

Notre parcours se caractérise par la croissance.

Une croissance enracinée dans une stratégie élémentaire. Une croissance qui repose sur un engagement sincère envers nos clients, nos employés, nos actionnaires et les collectivités. Une croissance animée par un rêve, qui est de bâtir une banque légendaire.

td.com/fr/cr2010

Table des matières

	Page
Le message d'Ed Clark	1
Présentation de la TD	3
Nos données en bref	5
Nos parties prenantes	6
Rétroaction des parties prenantes	7
La responsabilité d'entreprise à la TD	9
Nos clients	12
Environnement	18
Nos employés	28
Diversité	36
Nos collectivités	40
Économie	48
Indicateurs de rendement clés	52
Index du contenu GRI	55
Tableaux des résultats pour 2010	56
Priorités pour 2011	60
Glossaire	62
Annexe : Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	63
Boîte à suggestions	68

Le message d'Ed Clark

Ed Clark, président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD, répond à des questions sur la stratégie, les réalisations et les priorités de la TD en matière de responsabilité.

De quelle manière la stratégie de la TD en matière de responsabilité est-elle liée aux plans à long terme de la Banque?

Nous savons que notre entreprise n'est pas sur une île déserte. Notre réussite dépend de l'essor des collectivités dans lesquelles nous travaillons et vivons. En fait, nous sommes liés à elles par l'entremise de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires. Il est donc important que nous soyons conscients de l'influence des décisions que nous prenons sur chacune de ces parties prenantes.

Il est aussi essentiel que tous nos employés connaissent nos objectifs et les valeurs que nous défendons. C'est pourquoi nous avons mis au point un cadre de travail qui définit clairement les stratégies, les valeurs et les comportements qui nous permettront de réaliser notre vision d'être la meilleure banque. Nous l'avons présenté à tous les employés en 2010. Ensuite, en nous servant de ce cadre de travail comme guide, nous avons établi dix priorités en matière de responsabilité qui sont directement liées à nos objectifs d'affaires et formeront la base de notre Rapport sur les responsabilités en 2011 et par la suite.

Les conditions économiques sont restées difficiles en 2010. Quelle incidence cette situation a-t-elle eue sur les priorités de la TD en matière de responsabilité?

En raison du ralentissement économique actuel, de nombreuses personnes qui se débrouillent tant bien que mal en période de stabilité économique en arrachent vraiment maintenant, et certains de nos clients, même s'ils n'ont rien à se reprocher, arrivent difficilement à joindre les deux bouts.

Nous avons tenu notre promesse d'appuyer nos clients. Les solides pratiques d'octroi de prêts de la TD nous ont permis de sortir de la récession sans que nos activités en souffrent. Comme nous n'avons pas accordé de prêts douteux quand le contexte était favorable, nous avons pu continuer de consentir des prêts et d'offrir des programmes comme Soutien en direct TD. Ce programme aide nos clients à reprendre le contrôle de leurs finances en leur permettant de consolider leurs dettes, de restructurer leurs paiements hypothécaires et de recevoir des conseils financiers. Au cours de la dernière année, nous avons aidé plus de 38 000 Canadiens, qui ont ainsi récupéré leur dignité, leur confiance et leur tranquillité d'esprit.



Quels ont été les grands événements en 2010?

Notre entreprise a poursuivi sa croissance et a produit des résultats exceptionnels en 2010. Nous avons accru notre part de marché en ajoutant 135 succursales à notre réseau du sud-est des États-Unis. Plus précisément, nos activités aux États-Unis ont progressé de 23 %, renforçant notre position de chef de file unique en Amérique du Nord.

Grâce à notre engagement inébranlable envers le service à la clientèle et la commodité, TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques en matière de satisfaction de la clientèle pour la cinquième année d'affilée selon J.D. Power and Associates. En fait, la TD est la seule banque au Canada qui a obtenu cette cote de J.D. Power. En parallèle, aux États-Unis, nos employés offrent toujours à la clientèle un niveau de service exceptionnellement élevé. À la suite de l'intégration de TD Bank en 2009, l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle a remonté au même niveau qu'avant l'intégration en moins de six mois. Il s'agit d'une réalisation incroyable, compte tenu des exigences et des défis associés à une intégration.

Nos concurrents font des efforts immenses en matière de service à la clientèle. Pour conserver clairement notre position de chef de file et notre avantage concurrentiel en tant que banque la plus pratique, nous avons annoncé que 300 succursales au Canada seraient ouvertes sept jours sur sept à compter de 2011. Nous allons ainsi continuer d'offrir les plus longues heures d'ouverture de toutes les banques. Nos clients nous disent qu'ils apprécient pouvoir obtenir des services bancaires tous les jours de la semaine, quand c'est pratique pour eux. La prestation de services bancaires sept jours sur sept présente certains avantages pour nos employés tout en nous permettant d'offrir un nombre d'heures accru et davantage de souplesse et de créer des emplois.

Comme c'est le cas pour d'autres entreprises, plusieurs de nos cadres supérieurs seront admissibles à la retraite au cours des cinq prochaines années. Leur expertise devra être remplacée. La TD continue d'avoir la réputation d'être une organisation qui veille au perfectionnement de son personnel et qui forme des leaders grâce à des programmes innovateurs. Ces leaders comprennent nos activités, tout en étant engagés envers nos valeurs fondamentales que sont la diversité et l'intégration.

Quelle a été la performance de la TD par rapport à ses objectifs en matière de responsabilité?

Nous nous sommes une fois de plus classés parmi les meilleurs employeurs au Canada selon différents organismes. Nous avons observé un fort enthousiasme à l'égard de nos activités axées sur la diversité, en particulier l'accroissement du nombre de membres des réseaux de soutien informels que nos employés ont mis sur pied. Le nombre de membres du Cercle des employés autochtones et de notre réseau de la Fierté a doublé en 2010, tandis que celui des réseaux communautaires d'employés chinois, coréens et d'Asie du Sud s'est multiplié par sept. Les efforts que nous avons déployés afin d'être plus accueillants pour les clients ont encore une fois fait de nous la banque de choix des nouveaux Canadiens et des membres des communautés chinoises, sud-asiatiques et noires.

Nous avons atteint notre objectif de carboneutralité en 2010 – nous sommes la première banque nord-américaine à y parvenir. Nous avons mis au point de nouveaux produits pour aider les propriétaires occupants et les propriétaires de petites entreprises à financer leurs projets d'énergie renouvelable, comme la génération d'électricité au moyen de panneaux solaires de toit. Nous avons aussi créé des crédits d'émissions de carbone grâce à des programmes sociaux innovateurs en partenariat avec des organismes communautaires et des groupes Autochtones. La réduction de notre consommation globale de papier continue de poser des problèmes et restera une priorité en 2011.

En investissant plus de 50 millions de dollars dans des programmes qui comptent pour nos employés et nos clients, nous avons consolidé les collectivités. Nous avons aussi élaboré une nouvelle approche plus uniforme à l'échelle de la TD en matière de dons aux collectivités. Elle nous aidera à produire plus d'effet là où les besoins sont les plus grands. Nous sommes aussi très fiers d'avoir célébré le 20^e anniversaire de la Fondation TD des amis de l'environnement.

Nous croyons que les efforts que nous avons déployés en 2010 en matière de responsabilité d'entreprise ont encore une fois fait une différence appréciable. Mais nous savons qu'il reste beaucoup à faire dans l'établissement d'objectifs plus précis qui nous permettront de mieux évaluer et gérer notre performance sociale et environnementale.

Quels sont les grands enjeux qui attendent la TD ainsi que les objectifs qu'elle s'est fixé?

La reprise économique est en cours en Amérique du Nord, mais nous croyons qu'elle sera lente et que les taux de chômage resteront obstinément élevés. Cette situation continuera de miner la confiance des consommateurs et des investisseurs dans l'avenir, ce qui signifie que nous ne pourrions pas enregistrer une croissance comparable à celle des dernières années.

Malgré tout, nos activités et nos stratégies en matière de responsabilité ne changeront pas. Nous travaillerons sans relâche à relever la norme en matière de service à la clientèle. Nous continuerons de mettre en place une culture unique favorisant l'intégration, en nous assurant que nos dirigeants comprennent que le perfectionnement des membres de leur équipe est une priorité. Nous ne négligerons pas nos priorités liées à la diversité, ni nos engagements environnementaux. Et nous appuierons nos partenaires communautaires dans la poursuite de leurs efforts pour faire une différence dans les collectivités où nos clients et nos employés vivent et travaillent.



Ed Clark

Président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD

Présentation de la TD

Profil de l'entreprise

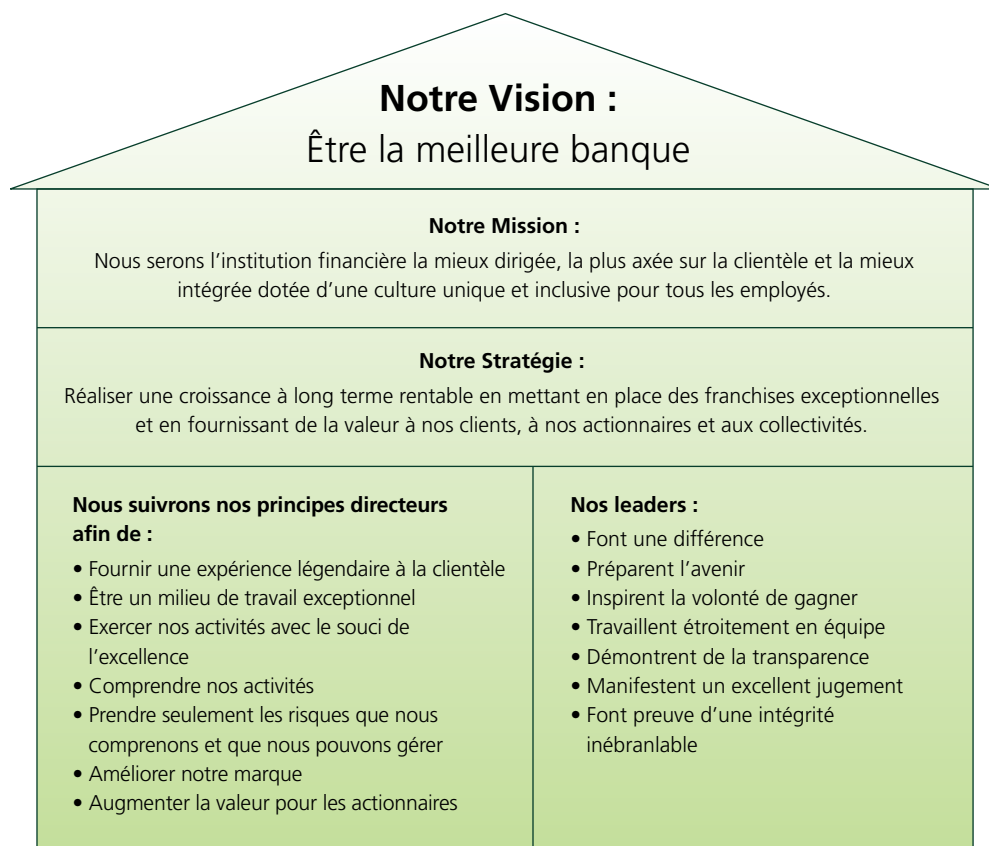
La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD. Le siège social est situé à Toronto, au Canada. Notre banque est exploitée de manière prudente obéissant à de solides pratiques de gestion des risques.

La TD est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de succursales. La TD compte plus de 2 400 emplacements de détail au Canada et aux États-Unis et offre ses services à plus de 19 millions de clients dans le monde. Au 31 octobre 2010, le Groupe Banque TD possédait des actifs de 620 milliards de dollars canadiens. La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD ».

Le Cadre de travail de la TD

Nous décrivons notre vision, notre mission et notre stratégie ainsi que nos principes directeurs et ce qu'il est attendu de nos directeurs dans ce que nous appelons le Cadre de travail de la TD. Chaque employé en possède un exemplaire, qui est également disponible en ligne. Ce cadre contient les explications et la terminologie qui servent à décrire la raison d'être de la TD et sa manière de mener ses activités.

Les Principes directeurs représentent nos valeurs les plus importantes. Ils reflètent « notre manière de mener nos activités ». Notre profil de leadership décrit ce que nous attendons de notre personnel. Il est essentiel de démontrer beaucoup de leadership, car c'est ce qui assure la réussite d'une entreprise. Nous n'y arrivons pas nécessairement chaque fois, mais tous les leaders, et ceux qui aspirent à le devenir, doivent chercher à adopter ce profil chaque jour à la TD.



Nos secteurs d'activité

Services bancaires personnels et commerciaux au Canada

Outre les comptes d'épargne personnels et les prêts commerciaux, les Services bancaires personnels et commerciaux au Canada offrent une gamme complète de services financiers pour les particuliers et de produits bancaires pour les entreprises.

TD Canada Trust offre des services bancaires à plus de 11 millions de clients partout au Canada, dont des conseils financiers, des prêts hypothécaires, des cartes de crédit et des services bancaires courants. Comptant plus de 30 000 employés, dont la plupart sont en contact direct avec la clientèle, que ce soit au téléphone ou en personne à la succursale, TD Canada Trust tient sa promesse de fournir des services bancaires confortables, en étant la banque la plus pratique grâce à ses heures d'ouverture les plus longues de toutes les banques au pays.

Grâce aux Services bancaires commerciaux, nous offrons un large éventail de produits et de services sur mesure aux grandes et aux petites entreprises canadiennes.

TD Assurance permet de protéger près de quatre millions de clients grâce à un assortiment varié de produits, notamment l'assurance protection de crédit et l'assurance vie, en cas de maladie grave, soins de santé, voyage, habitation et auto. Que ce soit par l'intermédiaire de notre réseau de succursales ou de notre modèle de services directs en ligne, TD Assurance vise à offrir aux clients une expérience exceptionnelle et à leur fournir des solutions d'assurance qu'ils comprennent et qui répondent à leurs besoins.

Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

TD Bank, America's Most Convenient Bank®, est parmi les 15 grandes banques commerciales aux États-Unis et compte plus de 25 000 employés. La Banque offre une gamme complète de produits et de services financiers à plus de 6,5 millions de clients, par l'intermédiaire d'un réseau étendu de plus de 1 250 succursales du Maine jusqu'à la Floride.

Services bancaires de gros

Comptant plus de 2 700 employés répartis dans 14 bureaux en Europe, en Amérique et en Asie-Pacifique, Valeurs Mobilières TD offre une vaste gamme de produits et de services visant à combler les besoins des grandes entreprises, des gouvernements et des clients institutionnels qui choisissent la société pour son savoir, son esprit d'innovation et son expérience. Nos services comprennent notamment la négociation de liquidités, d'actions et de titres à revenu fixe, les services de change, ainsi que des services bancaires de placement et des services de recherche.

Gestion de patrimoine

Gestion de patrimoine TD offre des services de placement en ligne, des conseils, des services aux clients privés et des services de gestion d'actifs à une clientèle vaste et diversifiée de particuliers et d'institutions. Nos canaux mondiaux de placement en ligne détiennent la plus grande part de marché au Canada et au Royaume-Uni, par l'intermédiaire de Courtage à escompte TD Waterhouse et de TD Waterhouse Investor Services (Europe) Inc. Aux États-Unis, TD Ameritrade¹ est le chef de file du secteur au chapitre des opérations. Notre groupe de Services aux clients privés en Amérique du Nord offre une vaste gamme de services bancaires, de fiducie et de gestion discrétionnaire de portefeuille à des clients à valeur nette élevée. En outre, Gestion de Placements TD est l'un des plus importants gestionnaires de placements en Amérique du Nord, offrant des services aux particuliers et aux institutions.

¹ Au cours de l'année, TD AMERITRADE Holding Corporation (« TD Ameritrade ») a racheté environ 15 millions d'actions, ce qui a fait passer la participation de la Banque dans TD Ameritrade à 45,9 % au 31 octobre 2010.

Endroits où nous exerçons nos activités

AMÉRIQUE

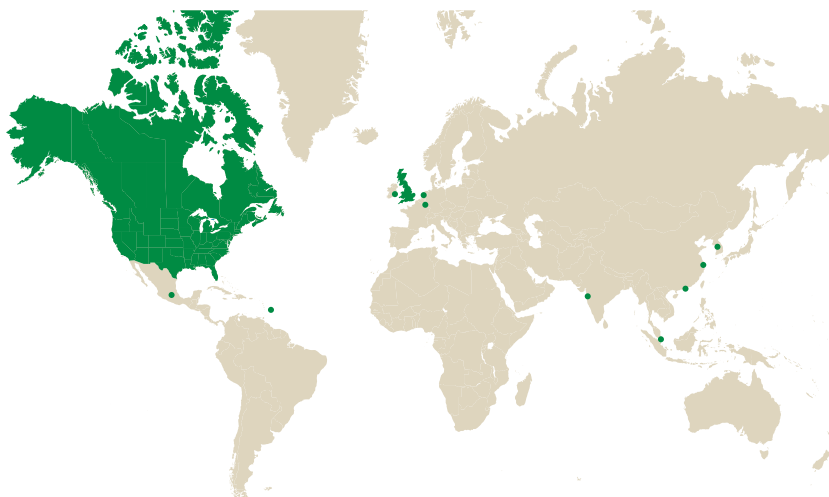
Canada
États-Unis
Mexico, Mexique
Barbade

EUROPE

Amsterdam, Pays-Bas
Dublin, Irlande
Luxembourg
Royaume-Uni

ASIE-PACIFIQUE

Hong Kong
Séoul, Corée du Sud
Shanghai, Chine
Singapour
Mumbai, Inde



Nos données en bref

Le Rapport sur les responsabilités 2010 sert à informer nos parties prenantes sur notre performance dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité est incluse dans le présent rapport et répond aux exigences stipulées dans la *Loi sur les banques* (Canada).

Communication

Le Rapport sur les responsabilités 2010 constitue le principal moyen pour la TD de présenter son rendement en matière de durabilité. Nous disposons aussi d'autres sources d'informations :

- le Rapport sur les responsabilités 2010 en ligne,
- le document Faits saillants sur les responsabilités 2010.

Ce rapport complète aussi notre Rapport annuel aux actionnaires et la circulaire de sollicitation de procurations par la direction, qui contiennent de l'information sur le rendement financier de la Banque, et sur la rémunération de la direction et la gouvernance d'entreprise, respectivement.

Portée du rapport

Ce rapport présente les enjeux importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2010, ainsi que les tendances en matière de performance sur trois ans, dans la mesure du possible. Les rapports des exercices précédents sont disponibles à l'adresse suivante :

www.td.com/francais/responsabilite/

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 % et celles qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services bancaires personnels et commerciaux au Canada, Gestion de patrimoine, Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis et Services bancaires de gros.

Tout au long du rapport, l'expression « la TD » renvoie au Groupe Banque TD. L'appellation « TD Bank » s'applique à TD Bank, America's Most Convenient Bank. Tous les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données relatives à la performance.

Normes de production du rapport

Ce rapport a été produit selon les directives de la Global Reporting Initiative (GRI), y compris celles incluses dans le document intitulé « GRI's Financial Services Sector Supplement » (en anglais seulement). Ces directives assurent la fiabilité et la qualité des rapports sur le développement durable produits dans différents secteurs d'activité. Pour en savoir plus sur la performance établie en fonction de la GRI, veuillez consulter l'index GRI à la page 54.

Certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young LLP. Ernst & Young a effectué un examen limité de certains indicateurs de rendement de la TD et une mission d'assurance raisonnable des mesures des émissions de gaz à effet de serre et des données sur la carboneutralité de la Banque. Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen limité par Ernst & Young sont désignés par le symbole , et les faits et les chiffres qui ont reçu une assurance raisonnable d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance, disponible en ligne à l'adresse td.com/fr/cr2010/assurance.

Nos parties prenantes

Une approche crédible en matière de responsabilité d'entreprise doit comprendre des relations continues avec les principales parties prenantes. Lorsque nous choisissons des organismes travaillant au bien-être des collectivités et favorisant la diversité pour en faire nos collaborateurs, nous sélectionnons ceux dont l'action correspond le plus à nos domaines d'intervention.

Nous mettons à la disposition de nos parties prenantes divers moyens qu'ils peuvent utiliser pour communiquer avec nous et nous faire part de leurs préoccupations et commentaires. Nous entretenons aussi activement divers canaux de communication qui nous permettent de découvrir les choses que nous faisons bien et celles qui méritent d'être améliorées. Le tableau suivant énumère les principaux sujets soulevés en 2010, certains l'ont été par nos parties prenantes et d'autres par nous, et, dans ce cas, nous avons sollicité les commentaires de nos parties prenantes.

Parties prenantes	Sujets	Mesures prises	Principaux résultats de 2010
Clients	- Aide pour les clients à faible revenu - Satisfaction de la clientèle - Absence d'économies - Intérêt pour l'énergie renouvelable	- Sondages sur la satisfaction de la clientèle par téléphone, en ligne, par courriel et par groupes de discussion - Processus de traitement des plaintes - Ombudsman de la Banque - Associations de consommateurs - Sondages de suivi sur l'environnement	- Soutien fourni à certains clients au moyen de Soutien en direct TD - Indice d'expérience de la clientèle - Campagne Commencez à épargner - Lancement de produits et de guides liés à l'énergie renouvelable
Employés	- Besoins grandissants d'options de travail souples - Consommation de papier	- Sondages sur la satisfaction des employés - Groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH - Comités de santé et de sécurité au travail - Moteur de commentaires sur l'intranet - Ombudsman des employés	- Amélioration de la cote de mobilisation des employés aux États-Unis - Amélioration des options liées au bien-être - Défi « Passez à l'ère électronique »
Actionnaires et investisseurs	Stratégie de croissance et tolérance au risque de la Banque dans un contexte économique et réglementaire difficile	- Assemblée générale annuelle - Résolutions des actionnaires - Rencontres périodiques avec les investisseurs sur les résultats et la gestion des risques - Site Web dédié aux relations avec les investisseurs - Étude des perceptions par courriel, téléphone, sondages - Vidéos sur le leadership - Journée des investisseurs et séances d'information	- Rapports financiers trimestriels - Assemblée générale annuelle - Séance à l'intention des investisseurs bien nantis - Journée des investisseurs aux États-Unis 15 présentations à l'intention des investisseurs
Fournisseurs	Manifestation d'intérêt de la part de fournisseurs potentiels	Adresse de courriel, sous la supervision des Services d'approvisionnement stratégique, disponible sur td.com	Amélioration de l'information en ligne pour les fournisseurs potentiels
Associations d'industries	- Discussion à l'échelle mondiale sur les exigences en matière de capital et de liquidité des institutions financières - Examen des lois régissant les institutions financières - Poursuite de l'exploitation dans une économie dont les ressources sont limitées	- Adhésion à des associations d'industries, comme l'Association des banquiers canadiens - Adhésion à divers groupes de parties prenantes	- Participation aux discussions à l'échelle mondiale sur la réglementation du système bancaire - Commentaires soumis au gouvernement canadien sur la réglementation du système bancaire - Participation aux activités de reverdissement de Toronto
Établissements d'enseignement	- Formation d'une main-d'œuvre qualifiée - Accès à l'éducation dans les collectivités mal desservies et diversifiées	- Soutien aux universités - Participation à des activités visant à promouvoir l'accès à l'éducation	- Dons à des établissements postsecondaires - Programme de retour au travail
Gouvernements	- Sécurité et solidité du secteur bancaire mondial - Promotion de Toronto comme centre de services financiers	- Équipes de relations avec les gouvernements au Canada et aux États-Unis - Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs	- Commentaires fournis sur le code d'éthique de l'industrie des cartes de débit et de crédit - La TD est membre de la Toronto Financial Services Alliance, et est maintenant l'un des principaux commanditaires de la Global Risk Initiative
Collectivités	- Réduction des subventions et du financement fournis par les gouvernements - Absence de financement central des activités - Recrutement de bénévoles qualifiés - Besoin de formation dans le domaine financier	- Équipes de relations avec les collectivités au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni - Rencontres, appels, courriels et groupes de discussion - Site Web dédié à certains programmes communautaires - Sections de la Fondation TD des amis de l'environnement	- Augmentation des dons aux collectivités - Augmentation des heures de bénévolat des employés - Financement du Centre canadien pour l'éducation financière
Organismes non gouvernementaux	- Financement et investissement dans les secteurs des ressources - Répercussions environnementales et sociales sur les peuples autochtones	- Politique de la porte ouverte - Rencontres, appels et consultation en personne - Projets de recherche de financement - Conférences et forums	Dialogue sur l'environnement

Rétroaction des parties prenantes

Rétroaction des clients

Afin de tenir notre promesse d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients, nous aspirons à surpasser les attentes de la clientèle en matière de service et de commodité. Nous avons découvert ce que le service et la commodité signifiaient pour nos clients en effectuant régulièrement des sondages, des groupes de discussion et des sondages mystère. Nous nous sommes ensuite efforcés de nous surpasser lors de chaque contact, rencontre et opération avec un client.

Nous chiffrons notre performance à l'aide de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et de l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle (WOW) aux États-Unis. Ces indices nous aident à fixer des cibles et stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence sur la rémunération du personnel. L'expérience client est mesurée par un sondage mené par un tiers tout au long de l'année, afin de déterminer dans quelle mesure nos clients recommanderaient la TD aux membres de leur famille, à leurs amis et à leurs collègues. Nous demandons aussi aux participants d'évaluer notre performance dans divers domaines, dont les suivants :

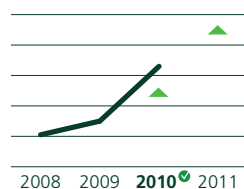
- montrer que nous apprécions notre clientèle;
- écouter attentivement pour comprendre les problèmes et les questions de nos clients;
- réagir rapidement aux demandes;
- montrer un intérêt réel à aider nos clients.

En 2010, nous avons communiqué avec plus de 600 000 clients pour déterminer la qualité de leur expérience.

Résultats de l'indice d'expérience de la clientèle

TD CANADA TRUST

▲ Objectifs



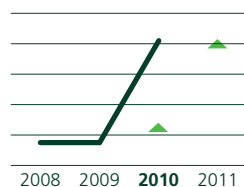
TD BANK

▲ Objectifs

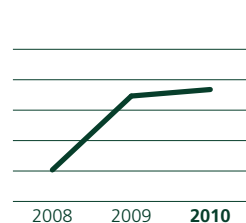


GESTION DE PATRIMOINE TD

▲ Objectifs



VALEURS MOBILIÈRES TD



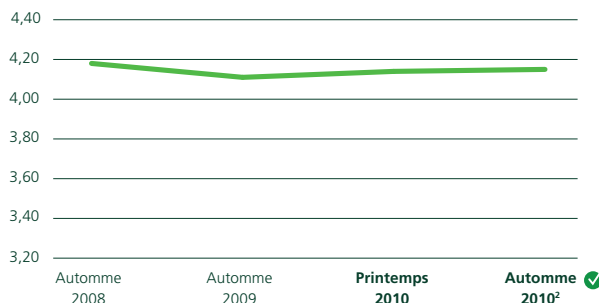
L'expérience de la clientèle est mesurée au moyen de sondages menés par un tiers tout au long de l'année, qui évaluent la probabilité qu'un client recommande la Banque à un ami ou à un collègue. L'indice d'expérience de la clientèle (IEC) est établi selon le nombre de promoteurs net, qui est calculé en fonction de la réponse donnée à une question comme la suivante : si vous repensez à l'ensemble de l'expérience que vous avez vécue lors de votre dernière visite à la succursale, dans quelle mesure recommanderiez-vous la TD à un ami ou à un collègue?

Les employés de TD Canada Trust et de Gestion de patrimoine TD ont permis d'atteindre **des niveaux record d'expérience de la clientèle, selon l'IEC mesuré**. Aux États-Unis, nos employés offrent toujours à la clientèle un niveau de service exceptionnellement élevé, et ils se sont rapidement adaptés à la suite de l'intégration de TD Banknorth et de Commerce Bank en 2009. Même si les résultats de l'indice Wow! ont reculé comparativement à 2009, ils sont encore considérablement plus élevés que les niveaux précédant l'intégration.

Rétroaction des employés

Nous effectuons le suivi de la mobilisation des employés au moyen d'Info TD. Ce sondage interne effectué deux fois par année permet de consulter chaque employé, y compris ceux qui sont en congé, dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Les sondages sont gérés par un tiers indépendant; le taux de participation atteint 85 % au sein de notre effectif mondial.

INDICE DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS¹



¹ Dans le sondage servant à mesurer l'indice de mobilisation des employés, on utilise une échelle d'évaluation en cinq points, où 1 = Fortement en désaccord et 5 = Fortement en accord.

² Exclusion faite de The South Financial Group, car les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

L'indice de mobilisation des employés est calculé en fonction de la réponse moyenne (sur une échelle de un à cinq) à trois questions portant sur le sentiment d'accomplissement des employés, leur fierté à l'égard de la TD et leur intention de travailler encore à la Banque dans un an.

La cote de mobilisation des employés a augmenté de 4 points de base, passant de 4,11 à l'automne 2009 à 4,15 à l'automne 2010. L'expérience de l'intégration de Commerce Bank et de TD Banknorth en 2009 a été exigeante pour nos employés aux États-Unis. Au cours de la dernière année, les résultats des employés de TD Bank se sont considérablement améliorés, et nous continuons nos efforts pour que la Banque soit reconnue comme le meilleur des employeurs partout où nous exerçons nos activités.

En plus d'une liste de questions préétablies, nous demandons aux employés de nous faire part de deux facteurs qui feraient de la TD un meilleur lieu de travail.

En 2010, les employés nous ont dit	Nous leur avons répondu
qu'ils aimeraient que leurs années de service soient reconnues.	que nous mettrons en place un nouveau programme mondial de reconnaissance des services en 2011.
qu'ils voulaient un accès en ligne à leurs programmes d'avantages sociaux.	en automatisant les opérations relatives aux avantages sociaux et en leur offrant d'autres outils et ressources en ligne liés au bien-être en novembre 2010.

Grâce à Info TD, les employés fournissent une rétroaction sur l'organisation, leur équipe et leur milieu de travail. On incite les directeurs à recueillir des commentaires auprès des membres de leur équipe et à élaborer des plans d'action précis.

Au Canada, nous avons récemment lancé un sondage sur les embauches et les départs dans le but d'en savoir plus sur la manière dont les employés évaluent leur expérience d'embauche à la TD ou leur décision de partir. Les commentaires, les problèmes et les tendances relevés serviront à saisir des occasions et à déterminer les améliorations à apporter à l'expérience vécue par les employés.

Autres canaux

Nous cherchons aussi à obtenir la rétroaction des employés par le dialogue, des sondages officiels et d'autres moyens de communication. Ces moyens incluent des rencontres entre les employés et la direction, de même qu'entre les employés et les ressources humaines, un processus de feedback 360° aux directeurs, des séances de discussion ouvertes et des présentations dans tout le pays.

On encourage les employés à utiliser le processus de règlement des plaintes des employés afin de résoudre leurs problèmes et préoccupations. Clairement défini et facilement accessible sur notre intranet, ce processus garantit qu'une plainte est officiellement consignée et transmise au bon destinataire et qu'elle est traitée rapidement sans crainte de représailles.

Si un employé n'est pas à l'aise de parler directement à son directeur ou à un membre des ressources humaines, le **programme de dénonciation des employés** peut servir de canal de communication confidentiel. Les employés peuvent nous faire part de manière anonyme de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes de la Banque ou de questions de vérification, ainsi que de toute inquiétude concernant le comportement éthique, l'intégrité et le professionnalisme d'une personne ou d'une entreprise.

Le **Bureau de l'ombudsman des employés** permet aux employés de se faire entendre en toute confiance et propose un soutien confidentiel, impartial et qui ne laisse pas de trace sur des problèmes liés au travail.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES EMPLOYÉS

Nombre d'appels reçus d'employés cherchant à obtenir de l'aide



¹ Comprend les appels provenant des États-Unis pour cet exercice.

² Comprend les appels provenant du Canada.

L'accroissement des appels en 2010 est imputable à deux facteurs principaux. Nous avons revu la conception et refait le lancement du programme. Pour que le Bureau de l'ombudsman reste présent à l'esprit des employés, un rappel est affiché sur les sites Web internes des employés de la Banque au moins deux fois par année. De plus, nous avons lancé le programme d'ombudsman des employés aux États-Unis au cours de l'exercice.

Consultations environnementales

La TD collabore régulièrement avec divers parties prenantes qui sont intéressées ou touchées par le développement des ressources. Notre objectif consiste à jouer un rôle actif en facilitant le dialogue et les discussions. Nos parties prenantes comprennent des associations d'industries, des gouvernements, des communautés et des organisations autochtones, des groupes de défense de l'environnement et des membres du milieu universitaire.



« La TD a fait preuve d'un leadership exceptionnel dans la mise en œuvre de ses mesures environnementales, en respectant ses promesses et en ne craignant pas d'aborder des enjeux importants comme le changement climatique et l'énergie durable. Nous incitons la TD à profiter de son influence considérable en tant que grande banque pour promouvoir les pratiques respectueuses de l'environnement, notamment en continuant de favoriser le dialogue sur le développement de ressources durables. »

Ed Whittingham, directeur général, Pembina Institute



La responsabilité d'entreprise à la TD

Enjeux importants

Les enjeux importants sont ceux dont l'incidence est considérable sur la réussite que nous connaissons en tant qu'entreprise dans l'exercice de nos activités. Ils englobent aussi ceux qui pourraient avoir une forte influence sur les décisions de nos parties prenantes – par exemple, si un client décide de faire affaire avec la TD ou non, ou si un organisme sans but lucratif choisit de conclure un partenariat avec la Banque ou non. L'importance relative mesure l'importance d'un enjeu pour les parties prenantes d'une entreprise, ainsi que l'influence que cet enjeu peut avoir sur la réussite de l'entreprise.

Dans le présent rapport, nous abordons des principaux enjeux pour la TD et ses parties prenantes tant en 2010 qu'à long terme. Ces enjeux ont été choisis à la suite de relations ayant eu lieu avec de nombreuses parties prenantes, notamment des clients, des analystes financiers, des employés, des leaders du monde des affaires, des groupes communautaires, des gouvernements et des organismes sans but lucratif.

