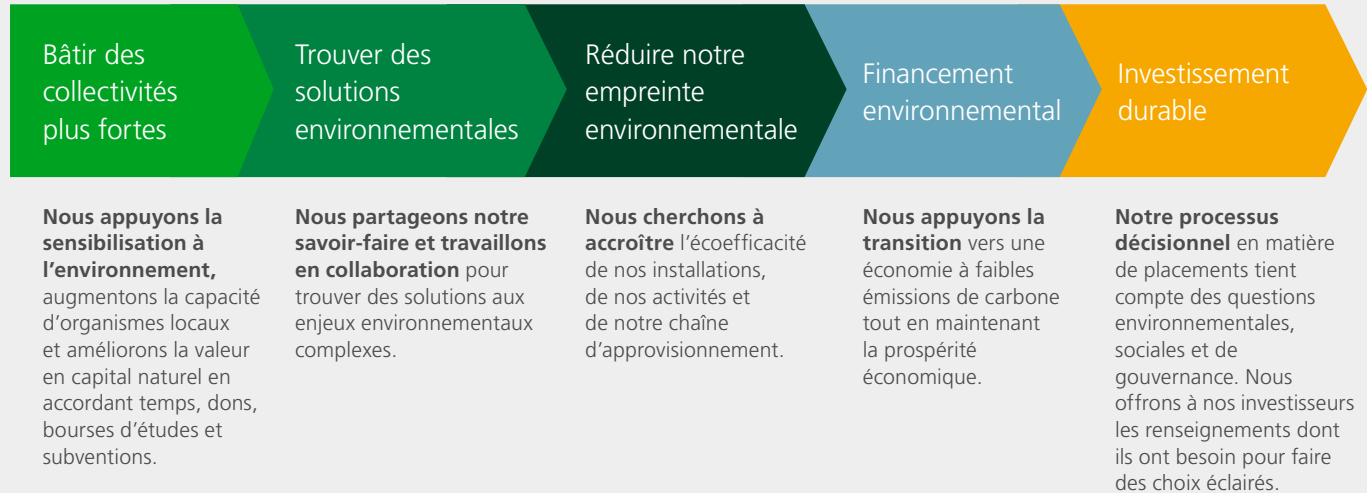
Nous sommes la seule banque canadienne inscrite dans l'indice



« Nous reconnaissons que nous devons plus que jamais comprendre et prendre en compte les tendances à long terme liées aux changements climatiques tout en soutenant la croissance économique. Nous nous faisons un devoir de proposer à nos clients des solutions financières adaptées à une économie à faibles émissions de carbone et de rendre nos milieux de vie plus écologiques pour nos employés et les collectivités que nous servons. »

KAREN CLARKE-WHISTLER, CHEF DE L'ENVIRONNEMENT, GROUPE BANQUE TD

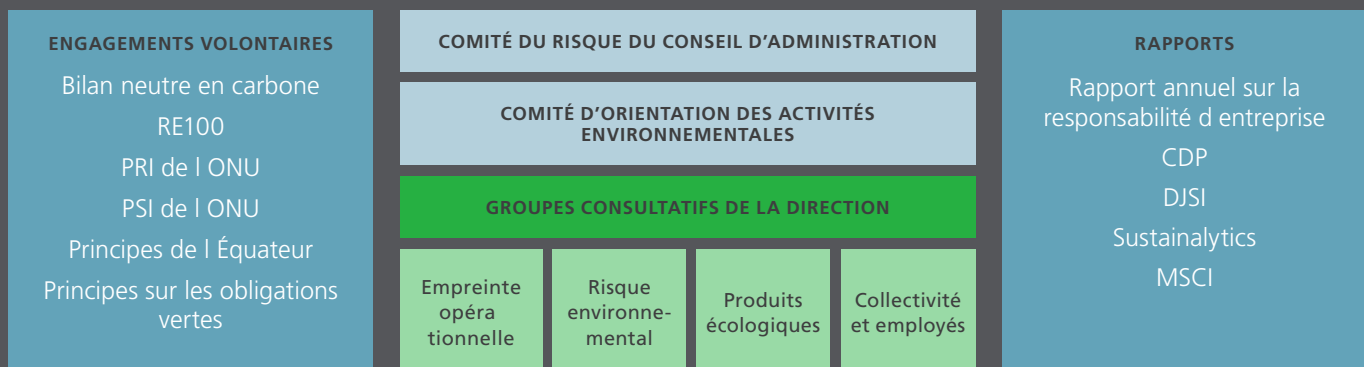
Notre approche : Créer de la valeur en intégrant une perspective environnementale dans nos activités



Gouvernance environnementale

L'environnement fait partie intégrante du Cadre de gestion du risque de la TD. Notre structure de gouvernance environnementale est en harmonie avec ce cadre et prévoit des mécanismes de surveillance par le conseil d'administration et la haute direction, de même que la participation directe des dirigeants de chaque secteur. Au sein de l'équipe de la haute direction de la TD, un membre est nommé champion de l'environnement. Nos actions sont axées sur les résultats, comme en témoignent nos rapports externes et notre conformité à l'égard de nos engagements volontaires.

Nous comparons notre rendement environnemental à un certain nombre d'indices de référence externes : l'indice CDP, l'indice de durabilité Dow Jones (DJSI), Sustainalytics, l'indice FTSE4Good, l'indice de développement durable Ethibel et la Stratégie fédérale de développement durable pour le Canada, qui cadre avec les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies.



Pour en savoir plus sur nos indices de référence, reportez vous à la page 60.

4.1 Changements climatiques

EC-2 G4-14 FS-1 FS-3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les changements climatiques sont une tendance lourde qui aura des répercussions à long terme et à grande échelle sur les économies mondiales. Le risque lié aux changements climatiques a le potentiel de toucher pratiquement toutes les branches du secteur des services financiers. Il demeure toutefois possible de favoriser la transition de nos clients vers une économie à faibles émissions de carbone et d'accroître la résistance des structures artificielles.

Approche de gestion

Notre position et notre stratégie quant aux changements climatiques :

Nous avons relevé la tendance lourde que sont les changements climatiques en 2009, et avons choisi de prendre les devants en adoptant une approche globale à long terme, qui intègre l'ensemble des occasions et des enjeux liés aux changements climatiques à l'échelle de l'entreprise. Notre stratégie s'attaque à deux aspects clés des changements climatiques : atténuation et adaptation.

L'Accord de Paris (décembre 2015) a fait naître une série d'initiatives nationales et internationales visant à « maintenir la hausse des températures bien en deçà de deux degrés par rapport à l'ère préindustrielle ».

Coin des analystes

Gouvernance environnementale

Politique environnementale de la TD

Données sur la carboneutralité 2016

Tableau des répercussions environnementales 2016

Évaluation du capital naturel 2016

Produits écologiques 2016

Voici les principales initiatives mises en œuvre à la TD :

- Mise en place par le Conseil de stabilité financière d'un [groupe d'action sur la divulgation de renseignements financiers liés au climat](#), dirigé par le secteur. Ce groupe a pour mandat de développer une série de mesures de divulgation volontaire des risques financiers liés au climat.
- Cibles de réduction des gaz à effet de serre (GES) à l'échelle du Canada et engagement à réduire progressivement notre consommation d'électricité produite par des centrales au charbon d'ici 2030.
- Politiques fédérales et provinciales de tarification en matière de carbone et cibles de réduction des gaz à effet de serre.
- Élaboration de méthodologies pour analyser l'information sur les cibles de réduction des gaz à effet de serre, établies scientifiquement pour les entreprises.

En 2017, nous adopterons une nouvelle stratégie environnementale sur cinq ans pour mieux aligner les politiques, les positions et les objectifs de la TD sur les nouvelles initiatives et les objectifs de l'Accord de Paris.

Réalisations en 2016

Atténuation

En 2016, nous avons continué de réduire nos émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre. Voici certaines de nos réalisations :

- Nous avons maintenu notre bilan neutre en carbone et avons continué de réduire nos émissions de gaz à effet de serre et d'acheter des crédits d'énergie renouvelable (CER) pour la totalité de l'électricité que nous consommons.
- Nous avons continué de rendre notre chaîne d'approvisionnement plus écologique en devenant la première entreprise canadienne à se joindre au [programme de chaîne d'approvisionnement de CDP](#) et en adhérant aux principes des acheteurs d'énergies renouvelables [Corporate Renewable Energy Buyers' Principles](#) et [Renewable Energy 100 \(RE100\)](#).

Atténuation

Réduction des émissions de GES

- Bâtiments écologiques
- Production d'énergie renouvelable au moyen de panneaux solaires sur place
- Achat de CER et de crédits de compensation des émissions de carbone
- Initiatives liées à l'efficacité énergétique
- Transport durable



Adaptation

Augmentation de la résilience

- Amélioration de la gestion des risques
- Innovation dans le secteur de l'assurance
- Rénovation d'infrastructures et de bâtiments
- Soutien apporté à des projets communautaires visant la résilience, les infrastructures vertes et l'amélioration du capital naturel



4.1 Changements climatiques 4.2 Financement responsable 4.3 Investissement responsable 4.4 Écoefficacité

- Nous avons élargi notre portefeuille de financement d'activités à faibles émissions de carbone et pris des mesures pour assurer sa croissance future. Cette mesure a permis d'enregistrer une hausse sur douze mois de 2,6 milliards de dollars et de faire passer nos financements totaux à 10,8 milliards de dollars depuis 2006.
- Nous avons continué de faire croître notre secteur des produits écologiques : Financement auto TD a offert une tarification privilégiée aux concessionnaires de véhicules électriques ou hybrides, en complément de notre offre de produits d'assurance écologiques, qui a connu une croissance de 7 % en 2016.
- Nous avons appuyé les mesures et politiques adoptées par le gouvernement : la TD s'est jointe à la [coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone](#) à titre de membre fondateur d'une initiative menée par le gouvernement canadien.
- Nous avons fait preuve d'un leadership éclairé en ce qui a trait à la politique sur les émissions de carbone en fournissant des rapports préparés par les Services économiques TD et en appuyant d'importantes initiatives de tiers comme le projet Greenhouse Gas Emissions: Canadian Economic and Social Implications of Deep GHG Reductions du Conference Board du Canada, la Commission de l'écofiscalité du Canada et les initiatives de construction écologique visant à lutter contre les changements climatiques de la Pembina Institute.

Adaptation

Les répercussions de l'évolution constante des changements climatiques sur nos activités en Amérique du Nord sont hautement variables. La montée du niveau de la mer, le risque accru d'inondations, la fréquence accrue de phénomènes météorologiques extrêmes, la sécheresse, le recul des zones de pergélisol et les dommages aux récoltes ne sont que quelques exemples. Nous continuons d'étudier les changements climatiques et de découvrir des façons de nous y adapter.

TD Assurance, qui dirige nos efforts dans ce domaine, a fait d'importants progrès en 2016 :

- **À titre de membre des Principes pour une assurance responsable (PAR) PNUE-IF**, TD Assurance [a rendu compte de ses progrès](#) dans l'intégration de ces principes à son approche de gestion des risques.

- **Nous avons continué de financer la recherche et de soutenir des approches collaboratives visant à améliorer la résilience aux catastrophes**, et ce, en appuyant des associations et des établissements de recherche de pointe dans le domaine comme l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC), le programme de recherche sur les risques émergents de l'Atmospheric and Environmental Research (AER) et l'Alberta Severe Weather Management Society. De plus, nous avons activement participé au comité sur les catastrophes naturelles du Bureau d'assurance du Canada.
- **Nous avons lancé un programme de rabais sur les produits d'assurance liés à la résilience**. Ce programme s'adresse aux clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée avec l'optique de réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle.
- **Nous avons déployé des unités mobiles de dépannage** pour venir en aide à deux villes touchées par des événements catastrophiques : les terribles incendies de forêt de Fort McMurray, en Alberta, en mai (voir l'étude de cas, à la page 3), et l'importante tempête de grêle qui est survenue à la fin juillet à Calgary.



Parcours de réduction des émissions de carbone de la TD (PDF)

Voyez les progrès que nous avons réalisés depuis 2010

RECONNAISSANCE



En 2016, la TD est la **banque canadienne la mieux notée** par CDP¹

¹ Grâce à une note de A- pour le rendement, la TD se trouve dans une position de chef de file. La TD est la banque canadienne la mieux classée parmi les cinq grandes banques : Banque de Montréal, Banque Canadienne Impériale de Commerce, Banque Royale du Canada et La Banque de Nouvelle-Écosse.

