

Index du contenu GRI

Les données relatives à la performance que la TD juge pertinentes figurent dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012. Le tableau ci-dessous fournit des données supplémentaires sur d'autres questions liées à la performance pour étoffer le contenu divulgué par la TD en rapport avec les recommandations du GRI.

La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application B+ selon la version 3.1 des lignes directrices G3. L'index GRI a été vérifié par la [Global Reporting Initiative](#) et certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l., ce qui nous autorise à soumettre un rapport au niveau B+ (vérifié par GRI). Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance.

Légende	
C	Publication complète
P	Publication partielle
SO	Ne s'applique pas à notre secteur
VN	Valeur négligeable
NR	Information non rapportée
RA	Rapport annuel
CP	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

Profil de l'entreprise

1. Stratégie et analyse		
1.1	Déclaration du principal dirigeant de l'organisation.	C Message du chef de la direction (p. 6)
1.2	Incidence, risques et occasions clés.	C Enjeux importants(p. 14); Gouvernance (p. 25); Tableau des résultats (PDF) RA- Risque lié à l'environnement (p.83)
2. Profil de l'organisation		
2.1	Nom de l'organisation.	C Groupe Banque TD
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes.	C Profil de la société
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les principales divisions, les sociétés en exploitation, les filiales et les coentreprises.	C Profil de la société RA – Principales filiales (p.184)
2.4	Lieu du siège social.	C Toronto (Ontario)
2.5	Nombre de pays où elle exerce ses activités; et nom des pays où la présence de l'organisation est importante ou qui sont particulièrement touchés par les questions de développement durable traitées dans le rapport.	C Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5)
2.6	Nature du capital et forme juridique.	C Profil de la société
2.7	Marchés où les services sont offerts (y compris la répartition géographique, les secteurs où les services sont offerts et les catégories de clients).	C Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5) RA – pages 21 à 26
2.8	Taille de l'organisation.	C Profil de la société RA – pages 6, 21-22 Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5)
2.9	Changements importants en matière de taille, de structure et de propriété s'étant produits durant la période couverte par le rapport.	C RA – Événements importants pages 11 et 12
2.10	Prix reçus au cours de la période couverte par le rapport.	C Prix

3. Paramètres du rapport		
3.1	Période couverte par le rapport (p. ex. exercice financier ou année civile).	C Du 1 ^{er} novembre 2011 au 31 octobre 2012
3.2	Date du dernier rapport publié (le cas échéant).	C Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2011
3.3	Cycle de production du rapport (annuel, biennal, etc.).	C Annuel
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	C Courriel : crreport@td.com Relations communautaires Groupe Banque TD TD Tower, 17th floor Toronto (Ontario) Canada M5K 1A2
3.5	Processus utilisé pour établir le contenu du rapport.	C Consulter les principaux intéressés (p. 9); Enjeux importants (p. 14); Aperçu du processus d'évaluation de l'importance des enjeux à la TD
3.6	Limite du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Voir le protocole sur les limites du GRI pour plus de directives.	C Nos données en bref (p. 77)
3.7	Indication des limites précises quant à la portée ou à la limite du rapport (pour plus d'explications sur la portée, voir le principe d'exhaustivité).	C Nos données en bref (p. 77) Exclusions mentionnées dans les notes de bas de page tout au long du rapport
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent influencer sérieusement sur la comparaison d'une période à l'autre ou entre les entreprises.	C Nos données en bref (p. 77) RA – Principales filiales (p. 184)
3.9	Méthodes de mesure des données et bases des calculs, y compris hypothèses et méthodes à la base des estimations nécessaires à la compilation des indicateurs et à la présentation d'autres renseignements dans le rapport. Explication de toute décision de ne pas appliquer ou d'écarter les protocoles des indicateurs du GRI.	C Notes d'Ernst & Young (PDF) Nos données en bref (p. 77) Données de 2011 sur la carboneutralité Données sur la réduction de la consommation de papier
3.10	Explication des reformulations de renseignements communiqués dans des rapports antérieurs, et du motif de telles reformulations (p. ex. fusions ou acquisitions, modification des années ou périodes de référence, nature des activités, méthodes de mesure).	C Nos données en bref (p. 77) LA10 : transition de ETP vers effectif global (p. 40)
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par le rapport antérieur, relativement à la portée, à la limite ou aux techniques de mesure.	C Nos données en bref (p. 77)
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport.	C Index du contenu GRI
3.13	Politique et pratique courantes visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation.	C Nos données en bref (p. 77) Rapport d'assurance Ernst & Young (PDF)
4. Gouvernance, engagements et dialogue		
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités qui, relevant de l'instance supérieure de gouvernance, sont responsables de tâches spécifiques comme la mise en application de la stratégie ou de la surveillance organisationnelle.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un membre de la haute direction.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.3	Pour les organisations dont la structure comporte un conseil unitaire, indiquer le nombre de membres et le sexe des membres de l'instance supérieure qui sont indépendants ou qui ne font pas partie de la haute direction.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration.	C CP – Mesures pour la réception des commentaires et observations des parties intéressées (p. 63)
4.5	Lien entre la rémunération des membres du conseil d'administration (y compris les modalités en cas de départ) et la performance de l'organisation (notamment la performance environnementale et sociale).	C CP – Performance et rémunération (p. 33 à 35) Approche de la TD en matière de rémunération (PDF)

