



Nous adapter pour atteindre nos buts

Rapport sur les enjeux
environnementaux, sociaux
et de gouvernance 2020



Table des matières



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
1.1 Message de notre chef de la direction	4
1.2 À propos de la TD	6
1.3 Cadre sur les enjeux ESG	8
1.4 La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
1.5 Contexte externe	12
1.6 Tendances ESG	14
1.7 À l'écoute de nos parties prenantes	16
1.8 Nos enjeux ESG pertinents	17
1.9 Ce que nous avons entendu	18
1.10 Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance

2.1 Gestion des risques	24
2.2 Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
2.3 Impôts et taxes	35
2.4 Droits de la personne	36
2.5 Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement

3.1 Un message de notre responsable de l'environnement	41
3.2 Changements climatiques	42
3.3 Finance durable	45
3.4 Prêts	46
3.5 Placements	49
3.6 Utilisation responsable des ressources	53

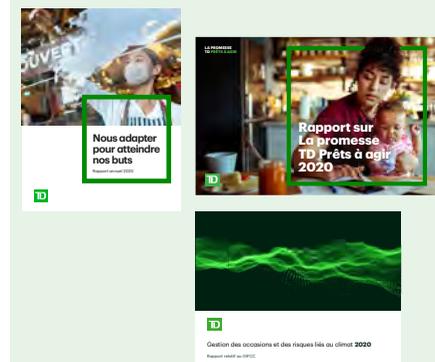
Société

4.1 Inclusion financière et économique	55
4.2 Valeur économique	58
4.3 Inclusion sociale	60
4.4 Bénévolat	62
4.5 Approvisionnement responsable	63
4.6 Expérience client	65
4.7 Responsabilité liée aux produits et services	68
4.8 Diversité et inclusion	71
4.9 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
4.10 Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020	79
Données sur le rendement 2020	80
Index du contenu SASB 2020	102
Notes	110
Acronymes	111
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	112

Le présent document s'insère dans un ensemble de rapports. Pour en savoir plus sur la TD et ses activités, consultez nos autres rapports :

-  **Rapport annuel**
-  **Rapport sur La promesse TD Prêts à agir**
-  **Rapport relatif au GIFCC**
-  **Politiques et documents de référence**



Introduction



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Sommaire du rendement pour les investisseurs

Cotes ESG

- La TD a été inscrite à l'**indice mondial de durabilité Dow Jones** pour la 7^e année consécutive (la seule banque nord-américaine à y figurer).
- La Banque a maintenu une cote **A-** à l'évaluation de **CDP 2020** pour la 6^e année consécutive.
- La TD a été inscrite à l'**indice Bloomberg sur l'égalité des sexes** pour la 5^e année de suite.
- La TD a obtenu la cote **A** de **CDP pour l'évaluation de l'engagement des fournisseurs**.

Gouvernance

- Le **programme de formation continue destiné à nos administrateurs** comprend des séances approfondies sur différents sujets relatifs aux affaires, à l'économie, à l'entreprise et à la réglementation.
- Nous avons lancé une nouvelle **évaluation du risque environnemental et social** et des **outils qui tiennent compte des changements climatiques** afin de fournir une approche uniforme et normalisée pour l'évaluation des risques environnementaux et sociaux à l'échelle de l'emprunteur et de l'opération.
- La TD a mis l'accent sur la gouvernance et les priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) par la création d'un **forum de la haute direction** qui assurera une surveillance régulière des enjeux ESG et de l'élaboration de la stratégie liée au climat.

Environnement

- Lancé en 2020, notre plan d'action mondial sur les changements climatiques englobe les éléments ci-dessous :
 - Une **cible visant à atteindre des émissions de gaz à effet de serre (GES) nettes nulles** pour nos activités d'exploitation et de financement **d'ici 2050**.
 - **La TD n'offrira plus de services financiers propres aux nouveaux projets**, y compris des services-conseils, pour des activités directement liées à l'**exploration, à la mise en valeur ou à la production pétrolière et gazière dans le cercle polaire**, notamment au sein de la Réserve faunique nationale de l'Arctique.
 - Un **nouveau groupe Finance durable et Transitions d'entreprises** a été créé au sein de Valeurs Mobilières TD.
 - Le **Centre d'expertise sur les enjeux ESG TD** a été créé.
- La TD s'est jointe au **Partnership for Carbon Accounting Financials**.
- La Banque a émis la toute première **obligation durable de trois ans de 500 M\$ US**, dont le produit sera affecté à des projets financiers porteurs d'avantages environnementaux ou sociaux.
- Gestion de Placements TD a **lancé deux nouveaux fonds communs de placement liés aux enjeux ESG**.
- La TD a versé plus de **56 G\$** par rapport à sa **cible d'économie à faibles émissions de carbone** de 100 G\$ sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes au cours des quatre dernières années.

Société

- La TD a pris des mesures de soutien pour les clients éprouvant des difficultés financières pendant la pandémie de COVID-19 par l'entremise d'**Assistance TD** au Canada et de **TD Cares** aux États-Unis.
- Lancement du service **Conseils TD Prêts pour vous** au Canada, qui est conçu pour aider les clients à se sentir en confiance quant à leurs choix financiers.
- Très rapidement, la TD a pris les mesures nécessaires pour que **60 000** employés puissent télétravailler, dont du personnel de centres de contact au Canada et aux États-Unis, ainsi que des équipes de négociation en Amérique du Nord et en Europe.
- L'**Initiative de résilience des collectivités TD** a été lancée : elle accorde 25 millions de dollars pour favoriser la résilience communautaire, aujourd'hui et dans l'avenir.
- Nous avons investi plus de **130 millions de dollars** pour appuyer des organismes à but non lucratif là où la TD est présente dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir.
- Nous avons aussi pris l'engagement élargi et à plus long terme d'**augmenter de 50 % d'ici 2025 la représentation des minorités à des postes de direction à l'échelle de la Banque. Ces communautés représenteront alors plus de 25 % des leaders de la TD. L'accent sera notamment mis sur les talents parmi les communautés noires et autochtones.**
- Nous avons atteint notre objectif qui consistait à ce que **40 % des postes de vice-président ou des échelons supérieurs de la Banque soient occupés par des femmes** au Canada en 2020.
- Nous avons lancé la **formation sur la sensibilisation à la culture autochtone** en juin 2020 et ajouté deux nouveaux modules de formation : **Comprendre l'expérience des Noirs et Reconnaître le racisme envers les Noirs, le combattre et devenir antiraciste.**

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

À propos de ce rapport

Portée et limite du rapport

Ce rapport présente les enjeux ESG que nous jugeons importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2020. Les rapports des exercices précédents sont accessibles au <https://www.td.com/esg-fr>.

Le présent rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100%, qui sont regroupées sous les secteurs d'exploitation suivants : Services de détail au Canada, Services de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros.

Dans le rapport, « la TD », « la Banque » ou « nous » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank, America's Most Convenient Bank^{MD}.

Devise

Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants relativement au rapport précédent sont décrits dans les notes complémentaires des données relatives au rendement.

Notes et acronymes

Les notes ajoutées tout au long du rapport fournissent des renseignements supplémentaires sur des concepts et des mesures clés. Le contenu des notes se trouve à la [page 108](#). Des acronymes sont utilisés dans ce rapport. La liste complète figure à la [page 109](#).

