

---

## ANNEXE :

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

---

## Table des matières

À PROPOS DE L'ANNEXE	1
DÉTAILS DE NOTRE RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL	2
ÉCOEFFICACITÉ	2
Émissions de gaz à effet de serre (GES)	2
Consommation d'énergie	3
Émissions de GES par mode de déplacement	4
Déchets	4
Eau	5
Papier	5
Bâtiments écologiques	6
Espaces de travail certifiés LEED	6
PRODUITS ÉCOLOGIQUES	7
Services bancaires sans papier	7
Prêts consentis pour des projets de petite envergure	7
Assurance pour véhicules hybrides et électriques	7
Financement pour véhicules hybrides et électriques	8
Obligations vertes TD – Utilisation du produit	8
FINANCEMENT RESPONSABLE	8
Opérations de prêt examinées par secteur	8
Opérations refusées	9
Engagement des employés	9
DÉTAILS DE NOTRE RENDEMENT SOCIAL	10
Expérience client légendaire	10
Résolution des problèmes des clients	10
PROFIL DU MILIEU DE TRAVAIL	11
Indice d'engagement des employés	11
Résultats du sondage Info TD	11
Roulement de personnel	12
Formation et perfectionnement	12
Diversité de la main-d'œuvre à la TD	13
Blessures liées au travail	13
COLLECTIVITÉS	14
Dons d'entreprise – total	14
Répartition des dons par domaine d'intervention	14
Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD	14
Approvisionnement responsable	15
GOVERNANCE	15
Principaux résultats en matière de gouvernance	15

---

## À PROPOS DE L'ANNEXE

La présente annexe fournit un résumé des données quantitatives sur le rendement lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance en appui au Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2016 de la TD. Elle se veut un outil de référence aux analystes qui se penchent sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Bien que les chiffres soient révélateurs, en matière de responsabilité d'entreprise, ils ne présentent qu'une partie du portrait. Nous vous invitons à lire le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2016 pour un portrait complet de la TD, du contexte dans lequel nous exerçons nos activités et de notre orientation stratégique quant aux enjeux importants en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

Remarque : Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank<sup>MD</sup>, America's Most Convenient Bank<sup>MD</sup>. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Les reformulations et les changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données relatives au rendement. Ce rapport présente les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016.

## DÉTAILS DE NOTRE RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL

### ÉCOEFFICACITÉ

#### Émissions de gaz à effet de serre (GES)<sup>1,2,3</sup>

Portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Unité	2016	2015	2014
Portée 1 <sup>4</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 47 150	✔ 55 557	✔ 57 811
Portée 2 (basées sur l'emplacement) <sup>5</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 131 645	✔ 150 064	✔ 166 628
<b>Émissions totales – portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)</b>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ <b>178 796</b>	✔ 205 621	✔ 224 439
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO <sub>2</sub> /pied carré	7,17	8,19	9,10
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> /M\$	5,21	6,54	7,56
<b>Portées 1 et 2 (basées sur le marché)<sup>6</sup></b>				
Portée 1 <sup>4</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	47 150	55 557	57 811
Portée 2 (basées sur le marché) <sup>6,7</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	5 958	8 796	53 853
<b>Émissions totales – portées 1 et 2 (basées sur le marché)</b>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	<b>53 108</b>	64 353	111 664
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO <sub>2</sub> /pied carré	2,14	2,56	4,53
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> /M\$	1,55	2,05	3,76
<b>Portée 3<sup>8</sup></b>				
Biens et services achetés	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	417 862	S. O. <sup>8</sup>	S. O. <sup>8</sup>
Biens d'équipement	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	287 827	S. O. <sup>8</sup>	S. O. <sup>8</sup>
Activités liées aux combustibles et aux énergies	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	37 537	43 107	S. O. <sup>8</sup>
Déplacements d'affaires	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 18 294	✔ 16 562	✔ 20 726
Biens de commercialisation loués	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 1 610	✔ 1 659	✔ 3 623
<b>Portées 1 et 2 par pays (basées sur l'emplacement)</b>				
<b>Canada</b>				
Portée 1 <sup>4</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	26 282	29 608	31 931
Portée 2 (basées sur l'emplacement) <sup>5</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	41 070	51 484	9 642
Total – Canada	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 67 352	✔ 81 093	✔ 91 573
<b>États-Unis</b>				
Portée 1 <sup>4</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	20 687	25 550	25 469
Portée 2 (basées sur l'emplacement) <sup>5</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	89 785	97 064	105 477
Total – États-Unis	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ 110 472	✔ 122 614	✔ 130 946
<b>International</b>				
Portée 1 <sup>4</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	182	399	411
Portée 2 (basées sur l'emplacement) <sup>5</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	790	1 516	1 510
Total – International	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	972	1 914	1 921
<b>Émissions totales – portées 1 et 2 (basées sur l'emplacement)</b>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	✔ <b>178 796</b>	✔ 205 621	✔ 224 439

<sup>1</sup> En 2016, les émissions de portées 1, 2 et 3 ont été recalculées pour toutes les années afin de tenir compte de nouveaux facteurs de conversion des émissions ainsi que des hypothèses mises à jour relatives à l'utilisation efficace de l'eau froide, au forçage radiatif et aux limites de la portée 3. Il en résulte une augmentation de 9 % des émissions de portées 1 et 2 et d'une diminution de 5 % des émissions de portée 3 associées aux déplacements et biens de commercialisation loués.