4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts.	C	CP – Conflits d'intérêts (p. 69)
4.7	Processus permettant de déterminer les compétences et l'expertise des membres du conseil d'administration et de ses comités, ainsi que leur composition, en tenant compte, entre autres, du sexe et d'autres indicateurs relatifs à la diversité.	C	CP – Sélection des candidats au conseil d'administration (p. 69)
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne relativement à la performance économique, environnementale et sociale ainsi qu'à l'état de leur mise en application	C	Nos valeurs (p. 7) Éthique et conformité (p. 26) Tableau des résultats (PDF)
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, notamment les risques et occasions pertinentes, ainsi que le respect des normes, des codes de conduite et des principes convenus à l'échelle internationale.	C	Gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise (p. 25) RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Gouvernance environnementale Gouvernance en matière de diversité
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration, tout particulièrement en ce qui concerne la performance économique, environnementale et sociale.	C	CP – Évaluations p. 69 Gouvernance environnementale Gouvernance en matière de diversité
4.11	Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière.	C	RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Risque lié à l'eau (p. 55)
4.12	Chartes, principes et autres initiatives volontaires dans les domaines économique, environnemental et social auxquels l'organisation adhère ou donne son aval.	C	Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies Principes de l'Équateur
4.13	Associations (comme les associations d'industries) ou organismes de défense des intérêts nationaux et internationaux* dans lesquels l'organisation œuvre au sein des organes de gouvernance; * au sein desquels elle participe à des projets ou comités; *auxquels elle fournit un financement substantiel dépassant les cotisations normales; *auxquels elle adhère pour des questions de stratégie.	C	Affiliations
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Enjeux importants (p. 14) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci (PDF)
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Rapport complet du panel des parties prenantes (PDF)
4.16	Relation avec les parties prenantes, dont la fréquence des contacts, réparties par type et par groupe de parties prenantes.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Grâce à des équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés.
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans le cadre de ce rapport	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Enjeux importants (p. 14) Rapport complet du panel des parties prenantes (PDF) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci (PDF)

