

Tableaux des résultats de 2012 : Axer nos efforts sur la clientèle

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours ● Cible atteinte

Sujet important	Objectif	Cible de 2012	Progression	Commentaires
Expérience client	Améliorer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) et l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle.	IEC : TD Canada Trust = 34,6 (cible : 35,1)	○	<ul style="list-style-type: none"> Bien qu'il soit légèrement inférieur à la cible, l'IEC de TD Canada Trust a augmenté par rapport à 2011 (IEC de 33,4). Cibles de 2013 : <ul style="list-style-type: none"> TD Canada Trust - 35,4; TD Bank - 40,0; Gestion de patrimoine TD - 20,2; TD Assurance - 21,0
		IWC : TD Bank = 39,1 (cible : 33,7)	●	
		IEC : Gestion de patrimoine TD = 17,5 (cible : 16)	●	
		IEC : TD Assurance = 17,2 (cible : 11)	●	
Traiter les plaintes de nos clients rapidement et de manière équitable.	<ul style="list-style-type: none"> Réduire le temps de traitement des plaintes de clients (TD Canada Trust) Réduire le nombre de plaintes transmises à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires du Canada. Résoudre 80 % des plaintes transmises au Chairman's Service Centre dans un délai de trois jours (États-Unis). 	○	<ul style="list-style-type: none"> Temps de traitement des plaintes de clients réduit d'une journée. 	
		●	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 13 %. 	
		●	<ul style="list-style-type: none"> Le taux de résolution des plaintes a atteint 99 %. 	
Incertitude économique	Offrir notre soutien aux clients canadiens par l'intermédiaire de TD Helps.	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'offrir des options de financement aux clients canadiens qui traversent une période difficile. 	●	<ul style="list-style-type: none"> 43 467 clients ont bénéficié d'options de financement de TD Helps.
Accès aux services bancaires	Améliorer l'accessibilité de nos emplacements de prestation de services aux clients et des produits et services que nous offrons.	<ul style="list-style-type: none"> Proposer aux clients allophones un service d'interprétation gratuit dans plus de 200 langues. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Le programme d'interprétation a été testé partout au Canada.
		<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'améliorer les services aux clients handicapés. 	○	<ul style="list-style-type: none"> Les employés ont suivi une nouvelle formation : Soutenir les clients handicapés à la TD.
Diversité et intégration	Être reconnue comme la banque de choix de collectivités diversifiées.	<ul style="list-style-type: none"> Conserver notre position de banque de choix pour les nouveaux arrivants ainsi que pour les communautés sud-asiatique, chinoise, noire et LGBT. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Selon des études récentes, la TD est un chef de file dans bon nombre de collectivités diversifiées.
Compétences financières	Faciliter l'accès à des renseignements clairs sur les produits.	<ul style="list-style-type: none"> Lancer TD Helps – une plateforme en ligne qui permet d'obtenir des réponses d'experts du domaine financier. Offrir des séminaires gratuits sur des sujets liés à la gestion de l'argent. Simplifier les renseignements sur les produits. 	○	<ul style="list-style-type: none"> La plateforme a été déployée avec succès. Le service sera également offert aux États-Unis à compter de 2013. La TD a présenté des centaines de séminaires et d'ateliers gratuits en 2012. Nous avons créé un document d'une page, facile à lire, qui décrit les frais associés aux comptes-chèques aux États-Unis.

Faits saillants de 2012

- Nous avons continué d'être des chefs de file en matière de service à la clientèle.
- Nous avons ouvert 65 succursales en Amérique du Nord.
- L'application mobile TD est utilisée par plus d'un million de clients.
- Nous avons acquis le portefeuille de cartes de crédit de MBNA au Canada.
- Nous prévoyons l'acquisition du portefeuille de cartes de crédit de Target aux États-Unis (2013).

Défis de 2012

- Les conditions économiques ont continué d'avoir des répercussions sur les clients et les entreprises.
- Difficultés liées au contexte de faibles taux d'intérêt.
- Mise en application des sanctions à l'Iran.