<sup>2</sup> Cliquez ici pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2016.

<sup>3</sup> Pour en savoir davantage, veuillez vous reporter aux notes ci-jointes.

<sup>4</sup> Les émissions de portée 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements en avion et au parc automobile de l'entreprise.

<sup>5</sup> Les émissions de portée 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Les émissions de portée 2 basées sur le marché sont attribuables à la vapeur et à l'eau froide.

<sup>8</sup> En 2016, la TD a inclus les émissions de portée 3 dans ses déclarations pour tenir compte des émissions associées aux biens et services achetés, aux biens d'équipement ainsi qu'aux activités liées aux combustibles et aux énergies. Les données ne sont pas disponibles pour les années précédentes.

## Consommation d'énergie

Consommation d'énergie par emplacement	Unité	2016	2015	2014
<b>Canada</b>				
Électricité	GJ	<b>1 194 471</b>	1 235 968	1 245 632
Gaz naturel	GJ	<b>398 974</b>	441 377	494 304
Autres (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	<b>170 896</b>	181 287	196 631
Total – Canada	GJ	<b>1 764 341</b>	1 858 633	1 936 567
<b>États-Unis</b>				
Électricité	GJ	<b>856 939</b>	894 874	883 688
Gaz naturel	GJ	<b>214 102</b>	285 422	263 168
Autres (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	<b>51 566</b>	64 603	61 075
Total – États-Unis	GJ	<b>1 122 606</b>	1 244 898	1 207 931
<b>International</b>				
Électricité	GJ	<b>7 541</b>	13 972	13 932
Gaz naturel	GJ	<b>1 884</b>	4 457	4 457
Autres (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	<b>454</b>	1 009	1 009
Total – International	GJ	<b>9 879</b>	19 438	19 398
Consommation d'énergie totale	GJ	<b>2 896 827</b>	3 122 968	3 163 895
Intensité énergétique (par pied carré)	GJ/pied carré	<b>0,12</b>	0,12	0,13
Intensité énergétique (par million de dollars de revenu)	GJ/million de dollars	<b>84</b>	99	107

## Émissions de GES par mode de déplacement

Répartition détaillée des émissions <sup>1</sup>	Unité	2016	2015	2014
<b>Canada</b>				
Déplacements en avion <sup>2</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	7 295	6 367	8 095
Déplacements en véhicule automobile <sup>3</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	3 390	3 971	4 558
Déplacements en train	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	179	298	469
Total – Canada	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	10 865	10 637	13 122
<b>États-Unis</b>				
Déplacements en avion <sup>2</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	4 466	4 195	4 626
Déplacements en véhicule automobile <sup>3</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	10 864	10 841	12 679
Déplacements en train	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	41	100	125
Total – États-Unis	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	15 371	15 135	17 430
<b>Total – Amérique du Nord</b>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	<b>26 236</b>	<b>25 772</b>	<b>30 552</b>
<b>Distance parcourue (km)</b>				
<b>Canada</b>				
Déplacements en avion <sup>2</sup>	km	56 555 062	50 062 424	58 979 791
Déplacements en véhicule automobile <sup>3</sup>	km	14 801 832	16 462 530	17 374 209
Déplacements en train	km	2 106 342	1 352 536	2 200 338
Total – Canada	km	73 463 236	67 877 490	78 554 338
<b>États-Unis</b>				
Déplacements en avion <sup>2</sup>	km	41 779 173	33 571 733	33 219 144
Déplacements en véhicule automobile <sup>3</sup>	km	40 808 450	41 847 488	49 419 066
Déplacements en train	km	476 023	451 840	567 799
<b>Total – États-Unis</b>	km	<b>83 063 646</b>	<b>75 871 060</b>	<b>83 206 009</b>
<b>Total – Amérique du Nord</b>	km	<b>156 526 882</b>	<b>143 748 550</b>	<b>161 760 345</b>

<sup>1</sup> En 2016, les émissions liées aux déplacements ont été recalculées afin de tenir compte des facteurs de conversion d'émissions actualisés ainsi que des hypothèses mises à jour relatives au forçage radiatif.

<sup>2</sup> Les déplacements en avion comprennent les trajets de transporteurs aériens commerciaux, par avions nolisés et par avions loués.

<sup>3</sup> Les déplacements en automobile comprennent le parc automobile de l'entreprise, la location de véhicule et les véhicules personnels des employés utilisés pour les déplacements d'affaires.

