

Ouvrir les portes à un avenir inclusif

Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2017



Sommaire du rendement pour les investisseurs

Il est vrai que les rapports de développement durable ont tendance à être un peu trop longs. Pour vous, qui n'avez le temps de lire qu'une seule page, voici le sommaire du rendement environnemental et social de la TD.

Reconnaissance à l'échelle mondiale

- La TD est la seule banque canadienne figurant dans l'indice mondial de durabilité Dow Jones
- La TD a reçu la mention Silver Class dans le Sustainability Yearbook de RobecoSAM, ce qui la place parmi les 5 % supérieurs des sociétés durables dans le domaine bancaire

Engagements internationaux

- La TD est signataire des Principes de l'Équateur
- Gestion de Placements TD adhère aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU
- TD Assurance est signataire des Principes pour une assurance responsable (PAR) du PNUE-IF
- La TD affiche un bilan neutre en carbone depuis 2010 et, à titre de première société canadienne à participer à l'initiative RE100, elle satisfait depuis 2015 à son engagement à s'approvisionner à 100 % en énergie électrique
- Le cadre de responsabilité sociale de la TD s'aligne sur neuf objectifs de développement durable de l'ONU
- La TD est un partenaire fondateur d'IMPACT 2030, une initiative de collaboration à l'échelle mondiale dirigée par le secteur privé visant à utiliser les programmes de bénévolat à l'intention des employés pour favoriser l'atteinte des objectifs de développement durable

Environnement

- Nous nous fixons une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes favorisant une économie à faibles émissions de carbone
- Obligations vertes : émissions à hauteur de 1,7 G\$, participation à la prise ferme à hauteur de 15 G\$ et investissement de plus de 850 M\$ par le groupe Trésorerie de la TD à ce jour
- La TD fait partie d'un groupe de 16 banques mondiales participant au PNUE-IF en vue de mettre à l'essai les recommandations du groupe de travail du Conseil de stabilité financière chargé d'éclaircir les informations sur les risques financiers liés au climat
- 12 % 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 potentielle sur les ressources en eau et de leur niveau potentiel d'émissions directes de gaz à effet de serre
- 265 opérations ont fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD
- Dans le cadre de son engagement à maintenir un bilan neutre en carbone, nous avons compensé plus de 950 000 tonnes d'équivalent CO₂ depuis 2010 grâce à l'achat de crédits de compensation de carbone
- La TD a conservé son classement de banque canadienne ayant obtenu la meilleure note dans le rapport de CDP sur le leadership en matière de production de rapports et de gestion des émissions de carbone au Canada depuis 2013
- Nous avons élargi notre participation au programme de chaîne d'approvisionnement de CDP, ce qui nous a permis de recevoir un « A » au chapitre de l'engagement à titre de fournisseur et de nous hisser parmi les 2 % des entreprises les mieux notées par le Supplier Engagement Leader Board
- En 2016, un projet de la TD a été le premier au monde à recevoir la certification Or de WELL aux termes de la version 1 de la norme de construction WELL (*Well Building Standard*)

Société

- La TD a lancé La promesse Prêts à agir, un ensemble d'initiatives qui contribueront à bâtir un avenir inclusif pour que chacun puisse réussir dans un monde en évolution. Les initiatives comprennent une cible totale de 1 G\$ en investissements communautaires d'ici 2030
- La TD a été choisie parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada par Mediacorp, a reçu la certification de meilleur lieu de travail de Great Places to Work aux États-Unis et figure au palmarès DiversityInc. des 50 meilleures entreprises en matière de diversité aux États-Unis
- 82 % des employés affirment être engagés au travail
- La TD a investi 81,8 M\$ dans la formation de ses employés en 2017
- Plus de 300 dirigeants s'efforcent d'intégrer l'inclusion et la diversité à l'échelle de l'organisation
- La TD a versé des dons de 107 M\$ en 2017 à des organismes à but non lucratif en Amérique du Nord et au Royaume-Uni

Gouvernance

- Notre conseil d'administration compte 36 % de femmes
- Le comité de gouvernance du conseil d'administration supervise le rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise et collabore avec différentes parties prenantes quant aux enjeux en matière d'environnement, de société et de gouvernance (ESG)
- La TD est la banque canadienne la mieux cotée au classement des banques les plus sûres au monde du magazine *Global Finance*

Indices auxquels figure la TD

- Indice mondial de durabilité Dow Jones
- Indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Indice Bloomberg sur l'égalité des sexes
- Indice FTSE4Good
- Indice Stoxx ESG Leaders
- Indice Euronext Vigeo World 120
- Indice de développement durable Ethibel - Global Excellence

À propos de ce rapport

PORTÉE ET LIMITE 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 2017. Les rapports des exercices précédents sont accessibles en ligne : www.td.com/responsabilite

Le 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 du Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2017 de la TD est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ». Outre les lignes directrices du 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 certification indépendant des données sur les mesures de responsabilité d'entreprise, les émissions de gaz à effet de serre et la carboneutralité en 2017

+ Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2017

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 régulière 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 :
crreport@td.com

Sur Twitter : @Banque_TD ou @TDBank_US

Par message texte : 834357

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.
-  Indique des recommandations du GRI. Cliquez sur l'icône pour consulter l'index du contenu GRI en ligne.
-  Coin des analystes :
Liens vers d'autres politiques et documents de référence.

IFD 

Initiative
Finance
Durable

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2016 de la TD a remporté le prix IFD-FSI du meilleur rapport de développement durable du secteur financier canadien pour la 4^e année de suite

Table des matières



Présentation

Message du président du Groupe et chef de la direction	1
La valeur que nous offrons	2
Responsabilité d'entreprise à la TD	3
Objectifs de développement durable	6
À l'écoute de nos parties prenantes	7
Nos enjeux importants	8
Fiche de rendement et objectifs	9



Collectivités

34

Valeur économique	35
Développement des capacités communautaires	38
Philanthropie stratégique	40



Clients

10

Expérience client	11
Responsabilité relative aux produits et services	14
Accès aux services financiers et inclusion	16
Éducation financière	19



Environnement

43

Changements climatiques	45
Financement responsable	48
Investissement responsable	51
Écoefficacité	54



Collègues

21

Engagement des employés	22
Inclusion et diversité	26
Santé et bien-être	31



Gouvernance

57

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	58
Gestion des risques	60
Sécurité des données et confidentialité	61
Énoncés prospectifs	63

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 procurement

+ Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance

1.1 Message du président du Groupe et chef de la direction



Bharat Masrani

Président du Groupe
et chef de la direction

La croissance soutenue de la TD au fil du temps n'est possible que grâce à la réussite des gens que nous servons. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles nous avons à cœur de favoriser des changements positifs qui enrichissent la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues. Nous sommes fiers du travail accompli jusqu'à maintenant dont fait état le présent rapport.

Nous savons depuis longtemps que notre bien-être économique et social dépend d'un environnement sain et durable. À cette fin, la TD intensifie ses efforts afin d'appuyer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone depuis près d'une décennie. Nous continuons de collaborer avec des organisations afin de réduire les émissions de carbone, d'améliorer l'efficacité énergétique des logements et de revitaliser les espaces verts en zone urbaine. L'an dernier, dans le cadre d'une série de projets, nous avons annoncé une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes favorisant une économie à faibles émissions de carbone.

Ces efforts sont essentiels à notre identité et reflètent nos valeurs d'entreprise; c'est ainsi que nous les avons intégrés au Cadre de travail de la TD, qui exprime nos engagements les uns envers les autres et envers les gens que nous servons.

La nécessité de servir les personnes qui nous entourent n'a jamais été aussi profonde. Nous vivons une période de grands changements et bouleversements. Pour bon nombre d'entre nous, de nouvelles occasions de vivre mieux se présentent. Mais nous savons aussi que les changements en cours empêchent certaines personnes de gagner un revenu stable ou d'avoir les moyens de bien vivre – et d'être bien – à un âge plus avancé. Et elles se demandent, et s'inquiètent de savoir, si elles seront en mesure de façonner le genre d'avenir qu'elles veulent pour elles-mêmes et leur famille.

À la TD, nous croyons fermement que tout le monde devrait pouvoir s'épanouir avec confiance dans un monde en évolution.

Dans notre travail, nous aidons nos clients à réaliser leurs rêves. Nous créons de nouvelles occasions de perfectionnement et de développement pour nos collègues. Et nous aidons nos collectivités à s'épanouir en ouvrant les portes à un avenir inclusif.

La TD a récemment lancé La promesse Prêts à agir au moyen de laquelle nous développerons nos forces et nous nous concentrerons sur les défis qui nous attendent afin d'atteindre les objectifs suivants :

- renforcer l'accès aux occasions dont les gens ont besoin pour améliorer leur sécurité financière;
- contribuer à rehausser la qualité de notre environnement pour que les gens puissent s'épanouir et que l'économie puisse prospérer;
- créer des possibilités pour que chaque personne apporte sa contribution et se sente à sa place dans sa collectivité; et
- aider à créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé.

Dans le cadre de cette promesse, nous recentrons nos dons d'entreprise afin de maximiser notre incidence, avec une cible totale d'un milliard de dollars d'ici 2030. Nous reconnaissons le rôle que doit jouer la TD afin de contribuer à la ligne d'action mondiale, et ce, en alignant nos efforts sur les principaux objectifs de développement durable de l'ONU pour 2030.

Nous portons un intérêt particulier aux collectivités que nous servons. Nous comptons travailler en collaboration pour opérer des changements positifs qui enrichiront la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues.

Nous sommes prêts pour l'avenir et nous voulons que nos collectivités le soient également.

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 Cadre de travail de la TD, qui sert de base pour guider nos comportements, façonner notre culture et stimuler le rendement.

[En savoir plus : Cadre de travail de la TD](#)

Nos 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

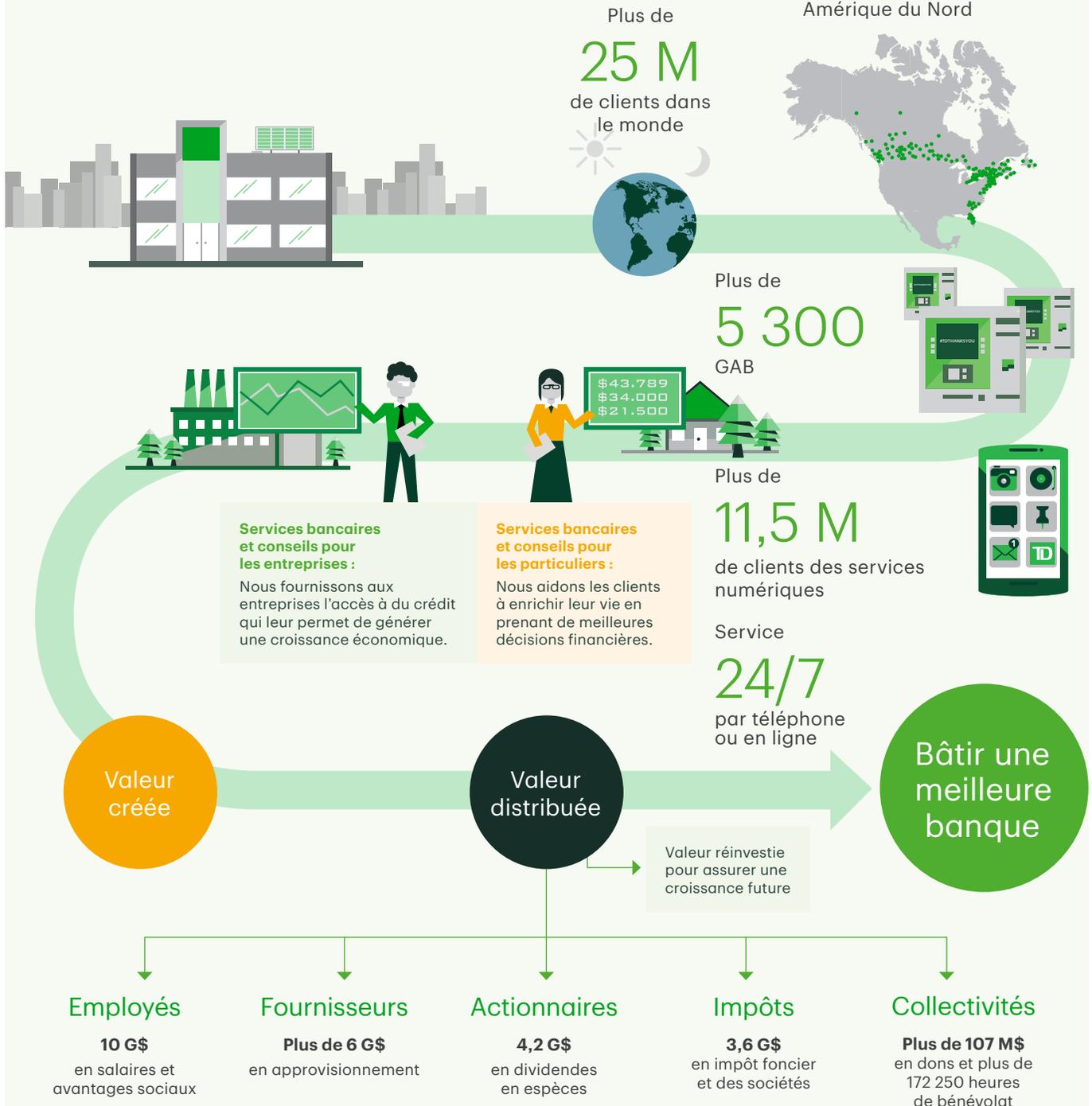
Favoriser le perfectionnement de nos collègues; prôner la diversité et nous respecter les uns les autres

1.2 La valeur que nous offrons

G4-8

Nous sommes plus de 85 000 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.



1.3 La responsabilité d'entreprise à la TD

G4 34

GOVERNANCE

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.

Comité de gouvernance de l'entreprise

- Surveille la stratégie et le rendement de la TD en lien avec 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

- Il incombe ultimement à Bharat Masrani, chef de la direction, de faire en sorte que la TD se comporte comme une entreprise citoyenne exemplaire.
- Norie Campbell, membre de l'équipe de la haute direction relevant du chef de la direction, supervise la stratégie de la TD en matière de responsabilité sociale à l'échelle mondiale.

Conseil de la responsabilité sociale

- Est présidé par Norie Campbell, chef de groupe, Expérience client et Expérience collègue.
- 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 leurs répercussions sur les parties prenantes.

En 2017, la TD a confié le nouveau poste de vice-présidente, Responsabilité sociale à l'échelle mondiale à Andrea Barrack. Nous passons actuellement à un nouveau cadre d'entreprise pour superviser les questions communautaires et environnementales et tenter de mesurer les contributions sociales et environnementales de la TD au cours de la prochaine décennie.



Norie Campbell

Chef de groupe,
Expérience client et Expérience collègue

« Puisque nous comptons plus de 25 millions de clients, la portée de nos activités est considérable. Nous continuons d'intégrer la responsabilité sociale à toutes les décisions que nous prenons à la TD.

Cela signifie faire passer nos clients en premier, créer un milieu de travail inclusif et montrer que nous prenons au sérieux les questions environnementales. Nous prenons seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Nous prônons la transparence, tant pour les membres du conseil d'administration que pour nos dirigeants, qui donnent l'exemple au quotidien. »

1.3 La responsabilité d'entreprise à la TD (suite)



LA
PROMESSE
PRÊTS À AGIR



Andrea Barrack

Conversation avec la vice-présidente,
Responsabilité sociale à l'échelle mondiale de la TD

Expliquez-nous le contexte entourant le renouvellement de la stratégie de responsabilité sociale.

Le monde change à un rythme de plus en plus rapide, ce qui ébranle la confiance des gens quant à leur capacité à bien vivre aujourd'hui et à réussir demain. Maintenant plus que jamais, les gens craignent, pour leurs enfants et eux-mêmes, d'être laissés pour compte et de ne pas avoir accès aux occasions sociales et économiques de demain. Contribuer à créer les conditions pour que tous aient la chance de réussir et de participer pleinement à ce que l'avenir nous réserve est une responsabilité que nous prenons très au sérieux à la TD.

Pourquoi cette nouvelle plateforme est-elle importante?

À la TD, nous avons pour but d'enrichir la vie des gens. Nous savons que nous avons la responsabilité d'investir dans l'avenir de notre société, et d'apporter un financement et de participer activement aux programmes et aux causes qui, selon nous, auront la plus grande portée possible. Et nous n'oublions pas que si nous ne faisons rien pour aider les personnes et la société à se préparer pour l'avenir, nous prenons le risque d'accroître l'isolement, l'iniquité, l'exclusion et les divisions, ce qui aura des répercussions sur notre santé et sécurité personnelle, la cohésion de notre collectivité et la résilience de notre environnement.

Que fait la TD?

La TD a développé une nouvelle plateforme d'entreprise citoyenne qui nous permettra de réaliser notre but d'enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues. Notre stratégie présente quatre vecteurs clés visant à bâtir un avenir plus inclusif d'une manière distinctive, significative, authentique et mesurable.

Ouvrir les portes à un avenir inclusif



Qu'aimeriez-vous accomplir grâce à *La promesse Prêts à agir*?

Nous voulons ouvrir les portes à un avenir inclusif. C'est un projet audacieux et de grande envergure qui implique la collaboration des secteurs privé, public et à but non lucratif. Nous comptons travailler en collaboration pour provoquer des changements positifs qui enrichiront la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues. Nous concentrerons nos efforts dans des domaines qui, selon nous, ont le potentiel d'avoir la plus grande incidence pour soutenir le changement, favoriser le progrès et contribuer à faire du monde qui nous entoure un meilleur endroit où vivre. Ces vecteurs distincts et interreliés sont les suivants :

- Sécurité financière
- Planète dynamique
- Collectivités inclusives
- Meilleure santé

Ensemble, ces vecteurs peuvent contribuer à créer les conditions pour renforcer la confiance en un avenir inclusif pour tous. Et dans le cadre de cette promesse, nous recentrerons nos dons aux collectivités afin de maximiser notre impact, avec une cible totale d'un milliard de dollars d'ici 2030.

Grâce à cette nouvelle plateforme, la TD veut s'attaquer au problème complexe de bâtir un avenir inclusif pour chacun, tout en reconnaissant qu'un tel accomplissement ne peut se faire sans aide. Nous comprenons fort bien que la réussite à long terme de la TD dépend de celle des collectivités que nous servons. Voilà pourquoi *La promesse Prêts à agir* s'applique à l'ensemble de l'entreprise. En d'autres mots, sa portée ne se limite pas à nos dons aux collectivités, mais touche à de nombreux aspects des activités à la TD.

Des questions? Écrivez-nous à thereadycommitment@td.com

+ La promesse Prêts à agir

1.3 La responsabilité d'entreprise à la TD (suite)

QUATRE VECTEURS DE CHANGEMENT INTERRELIÉS

Nous croyons que des investissements ciblant ces quatre vecteurs nous doteront des meilleurs moyens pour bâtir l'avenir inclusif et durable auquel nous aspirons.



Sécurité financière

Aspiration Renforcer l'accès aux occasions dont les gens ont besoin pour améliorer leur sécurité financière

Approche Améliorer les aspects connus pour exercer la plus grande influence sur la sécurité financière personnelle

Mesures **Éducation à la petite enfance** : Élargir l'accès à des programmes conçus pour réduire les écarts d'apprentissage et de diplomation

Stabilité des revenus : Préparer les gens pour les emplois de demain en investissant dans la formation, l'entrepreneuriat et les PME

Logement abordable : Améliorer l'accès à des logements abordables

Confiance financière : Augmenter la littératie financière dans un monde numérique



Planète dynamique

Aspiration Rehausser la qualité de notre environnement pour permettre aux gens de s'épanouir et à l'économie de prospérer

Approche Utiliser notre force et notre influence pour assainir l'environnement en contribuant à l'augmentation et à la revitalisation des espaces verts ainsi qu'à l'accélération de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone

Mesures **Espaces verts** : Revitaliser et dynamiser les espaces verts pour bâtir des collectivités plus fortes

Économie à faibles émissions de carbone : Fixer une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes favorisant une économie à faibles émissions de carbone



Collectivités inclusives

Aspiration Favoriser des occasions pour permettre à tous de s'impliquer et d'être inclus dans leur collectivité

Approche Appuyer les activités et initiatives qui répondent à des besoins locaux, rassemblent les gens et mettent l'accent sur de nouvelles voix

Mesures **Expériences collectives** : Multiplier les occasions de participer à des événements et activités qui rassemblent les gens

Nouvelle trame narrative : Soutenir et créer des dialogues dans le domaine des arts et de la culture qui reflètent toutes les voix

Besoins locaux : Répondre aux besoins locaux et aider les gens qui en ont besoin à s'intégrer dans la collectivité



Meilleure santé

Aspiration Créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé

Approche Chercher des occasions de tirer parti de technologies et de nouvelles façons de penser afin de permettre aux gens d'obtenir les soins dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin

Mesures **Solutions novatrices** : Augmenter l'investissement dans la recherche, la technologie et les solutions novatrices qui améliorent l'accès à des soins pour tous

1.4 Objectifs de développement durable

Mis en œuvre en 2015, les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies fournissent un plan d'action pour protéger l'humanité et la planète et garantir la prospérité pour tous. Les 17 objectifs se veulent un appel à l'action lancé aux États et à toutes les parties prenantes, dont les entreprises et la société civile, pour qu'ils collaborent dans des domaines qui sont d'une importance cruciale pour l'humanité et la planète.

Bien que la TD contribue dans une certaine mesure à l'atteinte des 17 objectifs de développement durable, elle a ciblé 9 objectifs sur lesquels elle exerce un grand impact grâce à La promesse Prêts à agir.

 <p>Sécurité financière</p>	 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
	 <p>4 ÉDUCTION DE QUALITÉ</p>	Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie
	 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde
 <p>Collectivités inclusives</p>	 <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
	 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
 <p>Planète dynamique</p>	 <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions
	 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p>	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes à un coût abordable
	 <p>11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>	Faire en sorte que les villes soient ouvertes à tous, sûres, résilientes et durables
 <p>Meilleure santé</p>	 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

Objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies



1.5 À l'écoute de nos parties prenantes

G4-18

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.

Parties prenantes	Interactions	Principaux enjeux en 2017
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 des frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit Accès aux services bancaires Éducation financière Pratiques de vente
Collègues	<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
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 des relations avec les investisseurs Conférences sectorielles 	<ul style="list-style-type: none"> Transition vers une économie à faibles émissions de carbone Projets de développement d'oléoducs Pratiques de vente Taux d'intérêt Évolution numérique du secteur bancaire et concurrence livrée aux compétiteurs non traditionnels Politique sur l'accès aux procurations
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 Évolution du marché des cartes de crédit et du paiement Promotion de la littératie financière Pratiques de vente
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"> Gestion des risques liés aux tiers Information sur les façons de faire affaire avec de grandes entreprises pour les petits fournisseurs appartenant à des personnes issues de la diversité
Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes des centres financiers 	<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 participants au marché non ou peu régulés
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Équipe Responsabilité sociale Équipe Diversité 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 Soutien en cas de catastrophe Développement de la capacité opérationnelle et d'évaluation
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 touchant l'environnement 	<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 Consentement libre, préalable et éclairé Capital naturel



COIN DES ANALYSTES

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

Liste des engagements volontaires externes

Liste des affiliations

Politiques publiques et contributions politiques en 2017

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.

1.6 Nos enjeux importants

G4-2 G4-18 G4-19 G4-20 G4-21

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise s'articule autour des 17 enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) importants que les parties prenantes et la TD ont jugés les plus pertinents.

Nous menons une analyse de l'importance relative des enjeux ESG tous les deux ans puisque nous avons constaté que la matrice des enjeux restait sensiblement la même sur cette période au sein de notre secteur. Ce cycle d'évaluation sur deux ans nous permet de faire le suivi des tendances touchant les enjeux et nous donne plus de temps pour montrer les progrès accomplis en fonction des conclusions tirées du dernier panel de parties prenantes. Le rapport de 2017 se fonde sur les constatations de l'évaluation de 2016. 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 BrownFlynn, un tiers indépendant. 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.