Légende

-  Information complémentaire (liens externes)
-  Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'EY
-  Coin des analystes : Liens vers d'autres politiques et documents de référence

Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur le développement durable depuis 2007. Le Rapport ESG 2020 de la TD a été rédigé en conformité avec les normes GRI (conformité essentielle) et le document Financial Services Sector Disclosures de la GRI. Nos rapports sont aussi conformes aux normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Nos rapports peuvent être consultés ici :

-  **Tableau de périmètre GRI**
-  **Index du contenu GRI en ligne**
-  **Index du contenu SASB**

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. (EY). EY a effectué un examen limité et raisonnable d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental, y compris pour les rapports suivants :

-  **Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de GES et de la carboneutralité en 2020**
-  **Rapport de certification indépendant des données sur les Obligations vertes en 2020**
-  **Rapport de certification indépendant des données sur les Obligations durables en 2020**

Pour nous joindre

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

Clients : customer.service@td.com

Actionnaires : tdshinfo@td.com

Investisseurs : tdir@td.com

Fournisseurs : tdsource@td.com

Groupes communautaires :
tdreadycommitment@td.com

Sur Twitter : @Banque_TD ou @TDBank_US

Par message texte : TDHELP (834357)



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Message de notre chef de la direction



À la TD, nous croyons que les banques ont une mission d'intérêt public. Au cours de 2020, notre but a guidé notre travail visant à soutenir nos clients, nos collectivités et nos collègues durant une période de bouleversements et de difficultés sans précédent.

Nous continuons toujours de faire face aux conséquences de la pandémie de COVID-19 dans notre vie quotidienne. Nous savons que toutes les crises se résorbent, et nous sommes optimistes quant à l'avenir. Toutefois, nous comprenons aussi que la voie de la reprise pourrait être longue et comporter de nombreux défis.

Maintenant que nous rebâtissons ensemble, la TD reconnaît que l'engagement et les mesures que nous prenons pour appuyer notre cadre sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont essentiels pour assurer un avenir plus inclusif et durable pour tous. Ce cadre continuera de guider notre contribution aux efforts de reprise ainsi qu'aux efforts continus visant à créer les conditions nécessaires pour donner à tout le monde la chance de réussir dans un monde en rapide évolution.

Mesures rapides et effets durables

Afin d'atténuer les répercussions grandissantes de la COVID-19, la TD a lancé de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives en vue de soutenir les personnes que nous servons et que nous employons, et de renforcer les collectivités où nous exerçons nos activités.

Soutien à la clientèle – Comme la crise sanitaire a mené à des difficultés économiques, nous avons offert une aide financière directe à nos clients et avons appuyé les programmes d'aide du gouvernement afin de permettre à des milliers de ménages et d'entreprises de traverser cette période difficile. Les investissements que nous avons réalisés dans la technologie et les opérations nous ont permis de travailler étroitement avec les gouvernements pour affecter des milliards de dollars en paiements directs et en mesures de relance par l'entremise de multiples programmes au Canada et aux États-Unis.

Résilience des collectivités – La COVID-19 a eu une incidence sur la vie de tout le monde. Cependant, la pandémie a touché de façon disproportionnée de nombreuses collectivités déjà vulnérables qui ont subi des répercussions économiques et sanitaires plus importantes. Nous avons pris des mesures rapidement et avons alloué 25 millions de dollars dans le cadre de la nouvelle **Initiative de résilience**

des collectivités TD pour aider ces collectivités et favoriser une reprise plus forte. Nous voulons continuer d'élaborer, de financer et d'appuyer de nouveaux programmes pour aider les personnes les plus touchées par la pandémie.

Lutte contre le racisme envers les Noirs – La dernière année a davantage mis en lumière le racisme, la discrimination et leurs conséquences insidieuses sur toutes les facettes de la société. En 2020, nous avons tenu des conversations difficiles sur le racisme, ouvrant la voie à un changement significatif et nous motivant à prendre des mesures supplémentaires. La TD a favorisé un dialogue ouvert, a offert de nouvelles initiatives de formation à l'échelle de l'entreprise et nous a poussés à en faire plus. Par exemple, nous avons financé des organismes qui soutiennent la diversité des talents et l'inclusion économique dans la collectivité, et avons approfondi nos relations avec ces organismes. Nous avons établi de nouvelles cibles relatives à la représentation des minorités au sein de la direction à l'échelle de la Banque, en mettant l'accent sur les communautés noires et autochtones.

Engagement envers les collègues – Tout au long de l'année, nous avons maintenu notre engagement envers nos collègues. Pour aider à dissiper les doutes durant une période stressante, nous nous sommes engagés à ne supprimer aucun emploi en raison de la COVID-19 au sein de la TD en 2020. Nous avons immédiatement pris des mesures pour protéger les personnes qui travaillent dans les établissements et les succursales de la TD, et avons investi dans la technologie pour garder le contact les uns avec les autres, mais aussi avec ceux que nous servons. Au plus fort de la pandémie, nous avons soutenu la réaffectation de plus de 5 000 collègues dans de nombreux secteurs de la Banque. Nous avons souligné les efforts de nos collègues au moyen de primes spéciales aux équipes de première ligne et de prix de reconnaissance pour les collègues ne faisant pas partie de la direction. De plus, nous avons investi dans leur avenir au moyen de la formation et du développement de nouvelles compétences.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Les changements climatiques, un impératif opérationnel et environnemental crucial

La TD affiche un leadership environnemental de longue date : nous avons été la première grande banque en Amérique du Nord à devenir carboneutre en 2010. Nous avons également favorisé la croissance du marché des obligations vertes, sociales et durables, avons fait d'importants progrès en matière de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et de programmes d'entreprises internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone, et nous avons investi des millions de dollars dans la recherche et l'innovation technologique.

En 2020, nous avons tiré parti de ces bases solides et avons annoncé un ambitieux **plan d'action sur les changements climatiques**, qui comprend une cible visant à atteindre des émissions nettes nulles pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, conformément aux principes associés de l'Accord de Paris. Nous avons été la première banque canadienne, et l'une des rares dans les régions où nous sommes présents, à fixer cette cible. Nous avons renforcé nos engagements environnementaux en annonçant publiquement que nous n'offrirons pas de services financiers propres aux nouveaux projets pour des activités directement liées à l'exploration, à la mise en valeur ou à la production pétrolière et gazière dans le cercle arctique.

Nous avons mis l'accent sur l'amélioration et la promotion de méthodologies de mesure et de suivi, aux côtés d'organisations nationales, mondiales et de l'industrie, afin d'évaluer nos progrès vers l'atteinte de nos cibles pour 2050. La TD continuera de travailler avec les clients, y compris le secteur de l'énergie, afin de leur offrir des conseils, du financement et du soutien alors qu'ils élaborent leur stratégie de transition vers un avenir à faibles émissions de carbone.

À la TD, nous adoptons une approche équilibrée. Nous soutenons fortement la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et adhérons à notre ambitieux plan d'action sur les changements climatiques. Nous croyons qu'il est important de soutenir le développement énergétique responsable durant cette transition afin de répondre aux besoins des économies dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Une culture de responsabilité

Je suis particulièrement fier du fait que, pour la septième année consécutive, la TD figure à l'indice mondial de durabilité Dow Jones – la seule banque nord-américaine à y être inscrite. Les progrès relatifs aux facteurs ESG sont le résultat d'un effort soutenu à l'échelle de l'entreprise pour servir toutes nos parties prenantes.