ÉTUDE DE CAS

Des infrastructures écologiques offrent une meilleure protection contre les inondations à Miami



Selon une étude, la marée montante serait la principale préoccupation environnementale des habitants de Miami. Cette ville côtière fait régulièrement face à des inondations, un problème qui perdure depuis des décennies et qui s'accroît sous l'effet des changements climatiques.

Nous appuyons un programme novateur à Miami pour mieux protéger la ville contre la montée du niveau de la mer. En 2016, la TD a aidé le Trust for Public Land à installer cinq zones de remise en forme écologiques dans les parcs du comté Miami-Dade. Ces gymnases extérieurs, ouverts à la collectivité, permettent de lutter contre les inondations.

Caractéristiques de la conservation de l'eau et de la protection contre les inondations :

- jardins de pluie visant à absorber l'eau excédentaire
- arbres nouvellement plantés pour procurer de l'ombre et rafraîchir l'air
- plantes d'espèces indigènes, résistantes à la sécheresse
- revêtement perméable pour réduire l'accumulation d'eau et les températures de surface

Contribution de la TD à une économie à faibles émissions de carbone (2006-2016)

12 G\$

CONTRIBUTION TOTALE



Prêts pour activités à faibles émissions de carbone

10,8 G\$

Prêts et crédit accordés à des entreprises et pour des projets qui contribuent à soutenir l'économie à faibles émissions de carbone

Efficacité énergétique dans le logement abordable

430 M\$

Investissement dans des projets de logements abordables construits avec des matériaux écoénergétiques par l'entremise du programme fédéral américain de crédit d'impôt pour les logements à loyer modique

Engagement de carboneutralité

15 M\$

Achat de crédits de carbone et d'énergie renouvelable afin de respecter notre engagement de carboneutralité

Amélioration de l'écoefficacité

83 M\$

Investissement dans des projets écoénergétiques et écoefficaces pour les bureaux et les succursales de la TD

Projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle

164 M\$

Financement de projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle



Placement dans les obligations vertes

384 M\$

Valeur totale des obligations vertes détenues dans le portefeuille de placement de la TD



Programmes environnementaux d'entreprise

77 M\$

Fonds dédiés aux programmes environnementaux d'entreprise



Projets environnementaux communautaires

60 M\$

Commandite de programmes environnementaux communautaires

Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD)

82 M\$

Montant total amassé par les clients et les employés par l'entremise de la FAE TD pour appuyer des projets environnementaux communautaires



4.2 Financement responsable

G4-14 FS-1 FS-2 FS-3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Le financement et les solutions bancaires sont de formidables outils pour favoriser les progrès environnementaux dans la société. En qualité de banque responsable, nous devons respecter les engagements pris par les gouvernements pour favoriser la croissance économique en Amérique du Nord et faire la promotion d'une économie à faibles émissions de carbone.

Approche de gestion

La stratégie d'affaires de la TD vise à offrir de meilleurs rendements à nos investisseurs en fonction des risques. Les Services bancaires de détail et les Services bancaires commerciaux sont au cœur de cette stratégie. Notre portefeuille de prêts est orienté sur le service de détail; plus de 69 % du volume de prêts se compose de prêts personnels et résidentiels en Amérique du Nord¹. En ce qui concerne nos prêts commerciaux, 93,5 % ont été accordés à des entreprises qui émettent peu de gaz à effet de serre et ont une faible incidence sur les ressources en eau. Par le passé, les secteurs reconnus comme posant des risques pour l'environnement occupaient environ 6,5 % de notre volume de prêts total.

Nous gérons le risque environnemental et social selon une approche de cycle de vie complet qui commence bien avant notre engagement formel à l'égard du client et qui se poursuit tout au long de notre relation avec ce dernier.

- Notre liste de transactions interdites s'appuie notamment sur des critères environnementaux.
- La politique de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD pour les secteurs d'activité autres que de détail est appliquée à la totalité de nos activités de prêts autres que de détail : prêts généraux destinés aux entreprises et financement de projets et d'immobilisations corporelles. Nos procédures de gestion du risque prévoient un examen des politiques, des processus et du rendement de l'emprunteur.
- Notre approche en matière de prêts est fondée sur les relations, et nos activités dans le secteur des services bancaires de gros sont axées sur les prêts généraux destinés aux entreprises. Le financement de projets représente une faible proportion du portefeuille de prêts de la TD, ce qui signifie que très peu de prêts répondent aux exigences des Principes de l'Équateur chaque année. Ces principes ont néanmoins été intégrés à notre politique de gestion du risque environnemental et social en 2012 pour uniformiser notre approche et nous prévaloir d'un niveau de protection supplémentaire.

- Nous employons un processus sectoriel amélioré en matière de diligence raisonnable lorsque le secteur présente des risques pour l'environnement. Lorsque nous jugeons qu'un secteur pourrait poser des risques importants, nous ajoutons des conditions pour les atténuer ou, dans certains cas, mettons fin à la relation.

En vertu de notre approche orientée sur l'Amérique du Nord, nous menons principalement nos activités dans des pays qui appliquent un rigoureux cadre réglementaire en matière d'environnement. Il n'en reste pas moins que des enjeux environnementaux émergents échappent à la réglementation en vigueur. C'est notamment le cas de la résilience, des effets cumulatifs et du consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones. Nous avons intégré des processus d'examen de ces enjeux dans nos exigences relatives à la diligence raisonnable.

La TD soutient depuis longtemps l'adoption pratique du principe de consentement libre, préalable et éclairé. Le travail que nous avons mené en collaboration avec de multiples groupes de parties prenantes pour favoriser l'adoption de bonnes pratiques dans ce secteur au Canada s'est soldé par la production de nombreux rapports importants.

Réalisations en 2016

- Nous avons versé 2,6 milliards de dollars pour financer des activités à faibles émissions de carbone en 2016, pour un total de 10,8 milliards de dollars depuis 2006.
- 6,5 % de nos prêts autres que de détail ont été accordés à des entreprises reconnues comme présentant des risques pour l'environnement, compte tenu de leur incidence sur les ressources en eau et du niveau d'émissions directes de gaz à effet de serre (voir le tableau Répartition du volume de prêts total par secteur de la TD, à la page 38).
- 287 opérations ont fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD.
- La TD a continué d'appuyer les bonnes pratiques d'application du principe de consentement libre, préalable et éclairé par les promoteurs de projets, notamment en commandant le rapport 2016 « *Le consentement libre, préalable et éclairé au Canada : Vers l'établissement d'une nouvelle relation avec les peuples autochtones* », par Torys LLP.
- Nous avons continué d'élargir et de diversifier notre offre de produits de détail écologiques.

Position énergétique et environnementale de la TD

L'Accord de Paris de 2015 a donné naissance à de nombreuses initiatives gouvernementales visant à favoriser la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Ces initiatives continuent néanmoins d'appuyer les secteurs de combustibles fossiles traditionnels, qui jouent un rôle clé dans l'économie nord-américaine. La TD s'intéresse à tous les aspects de l'approvisionnement énergétique. Notre position environnementale et énergétique a d'ailleurs été mise à jour en 2016 pour tenir compte de notre approche alliant intérêts environnementaux et économiques, et de l'évolution rapide du secteur énergétique.



Coin des analystes

Politique environnementale de la TD

Processus de gestion du risque environnemental et social et liste des opérations interdites de la TD

Position énergétique et environnementale de la TD

Évaluation des risques liés au carbone et à l'eau en 2016

Rapport 2016 sur les Principes de l'Équateur

¹ Voir le tableau 23 du Rapport annuel 2016 de la TD, page 44.



100 %

des opérations de prêts autres que de détail analysées selon le processus de gestion du risque environnemental et social de la TD



2,6 G\$

sous forme de prêts autres que de détail en appui à une économie à faibles émissions de carbone en 2016



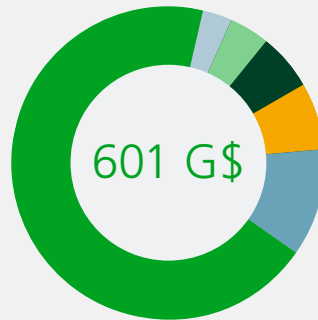
287

opérations ont fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue propre aux secteurs

Lisez l'énoncé de la TD sur le projet d'oléoduc de la Dakota Access.



Répartition du volume de prêts total de la TD par secteur¹



Secteur	Pourcentage
Prêts personnels et résidentiels	69 %
Commerce de détail et services	11 %
Fabrication et transport	7 %
Immobilier commercial	6 %
Ressources naturelles	4 %
Gouvernement	3 %

Prêts présentant des risques pour l'environnement

(environ 6,5 % du volume de prêts total)

Foresterie	3 %
Mines	7 %
Électricité et services publics	11 %
Pipelines, pétrole et gaz naturel	18 %
Agriculture	17 %
Aliments et boissons	15 %
Industrie automobile	29 %

TOTAL
39 G\$

Opérations ayant fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue propre aux secteurs en 2016

Secteur	Nombre d'examen effectués	Pourcentage
Foresterie	21	7 %
Mines	30	11 %
Pipelines, pétrole et gaz naturel	184	64 %
Énergie thermique	52	18 %
Total	287	100 %

Principes de l'Équateur

En 2016, la TD a financé un projet de catégorie A répondant aux Principes de l'Équateur : l'oléoduc de la Dakota Access.

Opérations de financement de projets évaluées en fonction des Principes de l'Équateur

Secteur	Région	Catégorie selon les Principes de l'Équateur	Nombre d'opérations		
			2016 ²	2015	2014
Mines	–	–	0	0	0
Infrastructures	Amérique	A	1	0	0
Pétrole et gaz	–	–	0	0	0
Électricité	–	–	0	0	0
Autres	–	–	0	0	0
Total			1	0	0

¹ Voir le tableau 23 du Rapport annuel 2016 de la TD, page 44.

² Pour plus de détails, consultez le rapport 2016 sur les Principes de l'Équateur.

Pour en savoir plus, consultez l'Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance

4.3 Investissement responsable

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les investisseurs de détail et institutionnels sont de plus en plus nombreux à demander des renseignements sur le rendement lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de leurs placements. Cette exigence favorise l'innovation sur le marché des capitaux et l'arrivée de nouveaux produits de placement durables. Par exemple, des obligations vertes totalisant plus de 81 milliards de dollars américains ont été émises à l'échelle mondiale en 2016.

Approche de gestion

Gestion de Placements TD (GPTD), l'un des plus importants gestionnaires d'actifs au Canada, gère des actifs totalisant plus de 300 milliards de dollars pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels.

Notre évaluation de la qualité des entreprises dans lesquelles nous investissons tient compte de la gestion des risques liés aux facteurs ESG.

Depuis 2009, GPTD est signataire des [Principes pour l'investissement responsable \(PRI\) de l'ONU](#). Elle a été le premier gestionnaire d'actifs associé à une grande institution financière canadienne à adhérer à ces principes, et elle continue à faire figure d'exception aux côtés des quelques autres gestionnaires d'actifs grand public qui y souscrivent. Notre promesse d'intégrer les facteurs ESG dépasse le cadre des PRI de l'ONU. Nous avons aussi collaboré avec [CDP](#) (auparavant le Carbon Disclosure Project), notamment en participant à son programme lié à l'eau et à son programme lié aux forêts, et avec la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance.

Nous utilisons une approche en trois volets pour évaluer le rendement des entreprises à cet égard :

- **Analyse des placements** – Nous prenons en compte les facteurs ESG dans notre analyse des placements en les intégrant directement dans notre recherche sur les actions et le crédit. Nous tenons à jour une matrice exclusive de gestion des risques en fonction des facteurs ESG, ce qui nous permet d'attribuer une note à chacune des entreprises dans lesquelles nous investissons.
- **Discussion** – Nous discutons avec les chefs d'entreprise de divers secteurs pour comprendre l'incidence possible des risques liés aux facteurs ESG sur leurs activités et les processus en place pour gérer ces risques. Nos discussions portent sur la gestion de questions environnementales et sociales délicates comme l'efficacité énergétique, la sécurité, le traitement des eaux et les émissions de carbone.
- **Vote par procuration** – L'exercice de nos droits de vote d'actionnaires est l'une des principales façons dont nous pouvons avoir une influence positive sur les pratiques environnementales et sociales des entreprises dans lesquelles nous investissons.