Contexte de 2012

La confiance des consommateurs à l'égard de l'ensemble du secteur financier continue de s'effriter partout dans le monde. Dans la foulée des nouvelles sur le secteur bancaire diffusées à l'échelle mondiale, la principale préoccupation des consommateurs concerne l'éthique en matière de tarification et d'exploitation. Bien que la TD figure parmi les banques les plus respectées, nous demeurons très conscients du fait que nous devons déployer tous nos efforts pour mériter le respect de nos clients chaque jour.

Consultez le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012 de la TD pour en savoir plus sur ces activités : td.com/responsabilite



Tableaux des résultats de 2012 : Être un endroit où il fait bon travailler

○ Cible non atteinte ● Exécution en cours ● Cible atteinte

Sujet important	Objectif	Cible de 2012	Progression	Commentaires
Diversité et intégration	Créer un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration, offrir un soutien à nos employés et en attirer de nouveaux.	<ul style="list-style-type: none"> Étendre les programmes de mentorat et de réseautage à des groupes divers et à leurs alliés. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 6 000 employés font partie de réseaux. Plus de 140 événements de réseautage ont été tenus en 2012.
		<ul style="list-style-type: none"> Continuer à tenir compte de la diversité et de l'intégration dans nos pratiques de recrutement, de planification de la main-d'œuvre, de gestion du rendement et de gestion de carrière personnelle. 	○	<ul style="list-style-type: none"> Le travail se poursuit. Quelque 595 employés ont participé à des activités de mentorat individuel ou de groupe adaptées à leurs besoins divers.
		<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la représentation des employés des groupes qui font l'objet d'un domaine d'intervention. 	○	<ul style="list-style-type: none"> La proportion de personnes issues de minorités visibles en position de leadership et d'autochtones a connu une légère hausse. La proportion de femmes en position de leadership et de personnes handicapées a légèrement diminué.
Mobilisation des employés	Compter sur des employés hautement motivés.	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer continuellement l'indice de l'expérience du personnel. 	○	<ul style="list-style-type: none"> L'indice de l'expérience du personnel a légèrement diminué en 2012. En 2013, nous prévoyons reformuler les questions du sondage.
		<ul style="list-style-type: none"> Offrir une formation sur la diversité et l'intégration pour tous les employés en Amérique du Nord. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 37 237 employés ont suivi la formation jusqu'à maintenant.
	Offrir des occasions de perfectionnement professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter l'investissement en formation et perfectionnement. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Dépenses de 82 M\$ en formation et perfectionnement, en hausse de 4 % par rapport à 2011.
	Améliorer notre capacité de recrutement à l'échelle mondiale.	<ul style="list-style-type: none"> Lancer Possibilités d'emploi à la TD, un outil de recrutement en ligne présentant tous les postes en Amérique du Nord. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Lancement réussi. En outre, nous avons continué à soutenir le programme de mentorat du TRIEC ainsi que les programmes Avantage Professionnels et Avantage Carrière.

Faits saillants de 2012

- La TD continue d'être reconnue comme l'un des meilleurs employeurs au Canada.
- La TD a reçu plusieurs prix pour ses efforts de diversité et d'intégration au Canada et aux États-Unis.
- Nous offrons de nouvelles options médicales aux employés aux États-Unis, qui ont désormais plus de choix, une couverture à moindre coût et la possibilité d'avoir un compte de gestion-santé et de mieux-être.
- La TD est considérée comme un chef de file en gestion des talents et en perfectionnement des leaders.
- Tous les employés ont obtenu une journée de congé supplémentaire en 2013.

Défis de 2012

- Augmentation du coût de la vie pour les employés.
- L'indice de l'expérience du personnel a atteint un plateau pour la première fois.

Contexte de 2012

Les changements démographiques (comme l'immigration croissante et le vieillissement de la population) continuent d'avoir des répercussions sur notre effectif et sur le bassin de main-d'œuvre disponible, ce qui complique nos efforts d'adaptation aux façons de travailler, aux normes culturelles et aux attentes des employés.