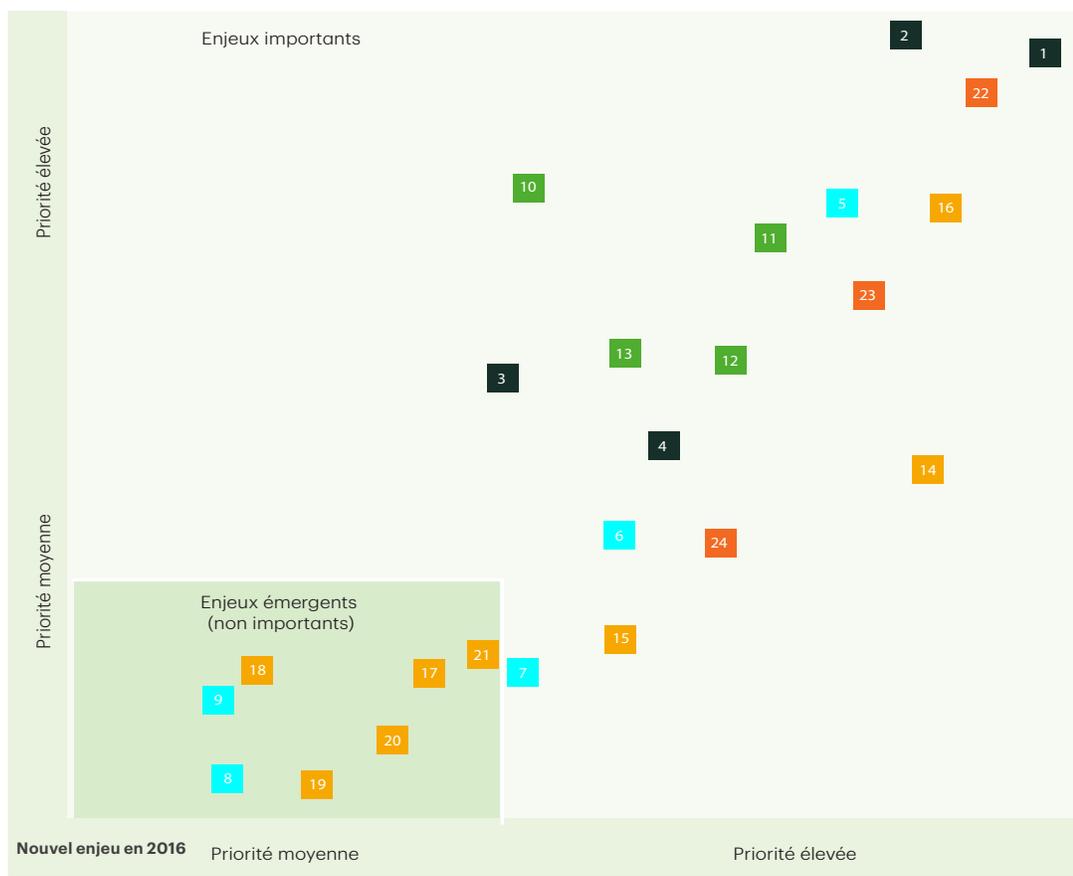
La matrice ci-dessous traduit notre interprétation de l'importance de chaque enjeu pour nos parties prenantes et notre entreprise. Les principaux enjeux importants ont été regroupés en cinq thèmes qui définissent le contenu, la structure et la portée de nos rapports : clients, collègues, collectivités,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



COIN DES ANALYSTES

Détails sur le processus d'évaluation de l'importance des enjeux à la TD et approche d'engagement des parties prenantes

IMPORTANCE POUR LES PARTIES PRENANTES



Nouvel enjeu en 2016

IMPORTANCE POUR LE GROUPE BANQUE TD

▲ ▼ ○ 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

Clients

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

Collègues

- 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

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

1.7 Fiche de rendement et objectifs

G4-2

Objectifs		Résultats en 2017		
		Résultats en 2016	Résultats en 2017 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	Cible pour 2018
Clients				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – résultat composé de la TD	✓ 45,3 %	✓ 44,4 % (43,8 % ¹)	61,93 % ²
Créer de la valeur dans l'économie réelle	Valeur économique distribuée (en G\$) ³	21,6	22,7	-
Améliorer la littératie financière	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	441 000	683 000 (500 000)	500 000
Collègues				
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	✓ 81 %	✓ 82 % (82 %)	82 %
	Réduire le taux de roulement moyen	✓ 20,08 %	✓ 20,04 % (réduction sur un an)	Réduction sur un an
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Femmes en position de leadership ⁴ (% au Canada)	✓ 37,3 %	✓ 39,8 %	40 % d'ici 2020
	Minorités en position de leadership ⁴ (% au Canada)	✓ 14,7 %	✓ 14,5 %	-
	Personnes handicapées (% au Canada)	✓ 5,9 %	✓ 5,7 %	-
	Peuples autochtones	✓ 1,3 %	✓ 1,2 %	-
	Dirigeantes ^{5,6} (% aux É.-U.)		25,8 %	
	Dirigeants issus de minorités visibles ^{5,6} (% aux É.-U.)		15,1 %	
Collectivités				
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (en M\$)	102,5	107	Atteindre ou dépasser 1 % ⁷
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	127 888	172 250 (hausse sur un an)	Hausse sur un an
Inciter les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables	276	154 ⁸	-
Environnement				
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Opérations 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 35 %	Réduction de 45 % (40 % d'ici 2020)	D'ici 2020, réduction de 40 % par rapport à la consommation de 2010
Gouvernance				
Favoriser la diversité et l'inclusion	Femmes au sein du conseil d'administration	36 %	36 %	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants

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.

2 En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie en 2017-2018, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Les principaux changements incluent les suivants : passage de sondages téléphoniques à des sondages par courriel, modification de l'échelle pour les questions du sondage et changements aux mesures clés pour Gestion de patrimoine, Assurance et Services bancaires aux entreprises.

3 Valeur économique distribuée telle que définie par le Global Reporting Initiative. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la page 35.

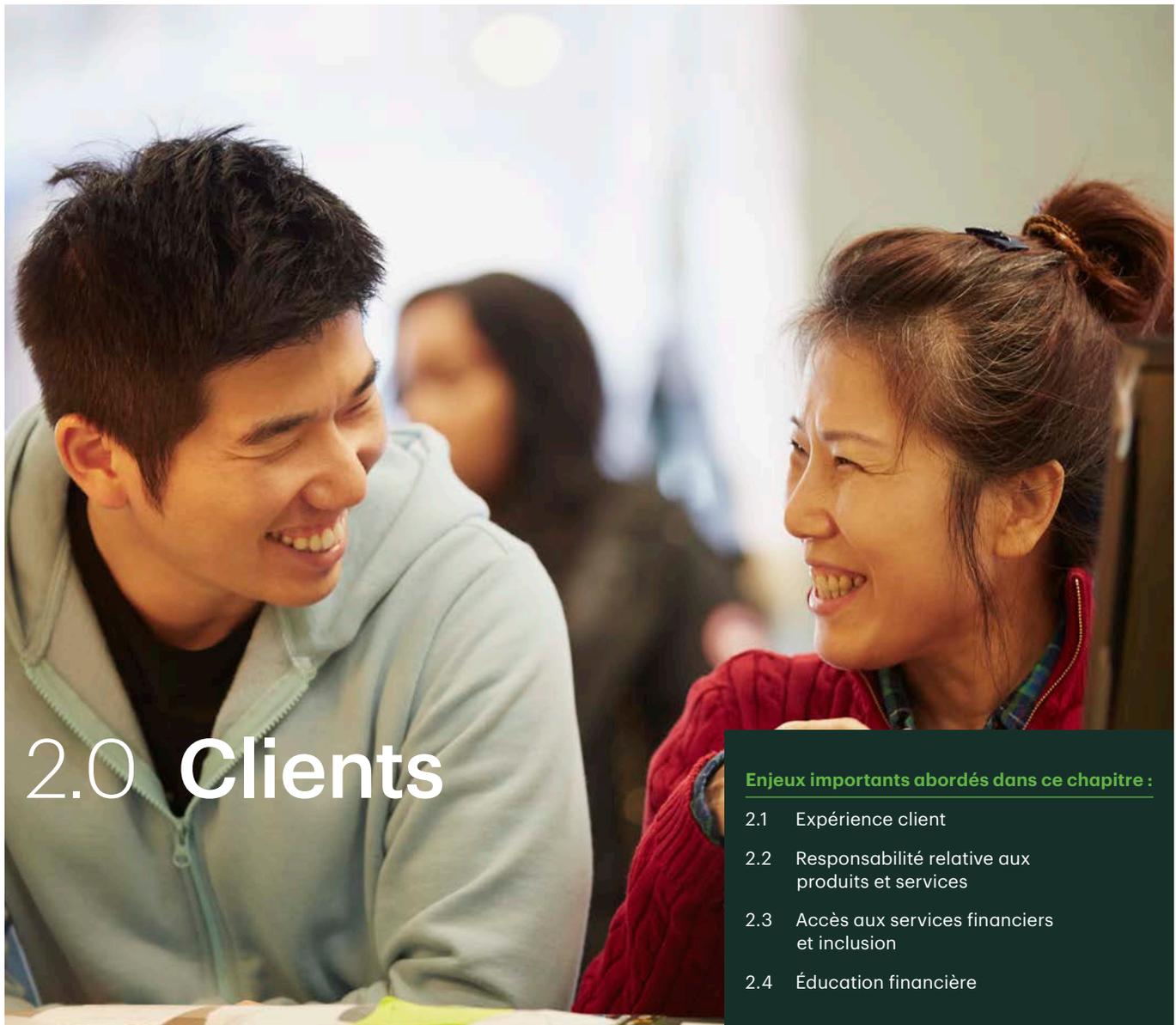
4 La catégorie « Haute direction » englobe les postes de vice-président et les échelons supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature à la TD.

5 Comprend tous les employés de TD Bank, N.A., à l'exception des employés expatriés ou en congé d'invalidité de longue durée non admissibles. 2017 est la première année pour laquelle la TD a divulgué publiquement des données sur la diversité aux États-Unis.

6 Rapport EEO-1, catégorie 1.1 (A)

7 La cible de 1 % de dons s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD. Calculé en fonction de la moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur 5 ans du bénéfice net avant impôt au Canada se terminant en 2017, et le pourcentage du bénéfice net avant impôts de TD Bank pour la période terminée le 31 octobre 2017. (Ventilation : Canada = 1,22 %, É.-U. = 0,83 %)

8 En 2017, nous avons évalué les fournisseurs en mettant l'accent sur les services et produits considérés comme à risque plus élevé, d'où la baisse du volume de fournisseurs évalués comparativement à 2016.



2.0 Clients

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

- 2.1 Expérience client
- 2.2 Responsabilité relative aux produits et services
- 2.3 Accès aux services financiers et inclusion
- 2.4 Éducation financière

Faits saillants de 2017

En recevant le prix Meilleurs services bancaires d'Ipsos (édition 2017), TD Canada Trust s'est classée au premier rang parmi les cinq grandes banques de détail canadiennes¹ pour l'excellence de son service à la clientèle²

La TD a obtenu la meilleure cote de satisfaction de la clientèle pour les services bancaires aux PME dans la région du Sud, selon une étude de J.D. Power³

L'appli de services bancaires mobiles de la TD a été classée au premier rang des applis bancaires canadiennes⁴

¹ Les cinq grandes banques de détail canadiennes sont la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada, la Banque Scotia et La Banque Toronto-Dominion.

² Les prix Meilleurs services bancaires d'Ipsos (édition 2017) 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 2017 du programme ISC clos en août 2017 était constitué de 47 813 répondants qui ont fourni 68 744 cotes à des institutions financières à l'échelle du pays. La position de chef de file se définit par une avance statistiquement importante sur les cinq autres grandes banques de détail canadiennes (à un niveau de confiance de 95 %) ou par une égalité statistique avec une ou plusieurs des cinq grandes banques de détail canadiennes.

³ TD Bank a reçu la plus haute note parmi 11 banques dans la région du Sud dans l'étude de 2017 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires aux PME aux États-Unis de J.D. Power. Réalisée de juin à août 2017, l'enquête reposait sur 8 378 réponses et visait à connaître l'opinion des clients de services bancaires aux PME ayant des revenus de 100 000 \$ à 10 millions de dollars. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez jdpower.com

⁴ La TD s'est classée au 1^{er} rang selon le rapport 2017 d'App Annie, qui mesure le nombre mensuel d'utilisateurs actifs, les téléchargements, le nombre moyen de sessions par utilisateur, le taux d'ouverture de l'application et la note moyenne de l'évaluation.

2.1 Expérience client

Pourquoi est ce important pour la TD?

Le monde d'aujourd'hui évolue à un rythme sans précédent. Compte tenu des attentes croissantes des clients, des nouvelles technologies, de l'accès à l'information en tout temps et de la concurrence accrue, nous devons plus que jamais offrir une expérience légendaire.

APPROCHE DE GESTION

La TD place la prestation d'un service à la clientèle légendaire au cœur de sa stratégie d'affaires. Dans le cadre de notre promesse liée à l'image de marque auprès de nos clients, nous sommes prêts à les aider à assurer leur sécurité financière. Comme les clients continuent de choisir davantage les canaux numériques, 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.

Au Canada comme aux États-Unis, nous avons un Conseil de l'expérience client. Ces groupes collaborent afin que les efforts soient parfaitement coordonnés pour obtenir les meilleurs résultats chaque fois qu'un client fait affaire avec nous.

RÉALISATIONS EN 2017

Rehausser notre marque pour inspirer la confiance

En 2017, nous avons actualisé notre marque pour refléter l'évolution des besoins de nos clients au Canada et aux États-Unis. Nos équipes ont mené une série de groupes de discussion et de tournées d'écoute pour recueillir les commentaires de nos clients et de nos employés.

Au Canada, les clients nous ont dit qu'ils veulent le confort que la TD leur offre grâce à des heures d'ouverture prolongées et à la commodité du service, mais bon nombre d'entre eux ne se sentent pas confiants à l'égard de leur avenir financier. Notre nouvelle promesse liée à l'image de marque vise à susciter la confiance en aidant les clients à mieux comprendre leurs finances et en trouvant des façons nouvelles et différentes de les appuyer dans l'élaboration et l'atteinte de leurs objectifs. Nous cherchons à mieux comprendre les besoins uniques des clients grâce à des manières novatrices de réinventer les services bancaires.

Aux États-Unis, la commodité associée aux services bancaires change rapidement de sens, et nos clients s'attendent à une expérience légendaire chaque fois qu'ils interagissent avec nous, quel que soit le canal. TD Bank continue de mettre l'accent sur la commodité, nos efforts pour accorder la priorité à nos clients et le soutien aux collectivités.

Nouveau programme IEL

En 2017, nous avons dépassé notre cible pour l'indice d'expérience légendaire ou IEL (voir le tableau). L'IEL sert à mesurer l'expérience de nos clients. Chaque jour, nous communiquons avec les clients au sujet de leur plus récente interaction avec la TD et, en 2017, plus de 600 000 clients en Amérique du Nord ont participé à ce programme de mesure par sondage. Pour améliorer notre rendement, nous transmettons régulièrement à tous nos employés les résultats IEL, les commentaires de nos clients ayant une incidence directe sur la rémunération variable des employés du Réseau de succursales.

Afin d'obtenir plus de commentaires des clients, de leur permettre d'en faire part plus facilement, et d'améliorer notre façon de mesurer et de recueillir les commentaires, nous avons entrepris une importante transformation de l'IEL en 2017, d'après la rétroaction des clients et des employés. Les améliorations apportées sont les suivantes :

- Nouveau questionnaire plus court, plus simple à comprendre et mieux apte à mesurer l'expérience de nos clients lors de leurs interactions avec différents secteurs de la TD
- Nouvelle plateforme de rapports hors pair offrant des analyses en temps réel et des renseignements plus approfondis sur les impressions des clients par rapport à la TD – peu importe le moment, l'endroit ou la façon dont les clients interagissent avec nous
- Passage des sondages par téléphone aux sondages par courriel, en de multiples langues



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

Bureau de l'ombudsman de la TD

Plus de 600 000

Nombre de clients en Amérique du Nord qui ont participé au programme Indice d'expérience légendaire (IEL), un nombre supérieur à notre cible IEL pour 2017

- 1 Pour 2017, le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises TD et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust.
- 2 En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie en 2017-2018, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Les principaux changements incluent les suivants : passage de sondages téléphoniques à des sondages par courriel, modification de l'échelle pour les questions du sondage et changements aux mesures clés pour Gestion de patrimoine, Assurance et Services bancaires aux entreprises.

Objectif	Résultat en 2016	Résultat en 2017		État	Cible pour 2018
		Résultat en 2017 (cible entre parenthèses)			
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – résultat composé de la TD ¹	✓ 45,3 %	✓ 44,4 % ¹ (43,8 %)	●	61,93 ²

● Atteint ◐ Sur la bonne voie ○ Non atteint

2.1 Expérience client (suite)

Résolution des problèmes des clients	2017	2016	2015
Canada			
Nombre de problèmes transférés au Service à la clientèle du Réseau de succursales	9 630 ¹	7 723	6 447
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD	4 245	4 331	3 922
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau de l'ombudsman de la TD	779	749	637
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90 %)	97 %	95 %	98 %
Problèmes examinés par l'OSBI ² et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	187	176	106
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	8 927	8 622	8 596
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 %

Meilleures conversations financières

En 2017, nous avons mis en place l'outil Découverte TD au Canada qui permet aux conseillers de première ligne de mieux comprendre les besoins initiaux et futurs des clients. Grâce à cette plateforme, ils peuvent recueillir des renseignements auprès des clients en leur posant une série de questions simples pour apprendre à mieux les connaître et comprendre leurs objectifs financiers dans le but de leur offrir des informations encore plus personnalisées et complètes.

Bon rapport coûts-avantages

En 2017, nous avons lancé le cadre Bon rapport coûts-avantages au Canada pour aider les clients à mieux comprendre la valeur des produits et services de la TD. Ce cadre aide les dirigeants des équipes de produits à évaluer plus efficacement les décisions en matière de tarification, tout en améliorant la façon dont nous communiquons la tarification et la valeur à nos clients.

Résolution de problèmes

Notre processus de résolution des plaintes est conçu pour aider les employés de première ligne à résoudre les problèmes. Quand des 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. Ce processus permet aux clients de déposer une plainte pour violation possible d'un code, d'un règlement ou d'un engagement auprès du Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada) ou du Chairman's Service Center (États-Unis).

- Au Canada, nous avons connu une augmentation du nombre de plaintes enregistrées l'année dernière en raison de différents facteurs, notamment la volonté

des consommateurs de transmettre les plaintes et les étapes prises par la TD pour accroître les façons de recevoir des plaintes. Le nombre plus important de plaintes permet à la TD de mieux reconnaître les irritants pour les clients. Les trois principaux types de plaintes dans les succursales touchaient le service à la clientèle, les décisions et les erreurs. Le nombre de plaintes reçues par le Bureau de l'ombudsman a augmenté de 4 % en 2017 par rapport à l'année précédente (comparativement à une hausse de 18 % en 2016), ce qui nous indique que nous avons davantage résolu les problèmes au début du processus de transmission à un niveau supérieur cette année.

- Aux États-Unis, les plaintes signalées au Chairman's Service Center ont augmenté de 4 % en 2017. Le suivi des plaintes a été élargi l'année dernière afin d'inclure de nouveaux secteurs d'activité et d'autres sources, comme les médias sociaux, ce qui a contribué à l'augmentation. Les principaux motifs de plainte concernant nos interactions en succursale et au téléphone étaient le service à la clientèle, les écarts de compte, les erreurs et la connaissance des produits.

Plus de façons de communiquer les préoccupations

En 2017, le Bureau de l'ombudsman a tenu son premier Forum TD sur les plaintes et sa première séance interactive de remue-méninges Knowledge Café pour les employés, qui ont regroupé le chef de la direction de la TD, d'autres cadres supérieurs et des employés responsables de régler les plaintes des clients. Le forum a tiré parti de l'expertise collective afin de déterminer comment améliorer davantage notre approche au processus de réponse aux commentaires et de traitement des plaintes.



«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 simplifier 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

- 1 Augmentation causée par l'ajout de façons de recevoir des plaintes.
- 2 Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

2.1 Expérience client (suite)

Dans le cadre des améliorations énumérées ci-dessus qui ont été apportées à l'IEL, nous avons introduit la rétroaction en boucle fermée au Canada et aux États-Unis. Un client peut ainsi demander qu'on l'appelle pour faire un suivi s'il a indiqué, dans le sondage sur l'IEL, avoir eu une mauvaise expérience. Un gestionnaire de première ligne ou un membre de l'équipe de rétroaction en boucle fermée en est alors informé, et il communique avec le client le plus rapidement possible pour discuter de la situation. La rétroaction que nous donnons aux clients qui en ont fait la demande nous offre des occasions uniques et distinctives de comprendre leurs préoccupations et de découvrir comment nous pouvons nous améliorer.

Innovation numérique : Bâtir la banque de l'avenir

Avec plus de 11,5 millions de clients actifs des services numériques, la TD se classe parmi les meilleures entreprises de services financiers en ligne au monde. Au Canada, la TD comptait le plus grand nombre de visiteurs uniques utilisant ses services financiers mobiles au cours de l'exercice complet à ce jour (de novembre 2016 à septembre 2017)².

Nous avons continué d'accorder la priorité à la croissance de l'innovation numérique en 2017. Voici quelques-unes des importantes initiatives de l'année :

- Nous avons établi notre propre Centre d'excellence en innovation, qui a un mandat à l'échelle nord-américaine et compte près de 100 experts en conception numérique qui s'efforcent de créer des expériences marquantes et significatives centrées sur le client.
- La TD collabore avec Kasisto pour intégrer sa plateforme conversationnelle avec intelligence artificielle (IA) à la fine pointe de la technologie dans l'appli TD. Elle comprendra de nouvelles fonctions comme une assistance de type clavardage et de l'information sur les dépenses en temps réel pour les clients canadiens. Nous croyons que l'IA exercera une fonction déterminante pour nous aider à créer de nouvelles expériences bancaires personnalisées.
- Toutes nos succursales canadiennes sont maintenant munies d'un réseau WiFi et d'iPad, et nous avons doublé notre capacité réseau, améliorant ainsi le temps de réponse client de plus de 50 %.
- Nous avons signé une entente nationale exclusive avec l'Association canadienne de l'immeuble (ACI), ce qui lui a permis d'afficher des annonces immobilières correspondant au budget et au quartier choisi du client quand ce dernier utilise notre Calculateur d'admissibilité hypothécaire TD. Conçu pour aider à cerner les coûts d'une propriété, le calculateur illustre l'abordabilité dans des termes clairs pour le client; il indique le prix de la propriété qu'il pourrait se permettre et montre de véritables propriétés à vendre à ce prix sur realtor.ca.

- Aux États-Unis, nous avons lancé EmpreinteVocale TD, qui permet aux clients de confirmer leur identité avec le son de leur voix. Depuis le 31 octobre 2016, 1,28 million de clients se sont inscrits au service, qui a été utilisé plus de 4 millions de fois.
- Dans le secteur de l'assurance, nous avons lancé MonAvantage TD, une application qui aide les clients à économiser sur leur assurance auto en les encourageant à adopter des habitudes de conduite plus sécuritaires. Le taux d'adoption a dépassé les attentes; en effet, les clients adorent la façon dont l'application assure le suivi des habitudes de conduite, fournit un score chaque fois qu'ils prennent le volant et leur donne l'occasion de réduire leur prime grâce à des comportements sécuritaires au volant. Les clients reçoivent également un rabais automatique de 5 % lorsqu'ils s'inscrivent.

Nous investissons aussi dans le talent requis pour promouvoir un écosystème d'innovation prospère afin de nous assurer que nous nous préparons pour l'avenir.

