



res·pon·sa·bi·li·té

*nom féminin*

1. Obligation de remplir un engagement, de répondre de ses actes.

Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013



## Rapport conçu pour être consulté en ligne

Plus les exigences en matière de production d'information sur la responsabilité d'entreprise augmentent, plus il est difficile de trouver la bonne façon de présenter les renseignements. Le présent rapport est conçu pour une **consultation en ligne au moyen d'une connexion à Internet**. Nous en avons long à dire sur de nombreux sujets; c'est pourquoi nous avons ajouté des liens vous donnant accès à des renseignements détaillés, à des ressources additionnelles, à des vidéos et à des études de cas. N'hésitez pas à nous dire si ce format PDF interactif répond à vos besoins. Aussi, si vous ne trouvez pas dans le présent rapport de renseignements sur un sujet qui vous intéresse, veuillez nous écrire au [crreport@td.com](mailto:crreport@td.com).

**Remarque :** Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank<sup>MD</sup>, America's Most Convenient Bank<sup>MC</sup>. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes complémentaires des données relatives au rendement.

**Couverture :** Craig Fox s'y connaît en matière de responsabilité. En effet, il travaille au nouveau parc éolien de McLean's Mountain, un projet d'énergie renouvelable mené conjointement par des communautés des Premières Nations locales situées autour de l'île Manitoulin. La TD est fière d'appuyer ce projet, qui protège les droits des Premières Nations, favorise le développement responsable et créera des débouchés économiques pour les communautés des Premières Nations dans cette région éloignée au cours des prochaines années.

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

[Index du contenu GRI en ligne](#)

## Légende

Table des matières

Information complémentaire (liens externes)

Navigation vers une autre section

Faits et chiffres ayant reçu une assurance limitée d'Ernst & Young s.r.l.

Faits et chiffres ayant reçu une assurance raisonnable d'Ernst & Young s.r.l.

**PR5** Contenu GRI. Cliquez pour consulter l'index du contenu GRI en ligne

## Objectifs et cibles

Non atteint

Progrès réalisés

Atteint

Dépassé



# Table des matières

Renseignements clés sur la TD	4	<b>Créer un milieu de travail extraordinaire</b>	35	<b>Renforcer nos collectivités</b>	79
Endroits où nous exerçons nos activités	6	Engagement des employés	37	Dons aux collectivités	81
Message du chef de la direction	7	Diversité et inclusion	40	Rapport de progrès dans les domaines d'intervention prioritaires	83
Nos valeurs	8	Perfectionnement des employés	44	Littératie financière et éducation	83
Consulter les principaux intéressés	9	Rémunération et avantages sociaux	47	Environnement	86
Panel de parties prenantes	11			Création de possibilités pour le jeunes	88
Déterminer les problématiques importantes	14	<b>Être un chef de file en matière d'environnement</b>	48	Accès au logement abordable	90
Indicateurs de rendement clés	17	Vers une économie à faibles émissions de carbone	51	Diversité et inclusion	92
		Investissements de la TD	52	Bénévolat et mobilisation	93
<b>Axer nos efforts sur la clientèle</b>	18	Réduction des émissions de GES	53	L'apport économique de la TD	94
Satisfaction de la clientèle	21	Approche de tarification du carbone de la TD	55	Politiques publiques	96
Services bancaires mobiles	23	Écoefficacité	57	Approche fiscale	97
Résolution de problèmes	24	Solutions technologiques écologiques	60	Approvisionnement	99
Aider les clients dans les moments difficiles	26	Déplacements d'affaires	60		
Accès aux services bancaires	28	Papier, eau et déchets	61	<b>Notre mode de fonctionnement</b>	102
Services bancaires à frais modiques	29	Financement responsable	63	Gouvernance d'entreprise	104
Être au service de collectivités diversifiées	30	Gérer les risques du crédit	64	Rémunération des dirigeants	106
Accessibilité des produits et services	32	Investissement durable	67	Gestion des risques	108
Éducation financière	33	Produits écologiques	69	Éthique et intégrité	109
		S'adapter aux changements climatiques	71	Confidentialité, sécurité et prévention de la fraude	110
		Dialogue avec les parties prenantes	72		
		Gestes concrets : impliquer les employés	74	<b>À propos du présent rapport</b>	111
		Patrimoine naturel	76	Rapport de certification d'Ernst and Young	112
				Glossaire	118

# Renseignements clés sur la TD

**+** Pour en savoir davantage sur le rendement financier de la TD, consultez le site [Relations avec les investisseurs](#)



22 millions  
de clients



1 Canadien sur 3  
possède un compte TD

2 495  
succursales



8 millions  
d'utilisateurs en ligne

Siège social à  
Toronto, au Canada



## Nos secteurs d'activité

La composition des bénéfices s'appuie sur les activités de détail de la TD en Amérique du Nord – qui comportent moins de risques et produisent des bénéfices constants.

### Composition des bénéfices des activités de détail de la TD

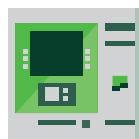
● Activités de détail au Canada	65 %
● Activités de détail aux États-Unis	26 %
● Services bancaires de gros	9 %

34 000

Canadiens ont profité d'options de financement leur permettant de reprendre leurs finances en main grâce à Soutien en direct TD

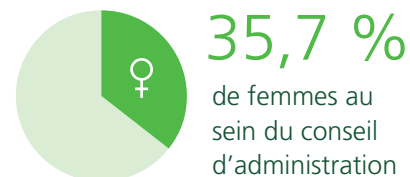
4 709

guichets automatiques



6 832

dirigeants et aspirants dirigeants ont participé aux programmes de leadership de la TD



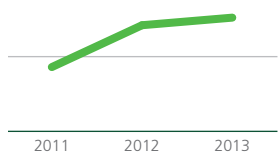
Premier rang en matière de service à la clientèle pour la huitième année de suite

125 410  
personnes ont participé à un programme d'éducation financière parrainé par la TD



<sup>1</sup> Selon le total des actifs, des dépôts, des prêts, du ratio des fonds propres de première catégorie, du ratio du total des fonds propres, des employés à temps plein et de la capitalisation boursière. Reportez-vous au document Fiche de l'investisseur pour le quatrième trimestre de 2013, accessible au [http://www.td.com/francais/document/PDF/investor/2013/2013-Q4\\_QuickFacts\\_F\\_FR.pdf](http://www.td.com/francais/document/PDF/investor/2013/2013-Q4_QuickFacts_F_FR.pdf)

# Faits saillants de 2013<sup>1</sup>



**Bénéfice rajusté record de 6,5 milliards de dollars pour les activités de détail**

Contribution aux bénéfices record des Services bancaires personnels et commerciaux au Canada et aux États-Unis et de Gestion de patrimoine<sup>2</sup>.



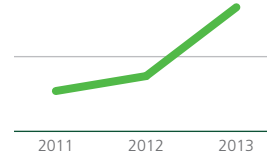
**La TD demeure en tête en matière de services bancaires mobiles au Canada**

N° 1 au Canada pour les abonnés aux services mobiles qui effectuent leurs opérations financières au moyen de leur appareil mobile<sup>3</sup>.



**La TD est maintenant le principal émetteur de cartes de crédit Aéroplan**

La TD est devenue le principal émetteur de cartes de crédit Aéroplan en date du 1<sup>er</sup> janvier 2014 et devrait acquérir près de la moitié du portefeuille actuel de cartes de crédit CIBC Aéroplan<sup>4</sup>.



**Le dividende annuel versé par la TD augmente de 12 % par rapport à l'an dernier**

En plus de deux autres augmentations de dividendes versés au cours de l'exercice 2013.

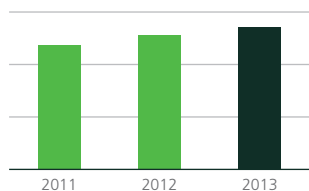


**TD Bank, America's Most Convenient Bank atteint un jalon important à New York**

La TD a ouvert sa 100<sup>e</sup> succursale cette année à New York et comptait 108 succursales à la fin de l'exercice 2013.

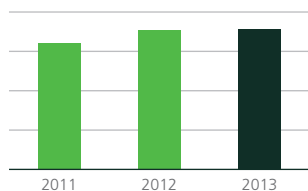
Total des revenus – rajusté (en millions de dollars)<sup>1</sup>

**27 191**



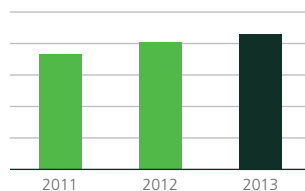
Bénéfice net – rajusté (en millions de dollars)<sup>1</sup>

**7 158**



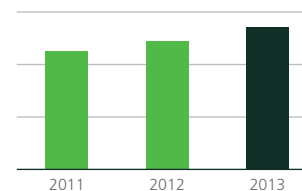
Total des actifs (en milliards de dollars)

**862,5**



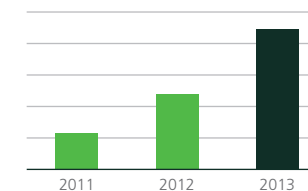
Total des dépôts (en milliards de dollars)

**543,5**



Total du rendement pour les actionnaires (1 an)

**22,3 %**



<sup>1</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2011, la Banque Toronto-Dominion (« la Banque » ou « la TD ») dresse ses états financiers consolidés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS), qui ont remplacé les principes comptables généralement reconnus (PCGR) antérieurs, et désigne les résultats établis selon les IFRS « comme présentés ». La Banque a également recours à des mesures financières non conformes aux PCGR pour obtenir les résultats « rajustés » (c.-à-d. résultats obtenus en retranchant les « éléments à noter » des résultats comme présentés, déduction faite des impôts sur le résultat) afin d'évaluer chacun de ses secteurs d'activité et de mesurer son rendement global. Voir « Présentation de l'information financière de la Banque » dans le rapport de gestion pour obtenir de plus amples précisions, une liste des éléments à noter et un rapprochement des mesures financières non assujetties aux PCGR. Les résultats financiers de la TD pour l'exercice 2011 ont été présentés en conformité avec les IFRS à des fins comparatives dans les états financiers consolidés annuels de l'exercice 2013 de la TD et dans le rapport de gestion qui l'accompagne (à moins d'indication contraire).

<sup>2</sup> Les bénéfices des activités de détails comprennent le bénéfice total rajusté des secteurs Services bancaires personnels et commerciaux au Canada et aux États-Unis, Gestion de patrimoine et Assurance.

<sup>3</sup> Rapport ComScore en date du 31 octobre 2013, basé sur un échantillon de 23 millions d'abonnés aux services mobiles au Canada âgés de 13 ans et plus.

<sup>4</sup> Le 16 septembre 2013, la TD, Aimia Canada Inc. et la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) ont confirmé qu'elles ont signé des ententes en vertu desquelles la TD deviendra le principal émetteur de cartes de crédit Visa Aéroplan le 1<sup>er</sup> janvier 2014. La TD a aussi conclu une entente dans le cadre de laquelle elle prévoit acquérir environ 50 % du portefeuille actuel de cartes de crédit Aéroplan de la CIBC.

# Endroits où nous exerçons nos activités

[+ Liste des principales filiales \(PDF\)](#)

La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD. Bien que la TD cible surtout l'Amérique du Nord, elle déploie des employés dans de nombreux pays.

## AMÉRIQUE

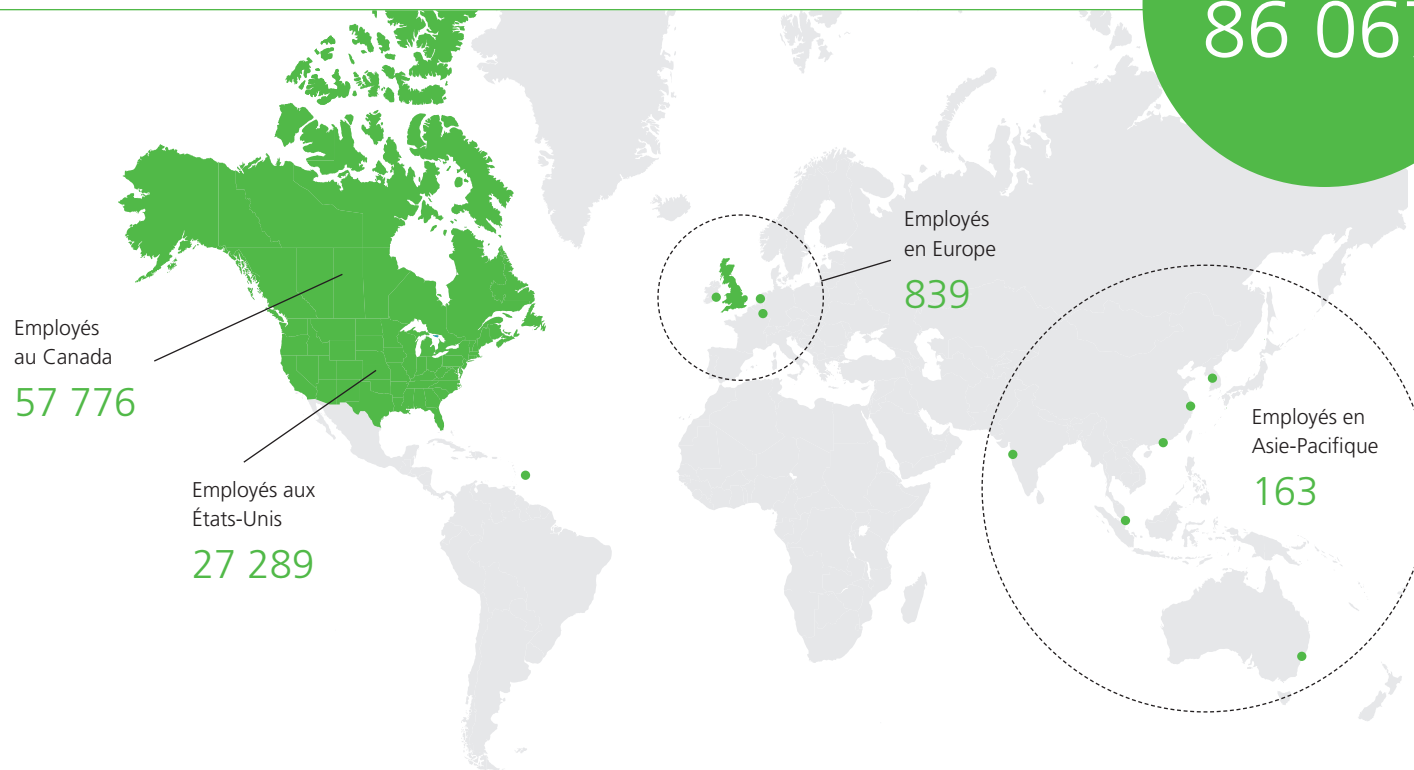
Barbade  
Canada  
États-Unis

## EUROPE

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

## ASIE-PACIFIQUE

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



**9,9** millions de pieds carrés  
d'immeubles de bureaux

**14,8** millions de pieds carrés  
pour les succursales



# Message du chef de la direction

## Que signifie la responsabilité à la TD?

Depuis que j'ai pris la barre en 2002, la TD a connu des changements remarquables, tout en maintenant le cap malgré la crise financière. Nous avons doublé le nombre d'employés, de clients et de succursales, notre capitalisation boursière est passée de 22 à 88 milliards de dollars, et la marque TD se classe maintenant parmi les meilleures au Canada et dans le monde.

Durant cette période de croissance, nous devons impérativement continuer à répondre de nos actions afin de garder le cap et de mettre en œuvre la stratégie d'affaires de la TD. Nous avons toujours été d'avis que si nous défendons les intérêts de nos clients, des employés qui répondent à leurs besoins et de nos collectivités, nous agissons également dans le meilleur intérêt de nos actionnaires. Et c'est exactement ce que nous avons fait, grâce à des programmes comme Soutien en direct TD, qui a permis à plus de 230 000 Canadiens de reprendre leurs finances en main et de faire face aux défis économiques des sept dernières années. Aux États-Unis, le programme TD Cares a aidé quelque 500 fonctionnaires fédéraux à se maintenir financièrement à flot pendant la fermeture du gouvernement l'automne dernier.

Nous avons connu nos propres difficultés en 2013 dans la foulée des inondations en Alberta et en Ontario. Ces événements météorologiques violents nous ont rappelé encore une fois à quel point il est important d'épauler nos clients lorsqu'ils en ont le plus besoin. Comme toujours, la clé se trouve dans la reprise des activités. Nous avons été à l'écoute et avons appris de ces expériences. Pouvons-nous améliorer ce que nous faisons et notre manière de le faire? Dans tous les cas, nous le pouvons – et nous le ferons.

## L'intégration d'une responsabilité organique est un processus continu

Nous continuons d'intégrer des pratiques liées à la responsabilité d'entreprise dans toutes nos activités qui touchent ceux à qui nous prêtons de l'argent, en qui nous investissons ou de qui nous achetons. En 2013, nous avons mis en application une Politique d'approvisionnement responsable qui améliore notre capacité à choisir des fournisseurs qui adoptent des pratiques saines sur le plan social et environnemental.

## Responsabilité est synonyme d'inclusion

Je suis fier des progrès que nous avons accomplis pour être un milieu plus inclusif à tous les niveaux, y compris au sein du conseil d'administration et des équipes de direction. Nous reconnaissons l'importance d'avoir un effectif diversifié, qui permettra à la TD de demeurer concurrentielle et représentative des populations diverses que nous servons. Nous n'avons ménagé aucun effort pour incorporer ce message d'intégration dans tous les domaines d'intervention de la TD. Par exemple, nous avons commandité notre premier festival de la Fierté il y a dix ans. La TD continue de démontrer son appui aux employés et aux clients de la communauté LGBT, commanditant aujourd'hui 25 événements de la Fierté en Amérique du Nord, notamment la World Pride en 2014.

## Responsabilité est synonyme de leadership environnemental

Nous continuons d'intégrer une dimension environnementale dans notre stratégie d'affaires. En 2013, notre équipe des Services économiques TD a produit un rapport fracassant sur le verdissement de l'économie. Grâce à notre enga-

gement à réduire l'empreinte environnementale de nos activités, nous avons transformé notre manière de construire et d'exploiter nos immeubles. En 2013, nous avons terminé la construction de notre 114<sup>e</sup> bâtiment vert certifié LEED. Par l'entremise de notre programme Forêts TD, nous avons contribué à la protection de quelque 10 000 hectares d'habitats forestiers menacés. De plus, nos employés ont planté 48 000 arbres dans des zones urbaines en 2013. Grâce à nos activités de financement, nous avons soutenu le développement responsable de sources d'énergie en Amérique du Nord, notamment en fournissant quelque 3 milliards de dollars pour des projets énergétiques à faibles émissions de carbone.

## Responsabilité est synonyme de collectivités dynamiques

Même si les gros montants, dans ce cas-ci les 74 millions de dollars remis à divers organismes en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, retiennent habituellement davantage l'attention, n'oublions pas les contributions qui semblent plus modestes sur le plan financier, mais qui mettent en lumière les efforts déployés sur le terrain pour renforcer nos collectivités. Les 5 employés de la TD qui font la lecture aux enfants à London, en Ontario; les 20 bénévoles qui s'impliquent auprès d'une banque alimentaire locale au New Jersey; ou encore les 28 bénévoles qui ont planté des arbres à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse. Ce sont ces histoires, qui se comptent par milliers, qui ont un réel impact social et permettent de renforcer nos collectivités.

## Responsabilité est synonyme de leadership

Une organisation devrait toujours être plus forte qu'au moment où son dirigeant a pris les rênes.



Nous avons travaillé fort pour bâtir une culture de leadership et former des successeurs compétents qui continueront à mettre en œuvre la stratégie de croissance durable à long terme de la TD. Les grandes transitions comportent des changements, mais elles supposent aussi la continuité des choses qui comptent vraiment, et je suis convaincu que la TD continuera d'être une grande banque. Mon successeur, Bharat Masrani, a joué un rôle clé dans la prise de décisions qui ont défini notre entreprise au cours des années et il continuera à mettre de l'avant ce qui compte le plus à la TD.

La TD est une entreprise très différente de ce qu'elle était il y a à peine 10 ans, et le monde dans lequel nous travaillons a aussi beaucoup changé. Il est difficile de prévoir les défis sociaux, environnementaux et économiques que nous réservent les 10 prochaines années, mais la TD est prête à les relever. Nous continuerons à définir la notion de responsabilité au sein de nos activités et à bâtir la meilleure banque.

Ed Clark  
Président du Groupe et chef de la direction

# Nos valeurs

Le **Cadre de travail de la TD** décrit notre vision, notre mission et notre stratégie ainsi que nos principes directeurs et ce que nous attendons de nos leaders. Il définit d'une façon simple notre identité, nos valeurs et notre manière de faire les choses. Les employés peuvent le comprendre et l'intégrer facilement dans leur travail quotidien. Qui plus est, il s'applique à nous tous à la TD, peu importe notre lieu de travail, notre place dans la hiérarchie ou le secteur dans lequel nous travaillons.

Les **Principes directeurs** représentent nos valeurs les plus importantes, qui nous aident à orienter notre manière de mener nos activités. Nos sept principes directeurs sont à la base de toutes nos activités bancaires.

Notre **profil de leadership** décrit ce que nous attendons de nos leaders. Il est essentiel d'avoir des dirigeants de haut calibre, car c'est ce qui assure la réussite d'une entreprise. Nous n'y arrivons pas nécessairement chaque fois, mais tous les dirigeants, et ceux qui aspirent à le devenir, doivent chercher à adopter ce profil chaque jour à la TD.

## Relier la stratégie d'entreprise de la TD à notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

Nous pourrions résumer ainsi la stratégie d'entreprise de la TD : offrir de la valeur aux clients, aux actionnaires et aux collectivités. Nous voulons faire en sorte que la marque TD se distingue grâce à l'excellence de notre service à la clientèle et à l'attention que nous portons aux besoins financiers de nos clients. Pour offrir l'expérience TD, nous nous en remettons à un personnel informé, engagé et diversifié.

La stratégie de croissance de la TD vise à bâtir une entreprise durable qui offre de la valeur aux actionnaires à long terme. Nous sommes conscients que la TD ne peut pas connaître de succès sans que les collectivités où nous sommes présents en connaissent aussi. C'est pourquoi nous avons la responsabilité de renforcer ces collectivités.

À la TD, nous sommes engagés à prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Cela comprend les risques sociaux et environnementaux qui touchent ceux à qui nous prêtons de l'argent, en qui nous investissons ou de qui nous achetons.

Notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articule en quatre volets qui font partie de la vision globale de la TD, qui consiste à être la meilleure banque :

- » Axer nos efforts sur la clientèle
- » Créer un milieu de travail extraordinaire
- » Être un chef de file en matière d'environnement
- » Renforcer nos collectivités

### Notre vision : Être la meilleure banque

**Notre mission :** Nous serons l'institution financière la mieux dirigée, la plus axée sur la clientèle et la mieux intégrée dotée d'une culture unique et inclusive pour tous les employés.

**Notre stratégie :** Réaliser une croissance à long terme rentable en mettant en place des franchises exceptionnelles et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et aux collectivités.

#### Nous suivons nos principes directeurs afin de :

- Fournir une expérience légendaire à la clientèle
- Être un milieu de travail exceptionnel
- Exercer nos activités avec le souci de l'excellence
- Comprendre nos activités
- Prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Améliorer notre marque
- Augmenter la valeur pour les actionnaires

#### Nos leaders :

- Font avancer les choses et valorisent la rapidité
- Préparent l'avenir
- Inspirent la volonté de gagner
- Font preuve d'esprit de décision tout en travaillant efficacement en équipe
- Démontrent de la transparence et respectent les points de vue différents
- Manifestent un excellent jugement
- Font preuve d'une intégrité inébranlable



► VISIONNER LA VIDÉO  
Que signifie « être la meilleure banque » pour la TD?



# Consulter les principaux intéressés : L'art et la science de l'écoute

## é·cou·ter

verbe

1. Prêter attention à quelqu'un.

Il n'est pas toujours facile d'écouter ce que d'autres ont à dire à notre sujet, mais il est important de le faire. Comme nous aspirons à être la meilleure banque, il est essentiel que nous ne nous contentions pas d'écouter nos parties prenantes : nous devons saisir la balle au bond et nous améliorer. Voici de quelles façons nous prêtons attention à ce que disent nos parties prenantes.

Quelques commentaires reçus des clients au cours des derniers mois par l'intermédiaire des médias sociaux



## Interactions

Clients	Employés	Actionnaires et investisseurs	Gouvernement	Fournisseurs	Associations industrielles	Collectivités	Organismes non gouvernementaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondages sur la satisfaction de la clientèle par téléphone, en ligne, par courriel et par groupes de discussion</li> <li>Processus de traitement des plaintes</li> <li>Ombudsman de la TD</li> <li>Associations de consommateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondages sur la satisfaction des employés</li> <li>Groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH</li> <li>Comités de santé et de sécurité au travail</li> <li>Moteur de commentaires dans l'intranet</li> <li>Ombudsman des employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assemblée générale annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels</li> <li>Résolutions des actionnaires</li> <li>Équipe de relations avec les investisseurs dédiée aux investisseurs particuliers</li> <li>Rencontres périodiques avec les investisseurs sur les résultats, la stratégie de la TD et les perspectives</li> <li>Site Web dédié aux relations avec les investisseurs</li> <li>Réponses aux demandes des investisseurs par courriel, téléphone et webdiffusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Équipes de relations avec les gouvernements au Canada et aux États-Unis</li> <li>Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adresse de courriel, sous la supervision des Services d'approvisionnement stratégique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion à des associations industrielles, comme l'Association des banquiers canadiens</li> <li>Adhésion à divers groupes de parties prenantes</li> <li>Collaboration à des organismes financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Équipes de relations communautaires au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni</li> <li>Rencontres, appels, courriels et groupes de discussion</li> <li>Site Web dédié à certains programmes communautaires</li> <li>Sections de la Fondation TD des amis de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de la porte ouverte</li> <li>Rencontres, appels et consultations en personne</li> <li>Financement de projets de recherche</li> <li>Conférences et forums</li> </ul>

## Vite sur Twitter

Être à l'écoute de la clientèle a toujours été essentiel au succès d'une entreprise. À l'ère du numérique, nous assistons à une révolution des communications, marquée par un volume époustouflant de messages et par l'attente d'une réponse rapide.

Nous voulons que nos clients soient à l'aise de nous rappeler à l'ordre dans les médias sociaux lorsqu'un problème survient; nos équipes pourront ainsi chercher des solutions. En 2013, plus de 34 000 liées au service ont eu lieu sur Twitter et Facebook et dans divers blogs et forums.

## Écouter des milliers de voix

Les interactions dans les médias sociaux nous permettent d'entendre ce que le public a à dire. Pour que les parties prenantes soient engagées au point de stimuler notre rendement global, nous utilisons des sondages qui touchent un plus grand nombre d'employés et de clients.

Au cœur de la stratégie d'affaires de la TD, il y a le service à la clientèle légendaire. En 2013, nous avons communiqué avec plus de 700 000 clients pour qu'ils nous fassent part de leur opinion dans le cadre d'un sondage. Nous voulions savoir s'ils étaient susceptibles de recommander la TD à leurs amis, aux membres de leur famille ou à leurs collègues, à la suite d'une visite ou d'un appel récent.

Les résultats de ce sondage permettent de déterminer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et l'indice WOW de la clientèle (IWC) aux États-Unis. Nous utilisons ces deux indices pour fixer des cibles et stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence directe sur la rémunération du personnel. Pour rehausser notre rendement, nous continuons d'établir à l'interne des cibles ambitieuses pour l'IEC et l'IWC. Nous nous efforçons d'offrir une expérience légendaire aux clients à chaque interaction et nous nous mettons au défi de dépasser les attentes qu'ont les clients envers notre secteur.

## Être à l'écoute des employés

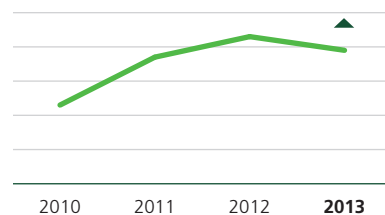
Nous portons également une attention particulière aux commentaires émis par le personnel. Nos employés sont, et seront toujours, l'un de nos plus grands avantages concurrentiels. Il est donc important que nous recrutions les gens les plus talentueux en créant un milieu de travail extraordinaire. Nous évaluons l'engagement des employés au moyen d'Info TD, un sondage interne effectué à l'échelle de l'entreprise et auprès de tous les employés, y compris ceux qui sont en congé.

» [Lien vers les résultats du sondage Info TD 2013](#)

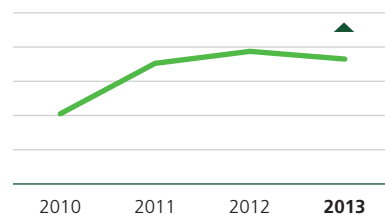
### Rendement en matière d'expérience client

▲ Cibles

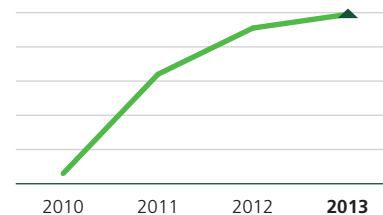
#### TD Canada Trust



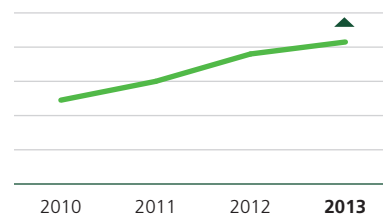
#### Gestion de patrimoine TD



#### TD Bank



#### TD Assurance



## Pour nous joindre

Grâce à des équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés. Si vous souhaitez communiquer des commentaires à la TD, voici quelques façons de nous joindre :

Clients : [customer.support@td.com](mailto:customer.support@td.com)

Actionnaires : [tdsinfo@td.com](mailto:tdsinfo@td.com)

Investisseurs : [tdir@td.com](mailto:tdir@td.com)

Fournisseurs : [tdsource@td.com](mailto:tdsource@td.com)

Groupes communautaires :  
[td.communitygiving@td.com](mailto:td.communitygiving@td.com)

Commentaires sur le présent rapport :  
[crreport@td.com](mailto:crreport@td.com)

# Panel de parties prenantes

« L'exercice du Rapport sur la responsabilité d'entreprise est peu crédible, car il n'expose que les bonnes nouvelles; la TD ne met pas assez de l'avant ses défis. »

« Nous n'avons pas en main tous les éléments contextuels qui nous permettraient de comparer le rendement de la TD à celui des autres institutions financières, à ses objectifs et à sa stratégie d'entreprise. »

« Demandez au chef de la direction de raconter une histoire passionnante et servez-vous du rapport pour l'appuyer. »

« Le fait que la TD applique le processus de gestion des risques environnementaux et sociaux à la totalité de ses opérations bancaires de gros et commerciales témoigne de son excellent rendement. »

« Qu'est-ce que le leadership? Quelque chose qui va au-delà de la conformité et des pratiques gagnantes, et qui permet d'établir les priorités relativement à une problématique pour l'ensemble du secteur. »

« Où va votre argent, et à quoi sert-il? »

« La TD accomplit de grandes choses dont elle ne parle même pas [dans le présent rapport], comme le programme SimplÉpargne, qui facilite l'épargne pour les personnes à faible revenu. »

Ce ne sont là que quelques-uns des commentaires émis par les panélistes en 2013.

Un conseiller indépendant de Solstice Sustainability Works a animé la rencontre, à laquelle ont pris part des intervenants externes afin de commenter le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012 de la TD, de valider les problématiques importantes proposées pour 2013 et de nous aider à modéliser et à améliorer l'approche de la TD.

Le panel comprenait des représentants des groupes suivants : Exportation et développement Canada, Aon Hewitt, WWF Canada, The Works Design, MSCI, Bentall Kennedy, Purpose Capital, Université de Toronto, Corporate Knights, Atkinson Foundation, Université McGill, SHARE et Groupe Co-operators ltée.

Le tableau qui figure aux pages suivantes présente les principaux commentaires des panélistes. La volonté de s'améliorer et l'ouverture de la TD dans le cadre de l'examen par les parties prenantes ont incité les participants à formuler leurs commentaires dans une visée d'amélioration continue.

[+ Rapport complet du panel de parties prenantes \(PDF\)](#)

## Commentaires des panélistes

## Notre réaction

### Fournir plus de contexte

Comparer le rendement de la TD avec les références du secteur, les ratios, le rendement des pairs et les exigences réglementaires. Démontrer l'incidence de la TD en fonction de la conjoncture globale.



Nous avons réalisé des progrès dans le rapport 2013 en fournissant plus d'éléments contextuels pour aider le lecteur à comprendre de quelle manière la TD se démarque. Nous n'avons pas toujours pu inclure les données de référence, car elles étaient parfois considérées comme confidentielles.

### Situer les objectifs dans la vision de la TD

Les objectifs de la TD en matière de responsabilité d'entreprise dans leur ensemble ne brossent pas un portrait clair du rendement de la TD en lien avec sa vision. Inclure dans le rapport les objectifs sur plusieurs années ainsi que les étapes franchies pour les atteindre.



Bien que nous ayons établi certains objectifs pour 2015, il reste encore du travail à faire pour définir les objectifs de rendement à long terme de la TD sur les plans environnemental et social.

### Offrir plusieurs niveaux de renseignements pour dresser un portrait complet

Utiliser plusieurs moyens de communication pour raconter l'histoire de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, notamment une trame claire, des critères de rendement, une explication des systèmes de gestion du risque de la TD, de nombreux exemples pour illustrer les différents concepts et des plans d'avenir améliorés pour tracer une trajectoire vers la vision de la TD.



Voilà d'excellents commentaires! Nous avons élaboré un nouveau modèle pour raconter notre histoire, en prenant soin d'inclure le contexte, l'importance, la stratégie, les objectifs et les faits saillants pour chaque problématique importante.

### Logements à prix abordable

Mettre encore plus l'accent sur le développement de produits et la défense de politiques publiques en matière de logements à prix abordable au Canada.



La TD accomplit un travail important en matière de logements à prix abordable aux États-Unis, mais il ne s'agit actuellement pas de l'une de nos priorités au Canada. Bien qu'il existe de nombreuses causes louables, nous concentrons nos efforts dans trois domaines : la littératie financière et l'éducation, l'environnement, la création de possibilités pour les jeunes. En savoir plus »

### Rémunération des dirigeants

Même si les panélistes ont félicité la TD pour son vote consultatif sur la rémunération des dirigeants, il a été noté que la rémunération des dirigeants est un indicateur ambigu qui nécessite une meilleure mise en contexte pour être mieux compris.



En 2013, la TD et cinq autres banques canadiennes ont participé à une étude qui a permis de recueillir des renseignements sur la rémunération des dirigeants. En savoir plus »

### Sécurité, protection des renseignements et fraude

Offrir plus de détails sur les mesures prises pour contrer les menaces et expliquer les résultats obtenus grâce à la surveillance de sécurité. Fournir de plus amples renseignements sur les mesures de protection des clients dans le rapport.



Nous reconnaissons l'importance grandissante de la sécurité, de la protection des renseignements et de la prévention de la fraude à l'échelle du secteur bancaire. Toutefois, comme nous devons toujours garder une longueur d'avance sur ceux qui souhaitent s'attaquer à la Banque, nous ne pouvons pas communiquer tous les renseignements relatifs à nos mesures de sécurité. En savoir plus »

## Commentaires des panélistes

### Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Fournir de plus amples renseignements sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Divulguer le système de classement et les conditions imposées aux fournisseurs ainsi que le nombre de fournisseurs auxquels la TD a cessé de faire appel parce qu'ils n'avaient pas répondu aux exigences.



## Notre réaction

Maintenant que la Politique d'approvisionnement responsable est en vigueur depuis une année complète, nous pouvons fournir plus de données sur la performance de nos fournisseurs. En savoir plus [»](#)

### Divuligation

Indiquer ce qui est fait pour dépasser les exigences de conformité afin de mettre le rendement de la TD en contexte. Aider le lecteur à comprendre si les gestes posés par la TD sont exemplaires ou tout simplement la norme.



Nous avons inclus des références en matière de rendement dans chaque section pour montrer de quelle façon nous nous mesurons à nos pairs. Dans certains cas, nous avons également joint les normes et les pratiques exemplaires du secteur.

## Évolution des problématiques importantes

En plus d'émettre des commentaires sur les principaux enjeux actuels de la TD, les panélistes ont eu à donner leur opinion sur l'évolution des problématiques importantes au cours des cinq prochaines années.

### Commentaires des panélistes

#### Service à la clientèle et commodité

Les panélistes croient qu'il s'agit d'un domaine où la TD peut réellement se démarquer au cours des cinq prochaines années, en raison du changement qui s'opère dans le monde des services bancaires en succursale causé par l'augmentation des opérations bancaires mobiles et automatisées.

#### Littératie financière

Les panélistes affirment que la littératie financière gagnera en importance au cours des prochaines années, puisqu'il s'agit d'un élément essentiel à la capacité des personnes à subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

#### Sécurité, protection des renseignements et fraude

Bien que ces questions soient déjà considérées comme primordiales par la Banque et les parties prenantes, les panélistes pensent qu'elles ne feront que grandir en importance, car, selon eux, l'ampleur de la menace n'est pas encore bien mesurée.

#### Écoefficacité

Les parties prenantes se préoccupent davantage de l'incidence environnementale liée aux produits de crédit et de placement, plutôt que de l'impact des activités de la banque, y compris sa consommation d'énergie et de papier.

#### Diversité et inclusion

Même si certains panélistes croient que l'importance de la diversité en milieu de travail est déjà bien reconnue, d'autres sont plutôt d'avis que l'incapacité de la société à refermer les écarts réels en ce qui concerne l'égalité des chances, y compris au sein du conseil d'administration, fera en sorte que cette question continuera d'être préoccupante.

Nous remercions les panélistes de nous avoir fourni de précieux commentaires nous permettant de documenter nos discussions et de passer en revue les principaux enjeux sociaux et environnementaux pour l'avenir.



# Déterminer les problématiques importantes

Chaque année, nous procédons à une analyse formelle dans le but de déterminer l'importance de problématiques qui nous touchent et qui évoluent sans cesse, de les prioriser et de les valider. Ce processus, qui comprend de la recherche, une revue des médias, des consultations auprès de parties prenantes et des discussions internes sur la durabilité, nous a permis de filtrer diverses questions et de déterminer celles que nous considérons comme importantes. Nous utilisons cet examen annuel pour reconnaître les intérêts et les préoccupations de nos parties prenantes, et pour cerner les nouvelles problématiques dès leur apparition.

Les principales parties prenantes de la TD comprennent les clients, les employés, les actionnaires et les investisseurs, ainsi que les organismes de réglementation gouvernementaux. Les parties prenantes secondaires englobent les organismes communautaires, les associations industrielles, les fournisseurs et les organismes non gouvernementaux.

Plusieurs questions environnementales, sociales et de gouvernance exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques ou aux occasions :

- Directement reliés aux principales activités de la TD;
- Qui constituent des priorités pour nos parties prenantes;
- Dans des domaines où notre influence est importante et où nous pouvons améliorer concrètement les choses.

La matrice ci-contre présente les résultats de notre évaluation de l'importance des problématiques pour 2013; nos 18 problématiques principales sont classées par ordre d'importance. Chaque problématique comprend un lien menant vers des analyses approfondies dans le rapport. Notre compréhension de l'importance des problématiques s'améliore sans cesse et nous permet d'établir nos priorités. Évidemment, certaines questions sont si intimement liées à notre approche en affaires qu'elles demeureront toujours d'actualité. D'autres sujets ne font que passer : ce sont des lacunes que nous devons combler avant de passer à autre chose.