Nous savons que nous ne réussirons pleinement que lorsque les facteurs ESG guideront notre façon de diriger la Banque, les types de produits, de fonds et de services ainsi que les conseils et le financement que nous offrons à nos clients, et la façon dont nous gérons les risques. En améliorant la divulgation d'information et en utilisant des paramètres clairs, nous voulons évaluer notre objectif et rendre compte de nos progrès. Qu'il s'agisse de notre conseil d'administration, de nos plus hauts dirigeants ou de l'ensemble des équipes de première ligne de la Banque, nous avons mis l'accent sur l'intégration des principes ESG à notre stratégie et à nos activités. La TD a associé la rémunération des hauts dirigeants au rendement lié aux facteurs ESG de la Banque, renforçant davantage l'importance de ces facteurs en tant qu'élément central de ses activités à l'échelle mondiale.

Investir dans un avenir plus inclusif

Nous avons toujours investi dans un avenir plus inclusif pour la Banque et les collectivités qu'elle sert. Dans le cadre de **La promesse TD Prêts à agir**, nous continuons à contribuer et à créer de meilleures conditions dans nos collectivités. En 2020 seulement, nous avons investi plus de 130 millions de dollars en programmes et nous continuerons de favoriser un avenir plus inclusif par l'intermédiaire de notre nouveau cadre sur les enjeux ESG et d'autres programmes mis en place en 2020.

La voie de la reprise

La TD relèvera les plus grands défis de notre génération grâce à sa détermination et à sa mission. Nous investirons dans ce qui compte, assurerons une plus grande harmonie entre le progrès sociétal et le rendement de l'entreprise, déploierons nos ressources, et tirerons parti du talent de nos 90 000 collègues partout dans le monde pour contribuer à bâtir *une meilleure banque*.

Je tiens à remercier tous nos actionnaires pour leur confiance et leur soutien, et nos collègues, pour les efforts remarquables qu'ils ont déployés durant cette année difficile. Je suis convaincu qu'ensemble, nous traverserons cette période de perturbations et en sortirons encore plus forts.

Sincères salutations,



Bharat Masrani

Président du Groupe et chef de la direction



Brian Levitt
président du conseil
d'administration

« La TD a pour objectif d'enrichir la vie de ses clients, de ses collectivités et de ses collègues. Le présent énoncé de but anime la stratégie de la Banque, son cadre d'appétence au risque, sa culture ainsi que ses politiques et procédures d'exploitation, et y trouve son expression. La responsabilité sociale, les enjeux ESG et l'atténuation des risques environnementaux et sociaux sont essentiels à la stratégie d'affaires globale de la TD visant à être une entreprise axée sur les objectifs. L'une des responsabilités du conseil est de superviser les activités de mise en œuvre et de surveillance du rendement en ce qui concerne la stratégie et les objectifs de la Banque en matière de responsabilité sociale et des enjeux environnementaux et sociaux. »

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

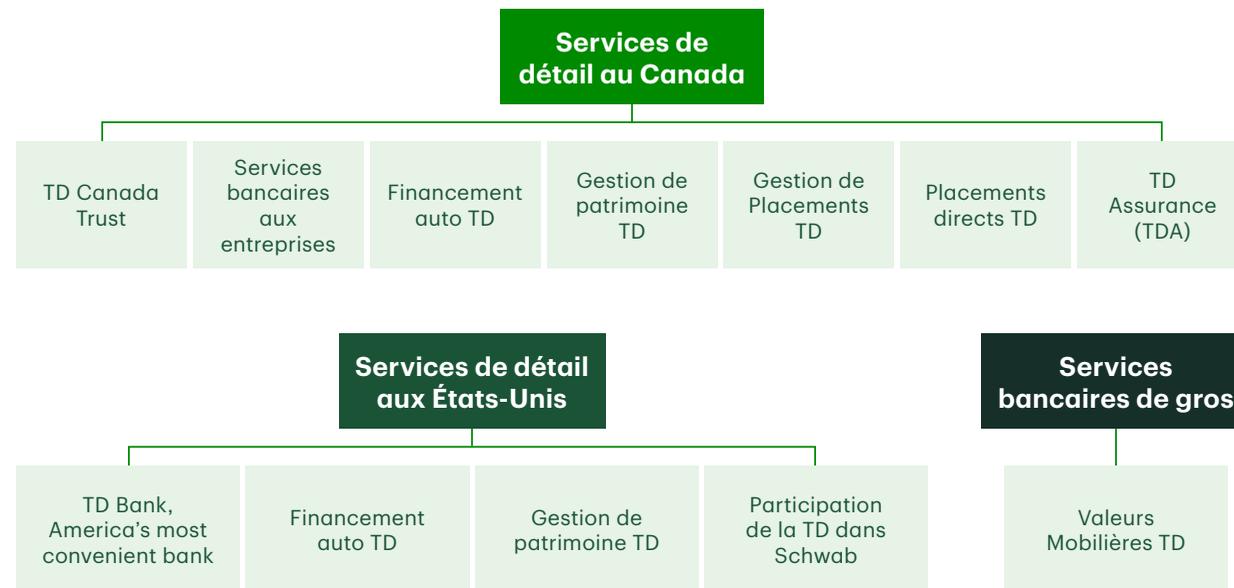
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

À propos de la TD

Chaque jour, la TD influence la vie de millions de personnes qui comptent sur elle pour effectuer des opérations exactes et fluides en leur nom.

Notre entreprise

Groupe Banque TD



Pays où la TD exerce ses activités



+ de 2 300

succursales en Amérique du Nord



15

bureaux de Valeurs Mobilières TD à l'échelle mondiale



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Nos activités

(au 31 octobre 2020)

26,5 millions

de clients dans
le monde



+ de 6 200

guichets automatiques
bancaires (GAB) en
Amérique du Nord

+ de 14 millions

de clients actifs des
services numériques

~90 000

employés à la TD

+ de 2 300

succursales en
Amérique du Nord

Rendement financier de 2020¹

1,7 T\$

Total de l'actif

5,0 G\$

Dividendes en espèces
versés aux actionnaires

5,9%

Rendement total pour
les actionnaires
(TCAC sur 5 ans)²

1,1 T\$

Total des dépôts

11,9 G\$

Résultat comme présenté



Valeur économique distribuée

(au cours de l'exercice clos le 31 octobre 2020)

+ de 130 M\$

en dons aux
collectivités



11,9 G\$

en salaires et
avantages sociaux

2,1 G\$

en impôt foncier et
des sociétés⁴

5,1 G\$

en dépenses d'exploitation³,
y compris pour
l'approvisionnement

+ de 80 000

heures de bénévolat
des employés de la TD⁵

¹ Les indicateurs de rendement financier sont fondés sur les résultats comme présentés de la TD pour l'exercice complet clos le 31 octobre 2020. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens et proviennent essentiellement des états financiers consolidés annuels de la TD, qui sont dressés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board. Les résultats préparés conformément aux IFRS correspondent aux résultats comme présentés.

² Le TCAC sur 5 ans désigne le taux de croissance annuel composé calculé de 2015 à 2020. Source : Bloomberg. Les homologues au Canada comprennent la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada et la Banque Scotia.

³ Parmi les coûts d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing et l'expansion des affaires, les services professionnels, les services-conseils et les communications.

⁴ Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils excluent 602 millions de dollars en charges sociales, qui sont incluses dans les salaires et les avantages sociaux aux fins du présent rapport.

⁵ Selon les données consignées dans le Réseau de La promesse TD Prêts à agir.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Cadre sur les enjeux ESG

Notre responsabilité

La vision de la TD consiste à être une meilleure banque. Au cours de ses 165 ans d'histoire, si la TD a grandi, s'est adaptée et a connu du succès, c'est parce que nous savons que nous ne pouvons prospérer que si les collectivités que nous servons prospèrent aussi. Nous avons toujours travaillé en ce sens, mais nos progrès pour y arriver n'ont jamais été aussi essentiels pour notre avenir à tous.