## Déchets

Déchets – Amérique du Nord	Unité	2016	2015	2014
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement (ordures) <sup>1</sup>	tonnes	10 662	10 379	9 153
<b>Déchets détournés des sites d'enfouissement</b>				
Papier recyclé (papier décheté) <sup>2,3</sup>	tonnes	11 799	10 693	11 162
Autres matières recyclées <sup>4</sup>	tonnes	3 873	3 814	3 203
Déchets électroniques	tonnes	824	334	135
Total des déchets produits (envoyés aux sites d'enfouissement et recyclés)	tonnes	27 118	25 218	23 653
<b>Mesures de détournement des déchets</b>				
Déchets détournés des sites d'enfouissement <sup>5</sup> (en pourcentage)	%	44 %	46 %	39 %
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement (en pourcentage)	%	100 %	100 %	100 %

<sup>1</sup> Ces données concernent environ 51 % de nos installations en 2016, 51 % en 2015 et 49 % en 2014.

<sup>2</sup> Ces données concernent environ 87 % de nos installations en 2016, 86 % en 2015 et 81 % en 2014.

<sup>3</sup> En 2016, les données sur le papier recyclé de 2015 ont été recalculées en raison de la disponibilité de données améliorées.

<sup>4</sup> Ces données concernent environ 75 % de nos installations en 2016, 72 % en 2015 et 73 % en 2014.

<sup>5</sup> Le pourcentage des déchets détournés des sites d'enfouissement est calculé pour les locaux pour lesquels des données sont disponibles sur les trois flux de déchets suivants : déchets allant aux sites d'enfouissement, papier recyclé et autres matières recyclées. Les déchets électroniques ne sont pas inclus dans cette mesure de détournement. Ces données concernent 39 % de nos installations en 2016, 30 % en 2015 et 43 % en 2014.

## Eau

Consommation d'eau	Unité	2016	2015	2014
Canada <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	<b>364 136</b>	335 609	341 792
États-Unis <sup>2</sup>	m <sup>3</sup>	<b>964 925</b>	975 635	966 006
Total <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>	<b>1 329 061</b>	1 311 244	1 307 798

<sup>1</sup> Ces données concernent environ 45 % de nos installations en 2016, 44 % en 2015 et 45 % en 2014.

<sup>2</sup> Ces données concernent environ 79 % de nos installations en 2016, 74 % en 2015 et 59 % en 2014.

<sup>3</sup> Ces données concernent environ 57 % de nos installations en 2016, 59 % en 2015 et 51 % en 2014.

## Papier

Type de papier <sup>1</sup>	Unité	2016	2015	2014	2010 <sup>2</sup>
Relevés et enveloppes	tonnes	<b>3 148</b>	3 681	3 822	5 064
Documents commerciaux	tonnes	<b>2 757</b>	4 836	5 592	4 974
Papeterie de bureau	tonnes	<b>2 436</b>	2 660	2 573	3 201
Formulaires	tonnes	<b>1 458</b>	1 512	1 751	1 919
Consommation totale de papier	tonnes	<b>9 800</b> ✓	12 689 ✓	13 738 ✓	15 159
<b>Fibres recyclées</b>					
Total de fibres recyclées après consommation (pourcentage)	%	<b>13 %</b>	11 %	11 %	–
<b>Certifié durable</b>					
Total de papier certifié (FSC/SFI) (pourcentage)	%	<b>84 %</b>	85 %	84 %	–

<sup>1</sup> Les données sur le papier qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour établir la consommation de papier. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les achats de papier faits auprès d'autres fournisseurs ou imprimeurs que les fournisseurs et imprimeurs habituels.

<sup>2</sup> Les données de 2010 excluent Financement auto TD, dont le Groupe Banque TD a fait l'acquisition en avril 2011. Les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées de manière raisonnable pour 2010 et 2011.

## DÉFINITIONS

**Papier** : produits de papier achetés par la TD, par l'intermédiaire de contrats officiels ou de fournisseurs, incluant des relevés et des enveloppes, des documents commerciaux, de la papeterie de bureau et des formulaires.

**Papeterie de bureau** : papier utilisé dans des appareils multifonctions pour l'impression et la photocopie.

**Documents commerciaux** : papier utilisé pour des communications externes et du marketing de masse (p. ex., rapport annuel, prospectus, dépliants, affiches, trousseaux d'accueil et dossiers d'information).

**Relevés et enveloppes** : papier utilisé pour les rapports propres à la TD et les relevés des clients, ainsi que toutes les enveloppes.

**Formulaires** : outils papier produits en série et utilisés dans toute l'entreprise pour les transferts de renseignements entre nous et les clients, les fournisseurs et les employés de la TD (p. ex., livrets, papier à en-tête, chèques, demandes d'ouverture de compte, formulaire de modification de renseignements sur les clients ou d'une opération, fiches de signature, reçus, cartes professionnelles et autres formulaires de services bancaires généraux).