**+ Aperçu du processus de définition des problématiques importantes (PDF)**

## Matrice de l'importance des problématiques

	Notre mode de fonctionnement	Axer nos efforts sur la clientèle	Créer un milieu de travail extraordinaire	Être un chef de file en matière d'environnement	Renforcer nos collectivités
Préoccupation croissante pour les parties prenantes	PRÉOCCUPATION IMPORTANTE / INCIDENCE FAIBLE	PRÉOCCUPATION IMPORTANTE / INCIDENCE MOYENNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunération des dirigeants</li> <li>• Changements climatiques</li> <li>• Dons aux collectivités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle</li> <li>• Engagement des employés</li> <li>• Sécurité, protection des renseignements et fraude</li> <li>• Gestion des risques</li> <li>• Financement responsable</li> <li>• Éthique et intégrité</li> </ul>	
	PRÉOCCUPATION MODÉRÉE / INCIDENCE FAIBLE	PRÉOCCUPATION MODÉRÉE / INCIDENCE MOYENNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux services bancaires</li> <li>• Logement à prix abordable</li> <li>• Efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité et inclusion</li> <li>• Gouvernance d'entreprise</li> <li>• Éducation financière</li> </ul>	
	PRÉOCCUPATION FAIBLE / INCIDENCE FAIBLE	PRÉOCCUPATION FAIBLE / INCIDENCE MOYENNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques publiques</li> </ul>	
					Importance croissante pour la TD

## Notre vision de la responsabilité d'entreprise



## Gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise

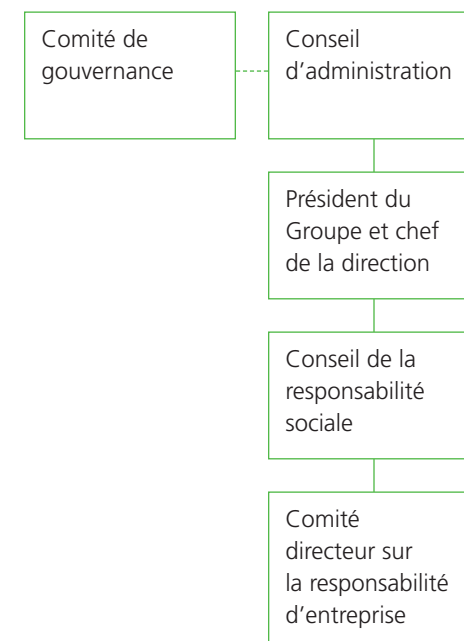
La responsabilité d'entreprise est une composante essentielle de la stratégie de la TD, régie par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise et qui permet d'établir à qui sont imputables les divers éléments qui la composent.

Le **comité de gouvernance** surveille la stratégie et le rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Chaque année, le comité examine l'ébauche du Rapport sur la responsabilité d'entreprise et de la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité. L'équipe de la responsabilité d'entreprise tient le comité au courant des tendances et des pratiques gagnantes à l'échelle internationale quant à la divulgation du rendement non financier des sociétés.

C'est à Ed Clark, **président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD**, que revient principalement la responsabilité de faire en sorte que la TD se comporte comme une entreprise exemplaire sur le plan de la responsabilité sociale.

Le **conseil de la responsabilité sociale** est formé de cadres supérieurs qui représentent les chefs de groupe des services bancaires de détail, des services bancaires de gros, des ressources humaines, de la conformité, du marketing et des communications. Le conseil, qui se réunit quatre fois par année, a pour tâche de guider la stratégie en matière de responsabilité de la TD, d'évaluer la performance de l'entreprise et de rester à l'affût des nouveaux enjeux environnementaux et sociaux qui pourraient avoir une incidence sur la TD et ses parties prenantes.

Le **Comité directeur sur la responsabilité d'entreprise** est formé de vice-présidents provenant de diverses équipes au sein de la TD. Le mandat du comité consiste à contribuer à l'amélioration continue de la stratégie et des programmes de responsabilité d'entreprise de la TD.



## Revue externe du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise

Les classements relatifs au développement durable représentent un outil pratique pour évaluer nos progrès et nous aider à concentrer nos efforts sur l'amélioration du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Le tableau ci-contre présente les améliorations réalisées au fil du temps. Nous tenons à souligner que le fait d'occuper un meilleur rang ou d'obtenir une meilleure note dans ces classements est le résultat et non la raison de nos efforts.

### Trouver d'autres moyens d'intégrer le développement durable

La TD est fière de faire partie, avec huit autres entreprises canadiennes, du groupe de travail sur l'intégration du développement durable dans le cadre d'un projet de recherche d'une durée de trois ans du Réseau entreprise et développement durable. Ce projet, mené par des chercheurs universitaires, vise à combler le fossé entre la recherche sur le développement durable et son application concrète dans les entreprises. En plus de faire circuler des idées provenant du groupe de travail, le Réseau entreprise et développement durable développera des outils et des ressources pour favoriser le développement durable dans les autres entreprises.

Évaluateur	2013	2012
<b>Carbon Disclosure Project (CDP)</b>	Résultat : 94 sur 100 pour la divulgation et A pour le rendement <ul style="list-style-type: none"> <li>La TD a fait partie des 500 entreprises recensées dans le Global Carbon Performance Leadership Index.</li> <li>La TD a fait partie des 200 entreprises recensées dans le Carbon Disclosure Leadership Index (parmi les 20 meilleures)</li> </ul>	Résultat : 78 sur 100 pour la divulgation <ul style="list-style-type: none"> <li>La TD figure parmi les 200 entreprises recensées dans le Carbon Disclosure Leadership Index</li> </ul>
<b>Dow Jones Sustainability Indexes</b> (RobecoSAM Score)	Résultat : 78 sur 100 <ul style="list-style-type: none"> <li>Fait partie de l'indice nord-américain</li> </ul>	Résultat : 70 sur 100 <ul style="list-style-type: none"> <li>Fait partie de l'indice nord-américain</li> </ul>
<b>Sustainalytics</b>	Résultat : 73 sur 100 Position : 19 <sup>e</sup> sur 349 sociétés financières dans le monde	Résultat : 74 sur 100 Position : 14 <sup>e</sup> sur 414 sociétés financières dans le monde
<b>FTSE4Good Index Series</b> (EIRIS Score)	La TD figure au palmarès	La TD ne figure pas au palmarès
<b>Global 100 Most Sustainable</b> (Corporate Knights)	La TD ne figure pas au palmarès	La TD ne figure pas au palmarès
<b>Canada's Top 50 Most Responsible</b> (Macleans/Sustainalytics)	La TD figure au palmarès	La TD figure au palmarès
<b>Best 50 Corporate Citizens in Canada</b> (Corporate Knights)	Position : 14 <sup>e</sup> sur 50	Position : 31 <sup>e</sup> sur 50

## Indicateurs de rendement clés

		Objectif	2013	2012	2011
<b>Axer nos efforts sur la clientèle</b>					
Indice d'expérience de la clientèle	TD Canada Trust	35,4 en 2013	33,8 ✓	34,6 ✓	33,4 ✓
	TD Bank	40,0 en 2013	39,9 ✓	39,1 ✓	36,4 ✓
Améliorer les compétences financières	Nombre de participants dans un programme commandité par la TD	200 000 d'ici 2015	125 410	–	–
<b>Créer un milieu de travail extraordinaire</b>					
Indice de l'expérience du personnel			4,17 ✓	4,16 ✓	4,18 ✓
Diversité et inclusion	Femmes en position de leadership (Canada)		36,54 %	35,29 % ✓	34,46 % ✓
	Minorités visibles en position de leadership (Canada)		10,37 %	8,82 % ✓	9,14 % ✓
	Personnes handicapées (Canada)		5,23 %	5,01 % ✓	3,55 % ✓
	Autochtones (Canada)		1,22 %	1,20 % ✓	1,09 % ✓
Taux de roulement	Taux de roulement à la TD		19,17 %	19,26 %	–
	Départs volontaires – Canada		8,74 %	8,97 %	8,6 %
	Départs volontaires – États-Unis		22,24 %	20,97 %	17,6 %
<b>Être un chef de file en matière d'environnement</b>					
Financement responsable	Pourcentage des prêts généraux destinés aux entreprises, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles, qui sont examinés conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD <sup>1</sup>	100 %	100 %	100	–
Intensité des émissions de GES	CO <sub>2</sub> par employé (en tonnes)	Réduire d'une tonne par employé d'ici 2015 par rapport à nos émissions de 3,58 t/employé en 2008	2,95	2,94	3,14
Consommation totale de papier	(en tonnes métriques)	Réduire de 20 % d'ici 2015 par rapport à notre consommation de 2010, soit 15 159 tonnes métriques	12 920 ✓	14 605 ✓	14 674 ✓
<b>Renforcer nos collectivités</b>					
Dons aux collectivités	Dons totaux (en millions de dollars)		74,7	65,3	66,2
	Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des bénéfices nets avant impôts – Canada <sup>2,3</sup>	1 %	1,3 % ✓	1,3 % ✓	1,3 % ✓
	Pourcentage du bénéfice net avant impôts – États-Unis	1 %	0,87 % ✓	0,96 % ✓	0,95 % ✓
Chaîne d'approvisionnement	Fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables		85 %	–	–
<b>Notre mode de fonctionnement</b>					
Diversité au sein du conseil	Femmes au sein du conseil d'administration		35,7 %	33,3 %	37,5 %
Conduite professionnelle	Nombre de plaintes relatives à la protection de la vie privée – Canada	0	0	5	1

<sup>1</sup> Objectif établi en 2012.

<sup>2</sup> La période quinquennale utilisée pour le calcul des bénéfices s'est terminée le 31 octobre 2012.

<sup>3</sup> Les dons sont versés à des organismes communautaires ou de charité au Canada, aux États-Unis ou à l'étranger par l'entreprise canadienne.



## re·la·tion

*nom féminin*

1. Façon d'interagir ou de négocier ensemble de deux personnes, groupes ou pays.

# Axer nos efforts sur la clientèle



## Axer nos efforts sur la clientèle

### PROBLÉMATIQUES IMPORTANTES EN 2013 :


- ★ Expérience client
- ★ Accès aux services bancaires
- ★ Éducation financière

## re·la·tion

nom féminin

À la TD, nous nous efforçons continuellement de forger des relations solides et harmonieuses avec nos clients et de redéfinir la satisfaction de leurs besoins. C'est pourquoi notre premier principe directeur, qui consiste à axer nos efforts sur la clientèle, oriente toutes nos décisions et nous pousse à favoriser l'accessibilité, l'intégration et l'innovation.

## Faits saillants de notre rendement

 TD Canada Trust a pris le premier rang parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la huitième année d'affilée<sup>1</sup>.

 TD Bank, America's Most Convenient Bank, a mérité le titre de meilleure grande banque dans le classement des meilleures banques du magazine *Money* en 2013<sup>2</sup>.

Soutien en direct TD a aidé 34 000 Canadiens en leur offrant des options de financement pour leur permettre de prendre leurs finances en main.

## Notre clientèle en chiffres

22 millions

de clients

2 495

succursales

8 millions

de clients en ligne

4 709

guichets automatiques

7,1 millions

de téléchargements de l'application TD<sup>3</sup>

Augmentation de

60 %

des opérations mobiles

## Tendances et défis

- La concurrence dans le secteur financier mondial pousse les institutions à s'adapter rapidement aux besoins des clients et à offrir des services pratiques sous de nombreux canaux.
- L'essor des téléphones intelligents et des tablettes amène un nombre grandissant de clients à utiliser les services bancaires en ligne et mobiles.

<sup>1</sup> TD Canada Trust a reçu le pointage numérique le plus élevé des cinq grandes banques de détail dans les enquêtes exclusives sur la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire de détail canadien<sup>MS</sup> réalisées de 2006 à 2013 par J. D. Power and Associates. L'enquête de 2013 repose sur un total de 21 815 réponses et évalue l'opinion qu'ont les consommateurs de la principale banque avec laquelle ils font affaire. Les résultats de cette enquête exclusive font état de l'expérience et des perceptions de clients sondés en mai 2013. Vos expériences peuvent être différentes. Consultez [jdpower.com](http://jdpower.com).

<sup>2</sup> Magazine *Money*, octobre 2013 © 2013. Time Inc. MONEY est une marque déposée de Time Inc. utilisée sous licence. MONEY et Time Inc. ne sont pas affiliées à TD Bank, N.A. et n'endossent ni les produits ni les services de celle-ci.

<sup>3</sup> En date du 31 octobre 2013.

## Sous la loupe : **Maintien des relations-clients dans un monde numérique**

L'utilisation de services bancaires mobiles a connu une croissance de 76 % en deux ans pour atteindre un nombre d'utilisateurs estimé à 530 millions en 2013, comparativement à 300 millions en 2011<sup>1</sup>. Et ce n'est pas fini : des observateurs du secteur prédisent que plus d'un milliard de personnes utiliseront des services bancaires mobiles en 2017<sup>2</sup>.

La TD a vécu cette croissance rapide de l'intérieur. Aujourd'hui, plusieurs de nos clients interagissent avec la TD au moyen d'un écran tactile, ce qui rend la gestion des relations beaucoup plus complexe qu'auparavant.

Les questions suivantes ont pris une nouvelle importance : en quoi consiste une relation dans notre univers de mobilité, et comment pouvons-nous la créer et la maintenir? Comment pouvons-nous apporter la touche personnelle à laquelle nos clients continuent de s'attendre?

La TD répond à cette tendance de plusieurs façons :

1. Nous aspirons à nous démarquer de la concurrence par la qualité de l'expérience en ligne que nous offrons.
2. La plateforme en ligne Assistance TD a été lancée pour répondre à la demande de nos clients qui souhaitaient obtenir facilement des réponses à leurs questions financières. Voir la section Éducation financière, p. 33. »
3. Nous sommes conscients que trouver rapidement des solutions aux problèmes de nos clients est plus important que jamais pour leur montrer de façon concrète que nous tenons à eux. Voyez comment nous nous y prenons dans la section Résolution des problèmes des clients, p. 24. »

4. Même si l'offre de services bancaires mobiles a changé radicalement la façon dont les clients effectuent leurs opérations bancaires courantes, nombre d'entre eux sont encore très attachés à leur succursale. Nous prenons les moyens pour que les clients de tout âge se sentent à l'aise de venir dans nos succursales et d'utiliser nos services. C'est ce qui a donné naissance à notre conception de succursale écoénergétique, dont vous pouvez prendre connaissance à la page 59. »
5. Aux États-Unis, notre approche de « banque à dimension humaine » nous pousse à dépasser les attentes de nos clients et à poser de petits gestes en succursale, comme distribuer des friandises pour chiens et laisser les clients repartir avec nos stylos.



<sup>1</sup> <http://www.bankrate.com/financing/banking/massive-mobile-banking-growth/#ixzz2rBK0GDLI>

<sup>2</sup> The new Juniper report, Mobile Banking: Handset & Tablet Market Strategies 2013-2017

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

## Satisfaction de la clientèle

### Contexte

- Il y a trois ans, nous étions la première banque canadienne à ouvrir des succursales sept jours sur sept. Quoi qu'il en soit, nous sommes bien conscients que pour continuer d'avoir du succès, nous devons constamment réévaluer les attentes de nos clients en matière de commodité et de service, dans un monde où les opérations bancaires ont lieu à toute heure du jour et de la nuit.
- Le nombre de ménages américains qui ont recours aux services bancaires en ligne a augmenté de 17 % l'an dernier seulement. Par ailleurs, dans le secteur bancaire aux États-Unis, le nombre d'utilisations des services au comptoir a baissé de 20 % depuis 2010<sup>1</sup>.

### Importance et stratégie

Notre stratégie consiste à nous démarquer de nos pairs en offrant un service à la clientèle légendaire et une commodité inégalée. Nous visons à offrir un service légendaire parce que nous croyons que, comme les produits bancaires sont souvent semblables, chaque interaction avec le client peut nous distinguer de la concurrence. Faire de nos clients notre priorité est un principe qui influence toutes nos décisions, qu'il s'agisse de la façon dont nous créons nos produits et les mettons en marché, des conseils sur le crédit et les placements que nous donnons ou de notre manière de résoudre les problèmes.

## Faits saillants de notre rendement

TD Canada Trust s'est classée au premier rang des cinq plus grandes banques pour le service à la clientèle, selon Synovate<sup>2</sup>.

TD Bank, America's Most Convenient Bank, a mérité le titre de meilleure grande banque dans le classement des meilleures banques du magazine *Money* en 2013<sup>3</sup>.

TD Bank, America's Most Convenient Bank, a obtenu la meilleure cote de satisfaction de la clientèle pour les Services bancaires aux petites entreprises dans le Nord-Est, selon une étude de J.D. Power<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Source : U.S. Consumer Financial Life Survey 2012, FDIC Consumer and Mobile Financial Survey 2012

<sup>2</sup> Premier rang parmi les cinq principales banques canadiennes pour l'excellence du service à la clientèle; prix décerné par la société de recherche indépendante Ipsos (anciennement Synovate) de 2005 à 2013.

<sup>3</sup> Magazine Money, octobre 2013 © 2013. Time Inc. MONEY est une marque déposée de Time Inc. utilisée sous licence. MONEY et Time Inc. ne sont pas affiliées à TD Bank, N.A. et n'endossent ni les produits ni les services de celle-ci.

<sup>4</sup> TD Bank a reçu le pointage numérique le plus élevé dans la région du Nord-Est dans l'enquête exclusive sur la satisfaction de la clientèle du secteur américain des services bancaires aux petites entreprises<sup>MS</sup> réalisée en 2013 par J. D. Power. L'enquête repose sur un total de 9 102 réponses au sujet de 10 institutions financières de la région du Nord-Est (CT, ME, MA, NH, NJ, NY, PA, RI, VT) et évalue l'opinion de petites entreprises dont le revenu annuel s'élève de 100 000 dollars à 10 millions de dollars. Les résultats de cette enquête exclusive font état de l'expérience et des perceptions de clients sondés en juillet et en août 2013. Vos expériences peuvent être différentes. Consultez [jdpower.com](http://jdpower.com).

## Cibles et objectifs

Objectif de 2013	État	Résultats de 2013	Cible de 2014
Améliorer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) et l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle (IWC).	○	IEC : TD Canada Trust = 33,8 (2012 : 34,6)	36,1
	●	IWC : TD Bank = 39,9 (2012 : 39,1)	41,0
	○	IEC : Gestion de patrimoine TD = 16,6 % (2012 : 17,5)	22,0
	●	IEC : TD Assurance = 18,8 % (2012 : 17,2)	20,0

## Améliorations en matière de service et de commodité en 2013

## Services bancaires transfrontaliers

La TD a tenu compte du fait que de plus en plus de Canadiens choisissent de passer l'hiver, de magasiner, de voyager ou d'étudier aux États-Unis, et a résolu d'offrir des services bancaires confortables à l'échelle nord-américaine. Nos études démontrent que le nombre de Canadiens effectuant des opérations en dollars américains a augmenté considérablement, passant de 28 %, en 2007, à 59 %, en 2013.

Nous avons élaboré des services bancaires transfrontaliers pratiques pour faciliter les opérations financières de nos clients en dollars canadiens ou américains, qu'elles soient effectuées au moyen d'une carte de débit ou de crédit, en ligne, au GAB ou en personne, dans une succursale. La TD est actuellement la seule banque nord-américaine à offrir à ses clients une gamme complète de fonctions, notamment la possibilité de faire des virements transfrontaliers sans frais ou de communiquer avec un spécialiste des services bancaires transfrontaliers en tout temps, tous les jours de l'année, pour obtenir de l'aide.

## Améliorations aux GAB

D'ici la fin de 2015, tous les GAB au Canada permettront le dépôt sans enveloppe et imprimeront un reçu sur lequel figureront les images de chèques numérisés à la suite d'une opération. [Visionner la vidéo](#)

## Compteurs de monnaie

Forts du succès des compteurs de monnaie Penny Arcade de TD Bank, aux États-Unis, nous avons installé plus de 350 compteurs de monnaie automatiques dans des succursales partout au Canada. Les clients des services bancaires personnels de la TD peuvent les utiliser sans frais. De plus, les compteurs installés au Canada permettent de faire don de la monnaie à certains organismes de bienfaisance.



Les clients peuvent maintenant profiter de la plus grande commodité des compteurs de monnaie dans nos succursales au Canada et aux États-Unis.

## Services bancaires mobiles

### Progrès en 2013

- **Dépôt par appareil mobile** : Les clients des services bancaires mobiles de TD Bank, aux États-Unis, peuvent désormais déposer un chèque simplement en nous faisant parvenir une photo de celui-ci au moyen de leur appareil mobile.
- **Le service de virement de la TD** permet d'envoyer à peu de frais et de façon sécurisée de l'argent à des proches partout dans le monde. Moyennant des frais aussi peu élevés que 8,95 \$, le service est offert à une fraction du prix d'un virement interbancaire.
- **Le premier portefeuille mobile ouvert du Canada** : Les Services financiers le Choix du Président et la TD ont lancé le portefeuille Ugo<sup>MC</sup>, le premier portefeuille mobile ouvert au Canada, qui regroupe plusieurs programmes de paiement et de fidélisation en une solution mobile pratique et sécuritaire. Le plus important détaillant au Canada, Les Compagnies Loblaw limitée, s'est joint comme premier partenaire de détail pour le portefeuille Ugo, par l'ajout du programme PC Plus au portefeuille mobile ouvert. Avec le portefeuille Ugo, les consommateurs seront en mesure de payer leurs achats et d'accumuler et d'échanger des points simplement en effleurant le lecteur avec leur téléphone intelligent. Cette solution novatrice offre une fonctionnalité qui pourra, à terme, remplacer le portefeuille physique des clients! L'entrée sur le marché du portefeuille Ugo est prévue en juin 2014.

### Référence en matière de rendement

- ✓ En 2013, Keystone Competitive Research a classé TD Canada Trust au premier rang parmi les cinq grandes banques canadiennes en matière d'expérience numérique des clients. L'étude a fait ressortir la mise en page et l'habillage de notre site, de même que la présence de conseils et l'accès facile à du soutien<sup>1</sup>.

« Ces résultats démontrent que TD Canada Trust comprend bien que son rendement dans ce domaine a de l'importance... »

Keystone Competitive Report 2013

« Les clients apportent leur téléphone mobile partout où ils vont, et le portefeuille Ugo<sup>MC</sup> nous permet de rester en contact avec eux. Il s'agit du prolongement naturel de la réputation de longue date de la TD en matière de services confortables et de commodité pour nos clients. »



Teri Currie, chef de groupe, Canaux directs, Services communs de l'entreprise, Marketing, Stratégies liées aux effectifs, Groupe Banque TD

Objectifs		
Activités	Résultats de 2013	Objectifs de 2014
Nombre d'utilisateurs actifs des services en ligne <sup>2</sup>	8 millions	Augmentation du nombre d'utilisateurs actifs des services en ligne
Nombre d'utilisateurs actifs des services mobiles <sup>2</sup>	Canada : 1,8 million États-Unis : 1,3 million	Augmentation du nombre d'utilisateurs actifs des services mobiles

<sup>1</sup> TD Canada Trust Scores Big Win with Major Site Improvements: [http://blogs.keynote.com/the\\_watch/2014/01/td-canada-trust-scores-big-win-with-major-site-improvements.html](http://blogs.keynote.com/the_watch/2014/01/td-canada-trust-scores-big-win-with-major-site-improvements.html)

<sup>2</sup> Au 31 octobre 2013.



Satisfaction de la clientèle

## Résolution de problèmes

En 2013, nous avons fait de l'amélioration de la résolution des problèmes des clients une priorité à l'échelle de la banque. Une équipe constituée de représentants de tous les secteurs de la banque qui interagissent avec la clientèle et de l'ombudsman de la TD a créé, à la suite d'un examen des pratiques gagnantes du milieu et des besoins de nos clients, un cadre de travail simple pour

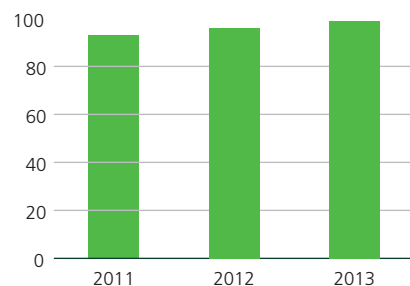
résoudre les problèmes des clients. Lorsque des problèmes surviennent, nous tâchons de réagir rapidement, de les résoudre en prenant les mesures appropriées pour nos clients et de réfléchir à leurs causes fondamentales de façon à les prévenir.

### Objectifs

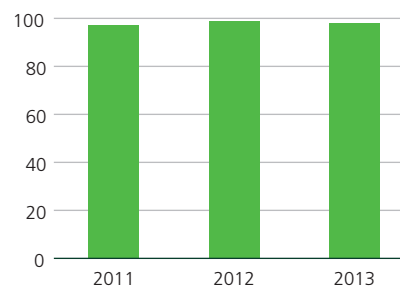
Objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Objectifs de 2014
Traiter les plaintes de nos clients rapidement et de manière équitable.			
a) Réduire le temps de résolution des plaintes des clients (TD Canada Trust).	○	Le temps de traitement des plaintes est demeuré le même par rapport à l'an dernier.	Objectif maintenu en 2014
b) Résoudre 98 % des plaintes transmises au Chairman's Service Center dans un délai de trois jours (États-Unis).	●	Le taux de résolution des plaintes a atteint 98 %.	Objectif maintenu en 2014

### Faits saillants de notre rendement

Pourcentage de problèmes transmis au Bureau de l'ombudsman de la TD réglés dans un délai de 90 jours.



**États-Unis :** Le Chairman's Service Center vise à résoudre 98 % des plaintes qui lui sont transmises dans les trois jours.



« Le directeur m'a présenté ses excuses et m'a invité pour parler aux membres de son équipe de ce qui s'était passé. Il voulait qu'ils en tirent un enseignement pour éviter que ça se reproduise de nouveau. C'est le genre de choses que j'apprécie. »

M. Randi Altschul, client de TD Bank et homme d'affaires du New Jersey

## Outiller les employés de première ligne

- Tant au Canada qu'aux États-Unis, de nouveaux projets de formation contribuent à donner les moyens aux employés de régler les problèmes des clients sans avoir à demander l'approbation d'un gestionnaire. Les employés sont formés pour écouter, faire preuve d'empathie, s'excuser lorsque des erreurs sont commises et collaborer avec le client pour élaborer une solution sur mesure.
- Au Canada, les plaintes les plus courantes relatives aux succursales demeurent les mêmes d'une année à l'autre et portent notamment sur :
  - la qualité du service et le temps d'attente;
  - les erreurs de traitement;
  - la politique de retenue de fonds;
  - le rejet de demandes de crédit.
- Nous continuons de chercher des façons de réduire le délai de résolution des problèmes des clients. En 2013, 79 % des employés du Réseau de succursales ont suivi la formation sur la résolution de problèmes. Celle-ci fournit un cadre de travail cohérent pour aider les employés à résoudre plus de problèmes au premier point de contact.
- Aux États-Unis, les problèmes qui doivent être transmis à un échelon supérieur sont du ressort du Chairman's Service Center, qui vise à résoudre 98 % de ceux-ci dans un délai de trois jours ouvrables. En 2013, nous avons lancé un nouveau système de suivi pour mieux comprendre comment et pourquoi surviennent les problèmes, pour trouver leurs causes fondamentales et pour prévenir leur réapparition. Le volume de problèmes transmis au Chairman's Service Center a augmenté radicalement par rapport à 2012; on peut mettre 2 000 d'entre eux sur le compte du nouveau système de suivi.
- Les préoccupations des clients portent sur les frais et la tarification en raison des changements dans la réglementation. La principale préoccupation vise les frais liés aux comptes de dépôt, suivi du niveau de service dans nos succursales.

### Plaintes transmises à un échelon supérieur

Lorsqu'un client n'obtient pas satisfaction par l'intermédiaire du processus décrit ci-dessus, il peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la TD au Canada ou avec celui du Problem Resolution Committee aux États-Unis. Ces bureaux, qui interviennent à titre d'intermédiaires, s'efforcent de trouver dans un délai raisonnable un arrangement qui soit à la fois juste et acceptable pour le client et pour la Banque.

**+ Rapport annuel de l'ombudsman de la TD (y compris des études de cas détaillées)**

### Statistiques en matière de résolution des problèmes des clients

	2013	2012	2011
<b>Canada</b>			
Nombre de problèmes transférés au Service à la clientèle du Réseau de succursales	6 838	6 979	6 855
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD (dont plusieurs ont été redirigés vers le premier point de contact)	2 647	2 796	2 789
Nombre de problèmes traités par le Bureau de l'ombudsman de la TD	435	453	428
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90 %)	99 %	96 %	93 %
Cas où le Bureau de l'ombudsman de la TD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	219	235	210
Problèmes transmis à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires du Canada	115	167	191
Cas où l'ADRBO a formulé des recommandations différentes de celles du Bureau de l'ombudsman de la TD	16	23	27
<b>États-Unis</b>			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	7 606	4 520	4 087
Pourcentage de problèmes transférés au Chairman's Service Center réglés dans un délai de trois jours (cible : 98 %)	98 %	99 %	97 %

Satisfaction de la clientèle

# Aider les clients dans les moments difficiles

Objectifs		
Objectif de 2013	État	Résultat de 2013
Continuer d'offrir des options de financement aux clients canadiens qui traversent une période difficile sur le plan financier.	●	38 263 clients ont bénéficié d'options de financement de Soutien en direct TD (comparativement à 43 467 en 2012).

Les clients peuvent en tout temps faire face à des difficultés financières. Celles-ci peuvent être le résultat d'une instabilité économique, d'une catastrophe naturelle ou d'un événement imprévu venant compromettre la capacité d'acquitter les obligations financières. Nous croyons que le soutien que nous apportons à nos clients dans les périodes difficiles constitue l'un des moyens d'offrir une expérience client légendaire.

**Canada :** Soutien en direct TD est un programme qui encourage les clients qui rencontrent des difficultés financières à communiquer avec nous afin que nous puissions essayer de les aider avant qu'il ne soit trop tard. Ainsi, les clients n'ont pas recours à des solutions de financement de rechange qui exigent plus de temps et d'argent. De plus, nous maintenons notre relation avec nos clients et évitons des radiations coûteuses.

- Depuis son lancement en 2009, le programme a aidé 231 369 clients au Canada. En 2013, nous avons permis à nos clients de restructurer des prêts d'une valeur totale de 140,5 millions de dollars, une diminution par rapport au montant de 2012, qui était de 164 millions. Nous voyons d'un bon œil cette diminution, indice d'une économie plus stable et d'un besoin moins grand d'intervenir pour gérer la dette de ménages.
- Les employés de première ligne sont encouragés à offrir une somme d'argent raisonnable aux clients qui sont en situation d'urgence, notamment pour faire un plein d'essence, acheter un sac de couches ou couvrir les frais d'ordonnance. Ces fonds ne constituent pas un prêt et ne doivent pas être remboursés. En 2013, 4 446 clients ont reçu une somme du Fonds d'aide TD.

## Prévention des saisies aux États-Unis :

En 2013, TD Bank a renforcé ses mesures d'atténuation des pertes afin d'attirer plus de propriétaires de maison, de favoriser la fidélisation de ces derniers et de réduire les saisies immobilières. L'équipe de prévention des pertes de TD Bank a continué ses efforts pour soutenir les clients en leur offrant davantage d'options pour éviter la saisie de leur maison.

**TD Cares :** Pour pallier la perte de salaire des fonctionnaires fédéraux américains mis au chômage, TD Bank a lancé le programme TD Cares, qui leur a permis d'avoir accès à des prêts allant jusqu'à 1 000 \$ sans frais, d'obtenir le remboursement de leurs frais de retard pour toute carte Visa émise par TD Bank et de bénéficier de conseils relatifs aux prêts hypothécaires. Au cours de la période de deux semaines où les fonctionnaires étaient au chômage, nous avons aidé 500 clients qui auraient autrement connu des difficultés financières.

Prévention des saisies			
(en millions de dollars américains)	2013	2012	2011
Valeur des actifs immobiliers en difficulté ayant fait l'objet d'une restructuration de crédit de TD Bank	<b>31,9</b>	8,0	11,0

## Les employés de la TD se serrent les coudes pour aider les clients après le passage de l'ouragan Sandy



Découvrez comment des équipes de la TD des deux côtés de la frontière ont mis les bouchées doubles pour rétablir les services dans 90 % des succursales TD en moins d'une semaine, notamment grâce aux unités de services bancaires mobiles déployées dans les régions les plus touchées.

**+ Récit complet**

## Sous la loupe : Inondations dans le sud de l'Alberta – assurance habitation

En juin 2013, des conditions météorologiques extrêmes dans le sud de l'Alberta ont causé des dommages importants aux maisons et à d'autres édifices, forçant plus de 100 000 personnes à quitter leur foyer. La TD a immédiatement réagi à ce désastre en prenant les moyens pour continuer d'offrir des services financiers dans cette région et pour soutenir les efforts de secours par l'intermédiaire de ses employés, de ses succursales et d'un don de 100 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne.

De nombreux clients de TD Assurance ont vu leur maison endommagée par les inondations, et certains d'entre eux ont dû être évacués. Malgré les nombreux défis, l'équipe de TD Assurance a travaillé fort pour aider ses clients à composer avec les répercussions de l'inondation et pour traiter les réclamations le plus rapidement possible.

Nous avons beaucoup appris de cet événement. TD Assurance déploie présentement de grands efforts pour aider les clients à mieux comprendre la protection offerte par leur police d'assurance. De plus, nous améliorons nos processus internes pour pouvoir offrir à nos clients le niveau de service qui est toujours attendu de nous, même en cas de catastrophe naturelle.

En raison du nombre croissant d'événements météorologiques violents, le secteur de l'assurance de dommages tout entier continue de porter une attention particulière aux changements climatiques. TD Assurance, en collaboration avec des associations industrielles, tente d'élaborer des solutions d'atténuation des risques liés à ces événements.

**+ Rapport spécial de la TD – Catastrophes naturelles: une perspective économique canadienne**



[▶ VISIONNER LA VIDÉO sur la réaction de la TD à l'inondation de High River](#)

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Accès aux services bancaires

## Contexte

- On estime que 13 % des adultes canadiens<sup>1</sup> ne possèdent pas de compte bancaire actif, et que 30 % des ménages américains ne possèdent pas de compte d'épargne<sup>2</sup>.
- Nos mesures d'amélioration de l'accès aux services bancaires visent à supprimer les obstacles, particulièrement pour les clientèles vulnérables et défavorisées.

## Importance et stratégie

La TD offre des services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord. Pour que l'expérience client que nous offrons soit vraiment exceptionnelle, nous devons favoriser l'intégration et veiller à ce que tous les clients se sentent accueillis et aient un accès équitable à nos installations et à nos services.

Dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'intégration des clients, nous nous efforçons d'éliminer des obstacles et d'améliorer l'accès aux services bancaires dans plusieurs collectivités, notamment pour les nouveaux arrivants et les Autochtones, en leur faisant mieux connaître le monde bancaire. De plus, nous considérons que les avancées technologiques en matière de services bancaires mobiles constituent un élément clé de l'amélioration de l'accessibilité pour les clients.

## Référence en matière de rendement

- ✓ La TD est l'institution financière la plus souvent choisie par les nouveaux Canadiens, selon une enquête menée en 2013 par Environics auprès des nouveaux arrivants au Canada.

## Objectifs

### Objectif de 2013

Soutenir les familles à faible revenu au moyen du programme Right Step.

### État



### Résultat de 2013

239 familles ont bénéficié du programme la première année.

### Objectif de 2014

Accroître la participation au programme Right Step.

## Faits saillants de notre rendement

Plus de  
**2 400**

succursales au Canada et  
aux États-Unis

Un Canadien  
sur trois

possède un compte TD

<sup>1</sup> Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, Accès aux services bancaires de base, Deuxième exposé de position de la CCRC, 1997, à l'adresse : <http://www.canrc.org/francais/accessfre.html>  
<sup>2</sup> <http://www.fdic.gov/news/news/speeches/spdec0513.pdf>

## Services bancaires à frais modiques

Grâce à une vaste gamme d'options, les aînés, les jeunes, les étudiants et les personnes à faible revenu peuvent facilement opter pour nos services et maintenir leur relation d'affaires avec nous. La TD 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.

### Vente et commercialisation responsables

Pour avoir une réputation enviable et une clientèle fidèle, nous devons faire en sorte que les produits que nous vendons et les conseils que nous donnons soient offerts aux clients de manière transparente, qu'ils correspondent à leurs besoins et offrent de la valeur. En demeurant à l'écoute de leurs besoins, nous permettons aussi d'atténuer le risque financier encouru par la Banque.

**+** En savoir plus sur la conception et la commercialisation responsable de nos produits

### Services bancaires à frais modiques

**Canada :** Tous les clients peuvent opter pour le compte-chèques minimal TD, un programme de services bancaires de base à frais modiques.

**États-Unis :** TD Bank offre des comptes et des services bancaires aux familles à faible revenu, aux personnes qui reçoivent de l'aide de l'État et aux étudiants.

- Les clients de la TD qui sont titulaires d'un compte-chèques pratique (Convenience Checking Account) bénéficient d'une annulation des frais mensuels s'ils maintiennent un solde mensuel minimal de 100 \$. Il s'agit d'un des comptes dont le solde requis est le plus bas du secteur bancaire.
- Notre compte-chèques de base (Simple Checking Account) est assorti de frais de gestion mensuels de 5,99 \$ (4,99 \$ avec l'option de tenue de dossiers sans papier) et n'exige aucun solde mensuel minimal.
- En novembre 2012, TD Bank a lancé le programme Right Step, qui permet aux familles à revenu faible ou modéré d'obtenir un prêt hypothécaire, grâce à des modalités de mise de fonds plus souples et à un meilleur accès à des programmes et à des subventions d'aide à la mise de fonds offerts par des organismes de la municipalité, du comté, de l'État ou du gouvernement fédéral. Le programme nous a déjà permis de venir en aide à 239 familles.

### Aînés

En plus de nos options de comptes à frais modiques, nous offrons une vaste gamme de services bancaires transfrontaliers pratiques aux Canadiens qui passent l'hiver aux États-Unis.

- Les personnes âgées de 60 ans ou plus voient leurs frais mensuels réduits de 25 % pour certains comptes TD Canada Trust.
- Aux États-Unis, notre compte à l'intention des personnes de 60 ans et plus (60 Plus Account) exige un solde minimal peu élevé; les chèques standards, les mandats et les chèques de banque sont gratuits, et le compte est assorti d'un rabais sur la location d'un coffret de sûreté.

### Étudiants

- TD Canada Trust offre aux étudiants à temps plein (de niveau postsecondaire) le compte-chèques quotidien TD avec rabais étudiant, qui comprend 25 opérations par mois, sans frais mensuels. Nous fournissons également aux étudiants un guide de survie pour la rentrée, qui inclut des renseignements sur le budget, l'épargne et l'endettement étudiant.
- Aux États-Unis, notre compte-chèques pour les étudiants âgés de moins de 24 ans ne comporte aucun frais ni solde minimal. Les titulaires d'un compte-chèques pour étudiants peuvent également ouvrir un compte d'épargne sans frais de gestion (Simple Savings Account).

### Jeunes

Le compte pour les jeunes offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans.



## Être au service de collectivités diversifiées

Nous offrons nos services à un grand éventail de personnes, notamment les communautés LGBT, asiatiques, autochtones et immigrantes, et nous nous efforçons de refléter cette diversité dans notre effectif, nos succursales et nos services.

### Progrès en 2013

- Aux États-Unis, TD Bank a renforcé sa présence au défilé de la Fierté de New York, en plus de soutenir 14 autres activités de la Fierté dans des collectivités locales.
- Nos publicités, tant dans des publications générales que dans nos succursales, illustraient la diversité de notre clientèle et mettaient en vedette des conjoints de même sexe et leur famille.
- En 2013, TD Bank a lancé la campagne Une banque à dimension humaine, toujours, en anglais et en espagnol.
- Nous offrons, en succursale et au téléphone, des renseignements sur nos produits et nos services dans diverses langues, ainsi qu'un service d'interprétation gratuit dans presque 200 langues pour nos clients allophones.
- Nous soutenons plus de 60 festivals par année, allant des événements de la Fierté aux célébrations du Nouvel An chinois, en passant par les événements du Mois de l'histoire des Noirs.

**+ En savoir plus sur les collectivités diversifiées**

### Sous la loupe : Servir les communautés autochtones

Les activités commerciales des Autochtones prennent une expansion rapide au Canada : les Services économiques TD estiment que les recettes du marché des Autochtones atteindront 32 milliards de dollars d'ici 2016. La TD s'engage à être la banque de choix des Autochtones et de leurs communautés. Nous avons présentement des succursales dans quatre communautés autochtones.

À titre de partenaire de longue date, la TD a apporté une contribution importante à l'établissement de la Banque des Premières Nations du Canada il y a 17 ans. Aujourd'hui, la Banque des Premières Nations est détenue à 80 % par des Autochtones, et elle offre une gamme de produits et de services bancaires à sa clientèle autochtone. La TD demeure un de ses actionnaires minoritaires avec une participation de 19,2 %.



En 2013, nous avons mis sur pied l'équipe des Services bancaires aux Autochtones, au sein de laquelle Clint Davis (auparavant président et chef de la direction du Conseil canadien pour le commerce autochtone) occupe le poste nouvellement créé de vice-président, Services bancaires aux Autochtones, en plus d'avoir mis en œuvre une stratégie en matière de services bancaires commerciaux destinés aux Autochtones.

## ÉTUDE DE CAS :

# Un projet d'énergie renouvelable crée des débouchés économiques à long terme pour les Premières Nations

### Le projet

Parc éolien de McLean's Mountain dans le nord de l'Ontario

### Financement de la TD

Prêt à terme de 20,1 millions de dollars

### La motivation

Nous voulons être la banque de prédilection des communautés autochtones en soutenant leurs efforts de développement économique.