Enjeu	Ce qui importe pour la Banque
Rémunération des dirigeants	La réussite future de la TD dépend non seulement de sa performance financière, mais aussi de sa progression en matière de responsabilité d'entreprise. Nous continuons d'examiner les occasions de lier la performance en matière de responsabilité à la rémunération des dirigeants.
Satisfaction de la clientèle	La prestation d'un service à la clientèle exceptionnel est au cœur de notre stratégie d'affaires et procure, en fin de compte, de la valeur aux actionnaires.
Perfectionnement des employés	Compte tenu du vieillissement de la population en Amérique du Nord, un grand nombre d'employés auront la possibilité de prendre leur retraite au cours des cinq prochaines années. La TD investit dans l'approfondissement des talents et du leadership à tous les échelons afin de se positionner pour poursuivre sa croissance.
Diversité	La TD exerce ses activités dans diverses collectivités en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Nos employés, nos produits et nos services doivent être le reflet de ces collectivités.
Émissions de gaz à effet de serre	La TD s'est engagée à ce que ses activités affichent un bilan neutre en carbone et à réduire son empreinte environnementale.
Financement responsable et respectueux de l'environnement	La TD s'est engagée dans le développement responsable des ressources naturelles qui prend en compte les aspects financiers, environnementaux et sociaux.

Nos priorités

La responsabilité d'entreprise a toujours été une partie intégrante de ce que nous sommes à la TD : qu'il s'agisse de la manière dont nous servons notre clientèle ou dont nous menons nos activités, ou du soutien que nous apportons aux causes et aux enjeux communautaires.

91 % des employés sont d'accord pour dire que la TD est une entreprise responsable sur le plan social et environnemental; la Banque a obtenu une cote supérieure à la référence parmi les meilleurs employeurs
(sondage de juin 2010 mené par Aon Hewitt)

En 2010, nous avons voulu énoncer clairement nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise et montrer comment elles sont à la base de la vision globale de la TD, qui consiste à être la meilleure banque. En nous fondant sur le Cadre de travail de la TD (voir page 3), nous avons relevé les domaines où la responsabilité d'entreprise était la plus clairement formulée et nous avons élaboré les dix priorités suivantes.

Priorités en matière de responsabilité d'entreprise

Clients	- Traiter les clients de manière juste et offrir notre soutien dans les moments difficiles - Être la banque de choix de collectivités diversifiées
Environnement	- Être un chef de file en matière d'environnement parmi nos pairs - Réduire constamment notre empreinte environnementale - Gérer les risques sociaux et environnementaux associés à nos produits de crédit et de placement
Employés	- Créer un milieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration qui est le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités - Attirer et conserver des personnes exceptionnelles et créer des occasions de perfectionnement continu
Collectivités	Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités
Économie	- Être transparent sur la manière dont nous exerçons nos activités - Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental

Nos objectifs en ce qui a trait à la diversité et à l'intégration sont au cœur de nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise à l'égard des clients, des employés et des collectivités.

Jusqu'à maintenant, nous avons sollicité les commentaires de parties prenantes internes. À l'avenir, nous devons intégrer des parties prenantes externes à ce processus afin de pouvoir profiter de leur point de vue.

Relation entre les priorités et la performance

Afin d'améliorer notre programme de responsabilité d'entreprise, nous nous efforçons d'établir un lien clair entre nos priorités et notre performance. L'élaboration des indicateurs correspondant à ces priorités se poursuivra en 2011. À mesure que nous consulterons de nouvelles parties prenantes, nous préciserons ces indicateurs tout au long de 2011.

« CBSR se réjouit des efforts constants de la TD en vue d'améliorer la qualité, le contenu et l'exhaustivité de ses rapports sur les responsabilités. Le rapport de 2010 contient davantage d'informations sur la durabilité, autant sous la forme d'explications des défis et de comparaison



des données annuelles que d'éclaircissements pour le lecteur grâce aux nouvelles priorités en matière de responsabilité et aux tableaux de bord. Nous encourageons la TD à continuer de produire un rapport équilibré. Les prochains rapports devraient inclure plus de renseignements sur les questions soulevées par les parties prenantes et la manière dont la TD leur a répondu. »

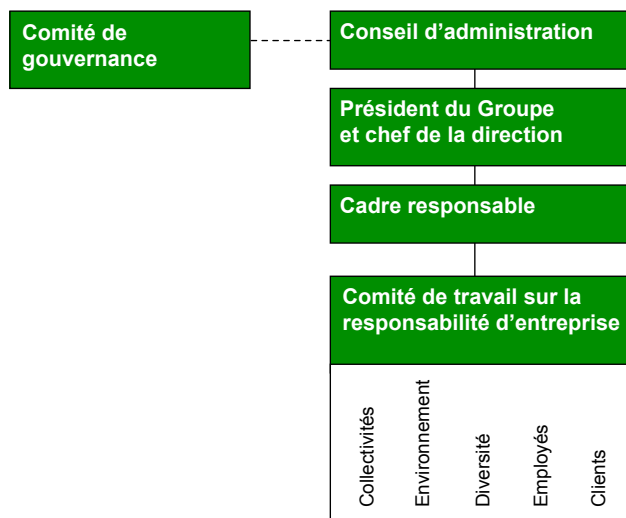
Andrea Baldwin, vice-présidente, Adhésion et services consultatifs



	Priorité	Indicateur de rendement
Clients	Traiter les clients de manière juste et offrir notre soutien dans les moments difficiles	• Indice d'expérience de la clientèle • Nombre de plaintes réglées en interne par le Bureau de l'ombudsman • Soutien fourni à certains clients au moyen de Soutien en direct TD
	Être la banque de choix de collectivités diversifiées	• Résultats des sondages menés dans des collectivités diversifiées
Environnement	Être un chef de file en matière d'environnement parmi nos pairs	• Résultats des sondages provenant de recherches sur l'environnement
	Réduire constamment notre empreinte environnementale	• Tonnes métriques d'émissions de carbone (équivalent de CO₂) • Réduction de la consommation d'énergie par rapport à une année de référence (%) • Nombre moyen de pages utilisées par employé par année
	Gérer les risques sociaux et environnementaux associés à nos produits de crédit et de placement	• Nombre d'opérations de financement soumises à TD Environnement pour examen
Employés	Créer un milieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration qui est le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités	• Représentation des employés pour chaque centre d'intérêt (%) • Sondage sur la diversité et l'inclusivité
	Attirer et conserver des personnes exceptionnelles	• Rétention des employés • Indice de mobilisation des employés (cote)
Collectivités	Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités	• Pourcentage des bénéfices avant impôts donné à des organismes de bienfaisance (%) • Montant versé dans le cadre de subventions au bénévolat des employés (\$) • Nombre de programmes d'éducation financière et de formation
Économie	Être transparent sur la manière dont nous exerçons nos activités	• Déclaration des cas de non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation et amendes importantes • Déclaration du nombre total de poursuites intentées pour pratique contraire à la concurrence ou à la loi antitrust, ou assimilable à celle d'un monopole
	Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental	• Indicateurs à mettre au point

Gouvernance

La responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de la stratégie de la TD et est administrée à l'intérieur du cadre des contrôles internes, de la gouvernance et des processus de gestion des risques.



Le **conseil d'administration** est chargé de donner le ton d'une culture axée sur l'intégrité et la conformité à l'échelle de la Banque. Le conseil supervise la direction, étudie et approuve en continu les plans et les options stratégiques et approuve les principales recommandations en matière de stratégie et de politique.

Le **Comité de gouvernance** discute de la stratégie de responsabilité d'entreprise de la Banque avec la direction et passe en revue le Rapport sur les responsabilités et la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité.

La principale responsabilité d'Ed Clark, **président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD**, consiste à faire en sorte que la Banque se comporte comme une entreprise socialement responsable exemplaire.

Cadre responsable, Teri Currie, chef de groupe, Marketing et Stratégies liées aux effectifs et à l'entreprise, supervise la production du Rapport sur les responsabilités et fait des suggestions sur l'orientation et l'approbation du contenu.

Le **comité de travail sur la responsabilité d'entreprise** est formé de représentants des principales unités fonctionnelles et des groupes de parties prenantes qui participent à la publication du Rapport sur les responsabilités. Le rôle de ce comité de travail consiste à soutenir la production du rapport et à s'assurer que l'information présentée est exacte et reflète les priorités actuelles.

Code de conduite et d'éthique

À la TD, notre code de conduite et d'éthique professionnelle sert de cadre à la façon dont nous traitons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents.

Le Code aborde des questions comme la façon de traiter les conflits d'intérêts potentiels et la confidentialité de l'information. Les employés savent parfaitement que les comportements incorrects de toute nature, y compris les pots-de-vin, la corruption ou les opérations d'initié, ne seront tolérés en aucune circonstance. Toute violation au code est considérée comme une infraction grave, et les employés sont tenus de déclarer toute violation dont ils pourraient être témoins.

Politique sur le cadre des contrôles internes

Des systèmes de sécurité complets sont établis afin de déceler les crimes à caractère financier, particulièrement la fraude. Chacun de nos secteurs d'activité fait l'objet d'examen périodiques par nos équipes de vérification interne qui évaluent de façon indépendante le type et l'ampleur des risques et l'efficacité des contrôles internes.

Programme de dénonciation

La TD a mis à la disposition des employés et des autres parties prenantes une ligne directe de dénonciation leur permettant de signaler toute préoccupation relative à la comptabilité. De plus, les employés peuvent utiliser ce programme pour rapporter tout manquement présumé au Code de conduite et d'éthique professionnelle s'ils ne sont pas à l'aise avec les autres méthodes de dénonciation en place. Les employés de la Banque sont encouragés à utiliser le processus de règlement des plaintes des employés pour faire part de leurs préoccupations; ils peuvent aussi faire appel au Bureau de l'ombudsman pour signaler en toute confidentialité un problème lié au travail.

Cas de non-conformité

En tout temps, nous respectons l'ensemble des lois et règlements des territoires où nous exerçons nos activités et nous nous efforçons de nous y conformer. Avec une clientèle de plus de 19 millions de personnes à l'échelle mondiale et des centaines de milliers d'opérations bancaires à traiter chaque jour, il nous arrive à l'occasion de commettre des erreurs, mais notre réaction consiste toujours à réagir promptement pour les corriger.

Cas de non-conformité signalés	2010	2009	2008
Nombre total de poursuites intentées pour pratique contraire à la concurrence ou à la loi antitrust, ou assimilable à celle d'un monopole	0	0	0
Valeur monétaire des amendes importantes ¹ et nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation (en millions).	11,2 \$ ²	1,0 \$ ³	2,9 \$ ⁴
Valeur monétaire des amendes importantes ¹ et nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation environnementales	0	0	0

¹ Nous avons établi que toute amende de nature réglementaire et de 1 million de dollars ou plus est considérée importante. Les amendes de nature administrative ne sont pas considérées importantes.

² 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.

³ Consulter notre Rapport sur les responsabilités 2009 pour obtenir plus d'explication sur l'amende.

⁴ Consulter notre Rapport sur les responsabilités 2008 pour obtenir plus d'explication sur l'amende.

Nos clients

Mettre l'accent sur le client

Notre objectif consiste à traiter nos clients de manière juste, à leur offrir notre soutien dans les moments difficiles et à être la banque de choix de collectivités diversifiées.

Pour la deuxième année de suite, nous avons reçu du groupe Service Quality Measurement (SQM) le prix d'excellence pour la qualité du service à clientèle de notre centre d'appels en Amérique du Nord. Nous avons obtenu le prix du meilleur service à la clientèle à réponse vocale interactive pour notre service téléphonique en libre-service.

Notre approche

Nous voulons être reconnus pour l'expérience exceptionnelle que nous offrons à notre clientèle. Il s'agit sans contredit d'un objectif ambitieux et difficile à atteindre, mais il est à la base de tous les aspects de nos activités : nous cherchons à offrir un niveau de service et de commodité qui nous permettra de distancer la concurrence. Nous aspirons à atteindre cet objectif en traitant nos clients de manière juste, en leur offrant notre soutien dans les moments difficiles et en étant la banque de choix de collectivités diversifiées. Dans les sondages, nos clients nous disent qu'ils se sentent appréciés et que nous démontrons un intérêt véritable à les aider et à répondre à leurs besoins.

Défis de 2010	Notre réaction
La persistance des perturbations économiques a entraîné des difficultés financières pour plusieurs clients.	Nous avons intégré Soutien en direct TD, notre programme d'aide aux clients qui connaissent des difficultés financières, de manière permanente à notre service à la clientèle.
Au début de 2010, il y avait une certaine confusion à propos du plafond des cotisations au tout nouveau compte d'épargne libre d'impôt (CELI), ce qui a fait que certains clients de TD Canada Trust et de TD Waterhouse ont versé des cotisations excédentaires à leur compte, ce qui a eu des répercussions fiscales.	Comme le CELI est un tout nouveau produit, nous avons redoublé nos efforts pour mieux informer nos clients et offrir à nos employés de la formation supplémentaire et faire en sorte qu'ils fournissent aux clients l'information la plus exacte.
Les attentes des clients sur la manière dont ils veulent effectuer leurs opérations bancaires et les endroits où ils peuvent le faire ont changé.	- Nous avons lancé l'application mobile TD au Canada et aux États-Unis. - En 2011, nous offrirons des services bancaires 7 jours sur 7 dans certaines succursales au Canada, un service que nous offrons dans la plupart de nos établissements aux États-Unis.
La concurrence est forte en matière de service à la clientèle de premier plan dans le secteur bancaire.	Nous avons amélioré notre capacité à faire connaître en temps réel à nos employés la rétroaction des clients et à leur apprendre comment réagir.

Service et commodité

C'est entre autres en étant disponibles aux moments et aux endroits où nos clients ont besoin de nous que nous aspirons à offrir un service à la clientèle hors pair.

- En Amérique du Nord, nos succursales restent ouvertes au moins 44 % plus longtemps que celles de nos concurrents. En 2011, nous comptons accroître notre avance en offrant des services bancaires 7 jours sur 7 dans plus de 300 succursales au Canada, un service qui existe aussi aux États-Unis.
- Nos clients peuvent communiquer avec nous 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au moyen de nos services téléphoniques et électroniques. En 2010, nous avons lancé une application gratuite pour les téléphones cellulaires au Canada et aux États-Unis. Nos clients des services bancaires aux particuliers et aux petites entreprises peuvent maintenant effectuer leurs opérations bancaires en toute sécurité sur la route; nos clients des services de gestion de patrimoine et d'assurance peuvent facilement communiquer avec la Banque.
- Sur le plan du service, l'obtention plus rapide de la rétroaction des clients au moyen de sondages mystère et de nos sondages quotidiens sur l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) a aidé les directeurs de succursale à porter une grande attention à l'expérience de la clientèle, à repérer les aspects qui doivent être améliorés et à faire connaître les comportements appropriés.
- Pour la cinquième année de suite, TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques en matière de satisfaction de la clientèle selon J.D. Power and Associates.¹ Pour la sixième année d'affilée, TD Canada Trust a aussi remporté le prix de l'excellence du service à la clientèle remis par Synovate.²

Conseil mobile

Un client peut prendre jusqu'à quatre photos d'un accident et les envoyer à TD Assurance au moyen de l'application mobile TD pour étoffer sa demande de règlement.

L'application contient une description des étapes à suivre dans certaines situations, par exemple en cas de crevaison, ainsi qu'une liste de vérification pour la mise à jour d'une assurance habitation.



Offrir notre soutien

Soutien en direct TD

Cette année, le niveau d'endettement a augmenté et les perturbations économiques ont perduré. Selon des groupes de discussion et des études que nous avons menés, nos clients nous demandent clairement de les soutenir.

- Le programme Soutien en direct TD a été lancé en 2009 au Canada pour venir en aide aux clients qui vivaient des difficultés financières en raison de la crise économique. L'objectif de ce programme est d'encourager un dialogue avec les clients pour que nous puissions les aider avant qu'il ne soit trop tard. Nous savons très bien que les difficultés financières ne surviennent pas que pendant les périodes d'incertitude économique; elles peuvent se produire en tout temps. En 2010, nous avons donc décidé d'intégrer le programme Soutien en direct TD à notre manière de mener nos activités quotidiennes.

« Le jour de notre première rencontre, j'avais besoin d'aide pour restructurer mon entreprise qui courait à la faillite. Vous avez changé ma vie. Vous avez cru en moi et en mon entreprise, ça m'a permis de me ressaisir et d'entreprendre le sauvetage de mon entreprise. »

Client des Services bancaires aux petites entreprises,
Milton (Ontario)

- En 2010, nous avons aidé plus de 38 000 clients grâce à Soutien en direct TD. Les solutions concrètes proposées nous ont permis d'aider des clients à conserver leur maison ou à gérer leurs emprunts non hypothécaires et de venir en aide aux petites entreprises clientes ayant des problèmes de liquidités.
- Nous avons aussi constitué un fonds qui donne aux directeurs de succursale la possibilité de déposer des fonds d'urgence dans le compte d'un client qui a un besoin financier pressant. Ces fonds ne constituent pas un prêt et n'ont pas à être remboursés. Ce programme a maintenant été intégré à Soutien en direct TD et deviendra un aspect permanent de nos activités.

Une dame se présente en succursale avec un sac de pièces de monnaie. La caissière lui dit qu'elle doit les rouler et lui propose de l'aider. En roulant les pièces, la caissière apprend que la dame a besoin de cet argent pour acheter un médicament sur ordonnance à son enfant. Se rendant compte que les pièces ne suffiront pas à couvrir cette dépense, la caissière consulte son directeur et remet discrètement 50 \$ à la cliente pour qu'elle puisse payer le médicament.

Voici une des nombreuses anecdotes que nos employés soumettent à propos de l'incidence que peut avoir le programme Soutien direct TD.

¹ Parmi les cinq grandes banques de détail, TD Canada Trust a reçu la plus haute note dans les études de 2006 à 2010 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power and Associates. L'étude de 2010 repose sur un total de 14 583 réponses. Les résultats exclusifs de l'étude font état de l'expérience et des perceptions de consommateurs sondés de mars 2010 à mai 2010. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez le site www.jdpower.com.

² Pour la sixième année d'affilée, la TD se classe au premier rang des cinq plus grandes banques canadiennes pour le service à la clientèle, selon Synovate, cabinet indépendant de recherche en marketing, qui s'est basé en 2010 sur les réponses à un sondage portant sur l'exercice terminé en août de cette même année, reçues de 39 000 clients représentatifs de la population canadienne, à l'échelle démographique et régionale. L'indice de service à la clientèle qui découle de ce sondage existe depuis 1987.

Traiter les clients de manière juste

Traitement des plaintes

Canada

En écoutant les plaintes et en y donnant suite, nous nous améliorons et nous démontrons notre engagement à traiter les clients avec respect. L'information sur la transparence de notre processus de résolution de problèmes est facilement accessible sur notre site Web et dans nos emplacements de détail, quand nous offrons un nouveau produit ou service, ou sur demande. La plupart des problèmes sont résolus par les employés de première ligne.

Lorsqu'un client canadien n'obtient pas satisfaction, il peut alors communiquer avec le Bureau de l'ombudsman TD, intermédiaire indépendant qui s'efforce de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale.

De plus, si la plainte n'est pas réglée après 90 jours, nous envoyons au client une lettre indiquant la date de résolution prévue et nous l'informons qu'il peut aussi soumettre le problème à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). De plus, si le client est en désaccord avec la solution proposée, il peut soumettre son problème à l'OSBI. L'OSBI fait enquête et collabore avec nous pour déterminer la meilleure solution à proposer au client.

Le nombre de plaintes traitées selon notre processus de résolution de problèmes a diminué de 11,2 % par rapport à 2009. Cette baisse est certainement attribuable à une diminution des problèmes liés aux différentiels de taux et aux prix. Le plus souvent, les plaintes portent sur le service et la tarification et visent les succursales, les comptes bancaires courants et les comptes Visa TD.

Certaines plaintes sont soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), service indépendant de résolution de litiges offert aux clients qui refusent de se conformer à la décision rendue par le bureau de l'ombudsman d'une banque.

Plaintes soumises à un échelon supérieur	2010	2009	2008
Plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman TD	400	338	234
Cas où le Bureau de l'ombudsman TD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	194	160	112
Plaintes soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ¹	254	154	23
Cas où l'OSBI a formulé des recommandations en faveur du client ¹	59	30	12

¹ L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a modifié ses critères de déclaration en 2009. Par conséquent, les chiffres de 2008 ne permettent pas une véritable comparaison des plaintes acheminées à l'OSBI.

États-Unis

TD Bank a mis en place le Chairman Service Center afin de résoudre certains problèmes à un échelon supérieur. En moyenne, le Chairman Service Center reçoit et règle 185 plaintes chaque mois concernant autant le service à la clientèle en succursale que les prêts commerciaux. Toutes les plaintes sont consignées, et des tendances sont établies afin de déterminer si des améliorations peuvent être apportées à l'ensemble du réseau TD Bank. Un tableau de bord mensuel informe les dirigeants des problèmes les plus fréquents, des solutions apportées aux problèmes concernant les conventions de services et d'autres renseignements importants.

Traitement des plaintes (aux États-Unis)	2010	2009	Cible
Plaintes soumises à la direction réglées en trois jours (%)	96 %	77,4 %	80 %

Une expérience bancaire sécuritaire

Pour traiter nos clients de manière juste, nous devons faire en sorte de leur offrir une expérience bancaire sûre.

Codes de conduite

La TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite à l'avant-garde de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. De plus, tous les employés de la Banque doivent respecter notre Code de conduite et d'éthique professionnelle, qui décrit les attentes de l'organisation et ses méthodes de travail. Certains secteurs d'activité de la Banque possèdent aussi des politiques et des codes de déontologie particuliers qui s'appliquent à leur personnel.

Sécurité de l'information et prévention de la fraude

La TD dispose d'une équipe spécialisée dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes de protection de nos systèmes et des renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Cette équipe évalue en permanence nos programmes de sécurité pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils correspondent aux normes et aux tendances mondiales.

- La protection des renseignements concernant nos clients est de la plus grande importance pour la Banque. Coupe-feux sécurisés, activités de surveillance permettant de déceler les activités inhabituelles dans le compte d'un client et chiffrement de haut niveau des données sur les clients ne sont que quelques exemples de notre vigilance.
- Au Canada, la technologie des puces de nos cartes de débit et de crédit procure un supplément de protection contre la contrefaçon et le clonage.
- Nous avons mis en place, à l'échelle de nos activités mondiales, des politiques et des pratiques de protection des renseignements personnels de nos clients. Ces politiques et pratiques respectent les lois pertinentes dans les pays où nous exerçons nos activités.

- Au Canada et aux États-Unis, des pages Web sur la protection des renseignements personnels et la sécurité aident les clients à comprendre comment se protéger contre le vol, les escroqueries commises par courriel et d'autres risques de fraude, et comment reconnaître ces situations. Nous y soulignons le fait que nous ne demandons jamais à nos clients de nous fournir des renseignements personnels ou des données d'accès dans des courriels non sollicités.
- Nous garantissons le remboursement complet des pertes résultant d'opérations bancaires ou d'activités de courtage en ligne non autorisées

Plaintes en matière de protection des renseignements personnels

IEEn 2010, nous avons traité cinq plaintes, car le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) a continué de s'efforcer de régler d'anciens dossiers.

Plaintes jugées fondées en matière de protection des renseignements personnels ¹	2010	2009	2008
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le CPVP a tranché en faveur du client	5	5	2
Nombre de rapports présentés volontairement par la TD au CPVP concernant les renseignements personnels de clients	5	2	2

¹ Au Canada seulement.

Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

Le blanchiment d'argent est une activité criminelle qui fait appel au système financier international pour virer des fonds d'un endroit à un autre et camoufler leur véritable origine. Pour nous conformer aux lois contre le blanchiment d'argent en vigueur au Canada et dans les pays où nous exerçons nos activités, nous avons mis en place, à l'échelle mondiale, un programme de lutte contre le blanchiment d'argent qui englobe ces textes législatifs et définit des normes minimales pour l'ensemble de nos activités partout dans le monde.

Les directives du Code de conduite et d'éthique professionnelle stipulent qu'il est interdit aux employés d'effectuer une opération de blanchiment d'argent ou d'en être partie en toute connaissance de cause.

Nous nous sommes aussi engagés à respecter le *Règlement d'application des résolutions des Nations Unies sur la lutte contre le terrorisme*. Aucun employé ne doit traiter, directement ou indirectement, avec une personne ou un groupe reconnu ou raisonnablement reconnu pour sa participation à des activités terroristes de tout genre ou son soutien de telles activités. Les employés doivent signaler les activités illégales, suspectes ou inhabituelles.

Formation en matière de conformité

Nous offrons des programmes de conformité qui traitent notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires. Les employés doivent suivre et réussir ces cours; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel dispose également d'une formation supplémentaire, de différents aide-mémoire, de planificateurs d'entretiens et d'autres outils d'apprentissage, pour qu'il connaisse bien les mesures de protection des consommateurs et les respecte.

Principaux programmes de formation en matière de conformité	Types d'employés devant s'inscrire au programme
Au Canada	
Protection du consommateur	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Protection des renseignements personnels	Tous
Familiarisation avec les mesures de sécurité de l'information	Tous
Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Aux États-Unis	
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Tous
Conformité	Tous
Bank Secrecy Act/Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Code de conduite et d'éthique professionnelle	Tous
Milieu de travail sans harcèlement sexuel	Tous
Code d'éthique des banquiers	Tous
Réinvestir dans les collectivités	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de l'accès équitable au crédit	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de protection des produits d'information	Employés exerçant des fonctions pertinentes

Produits responsables

Comptes bancaires, cartes de crédit, fonds d'investissement, prêts personnels et prêts hypothécaires : tous nos produits et services sont conçus selon les mêmes critères.

- Ils sont conformes à nos valeurs d'entreprise et à nos principes directeurs;
- Ils respectent nos normes d'élaboration internes rigoureuses, nos processus de gestion du risque ainsi que les codes de conduite de l'industrie;
- Ils respectent ou surpassent toutes les lois et tous les règlements pertinents dans les pays où nous exerçons nos activités.

Information claire sur les produits

Nous voulons aider nos clients à mieux comprendre les produits et les services financiers qu'ils achètent. Nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre aux questions. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos succursales et centres de placement, et sur notre site Web, et nous la présentons en des termes faciles à comprendre.

Faciliter l'épargne

Pour réagir à la hausse de l'endettement au Canada, TD Canada Trust a lancé le site Web *Commencez à épargner* qui propose des vidéos, des conseils, des tableaux de comparaison de taux et des foires aux questions.

Vente et commercialisation

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer des renseignements de base sur nos produits et services financiers. Nous faisons en sorte que nos produits et services comblient des besoins réels. Nous désirons éviter toute pression indue sur nos clients qui les inciterait à se procurer des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires.

La responsabilité dans la promotion de nos produits et services fait également partie de nos obligations fondamentales. Nous avons adopté des politiques et des programmes, y compris des analyses juridiques internes, pour veiller au respect des lois et règlements relatifs aux techniques de communications commerciales, ce qui comprend la publicité, la promotion et les commandites.

Cas de non-conformité signalés	2010	2009	2008
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant toute forme de communication relative aux produits et services.	1 ¹	0	0
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant l'incidence des produits et services sur la santé et la sécurité	0	0	0
Non-conformité aux règlements, aux engagements volontaires et aux codes d'autoréglementation relativement à des produits ou services destinés aux consommateurs. ²	0	0	0

¹ Une publicité à la télévision prétendant que les succursales de TD Canada Trust étaient ouvertes à compter de 8 heures a préoccupé Les normes canadiennes de la publicité (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.

² Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Être la banque de choix

Répondre à divers besoins

Nous offrons nos services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord. Pour répondre à ces divers besoins, notre service à la clientèle et nos communications se font en plusieurs langues :

Succursales (au Canada)	Anglais, français, mandarin, cantonais, panjabi, portugais, allemand, russe, grec et espagnol
Établissements (aux États-Unis)	Anglais et espagnol
GAB	Anglais, français, italien, chinois, portugais au Canada Anglais et espagnol aux États-Unis
Services téléphoniques	Anglais, français, cantonais, mandarin, espagnol aux États-Unis et plus de 200 langues grâce un service de traduction
Courtage à escompte	Anglais, français, caractères chinois simplifiés et caractères chinois traditionnels

Nous nous efforçons de faire de la TD une banque plus accueillante :

- En 2010, nous avons ajouté un site Web dédié à l'éducation financière en anglais, en français, en caractères chinois simplifiés et en plusieurs autres langues d'Asie du Sud pour nos clients récemment arrivés au Canada.
- Nous avons publié un guide intitulé « Planification financière pour les conjoints de même sexe » afin de faire mieux connaître les conséquences fiscales potentielles de leur situation aux clients.
- Les publicités de la TD mettent en scène des membres de groupes diversifiés.
- Pour les Autochtones, nous préparons un nouveau feuillet de documentation qui souligne les produits et les services de la Banque à leur intention, ainsi que notre engagement dans les collectivités et les occasions d'emploi. Il sera disponible en 2011.





Des employées de la Banque appartenant à la collectivité LGBT ont participé bénévolement à une campagne publicitaire de Gestion du patrimoine.

Accessibilité des services bancaires

En 2010, nous voulions faire davantage connaître les produits et les services de la TD offerts à nos clients handicapés. Nous avons notamment :

- lancé un Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI);
- mené une campagne de sensibilisation mettant en scène une personne utilisant un scooter;
- apporté des améliorations en matière d'accessibilité à notre site Web à l'intention de la clientèle.

Nous avons mené à bien 89 projets d'accessibilité dans des succursales de détail partout au Canada, investissant plus de 1 million de dollars afin de faire en sorte que nos installations soient dotées d'espaces de stationnement, de rampes d'accès ou de trottoirs sans obstacle, de portes munies de mécanismes d'ouverture automatique, ainsi que d'entrées et de coffres de nuit accessibles.

Service en langage gestuel

En 2010, nous avons lancé un projet pilote de trois mois portant sur une technologie d'interprétation vidéo à distance dans l'une de nos succursales de Milton, en Ontario. Cette technologie permet à un client atteint de surdité d'effectuer des opérations plus complexes avec nous grâce à un interprète et à une cybercaméra. Les premiers commentaires des clients sont positifs. À la fin du projet pilote, nous déterminerons si ce service est utile pour nos clients avant de décider si nous l'offrirons dans plus de succursales au pays en 2011.

La nouvelle réglementation qui sera mise en œuvre en 2012 aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est l'un des changements à venir qui aura une incidence sur nos activités. Cette loi contient des dispositions en matière d'accessibilité pour les clients et des mesures d'adaptation pour les employés. Nous avons entrepris des discussions avec le gouvernement de l'Ontario et nous avons formé des groupes qui collaborent avec nos établissements pour évaluer et adopter des pratiques exemplaires.

Services bancaires favorisant l'intégration

En tant que fournisseur de services financiers, nous devons faciliter l'accès à des services bancaires qui aideront les gens à s'aider eux-mêmes. Nous offrons un certain nombre de services particuliers aux personnes âgées, aux étudiants et aux jeunes, et aux clients à faible revenu.

Au Canada, nous proposons divers programmes de services bancaires à frais modiques :

- Nous offrons à tous nos clients le Compte Valeur Plus, programme de services bancaires de base à frais modiques.
- La TD offre aux personnes âgées le compte-chèques Programme 60, qui s'accompagne d'un nombre illimité d'opérations de débit gratuites et de rabais.
- Le Compte pour les jeunes offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans, et le compte Valeur Plus est offert sans frais mensuels aux étudiants de niveau postsecondaire.
- Conformément au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base du gouvernement canadien, nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement fédéral d'une valeur égale ou inférieure à 1 500 \$ pour les personnes qui ne sont pas clientes chez nous et qui possèdent les pièces d'identité requises.
- La Banque permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le client est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

En 2010, nous avons créé une trousse de bienvenue à l'intention des étudiants, qui contient des conseils sur l'épargne, l'économie et la gestion des cartes de crédit et des prêts.

Aux États-Unis :

- Nous offrons des comptes et des services bancaires aux familles à faible revenu, aux personnes qui reçoivent de l'aide de l'État et aux étudiants.
- Notre compte-chèques Valeur Plus est assorti de frais de gestion mensuels de 3 \$ et n'exige aucun solde mensuel minimal.
- Notre compte-chèques pour étudiants ne comporte aucuns frais ni solde minimal. Au cours d'une année, le titulaire peut faire annuler deux fois des frais de découvert. Il peut aussi ouvrir un compte d'épargne pratique sans frais de gestion.

TD Bank offre des prêts à taux réduit pour permettre aux clients à revenu moyen de rénover leur propriété.

Environnement

Un chef de file en matière d'environnement

Nous voulons être un chef de file en matière d'environnement dans le secteur nord-américain des services financiers. La TD vise à laisser une empreinte environnementale positive grâce à ses activités, à ses produits et à ses employés.

Notre approche

La TD a été la première grande banque nord-américaine à déclarer que ses activités commerciales affichaient un bilan neutre en carbone, respectant du coup une promesse faite en 2008. Nous avons acquis de nombreuses connaissances tout au long du processus qui nous a amenés à la carboneutralité et nous les avons mises en application pour faire progresser notre entreprise :

- Maintenant que nous savons comment nos immeubles existants consomment de l'énergie, nous avons réduit nos frais d'exploitation à l'aide de mesures d'économie d'énergie et élaboré de nouvelles normes de conception d'immeubles verts pour faire en sorte que les prochaines succursales soient plus écoénergétiques.
- En achetant de l'énergie renouvelable pour notre réseau d'établissements et de GAB, nous nous sommes familiarisés avec le secteur de l'énergie renouvelable, ce qui nous a permis de lancer un programme de financement de projets d'énergie renouvelable à l'intention des propriétaires occupants, des petites entreprises et des clients commerciaux.