Réalizations en 2016

- GPTD continue de respecter ses engagements à titre de signataire des PRI de l'ONU. En se fondant sur le rapport d'évaluation annuel 2015-2016 des PRI de l'ONU, GPTD continue d'obtenir des résultats comparables ou supérieurs à ses homologues à l'échelle mondiale en ce qui a trait aux facteurs ESG.
- Nous avons continué d'appuyer les résolutions d'actionnaires portant sur des enjeux liés aux facteurs ESG et de prendre des engagements auprès d'entreprises de nombreux secteurs.
- Morningstar², un chef de file en matière de recherche sur les placements, a récemment introduit une cote de durabilité pour les fonds communs de placement. Le quart (25 %) des fonds gérés par GPTD ont obtenu une cote élevée au chapitre de la durabilité (au 31 mars 2016) – il s'agit du pourcentage le plus élevé à l'échelle des gestionnaires d'actifs canadiens.



Coin des analystes

Politique environnementale de la TD

Rapport de certification indépendant sur les obligations vertes en 2016

Approche d'investissement durable

Rapport sur la transparence des Principes pour l'investissement responsable de GPTD

Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD

100 %

Analyse des placements en fonction des facteurs ESG¹

149

résolutions d'actionnaires portant sur des enjeux liés aux facteurs ESG ont été appuyées

25 %

des fonds gérés par GPTD ont obtenu une cote élevée au chapitre de la durabilité (Morningstar)²

¹ À l'exception d'Epoch Investment Partners, Inc.

² ©2017 Morningstar Research Inc. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété de Morningstar; 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.

Exemples de fonds de GPTD ayant reçu une cote de durabilité élevée par morningstar¹

Nom	Catégorie
Fonds de revenu équilibré TD	Équilibrés canadiens neutres
Fonds d'actions canadiennes TD	Actions principalement canadiennes
Fonds de revenu mensuel diversifié TD	Actions canadiennes équilibrées
Fonds de revenu de dividendes TD	Actions canadiennes équilibrées
Fonds de revenu mensuel TD	Équilibrés canadiens neutres
Fonds nord-américain de dividendes TD	Actions nord-américaines
Fonds de rendement stratégique TD	Équilibrés mondiaux neutres
Fonds de revenu mensuel tactique TD	Équilibrés tactiques
Actions mondiales à revenu pour les actionnaires Epoch	Actions mondiales



¹ © 2017 Morningstar Research Inc. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété de Morningstar; 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.

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

GPTD gère un portefeuille nord-américain d'ISR pour Gestion de portefeuille TD. Le portefeuille est composé de titres de chefs de file du développement durable (entre 80 % et 100 % du portefeuille) et de titres de spécialistes environnementaux émergents (jusqu'à 20 % du portefeuille).

- Pour le volet composé de titres de chefs de file du développement durable, le portefeuille cherche à investir dans des entreprises qui se démarquent par rapport à leurs homologues en ce qui a trait à l'environnement, à la gouvernance d'entreprise et à la responsabilité sociale.
- Pour le volet composé de titres de spécialistes environnementaux, le portefeuille cible les leaders à l'échelle mondiale dans le domaine de la croissance environnementale structurelle : l'eau, l'optimisation des ressources et l'énergie de remplacement.

L'entreprise WhiteWave Foods en est un parfait exemple; elle comptait parmi nos titres les plus importants en 2016. Le succès remporté par ses grandes marques lui a permis de dégager un rendement de 43 %. Comme il est illustré dans le tableau ci-dessous, les investissements socialement responsables affichent des rendements comparables à ceux des fonds traditionnels.

La TD continue de jouer un rôle important dans la prise de conscience des enjeux liés aux facteurs ESG. Nous avons mené une étude sur l'incidence de l'adoption de véhicules électriques sur la consommation mondiale de pétrole. Les résultats de cette étude ont été présentés dans le cadre de l'émission *Parlons argent*. Selon cette étude, l'adoption de véhicules électriques ne serait pas une menace à court terme pour le marché de la consommation du pétrole, en raison de la faible densité de puissance de ces véhicules et du prix élevé de leur batterie. Cette tendance pourrait toutefois avoir une incidence accrue à moyen ou à long terme. La plus grande incidence à court terme sur la demande pétrolière est attribuable à l'amélioration de l'économie de carburant des nouveaux véhicules, favorisée par la technologie et la réglementation gouvernementale.

Tendances du rendement : Portefeuille d'ISR de la TD

Rendement (brut) ¹							
	1 mois	3 mois	Cumul annuel	1 an	2 ans	3 ans	4 ans
Fonds ISR	1,76 %	3,54 %	14,00 %	14,00 %	9,96 %	11,61 %	15,00 %
Indice de référence ²	1,66 %	5,15 %	14,18 %	14,18 %	9,76 %	12,07 %	14,31 %
Écart	0,10 %	-1,62 %	-0,18 %	-0,18 %	0,20 %	-0,46 %	0,69 %

¹ Au 31 décembre 2016.

² Indices de référence : 50 % Indice RG composé S&P/TSX (\$ CA), 50 % Indice RG S&P 500 (\$ CA).

Promouvoir les obligations vertes

Nous **émettons** des obligations vertes, **investissons** dans celles-ci, en **assurons la prise ferme** et vantons leurs avantages.

Émission



500 M\$

d'Obligations vertes TD émises en 2014 (les premières obligations du genre émises par une banque commerciale au Canada).

Investisseurs institutionnels

Sursouscrites, les Obligations vertes TD ont attiré plusieurs fonds d'ISR et 12 nouveaux investisseurs.

Accès à des investisseurs individuels

En 2016, les Obligations vertes TD faisaient partie des dix principaux titres détenus dans le Fonds du marché monétaire canadien TD.

Cadre hors pair

Conçu en 2016 pour encadrer l'émission et la gestion des Obligations vertes TD.

Nous adhérons aux Principes sur les obligations vertes¹.

Prise ferme



6,5 G\$

Participation de la TD dans la prise ferme d'obligations vertes depuis 2010.

Exemple :

750 M\$

Émission d'obligations vertes de l'Ontario pour appuyer huit projets d'infrastructure écologiques, à faibles émissions de carbone.

La TD joue un rôle intégral dans le développement du marché des obligations vertes, qui participe au financement de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Investissement



384 M\$

Montant investi dans des obligations vertes depuis 2014 par le groupe Trésorerie, qui gère le portefeuille de placements de la TD. Cela comprend un investissement de 260 M\$ en 2016.

Énoncé de politique de placement de l'obligation verte du Groupe Banque TD

Nous croyons que l'intégration d'enjeux environnementaux aux différentes facettes de notre processus décisionnel en matière de placement contribue à l'intégrité globale de l'économie et à la protection à long terme de l'environnement. À ce titre, nous comptons allouer une partie du portefeuille de placements de la trésorerie à l'achat de nouveaux placements verts, conformément à notre stratégie de placement.



Coin des analystes

Utilisation du produit des obligations vertes en 2016

¹ Par l'intermédiaire de l'International Capital Market Association.

4.4 Écoefficacité

EN-6

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Il est essentiel de réduire l'incidence directe de nos activités pour devenir un chef de file crédible en environnement. L'écoefficacité a une valeur commerciale exceptionnelle tant au chapitre des économies que de l'innovation. L'expérience tirée de notre compréhension des risques et du rendement du capital investi dans des initiatives écoefficaces permet de recueillir de précieux renseignements sur le développement de produits écologiques novateurs.

Approche de gestion

À mesure que nous continuons d'élargir notre présence physique et géographique, nous cherchons de nouvelles façons d'améliorer l'écoefficacité de nos installations et de nos activités. Nous recueillons des données et les analysons au moins une fois l'an au moyen de notre système de gestion environnementale. Outre notre intention de maintenir un bilan neutre en carbone (une cible atteinte, année après année, depuis 2010), nous avons établi des mesures sur plusieurs années et d'autres cibles à atteindre d'ici 2020 :

- Aucune augmentation en valeur absolue des émissions de gaz à effet de serre et de notre consommation d'eau et d'énergie par rapport à 2015
- Aucune diminution du réacheminement des déchets d'ici 2020 par rapport à 2015 (pour les établissements qui disposent de données complètes sur le flux de déchets)
- Réduction de 40 % de notre consommation de papier par rapport à 2010

La TD a un comité directeur pour gérer son empreinte opérationnelle à l'échelle de l'entreprise, et favoriser ses résultats en matière d'écoefficacité. Ce comité est composé des membres suivants : Services immobiliers de l'entreprise, Groupe de la

sélection stratégique, Solutions technologiques de l'entreprise et Canal des GAB (guichets automatiques bancaires).

Réalisations en 2016

Nous avons continué d'améliorer le rendement environnemental de nos installations et de nos activités.

- Nous avons inclus les émissions de portée 3 dans nos déclarations pour tenir compte des émissions de notre chaîne d'approvisionnement.
- Depuis 2010, nous avons investi 83 millions de dollars dans des projets liés à l'écoefficacité.
- Depuis 2010, nous avons investi plus de 8 millions de dollars dans des projets de compensation de carbone à l'échelle de nos installations.

Des tableaux détaillés sur notre rendement environnemental se trouvent dans l'Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

Émissions de gaz à effet de serre

- **Émissions de carbone** : Nos émissions de gaz à effet de serre (en valeur absolue) ont diminué de 24 % depuis 2008 (portées 1 et 2).
- **Tarification interne des émissions de carbone** : 8 \$/tonne d'équivalents CO₂.
- Depuis 2008, le total de nos émissions de gaz à effet de serre découlant de l'exploitation de notre entreprise a diminué de 25 % malgré une croissance de 23 % de l'espace occupé.
- Nos émissions de gaz à effet de serre par dollar de revenu ont diminué de 66 % depuis 2008 (portées 1 et 2).
- **Atteinte d'un bilan neutre en carbone** :
 - *Réduction de la consommation de l'énergie* : Nous avons économisé 9,5 kWh grâce à nos initiatives de réduction de la consommation énergétique en 2016, ce qui équivalait à 3 000 tonnes d'équivalents CO₂ évitées.
 - *Compensation* : Nous avons investi 680 000 \$ dans des projets de compensation de carbone à l'échelle de nos installations.
 - *CER* : Nous avons acheté des crédits d'énergie renouvelable (CER) pour représenter la totalité des émissions liées à l'électricité que nous consommons, et avons investi 840 539 \$ dans des projets d'énergie renouvelable en 2016.



Coin des analystes

Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance

Politique environnementale de la TD

Données sur la carboneutralité 2016

Données sur la réduction de la consommation de papier pour 2016

Initiatives énergétiques et de réduction des GES pour 2016

Objectifs environnementaux pour 2016 et tableau de bord

Carte des crédits d'énergie renouvelable (CER) et de la compensation des émissions de carbone

Gaz à effet de serre (GES)

	Unité	2016	2015	2014	2008
Portée 1 ¹	tonnes d'éq. CO ₂	47 150 ✓	55 557 ✓	57 811 ✓	48 443
Portée 2 ²	tonnes d'éq. CO ₂	131 645 ✓	150 064 ✓	166 628 ✓	186 906
Émissions totales – portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	tonnes d'éq. CO ₂	178 796 ✓	205 621 ✓	224 439 ✓	235 349
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	7,17	8,19	9,1	12,26
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	5,21	6,54	7,56	16,04

¹ Les émissions de portée 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements en avion et au parc automobile de l'entreprise.

² Les émissions de portée 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation.

ÉTUDE DE CAS



Participation au plan d'action visant à verdir Vancouver

En 2016, la TD a collaboré avec Bullfrog Power à une initiative inédite d'énergie renouvelable dans le cadre de laquelle nous avons couvert la totalité de l'énergie consommée dans nos succursales de Vancouver et une partie de nos déplacements d'affaires dans la ville.

Dans le cadre de cette initiative, nous avons acheté de l'électricité écologique, du gaz naturel écologique et du combustible écologique à Bullfrog Power pour couvrir l'ensemble de nos émissions de carbone.