RÉALISATIONS EN 2017

- Nous avons annoncé un programme unique pour appuyer les jeunes entreprises de technologie financière et les entreprises en démarrage en leur fournissant du financement et de l'aide dans leur demande de brevets. La TD est la première banque en Amérique du Nord à offrir un programme qui n'est pas fondé sur une participation et qui sert à soutenir en particulier le processus rigoureux de demande de brevets au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde.
- Nous nous sommes engagés à appuyer l'Institut Vecteur, qui est le fruit d'une collaboration de calibre mondial entre les établissements d'enseignement, les incubateurs et accélérateurs d'entreprises, les entreprises en démarrage, les entreprises en croissance et les entreprises établies se consacrant à l'avancement de la recherche sur l'IA, ainsi qu'à l'adoption et à la commercialisation des technologies d'IA au Canada.
- Nous avons promis de financer un nouveau centre d'innovation financière à la Rotman School of Management de l'Université de Toronto, qui agira comme incubateur d'idées en vue de développer des applications financières de la technologie à chaîne de blocs, de l'apprentissage automatique, des mégadonnées et de l'informatique quantique.
- Nous avons annoncé le financement de nouveaux programmes à l'Université Western, à London, en Ontario, notamment la création d'un centre des analyses, le versement d'une subvention pour professeurs en données et en analyses et la création d'une bourse pour les femmes en analyse de données.

CourtierWeb de la TD est la plateforme préférée des investisseurs autonomes parmi les banques canadiennes selon le *Globe and Mail*¹.

¹ Source : <https://www.theglobeandmail.com/globe-investor/online-broker-rankings/the-globe-and-mails-17th-annual-online-broker-ranking/article27571960/>
² Source : plateforme comScore, Inc., Mobile Metrix, Canada, personnes âgées d'au moins 18 ans, à la maison et au travail.

2.2 Responsabilité relative aux produits et services

G4 FS7

G4-FS14

G4-PR3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nos clients s'attendent à ce que nous leur offrons des solutions financières qui rendent leur vie meilleure. Nous tenons compte de leurs besoins lorsque nous concevons nos produits, services et communications pour que nos 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 des clients. Dans la planification et l'élaboration de nos produits, services et communications, 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 conception et la commercialisation de produits et services qui répondent aux besoins de nos clients sont une responsabilité partagée par les équipes Produits, Canaux de distribution, Conformité, Marketing et Responsabilité sociale.

RÉALISATIONS EN 2017

Langage clair et tests pour les communications avec les clients

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 obligations en matière de finances ainsi que le fonctionnement de nos produits et services. Au Canada, la TD s'est dotée de principes sur le langage clair et a créé le cours Principes de base d'un langage clair pour guider ses employés et les aider à rédiger les documents destinés aux clients.

En 2017, au Canada, nous avons entrepris un exercice en vue d'améliorer notre façon de communiquer avec nos clients par lettre et courriel. Grâce à des sondages auprès des clients et à des groupes de discussion, nous avons testé 12 communications prioritaires sur les changements apportés aux comptes, les nouveaux frais et les cartes de crédit. Les commentaires obtenus nous ont aidés à dresser une liste des 16 pratiques gagnantes à adopter dans les futures communications avec les clients.

Pratiques de vente responsables

Nos produits et services sont conçus pour satisfaire les besoins 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.
- Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des différents produits, les politiques « Connaissez votre client » et le respect des exigences réglementaires.
- 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 discuter des besoins financiers des clients avec eux ainsi que des options pour les combler, de poser les bonnes questions et de suggérer les solutions appropriées.
- Nous avons établi un cadre Bon rapport coûts-avantages au Canada, dont nous nous servons pour mettre au point des produits et services qui donnent aux clients des choix clairs et avantageux. Ce bon rapport coûts-avantages dont bénéficient les clients est également expliqué aux employés afin qu'ils puissent aider les clients à faire des choix avisés qui répondent le mieux à leurs besoins.

Plus de 85 000 collègues se présentent au travail chaque jour pour servir des millions de clients avec excellence et intégrité, et nous sommes fiers de ce qu'ils font. Nous ne tenons pas pour acquise la confiance que nous accordent nos clients. C'est pourquoi nous avons entrepris un examen approfondi de nos pratiques de vente à la suite d'une couverture médiatique qui ne reflétait pas nos valeurs. L'examen a permis de conclure que les employés qui agissent de manière contraire à l'éthique en vue d'atteindre des objectifs de vente ne constituent pas un problème répandu. Nous avons tout de même ciblé des occasions d'amélioration et avons mis en œuvre un plan à cet égard. Au cours de la dernière année, nous avons pris des moyens pour renforcer nos mesures de contrôle internes et nos politiques et demeurons engagés à enrichir la vie de nos clients grâce à des services et à des conseils pour soutenir leur avenir financier.



COIN DES ANALYSTES

À nos clients

Codes de conduite et engagements envers le public

Comprendre la vente liée

Renseignements sur les produits

Services bancaires écologiques

Politique environnementale de la TD

Produits écologiques 2017

2.2 Responsabilité relative aux produits et services (suite)

G4 FS8

En octobre 2017, au Canada, nous avons lancé un processus d'avis automatisé pour plusieurs de nos produits et services, qui informe les clients des nouveaux achats qu'ils ont effectués ou des modifications qu'ils ont apportées à un produit ou service existant. L'avis comprend un numéro de téléphone pour encourager les clients à communiquer avec nous au cas où ils ne reconnaîtraient pas le changement apporté à leur compte. Nous avons également amélioré nos techniques, nos mesures de contrôle et notre capacité de surveillance des ventes, et nous continuons à prendre les mesures nécessaires pour traiter les problèmes avec les employés et les clients.

Nous poursuivons le renforcement de notre message de leadership en matière d'intégrité et du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, qui souligne notre détermination à agir de façon éthique et intègre. Par ailleurs, nous continuons d'examiner et d'améliorer notre cadre de gestion du rendement afin de nous assurer que nos employés sont reconnus et récompensés pour avoir agi dans l'intérêt de nos clients. Enfin, nous prenons très au sérieux les problèmes ou les préoccupations soulevés par nos employés, ou à leur sujet. Nous traitons rapidement les préoccupations portées à notre attention au moyen des solides canaux de communication en place.

Aider les clients à épargner

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 2017, les clients de TD Canada Trust ont épargné 4,3 milliards de dollars grâce à nos programmes d'épargne automatisée, une hausse par rapport au montant de l'année précédente, qui était de 4,1 milliards de dollars¹.
- 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 2017, nous avons rendu possible le versement de 15,8 millions de dollars en BEC.

- Nous poursuivons notre collaboration avec EducAVENIR, organisme sans but lucratif qui aide les familles admissibles à commencer à épargner pour les études de leurs enfants.

S'occuper des clients éprouvant des 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 PME à éviter des solutions de financement de rechange éventuellement plus coûteuses. Nous maintenons ainsi notre relation avec nos clients et évitons des pertes. En 2017, par exemple :

- Au Canada, nous avons aidé à restructurer des prêts totalisant 77,9 millions de dollars, ce qui a permis d'alléger les versements de 20 724 clients.
- Aux États-Unis, nous avons restructuré des actifs immobiliers en difficulté de 172,9 millions de dollars américains, ce qui a aidé 1 181 clients.

Les Services économiques TD ont publié un rapport important sur la croissance de la volatilité des revenus au Canada afin d'accroître la sensibilisation sur ce problème émergent qui a une incidence négative sur la planification financière, l'épargne et la santé financière globale des Canadiens. [Consultez-le ici.](#)

Offrir des services bancaires écologiques

Nous avons créé une gamme de services bancaires écologiques pour aider nos clients à protéger l'environnement. Les choix offerts dans nos secteurs d'activité comprennent notamment les services bancaires sans papier et l'assurance pour véhicules hybrides et électriques.

De plus amples renseignements sont fournis dans la section Environnement du présent rapport.



15,8 M\$

En 2017, nous avons aidé les familles à épargner 15,8 M\$ en vue des études futures d'un enfant en rendant possible les versements dans le cadre du Bon d'études canadien.

Services bancaires sans papier	2017	2016	2015
Comptes avec relevés en ligne, en millions	11,5	10,4	7,4
Arrêt de l'envoi de relevés papier, en millions	112,3	97,8	78,9
Arrêt de l'envoi de documents papier (Gestion de patrimoine TD), en millions	34,7	31,6	29,1
Assurance pour véhicules hybrides et électriques	2017	2016	2015
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	20 620	17 777	16 605
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD ²	10 819	7 268	7 601

1 Les données de 2016 ont été retraitées afin de les rendre conformes à la méthodologie de calcul adoptée en 2017

2 Estimation de la réduction des émissions de GES des clients souscrivant une assurance auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique

2.3 Accès aux services financiers et inclusion

G4-FS13

G4-FS14

G4-EC8

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 plus 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.

- 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.

Les valeurs fondamentales d'inclusion et de diversité sont ancrées dans le [Cadre de travail de la TD](#), ainsi que dans 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 de la direction (CDID) de la TD, qui relève du président du Groupe et chef de la direction.

RÉALISATIONS EN 2017

Clients à faible revenu

La TD continue d'offrir un accès abordable aux services bancaires essentiels aux personnes à plus faible revenu. Voici les faits saillants :

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 et pour les bénéficiaires de régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). En 2017, nous avons créé un centre d'excellence en soutien, qui vise à améliorer la capacité des conseillers à appuyer les clients qui sont bénéficiaires d'un REEI.
- Nous offrons un nombre illimité d'opérations aux détenteurs d'un compte pour les jeunes, et un compte pour étudiants TD gratuit à tous les clients inscrits à temps plein à un programme d'études postsecondaires.

- Nous accordons 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.

États-Unis

- Notre compte-chèques de base (TD Simple Checking) est assorti de frais de tenue de compte mensuels peu élevés et n'exige aucun solde mensuel minimal. De plus, nous offrons un compte-chèques pratique (TD Convenience Checking) permettant aux clients de bénéficier d'une exonération des frais de tenue de compte mensuels s'ils maintiennent un solde de 100 \$ US.
- Les étudiants de moins de 24 ans peuvent ouvrir un compte-chèques sans frais (TD Student Checking) qui s'accompagne d'un compte d'épargne sans frais.
- Notre compte-chèques pour aînés (TD 60+ Checking) exige un solde peu élevé de 250 \$ US pour éviter les frais de tenue de compte mensuels et s'accompagne de chèques personnels et de chèques de banque gratuits.
- L'une de nos stratégies pour accroître l'accès aux principaux services financiers consiste à installer un plus grand nombre de guichets automatiques dans les quartiers des personnes ayant un revenu faible à modéré. Dans ces secteurs et dans plusieurs marchés, la TD a installé 98 guichets automatiques avec distribution de billets et acceptation de dépôts en 2017.
- Nous proposons plusieurs programmes de prêt hypothécaire à l'intention des acheteurs ayant un revenu faible à modéré ou des personnes achetant une première propriété qui n'ont pas l'argent pour effectuer une mise de fonds importante. Voici des exemples de ces programmes :
 - En 2017, le programme hypothécaire Right Step Mortgage® de TD Bank, qui comprend l'option de mise de fonds d'à peine 3 % et aucune assurance hypothécaire payée par l'emprunteur, a aidé 583 clients à emprunter 109,2 millions de dollars américains pour l'achat ou le refinancement de leur propriété.



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

2.3 Accès aux services financiers et inclusion (suite)

Permettre l'accès à la propriété grâce à des programmes de prêt abordable

Chris Woolridge, entraîneur de natation au Keene State College, à Keene dans le New Hampshire, a toujours rêvé d'être propriétaire d'une maison. Aujourd'hui âgé de 34 ans, il ne s'attendait pas à ce que son rêve se réalise avant ses 40 ans. Cependant, grâce au programme de prêt hypothécaire abordable HomeReady de Fannie Mae, et à un prêt de TD Bank, il est fier d'être propriétaire d'une maison à Jaffrey, dans le New Hampshire, depuis la fin de l'année dernière.



« Lorsque j'ai eu la clé entre les mains, j'avais l'impression de rêver », explique Chris à propos du jour où il est devenu propriétaire. « J'étais en état de choc. Je n'arrivais pas à croire que j'étais chez moi. » Chris avait commencé à chercher une maison en 2015. Il s'est adressé à Becky Ryll, agente de prêts hypothécaires de la TD, et a suivi le processus de préapprobation, mais le programme HomeReady n'était pas encore offert. Son salaire était inférieur à 60 000 \$ et il ne disposait pas de la mise de fonds de 20 %. Il avait donc reporté la réalisation de son rêve.

Toutefois, les choses ont changé en 2016 quand il a trouvé une maison qui lui plaisait vraiment. Il s'est de nouveau adressé à Becky et a découvert un nouveau programme hypothécaire conçu pour les personnes et les familles ayant un revenu faible à modéré. Bien que de nombreux clients, comme Chris, qui ont un emploi stable, un compte d'épargne et de grands rêves, ne s'identifient pas comme étant des emprunteurs avec un revenu faible à modéré, ils peuvent souvent avoir besoin d'aide dans des marchés immobiliers coûteux. En six semaines, Chris avait conclu la transaction pour l'achat d'une maison de 230 000 \$ US, avec une mise de fonds de 12 000 \$ US. Il adore sa nouvelle maison et peut même continuer à verser des fonds dans son compte d'épargne après avoir effectué son versement hypothécaire.

« Une mise de fonds minimale et un financement allant jusqu'à 97 % représentent des caractéristiques clés du programme HomeReady », explique Sharmila Srivastav, directrice du développement des produits pour Fannie Mae. « De plus, la mise de fonds peut provenir de différentes sources admissibles, notamment de cadeaux de parents ou de membres de la famille. »

Le produit hypothécaire HomeReady joue un rôle important dans l'engagement de la TD à répondre aux besoins de crédit des personnes qui pourraient ne pas avoir l'occasion d'être propriétaire.



Right Step Mortgage®

Notre programme comprenant l'option de mise de fonds d'à peine 3% a aidé 583 familles pour l'achat ou le refinancement de leur propriété.

Conception de succursales accessibles

L'accessibilité et l'inclusion sont au cœur de la conception de nos succursales. En 2017, nous avons mis à jour la politique d'accessibilité de la TD afin de nous assurer que nous sommes toujours prêts à répondre aux besoins de tous.

– En 2017, nous avons consenti 706 prêts dans le cadre du programme HomeReady totalisant 110,1 millions de dollars américains.

Personnes handicapées

- Nous avons collaboré avec la société de recherche canadienne Ipsos en 2017 pour organiser la première table ronde avec des personnes handicapées au Canada. Les résultats obtenus servent à établir un plan qui répondra davantage aux besoins de ce segment de clientèle important.
- Nous avons également collaboré avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale pour mettre sur pied un projet pilote de formation en service à la clientèle pour les employés de première ligne. Ce projet visait à accroître la compréhension et la confiance des

employés lors de leurs interactions avec les clients aux prises avec des problèmes de santé mentale.

- Au cours de la dernière année, nous avons mis à jour la politique d'accessibilité de la TD afin de nous assurer que nous sommes toujours prêts à répondre aux besoins de tous. L'accessibilité est prise en considération dans la conception de nos installations et dans toutes les nouvelles fonctions technologiques que nous développons ou achetons. Les guichets automatiques à écran tactile de la TD sont munis d'une prise d'écouteurs pour les personnes ayant un handicap visuel. Tous les employés en contact avec les clients sont formés sur l'accessibilité aux services de la TD, dans le cadre de leur formation continue sur le service à la clientèle.

2.3 Accès aux services financiers et inclusion (suite)

Ce que nous réserve l'exercice 2018 :

- La TD ajoutera la langue des signes américaine (ASL) sur les tablettes disponibles dans certaines succursales en vue d'améliorer le soutien offert aux clients sourds. Une appli de LanguageLine permettra aux employés et aux clients d'avoir accès à plus de 200 langues.
- Nous participerons au projet pilote ShopTalk de l'INCA exploitant l'appli de la technologie d'assistance révolutionnaire BlindSquare, qui s'adresse aux personnes aveugles ou ayant un handicap visuel. Dans le quartier entourant l'intersection Yonge et St. Clair à Toronto, la technologie BlindSquare permettra à ces personnes de trouver les succursales et de s'y déplacer avec confiance et en toute sécurité.

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 [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.
- Pour aider les gens dans cette nouvelle étape de leur vie, nous proposons un forfait bancaire pour néo-Canadiens, que nous avons mis à jour en 2017 afin d'inclure un compte-chèques illimité sans frais mensuels pendant six mois et une nouvelle carte de crédit sans aucun antécédent de crédit requis.
- De plus, nous permettons depuis peu aux nouveaux clients de la TD d'ouvrir un compte-chèques à partir d'une plateforme numérique, sans avoir à se rendre en succursale.
- Au cours de la dernière année, la TD est devenue la première banque canadienne à offrir son application bancaire mobile en chinois, pour que nous puissions mieux servir plus d'un million de Canadiens qui ont le chinois pour langue maternelle.

Clients issus de la communauté LGBT

- En 1994, la TD est devenue la première institution financière canadienne à offrir à ses employés des avantages sociaux pour les conjoints de même sexe. De même, la TD continue à déployer des efforts pour 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).
- Dans des villes canadiennes importantes, nous pouvons compter sur des chefs de marché, Expansion des affaires, qui se spécialisent dans le service à la communauté LGBT.
- Nos publicités dans les succursales et publications grand public reflètent les divers visages de la communauté LGBT.
- En 2016, au Canada, les toilettes accessibles à tous et les affiches neutres sont devenues la norme d'aménagement pour les nouveaux établissements et ceux qui sont rénovés. Ces toilettes individuelles accessibles sont à la disposition de tous, peu importe l'identité sexuelle ou l'expression de genre.
- En 2017, nous avons appuyé l'éducation financière pour la communauté LGBT au moyen de colonnes de conseils financiers dans un magazine et de segments radio mensuels dans des médias LGBT.

Autochtones du Canada

Notre objectif est d'être la banque de choix pour les peuples autochtones, et nous continuons d'offrir des produits et services nécessaires pour maintenir et stimuler la prospérité des communautés autochtones. Pour en savoir plus, lisez le rapport de 2017 *La TD et les communautés autochtones du Canada*.

La TD est nommée entreprise de l'année par la Chambre de commerce gaie et lesbienne du Canada



2.4 Éducation financière

G4-FS13

G4-FS16

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 clients 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.

APPROCHE DE GESTION

La TD est prête à être un chef de file en éducation financière, puisque nous pensons que nous avons un rôle important à jouer en aidant les gens de tous les milieux à améliorer leurs compétences financières. Cet objectif cadre avec la promesse liée à notre marque qui consiste à améliorer la confiance financière, laquelle accroît la confiance en l'avenir.

Au Canada, nous avons créé le conseil d'éducation financière il y a plusieurs années afin de superviser les activités d'éducation financière à la TD et, en 2017, nous avons nommé la toute première vice-présidente, Éducation financière de la TD. Cette ressource spécialisée a été attribuée afin d'accélérer notre progrès, de créer une plus grande responsabilité et d'aider à intégrer l'éducation financière dans toutes nos activités. Aux États-Unis, notre équipe Services de développement communautaire s'occupe de lancer et de faire le suivi des initiatives de la TD en éducation financière.

RÉALISATIONS EN 2017

Canada

- Nous avons créé diverses ressources, comme le [site Web On est prêts pour vous](#) et la trousse sur l'éducation financière de la TD pour aider les parents à parler d'argent avec leurs enfants et aider les gens à en savoir plus sur les étapes financières importantes dans leur vie, comme l'achat d'une maison et le début de la vie commune.
- La TD a continué d'offrir son soutien à Prospérité Canada, organisme de bienfaisance national, pour commanditer le Centre pour l'éducation financière. Celui-ci vise à assurer le bien-être financier et l'autonomisation financière durable des Canadiens vivant dans la pauvreté, grâce à l'amélioration des connaissances et du bien-être financiers des Canadiens vulnérables. La TD et Prospérité Canada ont l'objectif d'aider un million de Canadiens d'ici 2022.

- Fin 2016, nous avons lancé l'appli Dépense TD au Canada pour aider nos clients à mieux comprendre et maîtriser leurs finances afin qu'ils puissent prendre des décisions plus éclairées.
- En 2017, nous avons présenté la dernière version, Dépense TD 2.0, qui compte de nouvelles fonctions qui répondent aux principales demandes que la TD a reçues de ses clients. Ses nouvelles fonctions comprennent l'historique des dépenses – qui permet aux utilisateurs de comparer leurs dépenses du mois en cours à celles des autres mois, et de voir les tendances – ainsi que les pics de dépenses – qui donnent aux utilisateurs la possibilité de voir quelles opérations sortent de leurs habitudes et quand elles ont eu lieu.
- Chaque année, en novembre, le Mois de la littératie financière au Canada, nous déployons des efforts encore plus importants en matière d'éducation financière, et l'année 2017 n'y a pas fait exception. Notre campagne sur les enfants et l'argent a joué un rôle clé pour aider les gens à bâtir leur confiance dans leur capacité de gérer leur argent en se préparant à soutenir le développement de compétences chez leurs enfants, car «des enfants qui ne comprennent rien à l'argent deviennent des adultes qui ne comprennent rien à l'argent». Nous avons mené un sondage pour savoir comment les parents parlent actuellement finances avec leurs enfants, et nous avons présenté ces renseignements dans divers articles. La campagne comprenait également des publicités télévisées, des vidéos en ligne, des publications sur les médias sociaux, de la sensibilisation dans les collectivités ainsi que des affiches en succursale et dans les endroits achalandés, comme les stations de métro. Les succursales ont reçu des trousse de départ à utiliser avec les clients, qui contenaient entre autres des calculateurs d'épargne personnelle à distribuer et des livrets d'activités *L'argent, c'est amusant*, pour les enfants de 7 à 12 ans.



COIN DES ANALYSTES

Assistance TD

Site Web On est prêts pour vous

Finance 101

Centre de ressources sur la fiscalité



1 million

Nombre d'utilisateurs inscrits à l'appli Dépense TD

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)

2.4 Éducation financière (suite)

États-Unis

- **Centre d'apprentissage de TD Bank** : Depuis octobre 2016, l'ensemble des clients et des consommateurs de la TD aux États-Unis ont accès à du contenu interactif sur l'éducation financière, et ce, en tout temps à partir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur. Les clients peuvent en apprendre davantage sur plusieurs sujets et ont ainsi la possibilité de découvrir des compétences et des concepts financiers clés en moins de dix minutes. Les représentants de la TD peuvent présenter le Centre d'apprentissage aux clients au moyen des tablettes en succursale, offrant à la fois de l'éducation financière ponctuelle et des conseils financiers. En 2017, un nouveau cours numérique, Mortgage Modification (module de modifications hypothécaires), a été créé par les dirigeants de la TD et EverFi. Ce module, premier en son genre, aide les apprenants qui éprouvent des difficultés financières à comprendre les options permettant aux familles de conserver leur maison et d'éviter ainsi des résultats tels que la forclusion.

+ Centre d'apprentissage de TD Bank

- **Mois de la littératie financière** : Pendant le Mois national de la littératie financière, en avril, nous avons redoublé d'efforts pour parler de bien-être financier au moyen de vidéos, d'articles et de feuilles de travail pour les clients, nos employés et leur famille. Le crédit et la prise en charge financière étaient des sujets promus afin de susciter l'établissement d'objectifs financiers et la prise de mesures positives.

- **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, tous 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. En 2017, les employés de la TD ont pu poser leurs questions sur les finances personnelles à des conférenciers reconnus à l'échelle nationale lors d'activités en personne et de clavardages en ligne.
- **Centre de ressources sur la fiscalité** : Notre 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. 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.

+ Centre de ressources sur la fiscalité



Rina DeGrazia

Vice-présidente,
Éducation financière

« Le savoir-faire financier est une compétence essentielle. En informant nos collègues et nos clients, et en appuyant les programmes de littératie financière de la collectivité, nous travaillons fort pour aider les gens à acquérir le savoir-faire nécessaire à l'atteinte de leurs objectifs financiers. »



Regardez la vidéo

pour entendre des clients relater leur expérience avec Dépense TD et parler de la manière dont l'appli influence leur vie quotidienne.