- En mettant au point des activités innovatrices de compensation du carbone avec nos partenaires sociaux, nous avons été en mesure de créer des emplois dans le secteur de l'économie verte.

Toujours présente après 20 ans

Nous tenons à souligner le vingtième anniversaire de la Fondation TD des amis de l'environnement, l'un des plus anciens organismes de bienfaisance œuvrant au Canada dans le secteur de l'environnement.

Pour 2011, nous nous demandons ce que nous pouvons faire de plus. Quel objectif viser après l'atteinte d'un bilan neutre en carbone? À la suite de discussions avec nos parties prenantes en matière d'environnement, nous avons défini les quatre volets sur lesquels repose le programme environnemental de la TD qui nous aidera à faire progresser notre stratégie :

- Empreinte environnementale de la TD
- Financement responsable
- Produits verts
- Engagement envers les parties prenantes

Défis de 2010	Notre réaction
• Absence d'un système de gestion de l'environnement à l'échelle de l'entreprise	• Nous avons entrepris la conception d'un système de gestion de l'environnement qui respectera la norme ISO 14001.
• Réduction de l'empreinte environnementale de la TD tout en maintenant la croissance grâce aux acquisitions et à l'expansion	• Nous avons commencé à définir des indicateurs de rendement fondés sur l'intensité.
• Évaluation du risque lié au changement climatique relativement aux activités de financement sans une réglementation cohérente et complète en Amérique du Nord	• Nous avons amélioré les procédures de contrôle préalable et effectué une évaluation de la sensibilité au carbone du portefeuille de prêts de la TD.
• Compréhension du risque associé à l'énergie renouvelable et satisfaction de la demande croissante de produits de financement des clients	• Nous avons lancé des produits de financement de projets d'énergie renouvelable et produit un guide en ligne à l'intention de la clientèle.
• Effort de réduction de la consommation de papier, dans un contexte où certaines procédures internes en exigent beaucoup.	• TD Bank a lancé un important programme de réduction de la consommation de papier.

Empreinte environnementale

Nous nous sommes engagés à réduire continuellement notre empreinte environnementale des manières suivantes :

- En réduisant la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre (GES) de tous les établissements et véhicules de la TD;
- En définissant des normes de conception d'immeubles verts pour nos installations actuelles et les nouvelles;
- En réduisant les déchets de papier, les autres déchets et les déchets électroniques;
- En rendant notre chaîne d'approvisionnement plus verte.

Réduire l'empreinte environnementale de la TD tout en maintenant sa croissance grâce aux acquisitions constitue un défi. Nous avons entrepris la définition d'indicateurs du rendement environnemental fondés sur l'intensité qui nous permettront d'évaluer nos progrès par employé. Ces indicateurs nous serviront d'outils de gestion du rendement dans le temps, peu importent les changements apportés à la taille de notre entreprise.

Nous avons terminé les étapes de planification et de conception d'un système de gestion de l'environnement (SGE), fondé sur la norme ISO 14001, qui nous permettra d'assurer le suivi de nos activités et de les publier. L'ensemble du système sera mis en œuvre d'ici la fin de 2011 à l'aide d'un système d'information de gestion de l'environnement.

Empreinte environnementale de la TD en Amérique du Nord	2010	2009	2008	2007
Consommation totale d'énergie ¹				
Électricité (kWh)		586 079 202	577 439 867	–
Chauffage et climatisation (GJ)		863 612		–
Émissions totales de GES (tonnes d'équivalent CO ₂) ²				
Émissions directes d'équivalent CO ₂ (portée 1)		45 716 ✓	48 539	26,901
Émissions indirectes d'équivalent CO ₂ (portée 2)		180 494 ✓	184 406	79,195
Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3)		27 048 ✓	31 425	21,562
Émissions totales d'équivalent CO ₂		253 258 ✓	264 370	127 658
Intensité des GES (par employé)				
Émissions totales de CO ₂ (tonnes)		3,37	3,54	–
Composante énergie – CO ₂ (tonnes)		3,01	3,12	–
Composante déplacements – CO ₂ (tonnes)		0,36	0,42	–
Électricité (kWh)		7 788	7 729	–
Production de déchets				
Consommation de papier (pages/employé) ³	8 885	8 308	8 473	8 829
Déchets électroniques recyclés (tonnes métriques)	92,6	60,0	49,3	

¹ Les données de 2009 sont les plus récentes données disponibles au moment de la production du rapport. Les données de 2010 seront disponibles en juin 2011.

² Les résultats de 2008 et 2009 comprennent les activités canadiennes et américaines. Les résultats de 2007 portent sur les activités canadiennes.

³ Les résultats de 2009 et de 2010 comprennent les activités canadiennes et américaines ainsi que l'effectif. Les résultats de 2007 et de 2008 portent sur les activités canadiennes ainsi que sur l'effectif.

Efficacité énergétique

Étant donné que la consommation d'électricité représente 70 % des émissions totales de gaz à effet de serre de la TD, nos programmes d'économie d'énergie sont axés sur la réduction de la consommation d'électricité de nos immeubles et de nos systèmes de TI. Le défi que représente l'amélioration de l'efficacité énergétique consiste en partie à inciter les employés à adopter des comportements plus écoénergétiques.

Exploitation des immeubles

Économiser l'énergie, c'est rentable. En effet, pour chaque dollar consacré à une mesure d'économie d'énergie, nous sauvons environ deux dollars. Notre programme d'économie d'énergie (2008-12) continue d'améliorer l'efficacité énergétique par des moyens directs, comme le remplacement des systèmes d'éclairage, de chauffage et de climatisation.

Nous découvrons aussi comment consommer moins d'énergie en occupant moins d'espace. Cette année, nous avons lancé un projet pilote qui offre aux employés plus de choix sur leur emplacement de travail. Nous aspirons à réduire la demande de locaux à bureaux grâce aux espaces de travail partagés et au télétravail.

L'incidence positive des mesures prises par la TD en matière d'efficacité énergétique, en cours depuis 2007, se manifeste dans les tendances des données relatives à la performance des activités canadiennes. La consommation d'énergie s'est accrue de seulement 2,7 % de 2006 à 2009, tandis que le nombre d'employés a progressé de 30 %.

Des mesures de réduction de la consommation d'énergie à grande échelle ont été mises en place au sein des activités américaines en 2009, et d'importantes réductions de la consommation d'énergie sont prévues au cours des 2 à 3 prochaines années.

CONSUMMATION TOTALE D'ÉLECTRICITÉ

(en millions de kWh)



Technologies de l'information (TI) vertes

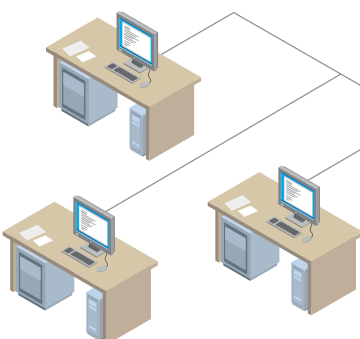
Nos systèmes et notre infrastructure de TI représentent environ 15 % de notre consommation d'électricité. Cette année, nous avons commencé à élaborer une stratégie verte en matière de TI qui sera axée sur la gestion de la demande d'énergie et la réduction de l'empreinte environnementale.

Parc de véhicules

Nous nous efforçons de réduire l'incidence de notre parc de véhicules des façons suivantes :

- En continuant d'offrir des mesures incitatives à l'achat de véhicules à faible consommation d'essence et de véhicules hybrides;
- En réduisant le nombre de véhicules par employé;
- En favorisant l'utilisation de la téléconférence et de la vidéoconférence;
- En améliorant le suivi de l'utilisation des véhicules.

Nous savons qu'il y a encore beaucoup à faire dans ce domaine, surtout que nous augmentons le nombre de nos spécialistes en services bancaires itinérants, qui utilisent les véhicules de la Banque pour visiter des clients à leur domicile.

	
Mesures touchant les postes de travail • Mise hors tension automatique des ordinateurs personnels pendant les périodes d'inutilisation. • Utilisation d'ordinateurs clients légers. Les logiciels sont hébergés de manière centralisée, ce qui réduit l'énergie utilisée par l'ordinateur de l'utilisateur final. • Vidéoconférence à la fine pointe de la technologie permettant de réduire les émissions de GES, les frais de déplacement et leur durée.	Mesures touchant le centre de traitement des données • Construction d'un nouveau centre de traitement des données, répondant aux normes de certification LEED Or. • Utilisation plus efficace de l'espace et de la consommation d'énergie des serveurs au moyen de la virtualisation. • Nouveau réseau de transmission de la voix, des images et des données prenant en charge les options de travail souples.

Émissions de gaz à effet de serre

En 2010, les activités mondiales de la TD ont commencé à afficher un bilan neutre en carbone, surpassant notre engagement initial qui ne portait que sur les activités au Canada. Dès le départ, nous savions qu'il était rentable pour l'entreprise d'atteindre la carboneutralité. En effet, nous avons ainsi sensibilisé nos employés à la consommation d'énergie et réduit nos frais d'exploitation, et nous en avons profité pour élaborer de nouveaux produits répondant à la demande croissante des clients.

Nous avons atteint la carboneutralité en réduisant notre consommation d'énergie, en achetant de l'énergie renouvelable et en mettant au point des activités de compensation du carbone innovatrices et de grande qualité.

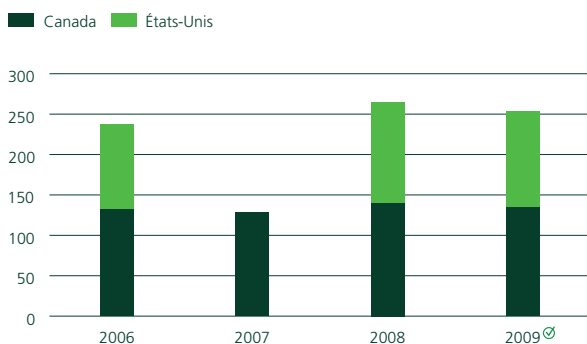
Plan vers la carboneutralité	
Ce que nous avons promis	
Étape 1 : Réduire	Réduire de 5 % les émissions de gaz à effet de serre grâce à une diminution de la consommation d'énergie
Étape 2 : Rendre plus vert notre approvisionnement en énergie	Acheter de l'énergie renouvelable équivalant à 20 % de nos émissions de gaz à effet de serre
Étape 3 : Activités de compensation du carbone	Acheter et mettre au point des droits de compensation de grande qualité à l'échelle locale comportant des bienfaits sociaux

Nous avons fondé nos exigences en matière de carboneutralité sur nos émissions de gaz à effet de serre mesurées en 2009. Ces mesures portaient sur les émissions des activités nord-américaines que la TD détient à 100 %. De plus, nous avons estimé les émissions de nos activités à l'extérieur de l'Amérique du Nord, en fonction de l'espace que nous occupons.

La TD calcule, selon le Protocole des gaz à effet de serre (Protocole de GES), les émissions directes des systèmes de chauffage et de climatisation (portée 1), les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité (portée 2) et les émissions liées aux déplacements (portée 3) pour les activités qu'elle détient à 100 % en Amérique du Nord. En 2010, Ernst & Young LLP a effectué une mission d'assurance raisonnable des mesures que nous avons effectuées en 2009 de nos émissions de gaz à effet de serre et de nos données sur la carboneutralité. Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance, disponible en ligne à l'adresse td.com/fr/cr2010/assurance.

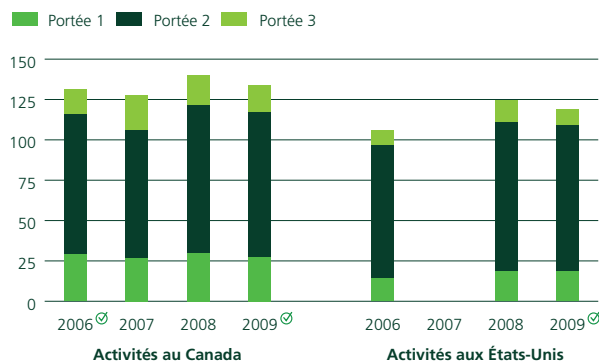
ÉMISSIONS TOTALES DE GAZ À EFFET DE SERRE

(milliers de tonnes d'équivalent CO₂)



RÉPARTITION DÉTAILLÉE DES ÉMISSIONS^{1,2}

(en milliers de tonnes d'équivalent CO₂)



¹ Pour obtenir d'autres détails, se reporter aux notes du rapport en ligne.

² Les résultats des activités canadiennes et américaines de 2009 et des activités canadiennes de 2006 ont été audités par Ernst & Young LLP.

Un programme de réduction de la consommation d'énergie est appliqué depuis 2007 aux activités au Canada, et sa réussite a été mesurée. En effet, l'accroissement des émissions de GES se chiffre à seulement 1,4 % de 2006 à 2009, malgré une progression de 30 % du nombre d'employés. Les émissions liées à la consommation d'électricité ont reculé de 5,5 % de 2006 à 2009.

En 2006, nous avons établi des données de référence pour nos activités aux États-Unis. En 2007, un changement important s'est produit en raison de l'acquisition de Commerce Bank et du regroupement de nos installations; nous avons jugé qu'il était inutile d'évaluer nos émissions pour cette année. Les émissions de 2008 et des années suivantes reflètent nos activités intégrées aux États-Unis.

Les réductions observées dans nos activités aux États-Unis en 2009 par rapport à 2008 sont principalement attribuables à la révision des facteurs d'émission liés au réseau électrique, qui ont été rendus publics en 2009. Ces facteurs révisés tiennent compte de l'utilisation accrue d'énergie renouvelable dans l'électricité fournie par les services publics des États.

Énergie renouvelable

TD Bank a été reconnue par l'Agence de protection environnementale des États-Unis comme un leader en matière d'énergie verte.¹

En 2010, nous avons acheté des crédits d'énergie renouvelable correspondant à 51 % de la demande d'électricité de nos activités mondiales. **La totalité de l'électricité nécessaire à nos activités aux États-Unis, y compris l'exploitation du réseau de GAB, est fournie par de l'énergie renouvelable**, ce qui représente plus de 240 millions de kilowattheures d'énergie verte par année. Selon l'Agence de protection environnementale, cette quantité d'électricité annule les émissions de dioxyde de carbone (CO₂) de plus de 33 000 voitures de tourisme par année.

Au Canada, notre réseau de GAB, ainsi que tous nos établissements en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, est alimenté à l'énergie renouvelable. Nous avons choisi ces provinces parce qu'elles dépendent davantage des sources de combustibles fossiles pour s'approvisionner en électricité. En achetant de l'énergie renouvelable

¹ TD Bank a reçu en 2010 le prix Green Power Leadership Award décerné par l'Agence de protection environnementale (EPA) des États-Unis.

comme source d'énergie de remplacement, nous avons été en mesure d'éliminer la plus grande partie du carbone produit pour notre approvisionnement en électricité.

Grâce à cette mesure, nous nous sommes familiarisés avec les marchés de l'énergie renouvelable et nous avons appliqué les connaissances acquises à la mise au point :

- d'une nouvelle norme de conception des succursales qui comprend l'installation de panneaux solaires de toit;
- d'une gamme de produits de financement de projets d'énergie renouvelable à l'intention des propriétaires occupants, des entreprises et des agriculteurs.

Mise au point d'activités de compensation du carbone innovatrices et de grande qualité

Peu importe l'ardeur que nous mettons à réduire notre consommation d'énergie et à rendre plus vert notre approvisionnement en électricité, nous continuerons toujours à émettre une certaine quantité de gaz à effet de serre en raison de nos activités commerciales. Nous nous sommes engagés à mettre au point des activités de compensation de grande qualité à l'intérieur de notre empreinte géographique en Amérique du Nord. En 2010, la TD a acheté des crédits de compensation représentant 41 % de son bilan en carbone. La totalité de nos crédits a été vérifiée de manière indépendante par ClimateCHECK Corporation.

Environ la moitié des activités de compensation ont été mises au point en collaboration avec des partenaires sans but lucratif. Nous travaillons avec un certain nombre de partenaires sociaux à l'élaboration de nouveaux protocoles de compensation du carbone innovateurs qui créeront des revenus et des emplois dans le secteur de l'économie verte.

Mise au point d'activités de compensation du carbone comportant des bienfaits sociaux

Cette année, nous avons appuyé un partenariat unique entre la Nation Munsee-Delaware du sud-ouest de l'Ontario et Arbres Canada visant la plantation de la toute première forêt dédiée à la séquestration du carbone. La Nation Munsee-Delaware a fourni le territoire, et ses membres ont planté les arbres. Arbres Canada a mis au point un protocole permettant à la TD d'utiliser le carbone séquestré pour compenser ses émissions. Afin de profiter au maximum du carbone séquestré, nous avons choisi un peuplier hybride, créé par l'Université de Guelph à partir d'essences indigènes, dont la croissance est rapide et le taux de séquestration du carbone, élevé.

Résultats

- Sur un territoire de 48 hectares de la Nation Munsee-Delaware, 77 000 feuillus à croissance rapide ont été plantés.
- Au cours des 31 années que durera leur croissance, ces arbres devraient séquestrer 20 000 tonnes de dioxyde de carbone, après quoi ils seront abattus afin de produire du biocarburant.
- Le carbone capté au cours de la durée de vie de la forêt, ainsi que le remplacement du carburant conventionnel par le biocarburant produit par la forêt, permettra de réduire encore les émissions de dioxyde de carbone dans l'atmosphère.

Le Chef Patrick Waddilove de la Nation Munsee-Delaware voit d'autres avantages à cette forêt : elle permettra de créer des emplois et une industrie durable pour la Première Nation, qui porte de fortes valeurs environnementales. « Nous avons créé une nouvelle société, Munsee Tree, et notre main-d'œuvre sera composée de nos jeunes gens, explique M. Waddilove. Quarante-deux jeunes travaillent déjà à la plantation d'arbres, et le Collège Fanshawe prépare actuellement un programme de certification en technologies vertes. »

Immeubles verts

Nous favorisons une norme de conception d'immeubles verts pour nos installations actuelles et les nouvelles, qui est fondée sur les normes LEED.

- En 2010, TD Bank a ouvert 11 nouvelles succursales certifiées LEED Argent (ou un niveau supérieur).
- L'aménagement futur de 12 projets LEED Or et de 10 projets LEED Platine est aussi prévu.
- La nouvelle norme de conception d'immeubles verts de la TD (pour une succursale de 3 800 pieds carrés) réduira la consommation d'énergie de 20 % et celle d'eau de 40 % par rapport à la norme précédente. Voici certaines des caractéristiques de conception :
 - Panneaux solaires conçus pour produire 17 % de l'énergie requise;
 - Bois provenant de forêts gérées de manière durable;
 - Capteurs de lumière automatiques;
 - Produits de nettoyage écologiques;
 - Recyclage de papier et d'autres articles.
- Notre nouveau centre d'appels d'Auburn, dans le Maine, a reçu la certification LEED Or et possède de nombreuses caractéristiques écologiques. L'emplacement est facile d'accès par transport en commun et comporte une aire de stationnement sécuritaire pour les bicyclettes. Les appareils sanitaires sont conçus pour réduire la consommation d'eau de 33 %. Le papier, le verre, le métal, le plastique, le carton, les lampes fluorescentes et les piles utilisés au centre sont recyclés. De vastes fenêtres et des puits de lumière laissent entrer la lumière naturelle en abondance, ce qui réduit la quantité d'énergie consommée pour l'éclairage. Le centre est entièrement approvisionné à partir de sources d'énergie verte.
- Nous réaménageons aussi certains de nos immeubles existants selon la norme LEED s'appliquant aux bâtiments existants (LEED BE).

La Banque TD ne possède ni ne loue d'installations dans des habitats critiques du point de vue de l'environnement et nous ne considérons pas que nos principaux produits et services ont une



En 2010, nous avons procédé à des ouvertures de succursales vertes : les clients étaient invités à apporter leurs déchets électroniques pour que la TD les recycle.

incidence majeure sur la biodiversité.

La route du papier à la TD

Les clients et les employés de la Banque véhiculent un message clair : consommons moins de papier. Nous abordons ce problème à toutes les étapes du cycle de vie du papier, de l'approvisionnement à l'élimination, en passant par l'utilisation.

Approvisionnement

La TD s'est engagée à utiliser du papier écologique (certifié par le FSC ou la CSA ou répondant aux critères d'un ISR) pour son papier à en-tête, les enveloppes, les cartes professionnelles et le papier pour photocopieur et télécopieur. Le papier utilisé normalement dans nos bureaux contient 30 % de contenu recyclé après consommation. Nos employés nous demandent souvent pourquoi notre norme n'est que de 30 %. Les premiers essais que nous avons effectués avec du papier contenant plus de fibres recyclées ont entraîné un accroissement de l'entretien du matériel et des défaillances des imprimantes.

Utilisation

Même si la loi exige que certains documents relatifs aux comptes bancaires soient imprimés, il existe de nombreux moyens de réduire la consommation de papier. Dans la mesure du possible, nous voulons offrir des options sans papier. Nous souhaitons aussi réduire notre consommation quotidienne de papier. Pendant l'été, plus de 3 000 employés ont relevé le défi de trouver de nouveaux moyens de réduire la consommation de papier. Grâce à cette activité,

nous avons reçu des milliers d'idées et formé un groupe d'experts internes responsable de trouver des moyens de mettre en place de nouvelles mesures d'économie du papier.

Élimination

En 2010, nous avons annoncé notre participation au programme Closed Loop System^{MC} du fabricant de papier Boise^{MD}; il s'agit d'un programme de recyclage visant à éviter que les déchets de papier se retrouvent dans des sites d'enfouissement et à les réutiliser dans la production de papier recyclé.

Voici comment fonctionne le système de recyclage en boucle fermée de la TD :

- **Utilisation du papier :** En tant que client, la TD achète et consomme du papier.
- **Protection de l'information :** Le papier utilisé passe par un système confidentiel de destruction de documents.
- **Transport :** Le papier déchiqueté est transporté par camion vers un fabricant de pulpe contenant des matières recyclées, comme Boise.
- **Une deuxième vie :** La pulpe est utilisée dans le processus de fabrication et retransformée en papier par Boise.
- **Fin de la boucle :** la TD achète le papier produit.

Le système de recyclage en boucle fermée permettra chaque année de réutiliser 1 500 tonnes métriques de papier qui se serait autrement retrouvé dans des sites d'enfouissement.

Gestion des déchets

Nous nous efforçons de réduire les principaux types de déchets : le papier, les déchets autres que de papier et les déchets électroniques.

La consommation globale de la TD, qui est de 8 885 pages par employé, est inférieure de 12 % à la moyenne de l'industrie, qui est de 10 000 pages par personne. La consommation de nos activités au Canada (8 447 pages par employé) est faible par rapport aux normes de l'industrie, mais nous ne sommes pas parvenus à obtenir d'importantes réductions.

En 2010, nous avons entrepris un programme de réduction de la consommation de papier aux États-Unis. Nous avons pu réduire notre consommation de papier de 25 %, la faisant passer de 13 087 pages par personne à 9 829 pages.

Pour passer sous la barre des 8 000 pages par personne, nous continuerons d'apporter des changements importants à nos processus administratifs et d'améliorer nos options de tenue de dossier sans papier. En 2011, nous évaluerons les secteurs auxquels il faudrait accorder la priorité en matière de réduction de la consommation de papier.

Autres déchets

Tous les établissements au Canada sont munis de boîtes de recyclage bleues; certains bureaux possèdent également des installations permettant de traiter les déchets organiques. En 2010, nous avons étendu notre programme de recyclage des déchets autres que de papier à tous les établissements aux États-Unis. Au cours du premier mois du programme, le taux de recyclage de TD Bank a augmenté, passant à 58 %. Nous continuerons à améliorer le programme en 2011.

Déchets électroniques

Les déchets électroniques regroupent les ordinateurs, les imprimantes, les téléphones et d'autre matériel électronique. À la fin de 2010, 98 % de nos déchets électroniques n'étaient plus envoyés dans des sites d'enfouissement. La plus grande partie du matériel est remis à neuf et donné à des organismes de bienfaisance. Toutes les composantes matérielles sont recyclées en Amérique du Nord. D'ici la fin de 2011, notre objectif consiste à ne plus envoyer de déchets électroniques vers des sites d'enfouissement.

Gestion des déchets	2010	2009	2008
Recyclage de pièces d'ordinateur (tonnes)	92,6	60	49,3
Papier			
Consommation de papier (nombre de pages) – Canada	420 637 500	421 848 000	420 965 000
Consommation de papier (nombre de pages) – États-Unis	226 778 000	262 987 250	
Consommation par employé – Canada	8 447	8 308	8 473
Consommation par employé – États-Unis	9 829	13 087	
Consommation par employé – Amérique du Nord	8 885	9 663	

Financement responsable

Nos activités de financement comprennent l'octroi de prêts et de lignes de crédit, le financement de projets et les activités d'investissement.

La TD est essentiellement une banque de détail. Dans l'ensemble, 90 % de nos activités d'octroi de prêts et de crédit sont liées au financement à la consommation, au financement résidentiel et au financement immobilier. Par l'intermédiaire de Valeurs Mobilières TD, notre entreprise de services bancaires de gros, nous offrons du financement aux entreprises. Nous octroyons la plupart de nos prêts à des sociétés installées en Amérique du Nord. Environ 7 % du total du financement est accordé à des clients exerçant des activités dans des secteurs qui comportent un risque pour l'environnement et les collectivités, comme l'exploitation minière, l'extraction de combustibles fossiles, la production d'énergie thermique, la foresterie, l'industrie automobile et l'agriculture.

Nous soutenons et favorisons le développement responsable. Nous collaborons de manière active avec nos clients et parties prenantes afin de continuellement améliorer nos objectifs de performance, de réduire les risques et de profiter des occasions qui se présentent. Nous avons pour objectif de prendre des décisions de financement cohérentes, éclairées et transparentes. Le Cadre de gestion environnementale décrit nos priorités, notamment :

- La biodiversité des forêts,
- Les changements climatiques,
- Le soutien du principe de consentement préalable libre et éclairé des peuples autochtones.

De plus, la TD a élaboré les politiques suivantes pour appuyer le financement responsable.

Protection de la biodiversité

La TD ne consent pas de prêts pour des opérations qui engloberaient des activités sur des sites du patrimoine mondial, qui risqueraient d'entraîner la dégradation d'habitats naturels protégés et en situation critique selon la classification établie par l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature, ni qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale.

Armes et bombes

Nous ne prêtons pas non plus d'argent pour financer des opérations directement reliées au commerce ou à la fabrication de matériel entrant dans la composition d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de mines ou de bombes à dispersion.

Anticorruption

La Banque a adopté des contrôles anticorruption et antifraude qu'elle applique à ses activités susceptibles de donner lieu à des activités criminelles ou qui ont été désignées comme représentant un risque élevé de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.

Pratiques d'octroi de prêts, de crédit et de financement de projets

La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD pour ses secteurs d'activité autres que de détail définit des normes communes pour la détermination et la gestion des risques environnementaux et sociaux au sein des opérations autres que de détail, notamment les exigences en matière de contrôle préalable. La politique s'applique aux besoins généraux de la société, ainsi qu'au financement des projets et des immobilisations corporelles. Au sein des services bancaires de gros, elle est mise en œuvre selon la méthode illustrée ci-dessous :

Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux

Étape 1

Classement de haut niveau

Tous les dossiers d'emprunt sont soumis à un classement de haut niveau afin de repérer les activités que le Cadre de gestion environnementale interdit.

Étape 2

Évaluation sociale et environnementale

Il s'agit de l'évaluation de l'engagement, de la capacité et des antécédents d'un client en fonction des questions réglementaires, ainsi que des autres risques environnementaux importants, de l'engagement des partenaires et, le cas échéant, des questions de consentement préalable libre et éclairé des peuples autochtones.

Étape 3

Outil de catégorisation basé sur les Principes de l'Équateur

Cet outil est utilisé lors du financement d'un projet ou d'une immobilisation corporelle.

Étape 4

Guides sur le contrôle préalable par secteur d'activité

Des guides ont été élaborés pour les secteurs qui comportent un risque pour l'environnement. L'équipe responsable de l'environnement à la TD propose des outils et des ressources aux directeurs des risques de crédit.

Étape 5

Transmission à un échelon supérieur

Lorsqu'une demande obtient un résultat élevé pour un risque environnemental, l'équipe responsable de l'environnement à la TD contribue à déterminer si des mesures peuvent être prises pour réduire le risque environnemental ou social.

Dans les cas où le risque demeure élevé, le processus de transmission à un échelon supérieur permet de soumettre la question à tous les niveaux de gestion des risques de crédit jusqu'au comité du risque lié à la réputation de la Banque.

Ce processus est conçu pour assurer la gestion proactive des risques environnementaux et sociaux dans l'ensemble de la TD. Une version à échelle réduite est appliquée à la plupart des autres secteurs de la TD concernés par des activités de prêts et de crédit. Tous les clients et les projets sont examinés et doivent respecter les politiques environnementales et sociales, les systèmes de gestion et la performance.

Sensibilité au carbone

À l'heure actuelle, il n'existe aucune réglementation fédérale en Amérique du Nord sur les émissions de carbone, mais nous avons relevé un risque commercial potentiel associé à des niveaux élevés d'émissions de carbone. Ce risque découle de la réglementation qui sera instaurée par le gouvernement fédéral, les États ou les provinces, des coûts de l'énergie ou de l'électricité et du risque lié à la réputation. Nous avons évalué la sensibilité au carbone de notre portefeuille de prêts, par secteur.

- Les secteurs suivants obtiennent une cote **élevée** de sensibilité au carbone : industrie automobile, produits chimiques, pipelines, pétrole et gaz, électricité et services publics.
- Les secteurs suivants obtiennent une cote **moyenne** de sensibilité au carbone : agriculture, construction, aliments et boissons, foresterie, fabrication, métaux et exploitation minière, transport.

Sensibilité au carbone du portefeuille de prêts et de crédit de la TD	2010	2009
Faible (%)	91,5	89,1
Moyenne (%)	5,3	6,4
Élevée (%)	3,2	4,5
Total des prêts (millions de \$)	267 352	264 844

La TD maintient une faible exposition globale aux secteurs dont les émissions de carbone sont élevées. Elle a également enregistré une hausse de 100 % de son portefeuille de prêts du secteur des technologies propres de 2009 à 2010. Cette hausse est largement attribuable à l'accroissement de l'investissement des sociétés d'énergie intégrées dans l'énergie renouvelable.

Principes de l'Équateur

La TD est l'un des signataires des Principes de l'Équateur depuis 2007. Nous avons intégré les Principes de l'Équateur à notre politique sociale et environnementale à l'égard du risque de crédit. Les projets nord-américains suivants ont été analysés en fonction des **Principes de l'Équateur**.

	2010	2009	2008
Principes de l'Équateur – catégorie A	0	0	0
Principes de l'Équateur – catégorie B	2	1	7
Principes de l'Équateur – catégorie C	3	0	4
Total des projets	5	1	11

En plus des opérations examinées en fonction des Principes de l'Équateur, quatre opérations de financement potentielles ont été soumises à TD Environnement par l'intermédiaire du processus de gestion des risques de crédit. Ces opérations portaient sur les secteurs de la production d'électricité et de l'exploitation minière.

Atténuation des risques	2010
Nombre d'opérations de financement soumises à un échelon supérieur examinées par TD Environnement	4

Investissement

En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (PIR), Gestion de Placements TD (GPTD) s'est engagée à intégrer des questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise à son processus de prise de décision en matière d'investissement. Dans le cadre de son engagement, Gestion de Placements TD publie un rapport annuel résumant la manière dont les principes ont été mis en œuvre et les progrès accomplis jusqu'à maintenant (Mise en œuvre des Principes pour l'investissement responsable). Gestion de Placements TD produit aussi un rapport annuel sur ses activités d'engagement en matière d'investissement durable.

Gestion de Placements TD croit que les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) peuvent avoir une incidence sur le rendement des sociétés, ce qui se répercute ensuite sur les portefeuilles de placement. Notre approche consiste à évaluer les questions ESG pour tous nos investissements. GPTD a adopté en 2009 une *Politique d'investissement durable* qui énonce la façon dont elle traite les questions ESG dans le cadre de son processus décisionnel.

Nous offrons aussi trois fonds d'investissement durable aux investisseurs privés et institutionnels :

- Le Fonds mondial de développement durable TD (à l'intention des particuliers au Canada),
- Le Fonds en gestion commune mondial de développement durable Émeraude TD (à l'intention des investisseurs institutionnels au Canada),
- Le Fonds mondial de développement durable TD (clients aux États-Unis).

Nous visons à accroître le capital à long terme des investisseurs en investissant essentiellement dans des sociétés mondiales qui sont perçues comme les meilleures de leur secteur en ce qui a trait aux facteurs environnementaux, sociaux ou économiques et qui se distinguent par leur technologie propre et l'efficacité de leur utilisation des ressources. GPTD gère un actif d'environ 23 millions de dollars dans ses trois fonds d'investissement durable au 31 octobre 2010.

Table ronde sur l'investissement durable

En 2010, Gestion de Placements TD a animé conjointement une table ronde portant sur l'état actuel de l'investissement durable. De nombreux représentants du secteur ont participé aux discussions sur les tendances de l'industrie et les défis liés à la mise en œuvre de programmes d'investissement durable.

Produits verts

Chaque année, nous effectuons un sondage pour nous aider à comprendre les attitudes et les comportements des consommateurs à l'égard de l'environnement. Selon les résultats de cette année :

- Les consommateurs continuent de s'intéresser à l'environnement, même durant une période économique difficile;
- Les consommateurs veulent acheter des produits verts, mais seulement s'ils sont concurrentiels.

En fonction de ces conclusions, nous avons passé en revue notre gamme de produits verts pour déterminer comment nous pouvons les améliorer. Les produits verts de la Banque comprennent :

- La tenue de dossier sans papier,
- Les services bancaires électroniques et itinérants,
- Le prêt hypothécaire vert et la Ligne de crédit sur valeur domiciliaire verte,
- Le Fonds mondial de développement durable TD.

De plus, nos produits d'assurance comprennent :

- Le produit d'assurance Volant vert,
- Le surclassement pour maison verte offert par Travelers,
- L'avantage pour maison verte offert par Concord Group.