Nous sommes conscients que les défis sur le plan économique, environnemental et social auxquels font face nos collectivités ont aussi des répercussions sur la TD. Notre but consiste à apporter une contribution globale positive à cet égard en misant sur notre entreprise, nos activités philanthropiques et notre effectif. Nous ne pouvons pas résoudre tous ces problèmes seuls, mais nous pouvons contribuer à apporter des solutions en collaboration avec nos parties prenantes.

Par conséquent, notre succès se mesure non seulement à notre rendement financier, mais aussi à la portée positive de nos actions, aujourd'hui et à long terme. Nous nous efforçons d'enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues. Tel est notre but.

En quoi consiste le cadre sur les enjeux ESG?

La responsabilité sociale et les enjeux ESG sont des facteurs clés en vue d'atteindre ce but. En 2018, nous avons lancé **La promesse TD Prêts à agir** pour contribuer ensemble à bâtir un avenir plus inclusif et durable et, ainsi, être un vecteur de changement positif là où nous exerçons nos activités en rapprochant, en enrichissant et en appuyant les collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons. La promesse TD Prêts à agir atteint ce but en misant sur notre entreprise, nos activités philanthropiques et notre effectif dans quatre domaines principaux :

- **Sécurité financière** : Nous aspirons à aider les gens à se sentir plus en confiance quant à leur avenir financier.
- **Planète dynamique** : Nous aspirons à contribuer à améliorer l'environnement pour que les gens s'épanouissent et que l'économie prospère.
- **Collectivités inclusives** : Nous aspirons à aider les gens à participer activement à leur collectivité.
- **Meilleure santé** : Nous aspirons à créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé.

Nous croyons que la croissance économique et la durabilité sont étroitement liées, et que nous pouvons jouer un rôle positif pour favoriser ces deux aspects, compte tenu de notre approche intentionnelle qui consiste à agir localement pour contribuer à l'atteinte d'objectifs à l'échelle mondiale. Dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir, la Banque a établi une cible totale de 1 milliard de dollars d'ici 2030 en dons à la collectivité, et de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes internes favorisant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Plus précisément, le cadre sur les enjeux ESG favorise l'atteinte des objectifs de La promesse TD Prêts à agir dans l'ensemble de la Banque.

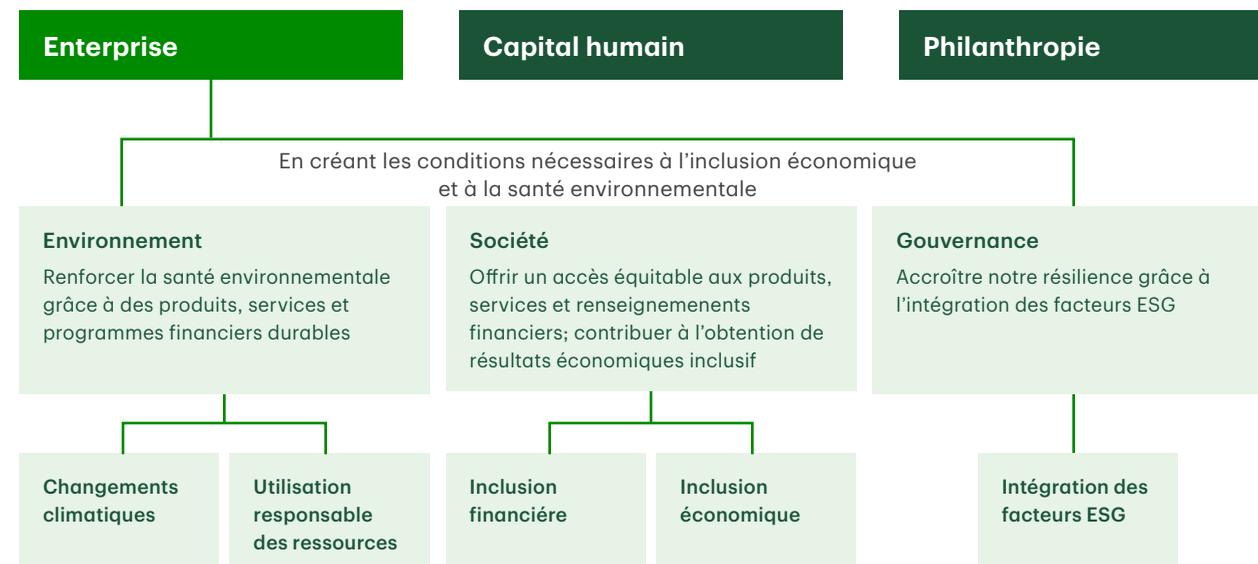
Environnement : Les changements climatiques constituent un sérieux défi sur le plan de l'environnement et des affaires et exigeront des efforts considérables à long terme pour aider

les économies dans leur transition réussie vers un avenir à faibles émissions de carbone. Le plan d'action mondial sur les changements climatiques que nous avons annoncé le 9 novembre 2020 vient renforcer l'engagement de la TD à l'égard du leadership environnemental, en plus de favoriser l'atteinte d'un avenir plus durable pour tous.

Société : Les inégalités économiques sont en hausse et elles ont été nettement exacerbées par la pandémie. Les Noirs, les Autochtones ainsi que les minorités visibles et les communautés racialisées, et plus particulièrement les femmes au sein de ces communautés, ont été touchés de façon disproportionnée, et ces inégalités en hausse nourrissent plus largement l'incertitude économique, sociale et politique partout où nous exerçons nos activités. La TD a une histoire d'inclusion profondément enracinée et intègre davantage les priorités en matière d'inclusion financière et économique dans ses secteurs et services.

LA PROMESSE PRÊTS À AGIR

Contribuer ensemble à bâtir un avenir inclusif et durable



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Gouvernance : La TD a mis sur pied le Centre d'expertise sur les enjeux ESG qui fera appel à la participation d'experts à l'échelle de la Banque afin de contribuer aux efforts mondiaux nécessaires pour favoriser une économie inclusive à faibles émissions de carbone. Nous réunirons l'expérience et le talent des collègues travaillant sur ces enjeux à l'échelle de l'entreprise, de sorte à coordonner et à rationaliser les efforts, à réduire au minimum les lacunes et à accélérer le processus décisionnel. Notre cadre sur les enjeux ESG met l'accent sur l'intégration des principes ESG dans nos pratiques commerciales, et il est conçu pour nous maintenir à l'avant-garde du changement sociétal, en mettant à profit notre plateforme commerciale dans son ensemble afin d'aider à créer les conditions nécessaires pour assurer la santé de l'environnement et l'obtention de résultats économiques inclusifs, grâce à la prise des mesures suivantes :

- Repérage et atténuation proactifs des risques ESG primordiaux pour notre entreprise
- Élargissement des occasions d'affaires ESG et renforcement des relations avec les clients et les secteurs d'activité
- Harmonisation des postes et des priorités ESG au sein de l'entreprise
- Exercice de leadership et d'influence, et différenciation de la marque TD

Comment le cadre sur les enjeux ESG orientera-t-il la stratégie future?