Indicateurs de rendement

Rendement économique			
EC 1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, charges d'exploitation, salaires et avantages sociaux, dons et autres investissements pour les collectivités, bénéficiaires non répartis, versements aux bailleurs de fonds et aux États.	C	L'apport économique de la TD (p. 71) Contribution à la collectivité (p. 62-64)
EC 2	Conséquences financières et autres risques et possibilités liés aux activités de l'organisation découlant des changements climatiques.	C	RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD (PDF)
EC 3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux à prestations déterminées.	C	Résumé des régimes d'avantages sociaux de la TD (PDF)
EC 4	Importantes subventions et aides publiques reçues.	C	Notre objectif consiste à veiller à ce que les secteurs d'activité de la TD prennent seulement des risques qu'ils comprennent et qu'ils peuvent gérer. Et grâce à son approche disciplinée en matière de gestion des risques, la TD figure parmi les quelques institutions financières dans le monde qui n'ont eu besoin d'aucune aide gouvernementale.
EC 5	Échelle des ratios des salaires standards d'entrée, en fonction du sexe, comparativement au salaire minimum local dans les sites d'exploitation importants.	NR	
EC 6	Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux dans les sites d'exploitations importants.	C	Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître le niveau de satisfaction global à l'égard de leur relation d'affaires avec la TD, pas plus que nous n'exerçons le suivi des sommes dépensées auprès de fournisseurs locaux ou que nous ne nous fixons d'exigences en la matière dans nos principaux centres d'exploitation. Le programme de diversité des fournisseurs de la TD vise à favoriser la diversité des fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement.
EC 7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres supérieurs en provenance de la collectivité locale dans les sites d'exploitation importants.	P	Embaucher des gens de la collectivité locale La plupart des employés de la TD proviennent de la collectivité locale. Lorsqu'une occasion se présente ou qu'un besoin se fait sentir, la mutation d'employés provenant d'un autre lieu géographique s'effectue habituellement au niveau de la direction. Bien que nous n'ayons pas de politiques spécifiques à cet égard, nous tâchons d'embaucher du personnel qui représente les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.
EC 8	Élaboration de projets et de services d'infrastructure offerts principalement dans l'intérêt du public et incidence des investissements afférents sous forme d'engagements commerciaux, en nature ou de bénévolat.	NR	
EC 9	Compréhension et description des impacts économiques indirects d'importance, y compris la portée des impacts.	NR	

Rendement environnemental			
EN 1	Matières premières utilisées, réparties par poids et volume.	SO	
EN 2	Pourcentage des matières premières utilisées qui sont constituées de matières recyclées.	SO	
EN 3	Consommation directe d'énergie par source d'énergie principale.	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 4	Consommation indirecte d'énergie par source d'énergie principale	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 5	Énergie économisée grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique et des mesures de conservation.	C	Énergie renouvelable et crédits de compensation de carbone (p. 48); Améliorer l'efficacité énergétique (p. 49-51); Étude de cas : Prendre le virage écologique dans nos immeubles ; Solutions technologiques écologiques (p. 50); Déchets (p. 51); Rendement environnemental détaillé
EN 6	Initiatives pour offrir des produits et des services écoénergétiques ou utilisant de l'énergie renouvelable, et réduction des besoins énergétiques résultant de telles initiatives.	C	Options écologiques pour les clients (p. 57)
EN 7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions enregistrées.	C	Améliorer l'efficacité énergétique (p. 49-51) Nation verte TD encourage les employés à réduire leur empreinte de carbone (p. 59)
EN 8	Consommation totale d'eau par source.	P	Eau (p. 52)
EN 9	Sources d'eau touchées de façon importante par l'approvisionnement en eau.	VN	
EN 10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée.	VN	
EN 11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou au voisinage de celles-ci, et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	C	La TD ne possède pas ni ne loue d'installations sur des territoires comportant un risque pour l'environnement.
EN 12	Description des impacts significatifs des activités, des produits et des services sur la biodiversité dans des régions protégées et des régions riches en biodiversité hors des régions protégées.	C	Grâce à son programme Forêts TD, la TD a pu protéger 487 hectares de forêt en Amérique du Nord en 2012. Pour en savoir plus, consulter la carte interactive de Forêts TD .
EN 13	Habitats protégés ou restaurés.	C	Grâce à son programme Forêts TD, la TD a pu protéger 487 hectares de forêt en Amérique du Nord en 2012. Pour en savoir plus, consulter la carte interactive de Forêts TD .
EN 14	Stratégies, mesures actuelles et projets à venir pour la gestion des impacts sur la biodiversité.	NR	
EN 15	Nombre d'espèces inscrites sur la liste rouge de l'UICN (Union internationale pour la conservation de la nature) et sur la liste de conservation nationale ayant des habitats dans les régions menacées par les activités, et répartition des espèces selon le niveau du risque d'extinction.	VN	
EN 16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids.	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	C	Rendement environnemental détaillé
EN 18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions enregistrées.	C	Immeubles verts (p. 49)
EN 19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	VN	