Nous avons créé une page Web Services bancaires écologiques pour aider notre clientèle canadienne à trouver des renseignements sur les produits et services verts de la TD. Notre service écologique le plus populaire est encore la tenue de dossier sans papier. Jusqu'à maintenant, plus de 8,9 millions de clients de la TD en Amérique du Nord ont opté pour la tenue de dossier sans papier, ce qui permet de sauver environ 10 000 arbres chaque année.

Financement de projets d'énergie renouvelable



La TD a financé l'élaboration de l'un des plus vastes systèmes solaires photovoltaïques de toit au Canada.

La production d'énergie renouvelable est un nouveau segment en croissance rapide du secteur de l'énergie. Le lancement sur le marché canadien d'une gamme complète de produits de financement de projets d'énergie renouvelable a été l'une de nos plus importantes réalisations de l'année. Les propriétaires occupants, les propriétaires d'entreprise, les agriculteurs et les entrepreneurs en bâtiments peuvent demander le financement de projets d'énergie renouvelable comme l'installation de panneaux solaires de toit et, dans certains cas, de systèmes de chauffage géothermique et d'éoliennes, etc.

Nos études ont révélé qu'au Canada un propriétaire occupant sur trois a envisagé l'installation de panneaux solaires, mais les trois quarts ont affirmé que les coûts sont la principale raison pour laquelle ils ne l'ont pas fait. Pour aider les Canadiens à comprendre les étapes à suivre au moment d'entreprendre un projet d'énergie renouvelable, nous avons créé le document intitulé *Guide de l'énergie solaire à l'intention des propriétaires*.

Les produits de financement de projets d'énergie renouvelable ont créé une nouvelle source de revenus importante pour notre entreprise et constituent des produits responsables pour nos clients.

Parties prenantes

Plusieurs de nos parties prenantes s'intéressent aux actions que la TD pose dans le domaine de l'environnement. La Banque s'engage envers ses parties prenantes par l'information, le dialogue, la consultation et des partenariats. Nos principales parties prenantes sont nos collectivités locales, nos partenaires communautaires, des groupes et des organismes gouvernementaux.



« Nous sommes fiers que la TD fasse partie des membres du Conseil des Leaders – un groupe formé exclusivement de sociétés qui ont été invitées à s'y joindre parce qu'elles sont reconnues pour leur leadership en matière de développement durable dans leur secteur. La TD a mérité sa place au Conseil en raison non seulement de ses pratiques environnementales avant-gardistes, mais aussi du dialogue ouvert et franc qu'elles génèrent. Nous croyons que la TD a joué un rôle essentiel dans la définition du développement durable au sein de ses pairs, tant dans le secteur des services financiers que dans tous les autres secteurs. »

Tima Bansal, Ph. D.
Directrice générale, Réseau entreprise et développement durable
Professeure, Richard Ivey School of Business



Réseau entreprise et
développement durable
Penser l'entreprise en visionnaire

Employés

Nos employés sont nos plus grands défenseurs de l'environnement. La revue *Maclean's* a nommé la TD parmi les **30 sociétés vertes**; selon les résultats du sondage :

- 80 % des employés de la TD ont dit de la Banque qu'elle les avait aidés à bien comprendre les efforts qui doivent être fournis pour devenir plus responsable sur le plan social et environnemental, par rapport à 74 % des employés des autres sociétés;

- 81 % des employés étaient d'accord avec le fait que l'entreprise communique efficacement les actions qu'elle prend pour réduire son empreinte sur l'environnement, comparativement à tout juste 67 % pour les autres sociétés.

Pour la deuxième année de suite, Mediacorp Canada a choisi la TD comme l'un des employeurs les plus verts au Canada.



Équipes vertes : L'ensemble de nos établissements au Canada compte environ 60 équipes vertes. TD Environnement leur offre un soutien constant grâce à des séances de formation, des activités de réseautage et des conférences téléphoniques mensuelles.



Des membres d'une équipe verte suivent une formation sur les éoliennes.

Site intranet consacré à l'environnement : En 2010, nous avons donné accès à notre site sur l'environnement à tous nos employés aux États-Unis. Maintenant, tous nos employés situés en Amérique du Nord peuvent profiter de conseils et d'informations écologiques en un simple clic.

Titres de transport : À Toronto et à Vancouver, plus de 3 000 employés de la TD ont utilisé des titres de transport public à prix réduit, ce qui aide à réduire le coût du trajet quotidien des employés et les incite à choisir un moyen de transport plus écologique.

Jour de la Terre : Les employés ont participé aux activités du Jour de la Terre avec une grande passion écologique, notamment aux journées sans voiture, sans papier et sans bouteille d'eau, et ils ont relevé le défi du régime des 160 km à la ronde. Des groupes voués à la conservation ont visité nos succursales et y ont apporté des oiseaux de proie et d'autres animaux afin de sensibiliser les gens aux projets soutenus par la Fondation TD des amis de l'environnement.

Ce à quoi nous travaillons

En 2011, un nouveau programme d'apprentissage en ligne sur l'environnement sera offert à tous les employés. Nous continuerons d'accroître notre réseau d'équipes vertes par l'intermédiaire de TD Canada Trust et de nos succursales aux États-Unis.

Nos employés

Un endroit où il fait bon travailler

Nous aspirons à offrir un lieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration qui reflète les collectivités auxquelles nous offrons nos services et qui attire et retient les personnes exceptionnelles.

Notre approche

C'est grâce à son personnel que la TD peut être la meilleure banque. C'est pourquoi faire de la Banque un endroit où il fait bon travailler est encore l'une de nos principales priorités en 2010. Pour les employés de la Banque, un « endroit où il fait bon travailler », c'est une entreprise où tous les employés peuvent poursuivre leur épanouissement personnel et leur perfectionnement professionnel et où leurs opinions sont écoutées et respectées.

En 2010, nous avons reformulé notre énoncé de mission pour y inclure l'expression « une culture unique favorisant l'intégration de notre personnel » afin de souligner l'importance que nous accordons à nos employés et pour faire en sorte de créer un environnement dans lequel chaque employé peut s'épanouir et contribuer de la manière qui lui convient le mieux au soutien de nos activités.



Un milieu de travail juste

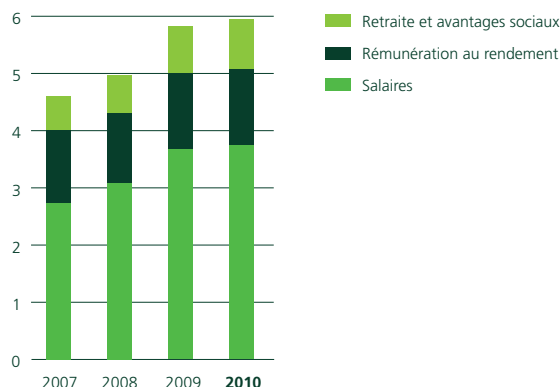
Rémunération et avantages sociaux

Nous favorisons une culture du rendement qui établit un lien direct entre rémunération et rendement. La rémunération est conçue équitablement et sans discrimination. Nous nous livrons à des études de marché pour nous assurer que la valeur totale de nos programmes de rémunération et d'avantages sociaux est concurrentielle par rapport au reste du secteur. Nos régimes de retraite, d'avantages sociaux et d'épargne sont conçus de manière à offrir de la souplesse aux employés, ainsi que des choix qui répondent à leurs besoins et à ceux de leur famille.

En 2010, la Banque a consacré près de 6 milliards de dollars dans la rémunération et les avantages sociaux de ses employés.

SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX MONDIAUX

(en milliards de dollars)



Défis de 2010	Notre réaction
Un grand nombre de nos cadres supérieurs prendront leur retraite au cours des cinq prochaines années, ce qui pourrait avoir des répercussions sur le savoir, l'expérience et le leadership à la TD.	- Continuer de mettre l'accent sur la formation, l'acquisition de compétences et le développement du leadership. - Planification de la relève plus en profondeur dans l'organisation. - Création d'un nouveau programme de formation de la relève Préparer l'avenir pour les directeurs qui ne sont pas des cadres.
Maintien de la concurrence mondiale pour les personnes les plus talentueuses.	Augmentation des activités de recrutement sur les campus nord-américains; maintien des programmes innovateurs, des commandites et des activités axées sur la diversité afin d'attirer des candidats provenant de vastes bassins de talents.
Communication avec la nouvelle génération d'employés habituée à la rapidité, à la réactivité et à l'inclusivité des médias électroniques et sociaux.	- Formation d'une équipe spécialisée dans les communications numériques et les médias sociaux. - Élaboration d'une politique en matière de communication électronique et de la formation correspondante à l'intention des employés. - Communication par l'intranet offrant des fonctions de rétroaction.
Création d'une culture universelle dans une organisation étendue sur le plan géographique.	Révision du cadre de travail stratégique de la Banque qui définit clairement qui nous sommes et ce que nous attendons de nos employés.

Nous offrons une vaste gamme de régimes de retraite, d'avantages sociaux et d'épargne, notamment :

Canada	- Un régime de retraite à prestations déterminées entièrement financé par la Banque, le meilleur du secteur, est offert à tous les employés admissibles. Ce régime offre un montant complémentaire optionnel à un coût très abordable, ainsi que des outils de prévision et de planification de la retraite en ligne. - Un programme d'avantages sociaux souple offrant un éventail complet d'options : une couverture sociale de base sans frais et des crédits d'avantages sociaux qui aident les employés de la Banque à assumer le coût des avantages facultatifs, ainsi que des crédits supplémentaires pour les employés qui ont des personnes à charge; des vacances payées pour les employés à temps plein et à temps partiel en fonction de l'échelon occupé et des états de service; une vaste gamme de programmes de bien-être; et des outils et des ressources en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Régime d'actionnariat des employés. La Banque verse un montant correspondant à la totalité de la première tranche de 250 \$ des cotisations de l'employé chaque année et à 50 % du reste des cotisations jusqu'à concurrence de 3,5 % du salaire admissible de l'employé ou 2 250 \$, selon le plus petit montant des deux. 78 % des employés admissibles participaient au Régime d'actionnariat des employés, ce qui représente 37 222 employés qui détenaient 8,8 millions d'actions de la TD grâce à ce régime au 31 octobre 2010. - Le programme Vision d'Avenir incite les employés à épargner au moyen de retenues sur leur salaire ou de montants forfaitaires ou à y verser leur prime de rendement. La TD paie l'ensemble des frais d'administration et de gestion des placements. 28 % des employés admissibles participaient au programme Vision d'Avenir au 31 octobre 2010. Avantages bancaires des employés. Les employés à temps plein et à temps partiel et les retraités admissibles peuvent profiter de taux préférentiels et de rabais sur une vaste gamme de produits et de services de crédit, y compris les assurances habitation et auto.
États-Unis	- Les employés peuvent choisir le niveau de protection qui leur convient à eux et à leur famille à partir d'un régime d'avantages sociaux souple qui met l'accent sur le bien-être et les soins préventifs et comprend un programme d'aide aux employés. - Grâce à son régime d'épargne-retraite 401(k), la Banque verse une cotisation fixe représentant entre 2 % et 6 % du salaire de l'employé, plus une cotisation de contrepartie sur les montants reportés pouvant aller jusqu'à 4,5 % du salaire, ce qui peut représenter jusqu'à 10,5 % en cotisations d'épargne-retraite payées par la Banque. - La Banque prévoit des congés payés pour ses employés à temps plein et à temps partiel en fonction de l'échelon occupé et des états de service.
Royaume-Uni	Les options offertes aux employés du Royaume-Uni leur donnent la souplesse nécessaire pour structurer leur propre forfait de rémunération. TD Waterhouse au Royaume-Uni a reçu la plus haute récompense d'Investors in People pour ses pratiques de gestion des personnes, ce qui place TD Waterhouse à un rang très élevé dans ce domaine (0,7 %) parmi les sociétés dans le monde. La société a aussi reçu un prix de bonne pratique en santé et bien-être pour sa stratégie en matière d'avantages sociaux et de responsabilité d'entreprise.

En 2010, nous avons converti un grand nombre de nos processus fondés sur le papier en formulaires en ligne. Nos employés canadiens peuvent maintenant effectuer les opérations suivantes en ligne :

- soumettre certaines demandes de règlement et consulter les relevés de prestations;
- vérifier le solde des comptes;
- effectuer des opérations;
- consulter les relevés annuels des régimes de retraite et des programmes d'épargne.

Codes du travail et droits de la personne

Dans chaque pays où la TD exerce ses activités, elle agit de façon à appuyer et à protéger les droits de la personne, en respectant l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et, dans bien des cas, en dépassant leurs exigences. De plus, nous appuyons spontanément les déclarations internationales des droits de la personne comme la *Déclaration universelle des droits de l'homme*.

Nous avons élaboré des politiques, des lignes directrices et des procédures qui ont pour objet la protection et la promotion des droits de la personne dans le cadre de toutes nos activités. Voici quelques-unes de nos politiques :

- Notre politique contre le harcèlement, la discrimination et la violence sur le lieu de travail énonce notre engagement à fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client, chaque entrepreneur indépendant et chaque tierce partie est traité avec dignité et respect.

- Favoriser la diversité est une initiative stratégique. Nous avons pour objectif d'être une banque favorisant l'intégration – une banque qui comprend, respecte et estime la diversité de ses clients et employés, ainsi que des collectivités dans lesquelles ses employés travaillent et vivent. Notre mission consiste à posséder une culture unique favorisant l'intégration.
- La Banque renseigne les employés sur les questions pertinentes aux droits de la personne au moyen de divers programmes d'apprentissage et outils de communication, notamment une formation sur la diversité et l'intégration. Un groupe central de la TD donne aussi des conseils au personnel des ressources humaines. Notre engagement à l'égard des droits de la personne s'inscrit dans toutes nos décisions d'affaires, qu'il s'agisse de choisir des fournisseurs ou d'investir.

Respect des droits de la personne	2010	2009	2008
Plaintes fondées ou incidents confirmés en matière de discrimination	0	0	0
Plaintes ou incidents concernant les droits des Autochtones	0	0	0
Activités dans le cadre desquelles les droits en matière d'association et de négociation collective peuvent être sérieusement compromis	0	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants	0	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	0	0	0

Respect des droits des employés

En matière de relations de travail entre les employés et la direction, nous respectons les normes les plus sévères et nous cherchons à créer un environnement de travail positif dans lequel les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers. Nous préférons traiter directement avec les employés, mais nous respectons leur droit de décider d'être représentés par un tiers.

TD Assurance, Assurances générales compte depuis longtemps une unité de négociation de 330 employés, soit 0,40 % de notre effectif total, représentés par les Teamsters dans un de ses établissements de Montréal. Il s'agit de la seule unité de négociation de la Banque au monde. Les conventions signées avec le syndicat abordent un vaste éventail de sujets, comme les questions de santé et de sécurité et les vacances.

Attirer des personnes exceptionnelles

Recrutement

Nous croyons que l'accès à tous nos emplois doit être offert à tous. Nous affichons habituellement tous les postes, jusqu'au niveau de vice-président.

En raison de la très forte concurrence sur le marché de l'embauche, nous cherchons des occasions de faire connaître la TD ainsi que les possibilités de carrière et de perfectionnement qui s'offrent aux candidats. Nous commanditons et mettons en œuvre des initiatives qui nous mettent en contact avec les jeunes et les collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités. Dans la mesure du possible, nous embauchons des résidents de nos principales régions d'exploitation.

Notre site *Carrières*, rajeuni en 2010, contient des renseignements sur les occasions offertes au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Parmi les ressources et les outils conviviaux proposés, on trouve des foires aux questions sous forme de vidéos accompagnées d'une interprétation en langage gestuel et un système de recrutement en ligne. Les candidats peuvent créer et mettre à jour un profil électronique de leurs compétences et expériences professionnelles.

Activités de recrutement

- Nous avons participé à des activités de recrutement dans onze écoles de commerce au Canada et huit aux États-Unis.
- Nous commanditons des événements comme l'Inter-Collegiate Business Competition, les Undergraduate Business Games et la Women in Leadership Conference.
- À l'échelle de la Banque, 250 personnes participent actuellement à dix programmes de rotation d'associés.
- Nous avons embauché six associés ayant une maîtrise en administration des affaires aux États-Unis.

La TD est l'un des membres fondateurs du programme **Avantage Carrière** au Canada. Ce programme national de stages donne aux nouveaux diplômés l'occasion d'apprendre et d'acquérir une expérience professionnelle concrète.

- Le programme Avantage Carrière a offert 38 stages en 2010.
- La TD a reçu 468 stagiaires depuis la mise en place du programme en 1996.

Programme de retour au travail – Cas concret

Les professionnelles qui reviennent sur le marché du travail après une longue absence représentent une source sous-utilisée de talent potentiel de leadership. Jusqu'à 37 % des femmes hautement qualifiées prennent des congés pour des raisons familiales comme pour prendre soin des enfants ou d'une personne âgée¹. De plus, un nouveau rapport des Services économiques TD **sur l'interruption de la carrière** indique que l'avancement professionnel et financier des femmes est souvent entravé par ces longues absences.

En 2010, la TD a collaboré étroitement avec la Rotman School of Management de l'Université de Toronto afin de lancer le **Programme de retour au travail**. Ce programme aide les femmes qui reprennent leur carrière à actualiser leurs connaissances et leurs réseaux professionnels et à reprendre confiance en elles. Il est conçu pour les femmes qui visent des postes de cadre intermédiaire et dure neuf jours sur une période de trois mois. Un service de garderie gratuit est offert à celles qui en ont besoin. En tant que commanditaire principal, la TD couvre la plus grande partie des coûts de participation et a fourni des bourses à quatre des 30 participantes du programme. Des cadres supérieurs de la TD appuient le programme en participant en tant que conférenciers et en animant des activités de réseautage.

¹ Selon un rapport de 2005 de la *Harvard Business Review* par Sylvia Ann Hewlett et Carolyn Buck Luce.

Rétention

Au cours de la dernière année, 6 271 employés se sont ajoutés à notre effectif, dont 2 621 au Canada, 3 474 aux États-Unis et 176 ailleurs dans le monde.

Taux de roulement du personnel	2010	2009
Canada		
Départs volontaires ¹	7,80 %	6,50 %
Départs involontaires ²	3,13 %	3,24 %
Départs à la retraite	1,05 %	0,85 %
TOTAL	11,98 % ✓	10,59 %
États-Unis		
Départs volontaires ¹	8,72 %	17,80 %
Départs involontaires ²	19,22 %³	8,79 %
Départs à la retraite	0,16 %	S. o. ⁴
TOTAL	28,10 %⁵ ✓	26,59 %

¹ Un départ volontaire se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

² Un départ involontaire de la Banque se produit lorsqu'un emploi prend fin.

³ L'augmentation du pourcentage de départs involontaires est imputable au regroupement des fonctions qui a eu lieu par suite de l'intégration de TD Bank et Commerce Bank en 2009.

⁴ Le pourcentage de départs involontaires en 2009 pour les États-Unis comprend les départs à la retraite.

⁵ Ce pourcentage comprend toutes les activités aux États-Unis sauf The South Financial Group, car les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

Taux de rotation annuel par âge et sexe	
	Canada
Femmes	11,15 % ✓
Hommes	13,59 % ✓
<30 ans	19,74 % ✓
de 30 à 50 ans	7,6 % ✓
>50 ans	9,53 % ✓
Total	11,98 % ✓

¹ 2010 est la première année pour laquelle nous possédons des données sur le taux de roulement par âge et par sexe. Pour cette année, des données pour l'Europe, l'Amérique et l'Asie-Pacifique n'étaient pas disponibles et ne pouvaient être raisonnablement estimées.

Les résultats indiquent que le taux de roulement est élevé chez les jeunes employés, ce qui reflète certainement la plus grande mobilité de la population de moins de 30 ans. Les résultats de notre sondage Info TD indiquent que le degré de mobilisation des employés est cohérent d'un groupe d'âge à l'autre.

Rester en contact

En ajoutant une boîte de commentaires aux nouveautés quotidiennes de notre site Web interne, nous avons transformé la manière dont nos employés canadiens expriment leur opinion. Les employés peuvent maintenant faire connaître leur opinion sincère à propos des activités et des événements de la Banque, faire l'éloge de ses bons coups et la critique des initiatives ratées.

Le site intranet permet une réaction rapide de la haute direction, qui en profite souvent pour participer au débat et répondre aux questions. La boîte de commentaires a donné aux employés à l'échelle nationale un sentiment réel d'appartenance. Nous travaillons à l'élaboration d'une plateforme intranet nord-américaine pour élargir encore la collectivité touchée.

En 2010, nous avons formé une équipe spécialisée dans les communications numériques et les médias sociaux, qui mettra au point de nouveaux moyens d'accroître le sentiment d'appartenance et d'établir le contact entre les employés.

Le site Web des retraités de la TD est une collectivité virtuelle qui permet à notre réseau d'environ 7 000 retraités de rester en contact en leur donnant accès à des forums de discussion, à un répertoire des retraités et à des renseignements sur les activités sociales.

Périodes de transition

Lorsque des employés sont mutés en raison de l'élimination de postes, de la réduction de l'effectif ou de regroupements, nous leur donnons en priorité la possibilité de poser leur candidature pour des postes au sein de l'entreprise. Lorsqu'il y a des regroupements de succursales ou de secteurs d'activité, nous nous efforçons de réduire les répercussions globales en utilisant l'attrition naturelle et en adaptant à l'avance nos niveaux d'embauche. Lorsque des postes sont éliminés, nous avons pour politique d'aviser les employés au moins 30 jours à l'avance chaque fois que c'est possible (60 jours aux États-Unis).

La Banque verse aux employés qui perdent leur emploi à cause d'un regroupement ou d'une réduction de personnel des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques de l'industrie. Nous offrons aussi des services de remplacement externe aux employés visés afin de les aider à trouver un emploi acceptable à l'extérieur de la Banque.

Équilibre et bien-être

La TD propose différents arrangements pour aider les employés à équilibrer leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

Nous offrons diverses options de travail afin de permettre aux directeurs et aux employés de faire preuve de créativité lorsqu'il s'agit de déterminer de quelle façon, à quel moment et de quel endroit le travail peut être accompli :

- congés payés ou sans solde dans diverses circonstances;
- jusqu'à huit semaines de congé sans solde aux employés qui doivent prendre soin d'un membre de leur famille gravement malade (au Canada);
- jusqu'à 52 semaines de congé parental et la possibilité de six semaines de revenu en sus des prestations gouvernementales pour garde d'enfants pour la mère, le père, un parent biologique ou adoptif (au Canada);
- le retour graduel au travail après une absence;
- des congés payés pour faire du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales.

En 2010, nous avons mis à l'essai trois nouvelles options afin d'offrir aux employés plus de choix sur l'endroit et le moment où ils travaillent. Si les essais sont concluants, nous mettrons les options en place à l'échelle de la Banque.

Santé et sécurité

Nous souhaitons que notre personnel soit en santé et en sécurité, peu importe où il travaille. Nos employés et nos directeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'excellent dossier de la Banque en matière de santé et de sécurité. Au Canada, il existe un Comité national sur les politiques de santé et sécurité et des représentants en santé et sécurité 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.

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 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.

Statistiques sur les accidents du travail¹ (Canada)	2009	2008	2007
Blessures mineures ²	199 (0,42 %)	235 (0,51 %)	243 (0,54 %)
Blessures invalidantes ³	79 (0,16 %)	85 (0,19 %)	76 (0,17 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	323	834	654

¹ Dernières données disponibles. Les données sur 2010 seront transmises au gouvernement fédéral au printemps 2011. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés au Canada de la TD 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, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

Soutien financier pour les employés

Grâce au programme Soutien en direct TD, nos employés au Canada peuvent profiter des mêmes conseils financiers confidentiels que ceux que nous offrons à nos clients. En 2010, les ménages de 124 employés ont pu bénéficier de mesures de consolidation de leurs dettes, du refinancement de leur emprunt hypothécaire ou d'un allongement de la durée de leur emprunt.

Programmes favorisant le bien-être

Pour aider ses employés à atteindre un équilibre, la Banque offre divers programmes, outils et ressources favorisant le bien-être, dont les employés peuvent profiter sur place ou à la maison, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Citons notamment :

- un programme d'aide aux employés;
- le programme Ça va mieux maintenant – un système Web interactif et confidentiel offert aux employés et aux membres de leur famille immédiate, conçu pour améliorer le diagnostic et le traitement de troubles de santé mentale les plus fréquents, comme la dépression et l'anxiété (au Canada);
- le Programme Trauma-Secours en cas d'incident critique;
- des appuis à la garde d'enfants (au Canada);
- la vaccination contre la grippe sur place dans les principaux centres, ainsi qu'un programme de remboursement du vaccin;
- des massages, des traitements d'aromathérapie et de réflexologie, une évaluation de la santé cardiaque, la surveillance de la tension artérielle, des examens oculaires et des vaccins contre la grippe sur place (au Royaume-Uni);
- une évaluation des risques pour la santé et des outils et des programmes en ligne sur la santé et le bien-être visant à aider les employés à mieux comprendre leur bien-être personnel et à faire des choix santé (au Canada et aux États-Unis);
- des foires sur la santé, où les employés peuvent faire prendre leur tension artérielle, consulter un dentiste ou un optométriste, se faire donner un massage et obtenir une évaluation chiropratique et podiatrique (Services bancaires de gros aux États-Unis).

Le tout nouveau programme Best Doctors a été mis en place en 2010. Ce service de consultation aide nos employés canadiens à naviguer dans le système de soins de santé et à trouver les spécialistes dont ils ont besoin. Dans le cas d'une maladie grave, il leur donne accès à des spécialistes de renommée internationale qui collaborent avec leur médecin traitant pour faire en sorte que le bon diagnostic soit posé et que le traitement approprié soit entrepris.

Nos projets

En 2011, nous lancerons un compte de bien-être à l'intention des employés canadiens. Les employés pourront échanger les crédits payés par la Banque contre une inscription à un programme d'entraînement, du matériel d'exercice, des programmes d'amélioration de la santé, des conseils et des articles de prévention pour eux et les membres admissibles de leur famille.

Récompenses et reconnaissance

Le succès de la Banque est tributaire du travail formidable que nos employés accomplissent, et nous cherchons sans cesse des moyens de les motiver et de les récompenser dans toute leur diversité. Nous avons donc élaboré plus de 30 programmes servant à reconnaître le rendement et les étapes importantes des états de service, à exprimer notre reconnaissance au quotidien et à organiser des célébrations plus informelles.

- En réaction aux commentaires des employés, nous mettons en place un programme mondial de reconnaissance des services en 2011.
- Pour les remercier de leur précieux apport, nous avons offert à tous nos employés au Canada un congé payé supplémentaire en 2010.

Reconnaissance par les pairs

Les employés peuvent souligner leurs propres moments ou la contribution de leurs collègues à l'amélioration de l'expérience des clients en soumettant une anecdote en ligne. Depuis décembre 2008, 122 301 anecdotes ont été publiées sur le site intranet de TD Canada Trust et 53 637 reconnaissances WOW en ligne ont été attribuées aux États-Unis.



Créer des occasions

Rendement et perfectionnement

La formation de nos employés est essentielle pour faire en sorte que la Banque soit un endroit où il fait bon travailler. Nous offrons les emplois et les promotions en fonction du mérite et du rendement de chaque personne. Notre processus de Rendement et perfectionnement individuel est au cœur du perfectionnement des employés à la TD. Nous encourageons les employés à prendre en charge le cheminement de leur carrière et leur perfectionnement, et nous aidons les directeurs à se préparer en vue des discussions sur le perfectionnement individuel et la planification de la carrière. Tous les directeurs et les employés participent à une évaluation au milieu de l'année et à une autre en fin d'année.

Voici certains des outils et des programmes qui sont conçus pour favoriser le perfectionnement des employés :

- les cartes d'apprentissage;
- le Système de gestion de la formation;
- les programmes d'apprentissage accélérés portant sur divers postes vacants;
- les programmes de remboursement des frais de scolarité;
- le mentorat de groupe et individuel.

Cheminement de carrière

Afin d'offrir davantage de soutien à l'avancement et au perfectionnement d'un plus grand nombre de personnes à l'échelle de la TD, nous avons mis en place :

- un processus de gestion de carrière simple en quatre étapes;
- des vidéos et des séminaires en ligne sur la planification de la carrière et le perfectionnement;
- un système interactif d'évaluation en ligne qui aide les employés à trouver les outils qui répondent à leurs besoins;
- des conseils provenant d'experts internes et externes sur les carrières et le perfectionnement;
- des entrevues avec des dirigeants et des témoignages sur leurs véritables expériences professionnelles;
- Career Advisor – un outil interactif en ligne de cheminement de carrière qui permet aux employés d'évaluer leurs forces, leurs valeurs, les facteurs qui les motivent et leurs préférences professionnelles.

Voici les principales mesures que nous avons prises :

- Nous avons lancé le système Planification des ressources et rendement, outil en ligne centralisé qui intègre la gestion du rendement et du perfectionnement à d'autres processus liés au cheminement de carrière.
- Nos employés aux États-Unis ont maintenant accès à un grand nombre des outils de gestion du rendement qu'utilisent tous les autres employés de la Banque. En 2011, ils pourront fixer leurs objectifs en ligne.
- C'est la première année complète pour laquelle les évaluations du rendement annuel ont été effectuées en ligne; jusqu'à maintenant, environ 78 % des employés au Canada ont reçu une évaluation au milieu de l'année ou une évaluation de fin d'année en ligne, ou les deux.
- Jusqu'à maintenant, environ 33 % des employés au Canada ont élaboré un plan de perfectionnement personnel en ligne. Nous nous attendons à ce que ce nombre augmente dans l'année à venir.

Apprentissage des employés

La TD a investi plus de 74 millions de dollars en formation et en perfectionnement au cours de l'année dernière. En plus des cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD, les montants qui figurent ci-dessous couvrent également des cours externes, des certificats et des agréments.

Investissement en formation et perfectionnement – Groupe Banque TD ^{1,2,3,4}	2010	2009	2008
Investissement de la TD dans la formation (en millions de dollars)	73,9	56,2	55,6
Investissement de la TD dans la formation par employé (en dollars)	1 047	1 215	621
Nombre moyen de jours de formation par employé	5,81	3,90	3,88
Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe (en millions de dollars)	13,6	8,46	11,7

¹ Les données de 2010 ne comprennent pas celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

² Les données de 2009 et de 2008 ne comprennent pas celles de TD Bank, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

³ Un jour moyen correspond à 7 heures pour un employé aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

⁴ Les données sur la formation par catégorie d'employés ne sont pas disponibles et ne peuvent être estimées.

Nos projets

En 2011, la quasi-totalité des employés de la TD aura accès au système en ligne de la Banque, Planification des ressources et rendement, ce qui permettra à nos employés de vivre une meilleure expérience. Ce système élimine le recours aux évaluations du rendement et aux plans de perfectionnement personnel sur papier, et permet aux employés et aux directeurs de revoir et de mettre à jour ensemble tous les aspects du rendement et du perfectionnement en ligne et en temps réel.

Développement du leadership

La croissance et le succès à venir de la TD reposent sur la formation des employés talentueux d'aujourd'hui et de demain; il s'agit en fait d'une des principales responsabilités des dirigeants et des leaders de tous les échelons de la TD. Tout au long de l'année, notre chef de la direction et la haute direction participent à des sessions d'évaluation des talents afin de déterminer les besoins de perfectionnement et les progrès accomplis par nos employés les plus performants. Les leaders remplissent une évaluation annuelle afin de désigner et de former un bassin de futurs leaders qui seront capables d'assumer des responsabilités de direction dans l'avenir.

Nous investissons des sommes considérables pour aider nos employés à améliorer leurs compétences de leadership au moyen de programmes de perfectionnement, d'occasions de carrière déterminées et d'activités d'établissement de relations comme le mentorat et le réseautage. Le chef de la direction, la haute direction et d'autres dirigeants participent à des programmes de perfectionnement en leadership de la Banque. Ces programmes permettent aux participants de rencontrer directement les leaders et de mieux comprendre nos valeurs essentielles, notre stratégie d'affaires, ainsi que notre méthode de prise de décision et de perfectionnement, le tout en vue de réaliser notre stratégie.

TD Bank a été l'un des principaux commanditaires de la conférence sur le leadership des femmes de la Simmons School of Management de Boston. Des employés y ont participé en personne ou par webdiffusion.

Voici nos principaux programmes et outils :

- **Académie du leadership**, programme d'orientation à l'intention des nouveaux dirigeants qui les guide dans leurs nouvelles fonctions de leadership dans le contexte de notre stratégie, de nos valeurs et du profil d'un leader efficace à la TD.
- **Préparer l'avenir**, conçu à l'intention des dirigeants, ce programme met l'accent sur le rôle des leaders dans la préparation d'une relève pour l'avenir et l'acquisition de connaissances sur la création d'un milieu de travail inclusif. Notre chef de la direction se fait un devoir de participer à ce programme et de prendre le temps de répondre aux questions sur les activités de la Banque et les stratégies en matière de ressources.
- Les **communautés de praticiens Préparer l'avenir** permettent aux dirigeants de perfectionner leurs compétences de leadership. Ce programme comprend des activités en ligne, des téléconférences et des entretiens en personne.
- Le **programme de formation de la relève Préparer l'avenir** mis en place en 2010 fait en sorte que nous disposons d'un solide bassin de candidats talentueux au sein des employés de direction qui occuperont dans l'avenir des postes de leadership.
- Le processus **Feedback 360°** permet de faire des commentaires honnêtes et confidentiels aux directeurs. L'objectif de ce programme est le perfectionnement, non pas le rendement.
- Le **programme personnalisé de développement du leadership** est composé d'autres outils et programmes, dont des évaluations externes des compétences effectuées par des psychologues du travail, l'aide de conseillers lors de périodes de transition professionnelle ou de développement d'une capacité, le mentorat, des programmes de perfectionnement dans des écoles de commerce mondiales de haut niveau, comme celles de Harvard et de Stanford, et des sessions d'interaction avec le conseil d'administration.