L'île Manitoulin, située dans le lac Huron, en Ontario, abrite le parc éolien McLean's Mountain, d'une superficie de 2 000 hectares. Le projet est maintenant à sa phase finale : le parc éolien de 24 turbines, une fois terminé, en 2014, injectera 60 mégawatts dans le réseau électrique ontarien.

Le projet est mené conjointement par Mnidoo Mnising Power, une entreprise fondée par le conseil tribal United Chiefs and Councils of Mnidoo Mnising First Nations (UCCMM), qui opère sur l'île Manitoulin et dans les environs, et Northland Power Inc., un producteur d'électricité indépendant. La production d'énergie renouvelable s'accompagne de débouchés importants pour l'économie des communautés des Premières Nations locales, notamment la création d'emplois et de revenus pour les 20 prochaines années et au-delà.

En 2013, lorsque la TD a été approchée pour contribuer au financement après qu'une autre banque s'était retirée du projet à la dernière minute, nous avons sauté sur l'occasion. Un partenariat qui allait de soi, grâce à l'expertise de la TD en services bancaires aux Autochtones et en financement de projets d'énergie renouvelable.



« Nous sommes très reconnaissants envers la TD pour son engagement rapide à financer ce projet dont bénéficiera notre peuple et qui favorise le développement responsable de nos ressources naturelles, affirme Art Jacko, gestionnaire de projet, UCCMM. Le parc éolien McLean's Mountain engendrera des revenus importants pour les six tribus des Premières Nations concernées, nous aidera à combler des lacunes dans nos communautés et améliorera les perspectives d'avenir de nos jeunes. »



▶ VISIONNER LA VIDÉO  
**Un partenariat nordique**

+ **La TD et les communautés autochtones du Canada**

## Accessibilité des produits et services

Les obstacles à l'utilisation des services bancaires peuvent être tant physiques que sociaux.

Le fait de supprimer les obstacles physiques des succursales et des GAB et de les moderniser ne constitue qu'une première étape pour assurer une meilleure accessibilité aux clients handicapés. De fait, nous travaillons assidûment sur des solutions technologiques pour faciliter l'accès aux services du GAB et de nos canaux téléphoniques et en ligne.

### + Produits et services accessibles



## Progrès en 2013

### Favoriser l'intégration des clients handicapés

- La formation Soutenir les clients handicapés à la TD informe nos employés sur l'accessibilité de nos services pour tous nos clients, y compris les clients handicapés.
- Nous fournissons des services d'interprétation par télévidéo dans trois succursales au Canada, situées près d'écoles pour malentendants. Grâce à ce service, les clients malentendants peuvent effectuer des opérations dans une succursale où ils ont la possibilité d'avoir rendez-vous avec un interprète gestuel de la Société canadienne de l'ouïe au moyen d'un lien vidéo.
- Nous continuons de rendre nos sites Web plus accessibles, notamment en permettant leur consultation au moyen de logiciels lecteur d'écran, en offrant un texte à contraste élevé et en plaçant des sous-titres pour malentendants dans nos vidéos.

### Favoriser l'intégration sociale

Certains facteurs, comme l'absence d'adresse fixe ou une cote de crédit trop faible pour obtenir un prêt bancaire traditionnel, font partie des obstacles sociaux empêchant l'accès aux produits et services financiers. Voici quelques exemples de mesures prises par la TD, en concertation avec des organismes communautaires, pour favoriser l'accès aux services bancaires pour les groupes défavorisés :

- Classé parmi les dix meilleurs organismes de microfinancement en Amérique par CNN, Accion East and Online offre du financement et des formations pour répondre aux besoins des microentrepreneurs, c'est-à-dire les propriétaires de très petites entreprises, qui emploient souvent moins de cinq employés et ont des besoins en capital de 500 \$ à 35 000 \$. Bon nombre de ces propriétaires sont des femmes ou font partie des minorités visibles. Par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, TD Bank s'est engagée à verser 500 000 \$ au cours d'une période de trois ans afin de faciliter le travail d'Accion, du Maine à la Floride.
- La TD est le commanditaire fondateur de la stratégie de littératie financière de Centraide. Les employés de la TD participent à ce programme à volets multiples qui comprend des ateliers, des cliniques d'impôt et des rencontres individuelles pour conseiller les Torontois à faible revenu.

Ces programmes novateurs explorent des avenues qui permettent d'éliminer des obstacles sociaux et d'améliorer l'accès au financement. Les projets d'éducation financière demeurent toutefois notre cheval de bataille en ce qui a trait à un meilleur accès aux services bancaires. En munissant les gens des outils et des connaissances nécessaires pour gérer leurs comptes, nous contribuons à leur stabilité financière et à leur mieux-être.

## PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Éducation financière

## Contexte

Des études font ressortir qu'une personne sur deux n'a pas établi de budget, ne sait pas où va son argent et ne comprend pas les notions de finances élémentaires :

- 42 % des adultes américains s'accordent une note de C, D ou F pour leurs connaissances en matière de finances personnelles<sup>1</sup>.
- Moins de 5 % du revenu des ménages canadiens est consacré à l'épargne, par rapport à 20 % il y a 30 ans<sup>2</sup>.
- 31 % des Américains affirment que leurs dettes de cartes de crédit les empêchent d'atteindre leurs objectifs financiers<sup>3</sup>.
- Pour chaque dollar gagné, les Canadiens ont en moyenne des dettes records de 1,63 \$<sup>2</sup>.

## Importance et stratégie

En tant qu'institution financière importante, la TD vise à promouvoir une attitude réfléchie à l'égard de l'argent. Nous croyons que des entreprises comme la nôtre peuvent éduquer leurs clients afin qu'ils soient aptes à prendre des décisions financières judicieuses. Notre stratégie consiste à donner l'exemple par la sensibilisation des collectivités et par l'enseignement aux consommateurs. En 2014, le conseil d'éducation financière, créé récemment et formé de représentants de différentes unités, mettra de l'avant des projets pour répondre aux besoins dans ce domaine.

## Faits saillants de notre rendement

Nous avons répondu à

# 14 000

questions financières par l'intermédiaire de la plateforme en ligne Assistance TD.

# 125 410

personnes ont participé à un programme d'initiation aux finances commandité par la TD.

# 620 000

visites de la plateforme en ligne Assistance TD<sup>4</sup>

## Cibles et objectifs

Objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles
Sensibiliser le public aux notions financières grâce à Assistance TD.	●	Nous avons répondu à plus de 14 000 questions financières en un an.	Augmenter le nombre de réponses en 2014.
Aider 200 000 personnes à améliorer leurs compétences financières grâce aux programmes parrainés par la TD d'ici 2015.	○	Sur la bonne voie. En 2013, nous avons aidé 125 410 personnes.	Aider 200 000 personnes à améliorer leurs compétences financières grâce aux programmes parrainés par la TD d'ici 2015.

<sup>1</sup> National Foundation for Credit Counseling, 2012 Financial Literacy Survey

<sup>2</sup> Statistique Canada

<sup>3</sup> Sondage mené à l'échelle nationale par LearnVest et Chase Blueprint en 2012

<sup>4</sup> Depuis juillet 2012.

## Éducation financière des consommateurs

### Médias sociaux

- Assistance TD est un forum en ligne où les Canadiens, qu'ils soient clients de la TD ou non, peuvent soumettre une question et obtenir des renseignements qui les aideront à prendre de bonnes décisions financières.
- On y trouve de l'information sur des sujets variés, comme l'achat d'une propriété, la gestion des dettes et l'élaboration d'un budget, l'épargne, les placements et la planification de la retraite. Contrairement à d'autres sites qui se contentent de répondre aux questions fréquemment posées, Assistance TD fournit une réponse qui tient compte des particularités de la question, dans un délai de quelques heures.
- Assistance TD est la version française de la plateforme interactive TD Helps, qui avait été lancée plus tôt. Depuis 2013, grâce à Assistance TD, les francophones du Canada peuvent aussi obtenir réponse à leurs questions.
- La plateforme TD Helps sera également lancée aux États-Unis en 2014.

#### + Exemple de conseils offerts sur la plateforme Assistance TD

### Outils d'épargne systématique

- Nous encourageons nos clients à mettre de l'argent de côté grâce à nos programmes d'épargne automatisée sans frais. Les clients choisissent le montant et la fréquence des versements. En outre, ils peuvent annuler les versements automatiques à tout moment, sans encourir de pénalité.
- À la fin de 2013, plus de deux millions de clients de TD Canada Trust s'étaient inscrits à un programme d'épargne automatisée, ce qui a engendré plus de 3 milliards de dollars en épargne. Nous continuerons d'encourager nos clients à adopter des habitudes d'épargne rigoureuses.
- Nos programmes d'épargne automatisée comprennent des options conçues pour aider les clients à atteindre leurs objectifs d'épargne plus rapidement. Par exemple, SimplÉpargnes permet aux clients de mettre un peu d'argent de côté chaque fois qu'ils utilisent leur carte de débit. Nous proposons aux clients des façons de virer des fonds entre leurs comptes bancaires, ou encore vers un compte de Fonds Mutuels TD.

### Outils et ressources

- En 2013, nous avons lancé le site Web [Les finances de tous les jours simplifiées](#) pour aider les Canadiens à mieux gérer leur argent. Le site présente des conseils, des outils et des ressources pour mieux gérer ses dettes et commencer à épargner.
- Le site Web [Faire des achats judicieux pour les études](#) offre des conseils financiers aux étudiants qui rencontrent des défis particuliers au cégep et à l'université.
- Nous prenons également des mesures pour faciliter la compréhension de la documentation sur nos produits et des renseignements de notre site Web. Aux États-Unis, nous avons lancé une page simple et facile à lire pour consulter le détail des frais d'un compte bancaire, sous la recommandation du Pew Charitable Trust.

### Sensibilisation

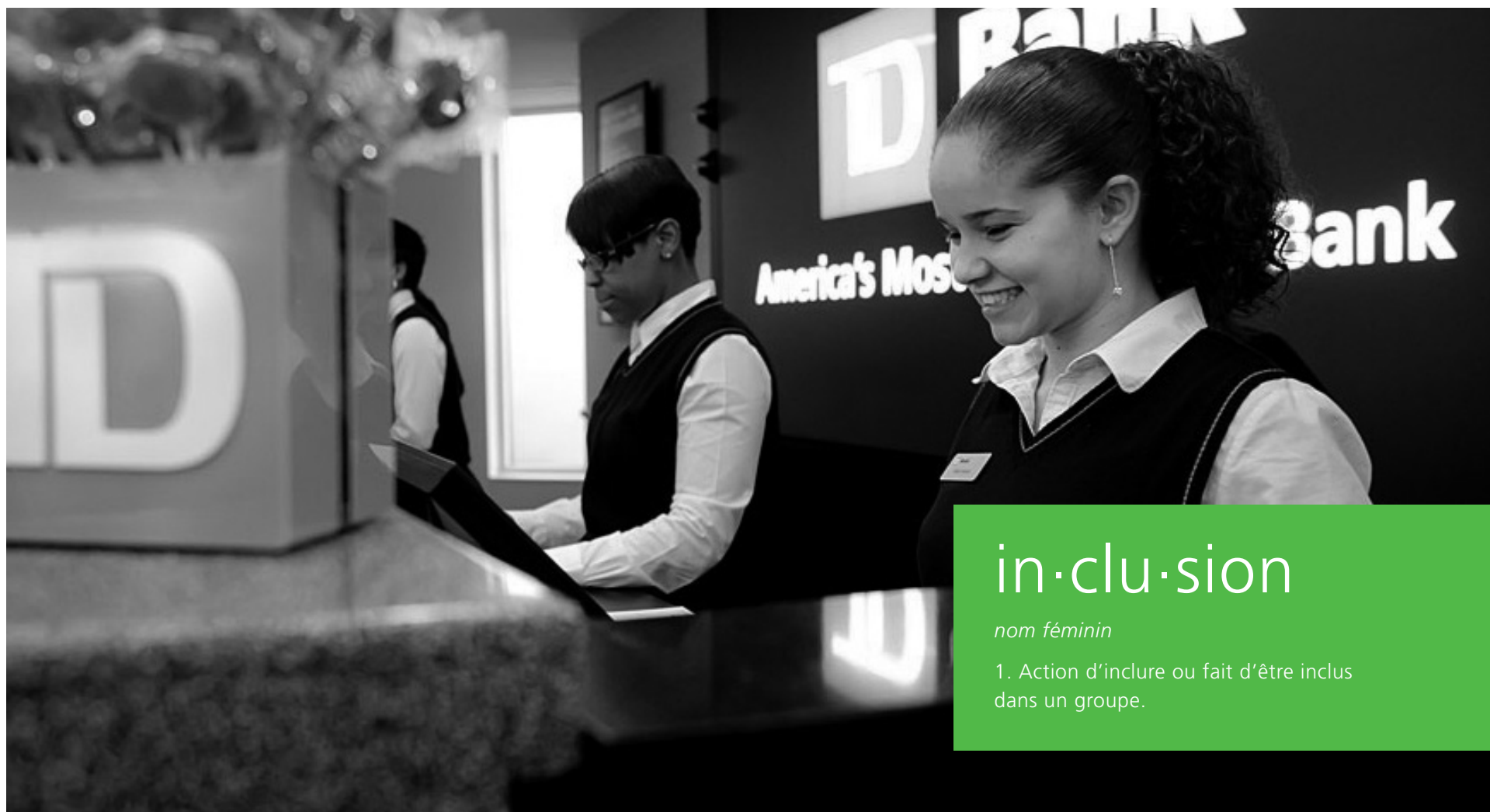
- Chaque année, en novembre, nous déployons une campagne publicitaire dans notre réseau canadien pour sensibiliser le public à l'importance des compétences financières et faire connaître les outils et ressources existants.
- Partout où elle exerce ses activités, la TD offre gratuitement chaque année des centaines d'ateliers sur des thèmes comme l'achat d'une maison et les investissements. En 2013, nous avons animé 386 ateliers sur les petites entreprises aux États-Unis, dans le cadre desquels 8 085 propriétaires de petites entreprises ont pu acquérir des connaissances sur l'analyse des flux de trésorerie, la planification des activités, et plus encore.

#### + Site Web sur la littératie financière

### Épargner pour payer les droits de scolarité

- Le bon d'études canadien (BEC) est une incitation à l'épargne en vue des études futures d'un enfant qui prend la forme d'une subvention gouvernementale.
- En 2013, nous avons pris conscience de la nécessité d'augmenter le nombre de versements du BEC dans les comptes d'épargne. La TD a collaboré avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) pour envoyer plus de 17 000 lettres à des clients de la TD afin de les encourager à demander le BEC.
- Nous avons également pris des mesures pour sensibiliser nos employés au BEC. Depuis l'envoi des lettres en juillet, nous avons facilité des paiements de BEC à hauteur de 1,6 million de dollars.
- Nous savons toutefois qu'il reste beaucoup à faire et nous cherchons des moyens d'en faire profiter davantage de clients. De plus, nous tenterons d'augmenter le nombre de produits de placement qui permettent de recevoir le BEC.





## in·clu·sion

*nom féminin*

1. Action d'inclure ou fait d'être inclus dans un groupe.

# Créer un milieu de travail extraordinaire



## Créer un milieu de travail extraordinaire

### PROBLÉMATIQUES IMPORTANTES EN 2013 :

- ★ Engagement des employés
- ★ Diversité et inclusion



Un des 100 meilleurs employeurs au Canada

Mediacorp



Une des 50 meilleures entreprises en matière de diversité aux États-Unis

DiversityInc



TD Securities au Royaume-Uni : un des 30 meilleurs employeurs

Great Place to Work Institute

## in·clu·sion

verbe

Nous voulons créer un milieu de travail extraordinaire; c'est-à-dire un milieu formé d'employés variés où règne une véritable culture d'inclusion, où les employés sont encouragés et aidés à atteindre leur plein potentiel, où leur contribution est valorisée et où ils ont le sentiment de pouvoir changer les choses.



► VISIONNER LA VIDÉO  
Être moi-même au travail

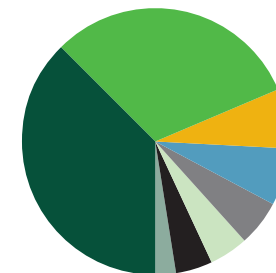
### Tendances et défis

- À l'échelle mondiale, la concurrence est plus féroce que jamais pour attirer les meilleurs talents.
  - Le travail se fait davantage à distance grâce aux appareils mobiles et à la connectivité. Nous disposons désormais de plus d'outils augmentant notre flexibilité et pouvons choisir comment, quand et où nous travaillons. Toutefois, ces outils brouillent les frontières entre le travail et la vie personnelle.
  - Les changements démographiques continuent d'influer sur la main-d'œuvre et le marché du travail. Par exemple, les immigrants comptent pour presque un cinquième de la population canadienne et devraient représenter 75 % de la future croissance démographique du Canada<sup>1</sup>. Aux États-Unis, les personnes issues de minorités comptent pour 37 % de la population, et ce chiffre devrait approcher les 50 % d'ici 2050<sup>2</sup>.
  - Les plateformes de médias sociaux comme LinkedIn constituent de nouveaux forums pour faire du réseautage professionnel, obtenir ou rédiger des recommandations et cibler des postes ou des candidats. La connaissance des médias sociaux est maintenant considérée comme une compétence clé.
- En tenant compte des points ci-dessus, nous devons adopter de nouvelles approches et des solutions créatives pour recruter des employés talentueux et les retenir à la TD. Nous sommes déterminés à comprendre les changements et à nous y adapter, pour que nous embauchions les candidats les plus compatibles dans notre entreprise et que nos pratiques de gestion des ressources humaines, qui contribuent à conférer à la TD son avantage concurrentiel, demeurent efficaces et actuelles.

➤ Profil de l'effectif de la TD

### Effectif de la TD

#### Employés par secteur en 2013



- Services bancaires personnels et commerciaux au Canada
- Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis
- Secteurs fonctionnels
- Gestion de patrimoine
- Assurance
- Services bancaires de gros
- Canaux directs et Distribution
- Cartes de crédit et Services aux commerçants

<sup>1</sup> Services économiques TD, [Un aperçu des populations immigrantes et des minorités visibles au Canada](#), 22 mai 2013.

<sup>2</sup> Pew Research Center, [A Milestone En Route to a Majority Minority Nation](#), 7 novembre 2012.

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Engagement des employés

## Contexte

- Un lien de corrélation peut être établi entre l'indice de l'expérience du personnel et les résultats d'entreprise comme la satisfaction de la clientèle, le bénéfice par action (BPA), le rendement des actifs et le rendement total pour les actionnaires (RTA)<sup>1</sup>.

## Importance et stratégie

Nous voulons que nos employés soient très engagés. Le modèle d'entreprise de la TD, qui consiste à offrir un service à la clientèle légendaire, s'appuie entièrement sur des employés déterminés et bien formés qui offrent aux clients l'expérience que nous visons.

L'un de nos objectifs stratégiques est de permettre à la TD de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme un employeur de choix. À cet égard, nous mesurons notre réussite en fonction de l'indice de l'expérience du personnel, des taux de départs volontaires et des prix de reconnaissance décernés par des entreprises externes effectuant des classements.

## Référence en matière de rendement

- ✓ En 2013, 81 % des employés de la TD se sentaient mobilisés. Il s'agit d'un taux élevé par rapport aux indices de référence du secteur, comme ceux mesurés par Aon Hewitt (au Canada) et par le Great Place to Work Institute (aux États-Unis).

## Cibles

### Cible de 2013

Améliorer continuellement l'indice de l'expérience du personnel

### État

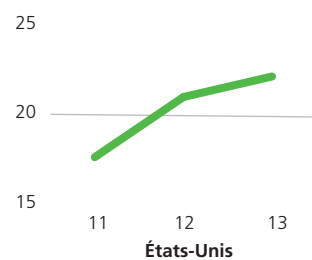
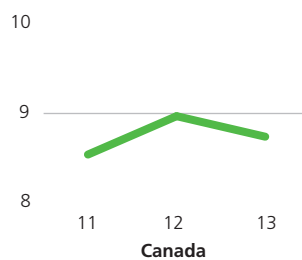


### Cible de 2014

Améliorer continuellement l'indice de l'expérience du personnel

## Tendances en matière de rendement

### Départs volontaires (%)



### Indice de l'expérience du personnel

2013	4,17 ✓
2012	4,16 ✓
2011	4,18 ✓

<sup>1</sup> Kenexa: an IBM Company, Beyond Engagement: The Definitive Guide to Employee Surveys and Organizational Performance, 2012.

## Comprendre l'expérience employé

Le sondage confidentiel Info TD mesurant l'engagement des employés à l'échelle de l'entreprise est composé de 42 questions qui nous aident à comprendre ce qui compte le plus pour nos employés et à prendre des mesures pertinentes. L'indice de l'expérience du personnel sert à mesurer l'engagement général et est calculé en fonction de la moyenne des réponses (sur une échelle d'un à cinq) à trois questions clés : une portant sur le sentiment d'accomplissement des employés, l'autre, sur leur fierté à l'égard de la TD, et la dernière, sur leur intention d'y travailler encore dans un an.

Les résultats d'ensemble peuvent être analysés par unité fonctionnelle, région, et groupe démographique, ce qui permet à la direction de cibler les tendances et les problèmes émergents et d'y réagir adéquatement. Par exemple, plusieurs unités fonctionnelles ont pris des mesures liées aux méthodes de reconnaissance en fonction des résultats du sondage.

### LE SONDAGE INTERNE INFO TD

- Est effectué à l'échelle de l'entreprise;
- Sert à cerner ce qui compte le plus aux yeux des employés;
- Aide la direction à offrir une expérience exceptionnelle aux employés.



## Réagir aux résultats

- Les gestionnaires reçoivent les résultats du sondage pour leur équipe, puis se lancent dans un processus de planification des mesures à prendre qui est appliqué à plus petite échelle partout dans l'entreprise. Bien que les réponses des répondants demeurent confidentielles, le processus offre aux directeurs et aux équipes l'occasion de comparer les résultats d'ensemble et d'élaborer des plans pour améliorer l'environnement de travail.
- En 2013, nous avons ajouté 20 questions au sondage pour avoir une meilleure idée de ce qui compte pour les employés.
- Nous avons diminué la fréquence du sondage à une fois par année, au lieu de deux, pour donner aux directeurs et aux équipes plus de temps pour réagir aux résultats.

### Notre entreprise

	2013 <sup>1</sup>	2012
La TD s'engage véritablement à assurer le bien-être de ses employés.	<b>78 %</b>	77 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités.	<b>87 %</b>	86 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental <sup>2</sup> .	<b>87 %</b>	
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux) <sup>2</sup> .	<b>86 %</b>	

<sup>1</sup> Pourcentage d'employés qui ont répondu En accord ou Tout à fait d'accord avec l'énoncé

<sup>2</sup> Questions ajoutées au sondage Info TD 2013

## Roulement du personnel

Le taux de roulement de la TD à l'échelle mondiale était de 19,17 % en 2013. Ces chiffres nous préoccupent particulièrement aux États-Unis; par conséquent, la réduction du nombre de départs volontaires est une priorité pour les équipes des États-Unis pour 2014 et 2015. Même si le taux de roulement du personnel sera toujours plus élevé aux États-Unis qu'au Canada nous reconnaissons le besoin pressant d'agir pour retenir les employés. Nous avons notamment adopté diverses approches : nous continuons de comparer notre rémunération avec celle du marché et investissons pour hausser les salaires. Nous cherchons également à améliorer les possibilités d'avancement au sein des Services bancaires de détail pour que les employés choisissent de bâtir leur carrière à la TD.

### Taux de roulement annuel selon l'âge et le genre – Canada

Les résultats indiquent que le taux de roulement est plus élevé chez les employés les plus jeunes que chez les employés les plus âgés. Cela s'explique notamment par le nombre d'employés à temps partiel qui travaillent dans nos succursales tout en fréquentant une institution d'enseignement postsecondaire. Les résultats de notre sondage interne Info TD aux États-Unis et au Canada montrent que le niveau d'engagement des employés est semblable d'un groupe d'âge à l'autre.

## Transitions

Nous tentons de réduire au minimum les répercussions qu'ont sur nos employés les changements apportés à nos processus d'affaires et opérationnels. Pour ce faire, nous leur communiquons de l'information, nous favorisons l'attrition naturelle et nous retardons l'embauche. Dans le cas des postes coupés, l'avis et l'indemnité que nous offrons sont conformes aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques sectorielles ou les surpassent.

### + Approche de la TD en matière de pertes d'emploi

## Code du travail et droits de la personne

Dans tous les pays où elle exerce des activités, la TD se conforme à toutes les lois et normes applicables liées au travail, et dans de nombreux cas, les dépasse. Nous avons établi nos propres politiques, lignes directrices et procédures pour protéger les droits de la personne dans tous nos secteurs d'activité. Notre Politique en matière de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail témoigne de notre engagement à offrir un environnement de travail libre de toute forme de harcèlement et de discrimination.

### Tendances en matière de rendement – Roulement du personnel

		2013	2012	2011
<b>Taux de roulement moyen du Groupe Banque TD</b>		<b>19,17 %</b>	19,26 %	–
<b>Canada</b>	Départs volontaires <sup>1</sup>	<b>8,74 %</b>	8,97 %	8,60 %
	Départs involontaires <sup>2</sup>	<b>3,60 %</b>	3,78 %	3,30 %
	Départs à la retraite	<b>1,16 %</b>	1,27 %	1,10 %
	<b>TOTAL</b>	<b>13,50 %</b> ✓	14,02 % ✓	13,00 % ✓
<b>États-Unis<sup>3</sup></b>	Départs volontaires <sup>1</sup>	<b>22,24 %</b>	20,97 %	17,60 % <sup>3</sup>
	Départs involontaires <sup>2</sup>	<b>8,75 %</b>	9,00 %	8,40 % <sup>3</sup>
	Départs à la retraite	<b>0,67 %</b>	0,52 %	0,40 % <sup>3</sup>
	<b>TOTAL</b>	<b>31,71 %</b> ✓	31,43 % ✓	26,42 % <sup>3</sup> ✓

<sup>1</sup> Un départ volontaire signifie qu'un employé décide de quitter la TD.

<sup>2</sup> Un départ involontaire de la TD se produit lorsque la TD met fin à un emploi.

<sup>3</sup> Les données de 2011 pour les États-Unis ne comprennent pas celles de Financement auto TD, acquise en avril 2011, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

### Roulement du personnel par âge et par genre (Canada seulement)

	Femmes	Hommes	< 30 ans	30 à 50 ans	> 50 ans	Total
2011	11,79 % ✓	14,78 % ✓	19,72 % ✓	9,23 % ✓	10,23 % ✓	13,00 % ✓
2012	12,80 % ✓	16,12 % ✓	21,45 % ✓	9,94 % ✓	12,21 % ✓	14,02 % ✓
<b>2013</b>	<b>12,66 %</b> ✓	<b>14,91 %</b> ✓	<b>20,75 %</b> ✓	<b>9,85 %</b> ✓	<b>11,23 %</b> ✓	<b>13,50 %</b> ✓

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

## Diversité et inclusion

### Contexte

- La population de l'Amérique du Nord est de plus en plus diversifiée. Les immigrants comptent pour presque un cinquième de la population canadienne et devraient représenter 75 % de la future croissance démographique du Canada<sup>1</sup>.
- Les jeunes Autochtones représentent le segment de population dont la croissance est la plus rapide au Canada<sup>2</sup>.
- Aux États-Unis, les personnes issues de minorités comptent pour 37 % de la population et ce chiffre devrait approcher les 50 % d'ici 2050<sup>3</sup>.
- Une série d'études menées par Catalyst indique que les entreprises où des femmes siègent au conseil d'administration et occupent des postes de cadre supérieur ont un meilleur rendement financier que les autres entreprises<sup>4</sup>.

### Importance et stratégie

Notre succès dépend de notre capacité à représenter les collectivités et les cultures au sein desquelles nous exerçons nos activités, et la diversité des perspectives au sein de nos conseils d'administration et de nos succursales nous aide à prendre de meilleures décisions d'affaires. Nous voulons favoriser l'intégration de nos employés et créer un milieu de travail où tous sont embauchés et promus en fonction de leur rendement, peuvent être eux-mêmes et ont la même chance de s'épanouir.

Appuyé par un vaste réseau de plus de 300 sous-comités et conseils régionaux dynamiques, par le Bureau de la diversité de la TD, par des systèmes de gestion et par une politique en matière de diversité, le Conseil de la diversité de la direction supervise les projets favorisant la diversité et l'inclusion à la TD. Nos stratégies liées à la diversité comprennent des formations, des programmes de mentorat internes et des groupes de ressources dirigés par les employés et destinés à ces derniers.

**+** **Gouvernance de la TD en matière de diversité**

**»** **Diversité au sein du conseil d'administration**

### Référence en matière de rendement

- ✓ TD Bank est une des 50 meilleures entreprises en matière de diversité aux États-Unis selon DiversityInc.
- ✓ Au Canada, nous comparons nos résultats en matière de représentation par rapport à la main-d'œuvre disponible sur le marché du travail.
- ✓ En participant à des études annuelles, comme les sondages sur les meilleurs employeurs en matière de diversité et l'enquête d'Aon Hewitt sur les employeurs de choix, nous sommes en mesure d'assurer un suivi de nos améliorations telles qu'elles sont évaluées par des entreprises indépendantes année après année.

<sup>1</sup> Services économiques TD, [Un aperçu des populations immigrantes et des minorités visibles au Canada](#), 22 mai 2013.

<sup>2</sup> Services économiques TD, [Aperçu démographique des peuples autochtones au Canada](#), 15 mai 2013.

<sup>3</sup> Pew Research Center, [A Milestone En Route to a Majority Minority Nation](#), 7 novembre 2012.

<sup>4</sup> Catalyst, [Why Diversity Matters](#), 23 juillet 2013.



« À la TD, la diversité n'est pas considérée comme un projet, mais bien comme un impératif d'affaires. Elle nous rend plus forts et plus aptes à prendre des décisions complexes. »

Bharat Masrani, chef de l'exploitation, TD  
Président du Conseil de la diversité de la direction

### LES SIX DOMAINES D'INTERVENTION DE LA TD EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ :

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

## Cibles et objectifs

Objectif de 2013	État	Résultat de 2013	Objectif de 2014
Étendre les programmes de mentorat et de réseautage à des groupes de diversité et à leurs alliés	●	383 employés ont participé au programme de mentorat de groupe de la TD.	Augmenter de 20 % la participation aux programmes de mentorat et de réseautage



► **VISIONNER LA VIDÉO**  
**Quelle est la principale leçon tirée par la TD en matière de diversité et d'intégration?**

 Tendances en matière de rendement – Diversité de la main-d'œuvre à la TD (Canada)<sup>1, 2, 3</sup>

		Disponibilité de la main-d'œuvre <sup>4</sup>	2013	2012	2011	2004
<b>Femmes</b>	En général	57,89 %	<b>61,58 %</b>	62,29 % ✓	63,38 % ✓	68,11 %
	Haute direction <sup>5</sup>		<b>36,54 %</b>	35,29 % ✓	34,46 % ✓	23,00 %
	Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion <sup>6</sup>		<b>45,71 %</b>	46,58 % ✓	46,83 % ✓	44,08 %
<b>Minorités visibles<sup>7</sup></b>	En général	21,29 %	<b>28,31 %</b>	28,03 % ✓	27,49 % ✓	22,71 %
	Haute direction <sup>5</sup>		<b>10,37 %</b>	8,82 % ✓	9,14 % ✓	3,54 %
	Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion <sup>6</sup>		<b>23,51 %</b>	22,13 % ✓	20,79 % ✓	14,87 %
<b>Autochtones<sup>7</sup></b>	En général	1,74 %	<b>1,22 %</b>	1,20 % ✓	1,09 % ✓	1,06 %
	Haute direction <sup>5</sup>		<b>1,23 %</b>	0,98 %	0,51 %	0,39 %
	Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion <sup>6</sup>		<b>0,81 %</b>	0,90 %	0,78 %	0,61 %
<b>Personnes handicapées<sup>7</sup></b>	En général	4,61 %	<b>5,23 %</b>	5,01 % ✓	3,55 % ✓	2,00 %
	Haute direction <sup>5</sup>		<b>4,44 %</b>	4,66 %	3,34 %	1,57 %
	Cadres intermédiaires et autre personnel de gestion <sup>6</sup>		<b>5,18 %</b>	5,16 %	3,06 %	1,54 %

Plus d'employés se sont sentis à l'aise d'être eux-mêmes au travail. Par exemple, un plus grand nombre de personnes handicapées se sont définies comme telles dans notre sondage sur l'équité en matière d'emploi mené au Canada. Leur participation plus nombreuse dans des blogues internes, les médias sociaux et d'autres forums destinés aux employés témoigne de cette aise.

+ **Rapport sur l'équité en matière d'emploi 2012 de la TD (PDF)**

» **Diversité des fournisseurs**

<sup>1</sup> Correspond aux chiffres fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre.

<sup>2</sup> Comprend toutes les entreprises au Canada sauf TD Assurance, Assurances Générales, qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

<sup>3</sup> Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

<sup>4</sup> Les données sur la disponibilité de la main-d'œuvre de 2008 ont été recueillies lors du recensement du Canada de 2006.

<sup>5</sup> La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

<sup>6</sup> Se reporter au glossaire pour consulter la définition de l'expression cadres intermédiaires et autre personnel de gestion.

<sup>7</sup> Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

## Sous la loupe : Diversité et bénéfice élevé vont de pair

Un nombre plus grand d'entreprises réalise que la diversité ne consiste pas seulement en une responsabilité d'entreprise, mais aussi en un avantage concurrentiel dont les bénéfices sont tangibles pour l'entreprise. « Nous avons remarqué une corrélation positive continue entre les avancements en matière de diversité et le rendement global des actions. Sur une période de cinq ans, les entreprises classées dans les

listes des 50 meilleurs employeurs en 2012 et en 2013 de DiversityInc ont eu un meilleur rendement que les entreprises du S&P 500 », affirme Luke Visconti, chef de la direction de DiversityInc, une des plus importantes sociétés de conseil du secteur, qui établit un palmarès des 50 meilleures entreprises en matière de diversité aux États-Unis. L'inclusion des entreprises est évaluée sous les quatre

angles suivants : l'engagement du chef de la direction, le capital humain, les communications internes et externes ainsi que la diversité des fournisseurs. En 2013, la TD s'est taillé une place au classement des 50 meilleures entreprises selon DiversityInc, et l'un de nos dirigeants a été cité comme une force clé. « Bharat Masrani, chef de l'exploitation, TD rencontre chaque trimestre les groupes des

ressources et suit de près les progrès en matière de diversité et les mesures de rendement. De plus, il préside le Conseil de la diversité de la direction, dont les membres se rencontrent tous les mois », poursuit-il. Depuis longtemps, les dirigeants de la TD considèrent la diversité comme un aspect clé d'un rendement d'entreprise supérieur et d'une gouvernance d'entreprise efficace.





## Projets relatifs à la diversité en 2013

### Sensibilisation et formation

- Nous continuons d'élargir nos réseaux d'employés de groupes de diversité, que nous considérons comme une ressource pour l'entreprise, avec 10 166 employés y participant contre 6 000 en 2012.
- En Amérique du Nord, nous avons offert à 383 employés des activités de mentorat de groupe adaptées à leurs besoins divers.
- Dans le cadre de notre engagement continu visant à cerner et éliminer encore davantage les obstacles à l'avancement, nous avons offert des formations sur les micro-inégalités à 560 membres de la direction (soit 30,6 %).
- Vingt-cinq blogues portant sur la diversité ont été créés par des membres de la direction de la TD, et notre site Web sur la diversité est l'un des sites de notre intranet les plus consultés, comme en témoignent ses 36 000 visites en 2013.

### Femmes dirigeantes

- Nous avons organisé une tournée du Comité des femmes dirigeantes dans 10 villes du Canada. Presque 3 500 employés de talent ont participé à la discussion sur la représentation des femmes à la TD, sur les défis que les femmes rencontrent et sur les façons dont elles peuvent prendre les devants pour faire avancer leur carrière.
- Pour la quatrième année, la TD a été un commanditaire principal du Programme de retour au travail de la Rotman School of Management de l'Université de Toronto, qui aide les femmes désireuses de reprendre leur carrière après une longue pause. La TD contribue au financement et à la mise en œuvre de ce programme axé sur le leadership, les stratégies d'affaires, les renseignements sur le marché du travail et les dernières tendances en matière de communication. En outre, nous avons embauché de nombreuses diplômées du programme.

### Personnes handicapées

- Nous avons mis sur pied 891 solutions technologiques pour permettre à 586 employés handicapés d'effectuer leur travail.
- La TD continue sa sensibilisation au sujet des handicaps et a élargi sa sphère d'intervention pour inclure les handicaps invisibles comme la dépression et le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité. Par exemple, nous avons organisé cinq séances dans le cadre d'une tournée aux États-Unis pour mettre en lumière les difficultés causées par les handicaps invisibles et informer les employés des ressources offertes par la TD.
- Au Canada, nous avons élaboré et offert un programme de sensibilisation sur la santé mentale pour les employés.
- Plus d'employés se sont sentis à l'aise d'être eux-mêmes au travail. Par exemple, un plus grand nombre de personnes handicapées se sont définies comme telles dans notre sondage sur l'équité en matière d'emploi mené au Canada. Leur participation plus nombreuse dans des blogues internes, les médias sociaux et d'autres forums destinés aux employés témoigne de cette aise.

### Minorités visibles

- À Calgary, nous avons tenu une conférence pour 90 employés issus de minorités visibles afin de discuter de l'engagement de la TD visant à multiplier leurs occasions de leadership et d'entendre leur point de vue sur la diversité au travail.
- Aux États-Unis, nous avons organisé une séance de mentorat à la chaîne pour les employés issus de minorités, afin qu'ils puissent bénéficier des conseils avisés de dirigeants de la TD sur les façons de faire preuve de leadership et de gravir les échelons à la Banque.

### Autochtones

- Nous avons appuyé les célébrations entourant la Journée nationale des Autochtones, auxquelles plus de 750 employés ont participé.
- Nous avons organisé des Journées des arbres TD dans quatre collectivités des Premières nations, auxquelles 60 bénévoles de la TD ont participé.

### LGBT

- Afin d'appuyer des projets qui comptent pour nos employés et nos clients, nous avons participé à 14 événements de la Fierté dans les collectivités où nous sommes présents aux États-Unis. De nombreux employés de la TD y ont pris part bénévolement.
- Au Canada, nous avons organisé sept réceptions de la Fierté pour les employés et avons mis sur pied trois groupes de discussion en vue de comprendre les besoins de la communauté LGBT.

# Sous la loupe : Attirer les candidats autochtones talentueux

Cheryl Popik, directrice de succursale à Calgary, en Alberta, s'est jointe au Cercle d'employés autochtones de la TD pour célébrer sa culture et rester en contact avec sa communauté dans le cadre de ses tâches ordinaires. Entrée au service de la TD il y a 25 ans, elle n'a pas toujours été si ouverte par rapport à ses racines.

« Au début de ma carrière, je ne cachais pas mes origines, mais je n'en faisais mention que si on m'en parlait, affirme Cheryl. J'avais travaillé très fort pour arriver là où j'étais et je voulais être reconnue pour mes compétences plutôt que parce que je suis issue d'une minorité. Au fil des années, j'ai appris que la TD reconnaît ses employés pour leur talent ainsi que leur rendement et les encourage à être eux-mêmes au travail. »

Cheryl compte parmi les quelque 700 employés canadiens de la TD qui se sont définis comme Autochtones. Nous constatons des progrès dans la création d'un milieu intégrateur pour les employés autochtones grâce aux groupes de ressources, aux projets célébrant leur culture, aux mesures pour éliminer les obstacles à leur avancement et à d'autres formes de soutien. Toutefois, le recrutement de plus d'employés autochtones talentueux comme Cheryl au sein de notre entreprise demeure un défi. Avec le temps, la représentation des Autochtones à la TD a légèrement augmenté : elle se chiffrait à 1,2 % en 2013, par rapport à 1,04 % il y a une décennie, et constitue toujours notre plus grand écart par rapport à la proportion de main-d'œuvre disponible de 1,74 %.

Selon une étude publiée l'an dernier par les Services économiques TD, les Autochtones sont sous-représentés dans les programmes d'études postsecondaires liés aux affaires et surreprésentés dans les programmes relatifs à l'éducation, aux soins de santé et à l'administration publique menant à un grade. De manière générale, les diplômés autochtones ne considèrent pas le secteur bancaire et le domaine des affaires comme des possibilités de carrière attrayantes. Bien que de nombreuses raisons expliquent leurs choix, ils semblent mal informés sur les carrières du domaine financier et la variété des occasions du secteur.