Tableaux des résultats de 2012 : Être un chef de file en matière d'environnement

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours ● Cible atteinte

Sujet important	Area	Objectifs	Progression	Activités prévues pour 2013
Empreinte opérationnelle	Émissions de gaz à effet de serre (GES)	Afficher un bilan neutre en carbone.	●	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir la carboneutralité à mesure que la TD poursuit son expansion.
		Réduire les émissions de GES d'une tonne d'équivalent CO ₂ par employé d'ici 2015, par rapport aux émissions de 2008.	○	<ul style="list-style-type: none"> Établir des objectifs spécifiques pour réduire la consommation d'énergie et les déplacements d'affaires des employés. Dresser des bilans améliorés, accroître l'offre et l'utilisation de la technologie pour tenir des réunions virtuelles. Fixer des objectifs de réduction des coûts relatifs aux déplacements d'affaires pour les unités fonctionnelles.
	Consommation d'énergie	Au moins 20 % des émissions liées à la consommation d'électricité seront compensées par des crédits d'énergie renouvelable.	●	<ul style="list-style-type: none"> En 2011, 45 % des émissions liées à notre consommation d'électricité ont été compensées par des crédits d'énergie renouvelable. En 2013, notre objectif passera de 20 à 40 % et nous renouvellerons nos ententes en matière d'énergie renouvelable et de crédits d'émission de carbone.
		Au moins 50 % des crédits d'émission de carbone proviendront de projets d'investissement d'impact.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013.
	Efficacité	Élaborer des normes relatives aux immeubles verts.	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuer, en 2013, d'appliquer des normes relatives aux immeubles verts pour des installations nouvelles ou rénovées. Virtualiser 70 % de tous les nouveaux serveurs et obtenir une plus grande capacité de stockage afin d'économiser 216 millions de kWh d'ici 2015. Mettre sur pied un programme de réduction d'impression afin d'économiser 3 millions de kWh par année. Améliorer la technologie pour encourager l'usage de la vidéoconférence et ainsi réduire le nombre de déplacements d'affaires.
	Déchets	Fixer des objectifs pour améliorer le taux de recyclage des déchets aux États-Unis pour qu'il dépasse 58 %.	○	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer avec les fournisseurs de services, les propriétaires et les entreprises locales de traitement des déchets pour augmenter le nombre de propriété dont nous tenons compte dans notre rapport relatif aux déchets. Fixer un objectif nord-américain en matière de réduction des déchets. Continuer de sensibiliser les employés pour les inciter à adopter de meilleures habitudes en matière de recyclage.
		Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013.
	Papier	Réduire la consommation de papier de 20 % par rapport à l'année de référence 2010, d'ici 2015.	○	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013.
Acheter de la papeterie contenant au minimum 30 % de matière recyclée après consommation.		●	<ul style="list-style-type: none"> Fixer une norme et un objectif sur les matières recyclées après consommation pour les relevés et les enveloppes, les documents commerciaux et les formulaires. Assigner un objectif d'utilisation de papier certifié écologique à l'échelle de la TD. 	

Faits saillants de 2012
<ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance extérieure constante des programmes environnementaux de la TD grâce aux honneurs reçus et à nos classements dans toute l'Amérique du Nord. Lancement du programme Forêts TD, qui vise à réduire la consommation de papier à la TD et à accroître la superficie des écosystèmes forestiers naturels protégés partout en Amérique du Nord. Poursuite de la mise en œuvre de notre programme d'immeubles verts grâce à l'ouverture de notre deuxième succursale à consommation énergétique nette zéro, au dévoilement du toit vert à notre succursale phare à Toronto (Ontario) et à plus de 70 installations certifiées LEED. Vif succès de notre initiative d'encourager les clients à choisir l'option de relevés sans papier; plus de deux millions de comptes ont été convertis en une année.
Défis de 2012
<ul style="list-style-type: none"> Atteindre nos objectifs de réduction de carbone et de consommation de papier à mesure que notre entreprise continue de prendre de l'expansion. Gérer les risques environnementaux et sociaux de nos activités liées à l'énergie renouvelable malgré l'incertitude politique et une vaste gamme de possibilités pour les parties prenantes. Comprendre la nature et l'importance des répercussions possibles des changements climatiques et des mesures d'atténuation requises. Renforcer l'engagement des employés pour contrer les pressions commerciales et les taux d'intérêts concurrentiels.