## Bâtiments écologiques<sup>1</sup>

Renseignements sur les projets LEED de la TD par type de bâtiments et par pays

2007 – 2013	Services de détail aux États-Unis		Bureau de la Société aux États-Unis		Services de détail au Canada		Bureau de la Société au Canada	
	Bâtiments	pi <sup>2</sup>	Bâtiments	pi <sup>2</sup>	Bâtiments	pi <sup>2</sup>	Bâtiments	pi <sup>2</sup>
Platine	12	62 098	1	58 741			1	180 000
Or	86	333 182	1	7 818				
Argent	8	28 697						
Certifié	2	4 933	1	31 516	3	16 776		
<b>2014</b>								
Platine								
Or	21	72 605	4	281 598	1	10 603		
Argent	4	17 738			1	5 360		
Certifié								
<b>2015</b>								
Platine					1	5 487	1	2 819
Or	23	76 193			2	10 672		
Argent	3	8 260						
Certifié					1	6 055		
<b>2016</b>								
Platine								
Or	16	52 491						
Argent	3	7 612						
Certifié	2	6 623						
<b>Total (2007-2016)</b>								
Platine	12	62 098	1	58 741	1	5 487	2	182 819
Or	146	534 471	5	289 416	3	21 275		
Argent	18	62 307			1	5 360		
Certifié	4	11 556	1	31 516	4	22 831		

<sup>1</sup> En 2016, les données sur les projets LEED de la TD des années précédentes ont été recalculées en raison de capacités améliorées de suivi et de production de rapports.

## Espaces de travail certifiés LEED

	Unité	2016	2015	2014 <sup>3</sup>
Espaces de travail de la TD certifiés LEED <sup>1</sup>	%	<b>5,2 %</b>	4,8 %	4,4 %
Total – espaces de travail de la TD certifiés LEED <sup>2</sup>	%	<b>18,0 %</b>	17,4 %	S. O.

<sup>1</sup> Bâtiments certifiés LEED appartenant à la TD seulement.

<sup>2</sup> Bâtiments certifiés LEED appartenant à la TD et loués par la TD.

<sup>3</sup> En 2014, le pourcentage des espaces de travail de la TD certifiés LEED pour 2013 a été recalculé pour tenir compte d'évaluations plus précises par pied carré.



## PRODUITS ÉCOLOGIQUES

### Services bancaires sans papier

	Unité	2016	2015	2014
<b>Canada</b>				
Comptes pour lesquels l'option des relevés sans papier a été choisie (TDCT <sup>1</sup> ) en pourcentage	%	<b>64 %</b>	43 %	39 %
Nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne (TDCT <sup>1</sup> )	en millions de comptes	<b>6,6</b>	4,1	3,2
Arrêt de l'envoi de relevés papier (TDCT <sup>1</sup> )	en millions de relevés	<b>54,2</b>	41,7	29,7
Arrêt de l'envoi de documents papier (Gestion de patrimoine TD)	en millions de relevés	<b>31,6</b>	29,1	26,0
<b>États-Unis</b>				
Comptes pour lesquels l'option des relevés sans papier a été choisie (en pourcentage)	%	<b>56 %</b>	55 %	53 %
Nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne	en millions de comptes	<b>3,8</b>	3,3	2,8
Arrêt de l'envoi de relevés papier	en millions de relevés	<b>43,6</b>	37,2	31,0

<sup>1</sup> TDCT : TD Canada Trust.

### Prêts consentis pour des projets de petite envergure

	Unité	2016	2015	2014
<b>Prêts consentis pour des projets d'énergie renouvelable de petite envergure</b>				
Nombre de prêts	nombre de prêts	<b>87</b>	122	292
Valeur des prêts	en millions de dollars	<b>3,2</b>	3,4	6,8
Estimation des kWh générés par le programme <sup>1</sup>	kWh	<b>995 657</b>	1 057 886	2 019 600
Estimation de la réduction des émissions de GES <sup>1</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	<b>81</b>	114	353
<b>Prêts consentis pour les projets d'efficacité énergétique de petite envergure</b>				
Nombre de prêts	nombre de prêts	<b>1961</b>	2 084	1 305
Valeur des prêts	en millions de dollars	<b>13,4</b>	13,8	8,1

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

### Assurance pour véhicules hybrides et électriques

	Unité	2016	2015	2014
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	nombre de rabais	<b>17 777</b>	16 605	15 157
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD <sup>1</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	<b>7 268</b>	7 601	6 345

<sup>1</sup> Estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique.

## Financement pour véhicules hybrides et électriques

	Unité	2016	2015
Programme Éco-autos (financement à taux préférentiel)			
Financement en dollars	en millions de dollars	1,1	1,7
Nombre de prêts	nombre de prêts	20	34
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD <sup>1</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	32	54
Financement de véhicules électriques hybrides (programme complet)			
Financement en dollars	en millions de dollars	42,2	37,5
Nombre de prêts	nombre de prêts	1 353	1 181
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD <sup>1</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	2 149	1 875

<sup>1</sup> Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD possédant un véhicule hybride ou électrique.