En 2013, nous avons redoublé d'efforts pour recruter des employés autochtones et les retenir et avons notamment :

- Créé un poste axé sur la recherche d'employés autochtones talentueux;
- Fait la promotion de la variété des carrières offertes à la TD auprès des étudiants et des diplômés autochtones et les avons encouragé à poser leur candidature;
- Élargi le Cercle d'employés autochtones, un groupe de ressources où les employés autochtones et non autochtones font part de leurs idées et transmettent de précieux conseils à la TD. Le groupe compte maintenant 530 membres, soit un bond de 150 % par rapport à l'année précédente.

De plus, la TD tisse des liens plus solides avec les clients, les communautés et les entreprises autochtones et met en œuvre des produits et services pour les aider à s'épanouir. Pour en savoir davantage, cliquez sur les liens ci-dessous.



**Cheryl Popik, directrice d'une succursale de la TD à Calgary, en Alberta**

## En savoir plus

**+** [Rapport spécial des Services économiques TD – Emploi et scolarité chez les peuples autochtones](#)

**+** [La TD et les communautés autochtones du Canada](#)

## Perfectionnement des employés

- Le profil de leadership de la TD constitue la base de nos critères d'embauche, car nous recherchons des candidats qui cadrent avec notre culture.
- La TD cherche à recruter des employés issus du plus vaste bassin de main-d'œuvre possible. Ainsi, nous reflétons les changements démographiques qui s'opèrent dans les marchés où nous faisons affaire et tirons parti de l'innovation qui naît de la diversité d'expérience et de pensée pour relever les défis sur le plan de la concurrence.
- La TD favorise une culture de perfectionnement et d'avancement interne pour assurer sa propre pérennité et celle de sa culture.

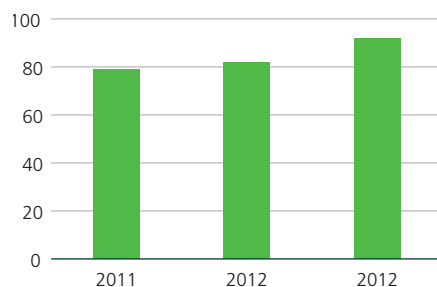
### Référence en matière de rendement

- ✓ Pour la septième année consécutive, l'université TD s'est classée parmi les 125 meilleures entreprises de formation, selon *Training Magazine*.
- ✓ Aux États-Unis, nous comparons nos programmes de formation avec la moyenne du secteur de 22 heures de formation par employé, par année, établie par Bersin en 2013.

### Tendances en matière de rendement

#### Dépenses globales pour la formation et le perfectionnement

(en millions de dollars)<sup>1</sup>



#### Nombre moyen de jours de formation par employé<sup>2</sup>



Ces données comprennent les cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD ainsi que les certificats, les agréments et les cours externes.

<sup>1</sup> Les données de 2013 comprennent les dépenses de formation et de perfectionnement de Financement auto TD au Canada et aux États-Unis qui n'étaient pas comptabilisées auparavant.

<sup>2</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

## Progrès en 2013

- En plus des méthodes d'affichage de poste traditionnelles, nous utilisons de nouveaux outils, comme LinkedIn, pour trouver des recommandations, établir des relations et rechercher des employés talentueux d'horizons variés.
- Nous continuons d'appliquer des mesures relatives au bureau flexible, un programme offrant une certaine flexibilité quant aux lieux et aux horaires de travail. Dans le cadre de ce programme, les espaces ont été redessinés pour offrir une bonne combinaison d'environnements de travail formels et informels, comme des salles téléphoniques, des salles de caucus et un café où les employés peuvent se rencontrer et travailler dans un environnement confortable.

## Formation et perfectionnement

Dans le cadre du processus d'évaluation du rendement et du perfectionnement, nous encourageons les employés et leur gestionnaire à se rencontrer au moins deux fois par année pour avoir une discussion sur les forces, les besoins et les aspirations professionnelles de l'employé. Cette discussion jette les bases de la planification de la carrière à la TD.

Nous encourageons les employés à prendre en charge le cheminement de leur carrière et offrons un éventail d'outils et de programmes de soutien à ce chapitre, notamment :

- De l'encadrement professionnel;
- Des programmes de mentorat de groupe et individuel et entre collègues;
- Plus de 1 000 formations internes offertes sous forme d'atelier en classe ou virtuel;
- Un mois de la carrière, ponctué d'événements virtuels et sur place visant à informer les employés sur les ressources de planification de la carrière et les compétences requises dans différents secteurs d'exploitation.

Notre gamme de programmes de perfectionnement du leadership (dont certains sont animés par le chef de la direction et l'équipe de la haute direction de la TD) guide les membres de la direction et les directeurs au sujet des priorités en matière de culture et de recrutement, des valeurs liées au leadership et de la stratégie d'affaires de la TD.

**+ Programmes de formation des leaders de la TD**

« *Le nouvel environnement a contribué à l'augmentation de ma productivité. J'en apprécie la flexibilité, et j'ai souvent l'impression de ne même pas être au bureau.* »

Un employé de la TD commentant le nouveau programme du bureau flexible

## Perfectionnement des talents en 2013

Plus de **2 millions**

de cours suivis grâce au Système de gestion de la formation en ligne de la TD

Plus de **5 000**

employés en Amérique du Nord ont participé au mois de la carrière organisé par la TD

**6 832**

aspirants leaders ou leaders actuels à la TD ont participé aux programmes destinés aux leaders

Plus de **1 200**

employés ont participé à des programmes de mentorat

**24,1 M\$**

pour la formation externe grâce au programme de soutien à la formation de la TD

**617**

employés ont effectué l'Évaluation 360° de la TD



**VISIONNER LA VIDÉO**

**Bureau flexible :  
Offrir des options  
aux employés**

## Progrès en 2013

- Nous avons transformé plusieurs cours en classes en formations virtuelles, qui sont plus avantageuses pour l'entreprise, car elles réduisent les coûts et les heures liés aux voyages et sont plus accessibles pour les employés.
- Nous avons approfondi la matière de notre plus important programme de perfectionnement du leadership Build for the Future en y ajoutant de nouveaux ateliers interactifs. Les membres de la direction de la TD ont aussi augmenté leur participation au programme en remplaçant les formateurs externes, ainsi les participants sont en contact direct avec les leaders actuels.

## Formation en matière de conformité

Toute personne qui travaille pour la TD doit suivre une formation en matière de conformité liée à la protection des clients et au comportement responsable en affaires visant à éliminer les risques d'inconduite d'un employé pouvant porter atteinte aux clients, entacher la réputation de la TD ou occasionner des responsabilités juridiques pour l'entreprise.

En 2013, nous avons révisé le contenu de notre formation en matière de conformité au Canada pour nous assurer qu'il était ciblé, concis et pertinent pour les employés. La révision a permis une diminution de 65 % du temps nécessaire pour suivre la formation. De plus, nous avons poursuivi nos efforts liés à la sensibilisation et aux sanctions entourant la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et la lutte contre le financement d'activités terroristes et avons amélioré la formation contre la corruption pour veiller à ce que les employés comprennent les risques actuels et potentiels.

### Moyenne des heures de formation selon la catégorie d'employé

	Canada <sup>1</sup>			États-Unis <sup>1</sup>		
	2013 <sup>2</sup>	2012	2011 <sup>3</sup>	2013	2012 <sup>3</sup>	2011
Moyenne des heures de formation par membre de la direction <sup>4</sup>	8,00 ✓	14,06 ✓	13,99 ✓	22,12 ✓	17,73 ✓	–
Moyenne des heures de formation par gestionnaire de personnel <sup>5</sup>	20,89 ✓	23,89 ✓	23,29 ✓	34,92 ✓	43,85 ✓	–
Moyenne des heures de formation par collaborateur individuel <sup>6</sup>	19,68 ✓	24,52 ✓	27,89 ✓	42,39 ✓	52,23 ✓	–

<sup>1</sup> Les données de TD Assurance, Assurances générales et de Financement auto TD au Canada et aux États-Unis ne sont pas comprises dans les données de 2011 et de 2012, puisqu'elles ne sont pas disponibles et ne peuvent être raisonnablement estimées.

<sup>2</sup> Les données de 2013 ne comprennent pas une partie des heures de formation qui ne sont pas comptabilisées par le Système de gestion de la formation de la TD. Ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées raisonnablement.

<sup>3</sup> Au Canada, les données sur les heures de formation selon la catégorie d'employé ont été compilées pour la première fois en 2011. Aux États-Unis, elles ne l'ont été qu'en 2012.

<sup>4</sup> Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé et les échelons supérieurs à la TD.

<sup>5</sup> Par gestionnaire de personnel, on entend tout employé qui a un ou plusieurs subordonnés directs.

<sup>6</sup> Par collaborateur individuel, on entend tout employé qui n'a pas de subordonné direct.

### Formation et perfectionnement

	2013	2012	2011
Investissement dans la formation par employé (en dollars) <sup>1</sup>	1 054	945	949
Nombre moyen de jours de formation <sup>2</sup>	3,53	4,15	3,14
Montant accordé aux employés pour des formations suivies à l'externe par l'intermédiaire du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	24,1	27,1	19,5

<sup>1</sup> Comprend les cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD ainsi que les certificats, les agréments et les cours externes.

<sup>2</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

- La diminution des heures de formation formelle (p. ex. les cours et les ateliers) peut s'expliquer par la plus grande importance accordée aux activités de formation et de perfectionnement informelles (comme les relations de mentorat, l'observation de poste de travail, les expériences professionnelles, les médias sociaux et les communautés de praticiens).
- Désormais, la TD offre plus d'ateliers virtuels afin de rejoindre plus efficacement les employés dispersés sur le territoire et de réduire le nombre de voyages d'affaires.
- La diminution des heures de formation pour les membres de la direction au Canada peut être attribuée principalement à un changement dans la durée du cours Build for the Future de 4 à 3 jours.

## Rémunération et avantages sociaux

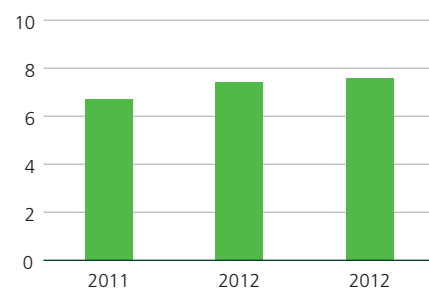
Notre stratégie vise à offrir aux employés une rémunération concurrentielle par rapport au marché qui concorde avec le rendement. La rémunération comprend des primes qui récompensent les employés en fonction de leur contribution individuelle et du rendement du secteur.

Nous menons régulièrement des examens exhaustifs du régime de rémunération pour qu'il reste concurrentiel. Dans le cadre du processus d'examen, la rémunération dans chaque région est comparée à celle offerte par des entreprises semblables. Nous nous servons des renseignements recueillis pendant ce processus pour :

- Demeurer au courant des tendances actuelles en matière de rémunération;
- Confirmer que nos échelles salariales sont toujours concurrentielles par rapport à celles sur le marché;
- Veiller à ce que nos programmes de primes nous permettent de continuer d'offrir une rémunération globale concurrentielle.

### Tendances en matière de rendement

**Dépense pour la rémunération et les avantages sociaux à l'échelle mondiale**  
(en milliards de dollars)



De plus, nous effectuons des investissements clés périodiquement pour que certains postes restent concurrentiels. En 2013, le total de l'investissement annualisé pour les employés du Canada et des États-Unis s'élevait à 11 millions de dollars. Une partie considérable de l'investissement a été consentie aux employés de première ligne du premier échelon sur lesquels reposent le service à la clientèle et la commodité qui font la renommée de la TD. Nous continuons aussi de perfectionner nos programmes d'avantages sociaux pour veiller à offrir une protection appropriée à nos employés.

» [Rémunération des dirigeants](#)

### Programmes d'avantages sociaux

Nos régimes d'avantages sociaux offrent aux employés un filet de sécurité, grâce à des protections de base en cas de décès, d'invalidité ou de maladie grave, ainsi qu'un moyen d'assurer leur revenu de retraite. Les employés peuvent choisir parmi un large éventail de régimes de retraite, d'avantages sociaux et d'épargne, qui varient d'un pays à l'autre, pour répondre à leurs besoins et à ceux de leurs personnes à charge. Les régimes de retraite de la TD permettent aux employés de recevoir un revenu de retraite.

+ [Résumé des régimes d'avantages sociaux \(PDF\)](#)

### Programmes de reconnaissance

En plus des programmes de rémunération et d'avantages sociaux, nous offrons une vaste gamme de programmes de reconnaissance visant à souligner les comportements, les réalisations et les réussites des employés et à les remercier de leur contribution exceptionnelle jour après jour. En plus d'un éventail de programmes de reconnaissance destinés à toute l'entreprise et à des unités d'exploitation en particulier, tous les employés à l'échelle mondiale participent à notre programme mondial de reconnaissance de services, le meilleur du marché, dans le cadre duquel la TD remet des actions aux anniversaires importants.

### Santé et sécurité

La santé, la sécurité et le bien-être des employés revêtent une importance cruciale pour la TD.

Nous disposons d'une vaste gamme de programmes et de processus pour prévenir les accidents et les blessures dans le cadre de nos tâches quotidiennes, dont les meilleures normes d'ergonomie en matière de conception et de rénovation, des représentants en santé et sécurité, des ressources intranet destinées à la santé et la sécurité et une formation obligatoire en santé et sécurité pour les directeurs canadiens. Notre objectif est d'éliminer les risques pour la sécurité liés à nos activités, qui comprennent principalement les glissades, les trébuchements et les chutes, les problèmes ergonomiques (p. ex. les blessures causées par des mouvements répétitifs) et les blessures relatives au levage.

Nous appuyons le bien-être et la santé en général en offrant aux employés des occasions d'évaluer et d'améliorer leur santé physique et mentale. Par exemple, nous offrons un solide programme de soins de santé, une gamme d'options de travail flexible, comme le partage de poste, les horaires de travail comprimés et le retour graduel au travail après un congé, et un Programme d'aide aux employés qui fournit des services de consultation indépendants pour aider les employés à composer avec divers événements dans leur vie personnelle.

+ [Sommaire des options de travail flexible](#)

+ [Rendement en santé et sécurité 2013](#)





## é·co·lo·gique

*adjectif*

1. Qui respecte l'équilibre de la nature, l'environnement.

Être un chef de file en  
matière d'environnement

## Être un chef de file en matière d'environnement

### PROBLÉMATIQUES IMPORTANTES EN 2013 :

- ★ Financement responsable
- ★ Écoefficacité
- ★ Changements climatiques

## Faits saillants de notre rendement

Réduction de  
**18 %**

de l'intensité des émissions de carbone par rapport à 2008

Réduction de  
**15 %**

de tonnes métriques de papier consommé par rapport à 2010

**87 %**  
des employés

sont d'accord que la TD est un chef de file en environnement

**500 M\$**

La TD a été la première banque commerciale canadienne à offrir une obligation verte

## Pour une économie plus é·co·lo·gique

La relation qui existe entre l'environnement et l'économie fait l'objet de débats depuis plus de 20 ans. On croit souvent que la protection de l'environnement se fait au détriment de la croissance économique. Nos analyses ont étudié les occasions qui se présentent lorsqu'on considère l'environnement comme un moteur de croissance économique. C'est ce qu'on appelle « le verdissement de l'économie ».

« En étiquetant les différents secteurs de l'économie comme écologiques ou non, on risque de minimiser le réel progrès réalisé par ces secteurs, le gouvernement et les citoyens, affirme Craig Alexander, économiste en chef, Groupe Banque TD. Nous envisageons "le verdissement de l'économie" comme un processus en évolution au sein de l'économie. »

En 2013, la TD a embauché un économiste de l'environnement pour étudier la relation entre l'économie et l'environnement. Les Services économiques TD ont publié trois rapports illustrant des exemples de leadership éclairé sur ces thèmes et exprimant un désir d'accélérer le dialogue sur les principaux enjeux sociaux et économiques :

### Le verdissement de l'économie canadienne :

Cette étude élabore une définition pratique du verdissement de l'économie et un cadre de travail pour évaluer les progrès.

### Greening of New York City :

Ce rapport adopte le cadre de travail du « verdissement de l'économie » pour démontrer comment une politique municipale progressiste peut stimuler la croissance économique tout en favorisant la santé et le bien-être des citoyens.

### Obligations vertes : une nouvelle ère dans le financement environnemental :

Cette étude examine les innovations des marchés de capitaux visant à appuyer les efforts de « verdissement de l'économie ».

### Référence en matière de rendement

La TD a été reconnue comme un chef de file pour son rendement en matière de carbone :

- ✓ Seule banque canadienne au palmarès du Global 500 Carbon Performance Leadership Index
- ✓ Au palmarès du Canada 200 Carbon Disclosure Leadership Index et du Canada 200 Carbon Performance Leadership Index
- ✓ Lauréate du Green Power Leadership Award 2013 décerné par l'Agence de protection environnementale (EPA) des États-Unis

## Notre approche

La TD vise à être chef de file en matière d'environnement. Nous croyons qu'en intégrant les questions environnementales à notre stratégie d'affaires, nous pouvons rendre la TD plus solide tout en améliorant la qualité de l'environnement et en contribuant de manière positive à l'économie.

Nous visons à ce que les questions environnementales fassent partie intégrante de nos façons de faire, en mettant l'accent sur les problématiques clés suivantes :

- Comprendre la transition vers une économie à faibles émissions de carbone;
- Faire preuve d'écocoefficacité dans l'exercice de nos activités;
- Soutenir et favoriser le financement et les investissements responsables;
- Offrir des produits et des services écologiques à nos clients;
- Accorder de la valeur au patrimoine naturel;
- Donner l'occasion à nos clients, à nos employés et à nos actionnaires de s'impliquer.

## Tendances et défis

- La collaboration est essentielle pour s'attaquer au développement durable devant le défi que pose la croissance démographique. En travaillant avec nos partenaires habituels et de nouveaux partenaires, nous trouvons de nouvelles approches et solutions.
- L'écocoefficacité signifie faire plus avec moins. Bien que nous ayons considérablement amélioré l'écocoefficacité de nos installations, nous prévoyons continuer de les évaluer et d'investir dans la conception d'immeubles écologiques et la mise à niveau de la technologie.
- Nos clients et nos actionnaires demandent que nous fassions preuve de plus de transparence, pour permettre une meilleure compréhension de l'influence qu'exercent les enjeux environnementaux sur nos décisions financières et nos investissements.
- Les clients et les employés de la TD apprécient notre implication et le soutien que nous apportons aux projets environnementaux des collectivités.

## Gouvernance et gestion des risques

La gestion du risque, des répercussions et des occasions liés à l'environnement à la TD fait partie du cadre de gestion des risques du Groupe Banque TD et de sa structure de gouvernance. Désigné comme un risque stratégique, le risque environnemental est défini comme suit : la possibilité que la stratégie, les finances, l'exploitation et la réputation perdent de la valeur en raison de l'influence des questions ou des préoccupations environnementales à court et à long terme.

La gestion du risque environnemental est une priorité à l'échelle de l'entreprise. Voici les principaux risques environnementaux :

- 1) Risques directs liés à la propriété et à l'exploitation de notre entreprise, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier ou d'un parc immobilier dont la TD est propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes;
- 2) Risques indirects liés au rendement environnemental ou aux phénomènes environnementaux comme les changements climatiques, qui peuvent avoir une incidence sur nos clients des Services bancaires de détail et sur ceux à qui nous accordons du financement ou dans lesquels nous investissons;
- 3) Identification et gestion de nouvelles questions réglementaires touchant l'environnement;
- 4) Incompréhension et incapacité de tirer adéquatement profit des tendances relatives à l'environnement pour répondre aux demandes de produits et de services des clients.

[+ Politique environnementale de la TD \(PDF\)](#)

[+ Gouvernance et gestion en matière d'environnement](#)

## Vers une économie à faibles émissions de carbone

En 2010, la TD s'est engagée à devenir la première banque en Amérique du Nord à afficher un bilan carboneutre. Nous avons pris cet engagement pour nous mettre au défi de dissocier la croissance de nos activités de nos émissions de gaz à effet de serre (GES).

En assurant la gestion du carbone, la TD vise à :

- Améliorer l'efficacité de ses activités;
- Comprendre les risques liés au financement des secteurs dont les émissions de carbone sont élevées;
- Créer des produits financiers novateurs en appui à la création d'énergie renouvelable et à la conception de véhicules écoénergétiques;
- Sensibiliser davantage les employés et soutenir les projets liés à la consommation d'énergie dans la collectivité.

### Notre approche de la carboneutralité

#### Étape 1

Réduire notre consommation d'énergie.

#### Étape 2

Rendre plus écologique notre approvisionnement en énergie en achetant des crédits d'énergie renouvelable et en produisant de l'énergie renouvelable à l'intérieur de nos installations.

#### Étape 3

Mettre au point des activités novatrices de compensation du carbone en Amérique du Nord, en collaboration avec des partenaires commerciaux et sociaux.

Cibles et objectifs			
Cibles et objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
1. Afficher un bilan neutre en carbone	●	Maintien de la carboneutralité à mesure que la TD a poursuivi son expansion	Afficher un bilan neutre en carbone
2. Réduire les émissions de GES d'une tonne d'équivalent CO <sub>2</sub> par employé d'ici 2015	○	Réduction des émissions de GES de 0,63 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> par employé depuis 2008	Réduire les émissions de GES d'une tonne d'équivalent CO <sub>2</sub> par employé d'ici 2015
3. Établir des cibles spécifiques pour les déplacements d'affaires des employés	○	Progrès réalisés en menant une analyse complète des modèles de déplacements	Mise en œuvre d'un plan de réduction des déplacements en 2014
4. Améliorer la technologie pour encourager l'usage de la vidéoconférence et ainsi réduire le nombre de déplacements d'affaires	●	Augmentation de 57 % du nombre de systèmes de vidéoconférence; plus de 3,4 millions de kilomètres de déplacements évités et économies de 1 339 tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub> grâce aux réunions virtuelles	Établir des mesures et des cibles pour faire le suivi de l'utilisation de la technologie pour tenir des réunions virtuelles
5. Au moins 40 % des émissions liées à la consommation d'électricité seront compensées par des crédits d'énergie renouvelable	●	73 % des émissions de GES liées à la consommation d'électricité compensées	Au moins 40 % des émissions liées à la consommation d'électricité seront compensées par des crédits d'énergie renouvelable
6. Au moins 50 % des crédits de carbone proviendront de projets d'investissement d'impact	●	50 % des crédits de carbone proviennent de projets d'investissement d'impact	Au moins 50 % des crédits de carbone proviendront de projets d'investissement d'impact

# Investissements de la TD dans une économie à faibles émissions de carbone

2006 à 2013

71 000 000 \$

Investissement dans des projets de logements à prix abordable construits avec des matériaux écoénergétiques par l'entremise du programme fédéral de crédit d'impôt pour les logements à loyer modique

10 000 000 \$

Achat de crédits de carbone et d'énergie renouvelable afin de respecter notre engagement d'avoir un bilan neutre en carbone

29 018 000 \$

Projets écoénergétiques et écoefficaces pour des bureaux et des succursales de la TD par l'intermédiaire du groupe Services immobiliers de l'entreprise de la TD

115 500 000 \$

Financement de projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle

Total de  
6 220 920 000 \$

5 900 000 000 \$

Prêts et crédits octroyés par Valeurs Mobilières TD et les Services bancaires commerciaux aux entreprises exerçant des activités à faibles émissions de carbone

52 000 000 \$

Fonds dédiés aux programmes environnementaux d'entreprise

32 000 000 \$

Financement de projets communautaires environnementaux

11 402 000 \$

Programmes de réunion virtuelle



# Réduction des émissions de GES

## Faits saillants de notre rendement

Le total des émissions de GES dues à la consommation d'énergie de la TD a diminué de 11 % depuis 2008, malgré une croissance de 23 % des espaces occupés.

Les émissions de GES par dollar de revenu ont diminué de 49 % depuis 2008.

Une économie réelle de 24 162 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> a été réalisée depuis 2008 – une réduction de 9 %.

## Gaz à effet de serre

### Rendement en 2013

- Au Canada : Réduction de 9 % des émissions de GES depuis 2008.
- Aux États-Unis : Hausse de 7 % des émissions de GES en raison d'acquisition d'immeubles dont il a fallu améliorer le rendement énergétique et qui sont situées dans des régions du pays où l'électricité est produite par des centrales au charbon.
- Une économie de 10 845 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> a été réalisée en 2013 grâce aux projets d'efficacité énergétique et à la vidéoconférence, soit une réduction de 4 % par rapport à 2012.

## Crédits d'énergie renouvelable et compensation de carbone

La TD soutien la croissance de projets de production d'énergie renouvelable en Amérique du Nord en achetant des crédits d'énergie renouvelable. Depuis 2010, nous avons investi plus de 3,6 millions de dollars dans des projets d'énergie renouvelable générant 1,3 million de MWh en crédits d'énergie renouvelable et réduisent la teneur en carbone du réseau d'approvisionnement énergétique nord-américain.

La TD achète des crédits d'énergie renouvelable de projets de qualité supérieure qui détiennent les certifications ÉcoLogo<sup>MC</sup> ou Green-e<sup>MD</sup>. Ces crédits d'énergie renouvelable représentent la production d'énergie renouvelable jumelée au réseau d'électricité depuis les trois dernières années.



### Rendement en 2013

- Les crédits d'énergie renouvelable ont permis de compenser 54 % de notre consommation d'électricité, ce qui équivaut à 73 % de nos émissions liées à l'électricité.
- Plus de 6,4 millions de dollars ont été investis en projets de compensation des émissions de carbone en Amérique du Nord, ce qui correspond à 575 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> depuis 2010.
- Au moins 50 % de nos crédits de carbone sont obtenus grâce à des investissements majeurs dans des projets comme celui présenté dans l'étude de cas à la page 56. »

**+ Crédits d'énergie renouvelable et compensation des émissions de carbone de la TD**

## Tarification interne des émissions de carbone de la TD

Nous avons atteint la carboneutralité en réduisant notre consommation d'énergie, en nous dotant de systèmes énergétiques écologiques et en élaborant des solutions novatrices pour compenser les émissions de carbone.

Nous évaluons le coût de notre consommation de carbone en calculant la somme investie dans l'efficacité énergétique de nos projets ainsi que les coûts de notre engagement à devenir carboneutre, c'est-à-dire les montants relatifs à l'achat de crédits d'énergie renouvelable et à la compensation de carbone. Ces coûts sont calculés annuellement et sont imputés à nos secteurs d'activités selon leur contribution, à un tarif d'environ 10 \$ par tonne d'équivalent CO<sub>2</sub>.

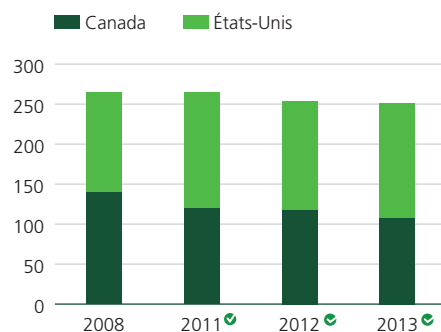
Le calcul de la consommation de carbone propre est relativement nouveau pour la TD. Nous tenions à déterminer quels segments de nos revenus d'exploitation et de nos activités de financement produisent peu d'émissions. En 2014, nous continuerons de cibler d'autres revenus contribuant à une économie à faibles émissions de carbone.

» **Approche de tarification du carbone de la TD**

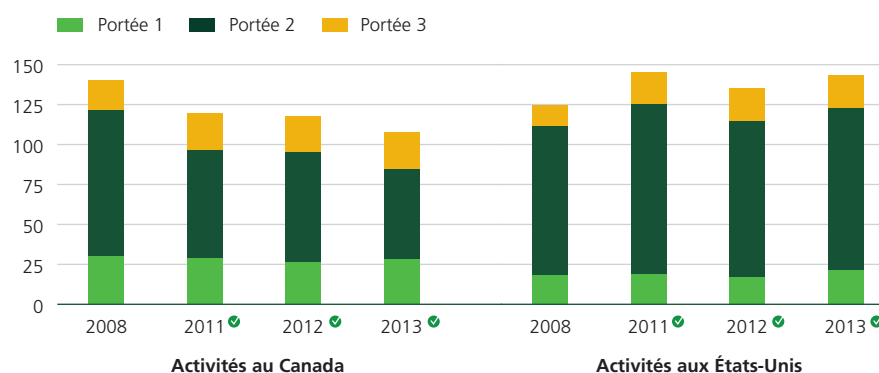
**+ Données sur la carboneutralité**



### Émissions totales de gaz à effet de serre (en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)



### Répartition détaillée des émissions (en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)



+ [Détails de notre performance environnementale \(PDF\)](#)

+ [Données sur la carboneutralité en 2013 \(PDF\)](#)

+ [Notes sur les émissions de GES \(PDF\)](#)

### Émissions de gaz à effet de serre – Amérique du Nord

	2013	2012 <sup>2</sup>	2011	2008
<b>Émissions de GES (tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)<sup>1</sup></b>				
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> (portée 1)	49 386 ✓	43 289 ✓	47 265 ●	48 539
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> (portée 2)	157 995 ✓	166 087 ●	174 754 ●	184 406
<b>Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3)</b>	<b>43 661 ●</b>	<b>43 501 ●</b>	<b>43 173 ●</b>	<b>31 425</b>
<b>Émissions totales d'équivalent CO<sub>2</sub></b>	<b>251 041 ●</b>	<b>252 877 ✓</b>	<b>265 192 ✓</b>	<b>264 370</b>
<b>Intensité des GES (par employé) selon la portée des émissions</b>				
Émissions totales d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	2,95	2,94	3,14	3,58
Émissions directes d'équivalent CO <sub>2</sub> (portée 1)	0,58	0,50	0,56	0,66
Émissions indirectes d'équivalent CO <sub>2</sub> (portée 2)	1,86	1,93	2,07	2,50
<b>Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3)</b>	<b>0,51</b>	<b>0,51</b>	<b>0,51</b>	<b>0,43</b>
<b>Intensité des GES (par employé) selon la source des émissions</b>				
Émissions totales d'équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	2,95	2,94	3,14	3,58
Composante énergie – équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	2,33	2,33	2,54	3,02
Composante déplacements – équivalent CO <sub>2</sub> (tonnes)	0,62	0,61	0,60	0,56

<sup>1</sup> Pour en savoir plus, voir les notes sur les émissions de GES et la déclaration sur la neutralité en carbone de la TD de 2013.

<sup>2</sup> Pour la période précédente, se terminant le 31 octobre 2012, la TD a recalculé ses émissions de GES et leur intensité (par employé) en supprimant les pertes liées à la transmission et à la distribution incluses dans les émissions de portée 2, afin de se conformer au Protocole sur les GES, avec pour résultat une baisse de 4 % des émissions totales de GES et de l'intensité des émissions de GES (par employé) pour 2012. Les émissions de portée 2 de 2010 et de 2011 n'ont pas été recalculées car la différence était négligeable.

**Remarque additionnelle :** Les émissions de portée 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements en avion et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions de portée 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. Les émissions de portée 3 comprennent les émissions liées aux déplacements d'affaires et à la consommation d'énergie dans les locaux loués.

## Approche de tarification du carbone de la TD

Notre engagement à avoir un bilan neutre en carbone nous a poussés à instaurer une tarification des émissions de 10 \$ par tonne d'équivalent CO<sub>2</sub>. Chacun de nos secteurs acquitte le prix des émissions qu'il produit; en retour, nous investissons dans des mesures qui améliorent notre efficacité et réduisent notre empreinte sur le plan environnemental, tout en générant de la valeur et en favorisant une économie prospère.

Quelles autres mesures prenons-nous pour favoriser une économie à faibles émissions de carbone?

### Efficacité de nos activités

Nous optimisons nos activités tout en réduisant notre empreinte environnementale et notre utilisation de ressources. Nous y parvenons grâce à des innovations technologiques et à des changements de comportements au sein de la TD.



### Succursales à consommation énergétique nette zéro

Des succursales conçues pour générer plus d'énergie qu'elles n'en consomment

### Nouvelle succursale de conception durable et écoénergétique (SEED)

### 94 succursales

utilisent l'énergie solaire

### Plus de 116 millions de kWh

économisés en deux ans grâce à notre stratégie de solutions technologiques écologiques

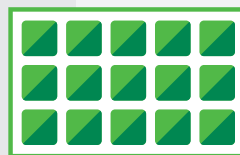
### 3,4 millions de km

de déplacements d'affaires évités grâce aux initiatives relatives à la vidéoconférence, pour une économie de 1 339 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>

Plus de 100 immeubles homologués LEED

### Crédits d'énergie renouvelable

La TD soutient la croissance de projets de production d'énergie renouvelable en Amérique du Nord en achetant des crédits d'énergie renouvelable. Depuis 2010, nous avons investi dans des projets d'énergie renouvelable qui génèrent des crédits d'énergie renouvelable et réduisent la teneur en carbone du réseau d'approvisionnement énergétique nord-américain.



### 3,6 millions de dollars et 1,3 million de kWh

en Amérique du Nord depuis 2010



### Projets de crédits compensatoires de carbone

La TD s'engage à concevoir des projets innovateurs en Amérique du Nord pour compenser ses émissions de carbone. Au moins 50 % de nos crédits de carbone sont obtenus grâce à des investissements majeurs dans des projets avec des partenaires sociaux, comme les écoles, les institutions et les communautés autochtones. Dans bon nombre de cas, le financement de ces crédits de carbone a permis de fournir un capital de démarrage à ces programmes sociaux novateurs.



### 6,4 millions de dollars et 575 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>

en Amérique du Nord depuis 2010



### Financement d'entreprises exerçant des activités à faibles émissions de carbone :

3,3 milliards de dollars en 2013



### Offre de produits écologiques

Prêts consentis à des projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle : 115 millions de dollars depuis 2010

Rabais sur l'assurance des véhicules hybrides et électriques : réduction des émissions s'élevant à 12 300 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> grâce à nos clients



### Mobilisation de nos employés

Site Nation verte TD : réduction des émissions s'élevant à plus de 47 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> grâce aux gestes verts de nos employés depuis 2012

## Compensation des émissions de carbone

# ÉTUDE DE CAS : Projet de reboisement pour la biodiversité en Ontario

### Objectif

Rehausser la valeur du patrimoine naturel des terres agricoles abandonnées pour le bénéfice de la collectivité au moyen de projets de gestion forestière.

### Partenariat

Lancé par la TD et Forest Carbon Alliance Inc. (FCAI), une coentreprise fondée par Carbonzero et First Resource Management Group Inc.

### Engagement

Investissement de 800 000 \$ sur quatre ans pour reboiser en forêts naturelles des centaines d'hectares d'anciennes terres agricoles situées dans la région boréale du nord-est de l'Ontario.

» **En savoir plus sur le patrimoine naturel**

### Fonctionnement du programme

- Des arbres indigènes seront plantés gratuitement sur les terres agricoles abandonnées des propriétaires admissibles.
- Pour participer, les propriétaires des terres doivent accepter de garder la forêt intacte pendant au moins 100 ans.
- À titre de commanditaire, la TD reçoit les crédits de carbone associés au projet.

En 2013, le personnel forestier a ciblé les sites et conclu les ententes initiales avec les propriétaires. En 2014, des entrepreneurs locaux commenceront la plantation des arbres sur les terres; celle-ci se poursuivra jusqu'en 2016. Le reboisement de la forêt naturelle permettra de réduire les émissions de GES dans l'atmosphère et d'accroître l'habitat de nombreuses espèces sauvages, dont certaines sont menacées. Le projet permettra également de créer de l'emploi et de sensibiliser les gens à l'importance de nos forêts.



« Ce projet illustre à merveille les avantages de la collaboration entre différents secteurs. Une grande banque, une entreprise de gestion forestière, des experts dans le domaine du carbone, des entrepreneurs des Premières Nations, des propriétaires de terres, des entrepreneurs locaux, etc.; tous travaillent ensemble pour contribuer de façon positive à l'environnement. Voici un projet concret de développement durable. »

David Sharpless, chef de la direction, Forest Carbon Alliance Inc.

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

## Écoefficacité

### Contexte

- Les villes intelligentes doivent adopter le principe de l'écoefficacité : faire plus avec moins. Nous sommes à l'aube d'une révolution immobilière verte.
- Le virage vers l'écoefficacité s'effectuera par l'innovation technologique et les changements de comportement.

### Importance et stratégie

La TD gère plus de 3 000 immeubles situés dans les centres urbains et les banlieues. Cela comprend les bureaux de la Société, les centres d'affaires, les centres de données, les centres d'appels et notre vaste réseau de succursales de détail.

Notre stratégie environnementale repose sur une volonté d'améliorer continuellement l'écoefficacité de nos activités. Nous visons à réduire notre consommation d'énergie, de papier et d'eau ainsi que notre production de déchets.

La consommation d'énergie liée à l'exploitation des locaux est à l'origine de 62 % de nos émissions de carbone; avec les TI, nos émissions atteignent 18 % de plus. L'amélioration de l'écoefficacité de nos immeubles et de nos activités est essentielle pour réduire les émissions de carbone.

## Faits saillants de notre rendement

Réduction de  
**8 %**

de la consommation d'électricité grâce aux projets favorisant l'économie d'énergie en 2013



Des économies de 13,9 millions de kWh et de 5 800 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> ont été réalisées en 2013 grâce à nos projets de réduction de consommation d'énergie.

Nous avons amélioré l'efficacité énergétique de notre parc immobilier de 15 % au cours des cinq dernières années.

Économies de  
**116 millions de kWh**  
en deux ans grâce à notre stratégie relative aux solutions technologiques écologiques

### Cibles et objectifs

Cibles et objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Continuer, en 2013, d'appliquer les normes relatives aux immeubles verts pour des installations nouvelles ou renouvelées	●	Les normes relatives aux immeubles verts ont été appliquées à 50 immeubles en 2013. Nous continuerons d'appliquer ces normes dans le cadre de nos activités habituelles.	Fixer une cible énergétique
Virtualiser 70 % de tous les nouveaux serveurs et adopter des pratiques de stockage plus efficaces afin d'économiser 145 millions de kWh d'ici 2015	●	Virtualisation de 70 % de tous les nouveaux serveurs permettant d'économiser 25 millions de kWh en 2013  Optimisation du stockage permettant d'économiser 1,6 million de kWh en 2013	Élaborer une stratégie triennale relative aux solutions technologiques écologiques complète
Mettre sur pied un programme de réduction d'impression afin d'économiser 3 millions de kWh par année	●	600 imprimantes en moins permettant d'économiser 165 000 kWh et 18 tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>	Réduction de la consommation d'électricité des activités des TI de 233 millions de kWh d'ici 2015

## Chef de file en matière de conception de bâtiments écologiques :

- La TD a lancé le modèle de succursale de détail à consommation énergétique nette zéro au Canada et aux États-Unis.
- Notre conception durable et écoénergétique est la pierre angulaire de la norme à respecter pour nos nouvelles succursales au Canada. Voir l'étude de cas à la page 59 [»](#)
- 94 de nos succursales ont la capacité de générer 1,6 mégawatt d'énergie solaire, évitant ainsi l'émission de près de 620 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. Plus de 235 kWh sont générés par notre centre de données certifié LEED Platine.
- La TD gère plus de trois millions de pieds carrés au Canada au moyen de baux écologiques. Les conditions du bail écologique comprennent la réduction de la consommation d'eau et d'énergie, la gestion responsable des débris de construction, des programmes de nettoyage écologique, des programmes de rénovation d'immeubles et la communication de données sur la consommation d'énergie.

### Exemples de projets écoénergétiques en 2013 :

- Mettre à niveau les succursales et les immeubles de bureaux;
- Offrir plus d'options de [bureau flexible](#);

- Améliorer l'efficacité énergétique de l'éclairage intérieur et de l'affichage extérieur;
- Mettre en place une gestion du rendement au moyen de l'outil Energy Star portfolio manager afin d'identifier et de déterminer la consommation d'énergie;
- Adopter un système d'évaluation LEED pour l'aménagement intérieur des espaces commerciaux de nos bureaux au Canada.

Ces activités ont permis de réduire la consommation d'énergie de quelque 8,9 millions de kWh, et nos émissions, de plus de 5 800 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>.

### Référence en matière de rendement

- ✓ En 2013, la TD a remporté un Prix REmmy de COREnet dans la catégorie Canadian Real Estate Leadership Excellence.
- ✓ La succursale à consommation énergétique nette zéro de la TD à Fort Lauderdale a reçu un prix Viva – Best of the Best Award remis par l'International Council of Shopping Centers.