EN 20	Émissions de NO _x et de SO _x et autres importants rejets atmosphériques répartis par type et selon le poids.	VN	
EN 21	Total des rejets d'eau, selon la qualité et la destination.	VN	
EN 22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	NR	
EN 23	Nombre total et volume des déversements majeurs.	SO	
EN 24	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités qui sont jugés dangereux selon les Annexes I, II, III et VIII de la Convention de Bâle, et pourcentage des déchets transportés à l'étranger.	SO	
EN 25	Identité, superficie, état de protection et valeur sur le plan de la biodiversité de plans d'eau et d'habitats connexes sérieusement touchés par les rejets et écoulements de l'organisation qui présente le rapport.	VN	
EN 26	Initiatives visant à atténuer les impacts des produits et services sur l'environnement, et portée de celles-ci.	C	Étude de cas : Prendre le virage écologique dans nos immeubles (PDF) L'environnement au cœur de notre entreprise (p. 19) Options écologiques pour les clients (p. 57)
EN 27	Pourcentage des produits et matériaux d'emballage vendus qui sont récupérés par catégorie.	VN	
EN 28	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total des sanctions non monétaires imposées en raison de non-conformité avec les lois et règlements en matière d'environnement.	C	Aucun incident n'a été rapporté relativement à des amendes imposées ou la non-conformité en matière d'environnement depuis que la TD a commencé à produire ses rapports en suivant les directives du GRI en 2007.
EN 29	Impacts environnementaux importants du transport de produits et d'autres biens et matières premières que l'organisation utilise dans le cadre de ses activités ou du transport des membres de son personnel.	NR	
EN 30	Total des dépenses et des investissements relatifs à la protection de l'environnement, par type.	C	Risques émergents (Carbone et eau) (p. 55)

Rendement social : Pratiques d'emploi et conditions décentes de travail

LA 1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique, réparti par sexe	P	Effectif (PDF)
LA 2	Nombre total d'employés et taux de rotation du personnel par groupe d'âge, sexe et région.	P	Fidélisation (p. 38)
LA 3	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein mais non aux employés à temps partiel, par secteur d'activité important.	C	Résumé des régimes d'avantages sociaux (PDF)
LA 4	Pourcentage d'employés couverts par une convention collective.	C	TD Assurance, Assurances générales compte depuis longtemps une unité de négociation de 310 employés, soit 0,36 % de notre effectif total, représentés par le syndicat des Teamsters dans un de nos établissements de Montréal.
LA 5	Délais minimaux de préavis à respecter pour le licenciement en cas de changements opérationnels importants, et indication ou non de ceux-ci dans les conventions collectives.	P	L'approche de la TD relative aux suppressions de postes (PDF)
LA 6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités de santé et de sécurité au travail formés de dirigeants et d'employés, qui ont pour mission d'effectuer des suivis et de donner des conseils sur le sujet	C	Au Canada, il existe un Comité national sur les politiques de santé et sécurité, et des représentants en santé et sécurité sont présents à chaque emplacement (ils sont plus de 1 500). Tous les directeurs de même que les représentants en santé et sécurité reçoivent de la formation en santé et sécurité. Aux États-Unis, TD Bank dispose de 13 comités sur la sécurité qui regroupent environ 185 employés se réunissant chaque trimestre.

LA 7 Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme, et nombre total de décès liés au travail, par région et par sexe.

Statistiques sur les accidents du travail : au Canada ¹			
	2011	2010	2009
Blessures légères ²	199 (0,38 %)	216 (0,43 %)	199 (0,42 %)
Blessures invalidantes ³	73 (0,14 %)	62 (0,12 %)	79 (0,16 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	430	618	323

¹ Dernières données disponibles. Les données de 2012 seront transmises au gouvernement fédéral du Canada au printemps 2013. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés de la TD au Canada à la fin de l'exercice.