Nous nous efforçons d'intégrer les enjeux ESG à notre approche commerciale, de sorte que l'on tienne compte des facteurs sociaux et environnementaux au moment de l'élaboration de produits, de services, de politiques et de procédures. Par exemple :

- Puisque notre réussite en tant qu'entreprise repose sur une économie prospère, nous pouvons tirer parti de notre histoire d'inclusion pour aider à intégrer davantage les priorités en matière d'inclusion dans les secteurs et services. L'instabilité et les inégalités sociales et économiques constituent des risques supplémentaires pour notre entreprise, car la demande pour nos produits et services est stimulée par une économie forte, stable et croissante.
- La TD favorise depuis longtemps les progrès environnementaux et fournit la crédibilité et l'expertise nécessaires pour mettre à profit nos plateformes de gestion des affaires et des risques afin de faire preuve de leadership relativement aux enjeux climatiques pertinents pour notre entreprise, en plus d'agir comme conseiller de confiance auprès de clients souhaitant passer à une économie à faibles émissions de carbone.

La Banque concentrera ses efforts sur la réalisation de progrès relativement à ces priorités, tout en continuant d'évaluer son rendement à l'égard de l'ensemble d'enjeux ESG importants dans le cadre de ses activités.

Domaine d'intervention	Objectif	Liens
Environnement		
Changements climatiques	Favoriser la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et limiter les effets des changements climatiques sur nos activités <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des cibles pour réduire la contribution de la TD aux changements climatiques • Limiter le risque climatique associé à nos activités 	<ul style="list-style-type: none"> ➕ Changements climatiques ➕ Finance durable ➕ Utilisation responsable des ressources ➕ Rapport relatif au GIFCC
Utilisation responsable des ressources	Encourager l'utilisation responsable et efficace des ressources dans le cadre des activités de la Banque <ul style="list-style-type: none"> • Mettre l'accent sur la réduction des déchets • Favoriser la transition vers une économie circulaire 	
Société		
Inclusion financière	Offrir une vaste gamme de produits et services financiers inclusifs, accessibles et abordables à de nombreuses personnes et entreprises <ul style="list-style-type: none"> • Accès à des produits et services financiers • Éducation financière et conseils • Accès au crédit ou aux capitaux • Satisfaction des besoins propres au segment 	<ul style="list-style-type: none"> ➕ Inclusion financière et économique ➕ Inclusion sociale ➕ Approvisionnement responsable ➕ Diversité et inclusion
Inclusion économique	Contribuer à faire en sorte que les gens puissent atteindre plus facilement certains résultats économiques, comme obtenir un emploi et un revenu stables, devenir propriétaire d'entreprise ou accumuler de la richesse, et à ce que ces résultats soient distribués équitablement entre les différents groupes <ul style="list-style-type: none"> • Accès à des logements abordables, aux emplois, aux infrastructures de base et aux services essentiels, tels que les soins de santé et l'éducation • Chaîne d'approvisionnement inclusive • Occasions d'avancement professionnel et salaire équitables 	
Gouvernance		
Intégration des enjeux ESG	Officialiser et intégrer le modèle opérationnel ESG	<ul style="list-style-type: none"> ➕ Gouvernance d'entreprise

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs


Norie Campbell

Chef de groupe et chef du contentieux

« La vision de la TD consiste à être une meilleure banque. Les défis que nous avons relevés en 2020 ont renforcé davantage l'engagement de la Banque à bâtir un avenir plus durable et inclusif. Le monde évolue rapidement et beaucoup de gens se préoccupent du fait qu'eux-mêmes ou leurs enfants seront laissés pour compte, exclus, et ne pourront pas profiter d'occasions sociales et économiques. À la TD, nous voulons faire partie de la solution, et deux de nos projets de 2020 l'illustrent clairement : d'une part, l'Initiative de résilience des collectivités TD, lancée en mars 2020 pour faire face à la COVID-19 et, d'autre part, notre ambitieux plan d'action sur les changements climatiques, annoncé en novembre 2020, qui inclut une cible visant à atteindre des émissions de GES nettes nulles d'ici 2050 pour nos activités d'exploitation et de financement. Tandis que nous progressons, notre nouveau cadre sur les enjeux ESG est la plateforme intégrée à notre stratégie et à nos activités dont nous tirerons parti pour rehausser la conversation et favoriser la prise de mesures concrètes qui enrichiront la vie de nos clients, de nos collègues et des collectivités que nous servons. »


Andrea Barrack

Chef mondiale, Développement durable et Responsabilité sociale

« En tant qu'entreprise axée sur des objectifs, nous nous efforçons d'enrichir la vie de nos clients, de nos collègues et des collectivités que nous servons. C'est pour exprimer clairement cet objectif dans le cadre de nos affaires et de nos activités philanthropiques, et par l'entremise de notre effectif, que nous avons lancé La promesse TD Prêts à agir en 2018. Cette promesse reflète l'évolution d'une longue série d'engagements sociaux et environnementaux; c'est une vision plus axée sur ce en quoi nous croyons : un avenir plus inclusif et durable. Comme le contexte ESG est complexe et pose de nouveaux défis, le cadre sur les enjeux ESG favorise précisément l'atteinte des objectifs de La promesse TD Prêts à agir dans les limites de nos activités, en mettant l'accent sur l'intégration des principes ESG dans nos pratiques commerciales et en contribuant à créer les conditions propices à l'inclusion économique et à la santé de l'environnement. »


Amy West

Chef mondiale, Finance durable et Transitions d'entreprises

« Le groupe Finance durable et Transitions d'entreprises offre une ressource centralisée pour les facteurs ESG au sein de Valeurs Mobilières TD. Nous regroupons un large éventail de compétences dans divers domaines : marchés financiers, services bancaires d'investissement, politique et risque climatiques, conseils en matière de cadres de travail et de durabilité d'entreprise, et recherche sur les facteurs ESG, entre autres. Nous pouvons ainsi tirer parti de nos connaissances dans tous les aspects de l'entreprise pour offrir des solutions et des conseils globaux à nos clients dans ce domaine, qui évolue rapidement. »


Priti Shokeen

Vice-présidente et directrice, Gestion de Placements TD

« Les investisseurs font de plus en plus le lien entre les enjeux ESG pertinents et systémiques et le rendement à long terme d'une entreprise. La création d'un accès à des solutions de placement durables pour les investisseurs reste une priorité pour Gestion de Placements TD. Notre approche consiste à investir dans des actifs durables à long terme au moyen d'un processus à risques gérés. Nous tenons compte des facteurs ESG dans notre processus de prise des décisions de placement, en fonction de différentes catégories d'actifs, et nous discutons avec des entreprises en tant que propriétaires actifs sur les enjeux qui sont susceptibles d'avoir un effet sur le rendement à long terme d'un placement. »