### DÉFI

La TD a réussi à réduire de 15 % l'intensité de la consommation d'électricité de son parc immobilier (par rapport aux niveaux de 2008). Il sera plus difficile de réduire davantage la consommation d'énergie et la tâche nécessitera des technologies transformatrices.

### RÉACTION

Nous sommes conscients qu'il nous faut considérer les coûts en fonction du cycle de vie et être patients en ce qui concerne la rentabilité de ces investissements.

## 116 projets LEED

terminés (48 de plus en 2013) = plus d'un million de pieds carrés = 4 % de notre parc immobilier

## 87 %

des projets LEED ont obtenu la certification or ou platine

## 100 %

des nouvelles succursales aux États-Unis sont construites conformément à la norme LEED

### Consommation totale d'énergie<sup>1</sup>

	2013	2012	2011	2008
Électricité (kWh)	606 113 198	601 017 360	594 663 113	577 439 867
Chauffage et climatisation (GJ)	914 803	803 311	867 137	–
Intensité de la consommation d'énergie (par pied carré) kWh	24,4	24,4	24,7	28,6
Intensité de la consommation d'énergie (par employé) kWh	7 125	6 994	7 047	7 823

<sup>1</sup> Pour en savoir plus, voir les notes sur les émissions de GES.

### Nos projets

La TD collabore avec les entreprises de gestion de nos immeubles (Johnson Controls et Brookfield Johnson Controls) afin de mettre en œuvre une approche novatrice de partenariat dynamique aux bénéfices réciproques (« Vested Outsourcing »). Elle vise notamment à concevoir et à fournir des solutions immobilières durables. Les objectifs et les cibles sont intégrés au processus pour s'assurer que toutes les parties ont un réel intérêt à réussir.

[+](#) **Détails sur les projets écoénergétiques de la TD**

[+](#) **Projets LEED**



# ÉTUDE DE CAS : Succursale écoénergétique

## Qu'est-ce qu'une succursale écoénergétique?

La TD a ouvert sa nouvelle succursale au concept durable et écoénergétique à Mississauga, en Ontario, dans le but de réduire son empreinte environnementale tout en offrant son service à la clientèle légendaire.

## Une succursale aussi verte que son logo

À l'avant-garde de l'architecture dite « verte », cette succursale est la première en son genre bâtie par une banque canadienne. Par rapport aux succursales traditionnelles de même taille, on estime que son efficacité énergétique sera supérieure de 45 %.

## La succursale, en détails

Parmi la quarantaine d'éléments écologiques, citons les suivants :

- panneaux solaires servant à l'alimentation électrique de la succursale;
- système de chauffage et de climatisation écoénergétique par géothermie;
- luminaires, technologies et appareils à faible consommation d'énergie;
- détecteurs de présence et minuteries pour commander la lumière en fonction de l'occupation des lieux;
- abondance de lumière naturelle, d'où une réduction de l'utilisation de la lumière artificielle;
- bois de construction provenant de sources d'approvisionnement responsables;
- robinetterie à faible débit et toilettes à double chasse;
- bâtiment modulable, y compris murs, appareils d'éclairage et comptoirs, pour réduire au minimum l'impact écologique d'éventuels réaménagements;



- programme d'entretien ménager vert;
- plantation d'un jardin public en espèces indigènes et bien adaptées pour réduire l'arrosage.

## Une succursale expérimentale

Nous étudions ce prototype pour le perfectionner et ensuite l'appliquer aux nouvelles succursales construites au Canada. Nous chercherons aussi à adapter certains de ses éléments aux succursales que nous sommes en train de rénover.

Efficacité  
énergétique  
supérieure  
de 45 %

par rapport à une  
succursale traditionnelle  
de même taille



## Solutions technologiques écologiques

### Faits saillants de notre rendement

Réduction de la consommation d'électricité dans les activités des TI d'environ

**38,7 millions de kWh en 2013; une économie de plus de 5 500 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>**

Une économie d'environ **116 millions de kWh et de 15 262 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> depuis 2011**

La capacité de la TD à servir ses clients dépend des TI. Nous avons mis au point une stratégie sur plusieurs années afin de réduire la consommation d'électricité des solutions technologiques, qui comprend notamment :

- Des améliorations apportées à l'efficacité des appareils grâce à la virtualisation des serveurs et du stockage des données, à la consolidation des imprimantes et à l'impression en nuage;

- L'installation d'appareils clients légers;
- L'utilisation de capacités de gestion d'énergie;
- Une utilisation accrue de la technologie pour tenir des réunions virtuelles;
- Un déménagement dans un centre de données certifié platine LEED.

Nous sommes sur la voie de réduire la consommation d'électricité des activités des TI de 233 millions de kWh d'ici 2015.

### Économies cumulatives d'énergie grâce aux solutions technologiques écologiques (de 2011 à 2013)

Économies cumulatives	Économies d'électricité (kWh)
Centre de données	88 000 000
Gestion de l'alimentation des ordinateurs personnels	27 000 000
Client léger	542 000
Réduction du nombre d'imprimantes	165 000
Total jusqu'à maintenant	115 070 000

## Déplacements d'affaires

### Faits saillants de notre rendement

Déplacements évités totalisant **3,4 millions de km et 1 339 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>**

**94 %** des employés ont accès à un logiciel de réunion virtuelle



- En 2013, les émissions relatives aux déplacements représentaient 21 % de l'ensemble de nos émissions de GES.
- Les déplacements en avion correspondent à 64 % de nos émissions liées aux déplacements d'affaires.

Nous continuons d'investir dans des solutions technologiques qui permettent aux employés d'exécuter leurs tâches tout en réduisant leurs déplacements. L'analyse de rentabilité présente des arguments de taille pour réduire les déplacements

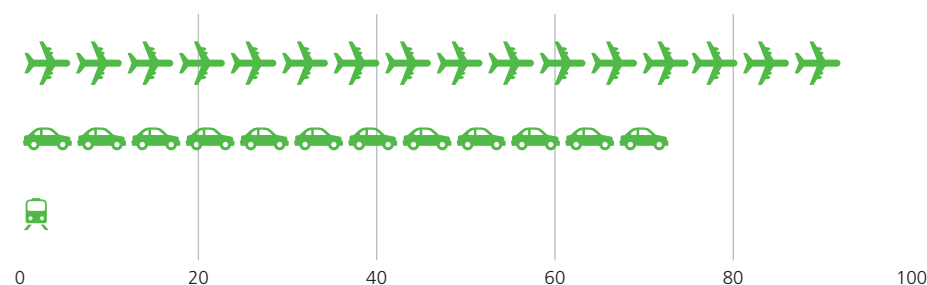
d'affaires; mais pour changer les habitudes, nous cherchons à offrir des incitatifs et à rendre les réunions virtuelles facilement accessibles et simples à utiliser. En 2013, le nombre d'unités de vidéoconférence a augmenté de 57 %.

**+ Détails de notre performance environnementale**

**+ Détails sur les projets écoénergétiques de la TD**

### Déplacements d'affaires – Amérique du Nord

(en millions de km)



## Papier, eau et déchets

### Faits saillants de notre rendement

Réduction de **15 %**  
de la consommation totale de papier  
en tonnes métriques depuis 2010

Plus de **67 millions**  
de feuilles de papier  
économisées en 2013

Élaboration d'un modèle  
fondé sur le coût total de  
propriété pour la gestion  
du papier

Cibles de consommation de papier			
Cibles et objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Réduire la consommation de papier de 20 % par rapport à l'année de référence 2010, d'ici 2015	○	Réduction de la consommation totale de papier en tonnes métriques de 15 % par rapport à l'année de référence 2010	Réduire la consommation de papier de 20 % par rapport à l'année de référence 2010, d'ici 2015
Acheter de la papeterie contenant au minimum 30 % de matière recyclée après consommation	●	Notre papeterie de bureau régulière contient 30 % de matière recyclée après consommation.	Notre objectif se poursuit en 2014.
Fixer une norme et une cible quant aux matières recyclées après consommation pour les documents commerciaux	●	Norme et cibles fixées quant aux matières recyclées après consommation pour les relevés et les enveloppes, les documents commerciaux et les formulaires	Tout notre papier sera composé de 30 % de matière recyclée après consommation d'ici 2017.
Assigner une cible d'utilisation de papier certifié écologique pour tous les types de documents	●	Cible d'utilisation de papier certifié écologique assignée pour tous les types de documents	D'ici 2017, nous utiliserons uniquement du papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable.

### CONSOMMATION DE PAPIER ET NORMES

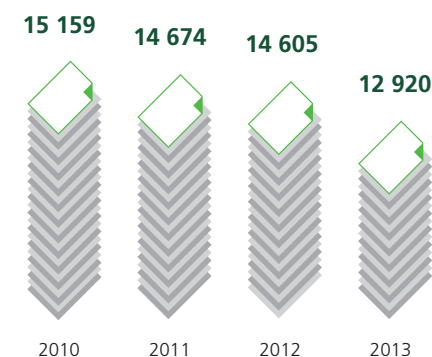
Dans le cadre du programme Forêts TD, lancé en 2012, la TD s'est engagée à réduire l'empreinte environnementale de sa consommation de papier de la façon suivante :

- Offrir à ses clients plus de services bancaires sans papier;
- Réduire la consommation de papier dans ses activités;
- Augmenter l'utilisation de papier composé de matière recyclée après consommation et de papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable.

La TD favorise l'utilisation de papier et de bois provenant de forêts à exploitation durable. Nous achetons des produits certifiés par Forest Stewardship Council (FSC); Canadian Standards Association Sustainable Forest Management (CSA SFM); Sustainable Forestry Initiative (SFI); et Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).

**+** [Données sur la réduction de la consommation de papier \(PDF\)](#)

#### Consommation totale de papier (tonnes métriques)



## Modèle de la TD fondé sur le coût total de propriété

En matière de consommation de papier, nous avons appris qu'en focalisant seulement sur la quantité de papier achetée ou recyclée, nous ne voyions qu'une partie du problème. En 2013, la TD a élaboré un modèle fondé sur le coût total de propriété, qui tient compte du coût de la gestion du papier tout au long de son cycle de vie.

### + Approche basée sur le cycle de vie du papier

Cibles de réduction des déchets			
Cibles et objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
1. Fixer des cibles nord-américaines en matière de recyclage	○	Nous poursuivons notre travail dans les dédales complexes des normes de recyclage municipales aux États-Unis afin d'atteindre notre cible nord-américaine.	Fixer des cibles nord-américaines en matière de recyclage Inclure un plus grand nombre d'immeubles dans notre rapport sur les déchets
2. Sensibiliser les employés pour les inciter à recycler davantage	○	Nous avons organisé des programmes et des concours pour informer les employés.	Intégrer des campagnes de réduction des déchets dans les programmes de bénévolat à l'intention des employés
3. Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement	●	Tous les déchets électroniques ont été détournés.	Continuer de détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement

## Détournement des déchets

La réduction de nos déchets est un indicateur important et très visible de notre engagement à réduire notre empreinte environnementale. Nous avons réduit nos déchets par l'intermédiaire de programmes d'efficacité, de recyclage et de réutilisation.

- Nous recyclons actuellement 62 % des déchets de papier ou autres déchets dans environ 88 % de nos installations.
- En 2013, 92 % de nos équipements électroniques usagés ont été remis à neuf et 8 % ont été démontés pour être recyclés. Le produit de la vente, soit 99 000 \$, a été versé à un organisme de bienfaisance.
- Depuis 2010, nous participons au programme Closed Loop System™ de Boise®; il s'agit d'un programme de recyclage qui garantit qu'au moins 1 500 tonnes de papier découlant des activités de la TD au Canada et aux États-Unis sont détournées des sites d'enfouissement et utilisées pour la production de papier de bureau recyclé. La TD achète ensuite le papier recyclé pour l'utiliser dans le cadre de ses activités, créant ainsi un système à boucle fermée. Depuis 2010, nous avons détourné plus de 40 000 tonnes métriques de déchets de papier dans le système à boucle fermée.

### DÉFI

*La collecte de données sur les déchets à l'échelle du vaste réseau de succursales décentralisé de la TD représente toujours un défi en raison de la grande diversité des relations entre propriétaires et locataires et de l'absence de programmes de recyclage municipaux dans un certain nombre d'États aux États-Unis.*

### RÉACTION

*Nous poursuivons notre travail dans les dédales complexes des normes de recyclage municipales aux États-Unis afin d'atteindre notre cible nord-américaine.*

## Consommation d'eau

Nous sommes conscients que la consommation et la rareté de l'eau constituent une question environnementale d'une importance mondiale. Bien que nous n'utilisions pas une grande quantité d'eau, nous avons intégré à nos normes relatives aux immeubles verts des pratiques intelligentes de consommation d'eau :

- L'aménagement et l'entretien de nos espaces avec des espèces de plantes indigènes qui résistent à la sécheresse;
- Des appareils à faible débit qui respectent les normes LEED;
- L'installation d'aérateurs dans les succursales au Canada;
- L'implantation de systèmes d'irrigation intelligents dans certains immeubles à bureaux clés aux États-Unis.

En 2013, nous avons collaboré avec nos propriétaires pour obtenir des données sur notre consommation d'eau. Les données sur notre rendement en 2013 incluent 64 % de notre parc immobilier. En 2014, nous continuerons de recueillir des données sur notre consommation d'eau afin de pouvoir en dresser un portrait complet.

**Tous les détails sur notre performance en matière de papier, d'eau et de déchets sont accessibles en ligne :**

- + [Détails de notre performance environnementale \(PDF\)](#)

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Financement responsable

## Contexte

- La demande s'accroît de la part des intervenants environnementaux pour obtenir un processus de gestion des risques transparent et complet dans le secteur des services financiers, y compris la gestion du risque environnemental et social.
- Bien que les risques environnementaux et sociaux soient difficiles à quantifier, ils ont le potentiel d'influencer les budgets et le calendrier des projets ainsi que la réputation de l'entreprise; ils peuvent avoir une incidence sur les décisions financières.

## Importance et stratégie

Les risques environnementaux font partie du cadre de gestion des risques de la TD. Nous avons pour objectif de prendre des décisions de financement cohérentes, éclairées et transparentes en identifiant et en réduisant les risques environnementaux et sociaux à court et à long terme.

Les services de détail constituent notre principal secteur d'activité, lequel représente 72 % de la valeur en dollar de nos activités de financement. Les activités liées aux services bancaires de gros et aux prêts aux entreprises comptent pour 28 % de nos activités de financement et touchent principalement des sociétés installées en Amérique du Nord. Environ 2 % de nos activités touchent des clients dans des secteurs qui comportent un risque pour l'environnement.

## Cibles

Cibles de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
La totalité des prêts généraux destinés aux entreprises, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles, sont examinés conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur	●	Toutes les opérations ont été passées en revue conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD.	Mieux harmoniser le processus de révision des risques environnementaux et sociaux avec nos Services bancaires commerciaux  Continuer de participer au groupe de travail technique du protocole des GES et aux initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) afin de mettre sur pied des lignes directrices en matière d'émission de gaz à effet de serre pour le secteur financier, comme supplément au Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise (portée 3)
Évaluer la totalité des opérations de financement de projets en fonction des Principes de l'Équateur	●	La totalité des opérations de financement de projets a été évaluée en fonction des Principes de l'Équateur.	Mettre à niveau nos systèmes de gestion environnemental pour qu'il soit conforme aux plus récentes révisions apportées aux Principes de l'Équateur III
Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies	●	Engagements respectés à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies  Intégration des facteurs ESG dans l'analyse des risques de placement dans le cadre du processus de recherche de placements	Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies  Poursuivre l'intégration des facteurs ESG dans nos processus de recherche, dont l'analyse derrière le vote par procuration

## Gérer les risques du crédit

Nous gérons les risques environnementaux et sociaux selon une approche de cycle de vie complet qui débute avant notre engagement envers le client, alors que nous devons remplir les exigences de diligence raisonnable, et qui se poursuit tout au long de notre relation. Voici les principaux critères de notre approche de gestion des risques :

- Dialogue avec de nombreuses parties prenantes afin d'acquérir une compréhension des principales questions environnementales et sociales, actuelles ou nouvelles, par secteur;
- Approche d'amélioration continue afin de former nos directeurs de crédit sur la politique et les questions environnementales et sociales;
- Soutien indéfectible des experts de l'équipe Environnement TD à l'équipe Gestion du crédit et consultation de résultats de recherche de tierces parties;
- Dialogue avec nos clients sur des questions actuelles ou nouvelles.

### Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux

La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD pour les lignes de crédit d'entreprises (les lignes de crédit de détail non incluses) est appliquée aux prêts généraux destinés aux entreprises, de même qu'au financement de projets et d'immobilisations corporelles. Notre processus d'évaluation des risques en cinq étapes progressives comprend un examen de la politique, du processus et du rendement relatifs à l'emprunteur :

1. Un tri général pour l'évaluation des exceptions à la politique de financement bancaire;
2. Une évaluation des risques environnementaux et sociaux;
3. Des mesures de diligence raisonnable propres aux secteurs pour les opérations effectuées dans les domaines suivants : la foresterie, l'exploitation minière et de sables bitumineux, la production d'énergie thermique, l'extraction de pétrole et les pipelines;
4. Une évaluation selon les Principes de l'Équateur;
5. L'attribution d'une cote de crédit finale.

**+** [Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD \(PDF\)](#)

### La TD ne consent pas de financement pour les activités suivantes :

- Les activités sur des sites du patrimoine mondial;
- Les activités 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 et les normes de la Société financière internationale;
- Les activités qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale;
- L'extraction du charbon au sommet des montagnes;
- La production ou le commerce de tout produit d'une activité illégale selon les lois ou les règlements du pays où elle a lieu, y compris :
  - Les activités sanctionnées par des conventions ou des traités internationaux;
  - Le commerce d'animaux sauvages ou la fabrication de produits exploitant la faune, réglementés par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES);
  - Les 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;
- Les activités directement reliées à l'exploitation de minerais stratégiques. **»**

### Faits saillants de notre rendement

## Toutes les opérations

ont été passées en revue conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD.

## Toutes les opérations

de financement de projets ont été évaluées en fonction des Principes de l'Équateur.

Tous les directeurs, Risques du crédit ont reçu une formation sur les risques environnementaux et sociaux.

## Rendement en 2013

- Tous les directeurs, Risques du crédit ont reçu une formation sur les risques environnementaux et sociaux;
- 286 opérations de prêts à des entreprises ont été analysées à travers le prisme de notre politique de gestion des risques environnementaux et sociaux;
- Du nombre, 88 % ont dû être soumises à un examen de diligence raisonnable propre à un secteur, c'est-à-dire que nous avons passé en revue les politiques, les processus et la performance du demandeur en matière d'environnement;
- Avec cette approche de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, les opérations qui, à première vue, ne respectent pas les exigences rigoureuses de la TD en matière de risque ne sont pas considérées pour l'obtention de financement. C'est pourquoi nous n'avons refusé aucune opération qui était conforme au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit au cours des trois dernières années.

## Opérations de prêts par secteur (%)



● Extraction de pétrole et de gaz	37
● Électricité et services publics	25
● Exploitation minière	11
● Pipelines de pétrole et de gaz	8
● Foresterie	7
● Autre	12

## Les Principes de l'Équateur

La TD est l'un des signataires des Principes de l'Équateur depuis 2007. Nous participons à des groupes de travail d'institutions financières signataires des Principes de l'Équateur. Notre contribution en 2013 :

- Participation à la révision des Principes de l'Équateur III qui ont été adoptés en juin 2013;
- Direction d'un groupe de travail pour élaborer une orientation stratégique à long terme des Principes de l'Équateur.

La version révisée des Principes de l'Équateur III comprend les améliorations suivantes :

- Un champ d'application beaucoup plus large pour couvrir les projets liés au financement corporatif;
- Des exigences supplémentaires en matière de déclaration;
- Des exigences sur la production de rapport concernant le niveau d'émission de GES pour les projets émettant plus de 100 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>;
- L'ajout d'une liste des pays désignés semblable à la liste actuelle des pays à revenu élevé de l'OCDE.

**+ Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur (PDF)**

**+ Détails de notre performance environnementale (PDF)**

## Opérations de financement de projets évaluées en fonction des Principes de l'Équateur en 2013

Secteur	Pays	Catégorie selon les Principes de l'Équateur	Nombre d'opérations
Exploitation minière	Canada	C	1
Secteurs pétrolier et gazier	Canada	C	1
Services publics	États-Unis	C	1
Immobilier	Canada	C	5
Transport par pipeline	Canada	C	1
<b>Total</b>			<b>9</b>

## Sous la loupe : Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

La stratégie d'affaires de la TD est fondée sur des relations à long terme avec les clients. Au sein de Valeurs Mobilières TD, nous visons à offrir des prêts généraux destinés aux entreprises, et non des prêts destinés à des projets particuliers. Par conséquent, nous prenons des mesures rigoureuses de diligence raisonnable avant de bâtir une relation avec un client. Nous devons comprendre entièrement les politiques, le rendement, les processus et les contrôles de gestion d'une entreprise pour confirmer qu'elle se situe en deçà du seuil de tolérance au risque de la TD et respecte notre politique environnementale et nos normes. Si nous jugeons qu'elle ne correspond pas à ces critères, nous n'entamerons pas de relation avec elle. Cela signifie également que si nos processus de diligence raisonnable sont appliqués rigoureusement, nous nous trouvons rarement dans une situation où nous devons refuser une demande de financement d'un client existant.

Puisque nos activités de prêt et de crédit sont fondées sur les relations, nous nous attendons à un dialogue constant avec nos clients. Cela s'applique tant aux questions environnementales et sociales qu'à tout autre aspect de l'entreprise. La TD cherche à conseiller et à soutenir ses clients en ce qui concerne les tendances émergentes en environnement, et à cerner des occasions de s'impliquer dans des consultations regroupant de nombreux intervenants et visant à faire avancer le dialogue sur des sujets clés. Lorsqu'une préoccupation surgit, nous collaborons avec nos clients pour avoir l'assurance que les mesures de gestion ou d'atténuation appropriées ont été prises.

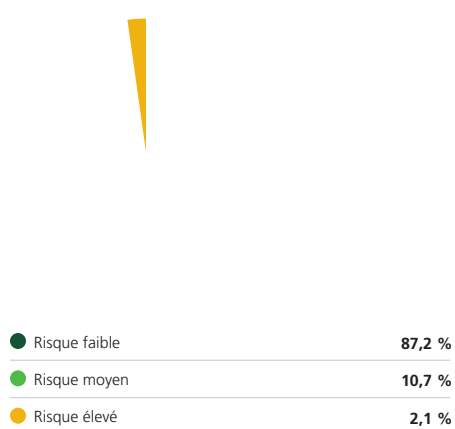


## Risque lié au carbone

Le risque lié au carbone constitue, pour nous, un risque occasionné par des changements à la réglementation relative au carbone, à la disponibilité des ressources et au climat, dans le cadre de nos activités de financement des secteurs à forte intensité d'émissions de carbone.

### Exposition du portefeuille au risque lié au carbone, au Canada et aux États-Unis

(au 31 octobre 2013)

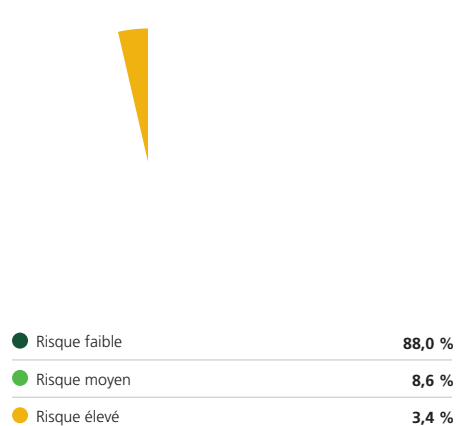


## Risque lié à l'eau

Nous définissons le risque lié à l'eau en fonction des répercussions économiques et environnementales potentielles d'une nouvelle configuration des précipitations et des risques d'inondation, de sécheresse ou de forte tempête découlant des changements climatiques. Nous surveillons notre exposition à des secteurs qui comportent des risques pour l'eau.

### Exposition du portefeuille au risque lié à l'eau, au Canada et aux États-Unis

(au 31 octobre 2013)



### Niveau de vulnérabilité environnementale par secteur

	Risque lié au carbone	Risque lié à l'eau
<b>Faible</b>	Résidentiel et particulier; immobilier résidentiel; services financiers; gouvernement et secteur public; services professionnels; santé et services sociaux; médias et divertissement; vente au détail; télécommunications	
<b>Moyen</b>	Immobilier non résidentiel; agriculture; industrie automobile; aliments et boissons; construction industrielle; fabrication; transport	Immobilier non résidentiel; industrie automobile; produits chimiques; construction industrielle; fabrication
<b>Élevé</b>	Produits chimiques; foresterie; exploitation minière; pétrole et gaz; pipelines; électricité et services publics	Agriculture; aliments et boissons; foresterie; mines et métaux; pipelines; pétrole et gaz; électricité et services publics

En 2014, la TD a émis pour 500 millions de dollars d'Obligations vertes TD; la première banque commerciale du Canada à offrir des obligations consacrées au financement de projets écologiques.

[+ Détails sur les Obligations vertes TD](#)

# Investissement durable

## Faits saillants de notre rendement

### 48 entreprises

engagées dans une discussion sur les questions de gouvernance par l'intermédiaire de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises

### 107 résolutions d'actionnaires

portant sur des problématiques environnementales et sociales ont été appuyées

### Intégration complète des questions ESG

dans le processus de recherche de placements de GPTD

#### Référence en matière de rendement

- ✓ Des cinq grandes banques canadiennes, la TD est celle dont la pondération est la plus importante au sein de plus d'une centaine de fonds d'investissement socialement responsable (ISR) représentant quelque 25 milliards de dollars américains d'actifs gérés.

Basé sur des données relatives aux titres détenus dans les fonds d'investissement recueillies en novembre 2013 de sources publiques, comme les documents déposés sur les fonds, et autres sources. Les cinq grandes banques canadiennes comprennent la Banque TD, la Banque de Montréal, la CIBC, la Banque Royale et la Banque Scotia.

Gestion de Placements TD (GPTD) gère des actifs totalisant plus de 220 milliards de dollars pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. GPTD agit à titre de fiduciaire pour ses clients et est signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.

Un récent sondage réalisé auprès des gestionnaires de fonds indique qu'une mauvaise compréhension chez les investisseurs et un manque de clarté chez les gestionnaires persistent à l'égard de l'importance accordée aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans le processus décisionnel en matière de placement<sup>1</sup>.

La TD croit que l'intégration de facteurs ESG pertinents au processus de décision en matière de placement améliore l'analyse des risques de placement. En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies, GPTD est la seule entreprise de placement associée à une grande institution financière canadienne à prendre cet engagement.

GPTD intègre les facteurs ESG dans son processus de recherche et de décision en matière de placement et est un actionnaire actif. GPTD dialogue directement avec les entreprises par les activités suivantes :

- La coordination de réunions avec les dirigeants des entreprises pour mieux comprendre l'incidence potentielle des risques associés aux ESG sur les bénéfices des entreprises, ainsi que les processus mis en place pour gérer ces risques;
- La rédaction de communications formelles sur des enjeux spécifiques associés aux ESG;
- Le vote par procuration sur des effets présentés pendant les réunions de gestion de portefeuille.

<sup>1</sup> ESG Interest and Implementation Survey, Callan Associates, 2013.

GPTD participe avec d'autres investisseurs au dialogue sur ces questions, notamment au sein du Carbon Disclosure Project (CDP), du CDP Water Program, du CDP Forests Program, d'Action Carbone et de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises.

GPTD tient à jour une matrice exclusive qui classe les entreprises en fonction des facteurs ESG qui seront intégrés dans de nouveaux rapports de recherche sur les placements.

## DÉFI

*En 2013, GPTD a décidé de procéder à la dissolution du Fonds mondial de développement durable TD.*

## RÉACTION

*Nous avons pris cette décision en partie à cause du manque de demande de la part des investisseurs, mais surtout parce que l'approche que nous préconisons consiste à intégrer les questions ESG aux processus relatifs aux actions ordinaires et aux titres à revenu fixe de sociétés. Nous croyons que cette approche progressive correspond davantage à l'objectif de la TD de devenir un chef de file en matière d'environnement.*

## Rendement en 2013

GPTD discute avec des entreprises de divers secteurs, dont la prospection et la production pétrolière et gazière, les activités de forage de pétrole et de gaz et de fracturation, l'exploitation minière, les biens de consommation de base, les biens de consommation cycliques, les activités ferroviaires, les pipelines, les services publics et les télécommunications, des sujets suivants :

- L'utilisation, l'élimination et le traitement de l'eau relativement à l'extraction de pétrole et de gaz naturel et à l'exploitation minière;
- La gestion des émissions de gaz à effet de serre relativement à l'extraction de pétrole et de gaz naturel et à l'activité ferroviaire;
- L'infiltration de matières dangereuses dans les sites pendant l'extraction de pétrole et de gaz naturel;
- Les questions d'intégrité et de sécurité concernant les pipelines;
- Les procédures de sécurité sur les voies ferrées;
- La communication d'objectifs environnementaux dans le secteur automobile;
- Les relations communautaires dans les industries extractives, dont des discussions avec des groupes autochtones canadiens;
- La rémunération des dirigeants dans le secteur des mines d'or;
- La structure à deux catégories d'actions de la classe A et l'indépendance des administrateurs;
- Les normes de sécurité en amont de la chaîne d'approvisionnement dans les pays émergents;
- Les efforts de lutte contre le trafic d'influence dans le secteur de la construction.

Depuis 2008, GPTD a appuyé plus de 300 résolutions d'actionnaires en lien avec des questions environnementales ou sociales. En 2013, GPTD a appuyé 107 résolutions sur les thèmes suivants :

## Résolutions sur des questions environnementales

La nomination d'administrateurs ayant une expertise en environnement, les mesures de réduction des risques environnementaux, les efforts d'atténuation de déversement, la consommation d'eau, le fractionnement hydraulique, les émissions de gaz à effet de serre, les effets des changements climatiques, l'efficacité énergétique et le processus global de déclaration en matière de durabilité.

## Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies

Les Principes pour l'investissement responsable (PRI) offrent un nouveau cadre de présentation des rapports (« le cadre ») depuis le 30 septembre 2013, et le premier rapport rédigé avec le nouveau cadre doit être présenté au plus tard le 31 mars 2014. Le nouveau cadre est divisé en modules de classe d'actifs en particulier et chaque module comprend des données quantitatives et des descriptions qualitatives. Le nouveau cadre sera utilisé par les signataires pour communiquer publiquement leurs progrès concernant la mise en œuvre des PRI. Pour l'élaboration du nouveau cadre, GPTD a participé au projet pilote de présentation des rapports l'an dernier et a fait part de ses commentaires aux responsables.

## Sous la loupe : Dialogue avec les sociétés pipelinières

La sécurité des pipelines a été l'un des centres d'attention de GPTD en 2013. GPTD a d'ailleurs communiqué par écrit avec les deux plus grandes sociétés pipelinières au Canada, TransCanada et Enbridge, pour leur poser de nombreuses questions sur des questions environnementales, dont la détérioration des pipelines, la sécurité des nouveaux et anciens pipelines et les risques qui pèsent sur la nappe phréatique. Les sociétés ont fourni des réponses étoffées sur la façon dont elles gèrent les problématiques environnementales et atténuent les risques associés. GPTD continuera de prêter attention à ces questions.

## Objectifs pour 2014

GPTD vise à améliorer les méthodes de recherche des analystes du secteur en leur fournissant plus de renseignements sur les résultats de la matrice ESG et du vote par procuration. L'intégration de ces données donnera lieu à une analyse plus poussée du risque de placement, conforme à l'approche de GPTD sur les facteurs ESG.

- + [Politique d'investissement durable \(PDF\)](#)
- + [Rapport sur les activités d'engagement 2012 \(PDF\)](#)
- + [Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations](#)

## Produits écologiques

### Faits saillants de notre rendement

**3,3 milliards**  
de dollars en financement  
à des entreprises exerçant des activités  
à faibles émissions de carbone

Augmentation de **37 %**  
des clients ayant opté pour des  
relevés sans papier

Hausse de **15 %**  
des rabais d'assurance pour  
véhicules hybrides et électriques

Cibles et objectifs			
Cibles et objectifs de 2013	État	Progrès	Cibles de 2014
Encourager les clients à choisir l'option de relevés sans papier. Cibles de conversion : Au Canada, 30 %; aux États-Unis, 38 %	☀	Taux de conversion de 34 % au Canada et de 39 % aux États-Unis	Atteindre un taux de conversion de 37 % au Canada et de 46 % aux États-Unis
Hausser le nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne. Cibles (en millions) : Canada : 2,6; É.-U. : 2,2	●	2,6 millions de comptes au Canada et 2,2 millions aux États-Unis	Atteindre 2,8 millions de comptes au Canada et 2,9 millions aux États-Unis
TD Waterhouse : Éliminer 6 millions de relevés papier et 12,6 millions d'avis d'exécution papier	☀	6,9 millions de relevés papier et 12,9 millions d'avis d'exécution papier éliminés	Éliminer 6 millions de relevés papier et 12,6 millions d'avis d'exécution papier

#### Référence en matière de rendement

- ✓ La TD a été nommée marque la plus reconnue au Canada par Interbrand (l'environnement figure parmi les critères).
- ✓ La campagne Forêts TD a remporté neuf prix de marketing internationaux.

La plupart des consommateurs sélectionneront, s'ils en ont la possibilité, des produits qui sont à la fois sains pour l'environnement et leurs finances. À vrai dire, des études indiquent que plus de 40 % des consommateurs sont enclins à payer plus cher pour des produits écologiques<sup>1</sup>.

Notre objectif consiste à donner à nos produits et services existants des avantages sur le plan environnemental.

- Nous visons à éliminer la paperasse en encourageant les clients à opter pour des services bancaires en ligne et mobiles.
- Nous offrons aussi un large éventail de produits pour les projets écoénergétiques et de réduction des émissions de carbone.

<sup>1</sup> Marketing to the Green Consumer, *Mintel*, 2013

## Produits écologiques

### Financement des activités à faibles émissions de carbone



- 3,3 milliards de dollars en financement à des entreprises exerçant des activités à faibles émissions de carbone.

### Services bancaires sans papier



- En 2013, nous avons poursuivi le développement de nos produits de services bancaires électroniques et mobiles afin de répondre à la demande de ce marché en plein essor.
- Nous avons cessé d'imprimer plus de 67 millions de relevés papier, évitant ainsi d'utiliser presque 1 000 tonnes métriques de papier et protégeant 23 000 arbres.
- Dans la dernière année, le nombre de comptes sans papier a augmenté de 37 %, passant de 3,5 à 4,8 millions de comptes.

### Prêts consentis à des projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle



- En 2010, la TD a lancé un programme de financement novateur ayant pour objectif la mise sur pied de projets d'énergie renouvelable à petite échelle, particulièrement des installations visant à recueillir l'énergie solaire au sol et sur les toits. Ce programme est intimement lié à la *Loi sur l'énergie verte* de l'Ontario, qui comprend un programme de tarifs de rachat garantis. Ce programme de la TD a généré plus de 6 millions de kWh en électricité depuis 2010.
- En 2013, nous avons également commencé à communiquer des données sur la valeur des prêts à la rénovation résidentielle en matière d'efficacité énergétique.
- Depuis 2010, la TD a versé plus de 60 millions de dollars en appui à ces projets.

### Assurance pour véhicules hybrides et électriques



- La TD finance et assure des véhicules hybrides depuis 2008 au Canada. En 2011, ce programme a été étendu aux véhicules électriques.
- L'assurance de véhicules hybrides et électriques a connu une hausse de 15 % en 2013 seulement, qui reflète l'augmentation constante du nombre d'achats de véhicules écoénergétiques par les consommateurs.
- Nous estimons que les clients détenant une assurance auto auprès de la TD ont réduit leurs émissions de GES de plus de 12 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> grâce à l'utilisation d'un véhicule hybride ou électrique.

### Conseils aux clients des Services bancaires aux petites entreprises



- Nous tenons à faire profiter nos clients de ce que nous avons appris sur l'environnement. Nous avons commencé cette année en soutenant l'élaboration d'un guide en ligne du Réseau entreprise et développement durable, *How to Make Money by Going Green*. En suivant l'approche recommandée, une entreprise peut réduire ses dépenses, renforcer sa réputation et ses ventes, et motiver ses employés tout en contribuant positivement à l'environnement. Ce guide fournit de l'information sur le délai de récupération de diverses actions durables et sur des mesures recommandées ainsi que des exemples provenant d'autres entreprises.

**+ How to Make Money by Going Green**

« *Ce guide est l'exemple à suivre pour les petites entreprises qui veulent prendre le virage vert; elles peuvent réduire leurs coûts, renforcer leur réputation, atteindre de nouveaux marchés et motiver leurs employés. Il suffit de le lire pour réaliser que le virage écologique a une incidence positive sur les résultats tout en préservant l'environnement. Je crois que la TD est un chef de file dans ce secteur et je suis fière de faire équipe avec eux.* »

Tima Bansal, directrice générale, Réseau entreprise et développement durable

## PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

## S'adapter aux changements climatiques

### Contexte

- La hausse des températures en Amérique du Nord a des conséquences dans nos régions, notamment des inondations de berges, des tempêtes plus fréquentes et plus intenses, de plus importantes périodes de sécheresse, la réduction de la couche de glace et la fonte du pergélisol dans les régions nordiques.
- Ces changements peuvent toucher directement nos immeubles et nos installations, nos forêts aménagées et nos terres agricoles. Ils ont également des répercussions sur les écosystèmes naturels, ce qui entraîne des transformations dans la répartition des espèces de plantes et d'animaux.

### Importance et stratégie

En tant que banque carboneutre, nous aspirons à comprendre et à gérer nos activités et leurs répercussions en lien avec les changements climatiques. Nous surveillons l'exposition de nos activités de financement en évaluant la cote de vulnérabilité liée à l'eau et au carbone de notre portefeuille de prêts et en mettant en place un plan de gestion pour assurer la pérennité de nos activités même en cas de crises liées aux aléas climatiques.

### Continuité des opérations

Le groupe Gestion de la continuité des opérations de la TD gère le risque opérationnel et procède régulièrement à des tests de scénarios et à des simulations afin d'évaluer l'incidence potentielle d'un grand nombre de phénomènes naturels, comme les ouragans, les tremblements de terre, les tornades, les inondations et les conditions météorologiques extrêmes. Nous évaluons l'incidence sur nos actifs, nos clients, nos employés et notre capacité d'assurer la continuité des opérations. En 2013, le groupe a commencé à élargir et à approfondir sa compréhension des phénomènes naturels directement liés aux changements climatiques et de leur éventuelle incidence sur nos activités.

### Comprendre l'incidence des changements climatiques

L'incidence des événements météorologiques varie selon leur nature et leur importance potentielle en Amérique du Nord en fonction de la région. TD Assurance participe à un bon nombre de projets du secteur visant à nous aider à comprendre les éventuelles répercussions de ces événements sur nos clients et sur nos propres installations. Parmi ces projets, notons :

- La participation au comité du Bureau d'assurance du Canada sur l'adaptation aux changements climatiques;
- L'adhésion et la participation au comité consultatif de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques;

- Le parrainage et la présence au conseil d'administration de l'Alberta Severe Weather Management Society (programme de suppression de la grêle en Alberta);
- Le parrainage du programme de recherche sur les risques émergents de l'Atmospheric and Environmental Research (AER).

**+** Rapport spécial de la TD – Catastrophes naturelles: une perspective économique canadienne



## Dialogue avec les parties prenantes en environnement

### Faits saillants de notre rendement

#### Échanges avec plus de 50

parties prenantes en matière d'environnement

La TD échange avec un grand nombre d'intervenants environnementaux qui démontrent un intérêt particulier envers les répercussions indirectes sur l'environnement de nos activités de financement et d'investissement. Ces parties prenantes comprennent des actionnaires, des clients, des associations industrielles, des gouvernements, des organismes autochtones, des groupes de défense de l'environnement et des membres du milieu universitaire.

Domaines d'intervention spécifiques en 2013 :

- Questions relatives à l'énergie
- Foresterie durable et protection des forêts
- Consentement libre, préalable et éclairé des Autochtones du Canada

Les résolutions proposées par des actionnaires nous ont fourni l'occasion d'échanger sur un bon nombre de sujets environnementaux. Grâce à des communications proactives, nous avons pu rassurer les actionnaires inquiets et leur faire savoir que la TD progresse sur les sujets abordés.

Dans les trois dernières années, toutes les résolutions d'actionnaires en lien avec des sujets environnementaux ont été formellement retirées.

#### Leadership éclairé

Les Services économiques TD ont publié des rapports sur des sujets environnementaux et sociaux importants.