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, aucune blessure invalidante n'a entraîné la perte d'usage permanent d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

C La plupart des blessures invalidantes du secteur des services financiers surviennent par suite d'une glissade ou d'une chute sur une surface glacée ou d'un faux pas causé par un câble ou un tapis mal fixés. La différence entre le nombre de jours d'absence des employés au Canada et aux États-Unis est attribuable à la différence dans les normes de présentation des chiffres d'un pays à l'autre. En effet, au Canada il faut signaler les accidents (glissades, faux pas, chutes) alors qu'aux États-Unis, toutes les demandes d'indemnisation présentées à l'assureur doivent être comptabilisées, ce qui multiplie le type d'incidents et de maladies inclus dans le calcul.

Demandes d'indemnisation des accidentés du travail : aux États-Unis ¹			
	2011	2010	2009
Rapport médical seulement ²	690 (2,63 %)	605 (2,55 %)	682 (3,06 %)
Demandes d'indemnisation ³	95 (0,36 %)	85 (0,35 %)	61 (0,27 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	5 754	6 505	4 758

¹ Dernières données disponibles. Les données de 2012 seront transmises au gouvernement fédéral des États-Unis en 2013. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés de la TD aux États-Unis à la fin de l'exercice.

² 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.

³ Demandes d'indemnisation des travailleurs supérieures à 2 500 \$ et demandes exigeant le paiement d'une indemnité.

LA 8 Programme d'information, de formation, de conseils, de prévention et de contrôle des risques en place pour aider les employés, leurs familles ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave.

C Voici certaines des mesures que nous avons mises en place :

- application des meilleures normes d'ergonomie à la conception et à l'aménagement des succursales et des immeubles;
- appui offert aux employés qui ne travaillent pas dans un environnement de bureau classique;
- vaste programme de formation en santé et sécurité, notamment des cours obligatoires pour tous les directeurs et les représentants en santé et sécurité;
- ressource sur le site intranet contenant des renseignements sur une gamme de questions de santé et les maladies transmissibles, comme la malaria et la tuberculose.

LA 9 Questions de santé et sécurité au travail couvertes dans les conventions collectives.

NR

LA 10 Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé, par sexe et par catégorie d'emploi.

C Rendement et perfectionnement individuels (p. 40)

LA 11 Programmes de gestion des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité du personnel et à gérer les fins de carrière.

C Rendement et perfectionnement individuels (p. 40)
[Formation des leaders](#)
[L'approche de la TD relative aux suppressions de postes \(PDF\)](#)

LA 12 Pourcentage des employés qui reçoivent régulièrement des évaluations du rendement et de leur développement de carrière, selon le sexe.

NR

LA 13 Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.

P Domaines d'intervention (p. 37)
Gouvernance (p. 25)

LA 14 Ratio du salaire de base des hommes et des femmes par catégorie d'emploi, selon les sites d'exploitation importants.

NR

LA 15 Taux de retour au travail et de fidélisation à la suite d'un congé parental, selon le sexe.

NR

Rendement social : Droits de la personne				
HR 1	Pourcentage et nombre total des contrats d'investissement importants qui comportent des clauses sur les droits de la personne ou qui ont été examinés à la lumière des droits de la personne.		NR	
HR 2	Pourcentage de fournisseurs et sous-traitants d'importance qui ont été évalués en fonction des droits de la personne, et mesures prises.		NR	
HR 3	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures visant les droits de la personne applicables aux activités de l'organisation, y compris le pourcentage d'employés formés.		NR	
HR 4	Nombre total de cas de discrimination et mesures prises		C	En 2010, 2011 et 2012, la TD n'a fait l'objet d'aucune plainte fondée ni d'accusation de discrimination par des tribunaux de droits de la personne.
HR 5	Activités dans le cadre desquelles la liberté d'association et le droit aux négociations collectives peuvent être sérieusement compromis, et mesures mises de l'avant pour appuyer ces droits.		C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012.
HR 6	Activités ou fournisseurs présentant un risque important en ce qui a trait au travail des enfants, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail des enfants.		C	Respect des droits de la personne dans notre chaîne d'approvisionnement Depuis le 1 ^{er} novembre 2012, la TD a mis en application une Politique d'approvisionnement responsable; nous surveillons donc les fournisseurs qui pourraient être aux prises avec des cas de discrimination associés aux droits de la personne, ainsi que l'approche des fournisseurs potentiels en matière de liberté syndicale, de travail des enfants et de travail forcé. Pour en savoir plus, consultez la p. 73.
HR 7	Activités ou fournisseurs présentant un risque important en ce qui a trait au travail forcé, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail forcé.		C	
HR 8	Pourcentage des employés de la sécurité qui ont reçu une formation sur les politiques ou les procédures de l'organisation propres aux droits de la personne qui s'appliquent aux activités de l'organisation.		SO	
HR 9	Nombre total des cas de violation des droits des autochtones et mesures prises.		NR	
HR 10	Pourcentage et nombre total d'activités ayant fait l'objet d'un examen relativement aux droits de la personne ou d'une évaluation des répercussions.		NR	
HR 11	Nombre de griefs relatifs aux droits de la personne qui ont été déposés, traités et résolus au moyen de procédures formelles de redressement de griefs		NR	

