

Notre approche

Nos clients

Environnement

Nos employés

Diversité

Nos collectivités

Économie

› Le message de Ed Clark

› Présentation de La Banque TD

› Nos valeurs

› Les responsabilités de La Banque TD

› **Nos principaux partenaires**

› Rétroaction des clients

› Rétroaction des employés

› Enjeux importants

› Nos données en bref

Nos principaux partenaires

Pour chaque aspect de nos responsabilités, nous collaborons activement avec nos principaux partenaires en vue de définir des priorités et des objectifs. Cette collaboration prend la forme de dialogues qui ont lieu dans un cadre officiel ou non.

Lorsque nous choisissons des organismes avec lesquels nous souhaitons nous associer pour en faire nos partenaires (p. ex. ceux qui travaillent au bien-être des collectivités, qui favorisent la diversité, qui sont en lien avec la clientèle et qui protègent l'environnement), nous tentons de collaborer avec des organismes ou de soutenir ceux dont l'action correspond le plus à nos domaines d'intervention. Par exemple, la Fondation TD des amis de l'environnement privilégie entre autres les projets qui visent la protection et la préservation de l'environnement au Canada.

Voici quelques-uns des moyens que nous employons pour recueillir les commentaires de nos partenaires :

Groupe	Relations avec les partenaires
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Nous apprenons beaucoup de choses de nos clients par la voie de courriels, d'appels téléphoniques et de groupes de discussion. En 2009, nous avons mené plus de 600 000 entretiens afin d'établir les niveaux de satisfaction à l'égard de la qualité de notre service. Nous cherchons toujours à obtenir les commentaires de nos clients pour comprendre ce que nous faisons correctement ainsi que pour régler tout problème concernant nos produits, nos tarifs et le service à la clientèle. En 2009, nos clients ont posé davantage de questions à propos des taux d'intérêt et du calcul des pénalités liées à la résiliation d'un emprunt hypothécaire. À La Banque TD, un ombudsman est disponible pour régler les questions transmises à un échelon supérieur. Apprenez-en plus sur les résultats de la rétroaction des clients en 2009
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Nous effectuons des sondages auprès des employés au printemps et à l'automne afin d'évaluer leur mobilisation. Nous incitons les employés à aborder leurs problèmes avec leur supérieur immédiat, mais nous offrons aussi des services confidentiels par l'intermédiaire du Bureau de l'ombudsman et d'un processus de règlement des plaintes officiel. Nous formons aussi des groupes de discussion et effectuons des sondages internes; nous favorisons les rencontres individuelles entre le personnel des ressources humaines et la quasi-totalité de nos employés au Canada, et nous pratiquons un processus de feedback 360 degrés. Chaque jour, des articles sont publiés sur notre site intranet; nous encourageons les employés à y faire paraître des nouvelles ou leur opinion sur ce qui se passe à La Banque TD. Cette option est devenue très populaire et les employés s'expriment avec sincérité, car ils contribuent ainsi au développement d'une collectivité virtuelle à l'échelle de l'entreprise. Apprenez-en plus sur les résultats de la rétroaction des employés en 2009.
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Nous discutons régulièrement avec nos employés, les membres de nos collectivités et d'autres parties concernées par l'environnement et nous cherchons à obtenir leur point de vue sur des questions et des interventions liées à l'environnement. Nous sommes affiliés à des associations du secteur, à des établissements d'enseignement et à des groupes formés de multiples partenaires.
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Notre groupe des Services d'approvisionnement stratégique gère les relations avec plusieurs fournisseurs. Nous prévoyons examiner la diversité des fournisseurs en 2010.
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> La Banque TD dispose d'une équipe de Relations gouvernementales et communautaires au Canada et d'une équipe de Développement communautaire aux États-Unis. Nous collaborons avec des organismes sans but lucratif et des membres des collectivités afin de changer les choses dans les quartiers, les villages et les villes où nous exerçons nos activités.

En profondeur

- Indicateurs de rendement clés
- Index GRI
- Tableaux et graphiques
- Études de cas
- Tableaux des résultats et priorités pour 2010
- Documents PDF à télécharger

Outils

- Ajouter cette page au rapport personnalisé
- Télécharger ce document en format PDF
- Visualiser le rapport personnalisé

File d'attente des documents en format PDF

	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés de La Banque TD participent activement à des activités bénévoles, à des programmes de lecture, à des campagnes de financement et à des programmes de mentorat. C'est par ces activités que nous savons quelles causes les touchent.
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque TD possède une équipe des Relations avec les investisseurs et un groupe des Relations avec les actionnaires. • Nous faisons participer activement nos investisseurs et nos actionnaires par l'intermédiaire de rencontres individuelles, de courriels, de discussions téléphoniques, d'activités à l'intention des investisseurs, d'un site Web et de l'assemblée annuelle des actionnaires. • Les investisseurs nous font part de leurs préoccupations et de leur opinion au moyen de lettres, d'appels et de courriels • Nous étudions avec soin les suggestions et les commentaires de nos actionnaires et leur offrons fréquemment des occasions de communiquer avec les membres de la direction et du conseil d'administration. Leurs interventions aident le conseil à évaluer nos avancées et orientent les nouveautés que nous apporterons à la gouvernance d'entreprise. Pour en savoir plus sur notre gouvernance d'entreprise, cliquez ici.
Gouvernements et ONG	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes membres d'associations et d'organismes divers qui sont importants pour La Banque TD et ses partenaires. • Nous favorisons les relations avec les fonctionnaires. • Nous finançons des projets de recherche et continuons de partager nos meilleures pratiques lors de conférences et d'autres rencontres. • Nous conservons notre politique de la porte ouverte avec les ONG (organisations non gouvernementales).

Présentation du rapport
Code de conduite et d'éthique
Codes du travail et droits de la personne

Gouvernance
Responsabilités de l'entreprise
Environnement
Diversité

Nos Rapports
Rapport sommaire sur les responsabilités
Rapport sommaire sur les responsabilités et déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Coup d'œil - Canada
Coup d'œil - États-Unis

Boîte à suggestions

Pour nous joindre