#### Faire preuve d'un leadership éclairé

En 2013, les Services économiques TD ont amplifié la portée de leur programme en embauchant un économiste de l'environnement, permettant à la TD de produire des analyses sur des questions environnementales et économiques. Dans le cadre de ce programme, ils fourniront des analyses économiques objectives sur des problématiques liées à la fois à l'environnement et à l'économie. Les Services économiques TD ont récemment publié des rapports pour approfondir le dialogue sur des thèmes environnementaux et sociaux importants, notamment les pipelines, le verdissement de l'économie, le verdissement des villes, les obligations vertes ainsi qu'un livre blanc sur l'investissement d'impact.

#### Priorités pour 2014

Nous poursuivrons notre engagement dans les secteurs associés au développement des ressources et nos efforts d'élaboration de directives pratiques pour respecter le consentement libre, préalable et éclairé. Nous continuerons également d'accroître notre stratégie d'engagement en matière d'environnement avec les parties prenantes aux États-Unis.

- + [Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci \(PDF\)](#)

#### Enrichissement du dialogue civique

au sujet des répercussions de l'économie sur l'environnement, grâce aux études des Services économiques TD

#### Sous la loupe : Pipeline Keystone

Au printemps 2013, la TD est devenue la cible d'activistes environnementaux associés à un groupe nommé Tar Sands Blockade, qui visaient à influencer la politique fédérale des États-Unis en matière d'énergie en lien avec le pipeline Keystone. Ils nous ont pris pour cible en raison du financement que nous avons accordé à TransCanada Pipelines Ltée.

Nous avons en retour publié un résumé de notre position concernant l'énergie et des raisons justifiant notre soutien aux programmes d'énergie responsable. Nous avons distribué ce résumé aux clients, aux employés et aux groupes environnementaux concernés.

- + [Exposé de la position de la TD sur le développement énergétique responsable \(PDF\)](#)

## ÉTUDE DE CAS :

# Consentement libre, préalable et éclairé

### Pourquoi

L'engagement de la TD à soutenir le développement économique des entreprises et des communautés autochtones date d'il y a longtemps.

### Comment

Au moyen de notre politique environnementale et de notre cadre de gestion, nous tenons résolument à respecter le principe de consentement libre, préalable et éclairé.

En 2013, nous avons poursuivi notre progression dans ces domaines.

### Échanges et directives pratiques sur le consentement libre, préalable et éclairé

- En concertation avec le Conseil principal de la forêt boréale, nous avons offert notre soutien pour la création d'un atelier regroupant de multiples intervenants sur l'adoption du consentement libre, préalable et éclairé, auquel plus de 60 personnes ont participé.
- Nous travaillons, en collaboration avec le Forest Stewardship Council (FSC) Canada, à intégrer rigoureusement les valeurs de consentement libre, préalable et éclairé dans les normes d'aménagement forestier du FSC.

### Compensation des émissions de carbone

- **First Nations Carbon Collaborative :**  
Nous offrons un soutien financier à la première phase d'un projet de recherche qui évalue les façons dont les Premières Nations de partout au Canada peuvent accéder et contribuer au marché de la compensation carbone volontaire.

- **Projet de reboisement pour la biodiversité en Ontario (Ontario Biodiversity Afforestation Project) :**  
Nous offrons un soutien financier et participons à un projet de carbone forestier dans les régions boréales, des Grands Lacs et du Saint-Laurent, en Ontario, pour la compensation d'émissions de carbone et le réaménagement des terres agricoles abandonnées en forêt naturelle. Voir l'étude de cas à la page 56 »

### Réalisation de projets d'énergie renouvelable des Autochtones

En 2013, la TD a financé un projet de centrale hydroélectrique au fil de l'eau, et à énergie éolienne et solaire. Voir l'étude de cas à la page 31 »



« En tant que principal partenaire financier, la TD permet à FSC Canada de travailler sur le terrain et de discuter avec les communautés autochtones de leur participation au processus de prise de décisions concernant les pratiques d'aménagement forestier du FSC. Ce projet sera bénéfique pour les communautés autochtones et fournira aux entreprises d'aménagement forestier des directives claires et des outils leur permettant de respecter les valeurs de consentement libre, préalable et éclairé dans les forêts de partout au Canada. »

François Dufresne, président, Forest Stewardship Council Canada.

## Gestes concrets : impliquer les employés

### Faits saillants de notre rendement

# 450 000

## gestes verts

posés par les 17 500 membres de Nation verte TD

# 38 000 tonnes

## d'équivalent CO<sub>2</sub>

évités grâce aux gestes verts des employés de la TD

# 87 %

## des employés

s'entendent sur le fait que la TD est un chef de file en matière d'environnement

Cibles et objectifs			
Cibles et objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Favoriser l'engagement des employés sur le plan environnemental	●	Le nombre d'employés membres de Nation verte TD a augmenté de 154 % sur 12 mois.  Une question sur le leadership environnemental a été ajoutée à Info TD (sondage auprès des employés).	Augmenter l'engagement de 10 % en 2014  Obtenir les mêmes résultats à notre sondage annuel des employés  Mettre à jour la stratégie relative à l'engagement des employés au Canada
Augmenter de 10 % le taux de participation de bénévoles aux Journées des arbres TD	●	Hausse du taux de participation de plus de 10 %	Augmenter le taux de participation de bénévoles de 5 %

### Référence en matière de rendement

- ✓ Mediacorp a inclus la TD dans sa liste Canada's Green 30, qui souligne les efforts écologiques des entreprises canadiennes.
- ✓ Un article récent, « TD Bank, Where Going Green Is Going Viral », mentionne que notre programme de mobilisation des employés s'inscrit dans les meilleures pratiques du secteur et a été reconnu par plusieurs sites Web, dont ceux de Sustainable Brands, 2 Degrees et JCI.

Selon une étude réalisée par Sirota<sup>1</sup>, les employés qui sont satisfaits de l'engagement de leur entreprise sur le plan social et environnemental sont plus susceptibles d'avoir une attitude plus optimiste, d'être plus engagés et plus productifs que ceux qui travaillent pour un employeur moins responsable.

Notre stratégie relative à l'engagement des employés est menée par nos dirigeants, grâce à un groupe de travail du comité directeur sur l'environnement de la TD et au Green Council aux États-Unis, qui comprend des dirigeants de tous les secteurs de TD Bank.

- La TD compte environ 70 équipes vertes (des groupes formés uniquement de bénévoles) dans ses bureaux au Canada. Dans chacune de nos 1 100 succursales au Canada, un coordonnateur des activités environnementales fait office de personne-ressource pour les projets et les campagnes liés à l'environnement.
- En 2013, nous avons mis sur pied un réseau vert et formé un groupe d'éco-leaders pour nos employés aux États-Unis.

<sup>1</sup> [www.management-issues.com/news/4153/social-responsibility-boosts-employee-engagement/](http://www.management-issues.com/news/4153/social-responsibility-boosts-employee-engagement/)

## Inciter les employés à s'impliquer

Le programme d'engagement des employés de la TD au Canada a pris de l'expansion depuis de nombreuses années et dispose maintenant d'un vaste réseau dans nos bureaux et nos succursales. Comme il n'y avait aucun réseau vert établi aux États-Unis, nous y avons vu l'occasion de mettre sur pied un nouveau programme d'engagement. Notre objectif visait à élaborer un programme de qualité supérieure, avec une gouvernance claire et des mesures de rendement pour rendre compte de l'efficacité du programme. Bon nombre de nos apprentissages peuvent s'appliquer aux programmes d'engagement des employés dans d'autres organisations :

**+ TD Bank, Where Going Green Is Going Viral (PDF)**

## Nation verte TD

Nation verte TD est un outil en ligne de mobilisation des employés qui leur permet de s'engager à accomplir des gestes verts au travail, à la maison ou en faisant du bénévolat dans leur collectivité. En 2013, plus de 17 500 nouveaux membres se sont joints à Nation verte TD, ce qui représente 20 % de nos effectifs. Les employés de la TD ont posé un total de 450 000 gestes verts au travail, à la maison et dans la collectivité. Depuis 2012, cet effort collectif a entraîné une réduction des émissions de carbone de plus de 47 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, l'équivalent de plus de 10 000 voitures de moins sur la route.

En 2014, nous mettrons en pratique les connaissances acquises dans le cadre du programme des employés aux États-Unis et l'utiliserons pour mettre à jour notre stratégie relative à l'engagement des employés au Canada, en portant une attention particulière à l'engagement des employés des succursales.

### DÉFI

*La TD offre une grande variété de programmes auxquels les employés peuvent participer dans le cadre de leur travail ou dans la collectivité. Il est primordial de reconnaître le temps accordé à ces activités bénévoles et nous voulons nous assurer que nos employés parviennent à un équilibre entre leurs activités personnelles et professionnelles.*

### RÉACTION

*Nous devons faire en sorte d'améliorer l'intégration de ces programmes et d'offrir aux employés un guichet unique où ils peuvent cibler et choisir les activités auxquelles ils veulent participer. Nous travaillons à élaborer un processus plus intégré.*

### Activités de Nation verte TD

	2013	2012	2011
Nombre de membres de Nation verte TD	<b>17 859</b>	7 021	2 043
Économies de carbone relatives aux gestes promis (tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>	<b>37 686</b>	9 660	–

<sup>1</sup> La TD mesure les économies de carbone relatives aux gestes promis depuis 2012.

Les employés peuvent s'engager à accomplir des gestes verts au travail, à la maison et dans leur collectivité afin de réduire leur empreinte environnementale.

## Patrimoine naturel

### Faits saillants de notre rendement

**25 400** acres

de zones forestières cruciales protégées

**137 000** arbres

dans 204 collectivités depuis 2010

**165** collectivités

ont profité du programme de plantation d'arbres de la TD en 2013

Cibles			
Cible de 2013	État	Progrès	Cible de 2014
Compenser la totalité de notre consommation de papier en protégeant les habitats forestiers essentiels	●	En 2013, nous avons protégé des habitats forestiers essentiels équivalant à l'ensemble de notre consommation de papier	Cible maintenue en 2014.

Le patrimoine naturel comprend nos ressources naturelles, nos écosystèmes, nos parcs et nos espaces verts urbains. En préservant la santé écologique et la biodiversité de nos écosystèmes naturels, nous augmentons la valeur du patrimoine naturel pour les générations à venir. Il est essentiel d'intégrer la nature dans nos modes de vie urbains pour notre santé et notre bien-être.

La TD soutient la préservation et la croissance du patrimoine naturel depuis plus de 20 ans par l'achat de crédits de carbone et par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement, de ses programmes de contribution à la collectivité et, plus récemment, du programme Forêts TD.

### Forêts TD

#### Forêts TD a trois objectifs :

1. Réduire la quantité de papier utilisé et nous assurer que celui que nous achetons provient de forêts exploitées de façon durable;
2. Accroître la superficie d'écosystèmes forestiers naturels protégés en Amérique du Nord;
3. Améliorer et enrichir nos forêts urbaines et nos espaces verts partout en Amérique du Nord.

Nous avons lancé Forêts TD en 2012 en réponse aux commentaires de clients évoquant que la quantité de papier que nous consommons constituait le facteur le plus nuisible à notre rendement sur le plan environnemental. Nous y avons vu l'occasion de sensibiliser la population à la valeur du patrimoine naturel en jumelant les efforts de réduction de papier de la TD à ceux de préservation des forêts.



## Forêts TD

### Objectif 1 : Utiliser le papier de manière responsable



- Réduction de 12 % de la consommation de papier sur 12 mois; une baisse de 15 % par rapport à 2010

- Augmentation de 5 % de l'utilisation de papier certifié provenant de forêts exploitées de façon durable

### Objectif 2 : Protéger des zones forestières cruciales



En collaboration avec Conservation de la nature du Canada et The Nature Conservancy aux États-Unis, nous avons contribué à protéger huit habitats de plus, soit un total de 24 000 acres.

- Forêt intérieure de sapins Douglas à Midgeley, Colombie-Britannique
- Bordure de la forêt-parc à trembles, Saskatchewan
- Tourbière de forêt d'épinettes noires à la propriété Kurian, Manitoba
- Forêt mixte des Grands Lacs et forêt boréale, Cockburn Island, Ontario
- Forêt mixte des Maritimes, Pointe Verte, Québec

- Forêt mixte des Maritimes, Long Tusket Lake, Nouvelle-Écosse
- Forêt des Appalaches septentrionales, Shed Antler, New York
- Forêt de chênes, de noyers blancs d'Amérique, de sabals et forêt mixte des hautes terres, Hollywood Pines, Floride

Depuis le lancement de Forêts TD en 2012, nous avons contribué à protéger 13 zones forestières, situées dans sept provinces et deux États.

### Objectif 3 : Enrichir des forêts urbaines



- Les Services économiques TD ont publié un rapport sur la contribution au patrimoine naturel des forêts urbaines et aux espaces verts.
- Le [projet Greening of New York City](#) met en lumière l'importance des forêts urbaines et des espaces verts dans notre style de vie de plus en plus urbain; il mesure la valeur monétaire, mais aussi la valeur ajoutée à la biodiversité, à la santé humaine et au bien-être.

- Dans le cadre des [Journées des arbres TD](#), plus de 8 000 bénévoles ont planté au-delà de 48 000 arbres dans 165 collectivités. Depuis le lancement des Journées des arbres TD en 2010, 137 000 arbres ont été plantés dans 204 collectivités.

#### Travailler à un même objectif

L'an dernier, la TD a travaillé avec plus de 750 organismes pour rehausser la valeur du patrimoine naturel en Amérique du Nord. La collaboration est essentielle pour faire progresser les questions de protection des zones forestières cruciales et d'ajout d'espaces verts dans la conception de villes durables.

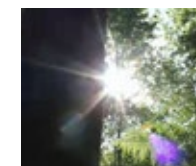
**+ Pour en savoir plus au sujet de la collaboration en matière de patrimoine naturel**

#### DÉFI

*Le lancement du programme Forêts TD et l'accent mis sur la réduction de la consommation de papier ont été interprétés par certains comme une critique du secteur forestier.*

#### RÉACTION

*En 2013, nous avons poursuivi les échanges avec le secteur forestier pour veiller à ce que Forêts TD symbolise la valeur de nos forêts exploitées et fasse la promotion de pratiques gagnantes de gestion durable des forêts.*



**► VISIONNER LA VIDÉO Forêts TD**

« En tant que leader de la durabilité environnementale dans le secteur du papier, nous appuyons les efforts de la TD visant à faire connaître les avantages d'utiliser des produits provenant de forêts gérées de façon durable et de consommer le papier de manière responsable. Nous partageons la vision de la TD selon laquelle le papier est une ressource précieuse et que nous devons en faire un usage responsable, et nous saluons l'institution pour sa volonté à contribuer à la protection des forêts de grande valeur. L'engagement de la TD à préserver notre écosystème est admirable; il s'agit également d'une priorité pour Domtar. »

Paige Goff, vice-présidente, Développement durable et communications de l'entreprise, Domtar



# ÉTUDE DE CAS : Programme MillionTreesNYC

## Le programme

Accroître les espaces verts à New York en plantant un million d'arbres

## La contribution

Une entente pluriannuelle de 1,5 million de dollars US

## L'objectif

Soutenir les initiatives de durabilité à New York

Composé de plus de cinq millions d'arbres et de 168 espèces, la forêt urbaine de New York est l'une des ressources environnementales les plus précieuses de la côte Est et un élément essentiel pour la santé et la durabilité de la ville à long terme. Le soutien de TD Bank permettra au programme MillionTreesNYC d'atteindre son objectif de planter et de soigner un million d'arbres dans les cinq arrondissements de New York d'ici 2015 – soit deux ans plus tôt que prévu.



« La passion de la TD pour l'environnement et son engagement de très longue date à l'égard de la plantation d'arbres font d'elle un partenaire idéal pour nous aider à atteindre notre ambitieux objectif. La TD nous permet de rendre New York plus solide et d'en faire une ville plus résiliente sur le plan environnemental. »

Deborah Marton, directrice générale du New York Restoration Project



ren·for·cer

*verbe*

1. Rendre plus fort, augmenter la force, le degré, l'intensité de (qqch.).

## Renforcer nos collectivités



## Renforcer nos collectivités

### PROBLÉMATIQUES IMPORTANTES EN 2013 :

- ★ Dons aux collectivités
- ★ Politiques publiques
- ★ Approche fiscale
- ★ Approvisionnement

## Faits saillants de notre rendement

74,7 millions

Montant versé en dons à des OBNL en 2013 en Amérique du Nord et au Royaume-Uni

Plus de 65 000

heures de bénévolat des employés de la TD

Plus de 5 000

organismes communautaires appuyés par la TD en 2013

La TD a reçu le prix Spirit of Community au gala Centraide

11 091 bénévoles

inscrits au Réseau de bénévolat TD

## ren·for·cer

verbe

Nous cherchons à améliorer les choses dans les collectivités où nous exerçons nos activités et où nos clients et nos employés vivent et travaillent. Pour nous, cela veut dire contribuer au développement social et économique des collectivités de manière significative, durable et novatrice.

## Tendances et défis

- Dans les rapports sur les responsabilités, les entreprises sont souvent désireuses de présenter leur contribution en termes plus significatifs, c'est-à-dire qui vont au-delà des montants versés, pour illustrer l'incidence de leur financement. Il demeure néanmoins difficile de répondre au besoin accru de mesures et de données sans pour autant se montrer trop exigeant à ce chapitre envers les organismes de bienfaisance, dont les ressources sont déjà limitées.
- La TD reçoit souvent des demandes de financement pour des projets similaires au sein d'une même collectivité. Lorsque possible, nous aidons les organismes à entrer en communication et à mettre leurs ressources en commun.
- Dans un contexte où les organismes de bienfaisance et à but non lucratif continuent de sentir les effets des compressions dans le financement public, il devient de plus en plus difficile pour eux d'obtenir le financement indispensable à leurs activités quotidiennes. La TD comprend ce défi et s'efforce d'offrir son soutien à ces organismes, particulièrement lorsque leurs projets cadrent avec ses priorités en matière de dons.
- En 2013, 26 % des résolutions proposées par les actionnaires en Amérique du Nord portaient sur une transparence accrue en matière de contributions politiques et de lobbyisme<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> [www.iccr.org/iccrs-shareholder-resolutions](http://www.iccr.org/iccrs-shareholder-resolutions)

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Dons aux collectivités

## Contexte

- Le Canada comptant quelque 165 000 organismes de bienfaisance et à but non lucratif<sup>1</sup> et les États-Unis, quelque 1,1 million, on constate un besoin croissant de collaboration dans ce secteur.
- Au cours des cinq dernières années, l'investissement d'impact a connu une croissance considérable. L'investissement d'impact constitue une forme d'investissement socialement responsable ayant des visées sociales et environnementales tout en offrant un rendement financier. On estime que les actifs gérés dans le créneau de l'investissement d'impact s'élevaient à environ 50 milliards de dollars à l'échelle mondiale en 2010, et qu'ils devraient atteindre au moins 400 milliards de dollars d'ici 2020<sup>2</sup>.

## Importance et stratégie

Le succès de notre entreprise dépend du bien-être des collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités; ainsi, nous croyons à l'importance de jouer un rôle actif dans leur développement, que ce soit en faisant du bénévolat ou en versant des dons aux collectivités. Malgré le nombre important de causes louables à soutenir, la TD parvient à maximiser sa contribution et l'incidence de celle-ci en concentrant ses efforts de bienfaisance sur ses priorités clés à ce chapitre.

Les priorités de la TD en matière de dons ont été choisies en fonction de recherches qui tiennent compte des commentaires des clients et des employés, ainsi que des secteurs où son incidence sera le plus déterminante au sein de nos collectivités.

Depuis une décennie, nous misons sur la philanthropie stratégique afin d'orienter les dons de la TD selon quatre axes prioritaires :

- La littératie financière et l'éducation;
- L'environnement;
- La création de possibilités pour les jeunes au Canada;
- L'accès au logement à prix abordable (aux États-Unis).

De plus, nous cherchons les occasions d'investir dans des projets qui s'accordent avec deux de nos priorités ou plus (p. ex. la sensibilisation à l'environnement) et appuyons la diversité au sein de chacune de celles-ci.

**+** En savoir plus sur la stratégie communautaire de la TD

Cibles			
Cibles de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Maintenir nos dons de charité au niveau recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation (1 %) ou dépasser ce niveau.	●  ○	Au cours des cinq dernières années, au Canada, nous avons versé en moyenne 1,3 % des profits avant impôts en dons.  0,87 % du bénéfice net avant impôts a été versé en dons aux États-Unis.	Cible maintenue en 2014
Consacrer 50 % des dons aux priorités de la TD en matière de dons.	●  ●	Au Canada, 56,2 % ont été consacrés à nos priorités.  Aux États-Unis, 58,6 % ont été consacrés à nos priorités <sup>3</sup> .	Cible maintenue en 2014

## Référence en matière de rendement

- ✓ Nous utilisons, comme référence en matière de dons d'entreprise, le standard de 1 % des profits avant impôt que proposent Imagine Canada et la Giving USA Foundation. Le pourcentage moyen de dons des 100 plus importantes sociétés du Fortune 500 s'élève à 0,96 % des profits avant impôt<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Imagine Canada. [Sector Monitor Highlights](#) 2012.

<sup>2</sup> O'Donohue, N., C. Leijonhufvud and Y. Saltuk (2010). Impact Investments: An Emerging Asset Class (New York: J.P. Morgan Global Research). Accessible sur le site [www.jpmorgan.com/pages/](http://www.jpmorgan.com/pages/)

<sup>3</sup> Le pourcentage de dons de bienfaisance reflète seulement les dons effectués par l'entremise de la TD Charitable Foundation. Les montants versés sous forme de commandite ne sont pas calculés en fonction des priorités.

<sup>4</sup> [Giving in Numbers](#) CECP, 2013, page 6.

## Mesurer notre incidence financière

Au Canada et aux États-Unis, nos dons d'entreprise ont dépassé en 2013 ceux de 2012. Au Royaume-Uni, nos dons sont générés dans le cadre d'un programme de dons jumelés des employés. La diminution des dons découle de la réduction du nombre d'employés au Royaume-Uni par rapport à 2012.

La TD adopte une approche conservatrice en ce qui concerne l'inclusion des différents types de dons lorsqu'elle mesure son incidence financière. De ce fait, le total de nos dons d'entreprise ne tient pas compte des dons en nature, des coûts de gestion du programme (c.-à-d. les salaires de l'équipe des Relations communautaires), des commandites de marketing ou de la valeur des heures de bénévolat des employés.

### + Résumé de l'analyse de London Benchmarking Group Canada

Dons d'entreprise	2013	2012	2011
Canada <sup>1</sup> (en millions de dollars canadiens)	50,9	45,3	42,6
États-Unis <sup>2</sup> (en millions de dollars américains)	22,9	19,5	23,6
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	55	64	74

<sup>1</sup> Ce montant exclut les dons en nature, comme le matériel, les ordinateurs et le mobilier, ainsi que les coûts de gestion du programme.

<sup>2</sup> Comprend 16,38 millions de dollars américains provenant de la TD Charitable Foundation (15,8 millions de dollars américains en 2012; 16,2 millions de dollars américains en 2011).

### Dons aux collectivités canadiennes



Littératie financière et éducation	16,4 %
Environnement	14,5 %
Création de possibilités pour les jeunes	25,3 %
Autre	43,8 %

### Dons aux collectivités américaines



Littératie financière et éducation	28,1 %
Environnement	1,1 %
Accès au logement à prix abordable	19,3 %
Autre	51,5 %

## Investissement d'impact

Terme relativement nouveau, l'« investissement d'impact » désigne une gamme d'activités de financement et de placement ayant le double objectif d'avoir une incidence sociale positive dans les collectivités et d'offrir un rendement financier. Les investissements d'impact prennent différentes formes, allant du financement de technologies propres aux obligations socialement responsables, en passant par le micro-financement et l'investissement dans des projets communautaires tels que les logements abordables, les entreprises d'Autochtones et les entreprises sociales.

La TD souscrit aux principes de l'investissement d'impact depuis plus d'une décennie, tant dans le cadre de ses propres activités que de projets externes. Nos activités de cette nature peuvent être réparties dans les catégories définies ci-dessous.

Dans le prolongement de nos efforts en matière d'investissement d'impact, nous avons bonifié en 2013 notre engagement à cet égard en trouvant de nouvelles façons de promouvoir et de soutenir

encore davantage ce secteur florissant. Au-delà de sa pertinence aux yeux de la TD et de ses clients, nous souhaitons jouer un rôle plus important en tirant parti du potentiel de l'investissement d'impact en ce qu'il peut aider à régler certains des problèmes sociaux complexes de nos collectivités.

Entre autres activités entreprises au cours de la dernière année, la TD est devenue un commanditaire-fondateur du Ontario Catapult Microloan Fund, le premiers fonds au Canada à soutenir les entreprises qui s'emploient à résoudre des défis sociaux, environnementaux, culturels ou économiques tout en générant des revenus. Cette initiative de financement social réunissant l'Institut canadien des valeurs mobilières (CSI), la province de l'Ontario, Alterna Savings, Microsoft Canada, le Groupe Banque TD, KPMG et Social Capital Partners aide les jeunes entrepreneurs et innovateurs en leur offrant des prêts à taux d'intérêt réduits allant de 5 000 \$ à 25 000 \$ et des services de soutien comme le mentorat.

### Financement responsable

- Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux »
- Financement de projets d'énergie renouvelable »

### Investissement durable

- Signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies »

### Produits d'impact

- Le plus important placeur canadien d'obligations vertes<sup>1</sup>
- Offre de produits verts à l'intention de la clientèle »

### Développement communautaire

- Prêts de développement communautaire aux États-Unis afin de favoriser le développement économique de zones défavorisées »

<sup>1</sup> <http://www.climatebonds.net/2014/01/green-bond-underwriters-league-table-released-for-2013-10-billion-biggest-issuance-year-yet-seb-boami-morgan-stanley-credit-agricole-and-jp-morgan-on-top/>



# Littératie financière et éducation

Cibles			
Cibles de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Aider 100 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD.	●	125 410 personnes ont participé à un programme de littératie financière parrainé par la TD.	Aider 150 000 participants en 2014 Aider 200 000 participants en 2015
Aider 10 500 étudiants à entreprendre des études postsecondaires au Canada à l'aide de programmes de sensibilisation financés par la TD.	●	11 309 étudiants ont participé à de tels programmes.	Cible maintenue en 2014

## Objectifs

Collaborer avec des organismes communautaires pour augmenter les compétences financières, en mettant l'accent sur les collectivités défavorisées

Favoriser l'accès à une éducation postsecondaire

## Données financières

Nous avons donné

# 2,9 millions

de dollars à des programmes de littératie financière en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

Nous avons versé

# 3,6 millions

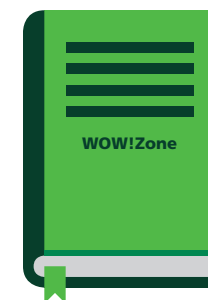
de dollars en bourses dans le but de faciliter l'accès aux études postsecondaires.

## Faits saillants de 2013

- À London, en Ontario, des bénévoles de la TD ont offert une présentation de deux heures sur la littératie financière à plus de 50 étudiants de l'Université Western. Nous étudions différentes façons de développer ce projet pilote afin de diffuser ces présentations à un plus grand nombre d'étudiants universitaires.
- Pour la 18<sup>e</sup> année, 20 jeunes Canadiens exceptionnels ont obtenu une Bourse d'études TD pour le leadership communautaire. Chaque bourse, d'une valeur de 70 000 \$, permet de couvrir les droits de scolarité et les frais de subsistance et comprend un emploi d'été pendant quatre ans.
- Nous avons contribué 15 000 \$ au Center for Urban Entrepreneurship & Economic Development de la Rutgers Business School, au New Jersey. Nous finançons ainsi l'Entrepreneurship Pioneers Initiative, qui offre aux participants une formation intensive, des conseils financiers et d'affaires et un contexte de mentorat qui les aidera à faire croître et à améliorer leur entreprise.
- Le programme TD WOW!Zone est notre programme d'éducation financière aux États-Unis. Dans le cadre de ce programme, environ 1 800 bénévoles de TD Bank consacrent en moyenne 320 heures chaque mois à apprendre aux élèves l'importance d'adopter de bonnes habitudes financières très tôt dans leur vie. Plus de 1,2 million d'élèves américains ont acquis d'importantes compétences financières depuis le lancement du programme en 1990.
- La TD entretient une relation suivie avec SEDI et le Centre canadien pour l'éducation financière (CCEF). À ce jour, le Fonds de subventions d'éducation financière TD a remis environ 8 millions de dollars à 105 organismes communautaires diversifiés partout au Canada. Les subventions sont accordées en fonction de critères relatifs à l'innovation, à la recherche et au développement ainsi qu'à l'élaboration de programmes communautaires stratégiques d'initiation aux finances. Voici quelques-uns des bénéficiaires d'une subvention :
  - Credit Counselling Service of Sault Ste. Marie;
  - The Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba;
  - Prince George Aboriginal Business Development Association.

## Liens supplémentaires

- + [Résumé des principaux programmes d'éducation et de littératie financières de la TD](#)
- + [TD WOW!Zone](#)
- + [Bourses d'études TD pour le leadership communautaire](#)





## ÉTUDE DE CAS : Les filles comptent – Un nouveau partenariat avec les Guides du Canada

### La cause

Les Guides du Canada

### La participation de la TD

90 000 \$ et employées bénévoles

### La raison

Aider à enseigner des compétences financières à de jeunes Canadiennes afin qu'elles connaissent les rudiments d'une réussite financière future.

La TD et les Guides du Canada ont lancé un nouveau programme enthousiasmant visant à accroître les compétences financières des jeunes filles. Le programme Les filles comptent encourage les filles à acquérir les connaissances essentielles relatives à la gestion de l'argent.

En plus de verser 90 000 \$, la TD soutient le programme par l'entremise d'employées de succursales locales qui présentent bénévolement les modules d'apprentissage interactif. Les filles âgées de 5 à 13 ans, des Sparks aux Rangers, peuvent suivre le programme dans le but d'obtenir un nouvel insigne Les filles comptent (voir l'image). En 2014, le programme sera offert dans près de 40 collectivités. Il devrait être offert à plus de 9 000 filles d'ici trois ans.



« Les compétences financières sont essentielles et aident les filles à prendre des décisions financières éclairées, qu'elles gèrent un stand de limonade dans le but de financer une sortie de camping avec les Guides du Canada, paient leurs études postsecondaires, fondent une entreprise ou achètent une maison. »

Deborah Del Duca, chef de la direction, Guides du Canada

# ÉTUDE DE CAS : Pleins feux sur Question d'argent



## La cause

Question d'argent

## La participation de la TD

Une étude du rendement social sur les investissements du programme Question d'argent

## La raison

Déterminer le rendement social sur les investissements liés à la littératie financière et aux avantages qu'elle procure aux particuliers.

Questions d'argent est un programme éducatif sur l'épargne conçu par ABC Alpha pour la vie Canada. Ce programme gratuit destiné aux adultes vise à leur enseigner les principes d'un budget, de l'épargne et du crédit, entre autres sujets financiers, dans des collectivités à l'échelle du Canada. En 2013, la TD a commandé une étude du rendement social sur les investissements auprès du SiMPACT Strategy Group, afin d'aider à déterminer l'incidence du programme Question d'argent. L'étude a permis d'établir que chaque dollar investi dans les ateliers de littératie financière Question d'argent à l'intention des adultes générerait un rendement social sur les investissements de 2,21 \$.

Les personnes à faible revenu qui possèdent peu de compétences financières sont particulièrement vulnérables dans le contexte de crises financières : elles ont du mal à épargner, sont plus susceptibles d'utiliser des services coûteux d'établissements de prêts sur salaire et d'encaissement de chèques, et ratent des occasions de profiter de subventions gouvernementales pour l'éducation de leurs enfants. Les adultes qui assistent aux ateliers Question d'argent développent d'importantes compétences financières, deviennent moins anxieux à l'idée de faire affaire avec des institutions financières et finissent par avoir davantage confiance en leur capacité à gérer l'argent.

Les conclusions de l'étude :

- Grâce aux principes de gestion des dettes, l'ensemble des participants pourraient économiser environ 96 000 \$ en frais d'intérêt.

- Les participants au programme Question d'argent sont plus susceptibles d'ouvrir un compte REEE et d'y verser des cotisations. Même une simple cotisation de 10 \$ crée l'attente que l'enfant fera des études postsecondaires de quelque nature.
- En 2012, 202 tuteurs bénévoles de la TD ont participé au programme, pour un total de plus de 2 000 heures de bénévolat; 97 % d'entre eux ont en outre exprimé qu'ils souhaitaient animer un autre atelier Question d'argent.
- En 2012, 683 adultes ont participé aux ateliers Question d'argent; 9 participants sur 10 ont affirmé que Question d'argent les a aidés à se sentir plus à l'aise et plus en confiance en ce qui a trait à la gestion de leur argent.

**+ Lisez l'intégralité de l'étude du rendement social sur les investissements du programme Question d'argent.**

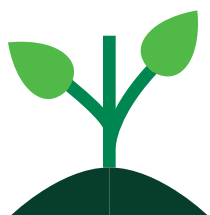
# Environnement

Cibles			
Cibles de 2013	État	Résultats de 2013	Cibles de 2014
Planter 45 000 arbres et recruter 7 000 bénévoles dans le cadre des Journées des arbres TD.	●	Nous avons planté plus de 48 000 arbres dans 165 collectivités au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Luxembourg.  7 200 bénévoles ont participé à ces événements, soit le double du nombre de 2012.	Planter 50 000 arbres et recruter 8 000 bénévoles en 2014.
Conscientiser plus de 500 000 enfants au moyen de programmes de sensibilisation à l'environnement subventionnés par la TD ou la FAE TD.	●	802 964 enfants ont participé à de tels programmes.	Cible maintenue en 2014
Accroître les étendues boisées urbaines dans le cadre du programme Ma rue, mes arbres TD.	●	Nous avons contribué au verdissement de 33 villes en Amérique du Nord.	Étendre le programme Ma rue, mes arbres TD au Royaume-Uni.

## Objectifs

Verdir notre environnement urbain et améliorer la biodiversité

Promouvoir l'éducation en matière d'environnement



## Données financières

Nous avons distribué **4,4 millions** de dollars à 937 projets environnementaux communautaires par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement.

La somme supplémentaire de **7,4 millions** de dollars, provenant du budget de la TD pour les dons à la collectivité, a été versée pour appuyer des projets liés à l'environnement.

## Faits saillants de 2013

- Nous nous sommes engagés à verser sur plusieurs années la somme de 1,5 million de dollars au New York Restoration Project en soutien à MillionTreesNYC, un programme de plantation d'arbres à l'échelle de la ville. Pour en savoir plus sur le programme Forêts TD, cliquez ici. [»](#)
- Notre programme de financement des projets de foresterie dans les municipalités du Canada Ma rue, mes arbres TD, créé en 1994, a été élargi pour inclure les États-Unis.
- Nous avons versé 50 000 dollars à Sustainable Waterloo Region, en Ontario, pour la création de The Sustainability CoLab, un organisme à but non lucratif national dont la mission consiste à encourager le développement durable chez les entreprises par des projets de la collectivité, en mettant l'accent sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).



**+** ÉTUDE DE CAS  
Ma rue, mes arbres TD

## Liens supplémentaires

- +** [Fondation TD des amis de l'environnement](#)
- +** [Forêts TD](#)

# ÉTUDE DE CAS : Classes en plein air pour favoriser l'apprentissage environnemental



▶ VISIONNER LA VIDÉO  
Allons dehors!



## La cause

Classes en plein air dans les communautés scolaires

## La participation de la TD

7 millions de dollars et plus, sans compter les ressources de soutien

## La raison

Fournir aux élèves l'occasion de découvrir la nature et aider à leur inculquer une éthique environnementale.

À l'ère des téléphones intelligents, des tablettes numériques et de YouTube, les enfants interagissent de moins en moins avec la nature. Pourtant, de plus en plus d'études suggèrent que le fait de jouer dehors et dans la nature est particulièrement important pour le développement de l'enfant, tout comme pour sa santé physique et mentale, et favorise également sa sensibilité à l'environnement.

À la TD, nous croyons en la valeur, pour les enfants, de faire l'expérience de la nature, afin qu'ils puissent apprendre sur l'environnement en contexte. Depuis 2000, la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD) a octroyé plus de 3 300 subventions, totalisant plus de 7 millions de dollars, à des écoles de partout au pays pour qu'elles construisent des classes en plein air, soit des espaces sur le terrain de l'école qui permettent aux enseignants et aux élèves d'intégrer la nature aux activités d'apprentissage. En procurant aux élèves l'occasion de faire l'expérience de la nature, on insuffle de la vie à l'apprentissage.

**Leadership éclairé :** En plus de financer la création de classes en plein air, la FAE TD cible des occasions d'aider les écoles et les enseignants à optimiser ces espaces afin de favoriser l'apprentissage des élèves. Ceci découle des conclusions d'un audit indépendant que nous avons commandé l'an dernier afin d'évaluer la réussite des projets mis en œuvre dans 50 écoles. Lorsqu'ils sont utilisés efficacement, ces espaces s'avèrent hautement utiles, favorisant la participation active des étudiants et de l'enseignant. Dans certaines écoles, toutefois, ces espaces ont été sous-utilisés étant donné le manque de formation et de ressources offertes aux enseignants.

## Afin de corriger la situation, en 2013 :

- La FAE TD a collaboré avec Objectif forêts, un programme national d'éducation forestière, afin de développer une ressource gratuite pour la création et l'utilisation de classes en plein air. Cette ressource comprend des modèles, des études de cas inspirants et des idées permettant de rendre l'apprentissage accessible et enthousiasmant pour les élèves.
- La FAE TD a également offert son soutien à l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario dans le but de développer un document de pratiques gagnantes qui aiderait les enseignants à intégrer l'enseignement environnemental ou en plein air à leur programme.
- La directrice générale de la FAE TD a partagé les résultats des recherches de l'Institut lors d'une conférence internationale réunissant les grands spécialistes de l'enseignement en plein air.

## Création de possibilités pour les jeunes

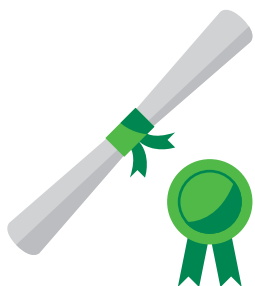
Cibles			
Cible de 2013	État	Résultats de 2013	Cible de 2014
Faire bénéficier 1,3 million d'enfants des programmes d'alphabétisation parrainés par la TD.	●	1,8 million d'enfants ont participé à de tels programmes.	2 millions d'enfants d'ici 2017
Créer des possibilités pour les jeunes de collectivités diversifiées et défavorisées.	●	205 000 participants	Cible maintenue en 2014
Permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture.	●	172 824 participants à des programmes de billets à prix réduits	Cible maintenue en 2014

### Objectifs

Favoriser l'alphabétisation des enfants

Appuyer les jeunes de collectivités diversifiées et défavorisées

Permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture



### Données financières

Au total, nous avons versé  
**12,9 millions**  
 de dollars à des programmes visant à créer des occasions pour les jeunes.

Nous avons donné  
**4 millions**  
 de dollars pour soutenir des programmes d'alphabétisation des enfants en Amérique du Nord.

### Faits saillants de 2013

- Nous avons lancé **Lecture TD**, une importante ressource en ligne pour les parents et les enseignants qui sont à la recherche de renseignements et d'outils pour stimuler le goût de la lecture chez les enfants. Attirant en moyenne 1 500 nouveaux visiteurs chaque semaine, le site s'avère une ressource importante.
- **Les fêtes Lecture TD** : Chaque année, plus de 1,4 million d'enfants à l'échelle du Canada participent à ces activités de lecture. En partenariat avec First Book, nous avons créé une initiative nord-américaine de bénévolat des employés dans le cadre d'événements de lecture en classe. De nombreuses « fêtes de lecture » ont été organisées des deux côtés de la frontière, contribuant ainsi à ce que les enfants de milieux défavorisés aient accès à des livres de grande qualité.
- Au Royaume-Uni, nous avons formé des employés de la TD afin qu'ils puissent aider, selon une approche individuelle, les élèves de niveau primaire à lire dans le cadre du programme de littératie Read to Succeed, offert dans les écoles locales.

### Liens supplémentaires :

- [+ Lecture TD](#)
- [+ Résumé de tous les projets d'alphabétisation des enfants financés par la TD](#)



## ÉTUDE DE CAS :

# Remixer la vie de jeunes afin de favoriser leur réussite



### La cause

Le Remix Project

### La participation de la TD

Nous avons versé 625 000 \$ sur plusieurs années, sans compter la participation des bénévoles de la TD.