3.0 Collègues

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

- 3.1 Engagement des employés
- 3.2 Inclusion et diversité
- 3.3 Santé et bien-être

Faits saillants de 2017

L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 12^e année consécutive

Certification de meilleur lieu de travail, selon Great Place to Work

Pour une 5^e année consécutive, la TD est l'une des 50 meilleures entreprises en matière de diversité aux États-Unis selon DiversityInc., et figure au palmarès des meilleures entreprises en ce qui concerne la diversité globale et l'accessibilité aux personnes handicapées

Reconnue comme l'un des employeurs les plus soucieux de la diversité au Canada en 2017

3.1 Engagement des employés

G4-10

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Afin d'être une meilleure banque pour nos clients, nos actionnaires et les collectivités où nous exerçons nos activités, nous devons avant tout l'être pour nos collègues. Nous sommes déterminés à leur offrir un travail qui compte vraiment, des occasions au-delà de leurs attentes et un leadership inspirant.

APPROCHE DE GESTION

À la TD, nous faisons preuve d'un fort engagement à l'égard du perfectionnement de nos collègues et de la création d'un milieu où les personnes exceptionnelles peuvent s'épanouir. Il s'agit d'un élément essentiel de notre stratégie d'affaires qui permet à la TD de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme un employeur de choix. Nous mesurons notre rendement au moyen de notre indice d'engagement des employés, des taux de départs volontaires et des commentaires de 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 mobilisons nos employés, gestionnaires et dirigeants pour qu'ils nous aident à bâtir un environnement de travail positif et inclusif.
- Nous leur offrons des occasions de développement des compétences et d'avancement de carrière, et nous nous concentrons sur le développement des dirigeants de la nouvelle génération par l'intermédiaire du programme mondial de leadership de la TD.
- Nous parlons ouvertement et régulièrement de la mission, des valeurs, de la stratégie d'affaires et de la culture de la TD afin d'encourager le dialogue à l'échelle de l'entreprise.

RÉALISATIONS EN 2017

Objectif	Résultats en 2016	Résultats en 2017 (cible entre parenthèses)		État	Cible pour 2018
		Résultats en 2016	Résultats en 2017		
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	✓ 81 %	✓ 82 % (82 %)	●	82 %
	Réduire le taux de roulement moyen	✓ 20,08 %	✓ 20,04 % (réduction sur 12 mois)	●	Réduction sur 12 mois

● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

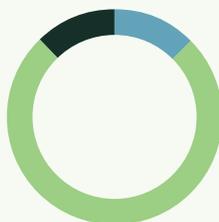
Aperçu de l'effectif

(au 31 octobre 2017)

Plus de
87 665

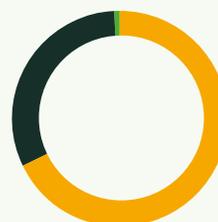
employés à
l'échelle mondiale

Profil de l'effectif mondial en fonction de l'âge



■ 12,7% Moins de 25 ans
■ 75,1% De 25 ans à 54 ans
■ 12,2% Plus de 54 ans

Employés par région



■ 59 424 Canada
■ 27 653 États-Unis
■ 588 Ailleurs dans le monde



COIN DES ANALYSTES

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Profil de l'effectif de la TD

Formation de dirigeants

Recrutement sur les campus

3.1 Engagement des employés (suite)

À l'écoute de nos employés – Résultats du sondage mondial¹

Questions choisies (% positif)	2017	2016 ²	2015 ²
Résultat composé, indice d'engagement des employés (IEE)			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	79%	78%	77%
Je prévois être encore à la TD dans un an.	83%	81%	81%
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	85%	85%	85%

Sondage mondial sur l'engagement des employés

Nous sommes fiers d'annoncer qu'une fois encore, nous avons obtenu des résultats élevés dans notre sondage mondial sur l'engagement des employés, qui permet à ces derniers de se prononcer sur plus de 30 aspects de leur expérience de travail actuelle. La haute direction et le conseil d'administration accordent beaucoup d'importance à ces résultats. Les gestionnaires de personnel à l'échelle de la TD se servent activement de ces commentaires pour améliorer continuellement les pratiques en milieu de travail et s'assurer que la TD continue à mettre de l'avant notre proposition de valeur aux employés.

- Le taux de participation au sondage, soit 87%, est élevé.
- Parmi nos employés, 82% affirment être engagés. Le taux d'engagement actuel sur une échelle de cinq points se situe à 4,22 en 2017, contre 4,18 en 2016 et 4,17 en 2015.
- Nos employés indiquent constamment qu'ils sont fiers de travailler pour la TD et qu'ils se sentent

soutenus par leur gestionnaire. Ils ont également l'impression que la TD fait preuve d'un engagement réel envers nos clients et les collectivités où nous sommes présents.

Fidélisation des employés

Le niveau d'engagement et de satisfaction de nos employés transparaît également dans notre capacité à retenir les plus grands talents. Le taux de roulement moyen de la TD à l'échelle mondiale a diminué légèrement l'année dernière, passant de 20,08% en 2016 à 20,04% en 2017.

Le taux de départs volontaires de la TD au Canada demeure normal³ par rapport à celui de nos homologues 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. Même si la fidélisation globale des employés aux États-Unis s'est améliorée au cours des dernières années, elle demeure une grande priorité en 2018.

Roulement de personnel (%)	2017	2016	2015
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,04	✓ 20,08	✓ 21,34
Canada			
Volontaire ⁴	✓ 13,77	✓ 11,84	10,95
Involontaire ⁵	✓ 2,15	✓ 4,50	4,95
Retraite	✓ 1,29	✓ 1,22	1,48
Total	✓ 17,21	✓ 17,56	✓ 17,38
États-Unis			
Volontaire ⁴	✓ 18,87	✓ 18,34	22,61
Involontaire ⁵	✓ 4,84	✓ 6,43	7,31
Retraite	✓ 0,55	✓ 0,57	0,68
Total	✓ 24,26	✓ 25,35	✓ 30,42

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

2 Les données de 2015 et de 2016 ont été retraitées en raison de données corrigées.

3 Selon une comparaison entre les cinq grandes banques canadiennes, effectuée par PWC en 2015, le taux moyen des 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.

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

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

3.1 Engagement des employés (suite)

Perfectionnement du capital humain

En 2017, nous avons investi 81,8 millions de dollars à l'échelle mondiale dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Le nombre moyen de jours de formation par personne a augmenté de 45%, passant de 3,5 à 4,8 jours.

Afin d'aider les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes, nous leur offrons une vaste gamme d'occasions et de ressources pour les soutenir à chaque étape de leur carrière, notamment par de l'accompagnement professionnel régulier, du mentorat, de la formation à l'interne et des subventions pour leurs droits de scolarité associés à des cours à l'externe. Les employés reçoivent des évaluations individuelles de rendement tous les six mois et peuvent également transmettre des commentaires en toute confidentialité concernant la performance de leur gestionnaire. Voici quelques faits saillants de 2017 :

- Nous avons mis à niveau notre système de gestion de la formation MaFormation.
- Nous avons lancé une formation obligatoire sur le Code de conduite.
- Les employés ont suivi plus de 2,4 millions de cours en ligne pour favoriser leur perfectionnement.
- Les membres de la direction et les gestionnaires de la TD ont suivi plus de 110 000 cours, améliorant ainsi leur capacité à 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 1 800 employés ont tiré profit 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.

- Nous avons lancé le programme Investir en vous au quotidien, un programme tout-en-un de perfectionnement professionnel qui offre des plans essentiels de perfectionnement et de réussite.

Recrutement

Nous avons investi de façon importante afin d'attirer et de former la « prochaine génération ». Par exemple :

- Nous offrons des stages rémunérés et participons aux programmes travail-études de collèges et d'universités.
- Nous offrons des programmes de rotation uniques qui permettent aux jeunes diplômés d'explorer plusieurs choix de carrière à la TD tout en nouant des liens professionnels et en améliorant leur connaissance du secteur.
- Nous avons un programme des associés en gestion qui permet aux nouvelles recrues d'occuper quatre postes dans différents secteurs d'activité au cours d'une période de deux ans.
- Nous collaborons avec des organismes communautaires au soutien de programmes, comme le programme Avantage Carrière, qui facilite l'embauche de jeunes et de membres de groupes de diversité.
- Tant les stagiaires que les jeunes employés bénéficient des conseils d'employés chevronnés quant à leur cheminement professionnel.



« Quand je repense à ma carrière à la TD, j'éprouve de la reconnaissance à l'égard de toutes ces personnes qui m'ont aidé alors que je ne croyais pas en avoir besoin. »

Damien Ghee,
chef d'équipe, Services des prêts aux PME, Région métropolitaine de la Pennsylvanie et du Sud du New Jersey

1 Incluant les cours offerts par l'intermédiaire du système MaFormation de la TD, ainsi que les cours, les certificats et les titres de source externe.

2 Un jour moyen correspond à huit 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 MaFormation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

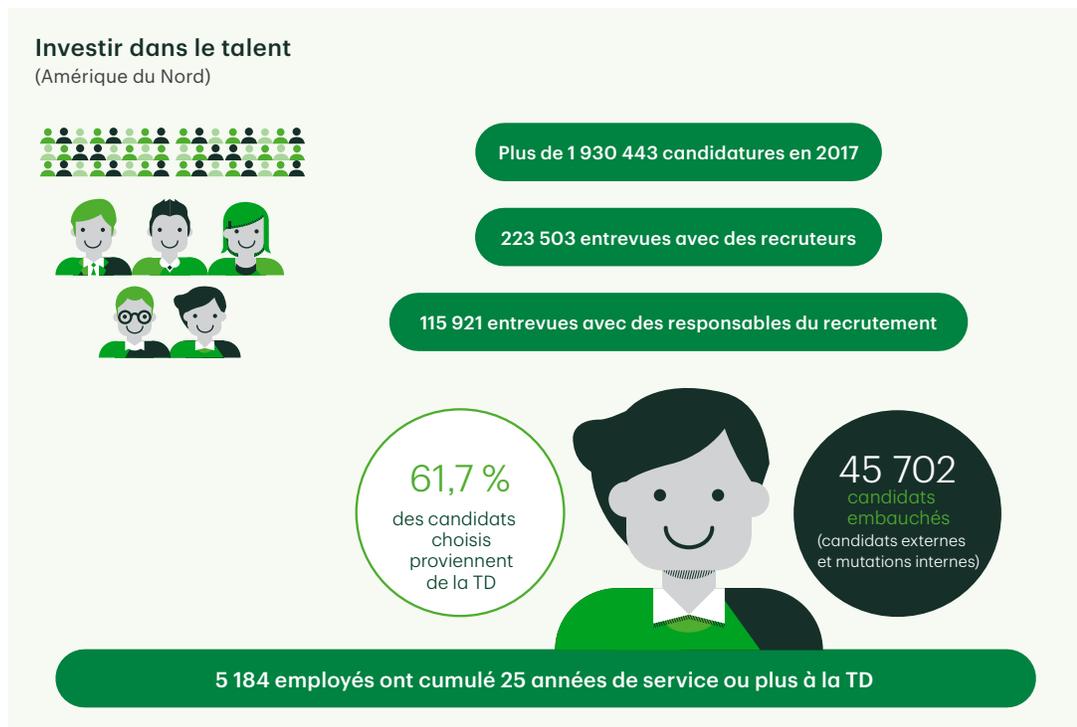
4 Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président adjoint et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.

Investissement dans le perfectionnement de nos employés (à l'échelle mondiale)	2017	2016	2015
Investissement en formation (en millions de dollars) ¹	81,8	83,8	83,4
Investissement en formation (en dollars) par employé ¹	933	835	877
Montant reçu par les employés pour la formation externe par l'intermédiaire du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	26,5	26,4	20,5
Nombre de jours moyen en formation ²	4,8	3,3	3,7
Nombre d'heures moyen en formation ³ par :			
Membre de la direction ⁴	31	35	29
Gestionnaire de personnel ⁴	44	30	22
Employé (non cadre) ⁴	39	24	24

3.1 Engagement des employés (suite)

Innovation numérique et talents

Nous modernisons nos pratiques en vue de former les travailleurs de l'avenir. Nous voulons devenir plus agiles, plus efficaces et plus créatifs pour tirer pleinement parti des changements et des possibilités en matière de technologies numériques dans un écosystème d'innovation.



Faits saillants de 2017

Nous avons lancé le Bureau de la simplification des processus (BSP) à l'appui de la stratégie globale d'innovation de la TD. Le BSP participe à la simplification et à l'automatisation des processus dans le but de créer des expériences fluides et simplifiées pour tous nos clients et collègues.

Plusieurs équipes ont collaboré afin de créer notre nouvel outil de composition de documents électroniques. La plateforme numérique permet à tous les employés de présenter rapidement des données à nos clients, selon de nouveaux moyens stimulants, comme en rendant les relevés de compte plus visuels, plus clairs et plus faciles à comprendre.

Notre laboratoire d'innovation pour entreprise au centre technologique de Communitel, à Waterloo en Ontario, aide les différentes unités de la TD à régler les problèmes et à explorer des solutions de technologie financière avant-gardistes. Nous possédons également un laboratoire d'innovation en partenariat avec Cisco, à Toronto.

Nous avons continué d'offrir notre programme coopératif ou de stage en technologie ainsi que notre programme des associés en technologie afin d'attirer et de former des talents rares et très performants dans divers domaines, comme l'analyse et la science des données.

3.2 Inclusion et diversité

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 diverses 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 nos 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 actuellement 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 conduisent activement diverses initiatives et obtiennent des résultats au sein des sous-comités et des conseils régionaux auxquels ils participent.

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. La phase de changement (2015-2017) de notre stratégie vient de se terminer. Au cours de la prochaine phase de trois ans (2018-2020), nous continuerons de mettre l'accent sur le leadership et l'inclusion et nous établirons les responsabilités en fonction des objectifs d'affaires; les progrès seront mesurés une fois par année.

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 suit 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 aux talents diversifiés.



COIN DES ANALYSTES

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Notre engagement à l'égard de la diversité

Gouvernance de la diversité

Répondre à une diversité de besoins

Rapport sur l'équité en matière d'emploi - Canada seulement

La TD et les communautés autochtones du Canada

Faits saillants de 2017

Pour une 3^e année de suite, la TD a obtenu une note parfaite pour l'indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées

Pour une 2^e année de suite, la TD est inscrite dans l'indice Bloomberg sur l'égalité des sexes

La TD a obtenu la meilleure note pour l'indice d'égalité en entreprise à l'égard de l'égalité en milieu de travail pour les personnes LGBTQ

3.2 Inclusion et diversité (suite)

Diversité de l'effectif à la TD (%)					
Canada ¹	Disponibilité de la main-d'œuvre ²		2017	2016	2015
Femmes	Dans l'ensemble	53,0	✓ 57,1	✓ 58,0	✓ 59,6
	Haute direction ³		✓ 39,8	✓ 37,3	✓ 35,7
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		✓ 44,2	✓ 44,2	✓ 45,0
Minorités visibles⁵	Dans l'ensemble	25,1	✓ 28,2	✓ 29,1	✓ 27,9
	Haute direction ³		✓ 14,5	✓ 14,7	✓ 12,7
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		✓ 31,7	✓ 31,6	✓ 29,7
Autochtones⁵	Dans l'ensemble	2,0	✓ 1,2	✓ 1,3	✓ 1,3
	Haute direction ³		1,4	1,7	0,9
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		0,9	0,9	0,9
Personnes handicapées⁵	Dans l'ensemble	5,6	✓ 5,7	✓ 5,9	✓ 5,9
	Haute direction ³		4,9	5,0	5,8
	Cadres intermédiaires et autres administrateurs ⁴		5,3	5,6	5,3
États-Unis ⁶	Disponibilité de la main-d'œuvre ⁷		2017		
Femmes	Dans l'ensemble	61,16	63,5		
	Dirigeantes ⁸		25,8		
	Postes de direction de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁹		53,2		
Minorités	Dans l'ensemble	27,19	38,7		
	Dirigeants issus de minorités ⁸		15,1		
	Postes de direction de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁹		26,1		

1 Comprend toutes les activités au Canada ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel.

2 Disponibilité de la main-d'œuvre établie en fonction des données du recensement du Canada 2016.

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

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. » Pour en savoir plus, consulter le site Web de Emploi et Développement social Canada (EDSC).

5 Les données sont volontairement divulguées par les employés.

6 Comprend tous les employés de TD Bank, N.A., à l'exception des employés expatriés ou en congé d'invalidité de longue durée non admissibles. 2017 est la première année pour laquelle la TD a divulgué publiquement des données sur la diversité aux États-Unis.

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

8 Rapport EEO-1, catégorie 1.1 (A)

9 Rapport EEO-1, catégorie 1.2 (B)

Promotion du leadership inclusif et de l'apprentissage

Nous avons accru le développement d'une organisation diversifiée et inclusive :

- En lançant un nouveau programme de leadership inclusif visant à renforcer la valeur de l'inclusion et à enseigner aux gestionnaires des stratégies concrètes pour atteindre le plein engagement et potentiel des équipes diversifiées. Plus de 430 gestionnaires de personnel ont réussi ce programme en 2017.
- En lançant un nouveau protocole de classes inclusives à l'échelle de la TD.
- En offrant des programmes de perfectionnement du leadership adaptés aux gestionnaires membres de la communauté LGBT et issus de minorités.
- En créant un outil de traduction des compétences militaires de la TD visant à aider nos recruteurs à trouver les postes à la TD qui conviendraient le mieux

aux anciens combattants des États-Unis, en fonction de leur expérience et de leur champ de compétences.

- Plus de 400 employés issus de minorités ont participé à notre Programme de leadership des minorités de deux jours. Le programme s'accompagne d'une année de mentorat de groupe assurée par des membres du Comité de direction des minorités.
- En plus de notre stratégie nord-américaine axée sur le développement et le recrutement de talents afro-américains ou noirs, nous avons lancé le programme pilote de mentorat Each One Teach One (EOTO), qui aide les employés talentueux de TD Bank issus de minorités à atteindre leurs objectifs de perfectionnement professionnel et à étendre leur réseau.

3.2 Inclusion et diversité (suite)



Employés réunis pour montrer leur soutien aux célébrations de la FIERTÉ à Toronto.

Participation croissante à l'instauration d'une culture inclusive

La participation à des événements et à des réseaux sur la diversité et l'inclusion continue d'augmenter. Par exemple :

- Plus de 1 200 employés ont participé aux événements organisés dans le cadre du Mois national de l'histoire autochtone. Pendant la Journée du chandail orange, des milliers d'employés au Canada ont porté un chandail orange afin d'honorer les survivants du système de pensionnats et les enfants qui ne sont jamais rentrés à la maison.
- Plus de 1 000 collègues ont participé à l'événement de mentorat mutuel du Comité des femmes dirigeantes de la TD. L'initiative internationale, qui en est à sa deuxième année, vise à renforcer le leadership à tous les niveaux en jumelant des collègues qui en sont à différentes étapes de leur carrière et en leur permettant d'échanger sur leurs connaissances.
- La TD a commandité 57 festivals de la Fierté et plus de 160 initiatives de la communauté LGBT dans toute l'Amérique du Nord, mobilisant plus de 2 000 collègues LGBT et alliés comme bénévoles et participants communautaires. Par exemple, 450 marcheurs de la TD ont participé au Défilé de la Fierté de Montréal.
- Nous avons ouvert des réunions et des événements en reconnaissant les terres traditionnelles, en expliquant la signification de cette reconnaissance et en invitant les employés à se renseigner sur les Premières Nations et les terres où ils vivent et travaillent.
- Nous avons donné l'occasion aux employés de tisser des liens avec des communautés et des personnes autochtones, de les soutenir et d'apprendre d'elles grâce à des programmes de mentorat et de bien-être financier.

Voici certains de nos quelque 50 réseaux

Minorités en position de leadership	Programme de mentorat du Comité des femmes dirigeantes
Dirigeants latino-américains	Les mamans et les papas qui travaillent
Réseau des employés de la communauté coréenne de la TD	Réseau Exprimez votre fierté LGBTQIA
Réseau des parents d'enfants handicapés	Réseau des anciens combattants, États-Unis
Dirigeants afro-américains et caraïbéens	Cercle d'employés autochtones
Réseau des employés noirs	Accès Habiliter

Participation croissante aux réseaux de la TD :

Exemples choisis (Amérique du Nord)

Plus de 1 200

membres de communautés autochtones en ligne à la TD

Plus de 2 500

membres de communautés LGBTQIA en ligne

Plus de 14 000

membres du réseau du Comité des femmes dirigeantes

3.2 Inclusion et diversité (suite)

RÉALISATIONS EN 2017

Nous trouvons des façons nouvelles et créatives d'intégrer plus profondément l'inclusion et la diversité au sein de la culture et de l'infrastructure de l'entreprise. Il s'agit de faire en sorte que tous les employés se sentent à l'aise d'être eux-mêmes au sein d'une culture fondée sur le respect et de s'assurer que l'inclusion et la diversité sont considérées comme des responsabilités d'affaires et non pas comme des responsabilités des RH. Nos efforts continuent d'être reconnus à l'externe par de nombreuses organisations portées sur ces questions.

« Il n'y a pas de fil d'arrivée. L'inclusion est un projet permanent et sans équivoque. Il faut que chaque personne sente qu'elle est la bienvenue à la TD et qu'elle peut y bâtir une carrière et être complètement elle-même. »

Teri Currie, chef de groupe,
Services bancaires personnels au Canada



Regardez la vidéo

Teri Currie, chef de groupe, Services bancaires personnels au Canada, a récemment prononcé une allocution à la conférence nationale de Fierté Montréal 2017 sur les droits des personnes LGBTQIA2S. Elle y a fait ressortir cinq leçons que la TD a apprises dans son parcours pour devenir un milieu de travail plus inclusif. [Lisez l'allocution complète de Teri](#) ou [regardez la vidéo des faits saillants](#).



39,8%

des hauts dirigeants de la TD au Canada sont des femmes

Favoriser le partage des expériences

Tant les cadres de la TD que les autres employés ont fait preuve de courage et d'enthousiasme. Ils utilisent différents moyens, comme des blogues internes, des forums de discussion en ligne, des vidéos et des événements, pour livrer des témoignages qui ne font habituellement pas partie des conversations au travail. L'ouverture d'esprit des gens à la TD à l'égard de ces expériences en lien avec des problèmes de santé mentale ou des handicaps physiques, ou encore avec la réalité d'être noir, autochtone ou trans, a été une source d'inspiration pour notre effectif mondial et contribue à façonner notre entreprise.

En 2017, nous avons lancé une série de vidéos, dont « Moments de vérité » et « Être autochtone ». Présentant des expériences uniques et personnelles d'employés, ces deux vidéos favorisent une plus grande prise de conscience et un dialogue plus ouvert en milieu de travail.

Sur la voie de l'égalité des sexes

L'atteinte de l'égalité entre les sexes est l'un des objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies, et une priorité de la TD. Au Canada, le Comité des femmes dirigeantes a lancé une nouvelle stratégie ayant pour but d'atteindre une représentation des femmes de 40% dans les postes de direction d'ici 2020.

En 2017, la représentation des femmes aux postes de vice-président et des échelons supérieurs était de 39,8%, soit une hausse considérable par rapport à 37,3% en 2016. Les résultats de notre sondage interne démontrent que les femmes et les hommes éprouvent une confiance aussi grande concernant la réalisation de leurs objectifs de carrière à la TD.

Le réseau du Comité des femmes dirigeantes de la TD – notre plus grand réseau, avec plus de 13 000 membres féminins à l'échelle de l'Amérique du Nord – s'engage en faveur de l'équilibre entre les sexes et du développement professionnel. Dans le cadre de nos tournées d'écoute à l'intention des femmes de la génération Y, données sous la forme de plus de 15 séances auxquelles ont participé plus de 250 femmes, nous avons constaté que les femmes souhaitent avoir plus confiance en elles, accroître la transparence, définir leur plan de perfectionnement professionnel et prendre en considération les obligations et les objectifs de leur vie personnelle.