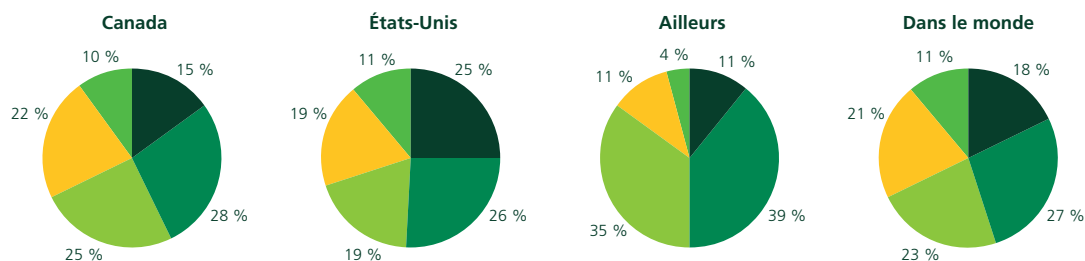
Profil de l'effectif

Nombre d'employés par bureau

Employés au Canada au 31 octobre 2010				
Province ou territoire	Temps partiel	Temps plein	Total	2009
Alberta	1 468	2 905	4 373	4 283
Colombie-Britannique	1 566	3 017	4 583	4 546
Manitoba	238	421	659	663
Nouveau-Brunswick	116	186	302	281
Terre-Neuve-et-Labrador	49	97	146	145
Territoires du Nord-Ouest	2	9	11	12
Nouvelle-Écosse	138	369	507	497
Ontario	8 756	30 763	39 519	37 268
Île-du-Prince-Édouard	24	49	73	67
Québec	915	2 421	3 336	3 098
Saskatchewan	228	318	546	570
Yukon	9	18	27	31
Total	13 509	40 573	54 082	51 461
Employés aux États-Unis au 31 octobre 2010				
État			Total	2009
Connecticut			983	—
Delaware			250	—
District de Columbia			88	—
Floride			1 892	—
Maine			2 977	—
Maryland			170	—
Massachusetts			2 386	—
New Hampshire			1 083	—
New Jersey			8 408	—
New York			3 950	—
Caroline du Nord			206	—
Pennsylvanie			1 860	—
Rhode Island			19	—
Caroline du Sud			1 355	—
Texas			17	—
Vermont			410	—
Virginie			292	—
Autres ¹			21	—
Total			26 367	22 893 ^{2,3}
¹ Comprend les employés qui habitent dans d’autres États. Les chiffres ont été regroupés pour assurer la confidentialité des renseignements.				
² La répartition des employés par État en 2009 n’est pas disponible et ne peut raisonnablement être estimée.				
³ Ne comprend pas TD Ameritrade.				
Employés ailleurs dans le monde				
International*			1 077	901
* Comprend TD Waterhouse au Royaume-Uni et les Services bancaires de gros en Europe, en Amérique et en Asie-Pacifique.				
Total			81 526	75 255

ÂGE DES EMPLOYÉS DE LA TD

■ <25 ans ■ 26-34 ■ 35-44 ■ 45-54 ■ 55>



Diversité

Diversité et intégration

Nous aspirons à être la banque de choix des collectivités diversifiées. Notre objectif consiste à offrir un milieu de travail juste, diversifié et favorisant l'intégration à un effectif qui est le reflet des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. De cette manière, nous faisons en sorte que la TD soit encore plus solide demain qu'elle ne l'est maintenant.

Notre approche

Dans nos activités, nous avons adopté une approche globale à trois volets en matière de diversité et d'intégration : notre manière de recruter, de gérer et de former nos employés; notre manière d'offrir nos services à notre clientèle et de mettre nos activités en marché; et notre manière de contribuer à nos collectivités.

Nous progressons, mais nous savons que pour favoriser davantage la diversité et l'intégration, nous devons prendre notre temps et nous engager. Nous en sommes encore au tout début de notre projet.



Domaines d'intervention

Nos activités axées sur la diversité et l'intégration portent principalement sur six domaines d'intervention :

- Femmes en position de leadership
- Minorités (visibles) en position de leadership
- Personnes handicapées
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)
- Autochtones du Canada
- Être au service de collectivités diversifiées

Défis de 2010	Notre réaction
• Nous rencontrons constamment des difficultés à recruter des représentants des communautés noire, hispanique et autochtone ainsi que des personnes handicapées.	• Nous continuons de mettre l'accent sur nos activités de recrutement ciblé. Nous présentons la TD comme un employeur de choix et nous faisons connaître la Banque à ces communautés.
• Il est difficile d'évaluer le nombre d'employés ayant une incapacité au sein de la Banque. En effet, ce ne sont pas tous les employés qui se présentent comme tels, surtout si leur milieu de travail a déjà été adapté.	• Nous continuons d'inciter tous nos employés à remplir le sondage sur l'équité en matière d'emploi et le sondage sur la diversité et l'inclusivité au Canada ainsi que le profil de renseignements sur l'employé à l'embauche et le sondage sur l'expérience des employés aux États-Unis afin de nous aider à déterminer si nous progressons vers l'atteinte de nos objectifs.

Ces domaines ont été choisis après consultation avec les employés de la Banque, ses clients et ses collectivités. La représentation des employés est en croissance constante dans la plupart des domaines, mais nous savons qu'il reste fort à faire à cet égard.

Tendances – Équité en matière d'emploi à la TD ^{1,2,3} (Canada) %		2009	2008	2007
Femmes	Total	65,60 ✓	66,18	66,88
	Haute direction ⁴	33,13 ✓	33,78	29,55
	Cadres intermédiaires et autres ⁵	46,63 ✓	47,17	47,37
Minorités visibles ⁶	Total	26,14 ✓	25,97	25,38
	Haute direction ⁴	8,59 ✓	8,10	7,20
	Cadres intermédiaires et autres ⁵	18,18 ✓	18,73	18,03
Autochtones ⁶	Total	1,07 ✓	1,06	1,22
	Haute direction ⁴	0,61	0,68	0,38
	Cadres intermédiaires et autres ⁵	0,86	0,68	0,71
Personnes handicapées ⁶	Total	3,61 ✓	3,73	3,78
	Haute direction ⁴	2,45	2,70 ⁷	5,30
	Cadres intermédiaires et autres ⁵	3,32	3,47	3,95

¹ Correspond aux montants fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre. Les statistiques de 2010 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral du Canada d'ici juin 2011.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances générales qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

³ Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

⁴ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui ont le pouvoir de signature.

⁵ Se reporter au glossaire pour consulter une définition de l'expression « cadres intermédiaires et autres ».

⁶ Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

⁷ La diminution est due en partie aux départs à la retraite.

Représentation – Conseil d'administration du Groupe Banque TD	16 membres
Femmes	31 %
Minorités visibles	6 %
Personnes handicapées	–
Autochtones	–

Pour la deuxième année de suite, TD Bank, America's Most Convenient Bank, a été nommée par la Human Rights Campaign, le plus important organisme américain de défense des droits de la personne, parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis en 2010 pour les employés de la communauté LGBT.



Diversité et intégration des employés

Nous nous sommes engagés à offrir un environnement accueillant et accessible où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous devons donc établir un effectif qui est le reflet de la diversité de notre clientèle et des collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités, et créer un milieu où tous les employés ont l'occasion de réaliser leur potentiel.

Nos domaines d'intervention sont encore importants, mais avec le temps les commentaires des employés nous ont amenés à définir quatre priorités qui sont communes à tous les groupes. Ces priorités ont servi de fondement à nos réflexions sur la diversité et l'intégration en 2010 et aux activités que nous avons entreprises en 2011. Les voici :

- le recrutement;
- le mentorat et le réseautage;
- la gestion des talents;
- la formation et le perfectionnement.

Catalyst Canada a remis à Ed Clark son tout premier Prix honorifique dans la catégorie Chef de la direction. Ce prix souligne la contribution de personnes qui ont apporté une contribution notable et essentielle à l'avancement des femmes.



Recrutement

Nos activités de recrutement visent à atteindre les plus vastes bassins de talents. Pour ce faire, nous devons nous faire connaître et établir des relations avec des organismes de renom régionaux et nationaux qui sont au service de groupes diversifiés.

En 2010, nous avons participé aux activités suivantes :

- la conférence L'intégration : ça travaille 2010 du Conseil des Ressources Humaines Autochtones est un événement qui met en contact des diplômés autochtones de tout le pays et des employeurs;
- un programme de préparation au milieu de travail à l'intention des candidats handicapés;
- le programme de retour au travail à l'intention des professionnelles;
- le programme hireAbility aux États-Unis qui permet aux agents de recrutement de la Banque de trouver et d'embaucher des candidats handicapés;
- aussi aux États-Unis : les congrès nationaux et les foires d'emploi de la National Black MBA Association et de la National Society of Hispanic MBAs, ainsi que la foire d'emploi de la Reaching Out MBA pour les membres de la communauté LGBT.

Par l'intermédiaire d'un partenariat avec ACCES Employment, nous avons présidé des activités de mise en relation de services financiers et de mentorat éclair. Ces activités ont donné à des chercheurs d'emploi, dont de nombreux nouveaux Canadiens, une occasion de rencontrer en personne des agents de recrutement et des cadres de la TD afin d'obtenir des conseils sur leur curriculum vitae et de passer une mini-entrevue.

Mentorat

Des outils et des programmes de mentorat soutiennent tous les employés dans leur acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés qui les aideront à réussir.

En réaction aux commentaires de nos employés, nous offrons maintenant une gamme de groupes de mentorat, notamment pour les employés récemment immigrés, les femmes en position de leadership, les employés qui se définissent comme des membres de la communauté LGBT et les membres des minorités visibles. Plus de 180 employés au Canada ont participé à une activité de mentorat de groupe en 2010 et 25 employés ont profité du tout nouveau programme lancé aux États-Unis.

En 2010, Ed Clark, président du Groupe et chef de la direction, a reçu le prix de leadership d'Égale Canada. « L'une des choses les plus importantes que nous pouvons faire en tant que communauté c'est de souligner l'apport de nos alliés dans notre combat pour le respect et l'égalité. Ed Clark mérite tout notre respect. Il a lui-même positionné la TD en tant que plus important défenseur de la diversité en milieu de travail et de la communauté LGBT au Canada. Ce type de leadership d'avant-garde doit émaner de la direction », a déclaré Helen Kennedy, directrice générale d'Égale Canada, Human Rights Trust.



Réseaux d'employés

TD Bank a tenu ses premières activités de réseautage à l'intention des employés de la communauté LGBTQA dans le Maine et le New Jersey. Plus de 100 employés ont discuté de l'intégration des membres de leur communauté et élaboré des plans en ce sens.

Nous avons formé de vastes réseaux d'employés qui permettent à des personnes provenant de divers milieux de se tenir au courant des activités de réseautage, des produits, des services et des programmes ciblés à l'intention de groupes diversifiés, des activités communautaires, des dons et des occasions de faire du bénévolat. Les employés peuvent partager des idées et des expériences, et leurs commentaires contribuent à définir la stratégie de la Banque en matière de diversité et d'intégration.

Chaque année, nous tenons habituellement plus de 50 activités de réseautage, notamment une célébration du Mois de l'histoire des Noirs, les fêtes du Nouvel An chinois, des activités de la fierté, des campagnes de sensibilisation sur la situation des personnes handicapées et des groupes de discussion sur l'intégration des personnes handicapées.

Plus de 4 800 employés sont des membres actifs des réseaux suivants :

- Ability Network,
- Cercle des employés autochtones,
- réseau communautaire d'employés noirs,
- réseaux communautaires d'employés chinois, coréens et d'Asie du Sud,
- réseaux de la fierté des membres de la communauté LGBTQA,
- réseau des femmes en position de leadership.

Plus de 200 employés aux États-Unis ont participé à la première journée de sensibilisation à la situation des personnes handicapées de TD Bank. Des personnes, handicapées ou non, ont fait du réseautage et obtenu des renseignements sur l'accessibilité.

Gestion des talents

Nous aspirons à faire en sorte que la diversité et l'intégration fassent partie intégrante de tous les aspects de la planification des ressources, du rendement, du perfectionnement et de la gestion de la carrière à la TD et qu'il n'existe pas d'obstacles systémiques ou de parti pris dans nos politiques, processus et pratiques.

Afin de nous conformer aux dispositions de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, en 2010, nous avons demandé que la revue de tous nos systèmes d'emploi canadiens soit effectuée par un tiers. Les conclusions de cette revue définiront les aspects à améliorer que nous intégrerons à nos plans futurs tant au Canada qu'aux États-Unis.

« La TD a mis en place des assises et un cadre de travail solides en matière de diversité. Les membres de la haute direction sont fortement engagés à l'égard de la diversité, et leurs réalisations sont nombreuses. Comme prévu, le cheminement en matière de diversité se poursuit, et certains aspects peuvent encore être améliorés. »

Conclusion d'une revue des systèmes d'emploi faite par un tiers

Formation et perfectionnement

Nous avons enchâssé nos principes de diversité et d'intégration dans l'apprentissage officiel et informel afin que les employés puissent comprendre ces sujets et en discuter. Tous nos programmes de leadership comprennent de la formation sur la diversité et l'intégration. Nous offrons aussi les programmes suivants :

- **Atelier Prôner la diversité** : À l'intention de tous les gestionnaires de personnel au Canada. En réaction aux commentaires reçus, nous avons mis l'accent sur une sensibilisation accrue envers la communauté noire, les questions relatives à la communauté LGBT et l'intolérance à l'égard des problèmes de langage des nouveaux immigrants.
- **Formation sur les petites injustices** : Plus de 1 200 dirigeants et gestionnaires de personnel ont suivi ce programme de formation dans le cadre du programme de formation sur la diversité à la TD en 2010.
- **Cours sur la valeur des alliés** : En 2010, plus de 1 200 employés au Canada ont suivi ces cours visant à aider tous les employés à comprendre leur rôle dans l'établissement d'une culture favorisant l'intégration.
- **Americans with Disabilities Act** : Une formation à l'intention des employés des ressources humaines aux États-Unis portant sur l'Americans with Disabilities Act et ayant pour but de les aider à améliorer leur capacité à mettre correctement en œuvre les politiques et à traiter les employés handicapés avec justice.
- **Les directives portant sur la transition de genre en milieu de travail** portent sur les pratiques exemplaires à adopter à l'égard des personnes qui sont ou pourraient être transgenres. Ces directives s'adressent à ces personnes, à leurs collègues, aux gestionnaires de personnel et au personnel des ressources humaines et visent à créer un environnement favorisant davantage l'intégration. Ces directives sont également utiles pour les employés qui travaillent avec des clients transgenres.

Nos projets

Formation en ligne sur la diversité et l'intégration : Jusqu'à maintenant, la totalité de nos programmes officiels s'adressait aux personnes qui en gèrent d'autres. En 2011, nous lancerons un programme de formation en ligne sur la sensibilisation à la diversité à l'intention de tous les employés au Canada et aux États-Unis. Nous offrirons aussi de la formation pour les employés qui font affaire avec des clients handicapés.

Soutenir la diversité au sein des collectivités

Au Canada, nous affectons au moins 10 % des fonds des commandes de la Banque à des organismes menant des activités liées à la diversité. En 2010, nous avons dépassé notre engagement en versant 18,6 %, soit 6,9 millions de dollars, à ces organismes.

La majorité des activités que nous soutenons reflètent nos propres priorités en matière de diversité : les membres des minorités visibles, les femmes en position de leadership, les personnes qui se définissent comme une personne lesbienne, gaie, bisexuelle ou transgenre et leurs alliés et, au Canada, les autochtones. En plus de financer des événements, nous offrons tout au long de l'année notre soutien à des organismes qui veulent faire une différence dans la société. Nous mettons aussi en contact les organismes communautaires et les employés qui veulent faire du bénévolat.

En voici des exemples pour 2010 :

- Nous avons appuyé les célébrations annuelles du **Mois de l'histoire des Noirs** en tenant divers événements dans le domaine des arts, du divertissement et de la culture dans la région du Grand Toronto. Le thème D'hier à aujourd'hui souligne les nombreuses réalisations, passées et présentes, des Canadiens de race noire.
- Nous avons contribué à l'organisation de deux événements importants axés sur la diversité qui se tiendront à Toronto : les festivités de la **World Pride** en 2014 et la conférence nord-américaine de la **Urban Financial Services Coalition (UFSC)** en 2012. L'UFSC offre des programmes de perfectionnement professionnel aux membres des minorités visibles travaillant dans des établissements de services financiers. C'est la première fois que cette association tiendra une conférence à l'extérieur des États-Unis.
- Nous avons appuyé **15 festivals de la fierté** au Canada et aux États-Unis.
- Nous avons été le commanditaire principal du **YWCA New York City Academy of Women Achievers**, événement annuel qui souligne la contribution des femmes d'affaires qui cherchent à donner aux femmes la possibilité de s'assumer et à éliminer le racisme.
- Nous avons soutenu les **Gay Men's Health Crisis Centers** aux États-Unis. Ces centres offrent des services de prévention et des soins aux hommes et aux femmes qui sont atteints du SIDA ou porteurs du VIH et aux membres de leur famille.
- Nous avons aidé la **Queer Women's Health Initiative** à lancer une campagne de sensibilisation à l'intention de diverses collectivités sur la nécessité de passer chaque année un test Pap permettant le dépistage du cancer du col utérin.
- Nous avons été le commanditaire principal du **Mayfest**, événement très attendu chaque année à l'intention des personnes atteintes de surdité, de leur famille et de leurs amis.
- Nous avons établi un partenariat avec le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) afin d'offrir leur excellent programme de mentorat **Mentoring Partnership** à Vancouver, à Edmonton, à Calgary, en Saskatchewan, à Kitchener-Waterloo, au Nouveau-Brunswick et à Halifax. Ce programme aide les nouveaux immigrants à rechercher un emploi au Canada.

Nos collectivités

Avoir une incidence positive

La TD contribue au développement économique et social des collectivités diversifiées auxquelles s'adressent nos services. En 2010, nous avons fait des dons totalisant plus de 57,7 millions de dollars au profit d'organismes sans but lucratif au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

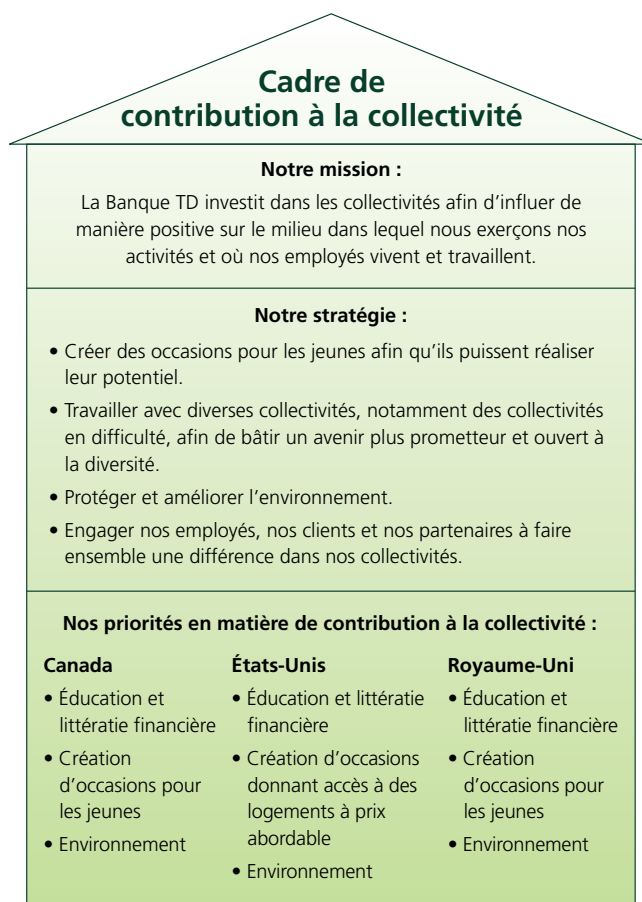
Dons aux collectivités en 2010 (en millions de dollars canadiens)	
Dons de la TD	57,7
Dons des employés	12,4
Dons des clients	3,6
Total	73,7

Notre approche

Nous cherchons à avoir une incidence positive dans les collectivités où nous exerçons nos activités et où nos employés vivent et travaillent. À la TD, nous produisons un effet en contribuant au développement social et économique de nos collectivités. Nous y parvenons en favorisant la collaboration de nos employés et de nos clients avec des organismes communautaires locaux.

Au cours des cinq dernières années, la TD s'est transformée : étant d'abord une entreprise essentiellement canadienne, elle est maintenant présente aux États-Unis et au Royaume-Uni. Il nous est apparu évident que nous avons besoin d'une approche plus uniforme à l'échelle de l'entreprise en matière de dons aux collectivités. Nous avons pris un peu de recul pour évaluer le travail accompli et élaborer un nouveau cadre de travail.

En passant en revue nos programmes actuels, nos priorités, les nouveaux besoins des collectivités et les commentaires des employés, les priorités suivantes se sont imposées à nous :



Nous adoptons de nouveaux objectifs en 2011. Le nouveau cadre de travail nous aidera à bien cibler nos dons et à établir un lien entre les différentes activités de relation avec les collectivités de l'ensemble de la Banque.

Défis de 2010	Notre réaction
• Le ralentissement économique continue de toucher les personnes et les familles, augmentant la demande de services aux collectivités.	• Nous avons maintenu notre appui à nos partenaires communautaires et augmenté le total de nos dons, qui est passé à 57,7 millions de dollars en 2010.
• La TD cherche à harmoniser sa stratégie en matière de dons aux collectivités à l'échelle mondiale, tout en tenant compte des différences régionales.	• Grâce aux 20 directeurs régionaux des relations avec les collectivités qui couvrent nos marchés, nous disposons de la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins locaux.
• Comprendre et évaluer l'incidence de nos dons en argent sur la vaste gamme de programmes que nous appuyons.	• La TD est l'un des membres fondateurs du London Benchmarking Group au Canada et nous collaborons avec cette association à la mise au point de nouveaux indicateurs pour 2011.

Notre incidence

Nous savons que de nombreux organismes communautaires dépendent de notre soutien. En 2010, nous avons continué de respecter notre engagement d'être la meilleure banque en faisant don de 57,7 millions de dollars à des organismes communautaires du Canada, des États-Unis et du Royaume-Uni.

- En 2010, la TD a fait don de 37 millions de dollars à des organismes communautaires au Canada, ce qui représente 1,4 %  de la moyenne mobile sur cinq ans des profits avant impôts. Imagine Canada a fixé à 1 % l'objectif de dons d'entreprise recommandé.
- En 2010, la TD Charitable Foundation a versé 13 millions de dollars américains à des organismes sans but lucratif aux États-Unis, ce qui correspond à 1,03 %  des bénéfices avant impôts de TD Bank. Il s'agit d'un pourcentage des bénéfices avant impôts supérieur à la moyenne américaine pour les dons des sociétés en 2009, qui est de 0,9 % selon la Giving U.S.A. Foundation.

Performance annuelle

Dons d'entreprise	2010	2009	2007
Canada ¹ (en millions de dollars canadiens)	38,4	37	35,5
États-Unis ² (en millions de dollars américains)	18,6³	19,3 ³	21,9 ³
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	87	74	44
Dons des employés			
Canada (en millions de dollars canadiens)	11,1	9,5	6,8
États-Unis (en milliers de dollars américains)	1 200	700	–
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	42	25	3
Subventions au bénévolat d'employés			
Canada (en milliers de dollars canadiens)	409	336	257
États-Unis (en milliers de dollars américains) ⁵	77,5	–	–
Dons des clients			
Canada (en millions de dollars canadiens)	3,6	4,7	4,6

¹ Ce montant comprend les dons en nature, comme le matériel, les ordinateurs et le mobilier. En 2010, les dons en nature de la Banque se sont élevés à 1,4 million de dollars (1,03 million de dollars en 2009; 0,57 million de dollars en 2008). Ne comprend pas les frais de gestion des programmes.

² Il n'y a pas de dons en nature et les frais de gestion des programmes sont exclus.

³ Comprend 13 millions de dollars américains provenant de la TD Charitable Foundation (13,9 millions de dollars américains en 2009; 11,5 millions de dollars américains en 2008).

⁴ Le programme américain de subventions au bénévolat a été lancé en 2010.

Dons des clients

Dans l'ensemble de son réseau de succursales, la TD incite ses clients à verser des dons au Réseau Enfants-Santé et à la Fondation TD des amis de l'environnement. Le montant des dons témoigne de la générosité de nos clients; pour notre part, nous assumons les coûts de la campagne de financement (marketing, salaires et frais d'opération) pour faire en sorte que le Réseau et la Fondation bénéficient de la totalité des fonds versés.

LBG Canada

Le London Benchmarking Group (LBG) fait la promotion d'une nouvelle norme mondiale en matière de production de rapports sur les activités d'investissement communautaire, qui donne lieu à une comparaison plus significative des activités de dons aux collectivités. Puisqu'il n'existe pas de principe comptable généralement reconnu (PCGR) sur la présentation des dons aux collectivités, les sociétés ont depuis longtemps adopté des méthodes différentes pour faire leurs calculs.

La TD est un des membres fondateurs de LBG Canada. En tant que tiers externe, cette association propose une méthode normalisée d'évaluation des investissements communautaires et passe en revue les dons aux collectivités que chaque participant déclare pour vérifier si la méthode a été correctement appliquée.

Dans le présent rapport, nous utilisons les normes LBG pour calculer notre performance en matière de dons aux collectivités, en plus de notre ancienne méthode, afin d'améliorer la transparence et la comparabilité de nos rapports.

Dons aux collectivités au Canada	
Total des dons d'entreprise en 2010 selon l'ancienne méthode	38,4 M\$
Total des dons d'entreprise en 2010 selon le calcul du LBG	39,6 M\$

Le montant calculé selon la méthode LBG est plus élevé surtout parce qu'il inclut les salaires du personnel de soutien et les frais de gestion des programmes dans le montant total des dons.

Bénévolat

Les employés de la Banque sont fiers de venir en aide à leur collectivité. Au Canada et au Royaume-Uni, tous les employés peuvent obtenir des heures payées afin d'effectuer du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales, à condition d'avoir l'approbation de leur directeur. Nous préparons actuellement un nouveau programme de bénévolat pour tous les employés qui sera mis en place en 2011.

Grâce à notre Programme d'encouragement au bénévolat, les employés qui consacrent bénévolement plus de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré peuvent obtenir une subvention pour cet organisme. En 2010, c'est plus de 488 000 \$ que la TD a ainsi versé en Amérique du Nord.

On nous demande souvent combien d'employés de la Banque environ font du bénévolat. Nous savons combien d'employés bénéficient du programme d'encouragement, mais ces données ne reflètent pas la véritable étendue du bénévolat au sein de notre entreprise. En 2011, nous mettrons en place un nouveau système qui permettra de mieux assortir les employés et les activités bénévoles et qui nous aidera à obtenir des données sur le bénévolat.

Nos priorités

Pourquoi ces domaines sont importants pour la TD

Éducation et compétences financières

Un lien a été établi entre la poursuite des études et l'amélioration du statut socio-économique. Grâce à nos programmes, nous donnons accès à des ressources éducatives qui sont à la base d'un meilleur avenir. La capacité de prendre des décisions éclairées sur l'utilisation et la gestion de l'argent constitue une part essentielle de la vie moderne. Les produits financiers deviennent de plus en plus complexes. Lorsqu'une personne ne possède pas les compétences de base pour prendre des décisions financières solides, sa vie risque d'être perturbée, elle peut perdre sa maison et sa famille peut être déracinée. Une étude menée par les Services économiques TD a montré une forte corrélation entre les compétences financières et la stabilité économique. En élaborant des programmes portant sur les compétences financières, nous améliorons la situation socio-économique des groupes à risque.

Environnement

La TD appuie la préservation et la protection de l'environnement, parce que ces sujets comptent pour toutes nos parties prenantes. Nous savons que si nous ne protégeons pas l'environnement il y aura des répercussions négatives sur notre qualité de vie, les habitats locaux et, en fin de compte, notre prospérité économique.

Offrir des possibilités aux jeunes

En créant des programmes à l'intention des jeunes de toute origine sociale, nous leur permettons de contribuer à leur collectivité diversifiée et dynamique. Nous favorisons l'alphabétisation des enfants; nous appuyons les jeunes de collectivités diversifiées et mal desservies pour qu'ils réalisent pleinement leur potentiel; et nous permettons aux jeunes d'accéder et de contribuer aux arts et à la culture.

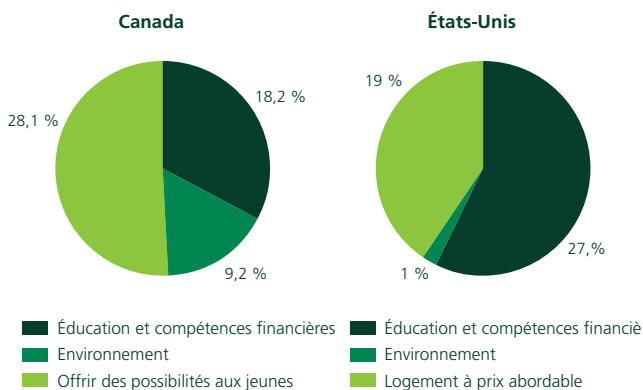
Logement à prix abordable

Les collectivités américaines ressentent encore les effets des perturbations économiques qui ont découlé de la récente récession. Le chômage élevé, les crises du crédit et des prêts hypothécaires et le nombre record de saisies immobilières font partie des problèmes vécus par des millions d'Américains qui arrivaient déjà difficilement à trouver un logement sécuritaire et abordable. TD Bank s'est engagée à améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables dans les quartiers voisins de ses succursales : elle finance des prêts et des investissements liés à l'aménagement des collectivités et accorde un soutien considérable à la TD Charitable Foundation.

Pourcentage des dons consacrés aux domaines d'intervention

Notre objectif est de consacrer 50 % du total de nos dons à nos domaines d'intervention. Les résultats ci-dessous reflètent une transition graduelle, car nous commencerons à affecter davantage de fonds à ces domaines au cours des prochaines années.

POURCENTAGE DES DONNS CONSACRÉS AUX DOMAINES D'INTERVENTION

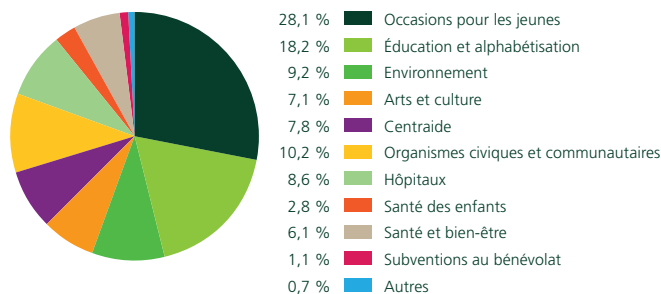


% des dons en argent consacrés aux domaines d'intervention (cible 50 %)	2010	2009
Canada	55,5	49
États-Unis ¹	47	48

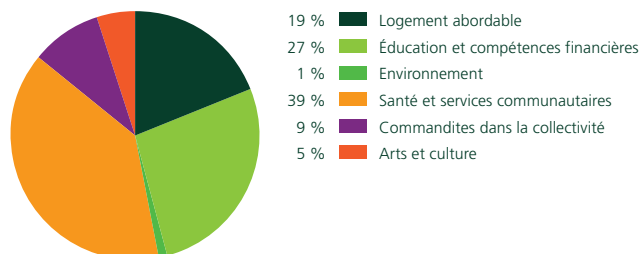
¹ TD Charitable Foundation.

Nous avons besoin de temps pour mettre en œuvre une approche uniforme à l'échelle de l'entreprise; nous tentons aussi d'inclure les données du Royaume-Uni sur les fonds consacrés aux domaines prioritaires.

DONS AUX COLLECTIVITÉS – CANADA – 2010



DONS AUX COLLECTIVITÉS – ÉTATS-UNIS – 2010



Canada

Éducation et compétences financières

En 2010, la Banque a versé plus de 4,3 millions de dollars pour financer l'instruction postsecondaire au Canada. Ces fonds ont servi à financer une variété de **bourses d'études**. Par exemple, nous avons fait un don de 330 000 \$ à l'Université Mount Saint Vincent en Nouvelle-Écosse pour aider des étudiants à obtenir de l'expérience en enseignement au Nunavut, leur permettant du même coup de mieux comprendre les défis que doivent relever les jeunes qui vivent dans le Nord.

Vingt des meilleurs et des plus brillants étudiants au Canada ont reçu une des **Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire**, un prix prestigieux remis aux étudiants exceptionnels qui ont eu une incidence positive sur le monde qui les entoure. Chaque étudiant a obtenu une bourse de 70 000 \$ pour payer les droits de scolarité et les frais de subsistance de ses études postsecondaires, ainsi qu'un emploi d'été à la Banque pour les quatre prochaines années. Depuis 1995, la Banque est venue en aide à plus de 300 étudiants grâce à ce programme.

La TD continue d'appuyer les campus qui favorisent l'intégration et l'accessibilité. Un don de 50 000 \$ sera affecté à la construction d'un nouveau centre pour Autochtones à l'Université Vancouver Island. Ce centre diffusera de l'information sur l'héritage des Premières nations sur le campus.

Accès aux études postsecondaires

En 2010, la TD a versé 750 000 \$ pour faciliter l'accès à des programmes universitaires et postsecondaires. En voici des exemples :

- Le programme **Road to Ryerson** donne à des étudiants du secondaire qui viennent d'apprendre qu'ils n'ont pas été admis à l'Université Ryerson de Toronto une deuxième chance d'améliorer leurs notes et d'aller à l'université.
- Le programme **Helping Youth Pursue Education (HYPE)** est géré par le Centennial College de Toronto. Un total de 120 étudiants ont suivi des ateliers gratuits de six semaines afin d'accroître leurs compétences et d'obtenir leur diplôme d'études secondaires.

Fonds de subvention TD pour l'initiation aux finances

Créé en 2010, ce programme est une première au Canada. Ce programme a pour objectif d'accroître les compétences de gestion d'un budget des membres de groupes défavorisés sur le plan économique et de leur donner confiance dans leur capacité à gérer leurs propres finances.