Rendement social : Société			
SO 1	Nature, portée et efficacité de tout programme ou pratique qui évalue et gère les impacts des activités sur les collectivités, y compris l'implantation, l'exploitation et la cessation d'activités.	NR	
SO 2	Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées en fonction des risques de corruption.	NR	
SO 3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anticorruption de l'organisation.	NR	
SO 4	Mesures prises en réaction à des cas de corruption.	NR	
SO 5	Prises de position sur des politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et à des activités de lobbying.	C	Politiques publiques (p. 74)
SO 6	Valeur totale des contributions financières et en nature à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes réparties par pays.	C	Contributions politiques (p. 76)
SO 7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques, et résultat de ces actions.	C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012. Nous avons établi que toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus est considérée comme importante. Les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes.
SO 8	Valeur monétaire des amendes d'importance et nombre total des sanctions non monétaires imposées en raison du non-respect de lois et de règlements.	C	Aucun incident n'est survenu en 2011 ni en 2012. Le 17 décembre 2009, la Financial Services Authority du Royaume-Uni a imposé à La Banque Toronto-Dominion (succursale de Londres) une amende de 7 000 000 £ (11 236 000 \$ CA) relativement à des défaillances répétées des systèmes et des contrôles régissant la fixation des prix de certains produits financiers complexes.
SO 9	Exploitation d'activités ayant une incidence négative potentielle ou réelle sur les collectivités locales.	NR	
SO 10	Prévention et mesures d'atténuation en application dans le cadre de l'exploitation d'activités ayant une incidence négative potentielle ou réelle sur les collectivités locales	NR	