La TD défend publiquement et promeut aussi l'égalité entre les sexes en participant à diverses initiatives, comme en rejoignant le groupe de coopération 30% Club, qui est composé de chefs d'entreprise soucieux d'améliorer la représentation des genres au sein des entreprises.

En participant à diverses initiatives, comme en rejoignant le groupe de coopération 30% Club, la TD contribue à la sensibilisation à l'égard de l'égalité des sexes et à l'amélioration de la représentation des deux sexes au sein des entreprises.

3.2 Inclusion et diversité (suite)

Bâtir une entreprise adaptée aux besoins des personnes handicapées

Nous sommes fiers d'annoncer que la TD est le chef de file des institutions financières canadiennes sur le plan de la proportion d'employés handicapés, avec un taux de près de 6%. Nous travaillons actuellement à faire évoluer le discours lié aux handicaps en parlant de contribution et non plus d'adaptation.

« En tant que vétéran handicapé, je sais que la TD m'appuie. J'ai reçu un ordre de déploiement pendant mon service militaire actif très tôt dans ma carrière à la TD, et mes supérieurs m'ont soutenu jusqu'au bout. Quand on m'a diagnostiqué une forme précoce du Parkinson, la TD et mes supérieurs ont, encore une fois, dépassé mes attentes quant au soutien qu'ils m'ont apporté. Malgré tous les défis que je dois surmonter en étant atteint d'une maladie neurodégénérative à un jeune âge, les politiques et la culture de la TD m'ont permis de continuer à travailler et de contribuer à notre succès commun. »

Chris Maynard,
VP, responsable du programme,
Excellence en affaires, TD

Nous attribuons nos progrès en partie à notre collaboration avec des organismes de recrutement dans toute l'Amérique du Nord, notamment :

- Specialisterne, un organisme spécialisé dans le placement de personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme ou qui se butent à des obstacles à l'emploi.
- U.S. Business Leadership Network, un organisme à but non lucratif national qui aide les entreprises à améliorer leurs résultats en tirant parti de l'inclusion des personnes handicapées dans le milieu de travail, la chaîne d'approvisionnement et le marché. Grâce à notre participation au programme Going for the Gold, nous continuons d'accroître l'embauche de personnes aux diverses capacités.

Respect des 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 leurs exigences dans bien des cas. Notre Politique de respect en milieu de travail et notre Politique de santé et sécurité expriment notre engagement à fournir 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 faisons la promotion d'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 positif 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 une instance supérieure 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. Notre comité de travail sur les droits de la personne se réunit régulièrement afin de discuter d'enjeux pertinents, en plus d'être chargé de mettre à jour la [Déclaration du Groupe Banque TD sur l'esclavage et la traite des personnes](#).



5,8 %

de nos employés canadiens ont un handicap – plus haut taux parmi les banques

2 385

employés en Amérique du Nord ont profité de mesures d'adaptation du lieu de travail en 2017, dont 33 % étaient liées à des technologies d'assistance

¹ D'après les données annuelles sur l'équité en matière d'emploi d'Emploi et Développement social Canada

3.3 Santé et bien-être

G4-EC3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous sommes conscients que pour donner le meilleur d'eux-mêmes, nos employés doivent être en santé, heureux et soutenus dans la gestion de leurs demandes professionnelles et personnelles.

APPROCHE DE GESTION

La protection et la promotion du bien-être de nos employés s'inscrivent dans notre effort à 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 nord-américaine claire en matière de santé et de sécurité, ainsi qu'un système de gestion de la santé et de la sécurité dédié, et elle tient les gestionnaires et les employés informés à l'aide de formations et de communications régulières.

- Au Canada, l'équipe Santé et sécurité, un 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 la collaboration de tous les employés, cherchent à atteindre le même objectif afin d'offrir un environnement de travail sécuritaire.

Le Régime d'avantages sociaux TD offre aux employés une protection de base advenant des difficultés financières extrêmes. Puisque chaque employé a des besoins différents et que ceux-ci changent au fil du temps, ce Régime offre également aux employés un éventail de protections facultatives qui leur permettent de choisir les avantages sociaux les plus appropriés pour eux et pour leurs proches. Chaque année, la TD accorde à ses employés des crédits d'avantages sociaux pour les aider à payer leur couverture.



COIN DES ANALYSTES

Résumé des programmes d'avantages sociaux

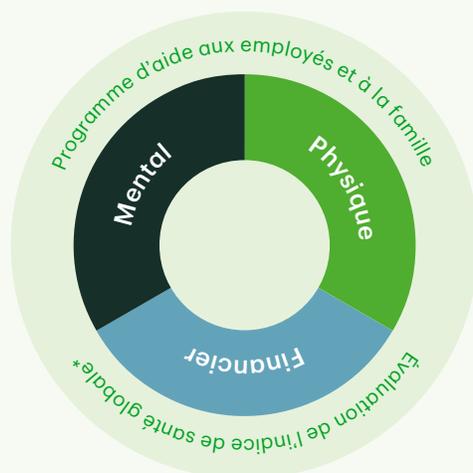
Approche de la TD en matière de rémunération

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Ligne de dénonciation TD

Approche de la TD en matière de transitions d'emploi

Approche de la TD en matière de bien-être



Exemples :

Physique

- Régimes d'avantages sociaux
- Compte de mieux-être
- Prévention de la grippe saisonnière
- Couverture d'assurance sociale
- Mesure 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)
- Programme 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

* Avantages sociaux offerts aux employés canadiens

3.3 Santé et bien-être (suite)

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 complet qui comprend des protections médicales et dentaires ainsi que d'autres assurances, offrant choix et flexibilité pour répondre 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, les faillites, les contrats et les différends entre propriétaires et locataires.

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. Afin de respecter notre engagement à soutenir les efforts de nos employés visant le maintien de leur bien-être mental et de celui de leurs proches, le maximum annuel de la couverture pour les services de psychologie augmentera de 500 \$ par année du régime d'avantages sociaux dans toutes les options de l'assurance maladie à compter du 1^{er} mars 2018. En outre, nous avons élargi la liste des praticiens aux psychothérapeutes, aux travailleurs sociaux chevronnés, aux thérapeutes familiaux et aux conseillers matrimoniaux.

RÉALISATIONS EN 2017

Canada

- Nous avons modifié la formation en ligne obligatoire en santé et sécurité afin d'y ajouter du contenu pour les entrepreneurs. Nous y avons également intégré des éléments concernant le harcèlement professionnel et sexuel au travail.
- Nous avons lancé une version améliorée de notre base de données des rapports d'accidents en ligne servant à consigner les rapports d'accident touchant un employé ou un visiteur. Celle-ci permet de voir et

Dépenses globales pour la rémunération et les avantages sociaux



de modifier à un seul endroit les rapports d'accident et de produire des statistiques pour notre déclaration annuelle aux gouvernements.

- Les employés ont été invités à participer à un sondage d'évaluation de santé globale leur permettant de comprendre leur état de santé sous quatre aspects : physique, mental, milieu de travail et vie personnelle. Pour les inciter à y participer, nous leur avons offert un crédit de 50 \$ dans leur compte gestion-santé. Plus de 50% des employés canadiens de la TD ont répondu au sondage et reçu des recommandations personnalisées sur des outils et des ressources pouvant les aider à maintenir ou à améliorer leur bien-être global.
- Nous avons commandé une nouvelle formation sur le bien-être mental destinée aux employés et aux gestionnaires de personnel pour 2018. Les sujets de formation comprennent la sensibilisation, l'élimination des préjugés, l'acquisition d'aptitudes d'adaptation, l'accès au soutien, le soutien des autres et le perfectionnement des capacités en gestion du personnel.

États-Unis

- Notre nouvelle politique avant-gardiste en matière de congé parental offre 16 semaines de congé rémunéré à tous les employés admissibles (hommes, femmes, parents de même sexe et parents adoptifs) qui accueillent un nouvel enfant. Cette politique compte parmi les plus généreuses du secteur des services financiers américains.
- Nous avons continué d'améliorer notre programme d'ergonomie en ligne en ajoutant une fonction qui permet aux employés de demander une consultation téléphonique avec un spécialiste en ergonomie afin d'améliorer leur confort et leur productivité au travail. Après une année complète depuis ce changement, nous avons obtenu de bons résultats, avec 78% des employés qui recommandent le programme.
- Nous avons amélioré notre plan d'évacuation en nommant des coordonnateurs d'évacuation d'immeuble dans tous nos services d'arrière-guichet importants.

3.3 Santé et bien-être (suite)

G4-LA16

- Le nouveau Carrefour sécurité aux États-Unis, proposé dans notre intranet, fournit aux employés des ressources portant sur l'ergonomie, l'évacuation, les accidents de travail et la sécurité en général.
- Nous avons élaboré et lancé un programme d'adaptation à l'intention des employés qui comprend notamment des outils et des ressources.

Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous, les blessures liées au travail demeurent très rares tant au Canada qu'aux États-Unis. La légère augmentation du nombre d'accidents signalés au Canada peut être attribuée à une sensibilisation accrue découlant de la formation en ligne obligatoire de santé et sécurité et à la mise à jour du contenu de l'intranet.

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** permet aux employés de communiquer leurs préoccupations par l'intermédiaire de plusieurs canaux et de faire en sorte que celles-ci parviennent aux bonnes personnes pour être réglées rapidement et objectivement, sans crainte de représailles. La TD s'est engagée à protéger ses employés contre toute forme de représailles, peu importe le canal choisi.
- 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 2017, 1 327 employés ont utilisé ce programme, ce qui est comparable au chiffre de l'année précédente.

- La **Ligne de dénonciation TD** offre une voie de communication confidentielle et anonyme à tous ceux, au sein ou non de la TD, qui souhaitent nous faire part de leurs préoccupations concernant des problèmes éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles; ou dénoncer de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi. Cette ligne est hébergée par un tiers et est gérée de façon indépendante au sein de la TD.

Le groupe Relations avec les employés à l'échelle mondiale est chargé 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 favoriser l'application uniforme des pratiques et des politiques de la TD dans l'ensemble de l'organisation, ainsi que la résolution juste et transparente des questions soulevées.

Blessures liées au travail ¹			
Canada	2017	2016	2015
Blessures mineures ²	290 (0,49%)	255 (0,43%)	193 (0,33%)
Blessures invalidantes ³	188 (0,32%)	148 (0,25%)	107 (0,19%)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident ⁴	2 409	2 667	1 569
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Rapport médical seulement ⁵	389	454	467
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	35	38	53
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	1 315	2 334	2 832
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 2017 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 2016.

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.



4.0 Collectivités

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

- 4.1 Valeur économique
- 4.2 Développement des capacités communautaires
- 4.3 Philanthropie stratégique

Faits saillants de 2017



107 M\$

pour renforcer les collectivités où nous exerçons nos activités



5 850

unités de logement abordable créées grâce à des prêts de développement communautaire initiés par la TD aux États-Unis



Plus de 683 000

personnes en Amérique du Nord qui ont renforcé leurs connaissances financières et leur confiance en elles grâce à des programmes parrainés par la TD

4.1 Valeur économique

G4-EC1

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 PME 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

Étant une 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 aux clients, aux actionnaires et à la collectivité dans son ensemble.

Contribuer au succès des PME

Les PME sont les essentiels catalyseurs des économies locales et elles font partie intégrante de notre clientèle.

RÉALISATIONS EN 2017

Canada

- La TD a accordé aux PME clientes plus de 29 000 prêts et autres facilités de crédit totalisant plus de 2 milliards de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit, comparativement à 1,8 milliard de dollars en 2016.
- Nous avons maintenu notre participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada. Depuis le 1^{er} avril 2009, plus de 1,12 milliard de dollars ont été amassés par TD Canada Trust dans le cadre de ce programme. Nous avons aussi maintenu notre participation au Programme de la Loi canadienne sur les prêts agricoles qui permet aux agriculteurs d'accéder plus facilement au crédit, et nous avons soutenu des agriculteurs québécois en participant au programme

de financement de La Financière agricole du Québec.

- En tant que partenaire officiel des grands rêves, nous avons offert de l'espace publicitaire à 18 PME sur les plateformes de la TD (imprimé, médias sociaux et numérique), leur permettant ainsi de promouvoir leur marque et leurs produits.
- Par l'intermédiaire de notre programme de dons aux collectivités, nous avons soutenu des organismes à but non lucratif comme Futurpreneur Canada, qui offre du financement, du mentorat et des outils aux entrepreneurs en herbe de 18 à 39 ans.

États-Unis

- Nous avons accordé 36 340 prêts aux PME, nouveaux et actuels, totalisant 1,4 milliard de dollars. Environ 95% de ces prêts s'élevaient à moins de 100 000 dollars. TD Bank poursuit sa croissance dans le domaine des prêts aux entreprises membres de la Small Business Administration (SBA).
- Nous avons annoncé un don de 3 millions de dollars pour rendre le programme Sharpen Your Financial Focus de la National Foundation for Credit Counseling® (NFCC®) accessible aux propriétaires de PME, devenant ainsi la première banque américaine à soutenir un programme à l'échelle nationale axé sur la consultation, la formation et le soutien dans le domaine des finances pour les propriétaires de PME aux États-Unis.
- Les bénévoles de TD Bank ont offert des conseils à 7 225 propriétaires de PME lors de 531 événements communautaires.



4^e année d'affilée – Obtention du prix SBA Diamond Award au New Jersey

pour avoir accordé le plus de prêts aux PME dans cet État

- 1 Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2017 de la TD.
- 2 Valeur économique distribuée définie par la Global Reporting Initiative. [Source : G4-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.



4.1 Valeur économique (suite)

Approvisionnement

Nous continuons d'exercer notre influence pour encourager l'adoption de pratiques éthiques, sociales et environnementales rigoureuses d'un bout à l'autre de notre chaîne d'approvisionnement. La gestion de la chaîne d'approvisionnement est de plus en plus complexe et doit davantage composer avec la surveillance d'organismes de réglementation à l'échelle mondiale. C'est pourquoi la TD s'efforce toujours de gérer les risques liés aux tiers qui pourraient résulter de ses activités d'approvisionnement.

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 de grande qualité. 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.

Par exemple, des politiques et des pratiques responsables doivent comprendre :

- leur rendement en matière de responsabilité d'entreprise;
- leurs pratiques et leur rendement en matière de santé et sécurité au travail;
- 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 pour favoriser la diversité et l'inclusion;
- leur code de conduite, d'éthique, de lutte contre le trafic d'influence et la corruption.

La TD réitère ses priorités en matière d'approvisionnement responsable en faisant preuve de diligence accrue à l'égard des produits et 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 établit nos attentes en reflétant 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.

RÉALISATIONS EN 2017

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

En 2017, nous avons évalué 154 fournisseurs en mettant l'accent sur les services et produits considérés comme à risque plus élevé. Les résultats de notre programme d'approvisionnement responsable en 2017 montrent que les fournisseurs continuent d'améliorer leurs pratiques.

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.

En 2017 :

- La TD a mené des rencontres individuelles et de groupe afin d'aider les fournisseurs diversifiés à se développer et à apprendre à faire affaire avec de grandes entreprises.
- Nos principaux fournisseurs ont indiqué à combien s'élèvent leurs dépenses au sein de leurs propres réseaux de fournisseurs diversifiés.
- La TD a été classée à nouveau parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité par DiversityInc, et a reçu le prix Best of the Best Award du National Business Inclusion Consortium, en partie pour ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.



COIN DES ANALYSTES

Code de conduite des fournisseurs

Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels

Fournisseurs qui ont amélioré leurs politiques et procédures à la suite de notre sondage de 2017 concernant l'approvisionnement responsable :

Santé et sécurité	11
Éthique	10
Environnement	15
Droits de la personne et code du travail	23
Nombre de contrats résiliés en raison de non-conformité à la Politique d'approvisionnement responsable de la TD	0
Pourcentage des fournisseurs invités qui ont accepté de participer au sondage sur l'approvisionnement responsable (154 en tout)	100 %

4.1 Valeur économique (suite)

G4-EC8

FISCALITÉ

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.

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 2017, nous avons payé 98% de nos taxes et impôts dans ces pays. La TD est l'un des plus importants contribuables de l'impôt sur le revenu au Canada.

Taxes et impôts que nous percevons

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

À venir

Puisque la TD exerce ses activités principales dans deux pays seulement, le rapport de ses activités pays par pays n'est pas rendu public. Comme le Canada a adopté les recommandations de l'OCDE, nous préparons actuellement notre premier rapport pays par pays avec l'Agence de revenu du Canada, qui devrait être présenté d'ici le 31 octobre 2018. Étant donné que la collecte de renseignements et la méthodologie relatives à ce rapport sont relativement nouvelles, l'OCDE prévoit revoir les lignes directrices et les renseignements réglementés en 2020. Nous passerons en revue les renseignements à communiquer au public après que les lignes directrices de l'OCDE auront été révisées, en prêtant une attention particulière à la cohérence et à la clarté au sein de toutes les entités déclarantes.

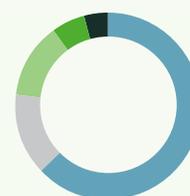
Taxes et impôts payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)	2017	2016	2015
Impôts sur les bénéfices	2 253	2 143	1 523
Cotisations sociales pour plus de 85 000 employés dans 16 pays	517	502	485
Taxes de vente et sur les transactions	462	461	428
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	136	169	135
Impôts fonciers et taxes professionnelles	202	203	181
TOTAL	3 570	3 478	2 752



COIN DES ANALYSTES

Taxes et impôts payés par province au Canada

Types de taxes et d'impôts payés par la TD en 2017



- 63 % Impôts sur les bénéfices
- 14 % Cotisations sociales
- 13 % Taxes de vente et sur les transactions
- 6 % Impôts fonciers et taxes professionnelles
- 4 % Taxes sur le capital et les primes d'assurance

Total

3,6 G\$

Réalizations en 2017

3,6 G\$

Taxes et impôts payés par la TD en 2017

2,6 G\$

Taxes et impôts perçus pour les gouvernements

4.2 Développement des capacités communautaires

G4-FS7 G4-FS14

G4-EC7 G4-EC8

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 dynamiques 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 afin qu'ils puissent remplir leurs missions de manière efficace et assurée;
- habiliter tous les membres de la collectivité, particulièrement les groupes négligés ou défavorisés, à prendre des décisions économiques et à être économiquement résilients.

RÉALISATIONS EN 2017

Nous appuyons des programmes qui aident les organismes à but non lucratif à former leur personnel et à améliorer leur capacité financière :

- **Non-Profit Training Resource Fund** : Ce fonds, administré par la TD Charitable Foundation aux États-Unis, 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 1,3 million de dollars américains (1 427 subventions), dont 75 943 \$ US en 2017 (83 subventions).
- **Partenaires philanthropes LIFT** : Cet organisme augmente le pouvoir et la durabilité des organismes à vocation sociale au Canada. À l'aide d'une approche axée sur la philanthropie de risque, LIFT travaille avec chaque organisme pour une période allant d'un an et demi à trois ans, et fait appel à un réseau partenaire d'entreprises de pointe qui offrent bénévolement des services afin d'améliorer la capacité de l'organisme. Depuis 2013, la TD s'est engagée à verser 650 000 \$ en soutien à LIFT.

Partenariat pour l'inclusion et la diversité

Nous travaillons en partenariat avec des organismes de partout en Amérique du Nord pour promouvoir la diversité au sein de nos collectivités et faire de l'inclusion une valeur fondamentale.

- L'année dernière, au Canada, près de 27 % des dons de la TD ont été versés à des initiatives communautaires axées sur la diversité. Par exemple, nous avons donné 100 000 \$ à **Enfants transgenres Canada**, un organisme de Montréal qui soutient les enfants et les jeunes au genre non conforme ou transgenres ainsi que leurs familles. Au cours des deux prochaines années, notre don permettra de renforcer les capacités organisationnelles de l'organisme, d'élaborer des programmes de sensibilisation et de formation et d'offrir du soutien entre pairs afin qu'Enfants transgenres Canada puisse poursuivre son excellent travail.
- Aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a versé 250 000 \$ US au Center for Family History de l'**International African American Museum**, où les Afro-Américains peuvent retracer leurs origines à l'aide d'examen généalogiques et de recherches dans les recensements. Le musée, dont la construction devrait débuter à l'automne 2019, sera situé sur le site historique de Gadsden's Wharf, près de la rivière Cooper à Charleston (Caroline du Sud). La majorité des Afro-Américains ont une histoire familiale qui remonte jusqu'à cet endroit.

Relations avec les Autochtones au Canada

La TD investit considérablement dans le développement économique et social des communautés autochtones. Voici quelques exemples :

- La TD est un commanditaire fondateur du prix Women in Leadership, remis par le **Conseil canadien pour le commerce autochtone**. Ce prix est remis à des femmes autochtones prospères qui, par leur travail, ont changé la vie de gens dans leur collectivité.
- La TD est le principal commanditaire de **Rivers to Success**, un programme de mentorat pour les jeunes Autochtones. Géré par Indspire, organisme se consacrant à l'éducation des Autochtones au Canada, le programme Rivers to Success jumelle des étudiants d'établissements secondaires et postsecondaires à des professionnels de leurs domaines, y compris des employés de la TD, pour faciliter leur transition sur le marché du travail.



Pour en savoir plus, lisez le rapport de 2017 *La TD et les communautés autochtones du Canada*.

4.2 Développement des capacités communautaires (suite)

Soutenir les collectivités défavorisées aux États-Unis

La TD s'affaire toujours 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 PME. En 2017, TD Bank a versé plus de 1,7 milliard de dollars américains, comparativement à 1,6 milliard de dollars américains en 2016, sous forme de prêts et d'investissements pour le développement communautaire dans les collectivités défavorisées aux États-Unis. En voici des exemples :

- Les programmes de crédits d'impôt et d'autres investissements visant à appuyer des initiatives locales pour les personnes et les familles à revenu faible et modique, qui totalisent plus de 325 millions de dollars américains.
- Le montage de 318 prêts de développement communautaire à des groupes de personnes à revenu faible à moyen, pour un total de plus de 1,38 milliard de dollars américains.

Logement abordable aux États-Unis

Le manque de logement abordable est un problème persistant dans de nombreuses villes aux États-Unis. Nous continuons d'apporter notre contribution pour régler ce problème en stimulant les investissements et en favorisant la collaboration.

- **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 2017, nous avons accordé 109 prêts aux promoteurs et aux organismes des collectivités américaines où nous sommes présents. Ces prêts totalisaient presque 537 millions de dollars américains, pour financer plus de 5 850 unités de logement abordable, comparativement à 423 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 275 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.
- **Aide financière :** En 2017, la TD Charitable Foundation a versé 5,28 millions de dollars américains à des organismes se consacrant à l'augmentation de l'accès aux logements abordables dans les collectivités à revenu faible et modique, notamment en versant 3,125 millions de dollars américains par l'intermédiaire de son concours de subventions Housing for Everyone.
- **Produits hypothécaires :** Nous travaillons aussi à donner accès à des logements abordables par l'intermédiaire de notre offre de produits, comme le programme hypothécaire Right Step Mortgage® de TD Bank, qui propose une option de mise de fonds minime. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la [page 17](#) de la section Clients.