« Cette collaboration a permis de démontrer, grâce à un modèle simple, mais novateur, comment les entreprises pouvaient gérer l'ensemble de leur empreinte énergétique et appuyer le développement de nouveaux projets d'énergie renouvelable, affirme Ron Seftel, chef de la direction de Bullfrog Power. Je félicite la TD pour le leadership dont elle fait preuve dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. »

Énergie, eau, déchets et papier

- Réduction de 7 % de la consommation d'énergie
- Réduction de 1 % de notre consommation d'eau aux États-Unis grâce aux systèmes d'irrigation intelligents
- 8 % de nos données sur les déchets sont vérifiées pour valider leur exactitude
- Réduction de 23 % de notre consommation de papier, pour une diminution totale de 35 % depuis 2010

Bâtiments écologiques

Nous avons poursuivi l'amélioration du rendement environnemental de notre parc immobilier, qui comprend plus de 25 millions de pieds carrés et compte plus de 2 600 immeubles, dont des succursales, des bureaux et des centres de données. Voici quelques faits saillants de nos initiatives de l'an dernier :

- Nous avons obtenu 21 nouvelles certifications LEED, ce qui fait passer le nombre d'espaces certifiés LEED appartenant à la TD à 198 (soit 5 % du total).
- De plus, nous avons fait passer le total des espaces certifiés LEED que nous occupons à 231 (18 % du total) grâce à l'ajout de 33 sites certifiés LEED loués par la TD.
- Nous sommes résolus à obtenir une certification LEED pour chaque nouvelle succursale que nous construisons au Canada et aux États-Unis.
- Nous avons mis à jour les conditions des baux existants pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, le confort des occupants et la collaboration avec les propriétaires pour le portefeuille immobilier du Bureau de la Société et de celui des Services bancaires de détail.
- Un espace de travail de la TD à Toronto a reçu la première certification WELL^{MC} de niveau Or (WELL v1) au monde (voir l'étude de cas à la page 31).

Consommation de papier	Unité	2016	2015	2014	2010
Consommation totale	Tonnes	9 800	12 689	13 738	15 159
Fibres recyclées Pourcentage total de fibres recyclées après consommation	%	13 %	11 %	11 %	–
Certifié durable Pourcentage total de papier certifié (FSC/SFI)	%	84 %	85 %	84 %	–

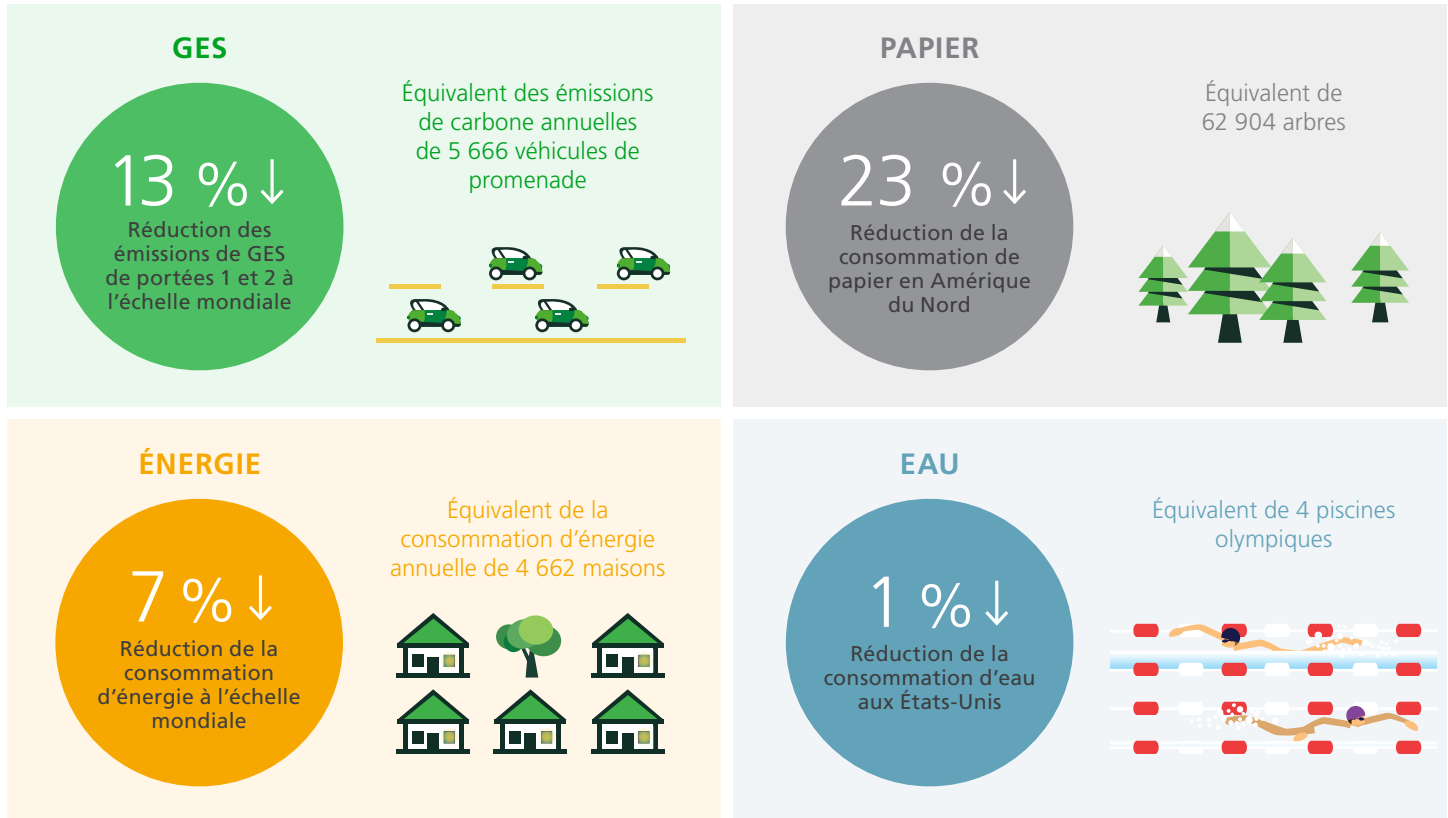
Pour en savoir plus, consultez l'Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

RECONNAISSANCE



Le tout premier aménagement intérieur des espaces commerciaux certifiés LEED du TD Centre a remporté un **prix Remy**

Résultats en matière d'écoefficacité en 2016



Pour en savoir plus, consultez l'Annexe : Rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

Perspectives : 150^e anniversaire du Canada

À l'occasion du 150^e anniversaire du Canada, la TD lance le projet [Espaces pour tous TD](#), un programme national visant à rapprocher les collectivités au moyen d'espaces verts urbains. Nous comptons améliorer des espaces verts et des parcs de quartier dans plus de 150 collectivités au pays, en appuyant des programmes environnementaux locaux et en construisant des classes en plein air. Ce projet représente la célébration de notre style de vie et constitue notre héritage pour la génération future. [#EspacesPourTousTD](#)



Plus on est ensemble,
plus on est heureux.

Le projet [#EspacesPourTousTD](#)
Revitalisons nos espaces verts dans le cadre des
célébrations du 150^e anniversaire du Canada.

En savoir plus:
projetespacespourtous.td.com



Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © La logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

Mobilisation des employés et des collectivités

Employés

Des études indépendantes ont déterminé que les employés de la TD sont parmi les plus engagés sur le plan environnemental au sein des grandes entreprises. Dans le cadre de notre stratégie relative à l'engagement des employés, nous créons des programmes axés sur l'environnement pour nos employés. Cela comprend les activités individuelles des équipes vertes et Nation verte TD, un site interactif où les employés peuvent promettre d'accomplir des gestes verts, consigner les gestes accomplis et faire le suivi de leur incidence sur l'environnement.

Collectivités

Nos initiatives environnementales ancrées dans la collectivité appuient de petits et de grands organismes un peu partout en Amérique du Nord et en Europe. Conformément à notre stratégie environnementale, notre programme communautaire met l'accent sur trois grands aspects : la formation et la sensibilisation en matière d'environnement; l'amélioration des espaces verts et de la biodiversité en zone urbaine; la protection des milieux naturels et la restauration d'habitats. Voici les faits saillants pour 2016 :

Canada

Fondée en 1990, la **Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD)** est l'une des plus grandes fondations environnementales au Canada. En 2016, la FAE TD a versé 5,5 millions de dollars à plus de 1 100 projets et a compté sur près de 180 000 donateurs.

États-Unis

Grâce à l'initiative **Rooted In** :

- la TD est devenue le premier commanditaire commercial de projets environnementaux du parc High Line de New York;
- nous travaillons avec des organismes communautaires au verdissement de plus de 120 quartiers dans les cinq arrondissements de New York;
- nous contribuons à accroître le couvert forestier de chaque quartier de Philadelphie de 30 % et avons distribué 3 000 arbres aux membres de la collectivité;
- nous travaillons en partenariat avec Trust for Public Land sur un projet de trois ans visant à installer des zones de remise en forme écologiques dans cinq parcs de Miami.

Amérique du Nord

Dans le cadre du programme **Forêts TD**, nous collaborons depuis cinq ans avec Conservation de la nature Canada et The Nature Conservancy aux États-Unis à la protection de **60 000** acres d'habitats forestiers essentiels d'Amérique du Nord sur **27** terrains.



87%

des employés de la TD croient que la TD prend les mesures nécessaires pour améliorer les choses sur le plan environnemental.

Nation verte TD – répercussions en 2016

Gestes verts accomplis : **130 232**

Économie de carbone :
56 275 230 kg
d'éq. CO₂

Arbres sauvés :
2 009 829



Nation verte TD – répercussions en 2016

Activités de plantation d'arbres :
194

Arbres plantés :
Plus de 55 000

Bénévoles :
Plus de 9 000

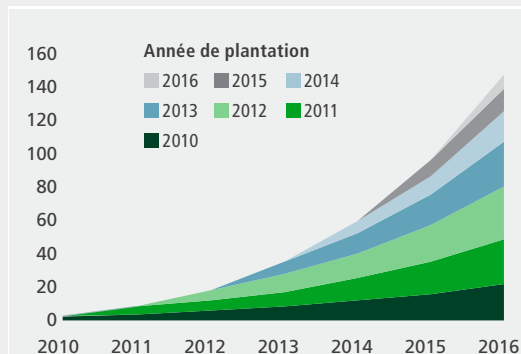
Journées des arbres TD

Le programme communautaire annuel Journées des arbres TD vise à planter des arbres dans des collectivités partout au Canada, aux États-Unis et en Europe. Il permet aux employés de la TD, aux membres de leur famille, aux clients et aux partenaires communautaires de faire preuve de leadership en matière de gestion des forêts.

Depuis le lancement des Journées des arbres TD en 2010, près de 300 000 arbres et arbustes ont été plantés. À mesure qu'ils grandissent, ils séquestrent de plus en plus de dioxyde de carbone (CO₂). En 2016, on estime qu'environ 140 tonnes d'équivalents CO₂ ont été séquestrées par les arbres et les arbustes plantés lors des Journées des arbres TD depuis 2010.

Les Journées des arbres TD ont permis d'accroître la séquestration de carbone

Séquestration de carbone annuelle (tonnes d'éq. CO₂)



Source : Groupe Banque TD

Pour en savoir plus, consultez l'Évaluation du capital naturel en 2016.

5.0

Collectivités

L'enrichissement des collectivités locales fait partie des objectifs de la TD. De nombreux exemples illustrent les mesures prises pour réaliser cet objectif, comme nos investissements philanthropiques, l'approvisionnement responsable et le soutien au développement des capacités communautaires.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Philanthropie stratégique

Développement des capacités communautaires

Valeur économique

Faits saillants

102,8 M\$

en investissement communautaire

127 888 heures

travaillées bénévolement par les employés de la TD¹

441 000 personnes

jointes par les programmes d'éducation financière parrainés par la TD

87 %

des employés estiment que la TD prend les mesures nécessaires pour apporter sa contribution dans les collectivités locales

¹ Selon les données consignées dans le site Web du Réseau de bénévolat TD.

5.1 Philanthropie stratégique

FS EC-1 S0-1

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous savons que la TD ne peut prospérer que si les collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités sont des milieux de vie et de travail dynamiques. Les employés, les clients et d'autres parties prenantes s'attendent à ce que la TD joue un rôle actif pour contribuer à résoudre des problématiques importantes, surtout dans les domaines touchant ses activités.

Approche de gestion

Pour avoir la plus grande incidence sociale, économique et environnementale, nous concentrons nos contributions financières dans les domaines d'intervention prioritaires de la TD :

- Éducation financière
- Logement abordable aux États-Unis
- Gérance environnementale
- Création de possibilités pour les jeunes

Ces priorités découlent des commentaires des clients et des employés et sont directement liées aux facteurs opérationnels de la TD. Par exemple, il est vital de pouvoir compter sur des employés et des clients avisés, d'exercer nos activités dans des milieux stables et résilients et de contribuer à réduire au minimum les risques liés aux changements climatiques. Dans chacun des domaines d'intervention, nous cherchons aussi des occasions d'appuyer la diversité et l'inclusion.

Nous sommes conscients du lien solide entre le bénévolat et l'engagement des employés et le succès des collectivités locales. C'est pourquoi nous soutenons la participation des employés dans l'action communautaire et leur fournissons de nombreuses occasions de mettre à profit leurs compétences en leur accordant

du temps pour effectuer du travail communautaire. De plus, nous gérons nos propres campagnes de bénévolat comme la Journée des arbres TD et le Réseau de bénévolat TD.