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

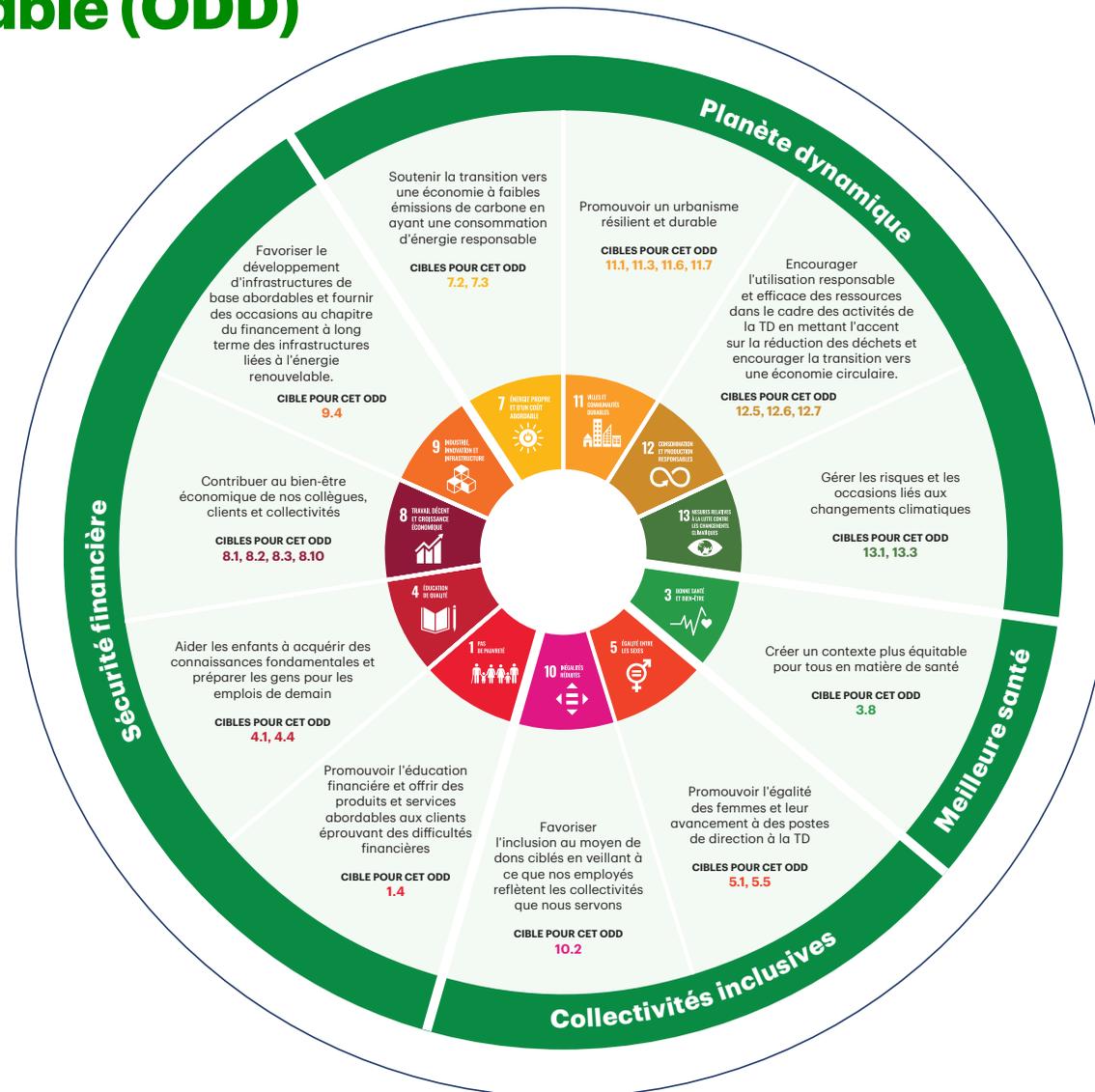
Société +

Prix et reconnaissance 2020
Données sur le rendement 2020
Index du contenu SASB
Index du contenu GRI
Notes
Acronymes
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)

Les ODD des Nations Unies constituent un cadre d'action pour l'atteinte d'une prospérité commune à l'échelle planétaire. Le cadre des ODD, avec ses 17 objectifs, 169 cibles et 230 indicateurs connexes, vise à harmoniser les efforts internationaux afin de laisser une planète pacifique, prospère et en santé aux générations futures¹.

Bien que la TD contribue directement et indirectement à chacun des 17 ODD, une analyse approfondie des indicateurs et des mesures du cadre nous a permis de cerner 12 ODD qui présentent un intérêt particulier pour notre entreprise et qui cadrent le mieux avec les objectifs de La promesse TD Prêts à agir. À mesure que nous ferons le suivi des retombées de La promesse TD Prêts à agir, nous mesurerons également notre contribution à ces objectifs et cibles. Le lancement de notre nouveau cadre sur les enjeux ESG en 2020 nous a permis de faire passer le nombre d'ODD auxquels nous nous attaquons de 9 à 12.



17 PARTENAIRES POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
Cibles 17.16, 17.17
 Participer à des initiatives internationales du secteur et communiquer des renseignements et des conseils éclairés pour favoriser l'atteinte des ODD.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Contexte externe

Assurer la sécurité des clients, des employés et des collectivités pendant la pandémie de COVID-19

En 2020, la pandémie de COVID-19 a perturbé nos vies, et elle a eu des répercussions négatives sur les économies et les sociétés du monde entier. Des centaines de millions de personnes vivent une nouvelle réalité marquée par le bouleversement des habitudes quotidiennes et une plus grande incertitude. Des mesures précoces de la part des gouvernements, des banques et des organismes de surveillance ont contribué à atténuer le stress financier exercé sur les foyers et les entreprises. La TD continue de participer activement à l'effort de reprise, orientée par ses principes visant à favoriser le bien-être de nos clients, de notre effectif et des collectivités que nous servons, tout en préservant la résilience opérationnelle et financière de la Banque. Les principales étapes franchies pour appuyer nos clients, notre effectif et les collectivités que nous servons sont présentées ci-dessous.

Offrir du soutien à nos clients en leur fournissant de l'aide et des conseils financiers, de même que des services accessibles

- Nous avons fourni du soutien à plus de **450 000 clients et comptes** au moyen des services **Assistance TD au Canada** et **TD Cares aux États-Unis**, permis le report de versements sur près de **84 milliards de dollars en soldes de prêts**² et offert des programmes d'aide aux clients détenteurs d'une assurance dépassant **88 millions de dollars en primes**.
- Nous avons facilité l'accès aux entreprises à des milliards de dollars de fonds gouvernementaux par l'entremise de programmes comme le **Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes** et le **Paycheck Protection Program (programme de protection du salaire)** aux États-Unis.
- Nous avons accru l'utilisation de **Simple App**, une plateforme permettant de faciliter l'accès à des programmes de soutien du gouvernement et de la TD, comme le programme de report de versements TD Cares et la Prestation canadienne d'urgence. La plateforme a traité plus de **500 000 demandes** en trois mois, de sorte que les utilisateurs ont pu accéder facilement aux programmes de soutien.
- La TD a aidé le gouvernement fédéral du Canada à soutenir financièrement les ménages par l'entremise de la **Prestation canadienne d'urgence** en facilitant **11,5 milliards de dépôts directs** en 2020.

Aider nos employés à s'adapter à la nature changeante du travail

- Consciente des perturbations et de l'incertitude causées par la pandémie, la TD a annoncé qu'il n'y aurait **aucune perte d'emploi en 2020 en raison de la COVID-19**.
- Quelque **60 000 employés** ont commencé à télétravailler en l'espace de quelques semaines, et nous avons pris des mesures de santé et de sécurité strictes pour protéger les personnes tenues d'être présentes dans les succursales.
- Afin de souligner leurs efforts, les employés en contact avec les clients tenus de travailler dans des succursales de la Banque au Canada et aux États-Unis ont reçu une **prime de reconnaissance de 1 500 \$** (500 \$ par mois d'avril à juin) ainsi que **trois jours de congé payés supplémentaires**.
- Tous les employés à temps plein et à temps partiel qui ne font pas partie de la direction ont reçu une **prime de remerciement de 500 \$** pour souligner la résilience et la détermination sans précédent dont ils ont fait preuve dans le cadre de leur travail pendant la pandémie³.
- Pour continuer de mobiliser nos employés, nous avons tenu des **événements virtuels**, dont des célébrations liées à la Fierté et à l'histoire autochtone, ainsi que des sommets visant les femmes dirigeantes, l'inclusion des personnes handicapées et les anciens combattants.
- Nous avons investi dans **TD Essor**, une plateforme de perfectionnement en ligne qui soutient les employés dans leur croissance professionnelle et personnelle.
- Nous avons fourni des services de **soins de santé virtuels** aux employés au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et à Singapour, en leur offrant un accès sur demande et en tout temps à des consultations médicales virtuelles.