Celia Moncholi

Chef, Développement communautaire, TD Bank

« L'impact des programmes de développement communautaire peut réellement changer des vies en donnant accès à la propriété, en créant des emplois et en revitalisant l'économie. »

Cible pour 2017	État	Résultats en 2017	Cible pour 2018
Offrir 25 subventions totalisant 2,5 M\$ US à des organismes voués à la construction ou à la restauration de logements abordables	●	Dépassée (3,125 M\$ US versés)	2,5 M\$ US

● Atteinte ● Sur la bonne voie ○ Non atteinte

Nous cherchons des façons de tirer parti des différents secteurs de la TD afin de créer des solutions en matière de logement abordable. Voici deux exemples récents :

Projet	Description	Engagement de TD Bank
Logement abordable pour les jeunes adultes	Nous participons au financement du projet de logements abordables et ouverts à la communauté LGBTQ de Project HOME, destiné aux jeunes adultes auparavant sans abri. Project HOME est un organisme à but non lucratif qui aide les gens à briser le cycle de la pauvreté et de l'itinérance. La résidence pour jeunes adultes sera la première en son genre en Pennsylvanie et une des premières aux États-Unis. Les fonds serviront à la construction d'un immeuble de quatre étages comprenant 30 appartements d'une chambre.	11 millions de dollars américains
Logement abordable pour les aînés	Nous participons également au financement du réaménagement de la résidence pour aînés Presby's Inspired Life à Kingsessing, dans le sud-ouest de Philadelphie. Les fonds serviront à convertir l'ancienne résidence en nouveaux appartements couvrant une surface de plus de 65 000 pieds carrés.	11 millions de dollars américains



Regardez la vidéo

Regardez les vidéos de la série *Housing for Everyone*, qui présentent le travail que font nos organismes à but non lucratif partenaires avec notre financement et notre soutien.

4.3 Philanthropie stratégique

G4-FS-EC1

G4-S01

G4-FS13

G4-FS16

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

Aider les collectivités à prospérer est un impératif d'affaires pour nous. C'est pourquoi nous avons récemment lancé La promesse Prêts à agir, un programme pluriannuel à l'échelle de l'Amérique du Nord qui misera sur les forces de notre entreprise, de nos employés et de nos activités philanthropiques.

Pour canaliser les talents de nos employés, nous sommes la première entreprise canadienne à être un commanditaire fondateur d'Impact2030, un partenariat mondial mené par le secteur privé pour mobiliser les programmes de bénévolat des employés qui contribuent directement à l'atteinte des objectifs de développement durable.

De plus, nous avons établi une cible totale de 1 milliard de dollars d'ici 2030 pour nos activités philanthropiques visant à créer un avenir plus inclusif et durable. Nous nous concentrerons sur quatre domaines importants pour nos clients, nos collègues et nos collectivités. Voir la [page 4](#) pour en savoir plus.

Gouvernance

- Le Conseil de la responsabilité sociale est chargé de la stratégie de responsabilité sociale de la TD, y compris de notre approche d'investissement communautaire.
- Au Canada, le Comité Dons aux collectivités est responsable de la mise en œuvre quotidienne de cette stratégie, évaluant les demandes de dons et tissant des liens avec les intervenants dans la collectivité.

- Aux États-Unis, le comité de la TD Charitable Foundation se réunit trois fois par année pour évaluer les demandes de subventions.
- 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.

RÉALISATIONS EN 2017

Dons d'entreprise

En 2017, la TD a dépassé ses objectifs de dons en versant la somme de 107 millions de dollars, comparativement à 102,8 millions de dollars en 2016, 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 20,4 millions de dollars américains en subventions philanthropiques dans sa zone d'activité, qui s'étend du Maine à la Floride, comparativement à 19,2 millions de dollars américains en 2016, et 4,4 millions de dollars américains en commandites communautaires. Depuis sa création en 2002, la fondation a versé plus de 187,6 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 6 millions de dollars pour soutenir 603 projets.

Cibles pour 2017	État	Résultats en 2017	Cibles pour 2018
Maintenir nos dons de bienfaisance en Amérique du Nord au niveau de 1% recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation ou dépasser ce niveau ¹	●	1% ²	1%
Augmenter le nombre d'employés en Amérique du Nord inscrits au Réseau de bénévolat TD d'ici la fin de l'année civile	●	33 269 (comparativement à 30 326 en 2016)	Augmenter le nombre de bénévoles inscrits
Consacrer 15% des dons à la diversité et à l'inclusion (Canada seulement)	●	27%	À réviser en 2018

● Atteinte ● Sur la bonne voie ○ Non atteinte



COIN DES ANALYSTES

Rapport du London Benchmarking Group

Lignes directrices pour le financement au Canada

Lignes directrices pour le financement aux États-Unis

1 La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD.

2 Calculé en fonction de la moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur cinq ans du bénéfice net avant impôt au Canada se terminant en 2017, et le pourcentage du bénéfice net avant impôts de TD Bank pour la période terminée le 31 octobre 2017. (Ventilation : Canada = 1,22%, É.-U. = 0,83%)

4.3 Philanthropie stratégique (suite)

Tendances : Dons d'entreprise ¹	2017	2016	2015
Canada (en millions de dollars canadiens)	73,7	68,2	62,9
États-Unis (en millions de dollars américains) ²	25,5	25,7	29,6
Total (en millions de dollars canadiens)	107	102,8	92,5

Bénévolat

- L'année dernière, nous avons eu 778 ambassadeurs bénévoles en Amérique du Nord qui ont aidé à gérer les activités de financement et les programmes communautaires faisant appel aux employés de toute l'entreprise.
 - Lors de notre Campagne de dons des employés annuelle administrée par Centraide, les employés de la TD ont amassé près de 19 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance inscrits en Amérique du Nord, comparativement à 18,4 millions de dollars l'année précédente.
- Nous avons constaté une augmentation considérable de l'engagement communautaire des employés aux États-Unis. En effet, le Réseau de bénévolat TD compte 3 800 nouveaux membres, et les heures de bénévolat consignées affichent une hausse de 15% sur 12 mois. En 2017, le taux de participation des employés aux États-Unis est demeuré élevé, soit à 56%, et reste supérieur à la moyenne nationale de la société, qui est de 30%³.

33 269

Utilisateurs nord-américains inscrits au Réseau de bénévolat TD à la fin de 2017, soit presque 10% de plus que l'année précédente

172 250

Heures de bénévolat consignées par les employés sur le site Web du Réseau de bénévolat TD, comparativement à 127 888 en 2016

961

Subventions pour bénévolat d'une valeur totale de 547 836 \$ accordées par la TD à 780 organismes inscrits dans lesquels les employés ont effectué 40 heures de bénévolat ou plus

ÉDUCATION FINANCIÈRE

En 2017, la TD a investi plus de 5,2 millions de dollars en Amérique du Nord pour soutenir des programmes communautaires d'éducation financière dont plus de 683 000 personnes ont profité. Les études montrent qu'une meilleure littératie financière et une plus grande confiance en soi ont une incidence réelle et durable sur le sort financier des gens, car ces derniers peuvent ainsi mieux gérer leur argent⁴.

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. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la [page 19](#) de la section Clients.

Cible pour 2017	État	Résultats en 2017	Cible pour 2018
Aider 500 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD.	●	Plus de 683 000 personnes ont participé à des programmes en Amérique du Nord	500 000

● Atteinte ● Sur la bonne voie ○ Non atteinte

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

2 Comprend 26,5 M\$ (20,4 M\$ US) versés par la TD Charitable Foundation.

3 Sondage sur l'engagement communautaire du Boston College Center for Corporate Citizenship, 2015

4 Recherche de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada : <https://www.canada.ca/content/dam/canada/financial-consumer-agency/migration/fra/ressources/recherchesondages/documents/liens-confiance-resultats.pdf>

4.3 Philanthropie stratégique (suite)

Faits saillants au Canada

- Nous avons collaboré avec **Venture for Canada**, un « accélérateur de carrière » pour nouveaux diplômés. Cet organisme à but non lucratif recrute, forme et appuie les nouveaux diplômés en les faisant travailler dans le cadre de stages de deux ans au sein d'entreprises en démarrage partout au pays. Grâce au soutien de la TD, Venture for Canada élargira son programme de stages en offrant une formation de pointe dans des domaines comme l'entrepreneuriat en éducation financière et en technologie propre.
- **Questions d'argent** : Créé en 2011 par ABC Alpha pour la vie Canada, en collaboration avec la TD, Questions d'argent est un programme gratuit pour les apprenants adultes qui porte sur différents thèmes comme les opérations bancaires, l'épargne et le dossier de crédit. Le succès du programme a entraîné la préparation de différentes versions adaptées aux nouveaux arrivants, aux Autochtones et aux étudiants postsecondaires.

Faits saillants aux États-Unis

- **Partenariats en matière de bénévolat** : Les employés collaborent avec des organismes locaux pour rencontrer des apprenants dans leur quartier. En 2017, plus de 25 000 apprenants se sont joints à des bénévoles de TD Bank lors de plus de 1 600 activités d'éducation financière dans notre zone d'activités aux États-Unis. En outre, plus de 130 000 adultes, parents et éducateurs ont accédé à nos outils numériques d'éducation financière, notamment des guides interactifs, des vidéos et des feuilles de travail.
- **Séminaires sur l'éducation financière à l'intention des adultes** : Par l'intermédiaire de notre collaboration avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC), la TD a parrainé 220 séminaires d'éducation financière pour adultes qui ont réuni environ 3 530 personnes. Avec l'aide d'instructeurs adjoints de TD Bank, les agences membres de la NFCC, ont donné aux participants des formations gratuites 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.

- **Éducation financière à l'intention des acheteurs de propriété** : Nous soutenons l'éducation financière des acheteurs avant l'achat dans notre zone d'activités aux États-Unis. Plus de 6 200 acheteurs potentiels se sont joints à nos employés bénévoles lors de 578 activités d'information à l'occasion desquelles nous avons discuté de sujets tels que les facteurs à considérer pendant la recherche d'une propriété, ainsi que le processus de demande de prêt hypothécaire.

ENVIRONNEMENT

Canada

- Grâce aux plus de 10 500 bénévoles (43% de jeunes) qui se sont inscrits à notre campagne annuelle Journées des arbres TD, nous avons atteint un jalon important : la plantation de notre 300 000^e arbre depuis le lancement du programme en 2010. Depuis 1990, la TD a contribué à la plantation de près d'un million d'arbres grâce à la FAE TD et aux Journées des arbres TD.
- Pour souligner le 150^e anniversaire du Canada, nous avons appuyé la série de conférences NatureTalks de Conservation de la nature Canada tenues un peu partout au pays afin de rassembler les personnes à l'occasion d'une soirée de discussion abordant le paysage et les ressources naturelles du Canada et invitant à la réflexion.

États-Unis

- Nous avons commandité une troisième zone de remise en forme Fitness Zone® avec des installations de protection contre les inondations dans le Olympic Park de Miami dans le cadre de notre soutien à l'organisme Trust for Public Land dans ses efforts pour améliorer la résilience des parcs du comté de Miami-Dade.
- Dans le cadre d'une initiative collectivité-employés, nous avons aidé One Tree Planted à planter 27 000 arbres au nom des employés, des clients et des membres des collectivités dans des zones touchées par l'ouragan Irma.
- Nous avons lancé l'initiative #HighLineHoney de concert avec l'organisme Friends of the High Line à New York afin de sensibiliser les gens à l'importance des pollinisateurs pour l'environnement et la collectivité.



Nous avons franchi le cap des 16 000 participants au programme Questions d'argent

Faits saillants de 2017

86 %

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

Nation verte TD – répercussions en 2017

Membres :

plus de 33 000 à l'échelle mondiale

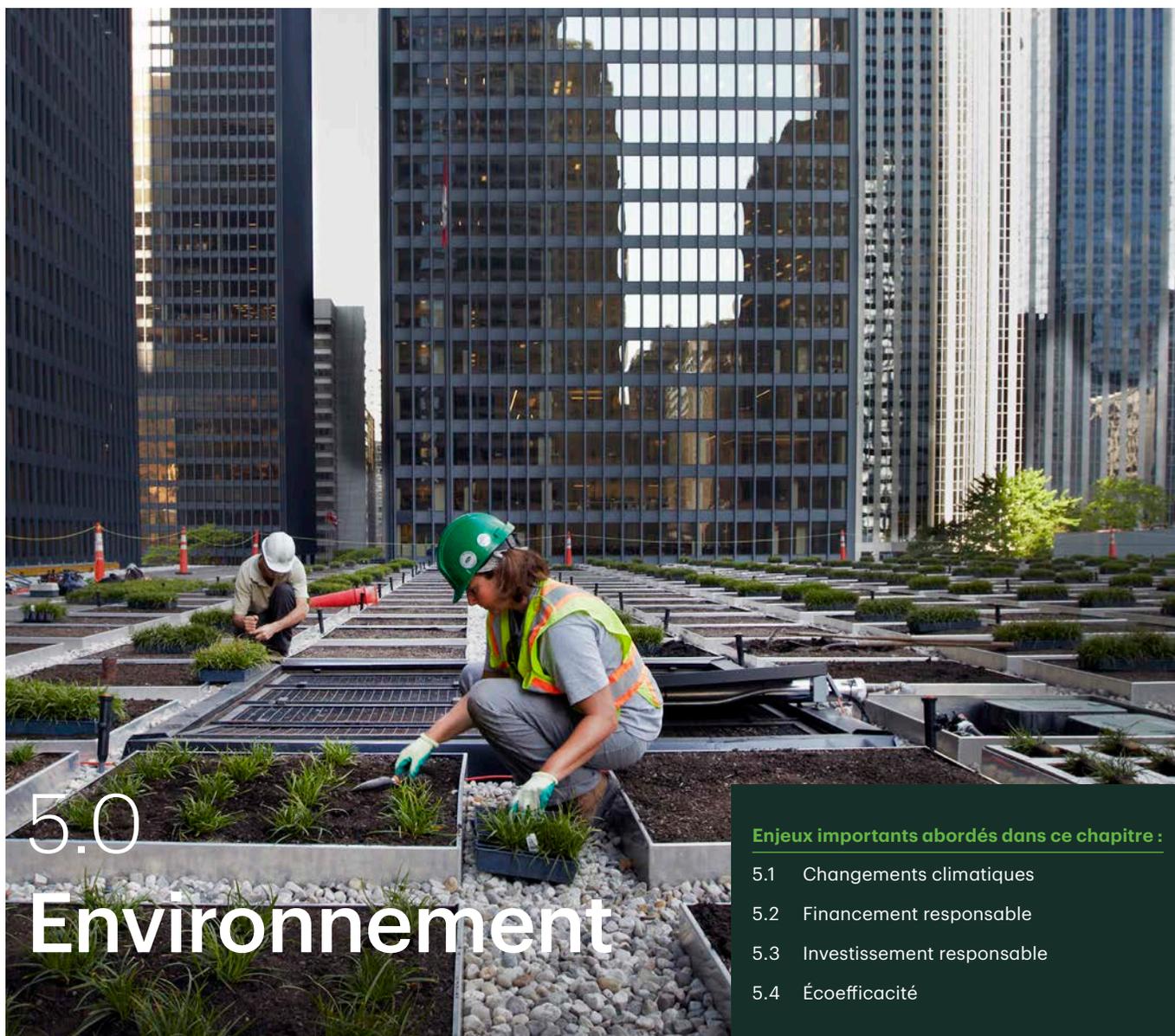
Économie de carbone :

352 707 886 kg d'éq. CO₂

300 000 arbres plantés depuis 2010

88 569 \$ de bénéfices en capital naturel

Inscription de 10 500 bénévoles



5.0

Environnement

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

- 5.1 Changements climatiques
- 5.2 Financement responsable
- 5.3 Investissement responsable
- 5.4 Écoefficacité

Faits saillants de 2017

Cible de 100 G\$ d'ici 2030

Première banque canadienne à s'être fixé une cible sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes pour favoriser la transition vers une économie à faibles émissions de carbone

Obligations vertes

Émission d'Obligations vertes TD d'une valeur d'un milliard de dollars américains, la plus importante émission par une banque canadienne

6 M\$

Investissements dans les espaces verts publics par l'intermédiaire du projet Espaces pour tous TD pour souligner le 150^e anniversaire du Canada

Leadership mondial maintenu

La TD demeure l'une des banques canadiennes parmi les mieux notées par CDP depuis 2013¹

¹ Grâce à une note de A- pour le rendement, la TD se trouve dans une position de chef de file. La TD fait partie des institutions financières canadiennes les mieux classées parmi les cinq grandes banques : la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada et la Banque de Nouvelle-Écosse.

5.0 Environnement (suite)



« Les institutions financières ont un rôle important à jouer pour favoriser la croissance économique et la prospérité à court et long terme. Nous pouvons aider à accélérer le rythme et à augmenter l'ampleur de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone par l'intermédiaire de nos programmes communautaires, de philanthropie, de prêts, de financement et d'investissement durable. »

Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement,
Groupe Banque TD

SOUTENIR LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE À FAIBLES ÉMISSIONS DE CARBONE

Nous vivons à une époque de changements sans précédent, qu'il s'agisse de la numérisation des différents secteurs, du développement de l'économie de partage ou encore de la collaboration multisectorielle. Comme en témoigne la ratification de l'Accord de Paris sur le climat (2015) par plus de 170 pays, le monde effectue une transition vers une économie à faibles émissions de carbone et travaille à limiter la hausse des températures bien en deçà de deux degrés Celsius d'ici 2030, entre autres engagements.

Malgré le fait qu'une vision commune de l'avenir soit en train de se former, personne ne sait à quoi ressemblera le résultat final. À la TD, nous croyons qu'il est essentiel de systématiquement redéfinir notre approche et d'agir en tant que leader environnemental dans un monde en constante évolution.

En 2017, nous avons lancé une série d'initiatives environnementales pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, notamment une cible de 100 milliards de dollars sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs¹ et d'autres programmes d'ici 2030. Nous continuerons à développer ces initiatives en 2018, notamment :

Services bancaires et financiers, et gestion des actifs	Leadership éclairé	Employés et milieu de travail	Investissement dans les collectivités
<ul style="list-style-type: none"> Services de détail et produits d'assurance Crédit aux entreprises Gestion des actifs¹ Obligations vertes (émission, prise ferme et investissement) 	<ul style="list-style-type: none"> Développer la recherche et l'analyse sur l'économie à faibles émissions de carbone en collaborant avec des tiers de confiance Développer et renforcer des initiatives de concert avec les organismes communautaires pour favoriser le dialogue Produire du matériel et mettre sur pied des activités pour engager un dialogue fructueux avec les principales parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> N'afficher aucune augmentation en valeur absolue des émissions de gaz à effet de serre Maintenir notre bilan neutre en carbone des sept dernières années Sensibiliser les employés et favoriser le dialogue sur l'environnement et le passage à l'action 	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir le secteur des logements abordables et écoénergétiques Étendre et améliorer les espaces verts Augmenter la valeur du capital naturel Aider à planter un million d'arbres d'ici 2030

Les questions environnementales font partie intégrante du Cadre de gestion du risque de la TD

Notre structure de gouvernance environnementale est conçue de façon à être 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. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus sur la gouvernance environnementale de la TD.

¹ Conformément à la Politique d'investissement durable de Gestion de Placements TD

5.1 Changements climatiques

G4-EC2

G4-FS1

G4-FS2

G4-FS3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les répercussions liées au climat se font déjà sentir autour de nous et elles feront partie de nos vies pour plusieurs décennies. Elles pourraient en outre provoquer d'importantes perturbations économiques. Nous croyons que les institutions financières peuvent jouer un rôle dans l'atteinte des cibles de 2030, établies dans l'Accord de Paris de 2015, en tenant compte des répercussions des changements climatiques sur leurs activités tout en appuyant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

APPROCHE DE GESTION

La TD est l'une des premières banques nord-américaines à avoir relevé la possibilité que les changements climatiques puissent avoir des répercussions sur ses activités. Nous avons depuis élaboré une stratégie environnementale à l'échelle de l'entreprise qui vise à développer une vision exhaustive à long terme des risques potentiels et des occasions que représentent les changements climatiques. Notre stratégie intègre l'ensemble des secteurs et des activités de la TD. Elle envisage les risques transitionnels et les risques physiques.

Tendances contextuelles

Un grand nombre d'initiatives régionales et locales sont nées dans la foulée de l'Accord de Paris, et elles pourraient avoir une incidence sur la TD, qui exerce ses activités principalement en Amérique du Nord. En 2017, ces initiatives comprenaient ce qui suit :

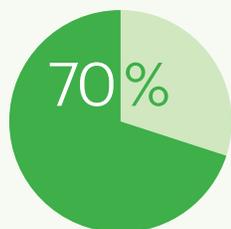
- Élaboration de politiques à l'échelle du Canada comprenant des cibles de réduction des gaz à effet de serre, approche pancanadienne à l'égard de la tarification des émissions de carbone en 2018 et engagement à réduire progressivement la consommation d'électricité produite par des centrales au charbon d'ici 2030

- Mise en application de diverses politiques sur la tarification des émissions de carbone, dont un système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de carbone harmonisé entre la Californie, le Québec et l'Ontario
- Indication du gouvernement fédéral des États-Unis de son intention de se retirer de l'Accord de Paris dès 2020 et de son intention d'assouplir d'autres règlements fédéraux, par exemple en annulant son plan sur les énergies propres
- Recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (TCFD) du Conseil de stabilité financière

En parallèle, il y a eu d'importants changements dans le secteur de l'énergie nord-américain, notamment :

- Évolution des tendances énergétiques avec l'augmentation de la demande mondiale de pétrole, provenant principalement de la Chine et de l'Inde, et l'augmentation de l'autonomie énergétique des États-Unis en raison de ses réserves de pétrole et de gaz de schiste
- Passage du charbon à des sources d'énergie plus faibles en émissions de carbone pour la production de l'électricité destinée au marché canadien
- Pressions économiques en faveur du développement des pipelines pour soutenir des débouchés pour le pétrole de l'Ouest canadien

Tendances de consommation



des Nord-Américains estiment être mal informés au sujet des changements climatiques et des enjeux énergétiques.

La majorité des Nord-Américains s'inquiètent à propos de l'environnement, mais 70% d'entre eux estiment être mal informés au sujet des changements climatiques et des enjeux énergétiques¹.

La TD a demandé à Environics Research de mener un sondage au Canada ainsi que sur la côte Est et dans la zone touchée par le projet d'oléoduc de la Dakota Access aux États-Unis pour mieux comprendre les inquiétudes des consommateurs. Les résultats nous ont permis de constater ce qui suit :

- Les préoccupations environnementales sont une priorité absolue pour la plupart des personnes sondées.
- Plus de la moitié des personnes sondées sont en faveur du développement responsable de l'énergie pour répondre à la demande énergétique actuelle.
- Six personnes sur dix estiment ne pas avoir assez d'information pour formuler une opinion solide au sujet des pipelines.



COIN DES ANALYSTES

Gouvernance environnementale

Politique environnementale de la TD

Données sur la carboneutralité 2017

Évaluation du capital naturel 2017

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2017

Résumé des progrès de la TD en gestion des occasions et des risques liés au climat

¹ Recherche réalisée par Environics Research en 2017 à la demande de la TD. Dans le contexte des résultats de ce sondage, le terme « Nord-Américains » fait référence aux personnes du Canada et des États-Unis (côte Est et zone touchée par le projet d'oléoduc de la Dakota Access).

5.1 Changements climatiques (suite)

RÉALISATIONS EN 2017

Stratégie de réduction des émissions de carbone de la TD : une approche équilibrée

Notre stratégie de réduction des émissions de carbone adopte une approche équilibrée pour accélérer le développement d'une économie à faibles émissions de carbone tout en reconnaissant l'importance de développer de manière responsable les ressources d'énergie conventionnelle, élément essentiel de la force et de la sécurité économique en Amérique du Nord.

La TD définit l'économie à faibles émissions de carbone comme une économie qui optimise la production d'énergie, les infrastructures, les

processus et les biens et services pour réduire les émissions de GES. Nous croyons que les engagements pris dans le cadre de notre programme donneront lieu aux avantages environnementaux suivants :

- Production d'énergie à faibles émissions de carbone
- Efficacité énergétique et gestion responsable de l'énergie
- Infrastructures écologiques et gestion durable des terrains

En 2017, nous avons tenu compte des risques de transition liés aux changements climatiques (voir tableau ci-dessous). Nous ferons le suivi de nos progrès par rapport à la cible de 100 milliards de dollars et devrions pouvoir faire le point dans notre prochain Rapport sur la responsabilité d'entreprise.