### La raison

Nous voulons aider les enfants défavorisés à acquérir les compétences et l'expérience qui leur permettront de décrocher un emploi valorisant.

Kim a toujours rêvé de faire carrière dans le monde du cinéma, mais ses chances de devenir réalisatrice, comme elle le souhaitait, semblaient plutôt minces. C'était le cas du moins avant qu'elle n'entende parler du Remix Project, un programme d'éducation alternative d'une durée de neuf mois à Toronto.

Créé en 2006, ce programme gratuit est offert chaque semestre à 50 jeunes (âgés de 16 à 22 ans) qui souhaitent se former dans des domaines créatifs comme la musique, la photographie, le cinéma, les affaires et plus encore. Les participants au Remix Project sont des personnes incroyablement talentueuses qui, toutefois, se butent à des obstacles à l'emploi. Le Remix Project vise à offrir une chance égale à ces jeunes en offrant un environnement positif, une expérience concrète et les ressources dont ils ont besoin pour réussir, comme le mentorat de professionnels de leur domaine.

Grâce à ce programme, Kim a excellé, approfondissant ses compétences en réalisation cinématographique et en montage, tout en ayant l'occasion de travailler avec des artistes torontois connus. Elle a ensuite scénarisé et tourné un film sur la psychose du postpartum, intitulé *Baby Half Lie*, qui a été présenté dans des festivals internationaux de cinéma et a remporté, en 2013, le prix ReelWorld du meilleur court-métrage canadien.

Le Remix Project compte de nombreuses histoires de réussite comme celle-ci. Le programme a servi de rampe de lancement à certains des jeunes artistes urbains les plus connus de Toronto. Une étude récente montre que près de 75 % des personnes qui complètent le programme poursuivent leurs études ou obtiennent un emploi, une expérience de travail concrète ou un stage.

La TD collabore avec le Remix Project depuis sa création en 2006 et témoigne ainsi de sa passion pour la création de possibilités pour les jeunes. Les résultats du programme sont d'ailleurs si impressionnants qu'en 2013, nous avons promis de verser la somme additionnelle de 300 000 \$ d'ici 2016, portant notre contribution totale à ce jour à 625 000 \$. De plus, les employés de la TD font également du bénévolat auprès des participants au Remix Project, notamment en enseignant des compétences essentielles comme l'établissement d'un budget, en suivant le programme d'initiation aux finances de Centraide (une autre initiative que soutient la TD).



# Accès au logement à prix abordable (aux États-Unis)

## Objectif

Améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables

## Données financières

La TD Charitable Foundation a versé

# 4,45 millions

de dollars à des organismes voués à l'amélioration et à l'expansion de l'accès au logement abordable.

### Cibles

#### Cibles de 2013

25 subventions, pour un total de 2,5 millions de dollars versés par l'entremise du concours Housing for Everyone

#### État



#### Cibles de 2014

25 subventions, pour un total de 2,5 millions de dollars

## Activités de la TD Charitable Foundation

Par l'entremise des subventions Housing for Everyone, la TD Charitable Foundation a versé 2,5 millions de dollars à 25 organismes en vue de bâtir ou de réaménager des unités d'habitation à prix abordable. Maintenant à sa huitième année, le concours permet aux organismes communautaires de faire la demande de subventions de 100 000 \$ dans le but d'améliorer l'accès au logement abordable dans les collectivités locales. Voici quelques exemples de projets ayant bénéficié d'une subvention :

- Construction de 48 nouveaux logements locatifs abordables à Brewer, dans le Maine, dans le cadre d'un projet plus général de revitalisation du centre-ville.
- Soutien offert pour la rénovation de sept propriétés saisies à Gainesville, en Floride, aidant la Ville à revitaliser les quartiers menacés par la dégradation urbaine.
- Soutien offert pour la construction et la rénovation de cinq immeubles à Asheville, en Caroline du Nord. Ce projet fournira 62 appartements abordables, de nouveaux espaces de bureaux, ainsi que 7 000 pieds carrés de locaux commerciaux (permettant la création de 50 nouveaux emplois, selon les prévisions).

## Activités de développement communautaire

### Prêts de développement communautaire :

En 2013, nous avons accordé 60 prêts de développement communautaire afin d'aider à résoudre le problème du logement abordable dans les collectivités américaines où nous exerçons nos activités. Ces prêts représentent un financement total de 136 millions de dollars américains.

### Investissements de développement communautaire :

- L'année dernière, la TD a financé, à hauteur de 381 millions de dollars en crédits d'impôt, des projets d'habitation sécuritaires et abordables à l'intention de familles, de personnes seules et de personnes âgées. Voici quelques exemples de tels projets :
- Un investissement de 16,4 millions de dollars dans un projet d'habitation abordable comprenant 77 logements à New Haven, au Connecticut, sur le site d'un projet d'habitation démoli, à l'intention de familles dont le revenu correspond à 80 % ou moins du revenu médian de la région.
  - Un investissement de 8,5 millions de dollars dans un projet d'habitation résidentiel comprenant 60 logements dans le quartier de Brooklyn, à New York, à l'intention d'adultes anciennement sans-abri et souffrant de troubles persistants de santé mentale.
  - Un investissement de 7,4 millions de dollars dans un projet d'habitation abordable de 60 logements à Jacksonville, en Floride, afin d'appuyer la rénovation et la préservation de logements abordables pour les familles dont le revenu correspond à 60 % ou moins du revenu médian de la région.



[VISIONNER LA VIDÉO](#)  
Bâtir un quartier

## Liens supplémentaires

- [+ TD Bank Community](#)
- [+ Liste des bénéficiaires des subventions Housing for Everyone en 2013](#)

# Collectivité sous la loupe : Investissements de la TD dans la grande région de Philadelphie en 2013

Une entreprise responsable en est une qui contribue à l'économie et à la collectivité de sa région. Tandis que les rapports sur la responsabilité d'entreprise se contentent généralement de dresser un portrait global de la contribution de l'entreprise, nous voulons donner un aperçu concret et détaillé de notre contribution en faisant ressortir les différentes façons dont la TD interagit avec la collectivité. Nous avons donc choisi la merveilleuse ville de Philadelphie à titre d'étude de cas.



## 31,2 M\$

en prêts à des petites entreprises en vue d'aider les entreprises locales à se développer et à croître

## 416

employés

## 560 000 \$

versés à des organismes à but non lucratif par l'entremise de la TD Charitable Foundation

## 318 000 \$

versés à United Way dans la grande région de Philadelphie pour aider à répondre à des besoins importants dans la collectivité, en offrant par exemple de la nourriture et un refuge aux personnes dans le besoin<sup>1</sup>

## 41

formations d'initiation aux finances données dans des écoles par des employés de la TD dans le cadre du programme TD WOW!Zone, permettant d'aider 1 062 élèves à acquérir de bonnes habitudes relatives à l'argent



## 19

succursales, dont sept dans des quartiers à revenu faible ou modeste

## 17 M\$

investis sous forme de crédits d'impôts pour les nouveaux marchés et les bâtiments historiques (New Markets and Historic Tax Credits) pour le réaménagement d'Oxford Mills, une usine historique désaffectée, en 114 appartements abordables à l'intention d'enseignants, et en 38 000 pi<sup>2</sup> en espaces à bureaux collaboratifs destinés aux organismes à but non lucratif axés sur l'éducation

## 800

livres fournis aux écoles et aux enfants défavorisés grâce au programme de dons de livres Banking on Books<sup>1</sup>



## 4,5 M\$

versés sous forme de prêts de développement communautaire à cinq organismes communautaires servant des quartiers et des personnes à revenu faible ou modeste, y compris les collectivités latino du nord-est de Philadelphie, lesquelles sont aux prises avec la pauvreté, le manque d'accès aux soins de santé et le chômage

## 37

subventions octroyées à des organismes à but non lucratif par la TD Charitable Foundation

## 7,1 M\$

investis sous forme de crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu, soit les Beckett Gardens Apartments, un projet de 132 unités d'habitation à prix abordable

## 400 000 \$

versés à quatre organismes différents par l'entremise du concours Housing for Everyone de la TD Charitable Foundation, dont à l'organisme à but non lucratif d'orientation latino-américaine, Asociación Puertorriqueños en Marcha (APM), en soutien à son Affordable Housing Preservation Project

## 424

nouveaux prêts consentis à de petites entreprises – 55 % des prêts ont été accordés à de petites entreprises et 83 % d'entre eux étaient de montants inférieurs à 100 000 \$

## 527

nouveaux prêts hypothécaires, dont 42 % ont été accordés dans des quartiers à revenu faible ou modeste



\* Les renseignements fournis réfèrent à l'exercice 2013 de la TD (du 1<sup>er</sup> novembre 2012 au 31 octobre 2013). Tous les montants sont en dollars américains.

<sup>1</sup> Don effectué par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation.

## Diversité et inclusion

Nous participons à de nombreux efforts d'action sociale dans le but de reconnaître, d'encourager et de célébrer la diversité et d'établir des relations à long terme avec les collectivités diversifiées que nous servons. Au Canada, au moins 15 % de nos dons d'entreprise sont destinés à des organismes favorisant la diversité.

**LA DIVERSITÉ À LA TD**  
Une partie intégrante de nos valeurs

La TD s'engage à favoriser un environnement unique et inclusif où tous les employés et les clients se sentent respectés, valorisés et appuyés.

LA TD CONCENTRE SES EFFORTS SUR 6 ASPECTS DE LA DIVERSITÉ

- Femmes dirigeantes
- Minorités visibles en rôle de leadership
- Peuples autochtones
- Au service de diverses communautés
- Personnes handicapées
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)

**L'engagement de la TD à l'égard de la diversité**

- ✓ Notre engagement est non seulement approprié, mais aussi essentiel à l'atteinte de notre mission d'être un chef de file du secteur bancaire en Amérique du Nord.
- ✓ La TD offre un milieu où chaque employé peut être lui-même au travail.
- ✓ Les employés de la TD représentent bien les clients et les collectivités où nous exerçons nos activités.
- ✓ Chacun est responsable de créer un environnement favorisant l'inclusion.

### Progrès en 2013

- Nous avons adopté une politique antidiscriminatoire explicite pour ce qui est de l'ensemble des dons et des commandites en Amérique du Nord. Toutes les demandes de financement doivent se conformer à cette politique.
- La TD a versé un don de 40 000 \$ à la campagne anti-intimidation du programme Out in Schools dans le cadre de son engagement continu envers la communauté LGBT.
- De pair avec l'organisme Black Artists' Network and Dialogue (BAND), la TD a présenté sa cinquième édition annuelle de la série d'événements culturels D'hier à aujourd'hui, soulignant les nombreuses réalisations de la communauté noire du Canada.
- La TD a également bonifié le soutien offert aux communautés autochtones du Canada, notamment à titre de commanditaire de la 34<sup>e</sup> Assemblée générale annuelle de l'Assemblée des Premières Nations, à Whitehorse, de la 20<sup>e</sup> Assemblée générale annuelle de la Métis Nation of Ontario, à Ottawa, ainsi que de la deuxième conférence Indigenous Issues in Post Secondary Education organisée par l'Université Queen's. La TD a également remis un important don au Centre des enfants inuits d'Ottawa, en plus de soutenir plusieurs programmes de bourses d'études à l'intention des étudiants autochtones.
- La Minerva Foundation offre un programme exhaustif appuyant les femmes autochtones à la recherche d'un emploi durable. La TD a versé 70 000 \$ aux programmes d'action sociale communautaire Helping Women Work et Combining Our Strength, qui offrent un mentorat et un encadrement axés sur les occasions de carrière aux femmes autochtones, dans le cadre de projets pertinents et sensibles aux particularités culturelles.
- Acces Employment organise le Talk English Café, soit une occasion pour les nouveaux arrivants à la recherche d'un emploi de se réunir, d'accroître leur maîtrise de l'anglais, de réseauter et de préparer leurs entrevues. Le projet jouit d'un impressionnant taux de participation, attirant plus de 1 300 participants en 2013.
- Le programme Women Moving Forward aide les femmes à briser le cycle de la pauvreté en réduisant la dépendance à l'égard de l'aide sociale chez les mères monoparentales. Ce programme enseigne aux femmes les compétences requises pour entreprendre une carrière et leur fournit les outils pour surmonter les obstacles systémiques. Nous avons versé 50 000 \$ pour appuyer ce projet, et les fonds précédemment offerts par la TD ont permis de mener une étude sur le rendement social sur les investissements, laquelle a démontré la valeur à long terme du programme.

#### + La TD et les communautés autochtones du Canada

## Bénévolat et mobilisation

« Nous croyons que les programmes comme le Réseau de bénévolat TD profitent à toutes les parties : à la TD, à la collectivité, à nos employés et, surtout, aux personnes dont la vie est touchée par ces activités. Lorsque les employés ont la possibilité de combiner leur passion et leurs activités quotidiennes au travail, il est plus facile pour eux de sentir qu'ils font partie de l'entreprise. »

Teri Currie, chef de groupe, Canaux directs, Services communs de l'entreprise, Marketing et Stratégies liées aux effectifs



### Mettre nos collectivités et nos employés en relation

Nous avons mis sur pied plusieurs initiatives pour aider nos employés à s'impliquer auprès de nos collectivités dans le besoin et à tisser des liens avec celles-ci.

**Réseau de bénévolat TD :** En 2013, nous avons lancé un nouveau système pour faire passer le bénévolat au niveau supérieur. Le Réseau de bénévolat TD est une plateforme en ligne qui associe des personnes intéressées à faire du bénévolat à des organismes locaux ayant des besoins. Les employés de la TD peuvent y créer leur profil, préciser leurs compétences, trouver des activités qui correspondent à leurs intérêts et à leurs objectifs de perfectionnement professionnel, faire le suivi de leurs heures de bénévolat et demander une subvention pour bénévolat TD. La plupart des plateformes de bénévolat permettent d'en faire autant, mais nous avons poussé l'idée encore plus loin en invitant les organismes à y afficher directement les occasions de bénévolat, leur donnant ainsi instantanément accès à plus de 85 000 employés.

Au cours des six premiers mois suivant le lancement du Réseau de bénévolat TD, 11 091 employés s'y sont inscrits au et y ont consigné plus de 29 000 heures de bénévolat.

**Programme d'encouragement au bénévolat :** Lorsqu'un employé de la TD effectue, sur une période de 12 mois, 40 heures ou plus de bénévolat auprès d'un organisme enregistré, celui-ci est admissible à une subvention de 500 \$ que la TD versera au nom de l'employé.

Au Canada, la TD a distribué 317 500 \$ en subventions pour bénévolat à 510 organismes différents où des employés de la TD ont offert de leur temps. Aux États-Unis, les subventions pour bénévolat ont totalisé 103 000 \$.

#### Occasions commanditées par la TD :

Nous avons organisé nos propres campagnes, comme celle des Journées des arbres TD, afin d'inciter nos employés à faire du bénévolat dans leur collectivité.

**Bénévolat pour Centraide :** La campagne de Centraide est la plus importante campagne de dons des employés de la TD. Les employés offrent leur soutien en participant à des tournées d'agence locales, à des encans silencieux, à des activités de bénévolat et à des événements comme des concours de cuisine ou de peinture. En 2013, les employés de la TD ont donné plus que jamais, amassant 14,7 millions de dollars.

### Progrès de 2013

Les employés ont fait du bénévolat de nombreuses façons. En voici trois exemples :

- À Leeds, au Royaume-Uni, plus de 70 employés de la TD ont participé à trois semaines « intensives » de bénévolat l'automne dernier, participant à des activités comme le nettoyage de quartiers ou le service de repas chaud à des sans-abri ou des adultes vulnérables à la St. Georges Crypt.
- Aux États-Unis, les employés ont envoyé l'équivalent de six chargements de camion d'articles de première nécessité aux soldats à l'étranger. Cinquante bénévoles ont consacré 115 heures en deux jours à l'organisation de la collecte de dons et à la préparation de 1 228 colis réconfort à envoyer aux soldats par l'entremise d'Operation Shoebox.
- Au Québec, 102 bénévoles de la TD ont visité neuf écoles pour offrir la formation L'économie pour le succès, un programme de Jeunes entreprises qui fait valoir les avantages de demeurer à l'école. Nos employés ont compté pour 33 % de l'équipe de bénévoles présentant les formations en classe de Jeunes entreprises l'an dernier.

#### Dons des employés de la TD à Centraide

(en millions de dollars)	2013	2012	2011
<b>Total</b>	<b>14,7</b>	14,0	12,5

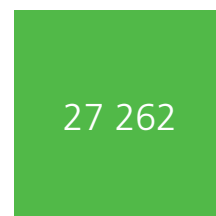
## L'apport économique de la TD

À titre d'employeur, d'acheteur, de contribuable et de fournisseur de services, la TD joue un rôle majeur au sein de l'économie. Sa contribution directe la plus importante consiste à maintenir la vigueur de ses activités grâce à une forte rentabilité; ce qui lui permet ainsi de rémunérer ses employés et ses fournisseurs, de payer des impôts aux gouvernements et de verser des dividendes aux actionnaires.

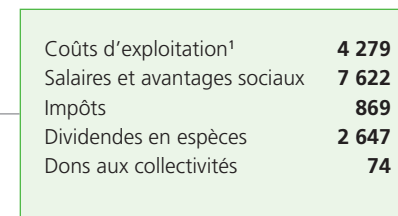
Les chiffres présentés ci-dessus témoignent de la valeur directe du Groupe Banque TD, mais nous souhaitons aussi explorer les répercussions indirectes des activités de la TD. Puisque notre méthodologie est fondée sur les modèles de Statistique Canada, l'analyse ci-dessous ne concerne que le Canada.

### Valeur économique directe générée en 2013 (en millions de dollars)

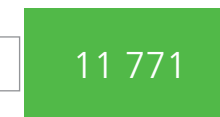
#### Revenus en 2013



#### Valeur distribuée en 2013



#### Valeur économique conservée



<sup>1</sup> Parmi les coûts d'exploitation, notons : les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing, les services professionnels et les communications. Consultez les états financiers consolidés de 2013 pour obtenir des renseignements supplémentaires.

## Analyse des Services économiques TD

La TD contribue à stimuler l'économie canadienne et le marché de l'emploi de façon directe et indirecte. Sa participation directe comprend sa contribution réelle en matière d'embauche et des dépenses engagées. Par l'achat de biens et de services, la TD a injecté 5,7 milliards de dollars dans l'économie. De plus, si les postes à temps partiel sont additionnés pour ne compter que des équivalents de temps plein, la TD emploie au total 57 000 Canadiens et Canadiennes dont la rémunération compte pour 7,6 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux. La TD a aussi versé 2,6 milliards de dollars de dividendes en espèces à ses actionnaires.

En outre, la TD participe indirectement à l'économie canadienne d'une façon positive. D'abord, au moyen d'une partie des salaires et des dividendes dépensés au Canada qui créent une demande auprès des entreprises canadiennes. Ensuite, par l'intermédiaire des autres retombées liées à la contribution de la TD qui entraînent une activité économique accrue et des embauches dans d'autres secteurs.

On estime que, dans l'ensemble en 2013, la TD a permis de soutenir l'équivalent de 109 587 emplois à temps plein et de générer une activité économique de 12,3 milliards de dollars au Canada, directement et indirectement.

Sources : Rapport annuel 2013 du Groupe Banque TD et Statistique Canada.

### Incidence de la TD sur le nombre d'emplois (en équivalence temps plein) au Canada en 2013



● Indirecte	63 521
● Directe	52 497
<b>Total</b>	<b>109 587</b>

### Incidence économique de la TD au Canada



● Indirecte	4,0 G\$
● Directe	8,3 G\$
<b>Total</b>	<b>12,3 G\$</b>

## Soutenir les propriétaires de petites entreprises

Puisque la santé économique de nos collectivités dépend en grande partie de la viabilité des petites et moyennes entreprises, la TD s'engage à les aider à réussir. Nous leur offrons notamment l'accès au financement, des services et des conseils spécialisés et des ressources de formation. Plus de la moitié de nos succursales canadiennes comptent des gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises qui peuvent conseiller les clients au sujet de solutions, de produits et de services qui répondront à leurs besoins particuliers.

- En 2013, TD Canada Trust a accordé à ses petites entreprises clientes plus de 1,6 milliard de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit.
- TD Bank apporte aussi son appui à des institutions de microfinancement qui sont de véritables moteurs de développement économique dans les collectivités défavorisées, partout en Amérique du Nord.
- Une importante majorité des prêts aux petites entreprises accordés par TD Bank en 2013 était de petits montants à l'intention d'entreprises particulièrement petites.

### Prêts aux petites entreprises aux États-Unis en 2013



# 88 %

des prêts étaient de moins de 100 000 \$



# 64 %

des prêts ont été consentis à des entreprises dont le revenu est inférieur à un million de dollars

## Réinvestir dans nos collectivités aux États-Unis

En 2013, TD Bank a versé plus de 422 millions de dollars américains par l'entremise de programmes d'investissement dans le développement communautaire à des collectivités dans le besoin :

- Le programme Low Income Housing Tax Credit appuie le développement de logements collectifs pour les personnes et les familles ayant besoin d'options de logements locatifs abordables.
- Le programme New Markets Tax Credit appuie la revitalisation de collectivités dans le besoin et à faible revenu en améliorant l'accès à des fonds pour la création d'emplois et de nouvelles possibilités économiques.
- Le programme Small Business Investment Company soutient la croissance de petites entreprises nouvelles et existantes en leur procurant un accès à des capitaux, à des prêts à long terme et à de l'aide relative à la gestion.

### Nombre de prêts de développement communautaire à l'intention de groupes à revenu faible ou moyen



● Logement abordable	58 %
● Services communautaires	35 %
● Revitalisation	6 %

- La TD a accordé 79 prêts de développement communautaire à l'intention des groupes à revenu faible ou moyen, pour un total de 140 millions de dollars américains.
- Les prêts pour le logement abordable ont financé la création de 1 021 logements pour personnes à revenu faible ou moyen.



## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Politiques publiques

## Contexte

Le secteur bancaire est hautement réglementé et exige des interactions fréquentes avec les gouvernements afin de discuter de l'incidence des politiques, tant sur le secteur que sur le public. Les gouvernements sollicitent d'ailleurs de plus en plus l'avis des entreprises et d'une grande variété d'intervenants dans l'élaboration des politiques en vue de trouver des solutions novatrices aux problèmes qui se posent.

## Importance et stratégie

Nous surveillons de près les questions politiques importantes qui pourraient avoir une incidence sur notre entreprise, nos

collectivités et la société dans tous les territoires où nous exerçons nos activités. Ces questions comprennent celles que nous avons mentionnées dans notre analyse annuelle de l'importance relative, par exemple la réforme fiscale, l'accessibilité aux services bancaires, l'abordabilité des logements et l'adaptation aux changements climatiques. Comme la TD exerce ses activités dans un secteur hautement réglementé, les changements apportés aux règlements et aux politiques régissant les services financiers nous touchent particulièrement; ainsi, nous sommes naturellement soucieux de l'instauration d'un marché financier sain et viable.

La TD participe aux questions de politique publique d'une variété de façons :

- Nous surveillons l'activité gouvernementale, les développements en matière de législation et de réglementation, afin de rester informés des questions importantes.
- Nous dialoguons avec les élus, les fonctionnaires, les organismes de réglementation et de pression dans le but de les sensibiliser à la position de la TD.
- Nous participons aux processus pertinents d'élaboration des politiques (p. ex. consultations publiques/sectorielles) en offrant idées et expertise constructives, dans le but de contribuer à l'instauration de politiques judicieuses.

Nous sommes motivés par un souci de transparence en ce qui concerne nos contributions politiques et nos interactions liées aux politiques publiques, toutes nos activités étant régies par le Code de conduite et d'éthique professionnelle et la Position en matière de lutte contre la corruption de la TD.

## Relations gouvernementales au Canada

Au Canada, le service Affaires gouvernementales coordonne le dialogue de la TD avec les politiciens et les fonctionnaires, ainsi qu'avec un grand nombre des associations sectorielles et des organismes de pression avec lesquels la Banque entretient des relations; par exemple, la TD collabore avec l'Association des banquiers canadiens sur des questions liées au secteur bancaire et avec la Toronto Financial Services Alliance en ce qui a trait aux questions propres au secteur financier et à l'économie en général.

Le groupe Relations avec les autorités de réglementation collabore avec les organismes de réglementation au Canada et à l'étranger (sauf aux États-Unis).

La TD interagit surtout avec le gouvernement fédéral, dont toutes les opérations bancaires et nombre d'autres services financiers relèvent. La TD satisfait à toutes les exigences fédérales en matière de divulgation des activités de lobbying et fait rapport de toutes ses activités au Commissariat au lobbying du Canada, conformément au règlement. Nos activités de lobbying entreprises aux niveaux provincial et municipal sont conformes à tous les règlements ou exigences de divulgation existantes dans les juridictions en question.

La TD a joué un rôle important et constructif dans les discussions entourant Bâle III, tant auprès du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et du Bureau du surintendant des institutions financières. Elle a en outre maintenu un dialogue continu avec les organismes de réglementation

tout au long de la période de consultation, tant sur une base bilatérale que par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens. Ces discussions avaient pour but de communiquer d'importants commentaires sur l'incidence potentielle de Bâle III sur le secteur bancaire canadien ainsi que sur l'ensemble de l'économie, considérée d'un point de vue macroéconomique. La participation aux discussions sur Bâle III a contribué à l'adoption de règles en matière de fonds propres plus équilibrées que celles initialement proposées.

## Relations gouvernementales aux États-Unis

Aux États-Unis, l'équipe Affaires gouvernementales et réglementaires s'occupe de gérer les relations avec les organismes de réglementation, les élus et les autres employés gouvernementaux aux niveaux fédéral, étatique et local. De plus, l'équipe coordonne les relations

de la Banque avec les associations commerciales, comme la American Bankers Association et la Financial Services Roundtable.

TD Bank se conforme à tout les exigences relatives à ses relations avec les représentants du gouvernement et à tout autre loi, règle ou règlement qui les régissent. Nous avons adopté une politique complète en matière de cadeaux et de divertissements qui interdit toute forme de cadeau de quelque nature des employés et des directeurs de la Banque aux représentants du gouvernement américain, et nous offrons une formation exhaustive en matière d'éthique aux employés qui ont des relations avec les représentants gouvernementaux.

**+ Prises de position sur des politiques publiques importantes en 2013**

**+ Contributions politiques**

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Approche fiscale

## Contexte

Au cours des deux dernières années, les groupes de travail gouvernementaux en Amérique du Nord et en Europe ont demandé à des multinationales importantes d'expliquer leurs politiques fiscales, plus précisément en ce qui concerne la façon dont elles réduisent l'impôt qu'elles paient dans leurs pays d'origine et d'accueil.

## Importance et stratégie

La TD continue à collaborer sur une base transparente avec les autorités fiscales dans tous les territoires où elle exerce ses activités. Notre stratégie consiste notamment à conserver des actifs dans différents territoires afin de faire concurrence à nos concurrents non traditionnels. Elle comprend également :

- L'établissement et la gestion des processus de gouvernance fiscale rigoureux garantissant la conformité aux obligations de déclaration d'informations fiscales dans tous les territoires où nous exerçons nos activités;

- La consultation des principaux cabinets juridiques et comptables pour obtenir des conseils et des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité;
- La collaboration à long terme et de façon proactive avec les décideurs et les dirigeants des administrations fiscales.

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes payées dans le cadre de nos activités. Celles-ci comprennent :

- Les impôts à payer sur le bénéfice;
- Les charges sociales pour 86 067 employés dans 16 pays;
- Les taxes de vente et d'opération non remboursables (TVA, TVH et TPS);
- Les impôts sur les dépenses en immobilisations et les primes d'assurance;
- Les taxes sur l'immobilier et les activités commerciales.

### Impôts et taxes payés en espèces par la TD – données retraitées en fonction de la version II des Normes internationales d'information financière (IFRS)<sup>1</sup>

(en millions de dollars)	2013	2012	2011
Impôts sur les bénéfices	1 135	1 085	1 326
Charges sociales	404	383	367
Taxes de ventes et d'opération	380	352	339
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	140	141	147
Taxes sur l'immobilier et les activités commerciales	169	156	149
<b>Total</b>	<b>2 228</b>	<b>2 117</b>	<b>2 328</b>
Taux d'imposition réel – reporté	15,1 %	14,8 %	18,6 %
Taux d'imposition total réel	25,9 %	25,4 %	28,6 %

<sup>1</sup> En raison des modifications apportées dans la version II des Normes internationales d'information financière, les chiffres présentés ici ne correspondent pas à ceux des états financiers.

## Impôts et taxes que nous payons et recueillons

2,2 milliards de dollars

impôts et taxes payés par la TD en 2013

1,9 milliard de dollars

d'impôt et de taxes perçus auprès des employés et des clients au nom des gouvernements

### Types d'impôts et de taxes versés par la TD



● Impôt sur les bénéfices	51 %
● Charges sociales	18 %
● Taxes sur l'immobilier et les activités commerciales	8 %
● Taxes de ventes et d'opération	17 %
● Taxes sur le capital et les primes d'assurance	6 %

La TD perçoit des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Elle assume les coûts administratifs associés à cette tâche, car elle comprend les avantages que celle-ci présente pour l'économie en général. Les impôts que nous recueillons comprennent :

#### Impôts et taxes liés aux employés :

- Portion des charges sociales imputée aux employés
- Retenues d'impôt au nom des employés

#### Impôts et taxes liés aux clients :

- Impôt foncier au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire
- Taxe sur les opérations pour les opérations des clients auxquels les taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

## Notre politique fiscale

Nous partageons pleinement l'avis de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à savoir que les contribuables et les autorités fiscales ont tout à gagner d'un régime de divulgation et d'une transparence accrue. En effet, de meilleures relations ont l'avantage de permettre aux autorités fiscales de mieux évaluer le risque et réduire les coûts d'application de la loi, et aux contribuables de mieux gérer le risque fiscal et réduire les coûts d'observation.

Pour renseigner les autorités fiscales sur les changements qui s'opèrent dans le secteur bancaire, nous organisons des séances d'information qui portent sur une gamme de sujets propres à ce secteur. Ces séances favorisent les discussions sur les tendances et les problèmes liés à la fiscalité. En cas de différend avec les autorités fiscales concernant l'interprétation et l'application de la loi, la politique de la TD préconise la résolution rapide du différend dans un esprit de transparence et de collaboration.

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Approvisionnement

## Contexte

- La gestion de la chaîne d'approvisionnement se transforme et gagne en complexité. Les marchés de l'approvisionnement étant désormais de nature mondiale, l'interconnexion accrue entre acheteurs et fournisseurs exige par ailleurs que l'on procède avec soin.
- En 2013, les enjeux associés à l'approvisionnement se sont révélés clairement dans le cadre des tragédies au Bangladesh, alors que de plus en plus de consommateurs font le lien entre les produits sur les rayons et les conditions de travail dans les usines à l'autre bout du monde.

## Importance et stratégie

Faisant affaire avec des milliers de fournisseurs chaque année, la TD se fait un devoir d'exercer une influence et d'encourager l'adoption de pratiques éthiques, environnementales et socialement viables d'un bout à l'autre de ses chaînes d'approvisionnement. Chaque fois que c'est possible, la TD achète des produits et services de fournisseurs qui partagent ses valeurs et qui adoptent des pratiques responsables.

En collaboration avec les groupes de gouvernance d'entreprise et de gestion du risque de la TD, les Services d'approvisionnement stratégique entreprennent une variété d'activités pour s'assurer que nos fournisseurs travaillent efficacement avec la TD pour offrir des biens et services de grande qualité à ses clients et à ses employés.

## Référence en matière de rendement

- ✓ DiversityInc classe la TD Bank parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité, en partie en raison de ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.

## Faits saillants de notre rendement

Nous avons dépensé

**5,7** milliards de dollars

en biens et services.

**100 %**  
des transactions  
d'approvisionnement

dont le coût était supérieur à 250 000 \$ ont fait l'objet d'une évaluation d'approvisionnement responsable.

### Objectifs

Objectifs de 2013	État	Résultats de 2013	Objectifs de 2014
Mettre en œuvre la Politique d'approvisionnement responsable, qui est entrée en vigueur le 1 <sup>er</sup> novembre 2012.	●	Réussi.	Adopter un processus pour l'évaluation continue des fournisseurs en fonction de la Politique d'approvisionnement responsable.
Accroître les occasions pour les fournisseurs diversifiés	●	275 fournisseurs diversifiés ont exprimé leur intérêt à titre de fournisseurs potentiels.	Objectif maintenu en 2014

## La chaîne d'approvisionnement de la TD

La TD faisant partie du secteur des services, ses chaînes d'approvisionnement appuient et étayent la livraison de biens et services à nos clients et à nos collègues. Plus de 99 % de nos dépenses d'approvisionnement se font auprès de fournisseurs basés en Amérique du Nord.

### Aperçu des dépenses relatives à la chaîne d'approvisionnement de la TD

Activités d'exploitation	25 %
Services professionnels	24 %
TI et communications	21 %
Services de RH, voyage et marketing	16 %
Immobilier	14 %

## Approvisionnement responsable

En novembre 2012, nous avons mis en place une nouvelle Politique d'approvisionnement responsable qui intègre une grande variété de critères relatifs à la durabilité aux pratiques et aux processus décisionnels de la TD en matière d'approvisionnement. La nouvelle politique décrit les critères relatifs aux droits de la personne, à l'éthique et à l'environnement ainsi que des normes de performance auxquels doivent se conformer nos fournisseurs. Les fournisseurs potentiels qui participent à un appel d'offres doivent remplir un questionnaire détaillant :

- Leur performance en matière de responsabilité d'entreprise;
- Leur historique en matière de santé et de sécurité;
- Leurs pratiques en ce qui concerne les droits de la personne et du travail, y compris des données sur le travail des enfants et le travail forcé;
- Leurs efforts en matière de diversité et d'inclusion;
- Leur code de conduite, d'éthique et de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
- Les efforts qu'ils ont engagés pour soutenir la durabilité écologique.

[+ Résumé de la Politique d'approvisionnement responsable \(PDF\)](#)

- Les fournisseurs doivent aussi y divulguer toute infraction ou tout incident survenu et mentionner les étapes suivies pour corriger le problème à la source, le cas échéant.
- Dans le cadre de son processus d'évaluation des risques, la TD attribue une cote de risque au type de produit ou service faisant l'objet d'un appel d'offres. Nous faisons ensuite preuve de diligence accrue à l'égard d'appels d'offres comportant des risques plus importants.
- Au cours du processus d'évaluation, nous consultons parfois les Ressources humaines ou Environnement TD afin d'évaluer le rendement social ou environnemental du fournisseur.

Le questionnaire et le processus d'évaluation permettent à la TD de s'assurer que ses priorités en matière d'approvisionnement responsable ont des répercussions dans le marché d'approvisionnement. Nous sommes heureux des réactions positives des fournisseurs ainsi que de leur volonté de corriger les lacunes repérées. Un fournisseur a d'ailleurs commenté en disant : « Nous savions que nous devrions déjà avoir de telles politiques en place, et nous nous attendons à ce que d'autres clients nous présentent des exigences similaires également. »

En 2014, nous comptons mettre en œuvre l'évaluation continue de nos fournisseurs en fonction de notre Politique d'approvisionnement responsable.

## Code de conduite des fournisseurs

Le code de conduite des fournisseurs de la TD offre encore plus de transparence relativement aux attentes de la TD. Le code reflète et encadre les principes établis dans la Politique d'approvisionnement responsable de la TD ainsi que les normes et les obligations minimales en matière de performance que les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter en faisant affaire avec la TD.

[+ Code de conduite des fournisseurs \(PDF\)](#)

## Sous la loupe : Minerais stratégiques

Le volet du Dodd-Frank Act portant sur les minerais stratégiques entrera en vigueur le 31 mai 2014 et exigera alors des entreprises qu'elles déclarent leur utilisation de produits contenant des minerais issus de la République démocratique du Congo (RDC) et d'autres régions où surviennent conflits armés et violations des droits de la personne. Même si les fabricants sont directement ciblés, l'approvisionnement de la TD pourrait l'être également selon les produits qu'elle achète et les entreprises qui les lui fournissent. Nous continuons à surveiller cette question de près pour que les fournisseurs de la TD se conforment aux exigences du Dodd-Frank Act quant à ces minerais.

### Rendement en matière d'évaluation des fournisseurs en 2013

Appel d'offres en cours	58 appels d'offres sont en cours au moment où nous rédigeons ce rapport. Un appel d'offres peut comprendre plusieurs fournisseurs pour un même projet.	
Contrats conclus	Nombre total de fournisseurs ayant rempli le questionnaire de la TD	<b>85</b>
	Nombre total de fournisseurs retenus	<b>37</b>
<b>Parmi lesquels :</b>		
	• Tous les critères de la TD ont été respectés	<b>16</b>
	• Les critères ont été acceptés et une date de suivi, établie	<b>17</b>
	• Engagement à court terme – aucun suivi requis	<b>4</b>

## Diversité des fournisseurs

La diversité et l'intégration font partie intégrante de la façon dont nous exerçons l'ensemble de nos activités, et notre programme nord-américain de diversité des fournisseurs témoigne de notre engagement à cet égard. Créé en novembre 2011, dans le but de permettre aux fournisseurs diversifiés de rivaliser sur un pied d'égalité avec les autres fournisseurs potentiels dans le cadre de notre processus de sélection, le programme vise à intégrer les femmes, les minorités visibles, les Autochtones, les LGBTQIA, les personnes handicapées, les anciens combattants et autres groupes minoritaires au sein de la chaîne d'approvisionnement de la TD. Grâce à ce programme, la TD noue des relations avec

des fournisseurs diversifiés et soutient les économies locales.

Afin de trouver des fournisseurs certifiés pour les groupes désignés, la TD a formé un partenariat avec les six principaux organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord, lesquels ont pour fonction de certifier la qualification « diversifié » des fournisseurs. Nous sensibilisons aussi nos propres employés et misons sur toutes les équipes Diversité de la TD pour faire connaître notre programme de diversité des fournisseurs.

[+ Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels](#)

## Progrès de 2013

- Nous avons continué à faire affaire avec des fournisseurs considérés comme diversifiés en plus d'entreprendre des recherches relativement à de nouveaux contrats potentiels. L'an dernier, 13 nouveaux fournisseurs diversifiés ont été invités à participer à des appels d'offres. Parmi les ententes conclues, huit d'entre elles ont mené à l'octroi de contrats importants à des fournisseurs certifiés.
- La TD a contribué au développement de fournisseurs diversifiés en offrant :
  - Des occasions de mentorat et de réseautage leur permettant de s'informer, d'échanger des idées, d'accroître leurs capacités commerciales et d'établir des relations avec la TD et d'autres entreprises;
  - Des ateliers et des webinaires éducatifs sur des sujets tels que l'approvisionnement responsable et la façon de faire affaire avec la TD.
- Le responsable du programme de diversité des fournisseurs de la TD a été nommé au conseil d'un organisme canadien de certification.
- La TD a réuni les représentants de quatre organismes américains dans le cadre d'une rencontre d'information sur le processus de certification. Un échantillon représentatif de propriétaires d'entreprises diversifiées qui envisageaient d'entreprendre le processus de certification ont assisté à l'événement.

## Sous la loupe : Approvisionnement responsable

Caroline Booth est entrée au service de la TD en 2010 pour superviser et gérer la stratégie mondiale d'approvisionnement de la TD. Elle est également l'auteure du livre d'affaires à succès *Strategic Procurement: Organizing suppliers and supply chains for competitive advantage*. Nous avons demandé à Caroline de nous parler de l'approvisionnement responsable.

### Q : Pourquoi l'approvisionnement responsable est-il important pour la TD?

**R :** La TD dépense plus de cinq milliards de dollars annuellement en biens et services afin d'exercer ses activités et d'appuyer les services aux clients. Alors que nous travaillons continuellement à améliorer et à intégrer des pratiques responsables à l'échelle de l'entreprise, ne pas étendre ces efforts à notre chaîne d'approvisionnement reviendrait à manquer une occasion importante d'agir en fonction de cette priorité. La responsabilité d'entreprise est très importante à la TD, et elle doit l'être pour nos fournisseurs également. Cela relève du bon sens en plus d'être une extension de tout ce que nous cherchons à accomplir en tant qu'employés.

### Q : Pourquoi la diversité des fournisseurs est-elle importante?

**R :** Parce qu'elle reflète les valeurs qui nous tiennent à cœur. Certains de nos clients sont propriétaires d'entreprises qui pourraient également devenir des fournisseurs de la TD. En nous engageant à l'égard de la diversité des fournisseurs, nous investissons dans nos collectivités et nous renforçons nos relations.