Rendement social : Responsabilité à l'égard des produits											
PR 1	Étapes du cycle de vie pendant lesquelles sont évalués les impacts sur la santé et la sécurité de produits et de services en vue de leur amélioration, et pourcentage des principales catégories de produits et de services soumis à de telles procédures.	SO									
PR 2	Nombre total des cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur les impacts sur la santé et la sécurité de produits et de services pendant leur cycle de vie, répartis par type de résultats.	SO									
PR 3	Type de renseignements sur les produits et les services exigés par les procédures, et pourcentage de produits et de services d'importance pour lesquels de tels renseignements sont requis.	P	Vente et commercialisation responsables (p.32) Renseignements sur les produits Codes de conduite et engagements envers le public								
PR 4	Nombre total de cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur l'étiquetage des produits et services et les informations sur ceux-ci, par type de résultats	C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012.								
PR 5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, par ex. la mesure de la satisfaction à l'aide de sondages auprès de la clientèle.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9)								
PR 6	Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes volontaires liés aux communications marketing, dont la publicité, la promotion et les commandites.	C	Vente et commercialisation responsables (p. 32) Codes de conduite et engagements envers le public								
PR 7	Nombre total de cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur les communications marketing, dont la publicité, la promotion et les commandites, par type de résultats.	C	Aucun incident n'est survenu en 2012. En 2011, un incident est survenu. Une publicité dans les journaux annonçant que TD Canada Trust offrait un « prêt hypothécaire sans mise de fonds » après que le produit avait été retiré du marché a retenu l'attention de l'organisme Les normes canadiennes de la publicité (NCP). Une version périmée et inexacte de l'annonce avait été erronément publiée par un spécialiste en prêts hypothécaires, sans l'autorisation de la TD. La TD a aussitôt publié un avis de modification dans les journaux locaux où l'annonce était parue. Un incident est survenu en 2010. Une publicité à la télévision alléguant que les succursales de TD Canada Trust étaient ouvertes à compter de 8 heures a retenu l'attention de NCP. L'organisme a déterminé que nous n'indiquions pas assez clairement que certaines de nos succursales n'ouvraient pas à compter de 8 heures. La publicité avait déjà été retirée avant que la plainte ne soit reçue.								
PR 8	Nombre de total des plaintes fondées portant sur le non-respect de la vie privée et la perte de données des clients.	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada</th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>¹ Depuis le 28 mars 2012, le CPVP a révisé les résultats de ses études et autres dispositions en fonction de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (LPRPDE). Les résultats de 2012 témoignent de ce changement dans la façon de faire du CPVP. Les changements ne touchent pas les renseignements des années antérieures.</p>	Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada	2012	2011	2010	Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.	5	1	5
Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada	2012	2011	2010								
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.	5	1	5								
PR 9	Valeur monétaire des amendes importantes imposées pour non-respect des lois et des règlements portant sur l'utilisation de produits et de services.	NR									

Supplément sectoriel

Services financiers			
FS 1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux domaines d'activité.	C	Politique environnementale Financement responsable (p. 53) Options de travail flexible Gouvernance en matière de diversité Politique d'approvisionnement responsable pour notre chaîne d'approvisionnement
FS 2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux s'appliquant aux domaines d'activité.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD
FS 3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et du respect des exigences environnementales et sociales des clients incluses dans des ententes ou des opérations.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD
FS 4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales dans les domaines d'activité.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD Gouvernance en matière de diversité Formation sur la diversité et l'intégration (p. 23)
FS 5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires commerciaux concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine.	C	Options écologiques pour les clients (p. 57) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci
FS 6	Pourcentage des secteurs d'activité du portefeuille par région, taille d'entreprise (micro/PME/grande) et secteur.	NR	
FS 7	Valeur monétaire des produits et services fournis à l'égard de retombées sociales particulières par secteur d'activité, détaillé par objectif.	NR	
FS 8	Valeur monétaire des produits et services fournis à l'égard de retombées environnementales particulières par secteur d'activité, détaillé par objectif.	P	Énergie propre (p. 58)
FS 9	Portée et fréquence des audits pour évaluer la mise en œuvre de politiques environnementales et sociales et de procédures d'évaluation des risques.	C	Politique environnementale (PDF) Politique d'investissement durable de GPTD (PDF) Évaluation du London Benchmarking Group (PDF)
FS 10	Pourcentage et nombre d'entreprises du portefeuille de l'institution avec lesquelles l'organisme a interagi au sujet de questions environnementales ou sociales.	NR	
FS 11	Pourcentage des avoirs soumis à une évaluation sociale ou environnementale à l'aide de filtres positifs et négatifs.	C	Risques émergents (Carbone et eau) (p. 55)
FS 12	Politique(s) de droits de vote s'appliquant aux titres pour lesquels l'organisation détient les droits de vote, spécifiquement en ce qui concerne les questions environnementales ou sociales.	NR	
FS 13	Points d'accès dans des zones à faible densité de population ou économiquement désavantagées, par type.	C	Accès aux services bancaires Soutenir le développement économique aux États-Unis (p. 67 et 70)
FS 14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées.	C	Soustraire l'inconnu de l'équation financière (p. 16) Accès aux services bancaires ; Soutenir le développement économique aux États-Unis (p. 67 et 70) Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD (p. 22)
FS 15	Politiques pour la conception et la vente équitable de produits et services financiers.	C	Vente et commercialisation responsables (p. 32) Renseignements sur les produits Codes de conduite et engagements envers le public