Ajai Bambawale
 Chef de groupe et
 chef de la gestion
 des risques, Groupe
 Banque TD

« La TD avait des plans pour se préparer à de nombreuses catastrophes et y faire face, mais aucun de nos manuels ou protocoles ne pouvait nous préparer pleinement à contrer la crise de la COVID-19. La pandémie a mis en lumière un important élément humain : que devons-nous faire pour assurer la sécurité de nos employés à l'échelle mondiale? Nous avons des fonds de réserve solides, des prêts et des actifs de bonne qualité et une culture qui valorise la gestion des risques. À la fin de janvier, nous avons réuni les équipes de gestion des risques pour planifier les mesures de santé et sécurité visant les employés et les clients, en tenant compte des renseignements transmis régulièrement par notre médecin en chef.

« Au début, nous avons de la difficulté à croire que la situation était bel et bien réelle, mais nous avons la certitude que l'Amérique du Nord serait touchée; c'est pourquoi nous avons appliqué les protocoles de gestion de crise si rapidement. L'une des leçons tirées de cette expérience, c'est qu'il faut renforcer notre planification relativement à la pandémie. »

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Renforcer la résilience de nos collectivités

- La Banque a annoncé l'**Initiative de résilience des collectivités TD**, un programme complet comprenant du financement, l'engagement des employés et une collaboration continue avec des organismes et des groupes communautaires dans l'ensemble du territoire qu'elle dessert. L'initiative, qui s'inscrit dans La promesse TD Prêts à agir, la plateforme d'entreprise citoyenne de la Banque, a affecté **25 millions de dollars** au renforcement de la résilience des collectivités aujourd'hui et à l'avenir.
- Compte tenu de l'énorme répercussion de la COVID-19 sur la société, et particulièrement sur les collectivités vulnérables, le **défi TD Prêts à agir** a changé de cap pour appuyer des solutions novatrices de gestion des effets de la pandémie. Cette initiative, qui octroie **10 millions de dollars** chaque année, aide les organismes à mettre au point des solutions novatrices pour un monde en évolution.
- Le reste des fonds a été affecté aux **dons aux collectivités (13 millions de dollars)** et aux **programmes de dons de contrepartie (2 millions de dollars)**.



Mesures concrètes prises pour combattre le racisme envers les Noirs

En 2020, nous avons été témoins de terribles incidents de racisme envers les Noirs au Canada et aux États-Unis, dont les meurtres tragiques de George Floyd, de Breonna Taylor et de Regis Korchinski-Paquet. Ces événements ont causé d'énormes souffrances au sein des communautés noires et suscité l'indignation dans le monde entier. La TD condamne le racisme sous toutes ses formes. Les horribles événements de l'été 2020 ont fait mal aux clients, aux employés et aux collectivités, tout en exposant davantage les problèmes non résolus liés au racisme, qui est profondément ancré dans la société. Pour faire face à ces défis :

- Nous nous engageons à **doubler la représentation des Noirs à des postes de direction à la TD d'ici la fin de 2022**. À plus long terme, nous nous engageons à **accroître de 50% la représentation des minorités à des postes de direction à l'échelle de la Banque d'ici 2025** : à ce moment-là, ces collectivités représenteront plus de 25% des leaders de la TD. L'accent sera mis sur les talents des communautés noires et autochtones.
- Nous avons établi un domaine d'intervention **Expérience des Noirs** à l'échelle de l'entreprise dans le cadre de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion.
- Nous avons ajouté deux nouveaux modules de formation : **Comprendre l'expérience des Noirs et Reconnaître le racisme envers les Noirs, le combattre et devenir antiraciste**.
- Nous avons fourni aux employés de la TD les outils nécessaires pour qu'ils puissent en **savoir plus sur les répercussions du racisme envers les Noirs** en leur donnant accès à des ressources pour devenir antiracistes, à des groupes virtuels offerts par des organismes dirigés par des Noirs et axés sur les enjeux des Noirs, ainsi qu'à des séances d'apprentissage pour mieux comprendre les communautés noires en Amérique du Nord. En 2020, nous avons aussi organisé l'initiative **Conversations délicates**, une série d'événements virtuels accessibles dans le monde entier où les leaders et les employés de la TD au Canada et aux États-Unis ont discuté des problèmes d'injustice raciale.
- **L'équipe Segment Diversité** au Canada s'agrandit pour mettre l'accent sur les entreprises et les communautés noires. Aux États-Unis, nous nous efforcerons de devenir la **banque de choix** pour les communautés noires et les entreprises appartenant à des minorités.
- De concert avec d'autres institutions financières, nous participons au **Fonds de prêts pour l'entrepreneuriat des communautés noires** afin d'aider des milliers de propriétaires d'entreprise et d'entrepreneurs noirs du Canada à se remettre des répercussions du racisme systémique et à faire croître leur entreprise.
- Nous avons investi **17,5 millions de dollars** pour aider à combattre les répercussions immédiates et à plus long terme du racisme et faire des progrès quant à l'atteinte des objectifs connexes (de cette somme, **12,1 millions de dollars** visent les organismes dirigés par des Noirs ou axés sur les enjeux de la communauté noire et **5,4 millions de dollars** sont destinés aux communautés autochtones). Au Canada, par exemple, nous travaillons avec la **Canadian Association of Urban Financial Professionals**, la **Canadian Association of Black Lawyers** et la **Canadian Association of Black Journalists** pour aborder le racisme envers les Noirs et créer des changements durables dans la société. Aux États-Unis, nous fournissons un soutien financier direct aux **collèges et universités historiquement noirs** tels que la Delaware State University et la Lincoln University.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Tendances ESG

En 2020, nous avons été témoins d'une hausse rapide de l'intérêt à l'égard des enjeux ESG ainsi que des études et des rapports qui y sont associés. Voici un résumé des tendances et des études liées aux enjeux ESG desquelles nous nous inspirons pour formuler nos réflexions et développer notre approche.

Les investisseurs affichent un intérêt grandissant pour les enjeux ESG

En 2020, la valeur des actifs utilisant les enjeux ESG pour motiver les décisions de placement est de **40,5 billions de dollars**, soit trois fois la valeur enregistrée en 2012⁴.

La part canadienne des actifs liés à l'investissement responsable a augmenté pour atteindre **3,2 billions de dollars** en 2019 (par rapport à 2,1 billions de dollars en 2017)⁵.

Selon le rapport sur les risques mondiaux 2020 du Forum économique mondial (FEM), les **risques liés aux changements climatiques** constituent le plus grand risque à long terme pour le monde. En effet, pour la première fois depuis 2006, les risques associés à l'environnement (comme les phénomènes météorologiques extrêmes et l'échec des mesures de lutte contre les changements climatiques) représentent les cinq risques principaux énumérés dans le rapport⁶.



La COVID-19 a renforcé l'intérêt à l'égard des enjeux ESG tout en mettant en évidence leur résilience

Des **fonds ESG mieux notés** ont obtenu un meilleur rendement dans le contexte du ralentissement économique causé par la pandémie, ce qui met en évidence la résilience de l'investissement durable⁷.

La COVID-19 a stimulé l'**engagement à l'égard des enjeux ESG**⁸; plus de 70 % des investisseurs institutionnels sondés par J.P. Morgan ont affirmé qu'un événement comme la pandémie sensibiliserait davantage les parties prenantes et entraînerait la prise de mesures pour combattre les risques liés aux changements climatiques⁹.