Services bancaires et financiers, et gestion des actifs

- Nous avons participé à la deuxième émission d'Obligations vertes TD d'une valeur d'un milliard de dollars américains, la plus importante émission par une banque canadienne.
- Financement auto TD a continué d'offrir une tarification privilégiée aux concessionnaires de véhicules électriques ou hybrides, et l'offre de produits d'assurance écologiques de la TD a connu une croissance de 16% en 2017.
- La TD participe au marché du carbone depuis 2016, et elle a négocié près de 20 millions de crédits carbone d'une valeur marchande de 200 millions de dollars à ce jour sur les marchés de la Regional Greenhouse Gas Initiative et de la California Carbon Allowance. Nous négocions présentement les crédits détenus par la TD dans le marché secondaire en vue d'en explorer la viabilité pour répondre aux besoins futurs des clients.

Leadership éclairé

- Nous avons collaboré avec Bloomberg pour rehausser la conversation au sujet des questions de finance durable grâce aux TD-Bloomberg Sustainability Dialogues au Canada et au sommet sur le développement d'entreprises durables aux États-Unis.
- Nous avons appuyé la recherche sur une économie à faibles émissions de carbone et les actions associées par l'intermédiaire de la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone du Canada, de la Commission de l'écofiscalité du Canada, du Conference Board du Canada, de l'[initiative RE100 de la coalition We Mean Business](#) et d'un rapport récent produit par l'organisme [Canadian Business for Social Responsibility](#).
- Nous avons adhéré au projet du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF) visant à étudier les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques du Conseil de stabilité financière.

Employés et milieu de travail

- Nous avons maintenu notre bilan neutre en carbone et continué de réduire nos émissions de GES de 4% (portées 1 et 2).
- Nous avons respecté notre engagement à nous approvisionner à 100% en énergie électrique renouvelable grâce à l'achat de crédits d'énergie renouvelable d'une valeur de 682 681 \$. Nous avons acheté pour 442 717 \$ en crédits de compensation de carbone volontaires, dont au moins 50% ont généré de la valeur sociale, pour afficher un bilan neutre en carbone.
- Nous avons élargi notre participation au programme de chaîne d'approvisionnement de CDP, ce qui nous a permis de recevoir un « A » au chapitre de l'engagement à titre de fournisseur et de nous hisser parmi les 2% des entreprises les mieux notées par le Supplier Engagement Rating Leader Board.

Investissement dans les collectivités

- Nous avons investi plus de 110 millions de dollars américains dans des logements abordables et écoénergétiques.
- Nous avons appuyé l'organisme Plug'n Drive pour le lancement du premier centre de découverte sur les véhicules électriques du monde à Toronto.
- Nous avons contribué à la protection de 60 000 acres d'habitat forestier essentiel menacé dans les endroits où la TD est présente en Amérique du Nord, menant à la conservation de plus de 166 millions de dollars en capital naturel par année.
- Nous avons revitalisé ou aménagé des espaces verts urbains dans plus de 150 collectivités au pays par l'intermédiaire du projet Espaces pour tous TD pour souligner le 150^e anniversaire du Canada.
- Nous avons contribué à la plantation de 47 000 arbres et arbustes dans le cadre des Journées des arbres TD, en collaboration avec plus de 80 partenaires communautaires locaux, notamment des offices de protection de la nature, des municipalités et des communautés autochtones.

5.1 Changements climatiques (suite)

Mettre à profit la puissance des marchés du carbone pour créer une valeur partagée

Dans le cadre de notre stratégie pour avoir un bilan neutre en carbone, nous investissons dans des projets de compensation de carbone qui visent à réduire les émissions de GES de notre empreinte opérationnelle. Au moins 50% des crédits de compensation de carbone de la TD sont générés par le truchement de projets qui offrent également des résultats sociaux. Notre récente collaboration avec Solifor Perthuis, Enviro Ecocredit et Carbonzero en est un exemple parfait.

Grâce à ce projet, nous avons :

- appuyé le développement communautaire, en injectant une part du produit dans un projet archéologique de l'Université Laval visant à découvrir des artefacts de la Nation huronne-wendat;
- contribué à accroître le marché de la compensation carbone volontaire au Québec en participant à la plus importante opération de captage de carbone forestier de la région;
- acheté des crédits de carbone volontaires pour compenser 45 000 tonnes d'équivalent CO₂ provenant de nos activités canadiennes, soit l'équivalent de la consommation énergétique annuelle de près de 50 000 ménages.

Se préparer aux risques physiques liés aux changements climatiques

La nature et l'importance des répercussions des phénomènes météorologiques varient selon les régions, et elles ont un effet direct sur nos activités et les collectivités que nous servons. Nous poursuivons nos efforts de recherche pour évaluer les manières dont nous pouvons nous adapter aux changements climatiques et améliorer notre résilience aux catastrophes.

- À titre de membre des Principes pour une assurance responsable (PAR) du PNUE-IF, TD Assurance [rend compte de ses progrès](#) dans l'intégration de ces principes à son approche de gestion des risques.
- Les Unités mobiles de dépannage avant-gardistes de TD Assurance offrent un soutien de qualité rapide à nos clients partout au pays. Elles sont immédiatement mises à pied d'œuvre pour traiter les réclamations pour dommages qui ont notamment fait suite aux incendies de forêt de la Colombie-Britannique, aux refoulements d'égouts dans le sud-est de l'Ontario et l'Est canadien et aux vents violents de la région du Golden Horseshoe.
- TD Assurance explore la possibilité d'offrir un produit d'assurance résidentielle offrant une protection adéquate contre les inondations sur le marché canadien, et elle continue d'éduquer les propriétaires sur ce qu'ils peuvent faire pour protéger leur propriété contre les dommages causés par les inondations.
- Nous poursuivons notre participation à des projets de collaboration et de recherche intersectoriels pour améliorer les connaissances sur la résilience aux catastrophes, notamment avec 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 participons activement au comité sur les catastrophes naturelles du Bureau d'assurance du Canada.

Accélérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone grâce aux véhicules électriques

Le transport¹ génère environ 24% des émissions de GES au Canada. Il n'est donc pas surprenant que les véhicules électriques gagnent en popularité pour remplacer les voitures traditionnelles utilisant du combustible fossile. Pour rassurer les consommateurs par rapport à cette transition, nous avons commandité le premier centre de découverte sur les véhicules électriques du monde, ouvert par l'organisme à but non lucratif Plug'n Drive. Situé en Ontario, le centre offre une expérience interactive qui permet aux consommateurs de faire l'essai des tout derniers modèles de véhicules électriques et hybrides, de se renseigner sur les avantages économiques et environnementaux que représentent ces véhicules et de parler avec un représentant de TD Assurance au sujet des rabais pour véhicule électrique ou hybride de la TD. Cette commandite s'ajoute à nos autres efforts pour promouvoir l'utilisation des véhicules électriques, ce qui inclut l'installation de bornes de recharge gratuites dans 13 succursales à ce jour pour les clients possédant des véhicules électriques ou hybrides.



¹ <https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/indicateurs-environnementaux/emissions-gaz-effet-serre/secteur-economique-canadien.html>

5.2 Financement responsable

G4-14

G4-FS1

G4-FS2

G4-FS3

Pourquoi est-ce important pour la TD?

En tant qu'institution financière, nous pouvons contribuer de manière importante à une économie à faibles émissions de carbone par l'intermédiaire de nos services bancaires et de nos prêts. Nos investisseurs et les autres parties prenantes accordent de plus en plus d'importance au fait de mieux comprendre la manière dont les occasions et les risques liés au climat touchent nos activités.

APPROCHE DE GESTION

La stratégie d'affaires de la TD vise à offrir de meilleurs rendements à nos investisseurs en fonction des risques. Les questions environnementales et sociales font partie intégrante de notre Cadre de gestion du risque. Notre portefeuille de prêts est principalement composé de prêts personnels et résidentiels en Amérique du Nord, qui comptaient pour 70% de notre portefeuille de prêts en 2017¹. En raison de la nature de nos activités de crédit, 88% de notre volume de prêts total a été accordé à des secteurs économiques affichant des émissions de GES directes faibles ou moyennes, et environ 12%, à des secteurs reconnus comme posant des risques pour l'environnement².

Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

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 lui. La politique de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD pour les secteurs d'activité autres que de détail régit nos processus d'évaluation du risque et comporte un ensemble d'outils de diligence raisonnable qui s'applique à la totalité de nos activités de prêts autres que de détail, notamment aux prêts généraux destinés aux entreprises et au financement de projets et d'immobilisations corporelles.

En voici quelques éléments importants :

- liste d'opérations interdites selon les risques environnementaux et sociaux;
- processus sectoriel amélioré en matière de diligence raisonnable lorsque le secteur présente des risques pour l'environnement : foresterie, extraction minière, pipelines, pétrole et gaz naturel, sables bitumineux et énergie thermique;
- processus officiel de transmission à des experts en matière d'environnement et à des membres de la haute direction de Gestion du risque de crédit;
- ajout de conditions ou, selon les circonstances, décision de ne pas aller plus loin dans la relation si notre évaluation du dossier indique une probabilité élevée de risques résiduels;

- intégration, depuis 2012, des Principes de l'Équateur dans notre politique de gestion du risque environnemental et social pour uniformiser notre approche et nous prévaloir d'un niveau de protection supplémentaire.

Notre politique de gestion du risque environnemental et social et nos procédures de diligence raisonnable sont mises à jour régulièrement en fonction des dernières pratiques gagnantes du secteur. Nous travaillons présentement à une mise à jour qui comprendra un programme de formation actualisé à l'intention des équipes de direction et de montage de crédit de la TD.

RÉALISATIONS EN 2017

- Nous avons poursuivi nos efforts pour aider à renforcer les normes internationales en matière d'évaluation du risque – notre chef de l'environnement s'est jointe aux représentants de 90 autres banques mondiales à l'occasion de l'assemblée générale annuelle des Principes de l'Équateur pour discuter de la manière de renforcer l'évaluation du risque environnemental et social établie dans les Principes de l'Équateur.
- 265 opérations ont fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD.
- Publiée en 2017, l'information financière relative aux changements climatiques du Groupe de travail du Conseil de stabilité financière offre d'importants conseils pour une approche plus cohérente quant à l'évaluation et à la déclaration des risques et des occasions liés au climat. Les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques portent sur la gouvernance d'entreprise, les stratégies d'affaires, la gestion et l'évaluation du rendement. Dans le cadre de l'approche de la TD à l'égard de la gestion des risques liés au climat, nous avons rendu compte de ces aspects pendant de nombreuses années par l'intermédiaire de notre rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise et de notre rapport annuel de premier plan dans le secteur au Canada transmis à CDP. [Suivez le lien](#) pour un résumé de la façon dont la TD a intégré l'évaluation et la déclaration des risques et des occasions liés au climat dans ses processus et ses rapports.



COIN DES ANALYSTES

Politique environnementale de la TD

Processus de gestion du risque environnemental et social de la TD

Évaluation des risques liés au carbone et à l'eau en 2017

Rapport 2017 sur les Principes de l'Équateur

1 Voir le tableau 23 du Rapport annuel 2017 de la TD, page 44.
2 La TD a mis à jour sa catégorisation des secteurs pour le risque lié au carbone en fonction des secteurs établis par le gouvernement du Canada, que vous pouvez consulter au <https://www.neb-one.gc.ca/nrg/sttstc/lctrc/rprt/2016cndrnwblpwr/ghgmsn-fra.html>

5.2 Financement responsable (suite)

Position énergétique et environnementale de la TD

Des politiques de portée mondiale et nationale sont en cours d'élaboration pour permettre l'atteinte des cibles et des aspirations de l'Accord de Paris de 2015. Parallèlement, il sera d'une importance cruciale au cours des prochaines décennies de soutenir la sécurité

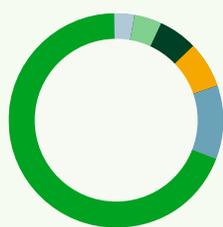
économique et énergétique en Amérique du Nord grâce à des projets assurant un approvisionnement énergétique essentiel. La TD adopte une approche équilibrée pour appuyer une croissance et des solutions responsables qui auront des répercussions économiques, sociales et environnementales positives sur les collectivités que nous servons.

Nous exerçons nos activités principalement en Amérique du Nord, en présence d'un rigoureux cadre réglementaire en matière d'environnement. Il n'en reste pas moins que des enjeux environnementaux émergents échappent aux réglementations actuelles. C'est notamment le cas des risques physiques et de transition liés au climat, des effets cumulatifs et de la mise en œuvre d'une approche cohérente pour évaluer le consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones.

La TD a codirigé une étude indépendante des droits de la personne relativement à l'oléoduc de la Dakota Access. Cette étude a principalement démontré l'existence de lacunes en regard de la réglementation fédérale américaine et des normes de rendement de la Société financière internationale (SFI). Nous tenons compte de ces lacunes dans le cadre de la mise à jour de nos procédures de diligence raisonnable, au besoin.

Répartition du volume de prêts total de la TD par secteur¹

Total
601 G\$



Secteur

■ Prêts personnels et résidentiels :	70 %
■ 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 12% du volume de prêts total)

■ Foresterie :	1 %
■ Extraction minière :	4 %
■ Électricité et services publics :	7 %
■ Pipelines, pétrole et gaz naturel :	8 %
■ Agriculture :	10 %
■ Aliments et boissons :	7 %
■ Industrie automobile :	18 %
■ Immobilier non résidentiel :	45 %

Opérations ayant fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue propre aux secteurs en 2017

Secteur	Nombre d'examen effectués	Pourcentage
Foresterie	18	7 %
Extraction minière	31	12 %
Pipelines, pétrole et gaz	159	60 %
Énergie thermique	57	21 %
Total	265	100 %

¹ Voir le tableau 23 du [Rapport annuel 2017 de la TD](#), page 44.

5.2 Financement responsable (suite)

Principes de l'Équateur

En 2017, la TD a financé un projet de catégorie A et un de catégorie B répondant aux Principes de l'Équateur, deux projets liés au financement corporatif. La TD a également offert des services-conseils sur le financement pour un projet répondant aux Principes de l'Équateur¹.

Prêts aux entreprises liés à des projets	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Services-conseils sur le financement de projets
Secteur				
Extraction minière	0	0	0	0
Infrastructures	0	0	0	0
Pétrole et gaz	1	1	0	1
Énergie	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0
Région				
Amérique	1	1	0	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0	0
Asie-Pacifique	0	0	0	0
Désignation du pays				
Désigné	1	1	0	
Non désigné	0	0	0	
Examen indépendant				
Oui	1	1	0	
Non	0	0	0	
Total	1	1	0	

¹ Pour plus de détails, consultez le [rapport 2017 sur les Principes de l'Équateur](#).

5.3 Investissement responsable

Pourquoi est-ce important pour la TD?

L'importance du risque lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) va en grandissant dans le processus décisionnel en matière de placement. Bon nombre d'investisseurs institutionnels et particuliers estiment que l'évaluation des renseignements relatifs aux facteurs ESG les aide à déterminer si une entreprise est bien placée pour gérer le risque. Cet accent sur le risque lié aux facteurs ESG stimule l'innovation et donne lieu à la création de produits de placement durables, comme les obligations vertes dont les émissions se sont élevées à plus de 100 milliards de dollars américains à l'échelle mondiale en 2017.

APPROCHE DE GESTION

Gestion de Placements TD (GPTD), l'un des plus importants gestionnaires d'actifs au Canada, gère des actifs totalisant plus de 280 milliards de dollars pour le compte d'investisseurs particuliers et institutionnels.

À la TD, nous croyons que tenir compte du risque lié aux facteurs ESG nous aide à renforcer notre analyse du risque, car il nous permet de voir sous un autre angle la manière dont une entreprise gère le risque. Signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU depuis 2009, GPTD a été le premier gestionnaire d'actifs associé à une grande institution financière canadienne à renforcer son engagement à tenir compte des facteurs ESG dans ses évaluations. Aujourd'hui, les PRI de l'ONU comptent 1 750 signataires qui représentent environ 70 billions de dollars américains en actifs gérés.

Notre promesse d'intégrer les facteurs ESG dépasse le cadre des PRI de l'ONU. Nous avons aussi collaboré avec le [CDP \(auparavant le Carbon Disclosure Project\)](#) et la [Coalition canadienne pour une bonne gouvernance \(CCGG\)](#).

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

- **Analyse des placements** – Nous prenons en compte les facteurs ESG dans notre recherche sur les actions et le crédit, et 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 le rendement du carburant, 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.



COIN DES ANALYSTES

Politique environnementale de la TD

Rapport de certification indépendant sur les obligations vertes en 2017

Approche d'investissement durable

Principes pour l'investissement responsable et Rapport sur les activités d'engagement 2017

Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD

Document sur les modalités des Obligations vertes TD à l'intention des investisseurs

Obligation verte TD émise en 2014 : Utilisation du produit au 3 avril 2017

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

Réalisations en 2017 – Faits saillants

100 %

Analyse des placements en fonction des facteurs ESG¹

62

engagements d'actionnaires portant sur des enjeux liés aux facteurs ESG²

25 %

des fonds gérés par GPTD ont obtenu une cote élevée au chapitre de la durabilité (Morningstar)³

- Au moyen de la méthode d'évaluation des PRI de l'ONU, nous avons établi une feuille de route claire qui nous permet de continuellement renforcer notre approche d'investissement et améliorer notre intégration des facteurs ESG. En 2017, GPTD a continué d'améliorer son [évaluation annuelle](#) et a affiché un rendement supérieur à celui de ses homologues.
- GPTD compte apporter sa contribution à la cible de 100 milliards de dollars d'ici 2030 de la TD, dans le cadre de sa stratégie liée à l'économie à faibles émissions de carbone, en prenant en compte les renseignements sur les facteurs ESG dans sa répartition des placements (conformément à l'approche d'investissement durable de GPTD).

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

2 Conformément à la Politique d'investissement durable de Gestion de Placements TD

3 © 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.

5.3 Investissement responsable (suite)

- 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 secteurs¹.
- Au 31 octobre 2017, pour deux années consécutives, 25% des fonds gérés par GPTD avaient reçu une cote élevée au chapitre de la durabilité par Morningstar², un chef de file en matière de recherche sur les placements.
- Selon le classement MSCI de la cote ESG, le Fonds d'actions de grandes sociétés canadiennes TD a figuré parmi les dix meilleurs fonds sur le plan du rendement lié aux facteurs ESG, ce qui montre la pertinence d'intégrer les facteurs ESG aux fonds traditionnels.

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

Nom – série	Catégorie
Actions mondiales à revenu pour les actionnaires Epoch – F	Actions mondiales – Canada
Fonds neutre en devises d'actions américaines de premier ordre Epoch – D	Actions américaines – Canada
Fonds d'actions américaines de premier ordre Epoch – D	Actions américaines – Canada
Fonds d'actions de grandes sociétés canadiennes TD – D	Actions canadiennes – Canada
Fonds de revenu mensuel diversifié TD – I	Actions canadiennes équilibrées – Canada
Fonds de croissance de dividendes TD – I	Actions canadiennes de dividendes et de revenu – Canada
Fonds de revenu de dividendes – I	Actions canadiennes équilibrées – Canada
Fonds de revenu mensuel – I	Équilibrés canadiens neutres – Canada
Fonds nord-américain de dividendes – I	Actions nord-américaines – Canada
Fonds de rendement stratégique – F	Équilibrés mondiaux neutres – Canada
Fonds de revenu mensuel tactique – F	Équilibrés tactiques – Canada
Fonds américain de croissance de dividendes TD – F	Actions américaines – Canada
Fonds de moyennes sociétés américaines TD – I	Actions de PME américaines – Canada

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.

Rendement

	1 mois	3 mois	6 mois	Cumul annuel	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans
Fonds	-0,49 %	4,87 %	6,43 %	10,69 %	10,69 %	12,33 %	10,20 %	11,38 %	14,66 %
Indice de référence	-0,25 %	5,59 %	7,77 %	11,21 %	11,21 %	12,68 %	10,24 %	11,85 %	14,56 %

Au 31 décembre 2017. Indices de référence : 50% Indice RG composé S&P/TSX (\$ CA), 50% Indice RG S&P 500 (\$ CA).

Regard sur l'avenir

Nous sommes déterminés à continuellement améliorer nos pratiques d'investissement responsable. À cet égard, nos chantiers pour 2018 sont les suivants :

- Établir un processus de détermination et de priorisation des engagements individuels avec

les entreprises en fonction d'analyses sectorielles et d'ententes de collaboration.

- Collaborer avec les intervenants du secteur et les organismes de réglementation pour augmenter et normaliser la divulgation des renseignements sur les facteurs ESG des entreprises cotées à la Bourse de Toronto.

¹ Conformément à la Politique d'investissement durable de Gestion de Placements TD

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.

5.3 Investissement responsable (suite)

Promouvoir les obligations vertes

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

Émission



1 G\$ US

d'Obligations vertes TD émises en 2017, une augmentation de 500 M\$ US par rapport à la première émission (seule émission d'obligations vertes en dollars américains par une banque canadienne).

Avec cette deuxième émission, la TD continue à favoriser la croissance du marché des obligations vertes, dont les fonds émis ont atteint 1,7 G\$ depuis 2014.

Investisseurs institutionnels

Sursouscrites, les Obligations vertes TD en dollars américains ont attiré 70% d'investisseurs verts et 10 nouveaux investisseurs.

Nous adhérons aux Principes sur les obligations vertes.

Cadre hors pair

Amélioré en 2016 pour encadrer l'émission et la gestion des Obligations vertes TD et conforme aux Principes sur les obligations vertes de 2017¹.

Prise ferme



15 G\$²

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

Exemple :
500 M\$

Émission d'obligations vertes d'Exportation et développement Canada (EDC) pour appuyer des projets écologiques visant notamment à préserver, à protéger et à rétablir la qualité de l'air ou à atténuer les effets des changements climatiques.

La TD joue un rôle intégral dans le développement du marché des obligations vertes, qui favorise l'acheminement du capital vers une économie à faibles émissions de carbone.

Investissement



868 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 486 millions de dollars en 2017.

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 du groupe Trésorerie à l'achat de nouveaux placements verts, conformément à notre stratégie de placement.



COIN DES ANALYSTES

Obligation verte TD émise en 2017 - Utilisation du produit

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

² Équivalent en dollars canadiens de la valeur nominale des prises fermes.

5.4 Écoefficacité

G4-EN6

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nos installations et nos activités consomment un vaste éventail de ressources naturelles et de matériaux. Importants contributeurs aux émissions de gaz à effet de serre, les édifices commerciaux représentent environ 35 % des émissions de GES au Canada et en Amérique du Nord¹. Par ailleurs, notre secteur d'activité, qui se tourne de plus en plus vers le numérique, requiert une grande quantité d'électricité. Les conditions météorologiques changeantes et les politiques sur le climat en pleine évolution sont des éléments dont nous devons tenir compte dans la manière dont nous gérons nos activités et nos milieux de travail. Grâce à l'expérience tirée de l'exploitation durable de nos activités, nous pouvons mettre au point des produits novateurs pour nos clients.

APPROCHE DE GESTION

Pour respecter notre engagement à être un chef de file en matière d'environnement, nous devons améliorer sans cesse nos pratiques d'écoefficacité et de résilience ainsi que le bien-être de nos employés. Dans le cadre de notre système de gestion environnementale, qui est harmonisé avec la norme ISO 14001, nous recueillons des données et en faisons l'examen au moins une fois par an. Outre le fait que nous affichons un bilan neutre en carbone depuis 2010, nous avons mis au point des mesures sur plusieurs années et d'autres cibles à atteindre d'ici 2020, par exemple :

- 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

Des unités fonctionnelles clés (p. ex. Services immobiliers de l'entreprise, Groupe de la sélection stratégique, Solutions technologiques de l'entreprise, Canal des GAB en Amérique du Nord et Ressources humaines) influencent le rendement de nos activités au chapitre du développement durable et travaillent en synergie pour réduire notre empreinte opérationnelle. Nous réévaluons notre stratégie et faisons part de notre rendement au Conseil de la responsabilité sociale de la TD au moins une fois par an.