Gouvernance

Au Canada, notre Conseil de la responsabilité sociale est responsable de la stratégie de relations communautaires de la TD, et le vice-président, Relations communautaires est chargé de son application au quotidien. Nous avons des directeurs régionaux, Relations communautaires partout où nous exerçons nos activités, qui gèrent les budgets des dons locaux en fonction des besoins des collectivités. Nous avons également mis sur pied un Conseil d'éducation financière qui a pour objectif de mobiliser l'organisation sur la question de l'éducation financière et de fournir de l'éducation financière proactive aux clients et aux membres des collectivités à toutes les étapes de leur vie.

Réalisations en 2016

Dons d'entreprise

En 2016, la TD a dépassé ses objectifs de dons en versant la somme record de 102,8 millions de dollars, comparativement à 92,5 millions de dollars en 2015, pour soutenir les organismes à but non lucratif qui renforcent les collectivités en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Nos deux fondations continuent d'avoir une incidence positive en accordant des subventions :

- Aux États-Unis, la **TD Charitable Foundation** a versé 19,2 millions de dollars américains aux collectivités que nous servons, du Maine à la Floride, ce qui représente une augmentation comparativement aux dons de 16,6 millions de dollars américains accordés en 2015. Depuis sa création en 2002, la fondation a versé plus de 167,3 millions de dollars américains à des organismes à but non lucratif.
- Au Canada, la **Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD)**, un organisme de bienfaisance national appuyant des projets environnementaux locaux, a remis 5,5 millions de dollars pour soutenir plus de 1 100 projets. En plus de fournir du financement par l'entremise de la FAE TD, nous avons versé 9,3 millions de dollars en dons d'entreprise à des projets environnementaux communautaires. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la section [Environnement](#).



Coin des analystes

Rapport du London Benchmarking Group

Lignes directrices pour le financement au Canada

Lignes directrices pour le financement aux États-Unis

Cibles pour 2016	État	Résultats en 2016	Cibles pour 2017
Maintenir nos dons de bienfaisance au niveau de 1 % recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation ou dépasser ce niveau	●	Canada : 1,2 % États-Unis : 1,0 %	1 % ou plus
Consacrer 55 % des dons aux priorités de la TD en matière de dons	●	Canada : 56,9 % États-Unis : 59,0 %	55 %
Consacrer 15 % des dons à la diversité et à l'inclusion (Canada seulement)	●	25,9 %	15 %
Augmenter le nombre d'employés en Amérique du Nord inscrits au Réseau de bénévolat TD d'ici la fin de l'année civile	●	30 326	Augmentation sur 12 mois

● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

5.1 Philanthropie stratégique 5.2 Développement des capacités communautaires 5.3 Valeur économique

FS-13 FS-16

Bénévolat

La TD dispose d'un bassin de bénévoles très actifs.

- À la fin de 2016, le Réseau de bénévoles TD comptait 30 326 utilisateurs nord-américains inscrits, une hausse de 13 % comparativement à l'année précédente.
- Les employés de la TD ont consigné dans le Réseau de bénévolat TD 127 888 heures de bénévolat effectuées dans leur collectivité, contre 118 971 heures en 2015.
- Nous avons environ 650 champions du bénévolat qui aident à gérer les activités de financement et les programmes communautaires faisant appel aux employés de toute l'entreprise. La plus importante activité est la campagne annuelle de dons des employés administrée par Centraide, qui a permis de recueillir 18,4 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance inscrits en Amérique du Nord l'an dernier.

Éducation financière

Plus que jamais, il est devenu primordial d'acquérir de meilleures connaissances financières. De nombreuses études révèlent qu'il n'a jamais été aussi nécessaire d'avoir de solides compétences financières. C'est pourquoi nous continuons de bonifier les activités d'éducation financière actuelles de la TD, de collaborer avec les organismes à but non lucratif du secteur et de promouvoir activement les occasions de bénévolat permettant aux employés de transmettre des connaissances sur les questions d'argent aux membres de la collectivité. Nos efforts se concentrent sur les groupes négligés ou défavorisés, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants.

En 2016, la TD a investi plus de 12 millions de dollars en Amérique du Nord pour soutenir des programmes communautaires

d'éducation financière, qui ont aidé plus de 441 000 personnes à acquérir des connaissances, des compétences et de la confiance pour gérer leurs finances de façon responsable.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la page 18 de la section Services bancaires responsables.

Faits saillants au Canada

- Mois de la littératie financière** : La TD a augmenté sa participation au Mois de la littératie financière au Canada en lançant une série d'outils éducatifs et de ressources à l'intention des parents, des enseignants et des jeunes. Nous avons aussi organisé des activités d'interaction avec les clients dans les succursales avec distribution de milliers de calculateurs d'épargne et de livrets d'activité L'argent, c'est amusant
- Question d'argent** : Nous sommes un important commanditaire de Question d'argent, un programme d'éducation financière gratuit destiné aux adultes qui a été mis sur pied par ABC Life Literacy Canada en partenariat avec la TD. Le succès du programme, offert depuis 2011, a entraîné la préparation de différentes versions adaptées aux nouveaux arrivants, aux Autochtones et aux étudiants postsecondaires. En 2016, les employés de la TD ont fait plus de 89 000 heures de bénévolat pour enseigner les divers programmes à 2 918 participants.
- Classroom Connection** : En partenariat avec le journal Toronto Star, nous avons élargi le programme de littératie financière Classroom Connection afin d'y inclure du contenu éducatif pour tous les niveaux scolaires. Notre soutien a permis à plus de 202 000 élèves et enseignants de recevoir des ressources de littératie financière gratuites l'an dernier. En 2016, le programme a remporté le premier prix lors de la remise des prix Global Media de l'International News Media Association (INMA).

Contribution des employés en 2016



18,4 M\$

Somme recueillie pour les organismes de charité en Amérique du Nord par la campagne Centraide de dons des employés de la TD. En outre, l'entreprise a versé des dons de 6,3 M\$ à Centraide.



729

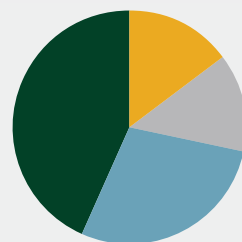
subventions pour bénévolat d'une valeur totale de 461 207 \$ accordées par la TD à des organismes inscrits dans lesquels les employés ont effectué 40 heures de bénévolat ou plus.

Tendances du rendement : Dons d'entreprise¹

	2016	2015	2014
Canada (en millions de dollars canadiens)	68,2	62,9	56,7
États-Unis (en millions de dollars américains) ²	25,7	29,6	22,3
TOTAL (en millions de dollars canadiens)	102,8	92,5	82,0

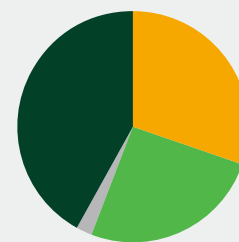
Répartition des dons par domaine d'intervention

Canada



- Éducation financière 14,9 %
- Environnement 13,6 %
- Création de possibilités pour les jeunes 28,3 %
- Autres 43,1 %

États-Unis



- Éducation financière 30,3 %
- Logement abordable 25,6 %
- Environnement 2,2 %
- Autres 41,9 %

¹ Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Bien que la TD exerce des activités dans des régions autres que celles indiquées dans le tableau, elle n'y verse aucun don puisque sa présence y est très faible. Les montants totaux des dons n'incluent pas les dons en nature, les coûts de gestion des programmes (c.-à-d. les salaires de l'équipe des relations communautaires), les commandites de marketing, les dons des employés ou la valeur des heures de bénévolat des employés. 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 25,8 millions de dollars (19,2 millions de dollars américains) de la TD Charitable Foundation.

5.1 Philanthropie stratégique 5.2 Développement des capacités communautaires 5.3 Valeur économique

- **Leadership éclairé** : Notre chef de la direction a participé à une table ronde lors d'un déjeuner organisé par l'Economic Club of Canada pour discuter de littératie financière et d'économie inclusive. Les Services économiques TD ont publié un rapport de recherche spécial intitulé Littératie financière : Le cas de la génération Y, un signal d'alarme invitant à bâtir de meilleures assises. Le rapport recommande de commencer la littératie financière à un jeune âge et de l'intégrer dans le programme scolaire dès l'école primaire afin de cultiver les compétences, ainsi que d'investir dans la formation des enseignants pour qu'ils puissent transmettre les connaissances financières.

Faits saillants aux États-Unis

- **TD Bank Adult Specialized Financial Education** : Cette initiative pour les acheteurs d'une maison et les propriétaires d'une petite entreprise, principalement dans les collectivités à faible revenu et en partenariat avec des organismes à but non lucratif locaux, met en relation les bénévoles de la TD qui possèdent des compétences dans des secteurs particuliers avec les membres des collectivités que nous servons. Les prêteurs aux petites entreprises aident les entrepreneurs dans tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise florissante, tandis que les agents de prêt hypothécaire travaillent directement avec les propriétaires potentiels.
- **Centre d'apprentissage de TD Bank** : Nous nous sommes associés à EverFi Inc., chef de file en éducation technologique, pour lancer le Centre d'apprentissage de TD Bank, un portail en ligne offrant des modules d'apprentissage numériques sur des sujets financiers d'intérêt pour les gens de tous les âges. Les modules de 10 minutes, en anglais et en espagnol, qui sont aussi encodés pour les malentendants, traitent de sujets comme la cote de crédit, l'accession à la propriété, la protection de l'identité, l'assurance, les prêts hypothécaires et les impôts. Depuis le lancement en octobre 2016, plus de 1 500 personnes se sont inscrites et ont suivi les modules sur leur appareil personnel.
- **National Foundation for Credit Counseling (NFCC)** : Par l'intermédiaire de notre partenariat avec la NFCC, nous avons parrainé 110 séminaires d'éducation financière pour adultes qui ont réuni environ 3 170 personnes à Boston, à New York, dans le Connecticut, à Philadelphie, dans la région métropolitaine de Washington (District of Columbia), en Caroline du Sud, au New Jersey et en Floride. Les agences membres de la NFCC, avec l'aide d'instructeurs adjoints de TD Bank, ont animé des séminaires gratuits portant sur l'établissement d'un budget, l'analyse des rapports et des cotes de crédit et la préparation à l'acquisition d'une propriété. En 2017, nous élargissons ce partenariat pour joindre encore plus de personnes ayant besoin de ce type de soutien.

ÉTUDE DE CAS

YouthBuild Philly



À Philadelphie, il y a une école à nulle autre pareille. Depuis 1992, YouthBuild Philly donne une deuxième chance à de jeunes adultes à risque de la collectivité en leur permettant de reprendre leurs études secondaires.

Nous avons travaillé en collaboration avec YouthBuild Philly en 2016 sur deux initiatives d'éducation financière :

- Les employés de la TD ont animé un atelier d'une journée à YouthBuild pour aider les étudiants à acquérir des connaissances en finance personnelle, à se renseigner sur les carrières dans le domaine bancaire et à apprendre à utiliser notre nouveau Centre d'apprentissage de TD Bank. Nos agents locaux se sont rendus régulièrement sur le campus de YouthBuild Philly pour fournir des conseils et aider les étudiants à acquérir de la confiance pour faire leur entrée dans le monde des finances personnelles. Regardez la vidéo.
- Les étudiants de YouthBuild Philly sont allés à l'université TD pour assister à une conférence menée par des femmes organisée en partenariat avec les comités des femmes dirigeantes et des minorités en position de leadership de la TD. Les jeunes femmes présentes ont ainsi pu rencontrer des femmes dirigeantes de la TD et se renseigner sur la recherche d'emploi dans le secteur des services financiers.

« Le Centre d'apprentissage de TD Bank est une importante ressource pour aider les jeunes à comprendre leurs options financières et à faire des choix éclairés qui les aideront à grimper dans l'échelle sociale. »

AMEEN AKBAR, DIRECTEUR DE LA VIE ÉTUDIANTE À YOUTHBUILD PHILLY

● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

Cible pour 2016	État	Résultat en 2016	Cible pour 2017
Aider 250 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD	●	Plus de 441 000 personnes ont participé à des programmes en Amérique du Nord	500 000 participants

5.2 Développement des capacités communautaires

FS-14 FS-7 EC-7 EC-8

Pourquoi est-ce important pour la TD?