## Obligations vertes TD – Utilisation du produit au 31 octobre 2016<sup>1</sup>

Catégorie	Critères – Obligations vertes TD	Montant investi <sup>2,3,4</sup> (en millions de dollars)	Réduction ou suppr. de la consomm. d'énergie annuelle (MWh)	Réduction ou suppr. annuelle des émissions de GES (tonnes d'éq. CO <sub>2</sub> )	Valeur en capital naturel (\$)
Énergie hydroélectrique	Construction et exploitation d'une centrale hydroélectrique au fil de l'eau (< 15 mégawatts)	7,1	5 815	879	S. O.
Énergie solaire	Conception, construction et exploitation de centrales d'énergie solaire	27,5	4 600	40	9 210
Énergie éolienne	Conception, construction et exploitation d'installations produisant de l'énergie éolienne	58,9	8 000	293	14 967
Efficacité énergétique liée aux bâtiments	Bâtiments verts : construction de nouveaux bâtiments et travaux d'amélioration pour obtenir la certification LEED Platine	234,1	8 366	2 719	416 664
Efficacité liée au transport	Modification ou remplacement de parcs, transports en commun, technologie à combustible propre, véhicules électriques, etc.	130,3	S. O. <sup>5</sup>	12 264	1 673 915
Gestion durable des déchets	Amélioration de la réduction, de la collecte, du recyclage, du stockage et de la mise au rebut des déchets, et compostage	40,9	S. O. <sup>6</sup>	S. O. <sup>5</sup>	S. O. <sup>5</sup>
<b>Total</b>		<b>✓ 498,8<sup>7</sup></b>	<b>26 781</b>	<b>16 195</b>	<b>2 114 756</b>

<sup>1</sup> Pour des exemples de projets financés par les Obligations vertes TD, lisez le document Obligations vertes TD : Utilisation du produit.

<sup>2</sup> Comprend le financement de nouveaux projets ou le refinancement de projets en cours, y compris les sommes engagées pour les prêts financés ou refinancés.

<sup>3</sup> Pour en savoir plus les principes qui guident la répartition du produit des obligations, consultez le document sur les modalités des Obligations vertes TD pour les investisseurs.

<sup>4</sup> Lisez le rapport de certification d'Ernst & Young s.r.l. 2016.

<sup>5</sup> En raison des limites des données, les données sur les répercussions ne peuvent pas être quantifiées à l'heure actuelle.

<sup>6</sup> Les données ne s'appliquent pas.

<sup>7</sup> La TD a reçu un produit en espèces de 498,8 M\$ après déduction des frais d'agence.

## FINANCEMENT RESPONSABLE

### Opérations de prêt examinées par secteur

Examens du risque environnemental et social par secteur en 2016		
Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage
Foresterie	21	6 %
Mines	30	9 %
Pétrole et gaz, pipelines	184	56 %
Électricité et services publics	58	18 %
Services immobiliers	20	6 %
Autres <sup>1</sup>	15	5 %
<b>Total des examens</b>	<b>328</b>	<b>100 %</b>

<sup>1</sup> Secteurs inclus : produits chimiques, entrepreneurs industriels et spécialisés, métaux, industries manufacturières diverses et vente de gros et transport.

Des 328 opérations examinées, 287 ont été soumises à une diligence raisonnable accrue propre au secteur visé.

Examens de diligence raisonnable accrue du risque environnemental et social par secteur, en 2016		
Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage
Foresterie	21	7 %
Mines	30	11 %
Pétrole et gaz, pipelines	184	64 %
Énergie thermique	52	18 %
<b>Total – diligence raisonnable accrue</b>	<b>287</b>	<b>100 %</b>

Opérations de financement de projets évaluées en fonction des Principes de l'Équateur					
Secteur	Région	Catégorie selon les Principes de l'Équateur	Nombre d'opérations		
			2016 <sup>1</sup>	2015 <sup>2</sup>	2014
Mines	–	–	0	0	0
Infrastructures	Amérique	A	1	0	0
Pétrole et gaz	–	–	0	0	0
Électricité	–	–	0	0	0
Autres	–	–	0	0	0
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> En 2016, le seul projet de la TD répondant aux Principes de l'Équateur était celui de l'oléoduc de la Dakota Access. Pour plus de détails, consultez le rapport 2016 sur les Principes de l'Équateur.

<sup>2</sup> En 2015, la TD n'avait pas de projet répondant aux Principes de l'Équateur.