RÉALISATIONS EN 2017

En 2017, nous avons élargi la portée de nos efforts à long terme pour améliorer le rendement environnemental de nos installations et de nos activités. En voici quelques exemples :

- Nous avons poursuivi nos investissements dans des initiatives d'écoefficacité, haussant ainsi le total des fonds investis depuis 2010 à 97 millions de dollars.
- Nous avons maintenu un leadership pointu en matière d'espaces écoénergétiques pour l'ensemble de notre empreinte nord-américaine, ce qui nous a

permis d'atteindre le jalon du 200^e emplacement appartenant à la TD certifié LEED aux États-Unis au cours des sept dernières années.

- Nous avons poursuivi notre leadership en matière de bâtiments écologiques avec la succursale de Cypress Hill en Floride, qui affiche une consommation énergétique nette zéro.
- Dans une perspective d'avenir, la TD mène une étude de marché pour évaluer la possibilité d'utiliser des conventions d'achat d'électricité comme solution d'énergie renouvelable potentielle en vue de réduire son empreinte opérationnelle.

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

Émissions de gaz à effet de serre

- Émissions de carbone : Nos émissions de GES (en valeur absolue) ont diminué de 25 % depuis 2008 (portées 1 et 2).
- Tarification interne des émissions de carbone : 6 \$/tonne d'éq. CO₂.
- Depuis 2008, le total de nos émissions de GES découlant de l'exploitation de notre parc immobilier a diminué de 25 % malgré une croissance de 24 % de l'espace occupé.
- Nos émissions de GES par dollar de revenu ont diminué de 69 % depuis 2008 (portées 1 et 2).
- Atteinte d'un bilan neutre en carbone :
 - Réduction de la consommation de l'énergie : Nous avons économisé 10,6 millions de kWh et plus de 3 000 tonnes d'équivalent CO₂ grâce à nos initiatives de réduction de la consommation énergétique en 2017.
 - Compensation : Nous avons investi plus de 680 000 \$ dans des projets de compensation de carbone à l'échelle de nos installations en 2017.
 - 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 près de 44 300 \$ dans des projets d'énergie renouvelable en 2017.



COIN DES ANALYSTES

Annexe : Données sur le rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance

Politique environnementale de la TD

Données sur la carboneutralité pour 2017

Données sur la réduction de la consommation de papier pour 2017

Projets 2017 de réduction de la consommation d'eau et d'énergie et des GES

Objectifs environnementaux pour 2017 et tableau de bord

Crédits d'énergie renouvelable et compensation des émissions de carbone de la TD

Notes sur les émissions de GES

¹ Alliance mondiale pour les bâtiments et la construction

5.4 Écoefficacité (suite)

Émissions de GES ^{1, 2, 3}				
Portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Unité	2017	2016	2015
Portée 1 ^{4, 5}	tonnes d'éq. CO ₂	46 415	47 652	53 680
Portée 2 ⁶	tonnes d'éq. CO ₂	130 044	135 261	146 995
Émissions totales – portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)⁷	tonnes d'éq. CO ₂	176 459	182 913	200 676
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	7,06	7,28	8,07
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	4,91	5,33	6,38

1 En 2017, la période de référence pour les émissions de GES liées à l'immobilier a été modifiée pour s'étendre du 1^{er} août au 31 juillet afin de s'appuyer sur des données plus à jour. Pour les autres sources d'émissions, la période de référence demeure la même que celle de l'exercice financier de la TD (du 1^{er} novembre au 31 octobre). Les émissions de GES de 2015 et de 2016 ont été recalculées afin de s'aligner sur la nouvelle période de référence; les émissions de GES de 2014 et des années précédentes n'ont pas été recalculées.

2 [Cliquez ici](#) pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2017.

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

4 Pour les émissions de portée 1 de sources fixes de combustion et de réfrigérants, la période de référence est du 1^{er} août au 31 juillet, ce qui représente 39 825 tonnes d'équivalent CO₂. Pour les émissions de portée 1 de sources mobiles de combustion (déplacements), la période de référence est du 1^{er} novembre au 31 octobre, ce qui représente 6 590 tonnes d'équivalent CO₂.

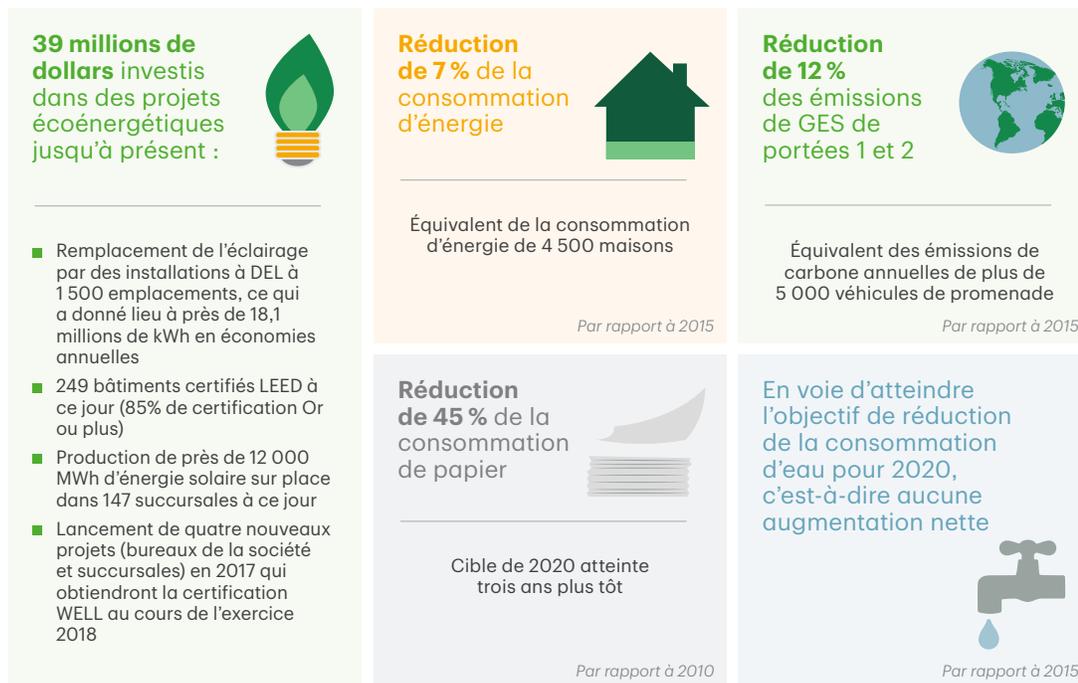
5 Les émissions de portée 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise.

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

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

Écoefficacité à la TD

Progrès depuis 2010



5.4 Écoefficacité (suite)

Combiner les normes WELL et LEED en conception de bâtiments pour en optimiser l'impact

Puisque les acteurs gouvernementaux et sectoriels tâchent d'atteindre les cibles de réduction des émissions de GES, les innovations et les normes du secteur du bâtiment sont en pleine évolution. Générant jusqu'à 35 % de toutes les émissions de GES, les bâtiments représentent une part considérable de la consommation mondiale en énergie et en ressources. Comme les Nord-américains passent environ 90 % de leur temps à l'intérieur, les normes de bâtiment visent de plus en plus à assurer un environnement intérieur sain.

Par l'intermédiaire du programme de bâtiments écologiques de la TD, nous nous employons à améliorer le rendement environnemental de nos édifices, le bien-être de nos employés et la santé des collectivités que nous servons. Notre empreinte nord-américaine compte présentement 4,4 millions de pieds carrés d'espace certifié LEED, et 85 %

de cet espace jouit de la certification Or ou d'une certification supérieure. Depuis que nous avons reçu la première certification WELL v1 de niveau Or pour notre projet pilote de Toronto, nous avons présenté quatre nouvelles demandes de certification WELL qui incorporent des éléments de santé et de bien-être comme un meilleur éclairage, des systèmes d'amélioration de la qualité de l'air et de l'eau ainsi que l'offre d'aliments santé. En 2018, nous prévoyons obtenir la certification WELL pour environ 160 500 pieds carrés d'installations.

Nous explorons également la possibilité d'incorporer des éléments WELL à certains étages de nos espaces certifiés LEED pour en optimiser l'impact. L'alliance de ces deux normes améliorera le rendement environnemental de nos espaces et nous permettra, par la même occasion, de créer un milieu de travail sain et positif. Dans les premiers mois de 2018, nous avons obtenu pour la première fois les deux certifications, LEED et WELL, pour une même installation, soit la succursale de Bethesda, au Maryland.

Environnement et collectivité

Projet Espaces pour tous TD

À l'occasion du 150^e anniversaire du Canada, la TD a financé la revitalisation de plus de 150 espaces verts publics pour créer des espaces sains, vivants et inclusifs pour les prochaines générations. Dans le cadre du projet #EspacesPourTousTD, nous avons appuyé sept projets d'envergure et versé plus de 100 subventions un peu partout au pays. Pour en savoir plus : projetspacespourtous.td.com.



Pour continuer à promouvoir les espaces verts sains, nous avons demandé aux Canadiens ce qu'ils pensent des espaces verts publics de leur quartier. Voici les faits saillants :

95 %

des Canadiens estiment qu'un accès à des espaces verts publics contribuera à leur qualité de vie future.

77 %

des Canadiens croient qu'il serait nécessaire d'améliorer l'espace vert le plus près de leur demeure.

59 %

des Canadiens affirment que leurs enfants passent moins de temps à l'extérieur qu'eux au même âge.

Les
3

principales raisons pour lesquelles les Canadiens fréquentent les espaces verts sont liées à l'évasion, comme la détente à l'extérieur.

1 La TD a commandé un sondage national de plus de 1 500 Canadiens avec l'enquête Plan vert TD, organisé par Environics Research. [Cliquez ici](#) pour lire le rapport intégral.



6.0 Gouvernance

Enjeux importants abordés dans ce chapitre :

- 6.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise
- 6.2 Gestion des risques
- 6.3 Sécurité des données et confidentialité

Faits saillants de 2017

La TD est

**classée parmi les
50 banques les
plus sûres au monde**

pour une 7^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.

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 conçus dans l'optique de nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers les 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.

Afin d'aider à ce que la TD se conforme aux attentes en évolution des organismes de réglementation et du marché, le conseil d'administration 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.

Entre autres devoirs, le comité de gouvernance du conseil d'administration est responsable de passer en revue et d'évaluer la stratégie et les rapports de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, notamment en surveillant sa performance dans les domaines environnementaux et sociaux. En 2017, Brian Levitt, président du conseil d'administration de la TD, a participé à des engagements liés à la responsabilité d'entreprise, notamment à la présentation de la direction sur les tendances environnementales, sociales et de gouvernance, y compris les informations liées au climat. Il a également pris part à une réunion avec des représentants d'investisseurs institutionnels au Canada pour discuter de la supervision du risque environnemental et social par le conseil.

Les faits saillants des projets du conseil d'administration et de ses comités en 2017 sont accessibles dans notre [Circulaire de procuration 2018](#). 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

Politique sur l'accès aux procurations

Résumé de la politique sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions

Position en matière de lutte contre la corruption 2017

Étude de cas

Politique sur l'accès aux procurations

La TD a été une des premières entreprises canadiennes à adopter une politique sur l'accès aux procurations en septembre 2017 au terme d'une consultation auprès des actionnaires et d'autres parties prenantes, notamment la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance. En vertu de la politique de la TD, les actionnaires admissibles peuvent présenter une ou plusieurs candidatures à un poste d'administrateur, qui seront incluses dans la circulaire de procuration, le formulaire de procuration et le bulletin de vote de toute assemblée annuelle. Vous trouverez de plus amples renseignements [sur notre site Web](#). Au Canada, la *Loi sur les banques* exige actuellement qu'un actionnaire détienne au moins 5% des actions pour pouvoir présenter une candidature à un poste d'administrateur. La plupart des sociétés américaines ont un seuil de propriété plus bas, soit 3% des actions, ce que préfèrent certains actionnaires de la TD et autres parties prenantes au Canada. À la lumière de leurs commentaires, la TD et une autre grande banque canadienne ont proposé des changements à la *Loi sur les banques* dans une lettre envoyée au ministre des Finances du Canada, lettre qui est également accessible [sur notre site Web](#). Si les modifications législatives proposées sont apportées, le conseil d'administration de la TD a l'intention de faire passer le seuil minimal de propriété de 5% à 3% dans sa politique sur l'accès aux procurations.

6.1 Intégrité et gouvernance de l'entreprise (suite)

G4-57

G4-58

G4-LA12

RÉALISATIONS EN 2017

Conseil d'administration de la TD (renseignements de la Circulaire de procuration 2018, au 28 février 2018)		Voir la Circulaire de procuration 2018
Indépendance		Page 76
Membres indépendants		93 %
Membres non indépendants		7 %
Réunion et présence	Nombre de réunions (pour la période de 12 mois terminée le 31 octobre 2017)	
Conseil complet		9
Comité de gouvernance		6
Comité du risque		10
Comité d'audit		8
Comité des ressources humaines		7
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration		99 %
Durée d'affectation		
Durée moyenne d'affectation au conseil		5,9 ans
Diversité au sein du conseil		
Administratrices indépendantes		38 %
Administratrices parmi tous les administrateurs		36 %
Administrateurs provenant des minorités visibles		14 %
Actionnaires ayant voté en faveur de l'approche de la TD en matière de rémunération		95 %
Le conseil d'administration supervise la responsabilité d'entreprise		Oui

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. Pour aider nos employés à comprendre les risques actuels et

potentiels, nous offrons également des programmes de sensibilisation et de 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.

En 2018, les employés et administrateurs admissibles de la TD devront suivre la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD. Grâce à un cours interactif basé sur des scénarios, ils pourront mieux connaître le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD et savoir comment envisager des solutions justes, conformes à la loi et équitables au moment de prendre des décisions et des mesures.

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"> • Offre une voie de communication confidentielle et anonyme à tous ceux, au sein ou non de la TD, qui souhaitent nous faire part de leurs préoccupations concernant des problèmes éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles; ou nous faire part de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi • Ligne hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD • Possibilité de faire un signalement de façon anonyme en ligne ou par l'intermédiaire d'un centre d'appels
Sanctions liées à la LCBA et à la LCFAT et LCTIC	<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 sur les sanctions; • énoncer des principes de conduite permettant de détecter et d'empêcher toute activité de corruption et de trafic d'influence. <p>Les nouveaux employés doivent suivre une formation obligatoire sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions associées, ainsi que sur la LCTIC. 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 lieux de travail.</p>

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 nombre de risques qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre la 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.

RÉALISATIONS EN 2017

- Amélioration continue de l'Énoncé d'appétence au risque, des mesures associées et des rapports 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 actuels et émergents et aux enjeux d'intérêt particulier
- Présentations et discussions sur la cybersécurité, notamment sur l'évolution constante des menaces, 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 l'identification et la gestion des questions réglementaires nouvelles ou émergentes touchant l'environnement.
- **Risques liés à la perte d'occasions** – Incompréhension des tendances liées à l'environnement et incapacité de tirer adéquatement profit de celles-ci 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 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 incidents, qui permet d'assurer un suivi, une prise en charge et une gestion efficaces en cas 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
(p. 72)

Rapport du comité
du risque

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, activité ou un seul produit);
3. ne sont pas susceptibles de porter préjudice à la marque TD.

6.3 Sécurité des données et confidentialité

Pourquoi est-ce important pour la TD?

En cette ère numérique, les menaces à la sécurité et à la vie privée ne cessent d'augmenter. 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 l'information, des données personnelles et des renseignements de nos clients comme un élément fondamental de nos activités. La TD surveille et gère activement les risques relatifs à la sécurité et à la confidentialité et améliore sa capacité à les atténuer 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.

Les politiques de la TD en matière de sécurité de l'information et de gestion des risques énoncent les mesures de contrôle organisationnelles instaurées pour contribuer à protéger l'information. 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 veiller à ce que les renseignements sur le client ne puissent être décodés et lus que dans l'environnement en ligne et mobile de la TD;
- 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 confidentialité se reflète dans l'ensemble de notre approche en matière de 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 agents régionaux, Protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où la TD exerce ses activités à l'extérieur du Canada.

Tous les employés admissibles suivent obligatoirement des cours mis à jour chaque année sur les mesures de confidentialité et la sécurité de l'information. En misant sur une sensibilisation en continu, notamment grâce à notre mois de la sensibilisation à la cybersécurité en octobre, nous voulons mettre en place une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité des données et de la confidentialité, des points vulnérables et de la vigilance à exercer au moment de traiter des données.

La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire qui visent à protéger les clients.

RÉALISATIONS EN 2017

Sécurité des données

Puisque le nombre d'opérations en ligne augmente sans cesse, nous continuons de nous efforcer de prévenir les menaces modernes que pose la cybercriminalité. Nous mettons notamment au point des stratégies et des outils en réponse aux principaux risques, accordons la priorité à l'amélioration des contrôles en place pour nos actifs technologiques les plus critiques, 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. Notre participation active au Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques de Sécurité publique Canada témoigne notamment de nos efforts en ce sens.

En 2017, nous avons annoncé l'ouverture d'un bureau de cybersécurité à Tel-Aviv, en Israël – une première pour une banque canadienne – afin de profiter de l'une des principales pépinières d'experts en cybersécurité du monde. Alors que la TD s'efforce de bâtir la banque de l'avenir, le nouveau bureau soutiendra le développement continu de programmes techniques, la recherche et le programme de formation relatifs à la cybersécurité. Tel-Aviv est devenu un épice centre mondial de la cyberdéfense et



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

6.3 Sécurité des données et confidentialité (suite)

G4-PR8

des processus et systèmes visant à propulser et à protéger les innovations numériques de la prochaine génération.

Confidentialité

En 2017, notre équipe mondiale de confidentialité a fait preuve d'une grande vigilance en tenant à jour des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices qui contribuent à protéger les renseignements personnels de nos clients et de nos employés. À l'échelle internationale, aucune constatation défavorable à l'égard de la TD n'a été révélée concernant la confidentialité.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada n'a pas rendu de décision défavorable contre la TD relativement à des plaintes en matière de protection de la vie privée. Aux États-Unis, aucune constatation réglementaire à l'égard de TD Bank n'a été révélée concernant la protection de la vie privée, et en Europe et Asie-Pacifique, aucune plainte de ce genre n'a été déposée contre la TD.

Notre Bureau canadien de la protection des renseignements personnels participe activement aux efforts de défense des intérêts de l'Association des banquiers canadiens (ABC) en lien avec les directives du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le consentement explicite et les pratiques inappropriées en matière de données. En mai 2017, nous avons également contribué à la présentation de l'ABC au Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique, qui a abordé la question du consentement explicite et des droits d'accès.

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, [nos codes de protection de la vie privée applicables sur nos applications mobiles et sur Internet](#) expliquent aux utilisateurs la façon dont les renseignements sont recueillis lorsqu'ils utilisent l'appli TD et les sites Web de la TD. 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.

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

De temps à autre, la TD (comme elle est définie dans le présent document) fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis et d'autres communications. En outre, des représentants de la TD peuvent formuler verbalement des énoncés prospectifs aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération et se veulent des énoncés prospectifs aux termes de la législation en valeurs mobilières applicable du Canada et des États-Unis, notamment la loi des États-Unis intitulée Private Securities Litigation Reform Act of 1995. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, les énoncés figurant dans le présent document, dans le rapport de gestion du rapport annuel 2017 (le rapport de gestion de 2017) de la TD à la rubrique «Sommaire et perspectives économiques» et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques «Perspectives et orientation pour 2018» et pour le secteur Siège social, à la rubrique «Orientation pour 2018», ainsi que dans d'autres énoncés concernant les objectifs et les priorités de la TD pour 2018 et par la suite et les stratégies pour les atteindre, le contexte réglementaire dans lequel la TD exerce ses activités, ainsi que le rendement financier prévu de la TD. Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme «objectif», «cible», «croire», «prévoir», «anticiper», «avoir l'intention de», «estimer», «planifier» et «pouvoir» et de verbes au futur ou au conditionnel.

De par leur nature, ces énoncés prospectifs obligent la TD à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement du fait de l'incertitude quant à l'environnement physique et financier, à la conjoncture économique, au climat politique et au cadre réglementaire, ces risques et incertitudes – dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la TD et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Les facteurs de risque qui pourraient entraîner, isolément ou collectivement, de tels écarts incluent les risques notamment de crédit, de marché (y compris le risque de position sur titres de participation, le risque sur marchandises, le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque associé aux écarts de taux), de liquidité, d'exploitation (y compris les risques liés à la technologie et à l'infrastructure), d'atteinte à la réputation, d'assurance, de stratégie et de réglementation ainsi que les risques juridiques, environnementaux, d'adéquation des fonds propres et les autres risques. Ces facteurs de risque comprennent notamment la conjoncture économique et commerciale dans les régions où la TD exerce ses activités; la capacité de la TD à mettre en œuvre ses principales priorités, notamment réaliser des acquisitions et des ventes, fidéliser la clientèle, élaborer des plans stratégiques et recruter, former et maintenir en poste des dirigeants clés; les interruptions ou attaques (y compris les cyberattaques) visant la technologie informatique, l'Internet, les systèmes d'accès au réseau ou les autres systèmes ou services de communications voix-données de la TD; l'évolution de divers types de fraude et d'autres comportements criminels auxquels la TD est exposée; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la TD ou ses sociétés affiliées, notamment relativement au traitement et au contrôle de l'information; l'incidence de la promulgation de nouvelles lois et de nouveaux règlements et de la modification des lois et des règlements actuels ou de leur application, y compris sans s'y restreindre les lois fiscales, les lignes directrices en matière d'information sur les fonds propres, les directives réglementaires en matière de liquidité et le régime de recapitalisation interne de la banque; l'exposition aux litiges et aux affaires réglementaires d'envergure; la concurrence accrue, y compris dans le domaine des services bancaires par Internet et par appareil mobile et des concurrents offrant des services non traditionnels; les changements apportés aux notations de crédit de la TD; les variations des taux de change et d'intérêt (y compris la possibilité de taux d'intérêt négatifs); l'augmentation des coûts de financement et de la volatilité des marchés causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence pour l'accès au financement; les estimations comptables critiques et les changements apportés aux normes comptables et aux méthodes comptables utilisées par la TD; les crises d'endettement potentielles et existantes à l'échelle internationale; et l'occurrence d'événements catastrophiques naturels et autres que naturels et les demandes d'indemnisation qui en découlent. La TD avise le lecteur que la liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et que d'autres facteurs pourraient également exercer une incidence négative sur les résultats de la TD. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la section «Facteurs de risque et gestion des risques» du rapport de gestion de 2017, telle qu'elle peut être mise à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite et dans les communiqués (le cas échéant) relatifs à toute transaction ou à tout événement dont il est question à la rubrique «Événements importants» dans le rapport de gestion pertinent et qu'on peut consulter sur le site Web www.td.com/francais. Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement, ainsi que d'autres incertitudes et événements possibles, de même que l'incertitude inhérente aux énoncés prospectifs, avant de prendre des décisions à l'égard de la TD, et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs de la TD.

Les hypothèses économiques importantes étayant les énoncés prospectifs contenus dans le présent document sont décrites dans le rapport de gestion de 2017 à la rubrique «Sommaire et perspectives économiques» et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques «Perspectives et orientation pour 2018» et pour le secteur Siège social, à la rubrique «Orientation pour 2018», telles qu'elles peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés par la suite.

Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes et est communiqué afin d'aider les actionnaires de la TD et les analystes à comprendre la situation financière, les objectifs, les priorités et le rendement financier prévu de la TD aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La TD n'effectuera pas de mise à jour de quelque énoncé prospectif, écrit ou verbal, qu'elle peut faire de temps à autre directement ou indirectement, à moins que la législation en valeurs mobilières applicable ne l'exige.



^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.