La TD s'efforce de soutenir et d'améliorer les capacités économiques et sociales des collectivités. Des collectivités en santé et durables à long terme s'appuient sur des organismes communautaires et des institutions efficaces, des personnes compétentes, un leadership local et une économie solide.

Approche de gestion

À titre d'institution financière importante, nous pouvons utiliser nos ressources, notre savoir-faire et nos principales activités pour :

- améliorer la capacité organisationnelle des organismes à but non lucratif;
- permettre à tous les membres de la collectivité, particulièrement aux groupes négligés ou défavorisés, de mieux prendre leur vie en mains.

Réalisations en 2016

Renforcer les capacités des organismes à but non lucratif

Nous savons que pour être efficaces, de nombreux organismes à but non lucratif ont besoin de soutien pour former leur personnel et améliorer leur capacité financière. Voici deux initiatives que nous soutenons à cet effet :

- **Non-Profit Training Resource Fund** : Ce fonds, distribué par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, verse des dons à des organismes admissibles pour la formation, l'éducation et le perfectionnement professionnels des employés. Depuis sa création en 2007, le programme a distribué 1,2 million de dollars américains (1 388 subventions), dont 180 000 \$ en 2016 (199 subventions).

- **Money, Mission and Strategy** : Lancé en 2016 par le Fonds de progrès communautaire (FPC), le programme Money, Mission and Strategy est une clinique de formation par les pairs novatrice qui offre aux organismes à but non lucratif en Ontario des outils de gestion et de planification financières. En tout, 83 organismes à but non lucratif y ont participé en 2016 et ont amélioré leurs connaissances sur leur santé financière.

Soutenir les collectivités défavorisées aux États-Unis

Nous nous affairons à augmenter la capacité économique des collectivités défavorisées aux États-Unis dans des domaines comme le logement abordable (voir la section suivante), les services communautaires, la revitalisation et le développement économique des petites entreprises. En 2016, TD Bank a versé plus de 1,6 milliard de dollars américains, comparativement à 1,1 milliard de dollars américains en 2015, sous forme de prêts et d'investissements pour le développement communautaire dans les collectivités défavorisées aux États-Unis. Voici des exemples :

- Les programmes de crédits d'impôt et d'autres investissements totalisant 304,2 millions de dollars américains, dont 600 000 dollars américains en crédits d'impôt d'État, ont permis d'appuyer des initiatives locales pour les personnes et les familles à revenu faible et modique.
- La TD a accordé 315 prêts de développement communautaire à des groupes de personnes à revenu faible et modique, totalisant plus de 1,4 milliard de dollars américains.

Logement abordable aux États-Unis

Nous continuons d'apporter notre contribution pour régler le problème de logement abordable dans de nombreuses villes aux États-Unis.

- **Prêts de développement communautaire** : Nous fournissons des prêts et des services de développement communautaire aux entreprises qui construisent ou préservent les logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modique. En 2016, nous avons accordé 99 prêts aux promoteurs et aux organismes des collectivités américaines où nous sommes présents. Ces prêts totalisaient presque 423 millions de dollars américains, pour soutenir plus de 5 700 unités de logement abordable, comparativement à 305 millions de dollars américains l'année précédente.
- **Investissement dans le développement communautaire** : Nous investissons par l'intermédiaire de crédits d'impôt pour logements à loyer modique dans les collectivités défavorisées. L'an dernier, TD Bank a investi 267 millions de dollars américains en crédits d'impôt pour logements à loyer modique pour soutenir les nouveaux projets de construction et la restauration de logements abordables pour les familles, les personnes seules et les personnes âgées.



Cible pour 2016	État	Résultats en 2016	Cible pour 2017
Offrir 25 subventions totalisant 2,5 M\$ US à des organismes voués à la construction ou à la restauration de logements abordables	●	Cible atteinte	Même cible qu'en 2016

● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

- **Aide financière** : La TD Charitable Foundation a versé 4,9 millions de dollars américains à des organismes se consacrant à l'augmentation de logements abordables dans les collectivités à revenu faible et modique, notamment par l'intermédiaire de son concours de subventions Housing for Everyone. Cette initiative annuelle, qui existe depuis 11 ans maintenant, remet de l'argent directement aux organismes à but non lucratif qui se démarquent dans la construction de logements abordables et améliorent l'offre de logements. En 2016, 25 organismes à but non lucratif ont chacun reçu 100 000 dollars américains dans le cadre du programme Housing for Everyone.

Partenariat pour l'inclusion et la diversité

Le programme **Mentoring Partnership**, une initiative du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), réunit de nouveaux immigrants qualifiés et des professionnels établis de la même profession pour créer une relation de mentorat. Depuis 2005, les employés de la TD ont entretenu plus de 1 400 relations de mentorat avec des nouveaux arrivants qualifiés, dont environ 25 % ont débouché sur un emploi à la TD.

L'initiative de l'Université Ryerson, **DiverseCity onBoard**, a été créée pour accroître l'inclusion et la diversité au sein des postes de direction dans les organismes à but non lucratif et le secteur public. Le programme fournit de la formation sur la gouvernance et jumelle des personnes appartenant à des groupes traditionnellement sous-représentés, y compris les minorités visibles et les Autochtones, avec des administrateurs pour les préparer à occuper des postes de direction. La TD est un membre fondateur et en 2016, elle a accru son soutien financier en offrant 500 000 \$ pour augmenter les occasions pour les femmes et les membres de la communauté LGBT de siéger aux conseils d'administration. Offert dans sept villes au Canada, le programme a permis de nommer plus de 800 personnes à des conseils d'administration.

Lancé au printemps 2016, le **Centre d'apprentissage TD** propose un nouveau carrefour communautaire dans l'espace vert de Regent Park à Toronto. Le don de 250 000 \$ de la TD a permis au Toronto Centre for Community Learning & Development (centre de l'apprentissage et du développement communautaire de Toronto) d'utiliser les lieux pour fournir des cours aux résidents et de la formation sur des initiatives locales du quartier.

Communitech : Grâce à la collaboration de la TD avec Communitech, un centre d'innovation à but non lucratif de Waterloo, en Ontario, nous finançons des programmes visant à augmenter la présence des femmes dans le secteur technologique. Par exemple, le programme Code Squad, d'une durée d'un an et destiné aux jeunes filles en deuxième année du secondaire, a pour but de les encourager à apprendre les rudiments de la programmation et à développer leur pensée computationnelle.

Relations avec les Autochtones au Canada

- Notre **programme de services bancaires mobiles** donne accès aux services financiers dans les communautés autochtones éloignées et rurales du Canada.
- Les entreprises autochtones ont la possibilité de participer à nos initiatives **Programme de diversité des fournisseurs** et **Projet de mentorat pour les fournisseurs**.
- Nous avons travaillé avec la **Banque des Premières Nations du Canada** (BPNC), première banque canadienne à être contrôlée de façon indépendante par des peuples et des actionnaires autochtones depuis sa création en 1996.
- La TD s'est engagée à verser 1 million de dollars sur 10 ans au **Centre national pour la vérité et la réconciliation** (CNVR), un projet essentiel piloté par l'Université du Manitoba visant à préserver la mémoire du régime des pensionnats autochtones et son héritage. Notre financement appuie l'achat de matériel de numérisation et les stages TD pour la vérité et la réconciliation. Le programme joue aussi un rôle unique, puisqu'il met les stagiaires autochtones en contact avec leur propre patrimoine, leur donnant les moyens de contribuer à la capacité de leur communauté à préserver et à partager leur propre histoire.
- Nous collaborons avec de nombreux organismes autochtones comme AFOA Canada (anciennement Association des agents financiers autochtones du Canada) pour promouvoir la littératie et l'éducation financières.

En 2016, nous avons continué de consolider notre partenariat de longue date avec les communautés autochtones du Canada. Par exemple, à la conférence nationale sur l'éducation des Autochtones à Toronto, notre chef de la direction a annoncé que la TD sera le principal commanditaire de **Rivers to Success**, un programme de mentorat national mettant l'accent sur la réussite scolaire des jeunes Autochtones.

Notre soutien aidera à offrir le programme dans d'autres collectivités, et les employés de la TD agiront comme mentors.

« Une bonne partie du monde était endormie durant le siècle où les pensionnats étaient en place. Un jour nouveau se lève sur notre pays. La promesse qu'offre le Canada est à la portée des premiers à avoir foulé son sol. Nous partageons tous la responsabilité de bâtir un avenir meilleur. Nous sommes tous les ancêtres de demain. La TD croit fermement qu'elle a l'obligation d'aider les générations futures à exceller. C'est pourquoi nous sommes fiers de collaborer avec Indspire sur cette importante initiative nationale qui cible la réussite scolaire des jeunes Autochtones. »

BHARAT MASRANI, PRÉSIDENT DU GROUPE ET CHEF DE LA DIRECTION, GROUPE BANQUE TD

Depuis 2014, la TD détient la certification or du programme Relations progressistes avec les Autochtones (programme PAR) offert par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA).

5.3 Valeur économique

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Des économies saines ont besoin de banques en santé, et vice-versa. Le maintien de la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité nous permet d'offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, de payer nos fournisseurs, d'appuyer les petites entreprises locales, de contribuer aux recettes publiques par l'intermédiaire des taxes et des impôts et de verser des dividendes à nos actionnaires.

Approche de gestion

À titre d'entreprise responsable, la TD veut contribuer positivement aux économies des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. La stratégie d'affaires de la TD consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place de solides filiales et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble. Pour y arriver, nous visons des flux de revenus croissants et reproductibles, nous mettons l'accent sur les produits axés sur le client et nous prenons seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Nous respectons des pratiques d'emploi responsables et fournissons du travail à plus de 86 000 personnes.

En offrant à nos clients des produits et services bancaires, de gestion de patrimoine et d'assurance ainsi que des conseils financiers personnalisés, nous les aidons à améliorer leur situation par la prise de décisions éclairées quant à leurs finances.

Réalisations en 2016

EC-1

Soutien aux petites entreprises

Les petites entreprises sont une force puissante dans les économies locales et elles font partie intégrante de notre clientèle. La TD s'engage à aider les petites entreprises à réussir en leur offrant des conseils, un accès au financement et des services spécialisés.

Faits saillants de 2016 au Canada

- Nous avons accordé aux petites entreprises clientes plus de 28 000 prêts et autres facilités de crédit totalisant plus de 1,8 milliard de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit, comparativement à 1,7 milliard de dollars en 2015.
- Nous avons renouvelé la campagne de la TD *Le partenaire officiel des grands rêves* pour promouvoir nos petites entreprises clientes en partageant de l'espace publicitaire avec elles en vue de les aider à se faire connaître dans un marché plus vaste. Par exemple, nous avons partagé notre espace d'exposition au Green Living Show avec 15 petites entreprises clientes ainsi que de l'espace publicitaire (publicité imprimée, en ligne et à la radio) avec 22 autres clients.
- Pour souligner le Mois de la petite entreprise en octobre, la TD a organisé des activités d'information dans les succursales de détail et les collectivités à l'échelle du pays afin d'offrir aux propriétaires d'entreprise des outils et des ressources pour mettre à profit les produits et services au sein de leur marché respectif.
- Nous avons aussi investi dans la formation de nos quelque 500 directeurs de comptes des Services bancaires aux petites entreprises au Canada afin qu'ils puissent offrir aux petites entreprises des conseils d'expert et des solutions innovatrices en fonction des besoins particuliers de chacune.

Faits saillants de 2016 aux États-Unis

- Nous avons accordé 30 066 prêts aux petites entreprises, nouveaux et actuels, totalisant 2,3 milliards de dollars américains. Environ 85 % de ces prêts s'élevaient à moins de 100 000 dollars américains.
- TD Bank a obtenu le prix Small Business Administration (SBA) Diamond Award au New Jersey pour avoir accordé le plus de prêts dans cet État pour la troisième année consécutive.
- Pour le Mois de la petite entreprise en mai, TD Bank a collaboré avec Gene Marks et Rieva Lesonsky, experts des petites entreprises et personnes d'influence dans le secteur, pour offrir des ateliers, des conseils et du mentorat aux propriétaires de petite entreprise dans le cadre d'expositions et de conférences qui ont eu lieu sur la côte Est.

Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD

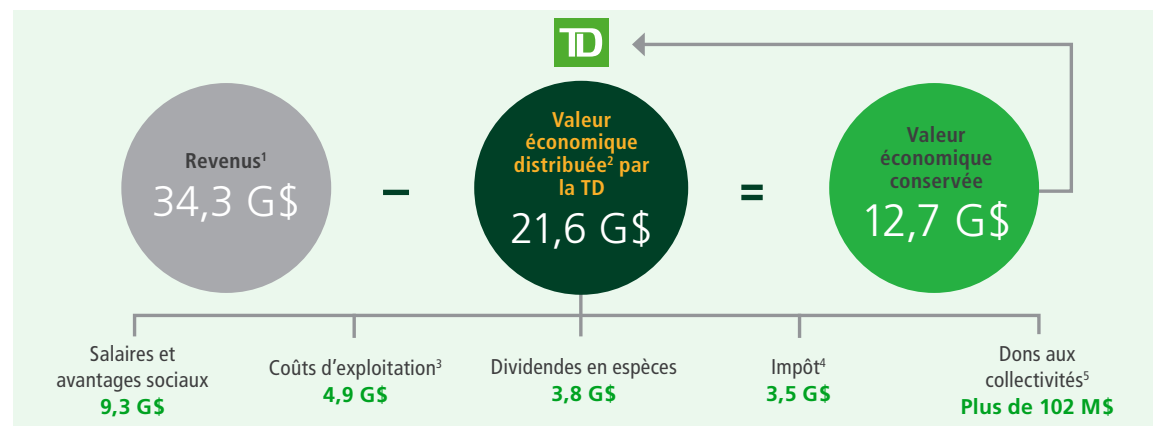
¹ Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2016 de la TD.

² Valeur économique distribuée définie par la Global Reporting Initiative. Source : EC1.

³ Parmi les coûts d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing et l'expansion des affaires, les services professionnels, les services-conseils et les communications.

⁴ L'impôt comprend les charges sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et les taxes sur le capital.

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



Approvisionnement

G4-12 EC 8 FS-1 FS-2 FS-3

Nous nous faisons un devoir d'exercer notre influence pour encourager l'adoption de pratiques éthiques, sociales et environnementales rigoureuses d'un bout à l'autre de nos chaînes d'approvisionnement. La gestion de la chaîne d'approvisionnement est de plus en plus complexe et doit composer avec l'intensification de la surveillance à l'échelle mondiale. Dans un tel contexte, la TD se préoccupe de plus en plus de la gestion des risques liés à la situation géopolitique, à la réputation de l'entreprise et à la sécurité des données qui pourraient résulter de nos activités d'approvisionnement.

Le Groupe de la sélection stratégique de la TD s'assure que nous avons un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui partagent nos valeurs, respectent des pratiques responsables et offrent des biens et des services appropriés et de grande qualité.

Notre Politique d'approvisionnement responsable intègre une grande variété de critères aux pratiques et aux processus décisionnels de la TD en matière d'approvisionnement. Les fournisseurs potentiels importants doivent remplir un questionnaire portant sur :

- leur rendement en matière de responsabilité d'entreprise;
- leur historique en matière de santé et de sécurité;
- leurs pratiques en ce qui concerne les droits de la personne et du travail, y compris le travail des enfants et le travail forcé;
- leurs efforts en matière de diversité et d'inclusion;
- leur code de conduite et d'éthique et leurs pratiques de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
- leurs efforts pour soutenir la durabilité écologique.

Le questionnaire et le processus d'évaluation des risques permettent à la TD de s'assurer que ses priorités en matière d'approvisionnement responsable ont des répercussions sur le marché. Nous faisons preuve de diligence accrue à l'égard des produits et des services de fournisseurs lorsque des éléments sociaux, éthiques, environnementaux et géographiques sont considérés comme à risque élevé.

Le Code de conduite des fournisseurs de la TD offre encore plus de transparence quant aux attentes de la TD. Le code reflète et encadre les principes établis dans la Politique d'approvisionnement responsable de la TD ainsi que les normes et les obligations minimales en matière de rendement que les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter lorsqu'ils font affaire avec la TD.

Les fournisseurs doivent disposer de directives, de politiques et de pratiques diffusées à l'échelle de leur entreprise, soutenues par tous les niveaux de la direction et appliquées dans l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement.

Les résultats de notre programme d'approvisionnement responsable en 2016 montrent que les fournisseurs continuent d'améliorer leurs pratiques :

Fournisseurs qui ont amélioré leurs propres politiques et procédures à la suite de notre sondage

Santé et sécurité	5
Éthique	13
Environnement	8
Droits de la personne et code du travail	21
Nombre de contrats résiliés en raison de non-conformité à la Politique d'approvisionnement responsable	0
Pourcentage des fournisseurs invités qui ont accepté de participer au sondage sur l'approvisionnement responsable (276 en tout)	100 %

Réalisations en 2016

- Nous avons dépensé plus de 6 milliards de dollars en produits et services auprès de fournisseurs établis en Amérique du Nord.

En 2016, nous avons évalué 276 fournisseurs en fonction des critères de notre Politique d'approvisionnement responsable, contre 211 en 2015. Nous avons étendu la portée de notre évaluation en matière d'approvisionnement responsable en envoyant des questionnaires aux fournisseurs auprès desquels nous effectuons des dépenses considérables et qui faisaient déjà affaire avec nous avant l'adoption de notre politique. Au 31 octobre 2016, près de 600 questionnaires d'approvisionnement responsable avaient été remplis.

Diversité des fournisseurs

Conçu dans le but de permettre aux fournisseurs de rivaliser sur un même pied d'égalité, le Programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord vise à intégrer les femmes, les minorités visibles, les Autochtones, les membres de la communauté LGBT, les personnes handicapées, les anciens combattants et d'autres groupes minoritaires au sein du processus de sélection de fournisseurs.

La TD est membre d'un groupe de huit organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord qui attestent que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité. De plus, la TD sensibilise ses propres employés pour faire connaître son Programme de diversité des fournisseurs.

Réalisations en 2016 :

- Le programme de mentorat de groupe de la TD a continué d'aider les fournisseurs diversifiés à se développer et à apprendre à faire affaire avec de grandes entreprises. Plus de 200 fournisseurs diversifiés certifiés y ont participé.
- Les principaux fournisseurs ont déclaré le montant des dépenses engagées au sein de leur propre réseau de fournisseurs diversifiés, et nous avons discuté des façons d'étendre les programmes de diversité des fournisseurs dans d'autres marchés.
- DiversityInc a classé à nouveau la TD parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité, en partie pour ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.



Coin des analystes

Résumé de la Politique d'approvisionnement responsable

Code de conduite des fournisseurs

Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels

Groupe Banque TD : Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes

Fiscalité

EC-8

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 pour l'établissement des états financiers. L'approche de la TD en matière de gouvernance fiscale intègre les principaux éléments suivants :

- Respecter toutes les lois et règles et tous les règlements fiscaux pertinents.
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante des activités.
- Payer tous les impôts dans les territoires où nous exerçons nos activités, selon l'activité économique sous-jacente.
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les transactions intragroupe 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.

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'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). 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.

Réalisations en 2016

Taxes et impôts 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 2016, nous avons payé 99 % de nos taxes et impôts dans ces pays. La TD est l'un des plus importants contribuables moraux au Canada.

Taxes et impôts que nous reversons aux gouvernements

La TD perçoit des taxes et des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Elle assume les coûts administratifs associés à cette tâche, car elle comprend les avantages que celle-ci présente pour l'économie en général. Les taxes et impôts que nous recueillons comprennent :

- Portion des cotisations 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 transactions pour les opérations des clients auxquelles les taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

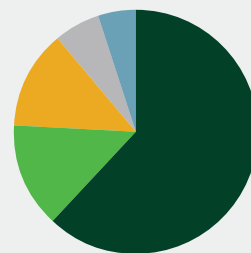
3,5 G\$

Taxes et impôts payés par la TD en 2016

2,5 G\$

Taxes et impôts perçus pour les gouvernements

Types de taxes et d'impôts payés par la TD en 2016



TOTAL
3,5 G\$

● Impôts sur les bénéfices	62 %
● Cotisations sociales	14 %
● Taxes de vente et sur les transactions	13 %
● Impôts fonciers et taxes professionnelles	6 %
● Taxes sur le capital et les primes d'assurance	5 %

Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)

	2016	2015	2014
Impôts sur les bénéfices	2 143	1 523	1 512
Cotisations sociales pour plus de 86 000 employés dans 16 pays	502	485	435
Taxes de vente et sur les transactions	461	428	426
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	169	135	157
Impôts fonciers et taxes professionnelles	203	181	172
TOTAL	3 478	2 752	2 702



Coin des analystes

Taxes et impôts payés par province au Canada

6.0

Gouvernance

La TD est résolue à observer les normes les plus élevées d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme dans le cadre de ses activités, et ce, à tous les égards, sans exception et à tout moment.

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Gestion des risques

Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Faits saillants



La TD est classée parmi les 50 banques les plus sûres au monde pour une 6^e année consécutive et s'est taillé une place de choix parmi les dix institutions en tête de liste.

36 %

de femmes au sein de notre conseil d'administration



La TD a reçu les distinctions suivantes du *IR Magazine* : meilleures relations avec les investisseurs pour le secteur des services financiers, et meilleure gouvernance d'entreprise.

6.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise

G4-38 G4-39

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 des autres parties prenantes, notamment les employés, les clients, les organismes de réglementation, les collectivités et le public.

conçus dans l'optique de nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et les autres parties prenantes importantes, et de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. 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, notamment :

- donner le ton d'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.

Lorsque la conjoncture économique est fluctuante, la réussite d'une entreprise repose notamment sur ses principes de gouvernance. Afin de nous conformer aux attentes en évolution des organismes de réglementation et du marché, le conseil d'administration de la TD passe en revue et met à jour régulièrement nos pratiques en matière de gouvernance et voit sans cesse aux intérêts supérieurs des actionnaires grâce à son engagement indéfectible à faire preuve de transparence et de responsabilité.

Notre approche de gestion

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

Renseignements clés sur l'approche de la TD en matière de gouvernance

Voir la circulaire de procuracy 2017

Diversité	Le conseil d'administration a comme objectif que les femmes et les hommes représentent chacun au moins 30 % des administrateurs indépendants du conseil.	Page 88
Compétences et grille de compétences et d'expérience	La responsabilité d'entreprise fait partie des 13 compétences de la grille. Chaque année, les administrateurs autoévaluent leurs compétences et leur expérience par rapport à ces compétences.	Page 87
Mandats parallèles	En 2016, le conseil d'administration de la TD a officiellement adopté une politique à l'égard des administrateurs qui siègent au conseil d'autres sociétés ouvertes. Sauf à titre de membres du conseil d'administration de la TD ou de candidats de la TD au conseil d'administration de TD Ameritrade Holding Corporation, pas plus de deux administrateurs peuvent siéger au conseil d'une même société ouverte sans le consentement du comité de gouvernance. En outre, aucun membre du comité d'audit ne peut siéger au comité d'audit de plus de trois sociétés ouvertes sans le consentement du comité de gouvernance et du conseil d'administration.	Page 79
Actionnariat	Selon les exigences d'actionnariat des administrateurs de la TD, les administrateurs externes devraient acquérir des actions ordinaires dont la valeur équivaut à au moins six fois leur rémunération annuelle en espèces.	Page 19
Séances approfondies	Chaque année, les membres du conseil d'administration participent à une réunion stratégique de deux jours portant sur différents sujets relatifs aux affaires, à l'économie, à l'entreprise et à la réglementation en vue de mieux comprendre le secteur, la concurrence, les tendances, les risques et les occasions d'affaires.	Page 84

Les faits saillants des projets du conseil d'administration et de ses comités en 2016 sont accessibles dans notre [Circulaire de procuracy 2017](#). De même, le site Web de la TD regorge de renseignements sur les pratiques de gouvernance de l'entreprise.



Coin des analystes

Le conseil d'administration et ses comités

Renseignements sur les pratiques et les politiques de gouvernance de l'entreprise

Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs

Ligne de dénonciation

Déclaration sur la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement d'activités terroristes

Résumé de la politique contre le trafic d'influence et la corruption

Réalizations en 2016

Conseil d'administration de la TD : (Renseignements de la Circulaire de procuration 2017, en date du 1^{er} février 2017)

Nombre de membres indépendants	13
Le président du conseil d'administration et le chef de la direction sont deux personnes distinctes	Oui
Le conseil d'administration supervise la responsabilité d'entreprise	Oui
Nombre de réunions (pour la période de 12 mois terminée le 31 octobre 2016)	
Conseil complet	10
Comité de gouvernance	4
Comité du risque	9
Comité d'audit	8
Comité des ressources humaines	6
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration en 2016	97 %
Diversité au sein du conseil	
% d'administratrices indépendantes	38 %
% d'administratrices parmi tous les administrateurs	36 %
% d'administrateurs provenant des minorités visibles	14 %
% d'administrateurs indépendants	93 %
Actionnaires ayant voté en faveur de l'approche de la TD en matière de rémunération	95 %

Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à la réussite de la TD, mais 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. Toute personne qui travaille pour la TD doit suivre une formation sur la conformité liée à la protection des clients et au comportement responsable en affaires. Cette formation vise à éliminer les risques

d'inconduite d'un employé pouvant porter atteinte aux clients, entacher la réputation de la TD ou occasionner des responsabilités juridiques pour l'entreprise. Afin que nos employés comprennent les risques actuels et potentiels, nous continuons d'accroître la sensibilisation et d'améliorer la formation entourant la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA), la lutte contre le financement d'activités terroristes (LCFAT), la lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC) et les sanctions qui y sont associées.