## Opérations refusées

	Unité	2016	2015	2014
Nombre d'opérations de prêts refusées en raison de la politique de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit	nombre d'opérations	0	0	0

## Engagement des employés

	Unité	2016	2015	2014
Nation verte TD <sup>1</sup>	nombre d'utilisateurs	31 162	30 780	22 256
Réduction des émissions de carbone grâce aux gestes promis <sup>1</sup>	tonnes d'éq. CO <sub>2</sub>	329 924	273 649	181 775
Nombre d'équipes vertes	nombre	70	72	72
Pourcentage d'employés qui sont d'avis que la TD est un chef de file en environnement	%	87 %	87 %	87 %

<sup>1</sup> Données cumulatives.

## DÉTAILS DE NOTRE RENDEMENT SOCIAL

### Expérience client légendaire

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

Atteint  
 Sur la bonne voie  
 Non atteint

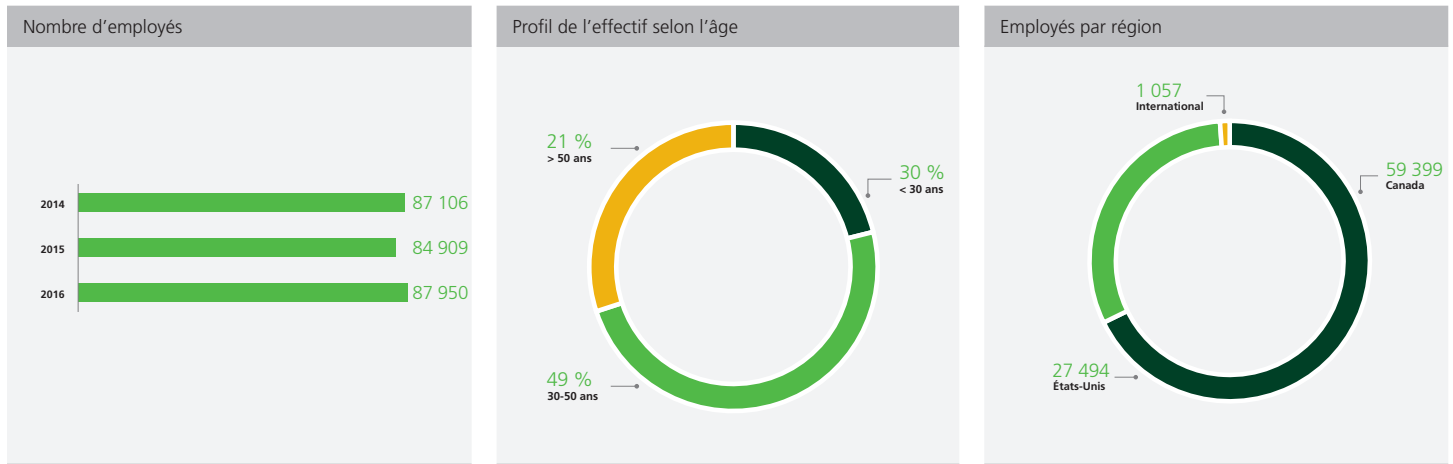
<sup>1</sup> Pour 2017, le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises, TD Canada Trust et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust. Le résultat de 2017 ne sera pas comparable, et la cible reflète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

### Résolution des problèmes des clients

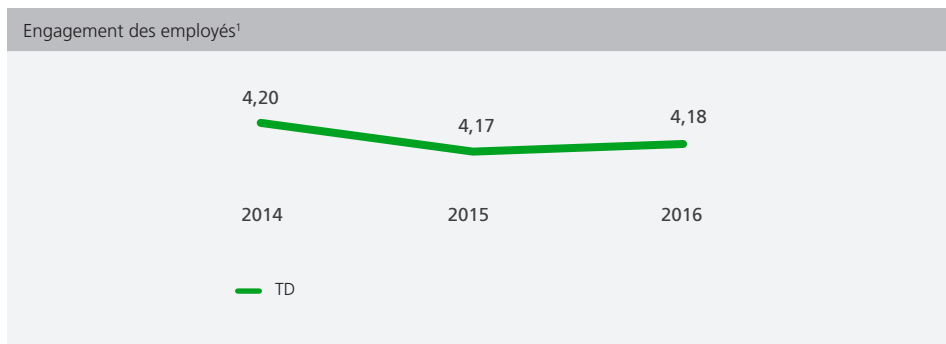
Canada	2016	2015	2014
Nombre de problèmes transférés au Service à la clientèle du Réseau de succursales	<b>7 723</b>	6 447	6 280
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD	<b>4 331</b>	3 922	3 086
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau de l'ombudsman de la TD <sup>1</sup>	<b>749</b>	637	383
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90 %)	<b>95 %</b>	98 %	99 %
Problèmes examinés par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	<b>176</b>	106	116
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	<b>8 622</b>	8 596	7 900
Pourcentage des problèmes transférés à un niveau supérieur qui ont été réglés par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 98 %)	<b>98 %</b>	98 %	98 %

<sup>1</sup> Depuis 2015, les plaintes relatives aux assurances générales sont comprises dans ce chiffre.