Environnement (suite)

Sujet important	Area	Objectifs	Progression	Activités prévues pour 2013
Financement responsable	Risques liés au crédit	La totalité des prêts généraux destinés aux entreprises, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles sont examinés conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. Participer au groupe de travail technique du protocole des GES et aux initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) afin de mettre sur pied des lignes directrices en matière d'émission de gaz à effet de serre pour le secteur financier, comme supplément au Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise (portée 3).
	Investissement	Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. Publier un livre blanc sur la question de l'investissement durable. Actualiser notre Politique d'investissement durable et nos lignes directrices en matière de vote par procuration. Continuer d'intégrer davantage de questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) aux principaux mandats de placement.
Options de produits	Services bancaires en ligne	Encourager les clients à choisir l'option de relevés sans papier : Objectif de conversion : Canada : 18 %; É.-U. : 34 %	●	<ul style="list-style-type: none"> Le taux de conversion a atteint 23 % au Canada et 35 % aux États-Unis. Atteindre un taux de conversion additionnel de 30 % au Canada et de 25 % aux États-Unis en 2013.
		Hausser le nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne (en millions) Objectifs : Canada : 1,1; É.-U. : 17,6	●	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre de comptes a atteint 1,8 million au Canada et 17,9 millions aux États-Unis. Atteindre un nombre supplémentaire de 2,6 millions au Canada et 2,2 millions aux États-Unis en 2013.
Mobiliser nos parties prenantes	Employés	Planter 40 000 arbres dans le cadre du programme Journées des arbres TD.	●	En 2013, nous prévoyons planter 45 000 arbres et hausser la participation de bénévoles de 10 %.
		Étendre le programme aux États-Unis et au Royaume-Uni.		
	Augmenter le nombre d'employés qui consultent notre site Web Nation verte TD, un outil pour les aider à réduire leur empreinte écologique.	●	Le nombre d'utilisateurs a grimpé de 41 % en 2012. Notre objectif se poursuit en 2013.	
	Collectivité	Compenser la totalité de notre consommation de papier en protégeant les habitats forestiers essentiels.	●	En 2012, nous avons protégé des habitats forestiers essentiels équivalents à 102 % de notre consommation de papier. Notre objectif se poursuit en 2013.

Contexte de 2012
<ul style="list-style-type: none"> En dépit des préoccupations liées à la conjoncture économique difficile et incertaine, notre étude de marché indique que les clients continuent de considérer l'environnement comme un enjeu crucial à long terme. Les villes durables et la valeur des espaces verts urbains constituent de nouveaux enjeux qui figurent à notre agenda. Le développement des ressources énergétiques du Canada est toujours une priorité abordée dans le débat politique en Amérique du Nord, c'est pourquoi la TD travaille à mobiliser les parties prenantes et à évaluer les nouveaux problèmes environnementaux et sociaux qui pourraient toucher notre portefeuille de financement.

Nous avons atteint quatorze objectifs en 2012, tandis que nous avons échoué à atteindre un de nos objectifs. Deux objectifs sont en voie d'être atteints en 2015.