### Q : Est-il de plus en plus difficile de s'approvisionner de façon responsable?

**R :** La chaîne d'approvisionnement n'est plus une chaîne. Il s'agit d'un vaste et complexe réseau qui dépasse les frontières géographiques, et nous devons bien comprendre la valeur et les risques qui découlent de nos activités. L'approvisionnement responsable est un outil important dans la gestion de cette complexité et est en constante évolution, tout comme notre compréhension de l'incidence sociale et environnementale.



### Q : Qu'est-ce qui vous a étonné de la mise en œuvre de cette nouvelle politique?

**R :** Je m'attendais à une certaine réticence de la part de nos fournisseurs, puisque nous leur demandons de fournir plus de renseignements. Dans les faits, toutefois, c'est tout le contraire qui s'est produit. Non seulement tous les fournisseurs qui ont reçu le questionnaire l'ont rempli, mais ils en ont aussi bénéficié. Dans les cas où nous avons souligné une lacune, les fournisseurs ont été désireux de les corriger et reconnaissaient la pertinence de le faire.

### Q : À quoi peut-on s'attendre?

**R :** Nous continuerons à intégrer des pratiques d'approvisionnement responsable à l'échelle de l'entreprise. Un processus d'évaluation rigoureux fait maintenant partie du processus de sélection des fournisseurs, et nous devons mettre en place un processus pour procéder à des évaluations similaires tout au long de la durée des contrats. Nous continuerons à travailler là-dessus en 2014.





lea·der·ship

*nom masculin*

1. Attitude de meneur au sein d'un groupe de personnes ou d'une organisation.

## Notre mode de fonctionnement

## Notre mode de fonctionnement

### Problématiques importantes en 2013 :

- ★ Gouvernance d'entreprise
- ★ Rémunération des dirigeants
- ★ Gestion des risques
- ★ Éthique et intégrité
- ★ Confidentialité, sécurité et prévention de la fraude

## Faits saillants de notre rendement

Le dividende annuel versé par la TD a augmenté de 12 % par rapport à l'an dernier

en plus de deux autres augmentations de dividendes versés au cours de l'exercice 2013.

Corporate Knights, dans son rapport Diversity in the Boardroom de 2012, a classé la TD au septième rang

parmi les dix meilleures sociétés au Canada quant à la représentation féminine au sein de son conseil d'administration.

La TD est nommée la meilleure banque en Amérique du Nord par le magazine Euromoney pour une troisième année consécutive.

## lea·der·ship

*nom masculin*

À la TD, le leadership implique de s'intégrer à une entité qui transcende l'individu. Nous attendons de nos leaders qu'ils fassent en sorte que la TD se démarque de toutes les autres banques. Nous aspirons à faire croître notre entreprise, mais seulement si la TD conserve ce faisant son essence. Nous ne sacrifierions pas ce qui nous a menés là où nous sommes. C'est là que le profil de leadership prend tout son sens : dans les gestes, les décisions et les paroles de nos dirigeants.

Dans une organisation aussi vaste et complexe, on ne peut tenir pour acquis que le personnel assimilera la culture et les valeurs de l'entreprise uniquement en y travaillant. Nous avons investi des ressources considérables dans le programme Build For The Future, un espace de discussion et d'exploration permettant à la culture de leadership de la TD d'être acquise et transmise à la prochaine génération de dirigeants.

Plus de 1 500 dirigeants ont suivi la formation, dont plusieurs modules étaient enseignés par de hauts dirigeants de la TD. Le programme comprend une période de questions de deux heures animée par Ed Clark, le chef de la direction, où plusieurs sujets, notamment la culture, les valeurs, les actions et le rôle social de la TD, sont abordés sans détour.

Le profil de leadership et le programme Build for the Future ont contribué à créer une vision du leadership partagée par tous les employés de la TD. Nous sommes convaincus que malgré le changement de chef de la direction, le leadership, la stratégie, la culture et les valeurs de la TD demeureront inchangés.

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Gouvernance d'entreprise

## Contexte

- Nous avons souvent la preuve qu'une gouvernance interne solide, une réglementation efficace et une forte culture d'entreprise sont nécessaires pour adopter en tout temps une conduite responsable.

## Importance et stratégie

La TD est résolue à observer les normes les plus élevées en matière d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme, et ce, à tous les égards, sans exception et à tout moment, dans le cadre de ses activités.

L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à notre réussite, mais la manière de les atteindre l'est tout autant. La TD s'attend à ce que ses employés et administrateurs évaluent toutes les décisions d'affaires qu'ils ont à prendre et tous les gestes qu'ils ont à faire pour

le compte de l'organisation selon le caractère juste, honnête et équitable de ceux-ci, et ils sont tenus de le faire. Cette exigence s'applique à tous les échelons de l'organisation, qu'il s'agisse des décisions majeures prises par le conseil d'administration (le « conseil ») ou des activités quotidiennes exercées par l'entreprise.

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 TD.

« *Tout ce que nous faisons devrait avoir une valeur pour la société.* »

Ed Clark, lors d'une séance de questions du programme Build for the Future

## Conseil d'administration de la TD (en date du 31 octobre 2013)

### Diversité au sein du conseil

% d'administratrices	<b>35,7 %</b>
% d'administrateurs provenant de minorités visibles	<b>7,1 %</b>
% d'administrateurs indépendants	<b>Plus de 92 %</b>



► VISIONNER LA VIDÉO  
**Comment la TD réagit-elle à la perte de confiance envers les banques?**

**Nombre de membres indépendants** **13**

**Conseil et président distincts** **Oui**

**Comités du conseil d'administration et nombre de rencontres**  
 (pour la période de 12 mois se terminant le 31 octobre 2013)

Conseil complet	<b>12</b>
Comité de gouvernance	<b>6</b>
Comité du risque	<b>9</b>
Comité d'audit	<b>10</b>
Comité des ressources humaines	<b>6</b>

## Évaluations du conseil

Le conseil évalue annuellement l'efficacité du conseil et de son président, des comités et de leur président, de chaque administrateur et du chef de la direction. Le comité de gouvernance, en collaboration avec des conseillers indépendants, mène le processus annuel de rétroaction. Dans le cadre de ce processus, le conseil adopte une approche aux visées constructives et tente de s'assurer que des programmes adéquats sont offerts pour améliorer constamment les compétences des administrateurs ainsi que le bon fonctionnement et l'efficacité du conseil.

## Recrutement

Le conseil d'administration est d'avis que ses membres devraient avoir des formations et des expertises diversifiées. Le comité de gouvernance, chargé de recommander des candidats aux postes d'administrateur, s'efforce également de favoriser la diversité dans la plus haute instance de gouvernance à la TD. Le conseil est déterminé à donner l'exemple en comptant des membres de toutes provenances et croit que l'engagement de la TD en matière de diversité fait partie intégrante de la stratégie et de l'exploitation dans un environnement d'affaires toujours plus mondialisé.

Vous trouverez dans notre site Web un résumé du processus de recrutement des nouveaux administrateurs et une description des compétences recherchées pour assumer les nombreuses responsabilités de ce rôle.

**+ Information concernant les pratiques en matière de gouvernance**

## Succession du chef de la direction

Pour tout conseil d'administration, la nomination d'un nouveau chef de la direction est d'une importance cruciale pour assurer une transition sans heurts. En 2013, le conseil d'administration de la TD a terminé le processus de relève du chef de la direction, favorisant la continuité du leadership, de la stratégie, de la culture et des valeurs essentiels à la réussite à long terme de la TD. Le conseil a annoncé que M. Bharat B. Masrani occuperait le poste de chef de l'exploitation à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013, et le poste de président du Groupe et chef de la direction à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2014.

## Autres activités des comités du conseil en 2013

- Revue des stratégies d'investissement et du rendement des régimes de retraite des employés de la TD;
- Revue de la rémunération des employés de première ligne au Canada et aux États-Unis;
- Approbation et supervision de la mise en œuvre d'une nouvelle politique mondiale sur la protection des renseignements personnels;
- Supervision de l'efficacité des contrôles internes de la Banque;
- Approbation et supervision de la mise en œuvre de priorités stratégiques en matière de lutte mondiale contre le blanchiment d'argent;
- Examen des progrès réalisés en matière de résolution des plaintes et approbation d'une nouvelle politique de traitement des plaintes et de communication de l'information à la clientèle;
- Revue des tableaux de pointage trimestriels sur les risques de l'entreprise;
- Approbation du plan de reprise des activités en cas de crise, qui assure l'efficacité et la pérennité de la gouvernance, de la gestion des risques et des contrôles de la TD;
- Supervision de la suite de l'élaboration d'un cadre formel d'identification des risques émergents.

**+ Vous trouverez dans la Circulaire de procuration 2014 davantage de renseignements sur les activités du conseil d'administration et de ses comités.**

## Prix reçus en 2013



L'organisation Comptables professionnels agréés du Canada a décerné à la TD un prix d'excellence pour l'information sur la gouvernance d'entreprise.



La TD a reçu huit prix décernés par *IR Magazine*, notamment ceux de la meilleure gouvernance d'entreprise, de la meilleure information financière, des meilleures rencontres avec la communauté des investisseurs, ainsi que le grand prix des meilleures relations avec les investisseurs parmi les sociétés à forte capitalisation.

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

## Rémunération des dirigeants

### Contexte

La rémunération des dirigeants a continué de faire la manchette partout dans le monde en 2013, notamment ces nouvelles :

- Aux États-Unis, la Securities and Exchange Commission a proposé des règles relatives à la divulgation du ratio entre le salaire du chef de la direction et le salaire médian des employés<sup>1</sup>.
- En Suisse s'est tenu un référendum portant sur la possibilité d'imposer (ou de refuser) un ratio maximal entre le salaire du chef de la direction et celui des employés<sup>2</sup>.

### Importance et stratégie

La TD emploie une stratégie équilibrée en matière de rémunération des dirigeants, afin de recruter, de maintenir en fonction et de motiver des dirigeants ayant un rendement supérieur, en vue de créer une valeur durable et à long terme pour les actionnaires.

Notre Circulaire de procuration définit les six principes auxquels nous souscrivons en matière de rémunération et présente des renseignements détaillés sur notre approche, notamment sur notre façon d'aligner la rémunération sur le rendement au fil du temps. Une composante clé de notre approche consiste à reporter une part importante de la rémunération

accordée aux dirigeants et à plusieurs autres employés. Cette rémunération différée est acquise après une période d'au moins trois ans et est liée au cours de l'action de la TD, ce qui nous assure que les décisions sont prises dans l'intérêt supérieur à long terme de la Banque et de ses actionnaires.

Veuillez consulter la [Circulaire de procuration 2014](#) pour en savoir davantage sur la rémunération des dirigeants et des membres du conseil d'administration.

### Progrès en 2013

En 2013, six banques canadiennes, dont la TD, ont reçu des propositions d'actionnaires relatives à l'analyse comparative horizontale. Pour faire suite à ces propositions, les banques ont commandé conjointement un rapport dans le but de comprendre les éventuels effets indésirables de l'analyse comparative horizontale sur la rémunération des dirigeants.

L'étude a été menée par une firme indépendante, Meridian Compensation Partners, qui se spécialise dans la prestation de conseils sur la rémunération des dirigeants aux conseils d'administration. Le rapport, largement inspiré d'études universitaires existantes, révélait plusieurs mesures de protection à utiliser dans le cadre de l'analyse comparative horizontale pour prévenir les résultats indésirables.

Les membres du comité des ressources humaines du conseil d'administration ont examiné les conclusions du rapport et ont échangé sur le sujet.

**+** [Canadian Banks – Review of Horizontal Benchmarking and Its Impact on CEO Compensation and Pay Disparity](#)

<sup>1</sup> [www.sec.gov/News/PressRelease/Detail/PressRelease/1370539817895?dm\\_i=HTX,1UJ3B,2UJMRU,6M7ZG,1](http://www.sec.gov/News/PressRelease/Detail/PressRelease/1370539817895?dm_i=HTX,1UJ3B,2UJMRU,6M7ZG,1)

<sup>2</sup> [www.globalcompensationinsights.com/2013/12/switzerlands-112-initiative-failed-but-the-hot-debate-for-pay-equality-continues-as-grassroots-organizations-in-switzerland-push-for-basic-income-guarantee/](http://www.globalcompensationinsights.com/2013/12/switzerlands-112-initiative-failed-but-the-hot-debate-for-pay-equality-continues-as-grassroots-organizations-in-switzerland-push-for-basic-income-guarantee/)

## Conclusions importantes du rapport

- Après une augmentation importante du salaire des chefs de la direction des banques avant 2000, le salaire des chefs de la direction est demeuré depuis relativement stable, et le ratio de leur salaire par rapport à celui des employés a diminué.
- Les causes de l'augmentation du salaire des dirigeants sont nombreuses et complexes. Il n'y a pas de lien causal fort entre l'analyse comparative horizontale et l'augmentation du salaire.
- L'augmentation de la taille et de la complexité des entreprises explique en partie la disparité croissante entre le salaire des chefs de la direction et celui des autres employés. Le chef de la direction doit gérer une organisation vaste et complexe dans son ensemble, ce qui change radicalement la nature de ses fonctions et l'ampleur de ses responsabilités. Par contre, les tâches courantes des employés ne varient généralement pas en fonction de la taille de l'entreprise.
- Les six banques canadiennes dont il est question dans le rapport ont connu une croissance importante depuis 1995. Ensemble, de 1995 à 2012, les banques ont augmenté la taille de leurs actifs de plus de 315 %, et leur capitalisation boursière, de 739 %, alors que la rémunération groupée des chefs de la direction a connu une augmentation nominale de 240 %.

## Conclusions du rapport de recherche

- La comparaison horizontale de la rémunération, lorsqu'elle est bien faite, fournit un contexte pertinent et des renseignements importants pour les comités du conseil qui déterminent la rémunération des dirigeants.
- L'étude comparative verticale est selon toute vraisemblance insuffisante pour guider les comités, mais peut tout de même étoffer le contexte et ainsi contribuer à la prise de décisions.

À la lumière de ce rapport, nous avons saisi l'occasion de réexaminer les pratiques actuelles de la TD et avons constaté que notre approche correspond globalement à celle préconisée par le rapport. L'une des mesures de protection que nous avons adoptées consiste à évaluer les décisions en matière de rémunération de la haute direction dans le contexte des décisions pour l'ensemble de l'entreprise. Le comité des ressources humaines du conseil d'administration continuera de revoir régulièrement les programmes de rémunération, de retraite et d'avantages pour bien établir le cadre du processus décisionnel en matière de rémunération des dirigeants.

## Vote consultatif sur la rémunération (Say-on-Pay)

Toutes les banques canadiennes ont adopté le vote consultatif sur la rémunération en 2010. Ce processus permet aux actionnaires d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de la rémunération des dirigeants et représente un moyen de tenir les comités de rémunération responsables de leurs décisions.

Les résultats laissent croire que les actionnaires sont d'accord avec l'approche du conseil d'administration en matière de rémunération décrite dans la Circulaire de procuracy.

### Résultats du vote consultatif sur la rémunération (% de votes en faveur)

	2013	2012	2011
<b>TD</b>	<b>94,5 %</b>	93,7 %	96,6 %
<b>Moyenne au Canada</b>	<b>89,2 %</b>	91,8 %	93,9 %
<b>Moyenne aux États-Unis</b>	<b>91,3 %</b>	90,2 %	90,9 %

## Tenir compte des facteurs ESG dans la rémunération des dirigeants

La rémunération fondée sur le rendement est calculée en fonction de mesures financières et non financières. Pour la plupart des employés et des membres de la direction, les mesures non financières comprennent les cotes de l'indice d'expérience de la clientèle et de l'Indice Wow de la clientèle. Sur le plan individuel, tous les dirigeants et les employés sont encouragés à

se fixer des objectifs de rendement significatifs dans quatre catégories importantes : client, exploitation, finances, employé et collectivité. Ces objectifs servent de base à l'évaluation du rendement, qui a une influence directe sur la rémunération, conformément à la philosophie de la Banque de récompenser ses employés en fonction de leur rendement.



## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Gestion des risques

## Contexte

- La théorie du « trop grand pour faire faillite » a donné lieu à une surveillance accrue des banques et de leur approche de gestion des risques.
- Il est communément accepté que des pratiques de gestion des risques exemplaires et des déclarations transparentes contribuent à rétablir la confiance à l'égard du secteur bancaire et favorisent la stabilité financière<sup>1</sup>.

## Importance et stratégie

Le chef de la direction et l'équipe de la haute direction de la TD donnent le ton en ce qui concerne la tolérance au risque de la TD, qui détermine nos missions, notre vision et nos principes directeurs. Ces objectifs de gouvernance donnent forme à la culture de risque de la TD, selon laquelle nous prenons uniquement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Grâce à notre cadre de gestion des risques de l'entreprise et à notre énoncé de tolérance au risque, nos actionnaires et nos employés ont une compréhension commune de notre façon de traiter les risques.

## Principes de l'énoncé de tolérance au risque de la TD

**Nous prenons les risques nécessaires à la conduite de nos affaires, mais uniquement lorsque ces risques :**

1. cadrent avec notre stratégie d'affaires et qu'il nous est possible de les comprendre et de les gérer;
2. n'exposent pas l'entreprise à des situations de pertes ponctuelles graves – c.-à-d. nous ne « misons pas la Banque » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit;
3. ne sont pas susceptibles de porter préjudice à la marque TD.

## Gestion des risques à la TD

- La TD utilise un modèle de « trois lignes de défense » qui indique le rôle des unités fonctionnelles, des groupes de gouvernance, de risque et de contrôle, et de l'Audit interne relativement à la gestion des risques dans l'ensemble de la TD.
- La TD surveille les niveaux de risque et en fait régulièrement rapport par comparaison avec la tolérance au risque de la Banque, et elle communique les activités de surveillance des risques à la haute direction, au conseil et à ses comités.
- À l'échelle de l'entreprise, nous déployons des programmes de communication liée aux risques et des séances de formation et d'orientation pour les employés, et nous participons à des conférences sur la gestion des risques à l'interne.
- Cinq membres du conseil d'administration ont un bagage en gestion des risques.

## Faits saillants de 2013

- En plus de réviser et d'approuver le cadre de gestion des risques de l'entreprise et l'énoncé de tolérance au risque, nous avons continué d'élaborer et d'améliorer d'autres cadres de gestion des risques pour toutes les catégories majeures de risque de la Banque.
- Nous mettons en application notre processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit dans nos activités de crédit et de prêt des services bancaires personnels, commerciaux et de gros.
- La TD surveille activement, gère et continue d'améliorer sa capacité d'atténuer les risques relatifs à la technologie et à la sécurité en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques exemplaires, en évaluant les vulnérabilités et les menaces, et en y répondant fermement.
- Nous avons effectué des auto-évaluations de la direction concernant les dispositions de gouvernance de la gestion des risques figurant dans les lignes directrices en matière de gouvernance du BSIF, étudié les pratiques gagnantes du secteur quant à la gestion des risques des fournisseurs, répondu aux exigences réglementaires et produit des rapports d'agrégation des données sur les risques.

Pour en savoir davantage sur l'approche de gestion des risques de la TD, veuillez consulter le rapport annuel.

**+ L'approche de gestion des risques de la TD et la Circulaire de procuration 2014**

<sup>1</sup> Enhancing the Risk Disclosure of Banks. Page 1.  
[http://www.financialstabilityboard.org/publications/r\\_121029.pdf](http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_121029.pdf)

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Éthique et intégrité

## Contexte

- Des délits commis dans le secteur financier ont continué de faire la manchette en 2013.
- Pour toute entreprise, la réputation est un actif inestimable, acquis au terme de nombreuses années, qui doit être préservé et protégé par chaque employé.

## Importance et stratégie

L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à la réussite de la TD, mais la manière de les atteindre l'est tout autant. La TD est résolue à observer les normes les plus élevées en matière d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme, et ce, à tous les égards, sans exception et à tout moment, dans le cadre de ses activités.

Nos employés sont tenus de se conformer à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes, notamment :

1. le Code de conduite et d'éthique professionnelle;
2. la politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, ainsi que les sanctions associées;
3. la politique de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
4. des exigences de conformité en matière de protection de la vie privée;
5. des normes en matière de sécurité des systèmes d'information et des locaux;
6. des normes en matière de protection contre la fraude.

## Encourager une conduite responsable

Le Code de conduite sert de cadre à la façon dont nous nous comportons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents. 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. Le document contient des exemples de comportements acceptables et inacceptables.

Le Code est mis à jour chaque année et publié en français et en anglais. Il s'applique aux employés et aux dirigeants de la TD, qui doivent certifier chaque année qu'ils le comprennent et se conforment à ses dispositions. Le processus d'attestation leur rappelle l'existence de notre politique et de notre ligne téléphonique de dénonciation. Une version du Code s'applique aux employés contractuels en Amérique du Nord. En 2013, nous avons mis à jour le Code afin de promouvoir les comportements éthiques et d'améliorer la culture d'intégrité de la TD par les moyens suivants :

- Nous décrivons plus précisément les actes qui constituent une infraction au Code, mais aussi potentiellement une infraction criminelle, y compris les actes de contrefaçon, les conflits d'intérêts et le favoritisme.
- Nous protégeons les renseignements personnels des employés. Ceux-ci disposent dorénavant de renseignements plus précis sur leurs droits et sur la marche à suivre dans l'éventualité d'un problème lié à la protection des renseignements personnels.
- Nous favorisons une compréhension approfondie afin d'aider les employés à prendre de meilleures décisions.

+ [Code de conduite et d'éthique professionnelle \(PDF\)](#)

## Ligne de dénonciation

Nous encourageons les employés ou quiconque à signaler tout problème lié à l'intégrité de la comptabilité, aux contrôles comptables ou à l'audit; toute infraction potentielle au Code de conduite et d'éthique professionnelle; toute autre question éthique, juridique ou réglementaire; ou toute allégation de représailles au moyen de la Ligne de dénonciation TD. Grâce à ce canal indépendant, confidentiel et anonyme, la TD peut poser des questions, et le plaignant, nous fournir des renseignements additionnels ou même participer à une discussion en ligne anonyme, lorsque c'est pertinent.

Les employés de la TD et les membres du public sont protégés contre toute forme de représailles résultant de la formulation, de bonne foi, d'une plainte valide selon son auteur ou de l'aide apportée par une personne à l'enquête liée à une plainte.

+ [Ligne de dénonciation](#)

## Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes/Sanctions/ Lutte contre le trafic d'influence

La TD s'engage à prendre les mesures raisonnables et nécessaires pour empêcher les personnes participant à des activités de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes d'utiliser les produits et les services de la TD, et à exercer ses activités conformément à toutes les exigences juridiques et réglementaires en matière de sanctions et de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et le trafic d'influence, ainsi qu'à nos propres politiques de risque.

+ [Résumé des politiques de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes](#)

+ [Résumé de la politique de lutte contre la corruption \(PDF\)](#)

## ★ PROBLÉMATIQUE IMPORTANTE

# Confidentialité, sécurité et prévention de la fraude

## Contexte

Sachant que des détaillants importants ont été victimes de vol de données en 2013, nous sommes pleinement conscients que les défis que pose la sécurité des données sont de plus en plus complexes et requièrent une vigilance de tous les instants.

## Importance et stratégie

Protéger les renseignements de notre clientèle et faire ce qu'il faut pour que le système bancaire de la TD ne soit pas utilisé à mauvais escient sont pour nous des priorités. Nous sommes déterminés à offrir un environnement sûr à nos employés et à nos clients. La TD continue d'investir

des ressources considérables dans la protection et la mise à niveau régulière des systèmes de contrôle et de défense dans le but de respecter les exigences de la réglementation et de mettre en échec les menaces à mesure qu'elles prennent forme.

## Protection des renseignements personnels

Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD comprend des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices qui contribuent à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et à atténuer les risques d'atteinte à leur vie privée. Le programme se conforme aux lois et aux règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels. Des pratiques de gouvernance solides et une supervision constante sont les fondements d'une culture organisationnelle de respect de la vie privée. Le service Protection des renseignements personnels est dirigé par le chef mondial, Protection des renseignements personnels, qui relève du chef de la conformité de la TD. Des bureaux régionaux de protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où nous exerçons nos activités.

En cette ère de mobilité où les gens utilisent des appareils intelligents munis d'applications de services bancaires et de portefeuilles virtuels, la confidentialité et la gestion des données revêtent une importance cruciale. Lorsque nous innovons, nous vérifions que toute nouvelle technologie répond aux exigences et aux attentes des organismes de réglementation et du secteur, notamment en testant de nouvelles options de mobilité.

### + Nos engagements à l'égard de la confidentialité

## Protéger nos clients contre la fraude

Les cybercriminels utilisent une vaste gamme de techniques et d'outils, notamment l'hameçonnage et les logiciels malveillants, pour frauder les banques et leurs clients et voler des données. Les sites Web de la TD au Canada et aux États-Unis aident les clients à comprendre comment la TD protège leurs renseignements et comment ils peuvent déceler les risques de fraude et les éviter. Lorsque les clients ouvrent une session pour effectuer des opérations bancaires en ligne, ils voient des conseils et des rappels sur les moyens de se protéger contre la fraude.

En 2013, nous avons établi un partenariat avec des fournisseurs de logiciels de premier plan pour offrir à nos clients deux façons de se protéger activement contre les logiciels malveillants. Les clients de la TD peuvent bénéficier d'une protection gratuite de McAfee Internet Security pendant un an, puis d'un rabais l'année suivante. Ils peuvent également utiliser les services de Trusteer Rapport gratuitement. De plus, nous encourageons nos clients à utiliser ces outils pour se protéger au moyen de publicités sur Internet et de communications dans BanqueNet, CourtierWeb et notre site de services bancaires en ligne aux États-Unis.



### ► VISIONNER LA VIDÉO Hameçonnage : Protéger les clients contre la fraude

Dans le cas peu probable où un client subirait une perte par suite d'une opération dans [BanqueNet](#) ou dans [CourtierWeb](#) qu'il n'aurait pas autorisée, il recevrait un remboursement intégral.

### + Garantie de sécurité en ligne

## Sécurité

Notre équipe mondiale spécialisée dans le domaine de la sécurité établit des normes pour protéger nos succursales, nos systèmes et les renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés.

Parmi les défis que doivent relever la TD et l'ensemble du secteur bancaire, notons la complexité croissante des cybermenaces. La TD adopte une approche prudente et proactive à plusieurs niveaux pour réduire les risques virtuels et autres auxquels sont exposés la banque et ses clients. Cela implique que nous adaptions constamment nos efforts en matière de sécurité, notamment en ce qui concerne la surveillance et l'analyse des menaces, les contrôles de défense, la sensibilisation des clients et la réponse aux incidents.

# À propos du présent rapport

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013 sert à informer nos parties prenantes de notre rendement dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité est incluse en annexe du présent rapport et répond aux exigences stipulées dans la *Loi sur les banques* (Canada).

## Portée du rapport

Ce rapport présente les enjeux importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2013, ainsi que les tendances en matière de rendement sur trois ou cinq ans, dans la mesure du possible. Les rapports des exercices précédents sont accessibles en ligne :

[www.td.com/responsabilite](http://www.td.com/responsabilite)

La portée du rapport englobe la totalité des activités en propriété exclusive de la TD, qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services bancaires, Gestion de patrimoine, Valeurs Mobilières et Assurance.

## Normes de production du rapport

Ce rapport a été produit selon la version 3.1 des lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative (GRI), y compris celles incluses dans le document intitulé « Supplément sur le secteur des services financiers ». Ces lignes directrices 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 des normes de la GRI, veuillez consulter l'[index du contenu GRI](#).

Nous avons adopté la version 3.1 des lignes directrices GRI pour produire nos rapports à compter de 2012 et, si les exigences ont changé depuis la version 3.0, les données ont été retraitées si possible.

## Certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement clés de la TD ainsi que des émissions de gaz à effet de serre et des données sur la carboneutralité. Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen limité d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen raisonnable d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leurs rapports d'expression d'assurance :

- » Rapport de certification indépendant pour le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013
- » Rapport de certification indépendant des données sur la carboneutralité en 2013
- + Index du contenu GRI



## Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **Groupe Banque TD** a présenté son rapport "Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 a été appliqué 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 G3.1 du GRI. Pour la méthodologie, voir [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

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

Amsterdam, 28 Mars 2014


Ásthildur Hjaltadóttir  
Directrice des services



Le "+" a été ajouté à ce Niveau d'Application car Groupe Banque TD 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 le 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](http://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 Mars 2014. GRI exclut explicitement tout changement qui a été apporté à ce type de matériel ultérieurement.



## Au conseil d'administration et à la direction de La Banque Toronto-Dominion (la «Banque»)

### Notre responsabilité

Nous avons planifié et effectué notre mission de certification limitée conformément aux normes internationales suivantes publiées par la Fédération internationale des comptables :

- ▶ Norme internationale relative aux missions de certification («ISAE») 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (norme internationale visant les missions autres que les audits d'informations financières historiques) (collectivement, l'ISAE 3000),
- ▶ ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements* (missions de certification des bilans des gaz à effet de serre) (collectivement, l'ISAE 3410).

### Étendue de notre mission

Nous avons effectué les activités de certification suivantes :

- ▶ **Élément considéré 1** Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance présentés dans le rapport sur les responsabilités 2013 (le «rapport») pour l'exercice clos le 31 octobre 2013. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
  - indice d'expérience de la clientèle (segments TD Canada Trust et Banque TD);
  - taux de rétention du personnel (activités au Canada et aux États-Unis);
  - taux de mobilisation des employés (Groupe Banque TD);

- moyenne des heures de formation par année par catégorie d'employés (activités au Canada et aux États-Unis);
  - pourcentage de la moyenne sur cinq ans des bénéfices avant impôt donnés à des œuvres caritatives et d'autres organismes communautaires (activités au Canada);
  - pourcentage de résultat net avant impôt donné des œuvres caritatives et d'autres organismes communautaires (segment Banque TD).
- ▶ **Élément considéré 2** Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance choisis pour les activités au Canada de la Banque présentés dans le rapport en date du 31 décembre 2012. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
- pourcentage de femmes occupant un poste de cadre supérieur;
  - pourcentage de femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction;
  - pourcentage de femmes dans l'ensemble du personnel;
  - pourcentage de membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur;
  - pourcentage de membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction;
  - pourcentage de membres de minorités visibles dans l'ensemble du personnel;
  - pourcentage de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel;
  - pourcentage d'employés autochtones dans l'ensemble du personnel.
- ▶ **Élément considéré 3** : Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance des activités de la Banque au Canada et aux États-Unis présentés dans le rapport pour l'exercice clos le 31 octobre 2013. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
- papier acheté;
  - matière recyclée contenue dans le papier acheté.



- ▶ **Élément considéré 4** Une mission visant à fournir une assurance limitée sur le tableau des activités neutres en carbone (le «tableau») de la Banque au Canada et aux États-Unis pour l'exercice clos le 31 octobre 2013.
- ▶ **Élément considéré 5** Une mission visant à fournir une assurance limitée sur les émissions de gaz à effet de serre des champs d'application 1, 2 et 3 pour les activités au Canada et aux États-Unis présentées dans le tableau et le rapport pour l'exercice clos le 31 octobre 2013.

Les activités liées aux éléments considérés 1, 2, 3 et 4 ont été effectuées conformément à l'ISAE 3000. Les activités liées à l'élément considéré 5 ont été effectuées conformément à l'ISAE 3410.

#### **Éléments considérés et critères**

- ▶ **Éléments considérés 1, et 3** Les éléments considérés se composent de certains indicateurs sociaux, économiques et environnementaux de performance définis par la direction et dans les Lignes directrices G3.1 d Global Reporting Initiative («GRI»).

Les critères utilisés pour évaluer les trois éléments considérés comprennent les recommandations pertinentes des Lignes directrices G3.1 d GRI, y compris le Supplément pour le secteur des services financiers, de même que des critères élaborés en interne.

- ▶ **Éléments considérés et 5** Les éléments considérés se composent d tableau et des émissions de gaz à effet de serre des champs d'application 1, 2 et 3 des activités de la Banque au Canada et aux États-Unis. Les émissions de gaz à effet de serre de la Banque ont été établies et calculées conformément au *Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard* («Protocole des GES»).

Les critères utilisés pour évaluer les deux éléments considérés sont les recommandations pertinentes d Protocole des GES.

#### **Responsabilités de la direction de La Banque Toronto-Dominion**

Le rapport et le tableau ont été préparés par la direction de la Banque, qui est responsable de la collecte et de la préparation des éléments considérés ainsi que des critères utilisés pour déterminer le caractère approprié de l'information aux fins de communication dans le rapport et le tableau. La direction est en outre responsable de la bonne tenue des dossiers et de l'application appropriée des contrôles internes adéquats conçus pour soutenir le processus de présentation de l'information. Il n'existe actuellement aucune exigence prescrite par des textes légaux ou

réglementaires à l'égard de la préparation, de la publication et de la vérification des rapports sur la responsabilité de l'entreprise ou d'un tableau sur les activités neutres en carbone.

### **Niveau d'assurance**

Nos procédures ont été conçues pour obtenir un niveau d'assurance limité sur lequel fonder nos conclusions. Les procédures mises en œuvre ne fournissent pas tous les éléments probants qui seraient requis dans le cadre d'une mission visant un niveau d'assurance raisonnable et, par conséquent, nous ne fournissons pas un niveau d'assurance raisonnable. Même si nous avons pris en compte l'efficacité des contrôles internes exercés par la direction pour établir la nature et l'étendue de nos procédures, notre mission de certification ne visait pas à fournir une assurance sur les contrôles internes et, par conséquent, nous ne formulons pas de conclusions à cet égard.

### **Travaux effectués**

Afin de formuler une conclusion sur les éléments considérés ci-dessus, nous avons tenu compte des aspects suivants :

#### Exhaustivité

- ▶ La Banque a-t-elle donné une image fidèle des éléments considérés compte tenu des périmètres organisationnel et opérationnel et de la période définie dans le rapport et le tableau?
- ▶ La Banque a-t-elle recueilli avec précision les données relatives aux éléments considérés auprès de toutes les entités importantes dans son périmètre défini?
- ▶ La Banque a-t-elle recueilli les données relatives aux éléments considérés à partir de toutes les données pertinentes de niveau opérationnel?

#### Exactitude

- ▶ Les éléments considérés sont-ils exacts et suffisamment détaillés pour permettre aux parties intéressées d'évaluer la performance de la Banque?

Les procédures que nous avons mises en œuvre pour arriver à nos conclusions ont compris, sans s'y limiter :

- ▶ des entretiens avec certains membres du personnel choisis, pour comprendre les principaux aspects de responsabilité relativement aux données et aux processus pour la collecte de données et la présentation fidèle de l'élément considéré;
- ▶ le cas échéant, des tests de cheminement sur les systèmes et les processus pour le regroupement et la présentation des données;
- ▶ des demandes d'informations auprès de la direction sur les hypothèses clés et sur les éléments probants à l'appui des hypothèses;
- ▶ la validation par sondage de l'exactitude des calculs effectués, principalement à l'aide de demandes d'informations et de procédures analytiques;
- ▶ la validation par l'observation que les données et les déclarations ont été correctement transcrites dans le rapport et le tableau à partir des systèmes de l'entreprise ou des éléments probants.

#### **Limitations de nos travaux**

Nos procédures ne visaient pas à formuler des conclusions sur :

- ▶ l'exhaustivité ou l'exactitude des groupes de données ou d'informations relatifs à des secteurs autres que ceux des éléments considérés;
- ▶ l'information présentée par la Banque ailleurs que dans son rapport et son tableau, p. ex. l'information sur son site Web;
- ▶ les énoncés prospectifs de la direction;
- ▶ les comparaisons avec des données historiques faites par la Banque;
- ▶ le caractère approprié des définitions pour les critères élaborés en interne;
- ▶ la conformité du rapport aux exigences des Lignes directrices G3.1 du GRI autres que celles qui s'appliquent à l'étendue de nos travaux, tel qu'il est indiqué ci-dessus, ou à un niveau particulier d'application;
- ▶ le caractère approprié, suffisant et exhaustif des critères élaborés en interne pour convertir les tonnes de papier en hectares de forêt conservée et le caractère approprié d'utiliser la conservation de la forêt comme «compensation» de la consommation de papier;

- ▶ le fait que Conservation de la nature Canada ou The Nature Conservancy se soient acquittés ou non de leurs obligations en vertu de l'entente avec la Banque de participer à protéger une superficie de forêt convenue.

De plus, les données sur l'environnement et l'utilisation de l'énergie comportent des limitations inhérentes, compte tenu de leur nature et des méthodes utilisées pour les établir. La sélection de techniques de mesure différentes mais acceptables peut aboutir à des mesures sensiblement différentes. La précision des différentes techniques de mesure peut également varier.

### **Nos conclusions**

Sous réserve des limitations de l'étendue de nos travaux mentionnées ci-dessus et d'après les résultats de nos travaux décrits dans ce rapport, nous concluons que nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les cinq éléments considérés ne présentent pas, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle, conformément aux Lignes directrices G.3.1 de GRI, au Protocole des GES et aux critères établis en interne.

Le 07 avril 2014  
Toronto, Canada

*Ernst + Young s.r.l. / S.E.N.C.R.L.*

Comptables agréés  
Experts-comptables autorisés

# Glossaire

## Allié

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

## Analyse comparative horizontale

Dans ce contexte, l'analyse comparative horizontale consiste à comparer les salaires du chef de la direction et des dirigeants d'une entreprise avec ceux d'entreprises semblables.

## Association canadienne de normalisation

Organisme à but non lucratif actif au Canada et sur la scène internationale, qui vise à élaborer des normes pour répondre aux besoins du milieu des affaires, des consommateurs, de l'industrie et du gouvernement en matière de qualité de vie, de santé et de sécurité publique, d'environnement, ainsi que pour faciliter les échanges commerciaux.

## 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 n'émet aucun 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

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 CO<sub>2</sub>. 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.

## Disponibilité de la main-d'œuvre

Ce nombre exprime la disponibilité de groupes désignés du bassin de travailleurs dans lequel un employeur est vraisemblablement susceptible de recruter. Ce nombre provient de données de recensement et fournit des renseignements sur le contexte.

## 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 CO<sub>2</sub>.

## Équivalent CO<sub>2</sub>

Unité de mesure standard des gaz à effet de serre (GES). Les divers GES peuvent avoir une incidence variée sur le réchauffement planétaire, et l'équivalent CO<sub>2</sub> normalise leur effet potentiel pour qu'il puisse être comparable.

## FSC (Forest Stewardship Council)

Organisme international à but non lucratif de type associatif fondé en 1993, le FSC se fait l'ambassadeur d'une gestion responsable de la forêt à l'échelle mondiale. Il donne la possibilité aux consommateurs de choisir des produits issus d'une exploitation forestière responsable sur le plan social et environnemental en établissant des normes, des certifications indépendantes et une marque pour les produits forestiers.

## GAB (Guichet automatique bancaire)

Appareil de télécommunications informatiques qui permet au client d'une institution financière d'accéder à son argent ou d'effectuer des opérations bancaires dans un endroit public sans avoir recours à un caissier.

## Hameçonnage

Type de fraude qui consiste à obtenir, en se faisant passer pour une entité digne de confiance au moyen de communications électroniques, des renseignements tels que les mots de passe, les renseignements relatifs à une carte de crédit et au nom d'utilisateur, de même que les renseignements personnels comme l'adresse ou la date de naissance. L'hameçonnage a souvent recours à un faux site Web qui ressemble à s'y méprendre au site légitime.

## 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

Certification accordée par certains organismes, qui garantit que les produits de papier certifiés proviennent de forêts gérées de manière responsable et comprennent un contenu recyclé. 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.

## SFI

La Sustainable Forestry Initiative est un organisme indépendant à but non lucratif qui dirige un programme de certification forestière. Il est également en charge de faire la promotion d'une gestion durable de la forêt en Amérique du Nord.

## Système de gestion de la formation (SGF)

Portail en ligne qui permet aux employés de s'inscrire à des cours et à d'autres activités de formation.

## TD Charitable Foundation

Division de TD Bank qui est responsable des dons de charité aux États-Unis et 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 TD Charitable Foundation 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.

## Trop grand pour faire faillite

Selon la théorie du « trop grand pour faire faillite », certaines institutions financières sont si grandes et interreliées que leur faillite serait désastreuse pour l'économie; elles doivent donc bénéficier du soutien du gouvernement lorsqu'elles éprouvent des difficultés. (Source- Wikipédia.)

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, veuillez communiquer avec nous par courriel : [crreport@td.com](mailto:crreport@td.com)

Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013 est aussi disponible dans d'autres formats.

Si vous voulez en obtenir un exemplaire, écrivez-nous au [crreport@td.com](mailto:crreport@td.com)

<sup>MD</sup>/Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale en propriété exclusive au Canada et(ou) dans d'autres pays.

PDF seulement (04/2014)