## PROFIL DU MILIEU DE TRAVAIL



## Indice d'engagement des employés



Objectif	Résultats en 2015	Résultats en 2016 (cible entre parenthèses)	État	Cible pour 2017	
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés (IEE)	81 %	<b>81 %</b> (augmentation sur douze mois) ✓	● Atteint	82 % <sup>1</sup>
	Réduire le taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	21,34 %	<b>20,08 %</b> (réduction sur douze mois) ✓	● Sur la bonne voie	Réduction par rapport à l'année précédente

<sup>1</sup> L'IEE est la mesure de l'engagement global et il est calculé à l'aide de la réponse moyenne (échelle de 1 à 5) à trois questions. Voir le tableau ci-dessous. ● Atteint ● Sur la bonne voie ○ Non atteint

## Résultats du sondage Info TD<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> Pourcentage de répondants d'accord ou totalement d'accord avec l'énoncé.

## Roulement de personnel (%)

	2016	2015	2014
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,08 %	✓ 21,34 %	18,40 %
<b>Canada</b>			
Volontaire <sup>3</sup>	✓ 11,84 %	10,95 %	9,26 %
Involontaire <sup>4</sup>	✓ 4,50 %	4,95 %	3,65 %
Retraite	✓ 1,22 %	1,48 %	1,41 %
<b>Total</b>	✓ 17,56 %	✓ 17,38 %	14,31 %
<b>États-Unis<sup>5</sup></b>			
Volontaire <sup>3</sup>	✓ 18,34 %	22,61 %	20,11 %
Involontaire <sup>4</sup>	✓ 6,43 %	7,31 %	7,01 %
Retraite	✓ 0,57 %	0,68 %	0,59 %
<b>Total</b>	✓ 23,35 %	✓ 30,42 %	27,71 %

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

<sup>2</sup> McLagan Report: Retail Banking Pay Practices 2012, p. 12. Sondage multiclients comparant le taux de roulement dans 23 banques américaines.

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

<sup>4</sup> Un départ involontaire de la TD se produit lorsque la TD met fin à un emploi.

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

## Formation et perfectionnement (à l'échelle mondiale)

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

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

<sup>2</sup> Un jour moyen correspond à huit heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

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

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

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

## Diversité de la main-d'œuvre à la TD (Canada)<sup>1</sup>

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

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

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

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

<sup>4</sup> La catégorie « Cadres intermédiaires et autres administrateurs » s'appuie sur la définition qu'en donne le gouvernement fédéral du Canada aux fins du rapport statistique sur l'équité en matière d'emploi : « Catégorie professionnelle composée des employés qui reçoivent des instructions des cadres supérieurs et qui administrent les politiques et les activités de l'organisation avec l'aide des cadres subalternes et des superviseurs. » Consulter le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) pour en savoir plus.

<sup>5</sup> Les données sont volontairement divulguées par les employés.

## Blessures liées au travail<sup>1</sup>

	2016	2015	2014
<b>Canada</b>			
Blessures légères <sup>2</sup>	255 (0,43 %)	193 (0,33 %)	233 (0,39 %)
Blessures invalidantes <sup>3</sup>	148 (0,25 %)	107 (0,19 %)	130 (0,22 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident <sup>4</sup>	2 667	1 569	2 161
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
<b>États-Unis</b>			
Rapport médical seulement <sup>5</sup>	454	467	607
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	38	53	60
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	2 334	2 832	3 853
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

<sup>3</sup> Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident, pour chaque année visée par le tableau.

<sup>4</sup> Le nombre et la gravité des accidents invalidants ont augmenté en 2016 en raison d'une augmentation du temps perdu dans les catégories suivantes : chutes, vols à main armée et incidents liés à la médecine. D'autres catégories d'accidents ont vu leur nombre de jours d'absence diminuer par rapport à 2015.