Fonctionnement

Le Fonds est géré par Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). La TD s'est engagée à verser 11 millions de dollars pour constituer le Fonds, permettant ainsi à SEDI d'accorder des subventions à d'autres organismes sans but lucratif qui favorisent l'acquisition de compétences financières. De plus, la Banque a versé 3,5 millions de dollars au Centre canadien pour l'éducation financière afin de contribuer à l'accroissement des capacités et à l'acquisition de compétences des organismes sans but lucratif. Le Centre propose des ateliers gratuits sur les compétences financières aux travailleurs communautaires. L'objectif consiste à offrir une formation dans le domaine des finances à des personnes qui ont déjà des relations et des contacts avec des membres de groupes défavorisés sur le plan économique – plutôt que de faire appel à des experts financiers qui n'arrivent pas toujours à s'adapter à leur public.

« Grâce à la contribution de la TD, des milliers de Canadiens pourront mieux comprendre comment gérer leurs finances et prendre des décisions éclairées sur les dépenses, l'épargne et les placements. »

Peter Nares, Directeur Général, SEDI

La TD a versé un financement de 14,5 millions de dollars à SEDI dans le cadre du règlement d'un recours collectif (Cassano c. TD) intervenu en 2009.

Environnement

Après avoir consulté nos parties prenantes, nous avons établi les critères qui nous aideront à cibler nos dons en matière d'environnement. À partir de maintenant, notre financement visera à appuyer des projets qui portent sur les domaines suivants :

- verdissement de notre environnement urbain et amélioration de la biodiversité;
- conservation de l'énergie;
- formation en environnement et engagement communautaire.

Ces nouveaux critères sont le prolongement naturel des enjeux que nous considérons comme importants en tant qu'entreprise : l'énergie, le papier (les arbres) et l'éducation.

Fondation TD des amis de l'environnement

La Fondation TD des amis de l'environnement a célébré son 20^e anniversaire en 2010. Depuis la constitution de cette fondation en 1990, nous avons versé 53,9 millions de dollars au profit de 19 300 projets environnementaux locaux. La Banque verse un montant correspondant à la totalité des dons des clients et des employés jusqu'à concurrence de 1 million de dollars; elle finance aussi les salaires et les frais d'exploitation de la Fondation.

La Fondation compte 93 sections dans l'ensemble du Canada, qui font en sorte que les fonds recueillis sont affectés à des projets locaux liés à l'environnement. Il s'agit d'un modèle de collaboration entre les partenaires communautaires, la TD et les employés bénévoles qui a prouvé son efficacité.

En 2010, nous avons fait don de 3,5 millions de dollars à 970 projets communautaires axés sur la protection de l'environnement par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres dons d'entreprise.

Le programme **Ma rue, mes arbres** verse des fonds à des municipalités canadiennes et à des collectivités des Premières nations pour qu'elles plantent et entretiennent des arbres. Des subventions allant jusqu'à 15 000 \$ sont accordées pour financer la plantation et l'entretien d'arbres et des activités éducatives.

Les **Journées des arbres TD** sont des activités bénévoles nationales qui visent à augmenter le nombre d'arbres dans nos collectivités locales. En 2010, la Fondation TD des amis de l'environnement a fièrement lancé sa première Journée des arbres annuelle, qui a entraîné la plantation de près de 20 000 arbres dans 50 collectivités au Canada en seulement deux semaines. Environ 300 employés ont participé à cette activité afin d'embellir nos paysages urbains. En collaborant avec des experts associés, dont Arbres Canada, la Fondation s'est assurée que dans chaque site les bénévoles ont planté des arbres en tenant compte des conditions et du climat de la région.

« Nous vivons à Kelowna. Après avoir vécu les immenses feux de forêt de 2003, on se sent bien de planter des arbres dans l'une des régions ravagées par le feu. J'habite tout près et j'ai très hâte de revoir le "vert" de la TD sur la colline à la place du noir. »

Kathy Stone

Employée de la TD, Colombie-Britannique

Le défi **Vivez en vert** est un concours national qui s'adresse aux étudiants des collèges et des universités, qui peuvent gagner des prix s'ils participent. Cette année, les équipes devaient proposer des changements qu'il faudrait apporter à une collectivité canadienne pour réduire l'empreinte environnementale du Canada. La Fondation a remis un prix de 25 000 \$ à chacune des quatre équipes gagnantes.

Le projet **Sur la piste des marais** est un programme éducatif sur les milieux humides offert par Canards Illimités Canada dans les provinces de l'Atlantique. Les élèves de quatrième année ont l'occasion de découvrir les habitats des milieux humides de leur région, d'observer des oiseaux, de faire de la randonnée dans la nature, d'installer des pièges à mènes et de participer à des jeux sur l'écologie. La Fondation a fourni à 64 écoles du Canada atlantique le financement nécessaire pour qu'elles puissent participer au programme.

Offrir des possibilités aux jeunes

Pendant l'été, les enfants perdent leurs acquis lorsqu'ils cessent de participer à des activités éducatives.¹ Une étude indique que le fait de lire quatre ou cinq livres pendant l'été permet de prévenir la perte des acquis.²

- Plus de 540 000 enfants de partout au Canada (5 % de plus que l'année dernière) ont participé au **Club de lecture d'été TD**, qui permet aux jeunes de rester actifs intellectuellement pendant l'été. Le programme est conçu de manière que les bibliothèques puissent adapter le matériel à leur collectivité. Plus de 200 enfants ayant perdu la vue y ont aussi participé grâce aux autocollants du Club en braille.
- Grâce à son programme de **distribution de livres**, la Banque procède à la plus importante distribution de livres gratuits au Canada. Plus de 500 000 élèves de première année ont reçu un livre en anglais ou en français.
- Le **Prix TD de littérature canadienne pour l'enfance**, d'un montant de 25 000 \$, est remis aux auteurs des livres en anglais et en français qui ont été choisis.

« Le simple geste de remettre un livre à chaque enfant grâce au programme de distribution de livres de la Banque fait une véritable différence dans l'alphabétisation des enfants. »

Charlotte Teeple, directrice générale, Centre canadien du livre jeunesse

Aider les jeunes à réaliser pleinement leur potentiel

- **Jeunesse et philanthropie** : En 2010, plus de 180 écoles secondaires participaient à ce programme au Canada, qui a permis de verser plus de 940 000 \$ à des organismes de bienfaisance sous forme de dons de 5 000 \$. Après avoir étudié les divers besoins de leur collectivité, des étudiants de troisième et quatrième secondaire en choisissent un qui les passionne. Ils trouvent les organismes de bienfaisance de leur région qui œuvrent dans ce domaine. Puis, chaque équipe en choisit un et apprend son mode de fonctionnement, notamment sa mission, son budget, la répartition des fonds et son incidence. Les étudiants présentent leurs conclusions devant leur école et un comité de juges. L'équipe dont la présentation est la plus réussie gagne un don de 5 000 \$, remis par la Toskan Casale Foundation, au profit de l'organisme choisi. Les jeunes sont ainsi sensibilisés à la philanthropie et aux besoins des collectivités qui les entourent. En 2010, la Banque a remis 225 000 \$ pour appuyer ce projet, ce qui porte notre contribution totale des sept dernières années à 1,25 million de dollars.
- **Le projet Remix** : Il s'agit d'un programme innovateur dans le domaine des arts et de la musique qui s'adresse aux jeunes à risque de Toronto et aide ces jeunes talents à réaliser pleinement leur potentiel dans des quartiers où 30 % des élèves des écoles secondaires ne s'attendent pas à obtenir leur diplôme. Les participants peuvent amasser des crédits qui leur permettront d'obtenir leur diplôme d'études secondaires, se faire offrir un stage ou recevoir des fonds pour lancer une nouvelle entreprise. La TD s'est engagée à verser 225 000 \$ sur une période de trois ans. La moitié des diplômés du projet Remix sont inscrits à un programme d'études postsecondaires.

États-Unis

Éducation et compétences financières

- Le **Club de lecture d'été de la TD Bank**, qui en est à sa neuvième année, a encouragé des milliers d'enfants à lire tout en apprenant le sens de l'épargne. TD Bank verse 10 \$ dans le compte d'épargne de chaque enfant qui lit au moins 10 livres pendant l'été. Près de 32 000 enfants ont participé à ce Club en 2010 – soit plus du double qu'en 2009.
- Pour célébrer la **Semaine nationale des bibliothèques**, 100 bibliothèques scolaires, la plupart situées dans des quartiers où la population dispose d'un revenu faible à moyen, ont reçu un montant de 4 000 \$ US pour l'achat de livres et d'outils technologiques ou pour financer des programmes déjà en place.
- Pendant le **Mois de la lecture des employés**, 1 100 employés de TD Bank ont fait une tournée des classes du Maine jusqu'à la Floride pour y lire à voix haute des livres qu'ils offraient ensuite aux bibliothèques des écoles élémentaires visitées. Les livres sont sélectionnés pour le message qu'ils véhiculent sur l'importance de l'épargne.
- En 2010, le **Non-Profit Training Resource Fund**, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a accordé des prix allant jusqu'à 1 000 \$ US à 96 organismes sans but lucratif pour financer des programmes de formation professionnelle, d'éducation et de perfectionnement à l'intention de leurs employés. Au cours des trois dernières années, des dons totalisant 252 000 \$ US ont permis de renforcer la capacité d'organismes sans but lucratif à répondre aux besoins de la collectivité.
- **TD Bank WOW!Zone** est un programme de formation gratuit unique offert à l'école et en ligne aux enfants de la maternelle à la fin du secondaire. Il enseigne aux enfants l'importance de l'épargne, de l'établissement d'un budget et les bases du système bancaire et leur permet d'adopter de bonnes habitudes financières tôt dans la vie. Les élèves, les parents et les éducateurs peuvent accéder à des jeux, à des activités d'apprentissage et à des plans de cours en visitant le site Web de WOW!Zone à l'adresse www.tdbank.com/wowzone. Chaque mois, des instructeurs de TD Bank WOW!Zone dûment formés consacrent bénévolement 400 heures en moyenne à enseigner à 8 000 élèves. En 21 ans, nous avons ainsi rejoint 800 000 élèves. En 2011, les ressources de ce programme comprendront du contenu pour les adultes, qui sera disponible sous la forme de séminaires et d'outils et de ressources en ligne.

Environnement

TD Bank et la TD Charitable Foundation ont ajouté l'environnement à leurs domaines d'intervention. Nous sommes à la recherche d'occasions qui nous permettront d'élargir nos programmes environnementaux au cours de la prochaine année.

Les employés de TD Bank participent activement à des projets de travail communautaire axés sur la protection de l'environnement. Par exemple, des employés ont participé bénévolement au projet Habitat pour l'humanité de la région du Grand Portland afin d'aider à la construction de logements écoénergétiques à Westbrook, dans le Maine. Au centre du New Jersey, les bénévoles de TD Bank ont effectué des tests sur l'eau des rivières avec des étudiants du programme de sciences de l'environnement de l'Université Montclair State.

¹ Cooper, H., Nye, B., Charlton, K., Lindsay, J. et Greathouse, S. The Effects of Summer Vacation on Achievement Test Scores: A Narrative and Meta-analytic Review. *Review of Educational Research*, 66: 227–268, 1996.

² Alexander, K.L. et D.R. Entwisle. « Schools and Children at Risk. » In *Family-School Links: How Do They Affect Educational Outcomes?*, publié par A. Booth and J.F. Dunn, p. 67–89. Mahwah, NJ: Erlbaum, 1996.

Le concours de subventions **Housing for Everyone** de la TD Charitable Foundation accorde du financement à des organismes sans but lucratif qui aménagent ou entretiennent des logements abordables. Cette année, les organismes devaient proposer des améliorations à apporter aux immobilisations des logements abordables, comme celles liées à l'économie d'énergie. Un montant total de 1,94 million de dollars américains a été accordé en subventions.

Avesta Housing a obtenu l'un des prix en 2010. Avesta est le plus grand promoteur sans but lucratif de logements abordables de qualité en Nouvelle-Angleterre. Avesta a déterminé que le préchauffage de l'eau par thermie solaire est l'une des technologies les plus efficaces et les plus abordables parmi celles offertes de nos jours. Avesta utilisera le prix de 100 000 \$ US qu'elle a obtenu en 2010 au concours Housing for Everyone pour financer l'installation d'un système commercial d'alimentation en eau chauffée par thermie solaire et mettre fin à la dépendance à l'égard des combustibles fossiles. Les économies que le projet permettra de réaliser sont les suivantes :

	Immeuble 1	Immeuble 2	Immeuble 3
Économie d'énergie	638,47 m ³ (834,6 vg ³) de propane	13 374,6 kWh d'électricité	1 690,38 litres (446,6 gallons) de mazout
Compensation des gaz à effet de serre	3 800,91 kg (8 379,57 lb) de CO ₂	8 907,55 kg (19 637,81 lb) de CO ₂	4 497,92 kg (9 916,23 lb) de CO ₂

Offrir des possibilités de logements abordables

Au cours des trois dernières années, TD Bank a accordé 113 prêts de développement communautaire afin d'aider à répondre au besoin de logements abordables dans les collectivités où elle exerce ses activités. Ces prêts représentent un financement de plus de 423 millions de dollars américains, somme qui a permis de construire environ 4 000 nouvelles maisons et appartements. Depuis le 1^{er} janvier 2010, TD Bank a également investi environ 240 millions de dollars américains en crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu au profit de 26 projets d'habitation.

Lors de son dernier examen, TD Bank a reçu un prix d'excellence remis par l'Office of the Comptroller of the Currency pour sa mise en œuvre de la loi Community Reinvestment Act (CRA). Pour en savoir plus sur la CRA, consultez notre rapport en ligne.

La **TD Charitable Foundation** a fait don de 7,2 millions de dollars américains au cours des trois dernières années pour aménager, remettre en état ou entretenir des logements abordables pour des milliers de personnes des collectivités.

En 2010, la Fondation a versé 2,5 millions de dollars américains en subventions à des organismes sans but lucratif qui connaissent bien les besoins de leur région. Ces organismes communautaires ont la capacité de concevoir, de mettre en place et de soutenir des programmes qui améliorent l'accès à un logement abordable.

Housing for Everyone

Depuis sa création en 2006, le concours de subventions Housing for Everyone a versé des dons totalisant plus de 8 millions de dollars américains dans les domaines des prêts préalables à l'aménagement, des refuges pour sans-abri et des logements de transition, de la création de capacités et de l'obtention d'un logement stable.

Moorestown Ecumenical Neighborhood Development (MEND)

est un organisme sans but lucratif qui offre des logements abordables à des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées dans le comté de Burlington, au New Jersey, depuis 1969. MEND, lauréate en 2010 d'un prix de 100 000 \$ US dans le cadre du concours Housing for Everyone de la TD Charitable

Foundation, a récemment terminé l'aménagement de 36 logements locatifs pour des personnes âgées à faible ou à moyen revenu de Medford, au New Jersey. TD Bank a financé le prêt à la construction (3,5 M\$ US), et a investi dans les crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu (7,1 M\$ US).

Incidence : 36 personnes âgées (62 ans ou plus) à faible ou à moyen revenu ont obtenu un logement abordable neuf et sécuritaire dans une banlieue de Philadelphie où les besoins dans ce domaine sont criants.

Royaume-Uni

Éducation et compétences financières

- Le programme **Right to Read** a pour but de venir en aide aux enfants des régions les moins favorisées. Les employés consacrent une heure par semaine à écouter des enfants lire afin de les aider à améliorer leur compétence en lecture et leurs habiletés sociales. Ils formulent régulièrement des observations sur les progrès des élèves.
- Le projet **Number Partners** est innovateur : il a pour but de susciter l'amour des mathématiques chez les enfants des écoles primaires. Le projet vise aussi à accroître la confiance des enfants et à leur faire connaître d'autres adultes qui pourraient leur servir de modèle. Des employés passent une heure par semaine à jouer à des jeux conçus expressément pour le projet avec les enfants afin de susciter la discussion sur les chiffres et de stimuler leur confiance en soi.

Environnement

- Les **défis d'équipe de TD Waterhouse** sont des activités d'une journée qui ont pour objectif d'améliorer l'environnement ou les collectivités. Les employés ont non seulement l'occasion de faire une différence dans leurs collectivités, mais aussi de favoriser l'esprit d'équipe et d'acquérir des compétences de leadership qui pourraient leur être utiles dans leur cheminement de carrière. Voici quelques-uns des défis d'équipe :
 - Les employés de la Banque ont réaménagé les sentiers du refuge pour les ânes de l'Elizabeth Svenson Trust de Leeds afin que les enfants handicapés puissent y circuler plus facilement.
 - Les employés ont créé un jardin à papillons à l'école primaire Westwood en plus du jardin communautaire qui permettra aux enfants de faire pousser des légumes exceptionnels.

- Les employés de la Banque ont participé au programme **Eco Kids** mis sur pied par Business in the Community; les entreprises participantes doivent donner une courte formation amusante dans une école primaire sur les changements climatiques.
- Le bureau de **Valeurs Mobilières TD** à Londres a déménagé dans un nouvel immeuble entièrement meublé. Cette situation posait un nouveau défi : comment éviter que le mobilier existant se retrouve dans un site d'enfouissement? Valeurs Mobilières TD a collaboré avec City Action – un service de liaison pour les sociétés londonniennes et les organismes communautaires. Grâce à ces efforts de réutilisation, 18 organismes de bienfaisance ont reçu des chaises, des bureaux, des tables de conférences, etc.

« C'est tout à l'honneur de votre entreprise d'avoir pris le temps et consacré les efforts nécessaires pour organiser la distribution de ces articles de manière responsable. Ce don a amélioré nos bureaux de manière inimaginable. En tant que petit organisme sans but lucratif, nous n'aurions jamais pu nous permettre des meubles de cette qualité. »

Martin Groombridge
Islington & City Credit Union

Offrir des possibilités aux jeunes

Business

Community

TD Waterhouse a été nommé North West Community Impact Company par Business in the Community en 2010, pour son engagement, son savoir-faire et le temps consacré à produire un effet durable sur la collectivité locale.

- TD Waterhouse appuie un programme de **mentorat** qui offre des conseils objectifs et un soutien aux jeunes qui ne réalisent pas encore pleinement leur potentiel. Grâce à ce programme, les employés améliorent leurs propres compétences, et les participants y gagnent un modèle de rôle positif, une confiance et une motivation accrues, des habiletés sociales et interpersonnelles améliorées et des perspectives d'avenir plus prometteuses.
- **Culture Kids** est un projet innovateur qui aborde des questions de race et de culture dans des écoles primaires. En faisant participer les enfants à des activités amusantes, le programme vise à leur faire mieux connaître les différences culturelles. Le projet tente de faire oublier les différences visibles aux enfants, de leur faire surmonter leurs préjugés et de leur permettre de découvrir ce qu'ils ont en commun avec les autres.
- **Valeurs Mobilières TD** à Londres donne son appui au programme *The Barney and Echo*, qui aide les enseignants et les parents qui doivent régler de graves problèmes d'intimidation et de vandalisme.

Nos autres contributions

Réseau Enfants-Santé (Canada)

Depuis longtemps, la TD appuie le Réseau Enfants-Santé et recueille des fonds pour cet organisme. Nos succursales continuent d'organiser des campagnes originales afin d'amasser des fonds pour les hôpitaux affiliés à l'organisme dans leur région.

Dons au Réseau Enfants-Santé en 2010

Dons des clients	2,8 M\$
Dons d'entreprise	1,0 M\$
Collectes de fonds des employés	0,9 M\$
Total des dons	4,7 M\$

Underwriting Hope

Les employés de Valeurs Mobilières TD ont recueilli plus de 1 million de dollars dans le cadre de la vente aux enchères Underwriting Hope. Les fonds ont été affectés à certains organismes de bienfaisance venant en aide aux enfants, dont un centre de traitement pour les enfants autistes, et d'autres qui soutiennent les hommes, les femmes et les enfants vivant avec le cancer.

Santé et services sociaux (États-Unis)

Nous avons continué d'établir des partenariats avec les principaux organismes sans but lucratif, les gouvernements et des associations privées afin de répondre à la demande croissante de services de base, comme se loger, se chauffer et se nourrir. En 2010, la TD Charitable Foundation a versé 505 subventions totalisant 5,1 millions de dollars américains pour que les personnes démunies puissent avoir accès à des services sociaux de base.

Cette année, les banques alimentaires ont rapporté une hausse de 30 % de la demande; la TD Charitable Foundation a contribué au réapprovisionnement des fournitures essentielles en faisant don de 680 000 \$ US à 32 banques alimentaires du Maine jusqu'à la Floride de façon à fournir 2,7 millions de repas à des personnes dans le besoin.

« Le don de 30 000 \$ US de la TD Charitable Foundation nous permet d'en faire beaucoup pour les personnes et les familles qui risquent de souffrir de la faim, dont le nombre a régulièrement augmenté en raison des perturbations économiques. Votre don nous permettra aussi de sensibiliser d'autres personnes au problème de la faim et à la manière dont les nombreux programmes des banques alimentaires fonctionnent pour régler ce problème. »

Lynn Brantley, présidente et chef de la direction,
Capital Area Foodbank, Washington, DC

Centraide

Les employés de la TD appuient avec passion la cause de Centraide. Dans le cadre de la campagne de 2009, des employés du Canada et des États-Unis ont recueilli 7 millions de dollars canadiens et 1,4 million de dollars américains afin d'aider des milliers de personnes dans le besoin. Pour la prochaine campagne, le président du Groupe et chef de la direction, Ed Clark, préside la campagne de Toronto.

Croissance responsable

À la TD, nous faisons preuve de transparence à propos de la manière dont nous exerçons nos activités; nous savons que comme toutes les banques, nos actions contribuent à la santé, à la prospérité et à la stabilité générales des collectivités.

Notre approche

Notre apport à l'économie passe par le financement des entreprises en démarrage et de leur expansion, par la création et le maintien d'emplois, par nos contributions fiscales et par nos interventions financières auprès des collectivités où nous habitons et travaillons.

Contribuer à la prospérité économique

La TD est un employeur, un acheteur, un contribuable et un fournisseur de services financiers de grande envergure. Elle joue un rôle de premier plan dans l'économie. Nos activités influent jour après jour sur la vie financière de millions de personnes et d'entreprises. Notre effectif dans le monde se chiffre à plus de 81 000 employés, ce qui se traduit par près de 6 milliards de dollars en salaires et en avantages sociaux. Aucune politique précise ne nous oblige à favoriser l'embauche d'employés ou de cadres issus de la collectivité locale, et nous ne comptabilisons pas de données à cet effet, mais nous nous efforçons tout de même de faire en sorte que nos succursales et leur effectif soient le reflet de chaque collectivité.

Décisions responsables

Nous cherchons constamment à nous assurer que les unités de la TD ne prennent que des risques qu'elles comprennent et qui peuvent être maintenus à un niveau acceptable. Grâce à notre méthode rigoureuse de gestion des risques, nous faisons partie des rares institutions internationales qui n'ont pas eu besoin ni reçu d'aide financière du gouvernement.

Défis de 2010	Notre réaction
La reprise économique graduelle aux États-Unis a créé un environnement dans lequel de nombreux propriétaires d'entreprises ont éprouvé de la difficulté à obtenir des emprunts des institutions financières.	La TD a continué d'accorder des prêts et de soutenir les propriétaires d'entreprises. Depuis 2007, nos activités d'octroi de prêts ont progressé de 25 % aux États-Unis.
La hausse constante de l'endettement des ménages au Canada, tant en chiffres absolus que par rapport au revenu disponible des particuliers, est de plus en plus inquiétante.	- Les Services économiques TD ont publié un rapport spécial soulignant les récentes tendances en matière d'endettement des ménages et les facteurs qui y contribuent. - La TD a lancé au Canada la campagne Commencez à épargner afin d'offrir de bons conseils d'épargne aux clients. - La TD a fourni un financement de 11 millions de dollars au Centre canadien pour l'éducation financière.
S'approvisionner en biens et services auprès de fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental.	Nous avons formé un comité de travail sur la chaîne d'approvisionnement, qui doit passer en revue et évaluer les pratiques d'approvisionnement actuelles de la TD et les mécanismes qui sont en place pour faire en sorte que les fournisseurs respectent nos critères en matière de responsabilité d'entreprise. Les travaux du comité se poursuivront en 2011.

Performance économique

Notre contribution la plus directe provient de la solidité de notre entreprise, qui dégagne des résultats et des bénéfices remarquables. Nos résultats nous permettent de payer nos employés et nos fournisseurs, de verser des impôts au gouvernement et de participer à ses recettes, et de distribuer des dividendes à nos actionnaires.

Pour connaître en détail notre stratégie d'affaires et notre rendement financier, reportez-vous au Rapport annuel 2010 de la TD.

Contribution du Groupe Banque TD à l'économie

(en millions de dollars canadiens)

Valeur économique directe créée	2010	2009	2008
Total des produits	19 565	17 860	14 669
Valeur économique distribuée			
Charges d'exploitation ¹	3 766	3 655	2 888
Salaires et avantages sociaux	5 960	5 839	4 984
Impôts payés (recouvrés) au cours de l'exercice	917	(1 198)	1 905
Dividendes versés	1 766	1 791	1 636
Dons à la collectivité	58	59	59
Valeur économique conservée	7 098	7 714	3 197

¹ Les charges d'exploitation comprennent les frais d'occupation et de matériel, le marketing, les services professionnels et les communications. Se reporter aux états financiers consolidés de 2010 pour en savoir plus.

Petites entreprises

Aider les propriétaires de petites entreprises à contribuer à la reprise économique

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi la TD soutient sans relâche ces entreprises à l'importance cruciale. Notre appui aux petites entreprises comprend l'accès au financement, des services et des conseils spécialisés et des ressources de formation.

Accès au financement

Voici quelques-unes de nos initiatives en matière de financement au Canada :

- Nous avons maintenu notre participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada. Les entreprises dont les produits annuels ne dépassent pas 5 millions de dollars peuvent demander un prêt d'un montant maximal de 500 000 \$ pour financer jusqu'à 75 % de leur matériel ou de leurs améliorations locatives et jusqu'à 90 % de leurs biens immobiliers.
- Nous avons élargi les possibilités de financement pour les propriétaires de petites entreprises qui cherchent à acheter une propriété. En effet, TD Canada Trust offre du financement allant jusqu'à un rapport prêt-valeur de 75 % et autorise une composante de location jusqu'à concurrence de 50 %.

- Nous avons maintenu notre participation au programme de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles* (LCPA), qui facilite l'accès au crédit des producteurs agricoles. Ce programme garantit des prêts pouvant aller jusqu'à 500 000 \$ pour l'achat de terres et la construction ou l'amélioration des bâtiments, et jusqu'à 350 000 \$ pour le financement de toute autre dépense liée à l'exploitation agricole (matériel, bétail, rénovations, etc.).

Ressources de formation

Nous offrons aussi des outils et des ressources de formation pour aider les propriétaires de petites entreprises. En 2010, Craig Alexander, économiste en chef du Groupe Banque TD, a présenté des perspectives économiques à un groupe de propriétaires de petites entreprises.

Toute l'année, la Banque a parrainé divers événements organisés à l'intention des petites entreprises de la collectivité. Durant la semaine de la petite entreprise, en octobre 2010, par exemple, nous avons appuyé environ 70 activités dans tout le pays, à titre de commanditaire ou de participant.

Durant la semaine de la petite entreprise, la TD a aussi annoncé qu'elle ferait un don de 600 000 \$ à la *Fondation Canadienne des Jeunes Entrepreneurs* pour appuyer les entrepreneurs québécois. Ce programme favorise la reprise économique au Québec en permettant à des jeunes de se lancer en affaires et en contribuant à la reconstruction des collectivités. Dans trois ans, le projet devrait avoir permis le démarrage de 97 entreprises et la création de 251 emplois.

Le programme de formation *Listening to Your Business* du **Vermont Small Business Development Center** a été conçu pour aider les petites entreprises du Vermont à faire face et à survivre, dans la mesure du possible, au récent ralentissement économique. Les employés de TD Bank ont donné des ateliers de quatre heures à différents endroits au Vermont afin d'aider les propriétaires de petites entreprises à venir à bout de l'évaluation de leur situation actuelle et de la création de plans stratégiques qui les mèneront vers une période économique plus prospère. La TD Charitable Foundation a fourni une subvention de 10 000 \$ US pour couvrir les coûts du matériel requis pour les cours.

Les employés de TD Bank ont en outre participé à 24 ateliers, inculquant à 332 propriétaires de petites entreprises l'importance de la préparation d'un plan d'affaires et leur enseignant à financer leur entreprise, à analyser leurs flux de trésorerie et, plus récemment, à survivre à une conjoncture économique défavorable.

Études économiques

Les Services économiques TD constituent l'un des groupes d'analystes les mieux réputés au Canada. L'équipe se penche sur des questions qui touchent les investisseurs en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. En plus de ses publications et prédictions périodiques, ce service publie des études économiques hors série sur une grande variété de sujets qui éclairent les décisions en matière de placement et apportent une contribution aux débats publics.

En 2010, les Services économiques TD ont ainsi publié 40 études économiques hors série sur des sujets tels que :

- la réforme du système de revenu de retraite au Canada,
- l'importance d'investir dans les études postsecondaires,
- le besoin urgent de compétences financières pour la vie,
- le besoin de réorienter le système de soins de santé en Ontario,
- les répercussions économiques de la maternité sur le marché du travail au Canada,
- une analyse approfondie du problème de l'endettement des ménages au Canada.

Chaîne d'approvisionnement

Approvisionnement éthique

Notre groupe nord-américain des Services d'approvisionnement stratégique assume la responsabilité de l'élaboration du cadre général de sélection et de gestion des fournisseurs à la TD. Ce groupe utilise un processus rigoureux de sélection des fournisseurs importants; il offre son soutien et son expertise à l'ensemble des secteurs d'activité de la TD en ce qui concerne leurs initiatives d'approvisionnement et participe à l'évaluation, à la négociation et à la structuration des ententes passées avec les fournisseurs, avant et après l'attribution des contrats.

Les fournisseurs sont choisis en fonction de critères très variés, notamment leur responsabilité sociale et environnementale. Nous tenons compte de leurs politiques et de leurs normes en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels, d'équité et de non-discrimination, de leur protection d'assurance et de leurs normes d'éthique. La TD a adopté une politique qui englobe l'examen des pratiques environnementales de ses fournisseurs et l'incidence sur l'environnement des produits qu'elle achète.

La TD a affecté 4,4 milliards de dollars à l'achat de biens et de services de fournisseurs nord-américains en 2010.

La TD s'est aussi dotée de politiques sur la gestion des risques liés à l'impartition et aux fournisseurs externes pour le Canada et d'une politique sur la gestion des risques liés aux fournisseurs aux États-Unis. Ces lignes de conduite définissent un processus de diligence raisonnable à l'égard des relations avec les fournisseurs et des ententes conclues avec eux, et abordent notamment la résolution des conflits éventuels, les risques liés à la technologie ainsi que l'analyse de la culture des fournisseurs et de leur compatibilité avec les principes directeurs de la Banque, ses objectifs d'affaires, ses stratégies et sa philosophie en matière de service à la clientèle.

Projet pilote d'évaluation de la durabilité environnementale

Comme nos relations avec les fournisseurs se mondialisent, nous devons assurer une gouvernance accrue. Afin de nous aider à gérer et à surveiller les activités de nos fournisseurs, nous avons entrepris un projet pilote avec un organisme de notation de la durabilité environnementale axé sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

L'organisme évalue les fournisseurs en fonction d'un ensemble de critères conformes au Pacte mondial des Nations Unies, à la Global Reporting Initiative et à la norme ISO 26000 et qui portent sur 21 indicateurs environnementaux, sociaux, éthiques et liés à la durabilité de la chaîne d'approvisionnement. Ce projet pilote vise deux objectifs :

- fournir à la TD des évaluations de la durabilité pour environ 20 % des dépenses que nous engageons auprès de nos fournisseurs;
- favoriser l'amélioration continue à mesure que nous comprenons mieux nos propres résultats en fonction des critères d'évaluation.

Un processus équitable et transparent

La méthode que nous utilisons pour le choix de nos fournisseurs garantit un processus équitable et transparent. Les fournisseurs qui n'obtiennent pas le contrat recherché ont l'occasion d'assister à un exposé complet qui leur permettra de bien comprendre les motifs de notre décision et d'apporter les améliorations nécessaires, le cas échéant.

Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître leur 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.

Approvisionnement respectueux de l'environnement

Nous recherchons des fournisseurs qui partagent nos valeurs en matière d'environnement. Notre politique d'approvisionnement respectueux de l'environnement comprend des critères environnementaux et des normes de rendement auxquels doivent se conformer nos fournisseurs.

Pendant le processus d'appel d'offres, nous demandons aux fournisseurs de remplir un questionnaire dans lequel ils décrivent leurs politiques environnementales, leurs systèmes de gestion et leurs pratiques de recyclage. Les questionnaires remplis peuvent être soumis à TD Environnement, qui formule des recommandations sur le choix du fournisseur en fonction de la performance environnementale.

En 2010, nous avons atteint notre objectif d'utiliser du papier contenant au moins 30 % de contenu recyclé après consommation pour les photocopies, l'impression et les télécopies. Nous avons aussi participé à l'élaboration d'un « indice de durabilité » avec nos fournisseurs de fournitures de bureau afin de faciliter l'achat de produits écologiques.

Contributions civiles et politiques

Favoriser le débat public sur les questions relatives aux politiques gouvernementales

La TD commandite et soutient diverses tribunes, initiatives civiques et autres activités. En voici des exemples :

- Le Forum des politiques publiques, forum indépendant qui favorise un dialogue ouvert sur des questions de politiques gouvernementales.
- Des programmes qui donnent à la génération montante l'occasion de faire l'expérience du processus parlementaire et du fonctionnement de l'État. Ces volets comprennent le Service d'information et de recherche parlementaires (Programmes de stages) à la Chambre des communes, le Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario et le Forum pour jeunes Canadiens.
- Equal Voice, qui a pour mission de favoriser l'élection d'un plus grand nombre de femmes à tous les ordres de gouvernements au Canada.
- Le programme Passages vers le Canada de l'Institut Historica-Dominion, dont la mission est de sensibiliser les jeunes canadiens au phénomène de l'immigration au pays.