Code de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre sur la façon dont nous interagissons • Indique clairement que les comportements incorrects ne sont pas tolérés • S'applique aux employés et aux administrateurs • Attestation annuelle requise • Envoi au comité d'audit du conseil d'administration d'un rapport confirmant que 100 % des employés admissibles ont rempli l'attestation
Ligne de dénonciation	<ul style="list-style-type: none"> • Canal indépendant, confidentiel et anonyme, géré par un tiers, pour le signalement d'un problème à la TD • Possibilité de faire un signalement de façon anonyme en ligne ou par l'intermédiaire d'un centre d'appels
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, Sanctions et Lutte contre le trafic d'influence et la corruption	<p>Un cadre de politiques conçu pour :</p> <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; • 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, la LCTIC et les sanctions associées. Tous les employés suivent une formation de rappel chaque année. La formation est personnalisée en fonction des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, des secteurs d'activité et des régions.

6.2 Gestion des risques

G4-14

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 essentiel que nous participions tous à la protection de notre entreprise, de nos clients et de nos employés contre les divers risques du secteur des services financiers. 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 propres à notre époque, comme les changements climatiques et les cybermenaces.

Approche de gestion

L'un des engagements communs énoncés dans le Cadre de travail de la TD s'articule ainsi : « Exécuter avec rapidité et efficacité; prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. » Les membres de la direction, les administrateurs et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que notre Énoncé d'appétence au risque pour avoir une compréhension commune de la façon dont la TD perçoit le risque et détermine le type et le niveau de risque qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre sa stratégie d'entreprise et d'accroître la valeur pour les actionnaires.

La TD utilise un modèle de « trois lignes de défense » qui indique les rôles et responsabilités des secteurs d'activité, des groupes de gouvernance, de risque et de contrôle, et de l'audit interne relativement à la gestion des risques dans l'ensemble de la TD. Les niveaux de risque et la conformité à l'appétence au risque de la TD font l'objet d'une surveillance et de rapports réguliers à la haute direction, au conseil d'administration et à ses comités. Nous tenons également des séances de formation, des conférences et des programmes de communication afin d'informer toutes les parties prenantes à l'échelle de l'entreprise.

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'affaires et qu'il nous est possible de les comprendre et de les gérer;
2. n'exposent pas l'entreprise à des situations de pertes ponctuelles graves (c.-à-d. nous ne « misons pas la TD » sur une seule acquisition, une seule activité ou un seul produit);
3. ne sont pas susceptibles de porter préjudice à la marque TD.

Réalisations en 2016

- Amélioration continue de l'Énoncé d'appétence au risque, des mesures associées et de la reddition de comptes de l'entreprise et des secteurs d'activité relativement au profil de risque de la TD
- Poursuite des efforts favorisant une culture de gestion des risques, incluant des communications sur la culture d'intégrité, l'éthique personnelle et la conduite des affaires
- Priorité soutenue accordée aux risques émergents et aux enjeux d'intérêt particulier
- Présentations et discussions sur la cybersécurité, notamment sur l'évolution constante des cybermenaces, les mesures d'intervention en cas d'incident et les capacités de résilience

Gestion du risque environnemental

Le risque environnemental est défini comme suit : la possibilité que la stratégie, les finances, l'exploitation et la réputation perdent de la valeur en raison de l'influence des questions ou des préoccupations environnementales et du risque social associé, à court ou à long terme. La gestion du risque environnemental est une priorité à l'échelle de l'entreprise. Voici les principaux risques environnementaux :

- **Risques directs** – Risques liés à la propriété et à l'exploitation de la TD, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier ou d'un parc immobilier dont la TD est propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes.
- **Risques indirects** – Risques liés au rendement environnemental ou aux phénomènes environnementaux, comme les changements climatiques, qui peuvent avoir une incidence sur les clients des Services bancaires de détail de la TD et sur ceux à qui nous accordons du financement ou dans lesquels nous investissons.
- **Risques provenant d'un cadre de réglementation en constante évolution** – Comprend le repérage et la gestion des questions réglementaires émergentes touchant l'environnement.
- **Risques liés à la perte d'occasions** – Incompréhension et incapacité de tirer adéquatement profit des tendances liées à l'environnement pour répondre aux demandes de produits et de services des clients.

En cas d'incident pouvant perturber les activités et les opérations de la TD, l'équipe Gestion de la continuité des opérations appuie l'équipe de la haute direction pour que les activités se poursuivent et que les clients puissent accéder aux produits et aux services. Le solide programme de gestion de la continuité des opérations à l'échelle de la TD tire parti d'une structure de gouvernance globale et à paliers multiples pour la gestion des crises ou des incidents, qui permet d'assurer un suivi, une prise en charge et une gestion efficaces en cas de crise ou d'incident touchant la TD. Tous les secteurs d'activité doivent maintenir et régulièrement mettre à l'épreuve des plans de continuité des opérations conçus pour répondre à un vaste éventail de scénarios éventuels.



Coin des analystes

Gestion des risques
– Rapport annuel,
page 74

Rapport du comité
du risque – Circulaire
de procuration,
page 97

6.3 Sécurité des données et protection des renseignements personnels

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous sommes une institution financière misant largement sur la technologie, et les répercussions d'une violation de la confidentialité et de la sécurité des données sur nos activités seraient énormes. Parmi ces conséquences, notons d'éventuels dommages financiers pour nos clients, des pertes financières pour la TD, l'interruption de nos activités et la divulgation non autorisée des renseignements confidentiels; conséquences qui pourraient avoir une incidence négative sur la rentabilité de nos activités, car elles minent la confiance du public et, par le fait même, notre marque et notre réputation.

Approche de gestion

En tant qu'institution financière, nous considérons la protection de nos ressources d'information, des données personnelles et des renseignements de nos clients comme un élément fondamental de nos activités. Tout en continuant de faire progresser la transformation numérique de la TD pour répondre aux préférences changeantes des clients, nous procédons à d'importants investissements visant à assurer la sécurité et la confidentialité de nos données, de nos technologies et de nos systèmes.

La TD surveille, gère et continue d'améliorer activement sa capacité d'atténuer les risques relatifs à la sécurité et à la protection des renseignements personnels en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques exemplaires, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant fermement. Nos mesures de sécurité incluent la mise en œuvre de coupe-feu sécuritaires contribuant à prévenir les accès externes non autorisés aux systèmes internes de la TD, le chiffrement des données pour s'assurer que les renseignements sur le client ne peuvent être décodés et lus que dans l'environnement en ligne et mobile de la TD, et une surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients.

Notre détermination à assurer la sécurité des données et la protection des renseignements personnels se reflète dans l'ensemble de notre gouvernance et de nos responsabilités.

- Les **questions de cybersécurité** sont gérées par le Comité de gestion du risque de l'entreprise par l'intermédiaire du chef de la sécurité de l'information.
- Le chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale, qui relève du chef de la conformité à

l'échelle mondiale, dirige le Programme de protection des renseignements personnels de la TD. Les responsables régionaux de la protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où la TD exerce ses activités.

Nous nous efforçons de suivre dès le départ les principes d'intégration de la protection des renseignements personnels dans la conception de nos produits et services. Par ailleurs, la formation et la communication sont aussi un domaine d'intervention important. Tous les employés suivent obligatoirement une formation mise à jour chaque année sur les mesures de protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information. En misant sur une sensibilisation en continu, nous voulons mettre en place une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité des données et de la protection des renseignements personnels. La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire et les engagements envers le public qui visent à protéger les clients.

Réalisations en 2016

Sécurité des données

Nous continuons d'investir des ressources considérables pour améliorer la sécurité et la confidentialité de nos données, de nos technologies et de nos systèmes.

Au chapitre de la sécurité, nous nous efforçons d'anticiper et de prévenir les menaces à la cybersécurité. Nous mettons notamment au point des stratégies et des outils en réponse aux principaux risques, surveillons nos systèmes des TI en tout temps et collaborons activement avec les autres banques et les gouvernements afin d'échanger des pratiques gagnantes et des renseignements sur les menaces (par exemple, en participant au Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques de Sécurité publique Canada).

Protection des renseignements personnels

Notre équipe mondiale de protection des renseignements personnels fait preuve d'une grande vigilance en tenant à jour des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices qui contribuent à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et de nos employés, et à atténuer les risques d'atteinte à leur vie privée. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a statué sur deux plaintes engagées contre la TD ces dernières années, et a affirmé que ces plaintes étaient fondées et résolues. Aucune plainte ou enquête relative à la protection de la vie privée n'a été tranchée en faveur du client aux États-Unis.

Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et à les rendre facilement accessibles afin que les clients puissent savoir comment nous gérons leurs renseignements. Par exemple, le [Code de protection de la vie privée pour applications mobiles TD](#) et le [Code de protection de la vie privée en ligne TD](#) expliquent aux utilisateurs la façon dont les renseignements sont recueillis lorsqu'ils utilisent l'appli TD et les sites Web de la TD. La TD ne recueille aucun renseignement relatif aux activités générales de navigation des clients. En outre, nous continuons d'offrir des produits et services pouvant aider les clients à améliorer la sécurité et la protection de leurs renseignements personnels. Nous proposons notamment des fiches-conseils sur la prévention de la fraude financière et l'utilisation avisée d'Internet, de même que des liens vers des logiciels antivirus et anti-logiciels malveillants.



Coin des analystes

Moyens mis en œuvre pour vous protéger (mesures de sécurité)

Comment vous protéger vous-même

Nos engagements à l'égard de la confidentialité

Conception du rapport

Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2016 de la TD est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ». Outre les lignes directrices de la GRI, nous continuons de tenir compte des tendances internationales en matière de divulgation de l'information, notamment des travaux menés par le Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

+ Tableau de délimitation des aspects

+ Index du contenu GRI en ligne

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement de la TD au chapitre social et environnemental, y compris les émissions de gaz à effet de serre et les données sur la carboneutralité.

+ Rapport de certification indépendant des données sur les mesures de responsabilité d'entreprise, les émissions de gaz à effet de serre et la carboneutralité en 2016

+ Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2016

Revue externe du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise

Les classements relatifs au développement durable représentent un outil pratique pour évaluer nos progrès et nous aider à concentrer nos efforts sur l'amélioration du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Le tableau ci-dessous présente les améliorations au fil du temps. Nous tenons à souligner que le fait d'occuper un meilleur rang ou d'obtenir une meilleure note dans ces classements est le résultat et non la raison de nos efforts.

Évaluateur	2016	2015
Carbon Disclosure Project (CDP)	Résultat : A- pour le rendement, ce qui place la TD dans une position de chef de file. La TD est l'institution financière canadienne la mieux classée parmi les cinq grandes banques ¹ .	Résultat : 99 sur 100 pour la divulgation et A- pour le rendement La TD fait partie des 200 entreprises recensées dans le Climate Disclosure Leadership Index (parmi les 20 meilleures).
Indice de durabilité Dow Jones (DJSI) (cote RobecoSAM)	Résultat : 84 sur 100 La TD fait partie des indices mondial et nord-américain.	Résultat : 81 sur 100 La TD fait partie des indices mondial et nord-américain.
Sustainalytics	Résultat : 79 sur 100 Position : 11^e sur 395 sociétés financières dans le monde	Résultat : 79 sur 100 Position : 15^e sur 422 sociétés financières dans le monde
Série d'indices FTSE4Good	La TD figure au palmarès.	La TD figure au palmarès.
100 sociétés les plus écoresponsables (Corporate Knights)	Position : 54^e sur 100 en 2016 Position : 58^e sur 100 en 2017	Position : 76^e sur 100 en 2015
50 meilleures entreprises citoyennes au Canada	Position : 11^e sur 50	Position : 12^e sur 50

¹ Les autres grandes banques au Canada sont la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada et La Banque de Nouvelle-Écosse.