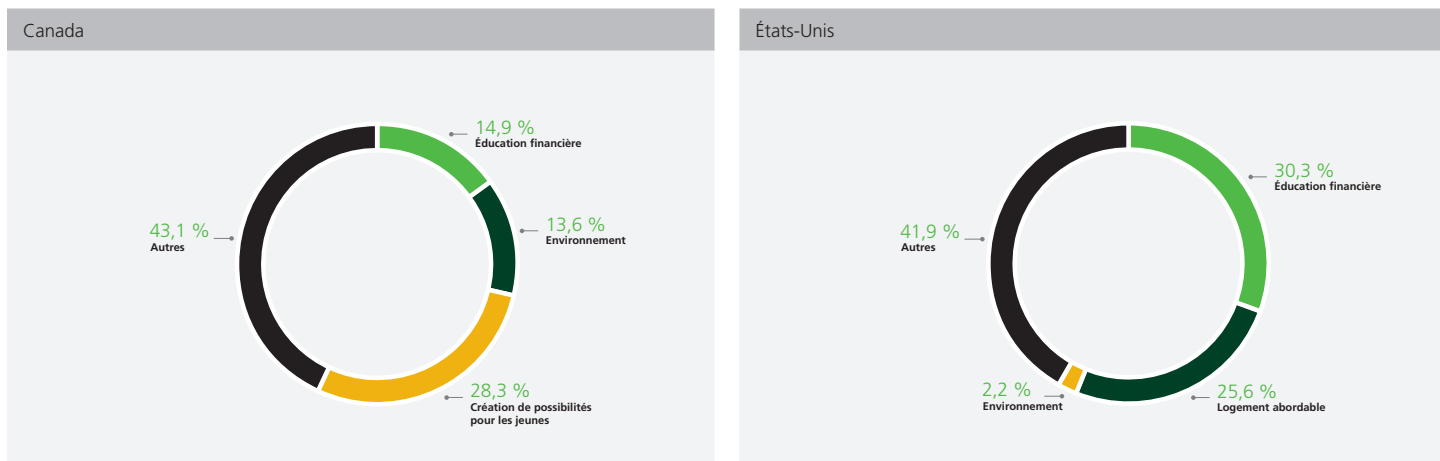
<sup>5</sup> Demandes d'indemnisation des travailleurs inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.

## COLLECTIVITÉS

### Dons d'entreprise – total

Tendances du rendement : Dons d'entreprise <sup>1</sup>	2016	2015	2014
Canada (en millions de dollars canadiens)	68,2	62,9	56,7
États-Unis (en millions de dollars américains) <sup>2</sup>	25,7	29,6	22,3
<b>Total</b> (en millions de dollars canadiens)	<b>102,8</b>	<b>92,5</b>	<b>82,0</b>

### Répartition des dons par domaine d'intervention



<sup>1</sup> Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Bien que la TD exerce des activités dans des régions autres que celles indiquées dans le tableau, elle n'y verse aucun don puisque sa présence y est très faible. Les montants totaux des dons n'incluent pas les dons en nature, les coûts de gestion des programmes (c.-à-d. les salaires de l'équipe des relations communautaires), les commandites de marketing, les dons des employés ou la valeur des heures de bénévolat des employés. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du London Benchmarking Group Canada, qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités.

<sup>2</sup> Comprend 25,8 millions de dollars (19,2 millions de dollars américains) de la TD Charitable Foundation.

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

	2016	2015	2014
Impôts sur les bénéfices	2 143	1 523	1 512
Cotisations sociales pour plus de 84 000 employés dans 16 pays	502	485	435
Taxes de vente et sur les transactions	461	428	426
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	169	135	157
Impôts fonciers et taxes professionnelles	203	181	172
<b>Total</b>	<b>3 478</b>	<b>2 752</b>	<b>2 702</b>
Taux d'imposition réel – déclaré	20,1 %	16,6 %	16,7 %
Taux d'imposition réel rajusté en fonction des crédits d'impôt <sup>1</sup>	22,9 %	19,8 %	19,5 %
Taux d'imposition total réel <sup>2</sup>	29,0 %	26,5 %	26,3 %
Taux d'imposition total réel rajusté en fonction des crédits d'impôt <sup>1</sup>	31,4 %	29,3 %	28,8 %

<sup>1</sup> Aux États-Unis, le revenu net avant impôt est rajusté en fonction des dépenses (amortissement, réduction de valeur, gain sur la vente) enregistrées avant impôt et relatives à l'investissement dans le crédit d'impôt pour logements à loyer modique et le crédit d'impôt pour les nouveaux marchés.

<sup>2</sup> Le calcul du taux d'imposition total réel est révisé pour ajouter au revenu net avant impôt les cotisations sociales, les taxes de vente et sur les transactions, les taxes sur le capital et les primes d'assurance, l'impôt foncier et les taxes professionnelles, car ces taxes sont soustraites du calcul du revenu net avant impôt.



## Approvisionnement responsable

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

## GOUVERNANCE

### Principaux résultats en matière de gouvernance

Conseil d'administration de la TD : (Renseignements de la Circulaire de procuration 2017, au 1 <sup>er</sup> février 2017)	
Nombre de membres indépendants	13
Le président du conseil d'administration et le chef de la direction sont deux personnes distinctes	Oui
Le conseil d'administration supervise la responsabilité d'entreprise	Oui
Nombre de réunions (pour la période de 12 mois terminée le 31 octobre 2016)	
Conseil complet	10
Comité de gouvernance	4
Comité du risque	9
Comité d'audit	8
Comité des ressources humaines	6
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration en 2016	97 %
Diversité au sein du conseil	
% d'administratrices indépendantes	38 %
% d'administratrices parmi tous les administrateurs	36 %
% d'administrateurs provenant des minorités visibles	14 %
% d'administrateurs indépendants	93 %
Actionnaires ayant voté en faveur de l'approche de rémunération de la TD	95 %