Représentations

Au Canada, la TD continue de faire valoir la nécessité d'instaurer un contexte fiscal et réglementaire de nature à stimuler la compétitivité au Canada et à l'échelle internationale. La Banque est membre de l'Association des banquiers canadiens, qui contribue à l'élaboration des politiques publiques en matière de services financiers, et de la Toronto Financial Services Alliance, qui regroupe des organismes privés et publics et qui a pour objet de renforcer le statut de grand centre financier de la ville de Toronto.

En 2010, la TD est devenue l'un des principaux commanditaires de l'institut mondial de gestion des risques du secteur financier, centre indépendant de calibre mondial dédié à la recherche et à la formation dans plusieurs disciplines de gestion et de réglementation des risques financiers. L'institut aura pour tâches d'élaborer une perspective de pointe et d'effectuer des recherches appliquées concrètes et stratégiquement pertinentes dans le domaine de la gestion des risques financiers.

Contributions politiques

Nous croyons qu'un système politique solide au Canada est profitable pour la Banque et ses clients. Nous participons au processus démocratique et versons des contributions politiques aux ordres de gouvernements qui acceptent les dons d'entreprise.

Contributions politiques versées par la TD

	2010	2009	2008	2007
Fédérales	–	–	–	–
Provinciales	129 500 \$	131 500 \$	124 500 \$	149 600 \$
Municipales	1 700 \$	–	–	–
Total	131 200 \$	131 500 \$	124 500 \$	149 600 \$

À la TD

- Les employés qui participent à des activités politiques ou à des campagnes électorales le font en leur nom personnel, non pas en tant que représentants de la TD.
- Les activités de lobbying menées par la TD respectent les règles de l'art.

Nous continuons de surveiller l'élaboration de nouvelles lois qui pourraient avoir une incidence sur nos activités et nos clients et, si nous sommes en désaccord, nous le ferons savoir aux gouvernements ou aux organismes de réglementation, directement ou par l'entremise de nos associations commerciales.

Indicateurs de rendement clés

Nos mesures du rendement pour 2010 sur le plan des responsabilités de la TD

Clients	2010	2009	2008
Indice d'expérience de la clientèle ¹			
TD Canada Trust	30,6 ✓	27,0	26,1
TD Bank	30,8 ✓	32,5	28,3
Nombre de violations de la vie privée de clients ou de pertes de données clients avérées (au Canada)	5	5	2

¹ L'expérience de la clientèle est mesurée au moyen d'un sondage mené par un tiers tout au long de l'année, qui évalue la probabilité qu'un client recommande la TD à un ami ou à un collègue. L'indice d'expérience de la clientèle (IEC) est établi selon le nombre de promoteurs net, qui est calculé en fonction de la réponse donnée à la question suivante : si vous repensez à l'ensemble de l'expérience que vous avez vécue lors de votre dernière visite à la succursale, dans quelle mesure recommanderiez-vous la TD à un ami ou à un collègue? Le nombre de promoteurs net correspond au pourcentage de clients qui font la promotion de la Banque, moins le pourcentage de clients qui la critiquent.

Environnement	2010	2009	2008
Émissions de GES ¹ (tonnes d'équivalent de CO ₂)	–	260 258 ✓	264 370
Consommation de papier ² (nombre moyen de pages utilisées par employé)	8 885	8 308	8 473
Déchets électroniques recyclés (en tonnes métriques)	92,6	60,0	49,3

¹ Les plus récentes données disponibles remontent à 2009.

² Les données de 2009 et de 2010 comprennent les activités canadiennes et américaines ainsi que l'effectif. Les données de 2008 comprennent les activités canadiennes ainsi que l'effectif.

Employés	2010	2009	2008
Taux de rétention du personnel ¹ (%)			
Canada ²	88,02 ✓	89,41	86,56
États-Unis ³	71,89 ✓	73,41	85,80
Mobilisation des employés			
Groupe Banque TD ⁴	4,15 ✓	4,11	4,18
Nombre moyen de jours de formation par employé par année			
Groupe Banque TD ⁵	5,81	3,90	3,88
Incidents et accidents en milieu de travail au Canada ⁶			
Blessures mineures (nombre d'incidents) ⁷	–	199	235
Blessures invalidantes (nombre d'incidents) ⁸	–	49	85

¹ Le taux de rétention du personnel correspond à 100, moins le taux de roulement. Le taux de roulement correspond au total des cessations d'emploi (volontaires, involontaires et départs à la retraite) divisé par le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances générales, car les données de cette unité ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

³ Comprend toutes les activités aux États-Unis sauf The South Financial Group, car les données de cette unité ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

⁴ Exclusion faite de The South Financial Group, car les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

⁵ Les données de 2010 excluent celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées. Les données de 2009 et de 2008 excluent celles de TD Bank, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées. Un jour moyen correspond à 7 heures pour les employés aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

⁶ Dernières données disponibles. Les données pour 2010 seront transmises au gouvernement fédéral du Canada au printemps 2011.

⁷ Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

⁸ 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.

Diversité ^{1,2,3}	2010	2009	2008	2007
Canada				
Femmes				
Femmes occupant un poste de cadre supérieur ⁴ (%)	–	33,13 ✓	33,78	29,55
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction ⁵ (%)	–	46,63 ✓	47,17	47,37
Dans l'ensemble (%)	–	65,60 ✓	66,18	66,88
Minorités visibles ⁶				
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur ⁴ (%)	–	8,59 ✓	8,10	7,20
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction ⁵ (%)	–	18,18 ✓	18,73	18,03
Dans l'ensemble (%)	–	26,14 ✓	25,97	25,38
Personnes handicapées ⁶ – dans l'ensemble (%)	–	3,61 ✓	3,73	3,78
Autochtones ⁶ – dans l'ensemble (%)	–	1,07 ✓	1,06	1,22

¹ Correspond aux montants fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre. Les statistiques de 2010 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral d'ici juin 2011.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances générales qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

³ Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

⁴ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui ont le pouvoir de signature.

⁵ Se reporter au glossaire pour consulter une définition de l'expression « cadre intermédiaire ou autre poste de direction ».

⁶ Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

Collectivités	Cible	2010	2009	2008
Canada				
Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des profits avant impôts donné à des œuvres caritatives ou d'autres organismes communautaires ¹	1 % ²	1,4 ✓	1,3	1,4
Pourcentage de dons ou commandites consacrés à nos domaines d'intervention	50 %	55	49	45
Montant versé dans le cadre de subventions au bénévolat des employés (en milliers)	400	409	336	257
Montant donné ou recueilli par des employés de la TD (en millions)	–	11,1	9,4	6,8
États-Unis³				
Pourcentage du bénéfice net avant impôts donné à des œuvres caritatives ou d'autres organismes communautaires ⁴	1 % ⁵	1,03 ✓	1,35	– ⁶
Pourcentage de dons de la TD Charitable Foundation consacrés à nos domaines d'intervention	50 %	47	48	–
Programmes d'éducation et de compétences financières	–	4 600	5 118	–
Contribution de l'entreprise et des employés à Centraide - United Way et aux organismes qui en relèvent (en millions de dollars américains)		1,2	1,4	–

¹ Comprend la moyenne des profits avant impôts vérifiés de cinq exercices, dont le dernier s'est terminé en 2009. Exclut les dons en nature et les frais de gestion des programmes.

² Objectif fourni par Imagine Canada.

³ Les dons aux collectivités aux États-Unis portent sur TD Bank. Ils ne comprennent pas nos autres activités aux États Unis, comme Valeurs Mobilières TD. Il n'y a pas de dons en nature et les frais de gestion des programmes sont exclus.

⁴ Le pourcentage du bénéfice net avant impôts de TD Bank donné correspond au montant versé à des œuvres caritatives par la TD Charitable Foundation pour la période terminée le 31 octobre, divisé par le bénéfice net avant impôts vérifié de TD Bank pour la période terminée le 31 octobre. Le bénéfice net avant impôts correspond au bénéfice avant impôts, moins l'amortissement des actifs incorporels et les frais d'intégration (frais liés à l'intégration des entreprises acquises).

⁵ Objectif fourni par la Giving USA Foundation. Pourcentage moyen du bénéfice net avant impôts donné par les entreprises aux États-Unis en 2009.

⁶ TD Bank a été constituée en 2009, donc aucune donnée n'est disponible pour 2008.

Index du contenu GRI

Une liste exhaustive des indicateurs de performance G3 de la Global Reporting Initiative, y compris ceux du supplément pour le secteur des services financiers, est accessible sur notre site Web à l'adresse suivante :

td.com/fr/cr2010/gri

La liste suivante montre les indicateurs inclus dans le Rapport sur les responsabilités 2010 de la TD. (P) indique qu'un indicateur est inclus en partie.

Numéro	Indicateur G3	Page
Indicateurs de performance économique		
EC1	Valeur économique créée et distribuée	49
EC2	Changements climatiques	9, 18, 24
EC3	Obligations des régimes d'avantages sociaux à prestations déterminées	29
EC4	Subventions et aides publiques reçues	48
EC6	Faire affaires avec des fournisseurs locaux	50
EC7	Procédures d'embauche locale	48
Indicateurs de performance environnementale		
EN3	Consommation directe d'énergie	19
EN4	Consommation indirecte d'énergie	19
EN5	Efficacité énergétique interne	19, 21, 22
EN6	Produits ou services éconergétiques	21, 22, 26
EN7	Réduction de la consommation indirecte d'énergie	23
EN11	Terrains voisins des zones riches en biodiversité	22
EN12	Description de l'impact sur la biodiversité	22, 24
EN16	Émissions de gaz à effet de serre	21
EN17	Autres émissions pertinentes de gaz à effet de serre	19
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	21
EN22	Quantité totale de déchets (P)	23
EN26	Gestion de l'impact sur l'environnement	22, 23, 26
EN28	Non-respect des règlements sur l'environnement	11
EN30	Total des dépenses pour la protection de l'environnement	25
Indicateurs de performance sociale		
Emploi et travail décent		
LA1	Effectif total, par type et par région	35
LA2	Roulement du personnel (P)	31
LA3	Avantages sociaux	29
LA4	Conventions collectives	30
LA5	Délais minimaux de préavis	31
LA6	Comités en santé et sécurité au travail	32
LA7	Performance en santé et sécurité au travail (P)	32
LA8	Programmes en cas de maladies graves	32
LA9	Questions de santé et sécurité au travail couvertes par les conventions collectives	30
LA10	Formation par an et par employé (P)	33
LA11	Programmes de développement de carrière et de perfectionnement des compétences	33, 34
LA12	Évaluations régulières du rendement et du développement de carrière	33
LA13	Nos employés et la diversité (P)	37

Droits de la personne		
HR4	Cas de discrimination et mesures prises	29
HR5	Activités où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective est à risque	29
HR6	Activités qui présentent un risque en ce qui a trait au travail des enfants	29
HR7	Activités qui présentent un risque en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	29
HR9	Cas de violation des droits des populations autochtones	29
Société		
SO5	Prises de position sur des politiques publiques	51
SO6	Contributions financières à des partis politiques	51
SO7	Incidents de comportement anticoncurrentiel	11
SO8	Non-conformité aux lois et règlements	11
Responsabilité du fait des produits		
PR2	Non-respect de codes en matière de santé et de sécurité	16
PR4	Non-respect de codes sur les produits et services	16
PR5	Degré de satisfaction des clients	7
PR6	Respect des codes de communications marketing	16
PR7	Non-respect des codes de communications marketing	16
PR8	Vie privée des clients	15
Indicateurs supplémentaires – supplément pour le secteur des services financiers		
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux	22, 24–26, 31, 37–39, 50
FS2	Évaluation des risques environnementaux et sociaux	24–25
FS3	Respect des clients face aux exigences environnementales et sociales	24–25
FS4	Mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales des employés	24–25, 27, 38–39
FS5	Interactions des clients concernant les risques environnementaux et sociaux	8, 25, 46
FS9	Vérifications et évaluation des politiques environnementales et sociales	11, 21, 39, 41
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	17
FS14	Initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services financiers	16, 17
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	16
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	44, 45, 46, 49

La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application C de la GRI. L'index GRI a été vérifié par la Global Reporting Initiative, et Ernst & Young LLP a effectué un examen indépendant de certains indicateurs de rendement, ce qui nous autorise à soumettre un rapport au niveau C+ (vérifié par la GRI). Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance, disponible en ligne à l'adresse td.com/fr/cr2010/assurance.

Tableaux des résultats 2010

- Exécution en cours
- La plupart des objectifs ont été atteints
- Objectifs pour la plupart atteints

RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRISE		
Objectifs	Progression	Nous avons :
- Mettre en place des protocoles portant sur les indicateurs afin d'améliorer la qualité des données recueillies. - Faire mener des évaluations externes de nos pratiques en matière de diffusion de l'information.	○	- Exécuté une vérification interne de notre processus d'établissement du rapport de 2009, afin de cerner les possibilités d'amélioration. - Réalisé des évaluations indépendantes de notre rapport de 2009. - Mis au point des protocoles pour 14 indicateurs de rendement clés. - Le cabinet Ernst & Young a réalisé une mission de déclaration restreinte de fiabilité à l'égard de certains indicateurs de rendement clés de la TD et une mission d'assurance raisonnable pour le rapport des vérificateurs au sujet des émissions de GES et les prévisions d'achat de crédits de carbone.
- Collaborer avec les unités fonctionnelles en vue de fixer des cibles claires en matière de rendement relatif aux responsabilités d'entreprise, de manière qu'il soit facile de déterminer qu'un objectif n'a pas été atteint. - Augmenter notre harmonisation avec les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) de la Global Reporting Initiative.	○	- Choisi les priorités en matière de responsabilités de l'entreprise et sélectionné les critères d'évaluation du rendement pertinents. - Réalisé des progrès dans la détermination des objectifs en ce qui a trait au rendement de la TD, en matière de responsabilités de l'entreprise. - Cerné les occasions de mieux délimiter la portée et les limites de l'information que nous divulguons.
Accroître les échanges avec les organisations non gouvernementales et les groupes écologiques.	○	- Obtenu l'engagement de nombreuses parties intéressées et poursuivi l'approche de la porte ouverte auprès des organismes non gouvernementaux. - Participé à un certain nombre de tribunes et de groupes de travail regroupant de nombreuses parties intéressées.

NOS CLIENTS		
Objectifs	Progression	Nous avons :
Mettre l'accent sur l'amélioration des cotes des indices d'expérience de la clientèle (IEC et WOW) au Canada et aux États-Unis.	○	- L'indice d'expérience de la clientèle (IEC) de TD Canada Trust a augmenté de 13 %. - Pendant ce temps, l'indice WOW! de TD Bank a décliné de 5 % en 2010, par rapport à 2009, tout en demeurant de 8,8 % supérieur au résultat obtenu avant l'intégration (2008).
Continuer d'offrir des solutions et des services bancaires pratiques qui dépassent les attentes de la clientèle des Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis.	○	Les résultats relatifs à l'indice WOW! ont rapidement (en moins de six mois) rejoint ceux qui prévalaient avant l'intégration.
Intégrer des aspects de notre service à la clientèle exceptionnel à toutes les activités du secteur Services bancaires personnels et commerciaux au Canada.	○	TD Canada Trust obtient la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle, pour la 5e année d'affilée, selon J.D. Power and Associates.
Améliorer l'expérience de la clientèle dans nos réseaux de services-conseils en revoyant notre gamme de services et en mettant au point des outils pour les conseillers de notre secteur de gestion de patrimoine.	○	- L'indice d'expérience de la clientèle de la Gestion de patrimoine a augmenté de 191 %. - Présenté des outils améliorés aux conseillers.
Faire progresser le réseau de succursales en élargissant et en approfondissant les relations avec les entreprises clientes dans le secteur Services bancaires de gros.	○	L'indice d'expérience de la clientèle de Valeurs mobilières TD a augmenté de 0,75 %.
Effectuer une vérification des initiatives et des stratégies actuellement en place pour offrir nos services à des collectivités diversifiées.	●	La vérification des initiatives dans le domaine de la diversité a été réalisée et la planification pour l'exercice 2011 reposera sur elle.
Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque et mener des études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés.	○	Recherche terminée. Les initiatives de marketing, en 2010, ont témoigné de la diversité de notre clientèle.
Offrir une expérience bancaire sécuritaire et protéger les renseignements personnels en tout temps.	○	TD Canada Trust et la TD Bank ont conçu des pages Web sur la protection des renseignements personnels et la sécurité.
Concevoir, commercialiser et vendre tous nos produits et services de manière responsable et fournir aux clients de l'information claire sur les produits.	○	- TD Canada Trust a lancé le nouveau site Web Commencez à épargner pour aider les Canadiens à gérer leurs affaires financières. - Les Services économiques TD ont contribué à sensibiliser le public à la croissance de l'endettement au Canada, grâce à une étude spéciale intitulée Canadian Household Debt a Cause for Concern.
Continuer d'accroître notre réseau de succursales au Canada et aux États-Unis.	○	- TD Canada Trust a ouvert 21 succursales. - TD Bank a acquis 240 succursales dans le sud-est des États-Unis, grâce à l'achat de The South Financial Group.

ENVIRONNEMENT		
Objectifs	Progression	Nous avons :
- Mettre à jour notre politique environnementale et notre cadre de gestion environnementale afin de prendre en compte les activités intégrées en Amérique du Nord. - Consolider nos programmes environnementaux au sein de nos activités américaines. - Entreprendre l'élaboration d'un système de gestion environnementale et d'un système d'information de gestion environnementale. - Concevoir un plan de gestion des émissions de carbone à long terme (de 3 à 5 ans) et fixer des objectifs et des cibles.	○	- Mis à jour la politique environnementale et obtenu l'approbation du conseil d'administration. - Entamé l'élaboration d'un système de gestion environnementale et reçu des propositions pour un système d'information de gestion environnementale. - Lancé aux États-Unis un programme environnemental associé à l'immobilier et à l'engagement des employés.
Mettre en place des processus et des procédures découlant de notre politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit dans tous les groupes qui octroient du crédit.	●	Mis en place une évaluation des aspects environnementaux et sociaux du risque de crédit dans toutes nos activités de prêt.
- Atteindre la neutralité en carbone pour nos activités à l'échelle mondiale. - Réduire nos émissions de GES de 5 % par rapport au niveau de référence de 2006 en rationalisant notre consommation d'énergie. - Réduire nos émissions de GES de 20 % en achetant de l'énergie renouvelable. - Compenser le reste des émissions en créant et en achetant des crédits d'émission de carbone de haute qualité. - Élaborer une stratégie verte en matière de technologie de l'information. - Réduire le bilan en gaz carbonique de notre parc de véhicules de 4 % par rapport à 2009. - Réduire nos émissions de GES de plus de 800 tonnes (par rapport à 2007) en remplaçant nos véhicules par des modèles plus écologiques. - Passer à un inventaire nord-américain intégré des GES.	○	- Réussi à atteindre la neutralité en carbone pour nos activités à l'échelle mondiale. - Réduit nos émissions de GES de 5.5 % en rationalisant notre consommation d'énergie. - Réduit nos émissions de GES de 51 % en achetant de l'énergie renouvelable. - Acheté des crédits d'émission de carbone de haute qualité. - Entamé la mise en place d'une stratégie verte en matière de technologie de l'information. - Relevé les défis associés aux données sur le parc automobile et entamé l'amélioration des critères de mesure et des méthodes de déclaration de l'information. - Terminé l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre en Amérique du Nord. - Le cabinet Ernst & Young a réalisé une mission d'assurance raisonnable relativement au tableau des émissions de gaz à effet de serre de 2009 de la TD et des prévisions en matière de compensation par achat de crédits de carbone, qui ont été préparées à l'appui de l'engagement de la TD au chapitre du bilan neutre en carbone.
- Poursuivre le programme annuel de vérification de l'empreinte environnementale. - Améliorer l'efficacité opérationnelle et définir des mesures du rendement de l'exploitation des bâtiments. - Poursuivre la conception d'un prototype de succursale de détail homologuée LEED Platine. - Calculer et vérifier la réduction des émissions de GES.	●	- Collaboré avec un tiers indépendant pour terminer l'évaluation environnementale des immeubles que nous possédons ou avons pris en location. - Consacré 8 millions de dollars à des initiatives d'efficacité opérationnelle. - Ouvert 11 nouvelles succursales homologuées LEED Argent ou mieux. - Les nouveaux immeubles « verts » de la TD afficheront une efficacité énergétique de 20 % supérieure et une consommation d'eau de 40 % inférieure à celles des immeubles plus anciens.
Lancer des initiatives visant la réduction de la consommation de papier, notamment au moyen de la gestion électronique des documents et de la rationalisation de la documentation des conventions de financement.	○	- Lancé un programme de recyclage de déchets autres que le papier aux États-Unis. - Présenté le défi des services bancaires sans papier à notre personnel canadien, ce qui nous a valu des centaines de suggestions pour réduire la consommation.
Offrir encore plus de choix verts à nos clients en matière de services bancaires et de produits de placement.	○	Présenté au marché canadien une gamme complète de produits destinés aux sources d'énergie renouvelable, par exemple les panneaux solaires à installer sur le toit.
Continuer de participer au débat entourant les politiques publiques au sein des comités sur l'environnement d'organisations internationales comme le PNUE, l'Association des banquiers canadiens et l'Environmental Bankers Association, et d'appuyer des initiatives sectorielles comme le Carbon Disclosure Project et les Principes de l'Équateur.	○	- Poursuivi notre politique de la porte ouverte auprès des groupes écologistes. - Participé à de nombreuses tribunes réunissant des parties intéressées, comme les regroupements sectoriels, les gouvernements, les communautés et organismes autochtones, les groupes écologistes et les représentants du milieu universitaire.
Réaliser et parrainer des recherches et des études visant à procurer une meilleure compréhension du rapport entre l'environnement et l'économie.	○	Commandité des travaux de recherche par l'intermédiaire du Réseau entreprise et développement durable et participé à une initiative de l'Environmental Policy Institute of Canada (EPIC), dans le but d'analyser la faisabilité d'une stratégie énergétique nationale.

NOS EMPLOYÉS		
Objectifs	Progression	Nous avons :
Offrir un milieu de travail exceptionnel partout dans le monde et être reconnus dans ce domaine.	○	- Classée au palmarès des 75 meilleurs employeurs au Canada établi par le Globe and Mail pour une quatrième année d'affilée. - Classée parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada en 2011, selon Aon Hewitt, pour la 3e année d'affilée. - La cote de mobilisation des employés de la TD est passée de 4,11 à 4,15 par rapport à l'an dernier. - Investi près de 6 millions de dollars dans la rémunération et les avantages sociaux des employés. - Réalisé un projet pilote portant sur une démarche souple vis-à-vis du travail et offrant aux employés différentes possibilités quant au moment et à l'endroit où ils exercent leurs activités professionnelles. - Lancé le programme Best Doctors au Canada, afin d'aider les employés à obtenir les services de spécialistes des soins de santé.
Proposer un milieu de travail plus accueillant et diversifié, à l'échelle mondiale.	○	Voir la section Diversité.
Former des employés et des équipes performants pour l'avenir.	○	- Investi 73 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement en 2010. - Mis en service le système P3, un outil électronique de gestion du rendement. - Évalué le rendement de 78 % du personnel canadien, à la mi-année ou en fin d'exercice. - Poursuivi l'application du programme Préparer l'avenir de la TD.
Améliorer nos fonctions de recrutement mondiales.	○	- Accru le recrutement dans les universités nord-américaines. - Remodelé le site externe sur les carrières. - Offert une expérience de travail à 250 diplômés, dans le cadre de nos programmes coopératifs. - Offert 38 stages dans le cadre du programme Avantage Carrière.
Revoir la stratégie de reconnaissance de l'entreprise et recommander une nouvelle stratégie intégrée.	○	Mis au point un programme mondial de reconnaissance des années de service amélioré, qui sera lancé en 2011.

- Exécution en cours
- La plupart des objectifs ont été atteints
- Objectifs pour la plupart atteints

DIVERSITÉ		
Objectifs	Progression	Nous avons :
Continuer de rendre La Banque TD plus accueillante pour nos employés, nos clients et les collectivités au Canada et aux États-Unis.	○	Voir ci-dessous.
- Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe à davantage de femmes grâce à des initiatives commanditées par l'entreprise et à des événements locaux. - Mettre en œuvre le réseau électronique Women in Leadership (WIL). - Tenir un quatrième colloque WIL. - Demeurer l'une des trois banques canadiennes où les femmes sont le mieux représentées à l'échelle de la vice-présidence et aux niveaux supérieurs.	●	- Ajouté trois nouvelles sections à notre réseau Femmes et leadership. - Plus de 1 000 femmes ont participé à des activités de réseautage. - Plus de 550 internautes ont visité le nouveau site du réseau des femmes dirigeantes. - Remplacé le symposium par une séance de planification stratégique.
- Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe et favoriser l'intégration d'un plus grand nombre d'employés provenant des minorités visibles à l'échelon 10 et aux échelons supérieurs. - Accroître la représentation des minorités visibles à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires. - Mettre en place une stratégie à l'intention des nouveaux arrivants, notamment en concevant un cadre de mentorat et un programme d'acquisition de compétences en communication pour aider ces personnes à s'adapter à la culture commerciale canadienne.	○	- Plus de 4 800 employés se sont présentés à des événements de réseautage. Lancé quatre réseaux d'employés à l'intention des collectivités appartenant à des minorités visibles. - Lancé un programme de perfectionnement dans l'utilisation de la langue anglaise. - Parrainé le projet de mentorat du TRIEC destiné aux immigrants possédant des compétences particulières, dans les grandes villes canadiennes, et participé aux activités.
- Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque. - Mener des études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés. - Mettre l'accent sur des outils et des processus de recrutement nous permettant d'embaucher des dirigeants handicapés et d'améliorer l'expérience vécue par les employés handicapés.	○	- Lancé un projet pilote de solution d'interprétation à distance pour les employés de succursale qui souffrent de surdité. - Revu l'aménagement des succursales et des autres établissements de service de TD Canada Trust. - Réalisé une analyse exhaustive de notre politique et de nos pratiques d'adaptation du milieu de travail au Canada et conçu un plan en vue d'améliorer nos milieux de travail en 2011. - Installé un service d'interprétation à distance du langage par signes, pour nos employés sourds.
- Continuer de renforcer les réseaux d'employés en mettant l'accent sur la communauté lesbienne. - Profiter des relations établies avec les associations de gens d'affaires, les chambres de commerce et les amicales de la communauté LGBTA pour établir des relations commerciales avec les membres de cette communauté. - Continuer d'apporter une véritable contribution à la communauté LGBTA et créer des programmes de bénévolat structurés pour les membres du Réseau de la fierté des employés qui veulent consacrer du temps à la communauté LGBTA.	○	- Créé une section du réseau électronique pour les femmes qui s'identifient comme lesbiennes, bisexuelles ou transgenres. - Pour la 4^e année consécutive, réalisé un sondage auprès de la communauté LGBTA pour mieux comprendre ses besoins et ses préférences en matière de communication. - Lancé un programme pour les employés qui désirent travailler bénévolement au sein de groupes relevant de la communauté LGBTA.
- Mettre l'accent sur le recrutement et faire en sorte que nos employés actuels se sentent à l'aise d'affirmer qu'ils appartiennent à cette communauté. - Tenir des groupes de discussion afin de déterminer les problèmes liés à l'expérience vécue par les employés. - Associer les objectifs et la mission du comité consultatif à l'échelle de l'entreprise, qui a récemment été constitué pour répondre aux besoins de nos clients autochtones existants et éventuels. - Continuer de favoriser les partenariats existants avec la communauté et en établir de nouveaux quand l'occasion se présente. - Continuer de collaborer avec la Banque des Premières Nations du Canada.	○	- Assuré la croissance du Cercle des employés autochtones. - Convoqué des groupes de discussion dans tous le Canada. - Siégé au sein du groupe de travail chargé de développer les professions associées à la gestion financière de l'Association des agents financiers autochtones (AAFA) du Canada. - Établi des objectifs en matière de compétences financières, de formation et de marketing. - Donné au-delà de 1,5 million de dollars, depuis deux ans, pour financer des initiatives d'éducation de la communauté autochtone. - Deux hauts dirigeants de la TD continuent de siéger au conseil d'administration de la Banque des premières Nations du Canada, où ils donnent conseils et soutien.
- Continuer de concevoir des gammes de produits et de services sur mesure et des messages adaptés pour approfondir les relations avec la clientèle des marchés cibles. - Effectuer des recherches auprès des clients pour mieux comprendre les tendances, les comportements financiers et les attitudes de divers segments de la clientèle.	○	- Témoigné de la diversité de notre clientèle dans les grandes campagnes de marketing. - Lancé un Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). - Mis au point un site Web multilingue pour aider les nouveaux arrivants au Canada à améliorer leurs compétences financières.

NOS COLLECTIVITÉS			
Domaine	Objectifs	Progression	Nous avons :
En général	Harmoniser les programmes de relations avec les collectivités des États-Unis et du Canada.	●	Conçu un Cadre de contribution à la collectivité pour harmoniser les priorités de l'entreprise dans ce domaine au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.
Au Canada	- Mettre en place de nouvelles mesures et de nouveaux rapports sur nos programmes communautaires. - Découvrir les occasions qui s'offrent aux employés de participer à la transmission de compétences financières. - Continuer de créer des activités innovatrices de relations communautaires axées sur la diversité. - Continuer d'atteindre l'objectif d'Imagine Canada.	○	- Entamé une collaboration avec le London Benchmarking Group – Canada (LBG) afin d'établir l'importance des dons de TD aux collectivités canadiennes selon la méthode conçue par ce groupe. - En 2010, 726 employés bénévoles de la TD ont contribué à la réalisation de 725 ateliers d'apprentissage des compétences financières, à l'école ou dans la collectivité; 18 129 étudiants et nouveaux arrivants y ont participé grâce à des partenariats conclus avec Jeunes Entreprises (Canada), United Way/Centraide Toronto et l'Association des banquiers canadiens. - Versé 18,6 % de nos dons à la collectivité à des organismes préoccupés de diversité. - Dépassé de 1 % l'objectif d'Imagine Canada en 2010.
Aux États-Unis	- Lancer un programme structuré de bénévolat des employés. - Continuer de mettre l'accent sur l'accès à un logement sécuritaire et abordable pour les familles à faible et à moyen revenu grâce à nos produits et services de prêt et de placement. - Continuer d'accroître notre soutien aux programmes et aux activités de transmission de compétences financières. - Ajouter l'environnement à nos domaines d'intervention, en créant des programmes et des activités qui visent à augmenter la contribution des employés et des clients à l'égard de l'environnement.	●	- Achevé. Le programme tient compte des heures de bénévolat des employés et verse des fonds à l'organisme sans but lucratif ainsi soutenu. - Pris des engagements totaux de 240 millions de dollars américains en crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu. - Accordé des prêts de développement communautaire atteignant 195 millions de dollars américains, pour des logements abordables. - Versé 27 % de nos dons à la collectivité pour financer des programmes d'éducation et d'apprentissage des compétences financières. - Fait prendre de l'expansion au programme WOW!Zone d'apprentissage des compétences financières de la TD Bank, dans les marchés du nord de la Nouvelle-Angleterre et de l'État du New-York. - Augmenté la contribution des employés à un projet de services communautaires axé sur la durabilité, dans l'optique environnementale.
Au Royaume-Uni	- Fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos principaux domaines d'intervention comme l'éducation, l'environnement et le bien-être. - Recueillir plus de 50 000 £ pour des organismes de bienfaisance, y compris les dons équivalents de TD Waterhouse International. - Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen des congés accordés aux employés qui font du bénévolat, des modalités de travail flexibles et de nouvelles occasions de bénévolat qui permettent aux employés de faire une différence. Augmenter la participation des employés de 20 %.	●	- TD Waterhouse a été l'entreprise ayant le plus eu d'effet sur la collectivité en 2010, selon l'organisme Business in the Community, North West, en raison de son engagement, des compétences auxquelles elle a eu recours et du temps qu'elle a mis à exercer une influence durable sur les collectivités locales. - TD Waterhouse au Royaume-Uni a rassemblé un financement de plus de 84 000 £ pour soutenir les œuvres de charité locales. - Valeurs mobilières TD au Royaume-Uni a rassemblé un financement de plus de 45 000 £ pour soutenir les œuvres de charité locales. - Plus de la moitié du personnel de TD Waterhouse, au Royaume-Uni, a participé à au moins une activité bénévole.

ÉCONOMIE		
Objectifs	Progression	Nous avons :
Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où la Banque TD exerce ses activités.	●	- En 2010, les activités de crédit ont augmenté de 9 % au Canada, contre 8 % aux États-Unis. - Les prêts aux entreprises ont totalisé environ 195 milliards de dollars au Canada.
Maintenir notre appui à l'entrepreneuriat et aux petites entreprises.	●	- Poursuivi la participation au programme fédéral institué en vertu de la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada et au Programme de la Loi canadienne sur les prêts agricoles. - Offert du financement pour des projets d'énergie renouvelable conçus par des propriétaires de petites entreprises et autres sociétés. - Soutenu les propriétaires de petites entreprises par l'intermédiaire du programme Soutien en direct TD.
Poursuivre l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en ressortent.	●	Les Services économiques TD ont publié 40 études spéciales.
- Continuer d'élaborer, à l'échelle de l'Amérique du Nord, une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière. - Rehausser les critères de responsabilité sociale dans nos évaluations des fournisseurs. - Nous analyserons la diversité, à l'échelle de nos fournisseurs, en 2010.	○	- Amélioré la plateforme de gestion des risques liés aux fournisseurs en Amérique du Nord, pour faire le suivi de ces fournisseurs et des données sur leur rendement. - Formé un comité de travail responsable de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et chargé d'analyser les critères se rapportant à la responsabilité d'entreprise. - Entamé l'analyse de la diversité, à l'échelle des fournisseurs.
Adopter des principes « verts » à l'égard des fournitures générales de bureau, en mettant au point un « indice de durabilité » facilitant l'achat de produits respectueux de l'environnement et en mettant en place un système de gestion de la demande.	○	- Réalisé un projet pilote avec une agence de notation en matière de durabilité, afin de passer en revue et de suivre les cotes de fournisseurs. - Mis au point un processus de suivi des dépenses en matériel de bureau. - Ajouté des mesures de contrôle au système de commande des fournitures de bureau, pour assurer le respect de l'exigence relative à l'emploi de papier certifié FSC dans une proportion de 30 %.