Tableaux des résultats de 2012 : Renforcer nos collectivités

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours ● Cible atteinte

Sujet important	Domaine d'intervention	Objectif	Progression	Commentaires
Développement communautaire	Dons d'entreprise	Maintenir nos dons de charité au niveau recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation (1 %) ou dépasser ce niveau.	● ○	<ul style="list-style-type: none"> Le pourcentage de la moyenne sur cinq ans des profits avant impôts donnés au Canada s'élève à 1,3 %. Le pourcentage du bénéfice net avant impôts donné aux États-Unis s'élève à 0,96 %.
	Compétences financières et éducation	Collaborer avec des organismes communautaires pour augmenter les compétences financières, en mettant l'accent sur les collectivités défavorisées.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons donné 2,9 millions de dollars en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. 49 316 personnes ont participé à des programmes d'initiation aux finances commandités par la TD au Canada. Plus de 2 300 bénévoles de la TD ont enseigné des notions financières en classe et dans des centres communautaires en 2012.
		Favoriser l'accès à une éducation postsecondaire.	○	<ul style="list-style-type: none"> La TD a soutenu financièrement des programmes de sensibilisation auxquels ont participé 10 428 étudiants qui souhaitent faire des études postsecondaires au Canada. 717 étudiants de niveau postsecondaire ont reçu une bourse d'études de la TD au Canada.
	Environnement	Verdir notre environnement urbain et améliorer la biodiversité.	○	<ul style="list-style-type: none"> 3 600 employés de la TD ainsi que des bénévoles ont planté plus de 40 000 arbres dans 138 collectivités au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Luxembourg.
		Favoriser l'éducation en matière d'environnement.	○	<ul style="list-style-type: none"> 513 652 enfants ont bénéficié d'un enseignement lié à l'environnement dans le cadre d'un programme subventionné par la TD ou la FAE TD au Canada.
	Création de possibilités pour les jeunes	Favoriser l'alphabetisation des enfants.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons donné 4 M\$ pour soutenir des programmes d'alphabetisation des enfants en Amérique du Nord. Plus de 550 000 élèves canadiens de première année ont reçu un livre pour enfants à apporter chez eux.
		Appuyer les jeunes de collectivités diversifiées et défavorisées.	○	<ul style="list-style-type: none"> 205 569 enfants et adolescents qui ont participé à un programme de la TD étaient issus de milieux défavorisés ou diversifiés au Canada.
		Permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture.	○	<ul style="list-style-type: none"> 254 566 enfants et adolescents ont participé à des programmes d'accès aux arts et à la culture ou de billets à tarif réduit au Canada.
	Logement à prix abordable	Améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables.	○	<ul style="list-style-type: none"> 3,45 M\$ versés à des organismes voués à l'amélioration de l'offre de logements abordables. Plus de 300 000 nuitées créées par des projets financés au moyen du concours de subventions Housing for Everyone 2012 de la TD Charitable Foundation.
	Diversité	Au Canada, au moins 15 % de nos dons d'entreprise sont destinés à des organismes favorisant la diversité.	●	<ul style="list-style-type: none"> 16,5 % de nos dons aux collectivités au Canada ont été attribués à des organismes favorisant la diversité.
Bénévolat	Accroître le nombre d'occasions de bénévolat pour les employés.	○	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du programme d'encouragement au bénévolat, notre groupe a versé plus de 437 000 \$ à 723 organismes différents où des employés de la TD ont effectué 40 heures de bénévolat ou plus. Bien que la participation au programme ait diminué au Canada, nous avons observé une croissance supérieure à 100 % aux États-Unis. 	
Chaîne d'approvisionnement	Gouvernance	Élaborer et mettre en application une Politique d'approvisionnement responsable.	●	<ul style="list-style-type: none"> La nouvelle politique est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2012.
	Diversité des fournisseurs	Mettre tous les fournisseurs sur un pied d'égalité pour offrir des occasions aux fournisseurs reconnus comme étant détenus par un représentant d'une minorité.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuons de sensibiliser les collectivités au programme de diversité des fournisseurs de la TD grâce à des activités locales et régionales.
Politiques publiques	Transparence	Étendre la portée des rapports relatifs aux contributions politiques pour inclure celles effectuées aux États-Unis.	●	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons commencé à rapporter les activités du comité d'action politique (PAC) de la TD, qui a été créé en 2011.

Faits saillants de 2012

- En 2012, un millionième étudiant a participé au programme d'initiation aux finances TD Bank WOW!Zone.
- Nous avons créé un nouveau sondage au Canada pour recueillir plus de renseignements sur l'incidence des dons de la TD. À l'avenir, nous nous servirons de ce sondage pour établir des cibles et effectuer le suivi de notre rendement.
- La TD a mis en place une nouvelle politique d'approvisionnement responsable.
- Nos rapports de 2012 comportent des renseignements additionnels sur nos contributions politiques et sur l'impôt que nous payons.

Défis de 2012

- Le lancement d'un système de gestion du bénévolat des employés a été reporté à 2013.

Contexte de 2012

- Les contributions gouvernementales ont fait l'objet de coupures à tous les niveaux, ce qui a continué d'accroître la pression sur les organismes communautaires qui doivent trouver d'autres sources de fonds. Nous avons continué de recevoir un volume accru de demandes de subvention.