Priorités pour 2011

☉ Cible pour 2011

➤ Activité prévue en 2011

Priorité	Objectifs	Cibles et activités
Accorder un traitement équitable à nos clients et les soutenir en cas de difficulté.	Améliorer les résultats au chapitre de l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) et de l'indice WOW! de TD Bank (CWI).	☉ IEC : TD Canada Trust – 33
		☉ IEC : Gestion de patrimoine TD – 10
		☉ CWI : TD Bank – 33,7
	Régler les plaintes de clients équitablement et promptement.	➤ Réduire le nombre des plaintes soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.
		➤ Régler 80 % des plaintes de clients sous trois jours (États-Unis).
	Appuyer la clientèle canadienne grâce à Soutien en direct TD.	➤ Faire de Soutien en direct TD une caractéristique permanente de notre manière de faire des affaires.
Être une banque de choix pour les collectivités diversifiées.	Rendre plus accessibles nos établissements de prestation de services aux clients, ainsi que nos produits et services.	➤ Évaluer nos recherches en matière de design universel, ainsi que la législation relative aux services à la clientèle, afin de rendre la TD accessible à tous nos clients.
	Être reconnue comme la banque de choix par des collectivités diversifiées.	➤ Conserver notre position de chef de file et rester la banque de choix des nouveaux arrivants, des collectivités d'origine sud-asiatique, chinoise et noire et de la communauté LGBT.
		➤ Veiller à ce que ces groupes soient bien représentés dans les images utilisées lors des campagnes de marketing de la TD.
Être le leader de notre secteur, en matière environnementale.	Créer de nouveaux produits et promouvoir l'innovation.	➤ Accroître notre part de marché, dans le secteur du financement des produits associés aux énergies renouvelables.
		➤ Rehausser les caractéristiques « vertes » de nos produits actuels.
	Être reconnue par notre clientèle comme une banque responsable en matière environnementale.	➤ Améliorer les initiatives de nature environnementale qui sont reliées aux événements destinés aux clients, par exemple les ouvertures de succursales et les commandites à l'échelle communautaire.
	Obtenir l'engagement des employés et de la collectivité	➤ Soutenir les projets basés sur la collectivité qui font la promotion de l'éducation en matière environnementale, la conservation de l'énergie et la biodiversité.
		➤ Mettre au point des critères de rendement et surveiller le degré d'engagement des employés relativement aux enjeux environnementaux.
		➤ Former des équipes vertes dans les établissements américains.
Réduire sans cesse notre empreinte environnementale.	Réduire la consommation d'énergie et les émissions de carbone.	☉ Réduire nos émissions de GES de 5 % par rapport à la valeur de référence de 2006, en diminuant la consommation d'énergie.
		➤ Mettre au point des critères de mesure et des cibles en matière de gestion de l'énergie et du carbone.
		➤ Conserver le bilan neutre en carbone de la TD.
	Améliorer notre gestion environnementale.	➤ Mettre en place un système de gestion environnementale.
	Réduire la production de rebuts.	☉ Hausser à plus de 58 % le taux de recyclage des rebuts autres que le papier aux États-Unis.
	Réduire l'utilisation du papier.	☉ Diminuer la consommation de papier de 5 % par rapport à 2009.
	Rendre nos immeubles plus « verts ».	➤ Adopter les normes des immeubles « verts » dans nos établissements américains.
		➤ Concevoir un plan pour les établissements obtenus lors d'acquisitions.
Gérer les risques sociaux et environnementaux de nos produits de crédit et de placement.	Cerner les risques et les évaluer.	➤ Réduire le risque de financement grâce à une gestion active du risque environnemental.
		➤ Surveiller le nombre d'ententes de financement soumises aux services environnementaux de la TD.
	Prendre des engagements avec nos principaux partenaires.	➤ Poursuivre la politique de la porte ouverte.

Priorité	Objectifs	Cibles et activités
Rendre notre milieu de travail équitable, diversifié et accueillant, à l'instar des collectivités que nous desservons.	Mettre en place un milieu de travail diversifié et accueillant qui soutient le personnel existant et attire de nouveaux employés.	➤ Mettre les programmes de mentorat et de réseautage à la portée des groupes diversifiés et de leurs alliés.
		➤ Poursuivre l'intégration de la diversité et de l'inclusivité parmi les principaux objectifs du recrutement, de la planification des ressources, de la gestion du rendement et de la promotion des carrières individuelles.
		➤ Accroître la représentation des employés dans chaque domaine d'intervention.
		➤ Réaliser le Sondage sur la diversité et l'inclusivité de 2011.
Attirer et retenir des employés compétents et créer des occasions de perfectionnement continu.	Former des employés et des équipes performants pour l'avenir.	➤ Obtenir de meilleurs résultats au chapitre de l'indice de mobilisation des employés.
		➤ Accroître la rétention des employés.
		➤ Lancer des programmes de formation en matière de diversité et d'intégration pour tous les employés d'Amérique du Nord.
	Améliorer nos fonctions de recrutement mondiales.	➤ Lancer un programme amélioré de reconnaissance des années de service, à l'échelle mondiale, en 2011.
		➤ Poursuivre les efforts de recrutement ciblés sur les groupes diversifiés.
		➤ Veiller à mettre en place les outils appropriés pour le soutien des activités de recrutement auprès des groupes diversifiés.
Contribuer au développement économique et social des collectivités où nous évoluons, dans toute leur diversité.	Exercer une influence positive sur nos collectivités.	☉ Maintenir nos dons à leur niveau actuel ou le dépasser, notamment en ce qui concerne l'objectif d'Imagine Canada et de la Giving USA Foundation.
		➤ Accroître le nombre d'occasions de bénévolat offertes aux employés.
		➤ Accroître l'adhésion à notre Programme d'encouragement au bénévolat (Canada) et à notre programme de dons d'employés (États-Unis).
		➤ Mettre en place un système de gestion du bénévolat des employés au Canada et aux États-Unis.
		➤ Accroître le soutien aux programmes et initiatives d'apprentissage des compétences financières, notamment à l'intention des groupes à faible ou moyen revenu (États-Unis).
		➤ Concevoir un programme environnemental en collaboration avec une société à but non lucratif d'envergure nationale (États-Unis).
	Maintenir notre appui à l'entrepreneuriat et aux petites entreprises.	➤ Continuer de participer au programme fédéral institué en vertu de la <i>Loi sur le financement des petites entreprises du Canada</i> et au programme de la <i>Loi canadienne sur les prêts agricoles</i> .
		➤ Continuer de participer au programme Agri-Investissement d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, un compte de placement parrainé par le gouvernement.
		➤ Continuer d'offrir des conseils aux clients lorsque les temps sont durs.
		➤ Continuer d'offrir du financement pour des projets d'énergie renouvelable.
Manifester de la transparence dans l'exercice de nos affaires.	Poursuivre la production de rapports au sujet de notre conduite et de notre conformité.	➤ Continuer de diffuser le nombre total de poursuites judiciaires intentées pour comportement anticoncurrentiel et pratiques monopolistiques.
		➤ Continuer de diffuser le nombre total de cas de non-conformité à la réglementation et aux codes de conduite volontaires et, s'il y a lieu, d'amendes importantes.
Avoir recours à des fournisseurs qui ont adopté des pratiques responsables, en matière sociale et environnementale.	Rehausser notre capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière.	➤ Poursuivre les rencontres du comité de travail responsable de la chaîne d'approvisionnement.
		➤ Mettre en pratique les recommandations qui ont été formulées après l'analyse de la diversité des fournisseurs et approuvées.
		➤ Poursuivre la collaboration avec le fournisseur de matériel de bureau en vue de l'établissement d'un indice de durabilité pour les produits de ce secteur.
		➤ Mettre au point des critères d'évaluation de notre rendement au chapitre de la chaîne d'approvisionnement, compte tenu des différents éléments composant la responsabilité d'entreprise.

Glossaire

alliés

Un allié est une personne qui contribue à créer un environnement favorisant l'intégration et à trouver des terrains d'entente avec les autres.

cadres intermédiaires et autre personnel de gestion

Définition qu'en donne le gouvernement fédéral du Canada aux fins du rapport statistique sur l'équité en matière d'emploi : « Avec l'aide des cadres subalternes et des surveillants/surveillantes, les cadres intermédiaires et autres administrateurs reçoivent les instructions des cadres supérieurs et administrent les politiques et les activités de l'organisation ». Consultez le site Web de RHDCC pour obtenir plus d'informations.

carboneutralité

État qui est atteint lorsque les efforts d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation visant à éliminer son empreinte environnementale font en sorte qu'il n'y a pas d'émission nette de gaz à effet de serre dans l'atmosphère. Cela ne veut pas dire que l'organisation ne produit aucune émission de GES, mais plutôt qu'elle équilibre la quantité de carbone libérée avec une quantité équivalente de réductions et de crédits de compensation.

crédit d'émission de carbone

Un crédit d'émission de carbone est une mesure de compensation payée par une partie pour la réduction des émissions de carbone d'une autre partie. Les crédits d'émission de carbone sont mesurés en tonnes métriques d'équivalent CO₂. Un crédit d'émission de carbone correspond à la réduction d'une tonne métrique de dioxyde de carbone ou de l'équivalent d'un autre gaz à effet de serre.

différentiel de taux d'intérêt

Le différentiel de taux d'intérêt correspond au montant d'intérêts qui aurait été payé à la banque si le client avait conservé son emprunt hypothécaire jusqu'à la fin du terme.

empreinte en carbone (ou en GES)

Quantité totale des émissions de gaz à effet de serre causées directement et indirectement par une personne, une activité, une organisation, un produit ou un service, exprimée en équivalent CO₂.

équivalent CO₂

Unité de mesure standard des gaz à effet de serre (GES). Chaque GES possède un potentiel de réchauffement planétaire différent, et l'équivalent CO₂ normalise ces différents potentiels pour qu'ils puissent être comparables.

GAB

Guichet automatique bancaire.

LEED

LEED est l'acronyme de Leadership in Energy and Environmental Design. Les normes LEED visent à réduire l'empreinte environnementale d'un bâtiment en prenant en compte les aspects suivants : matériaux, revêtement, toiture, fenêtres, vitrage, CVAV de haute efficacité, éclairage, consommation d'eau, ameublement, équipement et appareils; elles incluent aussi, dans la mesure du possible, la réutilisation ou le recyclage des matériaux de construction.

ordinateur client léger

Pratique qui consiste à héberger les logiciels sur un serveur central, ce qui réduit la quantité d'électricité nécessaire pour exécuter une application sur l'ordinateur de l'utilisateur final.

papier certifié

Des organismes de certification indiquent que les produits de papier proviennent de forêts gérées de manière responsable et comprennent un contenu recyclé garanti. Le Forest Stewardship Council (FSC) est l'un des systèmes de certification. Selon les normes du FSC, les forêts sont certifiées en fonction d'un ensemble de normes environnementales et sociales rigoureuses.

partie prenante

Groupe ou personne qui détiennent un intérêt plus ou moins direct dans les activités d'une organisation ou qui risquent d'être touchés par les décisions prises par cette organisation.

Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur sont un ensemble de normes non obligatoires conçues pour aider les banques à évaluer les risques sociaux et environnementaux associés au financement d'importants projets d'infrastructures, comme les pipelines et les exploitations minières.

système de gestion de la formation

Le système de gestion de la formation est un portail en ligne qui permet aux employés de s'inscrire à des cours et à d'autres activités de formation.

TD Charitable Foundation

La « Fondation » est la division de TD Bank qui est responsable des dons de charité aux États-Unis. La Fondation a pour mission de venir en aide aux personnes, aux familles et aux entreprises de toutes les collectivités où TD Bank exerce ses activités. Les activités de la Fondation sont coordonnées dans chaque région par les services des relations avec les collectivités de TD Bank et sont axées sur les domaines du logement abordable, de l'éducation et des compétences financières, et de l'environnement.

TD, Compagnie d'Assurance générale

TD Compagnie d'Assurance générale offre des produits d'assurance habitation et auto en Ontario sous la dénomination commerciale TD Assurance Habitation et Auto.

Annexe : Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité

Dans cette section :

- Sociétés affiliées
- Groupe Banque TD
- Impôts payés ou recouvrés au Canada
- Succursales ouvertes, déménagées ou fermées
- Guichets automatiques ouverts et fermés
- Financement accordé à des entreprises

Le Rapport sommaire sur les responsabilités 2010 de La Banque Toronto-Dominion et la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité qu'il renferme contiennent l'ensemble des renseignements concrets que la Banque est tenue de publier en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle du gouvernement du Canada (article 459.3(1) de la *Loi sur les banques*), notamment les impôts payés, le nombre d'employés et le financement accordé aux petites entreprises. Ces renseignements se rapportent à l'exercice de la Banque le plus récent, qui va du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010.

Notre Rapport sur les responsabilités 2010 et la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité qu'il renferme contiennent aussi des renseignements se rapportant aux filiales en propriété exclusive de La Banque Toronto-Dominion ainsi qu'à ses sociétés affiliées visées par le Règlement, énumérées ci-dessous.

Sociétés affiliées

Voici la liste des sociétés affiliées dont les activités pertinentes sont incluses dans la présente Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité, au sens où l'entend la *Loi sur les banques* :

AMI Partners Inc. (30 %)	Cotyledon Capital Inc.
L'Assurance Financière CT	Banque des Premières Nations du Canada (19,83 %)
Primum compagnie d'assurance	Gestion de Placements TD Inc
TD Asset Finance Corp.	Groupe TD Capital Limitée
TD Asset Management USA Inc.	TD Capital Mezzanine Partners (Parallel) L.P.
TD Capital Mezzanine Partners (QLP) L.P.	TD Capital Mezzanine Partners (Sidecar) L.P.
TD Capital Mezzanine Partners (Non-QLP) L.P.	Services de financement TD résidentiel Inc. (ex- VFC Home Inc.)
TD Assurance directe Inc.	TD, Compagnie d'Assurance générale
Services de financement TD (ex-VFC Inc.)	Services d'investissement TD Inc.
Compagnie d'assurance habitation et auto TD	La Société d'Hypothèques Pacifique TD
TD, Compagnie d'assurance-vie	Gestion privée TD Waterhouse Inc.
TD Realty Limited	thinkorswim Canada Inc. ¹
La Société Canada Trust	

(Remarque : Les pourcentages indiquent le degré de participation de La Banque Toronto-Dominion.)

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de la TD : La présente rubrique constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD et de La Sécurité Nationale, compagnie d'assurance (les « déclarants ») et vise l'exercice 2010 des déclarants (du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent le Groupe Banque TD. Pour des renseignements sur les objectifs des déclarants ainsi que des exemples sur le développement des collectivités et des activités connexes (notamment le bénévolat des employés, les activités philanthropiques, les dons de charité, les nouveaux programmes et initiatives d'aide technique et de financement à l'intention de la petite entreprise, les investissements et les partenariats dans des programmes de crédit à la microentreprise et les initiatives en vue d'améliorer la prestation de services financiers aux personnes à faible revenu, aux personnes âgées et aux personnes handicapées), sur le montant total d'impôts sur les bénéfices et de taxes sur le capital payés ou à payer par la TD et sur les dons de charité effectués par la TD, se reporter à l'information correspondante contenue dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit, laquelle est intégrée par renvoi aux présentes.

En tant que membres de la TD, les déclarants ne sont pas engagés dans des activités décrites précédemment, ni n'ont versé de dons en leur nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de la TD, dont les déclarants. Les déclarants n'ont pas d'employés; tous les employés de la TD au Canada sont des employés de La Banque Toronto-Dominion. Les déclarants n'ont pas ouvert ni fermé d'installations pour leurs activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit. Toutes les sommes d'argent autorisées aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées et incluses dans la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui suit, et la liste des sociétés affiliées est intégrée par renvoi aux présentes.

¹ thinkorswim Canada Inc. a été dissoute le 10 décembre 2010.

Impôts sur les bénéfices et taxes sur le capital et les primes d'assurance payés en 2010

(en milliers de dollars)

Le Groupe Banque TD est un contribuable canadien de grande envergure. Les impôts que nous avons payés au cours des ans ont contribué à financer les programmes que les divers gouvernements et administrations du Canada mettent au service des résidents.

	Impôts sur les bénéfices	Taxes sur le capital et les primes	Total
GOVERNEMENT FÉDÉRAL	907 069		907 069
GOVERNEMENTS DES PROVINCES ET DES TERRITOIRES			
Terre-Neuve-et-Labrador	1 052	3 701	4 753
Île-du-Prince-Édouard	515	859	1 374
Nouvelle-Écosse	6 325	10 804	17 129
Nouveau-Brunswick	1 980	4 695	6 675
Québec	23 532	17 111	40 643
Ontario	366 220	119 898	486 118
Manitoba	4 746	13 234	17 980
Saskatchewan	3 649	8 433	12 082
Alberta	47 366	16 973	64 339
Colombie-Britannique	39 685	11 198	50 883
Nunavut	4	13	17
Territoires du Nord-Ouest	112	153	265
Yukon	366	145	511
TOTAL	1 402 621 \$	207 217 \$	1 609 838 \$

Les chiffres présentés correspondent au total des impôts et des taxes sur le capital et les primes payés ou exigibles de la TD au cours de l'exercice 2010 (allant du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010), ventilé en fonction des montants payés aux différents gouvernements ou exigibles par ceux-ci.

Succursales ouvertes, déménagées ou fermées en 2010

À la fin de 2010, notre réseau de services de détail au Canada comptait 1 126 succursales.

Succursales ouvertes au cours de l'exercice 2010

Adresse	Ville (Province)
105-6710 Hastings St	Burnaby (Colombie-Britannique)
104B-1966 Guthrie Rd	Comox (Colombie-Britannique)
1003 Columbia St	New Westminster (Colombie-Britannique)
18630 Fraser Highway	Surrey (Colombie-Britannique)
109 West Hastings St	Vancouver (Colombie-Britannique)
1689 Manitoba St	Vancouver (Colombie-Britannique)
49 Mckenzie Towne Ave SE	Calgary (Alberta)

1110 Panatella Blvd NW, Suite 100	Calgary (Alberta)
6250 Currents Drive NW	Edmonton (Alberta)
6501 Derry Rd	Milton (Ontario)
2020 Eglinton Ave E	Scarborough (Ontario)
807 Broadview Ave	Toronto (Ontario)
493 Parliament St	Toronto (Ontario)
15 York St	Toronto (Ontario)
541 Cityview Blvd	Vaughan (Ontario)
86 Dundas St E	Waterdown (Ontario)
920 Taunton Rd E	Whitby (Ontario)
1025, rue Saint-Jean-Baptiste	Belœil (Québec)
5060, boul. Arthur-Sauvé	Laval (Québec)
38, Place du Commerce	Montréal (Québec)
10 East Point Way	Saint John (Nouveau-Brunswick)

Succursales déménagées au cours de l'exercice 2010

Les succursales ci-dessous ont déménagé en 2010.

Succursale	Nouvel emplacement	Ville (Province)
9622 42 Avenue	630 – 3803 Calgary Trail NW	Edmonton (Alberta)
13703 93 St NW	13711 93 St NW	Edmonton (Alberta)
4915 50 St	5409 Discovery Way	Leduc (Alberta)
188 Holland St W	463 Holland St W	Bradford (Ontario)
2201 Brant St	2222 Brant St	Burlington (Ontario)
235 Gore Rd	217 Gore Rd	Kingston (Ontario)
231 Main Street N	9870 Highway 48	Markham (Ontario)
2031 Cassells St	103 Laurentian Ave	North Bay (Ontario)
3422 Dundas St W	2555 St Clair Ave W	Toronto (Ontario)
1955 Yonge St	1966 Yonge St	Toronto (Ontario)
521 St Clair Ave W	510 St Clair Ave W	Toronto (Ontario)
596 Ouellette Ave	156 Ouellette Ave	Windsor (Ontario)
7766 Martin Grove Rd	5731 Highway 7, Unit 26	Woodbridge (Ontario)
500 Highway 7 E	220 Commerce Valley Dr W, Unit 100	Markham (Ontario)
114, boul. Saint-Jean-Baptiste	276, boul. d'Anjou	Châteauguay (Québec)
156, chemin Duplessis	1250, rue King Est	Sherbrooke (Québec)

Succursales fermées au cours de l'exercice 2010

Les succursales ci-dessous, fermées en 2010, ont fusionné leurs activités avec celles d'autres emplacements.

Succursale	Fusionnée avec	Ville (Province)
2429 152nd Street Unit 100	2411 160th Street Unit 40	Surrey (Colombie-Britannique)
11202 76th Ave	10864 Whyte Ave	Edmonton (Alberta)
4108 Calgary Trail S	630 – 3803 Calgary Trail NW	Edmonton (Alberta)
200 Kortright Rd W	496 Edinburgh Rd	Guelph (Ontario)
46 King Street E	100 King St W	Hamilton (Ontario)
155 Clarke Road	1920 Dundas St	London (Ontario)
455 Simcoe St S	4 King St W	Oshawa (Ontario)
1809 Queen St E	2044 Queen Street E	Toronto (Ontario)
657 Dupont St	574 Bloor St W	Toronto (Ontario)
305 Victoria Ave	156 Ouellette Ave	Windsor (Ontario)

Guichets automatiques ouverts et fermés en 2010

À la fin de l'exercice, le 31 octobre 2010, notre réseau compte 2 733 guichets automatiques, soit 36 guichets de plus que l'an dernier.

Guichets automatiques ouverts au cours de l'exercice 2010

Adresse	Ville (Province)
105 – 6710 Hastings St	Burnaby (Colombie-Britannique)
1966 Guthrie Rd	Comox (Colombie-Britannique)
1 – 1150 N Terminal Ave	Nanaimo (Colombie-Britannique)
1003 Columbia St	New Westminster (Colombie-Britannique)
18630 Fraser Highway	Surrey (Colombie-Britannique)
109 West Hastings St	Vancouver (Colombie-Britannique)
1689 Manitoba St	Vancouver (Colombie-Britannique)
1080 Douglas St	Victoria (Colombie-Britannique)
Mt Royal University, 4825 Mount Royal Gate SW	Calgary (Alberta)
49 Mckenzie Town Centre Blvd	Calgary (Alberta)
1110 Panatella Blvd SW, Suite 100	Calgary (Alberta)
208 Saddletown Circle NE	Calgary (Alberta)
150 Millrise Blvd	Calgary (Alberta)
13711 – 93 St NW	Edmonton (Alberta)
630 – 3803 Calgary Trail NW	Edmonton (Alberta)
6250 Currents Drive	Edmonton (Alberta)
5409 Discovery Way	Leduc (Alberta)
2222 Brant St	Burlington (Ontario)
463 Holland St W	Bradford (Ontario)
217 Gore Rd	Kingston (Ontario)
1187 Fischer Hallman Rd	Kitchener (Ontario)
220 Commerce Valley Dr Unit 100	Markham (Ontario)
9870 Hwy 48	Markham (Ontario)
7077 Kennedy Rd	Markham (Ontario)
6501 Derry Rd	Milton (Ontario)
103 Laurentian Ave	North Bay (Ontario)
2020 Eglinton Ave E	Scarborough (Ontario)
807 Broadview	Toronto (Ontario)
1966 Yonge St	Toronto (Ontario)
16B Leslie St	Toronto (Ontario)
510 St Clair Ave W	Toronto (Ontario)
493 Parliament St	Toronto (Ontario)
2555 St Clair Ave W	Toronto (Ontario)
15 York St	Toronto (Ontario)
541 Cityview Blvd	Vaughn (Ontario)
86 Dundas St E	Waterdown (Ontario)
920 Taunton Rd E	Whitby (Ontario)
156 Ouellette Ave	Windsor (Ontario)
5731 Highway 7, Unit 26	Woodbridge (Ontario)
1025, rue Saint-Jean-Baptiste	Beloeil (Québec)

276, boul. d'Anjou	Châteauguay (Québec)
5060, boul. Arthur-Sauvé	Laval (Québec)
38, Place du Commerce	Montréal (Québec)
2590, boul. Laurier	Québec (Québec)
Collège Vanier, 821, av. Sainte-Croix	Saint-Laurent (Québec)
1250, rue King Est	Sherbrooke (Québec)
Francis Xavier University, 5555 Union Place	Antigonish (Nouvelle-Écosse)
10 East Point Way	Saint John (Nouveau-Brunswick)
630 Queen Elizabeth Way, Box 430	Iqaluit (Nunavut)

Guichets automatiques fermés au cours de l'exercice 2010

Adresse	Ville (Province)
2429 – 152nd St	Surrey (Colombie-Britannique)
11202 76 Street	Edmonton (Alberta)
13703 – 93 St NW	Edmonton (Alberta)
4108 Calgary Trail S	Edmonton (Alberta)
9266 42 Avenue	Edmonton (Alberta)
4915 50 Avenue	Leduc (Alberta)
1 Fairway Blvd	Bancroft (Ontario)
188 Holland Ave	Bradford (Ontario)
11 Sinclair Blvd,	Brantford (Ontario)
2201 Brant St	Burlington (Ontario)
200 Kortright Dr	Guelph (Ontario)
46 King Street	Hamilton (Ontario)
235 Gore Rd	Kingston (Ontario)
155 Clarke Side Road	London (Ontario)
1331 Huron St	London (Ontario)
231 Main St N	Markham (Ontario)
615 Davis Dr	Newmarket (Ontario)
2031 Cassells	North Bay (Ontario)
427 Laurier Ave W	Ottawa (Ontario)
455 Simcoe St	Oshawa (Ontario)
500 Highway 7	Richmond Hill (Ontario)
402 Frood Rd	Sudbury (Ontario)
657 Dupont St	Toronto (Ontario)
1955 Yonge St	Toronto (Ontario)
521 St Clair Ave W	Toronto (Ontario)
3422 Dundas St W	Toronto (Ontario)
305 Victoria St	Windsor (Ontario)
596 Ouellette Ave	Windsor (Ontario)
7766 Martingrove Rd	Woodbridge (Ontario)
114, boul. Saint-Jean-Baptiste	Châteauguay (Québec)
156, boul. Duplessis	Sherbrooke (Québec)
572 Sackville Dr	Sackville (Nouvelle-Écosse)
76 Starr Road	Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
55 Vaughn Harvey Blvd	Moncton (Nouveau-Brunswick)

Financement accordé à des entreprises au 31 octobre 2010

(montants autorisés, en milliers de dollars canadiens)

La TD est déterminée à rendre le financement par emprunt accessible à ses clients de tout le Canada. En 2010, elle a autorisé des prêts aux entreprises totalisant environ 195 milliards de dollars.

Province ou territoire	En milliers de dollars	de 0 \$ à 24 999 \$	de 25 000 \$ à 99 999 \$	de 100 000 \$ à 249 999 \$	de 250 000 \$ à 499 999 \$	de 500 000 \$ à 999 999 \$	de 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	TOTAL
Terre-Neuve	Montant autorisé	8 673	16 431	27 959	23 508	29 303	55 475	†	161 349
	Nombre de clients	575	316	179	66	47	29	†	1 212
Île-du-Prince-Édouard	Montant autorisé	66 275	23 133	15 942	18 549	11 059	22 411	†	157 369
	Nombre de clients	249	189	98	54	16	11	†	617
Nouvelle-Écosse	Montant autorisé	26 378	44 068	81 380	81 300	88 309	325 495	1 678 132	2 325 363
	Nombre de clients	1 863	801	518	237	132	129	54	3 734
Nouveau-Brunswick	Montant autorisé	17 104	31 307	47 378	59 500	49 410	149 143	824 139	1 177 982
	Nombre de clients	1 226	589	306	174	71	66	19	2 451
Québec	Montant autorisé	75 408	170 192	401 256	464 855	433 949	1 487 989	9 998 327	13 031 975
	Nombre de clients	9 174	3 463	2 516	1 393	636	553	207	17 942
Ontario	Montant autorisé	1 211 815	1 420 208	2 227 017	2 448 230	2 450 578	10 072 289	113 793 580	133 673 718
	Nombre de clients	84 744	27 603	14 644	7 202	3 605	3 499	1 383	142 700
Manitoba	Montant autorisé	38 807	78 289	99 085	111 106	142 335	469 973	2 269 644	3 209 238
	Nombre de clients	2 421	1 418	654	344	208	219	80	5 344
Saskatchewan	Montant autorisé	54 901	158 167	188 286	175 126	145 908	497 885	1 158 843	2 379 115
	Nombre de clients	3 751	2 970	1 221	516	217	207	33	8 915
Alberta	Montant autorisé	273 504	385 611	815 061	841 330	746 489	2 784 517	20 402 913	26 249 425
	Nombre de clients	15 999	6 641	5 109	2 480	1 111	938	370	32 648
Territoires	Montant autorisé	3 274	3 852	8 549	10 565	9 774	71 181	**	107 195
	Nombre de clients	220	75	55	29	13	22	**	414
Colombie-Britannique	Montant autorisé	263 357	288 361	501 786	669 435	678 837	2 062 163	7 868 044	12 331 982
	Nombre de clients	16 234	5 296	3 149	1 944	1 010	875	318	28 836
TOTAL	Montant autorisé	2 039 496	2 619 619	4 463 698	4 903 503	4 785 951	17 998 522	157 993 921	194 804 711
	Nombre de clients	136 546	49 361	28 469	14 439	7 076	6 548	2 464	244 813

Les montants ci-dessus correspondent aux soldes de clôture d'octobre 2010 pour les activités de crédit aux entreprises, de prêts hypothécaires et de cartes Visa (clients).

Le crédit aux entreprises comprend les prêts, la gestion de la trésorerie et les stocks. Les prêts personnels employés à des fins commerciales ne sont pas inclus dans les totaux.

Le nombre total de clients comprend les clients des services hypothécaires et des services aux entreprises en 2010. Le nombre de clients pour les cartes Visa n'est pas inclus puisque, pour la quasi-totalité de ces clients, le produit principal est un prêt qui est donc inclus dans les prêts.

Les territoires comprennent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut.

† Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et l'Île-du-Prince-Édouard ont été combinés aux données correspondantes de la Nouvelle-Écosse et inclus dans les totaux de cette province.

** Afin de préserver la confidentialité des données sur la clientèle, le nombre de clients et le montant du financement autorisé pour les territoires ont été combinés aux données correspondantes de la Colombie-Britannique et inclus dans les totaux de cette province.

Boîte à suggestions

Nous aimerions connaître vos commentaires sur le présent rapport. Dites-nous ce que vous pensez du Rapport sur les responsabilités 2010. Nous cherchons toujours de nouveaux moyens d'améliorer la divulgation de l'information.

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur les responsabilités, veuillez communiquer avec nous.

Par courriel : crreport@td.com

Par téléphone : Du Canada : 1 (416) 308-6371
Des États-Unis : 1 (888) 751-9000

Par la poste : Relations communautaires
Groupe Banque TD
TD Tower
55 King St West
10th Floor
Toronto (Ontario)
Canada M5K 1A2

Community Relations
TD Bank, America's Most Convenient Bank
9000 Atrium Way
Mount Laurel, NJ 08054
États-Unis

Notre Rapport sur les responsabilités 2010 est aussi disponible dans d'autres formats. Si vous voulez en obtenir un exemplaire, composez le 1 (416) 308-6371



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que TD Bank Group a présenté son rapport „ Rapport sur les responsabilités 2010” au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application C+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3 ont été appliquées dans le rapport de développement durable soumis. La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3 du GRI.

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

1 mars 2011, Amsterdam

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI logo.

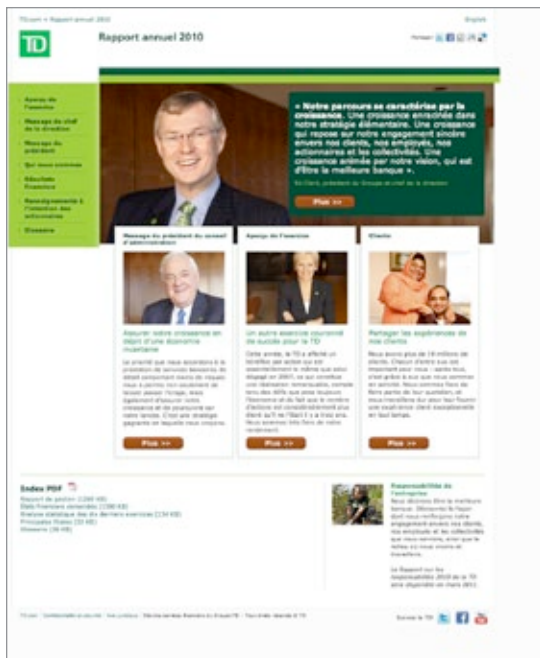
Nelmara Arbex
Directrice générale adjointe
Global Reporting Initiative



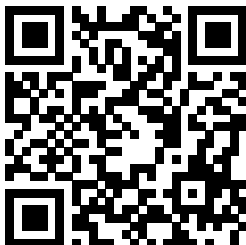
Le "+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car TD Bank Group a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable plus appliqué dans le monde et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 15 février 2011. GRI exclut explicitement tout changement qui ont été apporté à ce type de matériel ultérieurement.



Pour en savoir davantage sur notre rendement financier, entre autres par le visionnement de messages vidéo d'Ed Clark et de John Thompson, consultez la version interactive en ligne du Rapport annuel 2010 de la TD. Balayez le code 2D ci-dessous ou visitez le site **td.com/ar2010**



Pour en savoir davantage sur notre rendement non financier, entre autres par le visionnement d'un message vidéo d'Ed Clark, consultez la version interactive en ligne du Rapport sur les responsabilités 2010 de la TD. Balayez le code 2D ci-dessous ou visitez le site **td.com/cr2010**