La COVID-19 a mis en relief l'aspect **social des facteurs ESG**, et les investisseurs institutionnels appellent les entreprises à conserver et à récompenser leurs employés¹⁰.



L'intérêt croissant envers les facteurs ESG a suscité une attention renouvelée de la part des organismes de réglementation

Le gouvernement du Canada a adopté la **Loi canadienne sur la responsabilité en matière de carboneutralité** dans le but d'atteindre un bilan neutre en carbone d'ici 2050.

La **Réserve fédérale américaine a inclus les changements climatiques comme un risque** pour la toute première fois dans son rapport semestriel sur la stabilité financière¹¹.

La **Banque du Canada** et le **Bureau du surintendant des institutions financières** ont annoncé des plans en vue du lancement d'un projet pilote visant l'utilisation de scénarios sur les changements climatiques pour évaluer les risques pour le système financier d'une transition vers une économie à faibles émissions de carbone¹².

Un sous-comité de la **Commodity Futures Trading Commission (CFTC)** a présenté aux organismes de réglementation en matière financière américains un rapport contenant 53 recommandations visant la reconnaissance et l'atténuation des risques liés aux changements climatiques, y compris l'établissement d'une taxe sur le carbone, la coordination des efforts avec le secteur privé, la création d'une taxonomie et l'adoption de nouveaux règlements¹³.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

L'importance de la divulgation des enjeux ESG et le besoin d'harmonisation augmentent également

BlackRock a lancé un appel pour « **l'adoption d'une approche plus généralisée et normalisée** » en matière de communication d'informations, conformément aux normes du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) et du SASB¹⁴.

Les huit principaux régimes de retraite canadiens ont publié un communiqué conjoint pour appeler les entreprises à divulguer les renseignements ESG de manière cohérente et améliorée, en communiquant les données de façon uniforme, notamment en **adoptant les normes du GIFCC et du SASB**¹⁵.

Le Partnership for Carbon Accounting Financials a publié la **première norme mondiale pour mesurer et déclarer les émissions financées**¹⁶.

Les quatre grands cabinets comptables et le FEM ont lancé un **nouveau cadre d'établissement de rapports sur les enjeux ESG pour aider à harmoniser les mesures connexes. Le cadre définit les mesures et renseignements – 21 de base et 34 élargis – à communiquer**¹⁷.

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a publié des conseils en 2019 pour rappeler aux émetteurs leur **obligation de divulguer les principaux risques liés aux changements climatiques**¹⁸.

Les cinq organismes responsables de l'établissement de cadres et de normes – CDP, le Climate Disclosure Standards Board, la GRI, l'International Integrated Reporting Council et le SASB – ont publié une déclaration d'intention conjointe **en vue de créer un système exhaustif de production de rapports à l'échelle mondiale**¹⁹.



Davantage de recherches et de conseils sont disponibles pour mieux comprendre les répercussions du risque climatique sur notre économie

- + Conseil de stabilité financière (CSF) – *The Implications of Climate Change for Financial Stability* (rapport, 2020)
- + CFTC – *Managing Climate Risk in the U.S. Financial System* (rapport, 2020)
- + Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) – *Rapport 2020 sur l'écart entre les besoins et les perspectives en matière de réduction des émissions*
- + Rapport 2018 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
- + GIFCC – *Rapport sur l'état de la question (2020)*
- + Rapport final du Groupe d'experts sur la finance durable (2019)
- + Banque du Canada – *Rapport sur les vulnérabilités du système financier canadien (2019)*
- + Rapport sur le climat changeant du Canada (2019)
- + Principes pour un secteur bancaire responsable de l'ONU

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

À l'écoute de nos parties prenantes

Parties prenantes	Interactions	Principaux enjeux ESG en 2020	
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation de commentaires par téléphone, en personne (groupes de discussion et à la maison), par courriel et en ligne, y compris sur les médias sociaux Processus officiel de traitement des plaintes Associations de consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Service à la clientèle Modification des frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit 	<ul style="list-style-type: none"> Caractéristiques des produits ou politiques connexes Possible fraude Répercussions de la COVID-19 sur les clients
Collègues	<ul style="list-style-type: none"> Sondages auprès des employés et groupes de discussion Visites des hauts dirigeants Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Entre nous) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des processus et des outils de travail Rémunération et reconnaissance Racisme envers les Noirs et les Autochtones 	<ul style="list-style-type: none"> Bien-être des employés et conciliation travail-vie personnelle dans le contexte de la COVID-19 Perfectionnement professionnel en contexte de télétravail
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Propositions des actionnaires Service des relations avec les actionnaires (téléphone et courriel) Rencontres régulières avec les investisseurs Page Web Relations avec les investisseurs Conférences sectorielles 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats financiers trimestriels Répercussions de la COVID-19 sur les clients de la TD Questions sur la rémunération des hauts dirigeants Changements climatiques, GIFCC, calcul des émissions financées et divulgation des objectifs de réduction des émissions 	<ul style="list-style-type: none"> Projets de développement d'oléoducs Initiatives en matière d'équité sociale et de diversité Cybersécurité et protection des renseignements personnels
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Équipes des affaires gouvernementales au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs 	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration avec les gouvernements pour favoriser la reprise économique après la pandémie Élargissement des initiatives de diversité et d'inclusion Participation à la consultation du gouvernement sur les services bancaires ouverts 	<ul style="list-style-type: none"> Évolution des exigences en matière de données et de protection des renseignements personnels Promotion de la littératie financière
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des risques liés aux tiers Information destinée aux fournisseurs diversifiés et de petite taille sur la façon de faire affaire avec de grandes entreprises Rapports sur les émissions de carbone des fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> Accent sur l'approvisionnement à risque élevé relativement aux enjeux environnementaux, sociaux et éthiques, y compris l'esclavage moderne et la traite des personnes
Associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes du secteur financier 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus facilement applicable 	<ul style="list-style-type: none"> Supervision des participants au marché non ou peu régulés
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Équipe Responsabilité sociale Équipe Diversité et inclusion Équipe Services bancaires aux Autochtones Dialogue constant avec les organismes communautaires Réseau de La promesse TD Prêts à agir Fondation TD des amis de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Croissance de l'inégalité des revenus, soutien en cas de catastrophe et résilience des collectivités face à la COVID-19 Racisme envers les Noirs Éducation financière 	<ul style="list-style-type: none"> Réconciliation avec les communautés autochtones Priorités de La promesse TD Prêts à agir Mesure et évaluation des répercussions
Organismes non gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> Rencontres, appels et consultations en personne Financement de projets de recherche Conférences et forums 27 engagements 	<ul style="list-style-type: none"> Répercussions de la COVID-19 sur les clients et les collectivités Financement de projets liés à l'énergie fossile Financement de l'exploration pétrolière dans l'Arctique 	<ul style="list-style-type: none"> Financement d'ateliers industriels à but lucratif en milieu carcéral Droits de la personne Cadres et normes de production de rapports ESG

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Nos enjeux ESG pertinents

Nous définissons comme pertinents les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance qui sont les plus déterminants aux yeux de nos parties prenantes et de la TD elle-même. En 2020, nous avons remanié notre processus de définition des enjeux pertinents en vue de renouveler les facteurs qui façonnent la production des rapports ESG de la TD et d'en établir la priorité. Le présent rapport est structuré en fonction des 12 enjeux pertinents.

Notre processus s'est déroulé en quatre étapes : recherches et études comparatives, schématisation de l'incidence, entrevues réalisées auprès des parties prenantes et atelier de validation en vue de discuter des conclusions du processus d'évaluation.

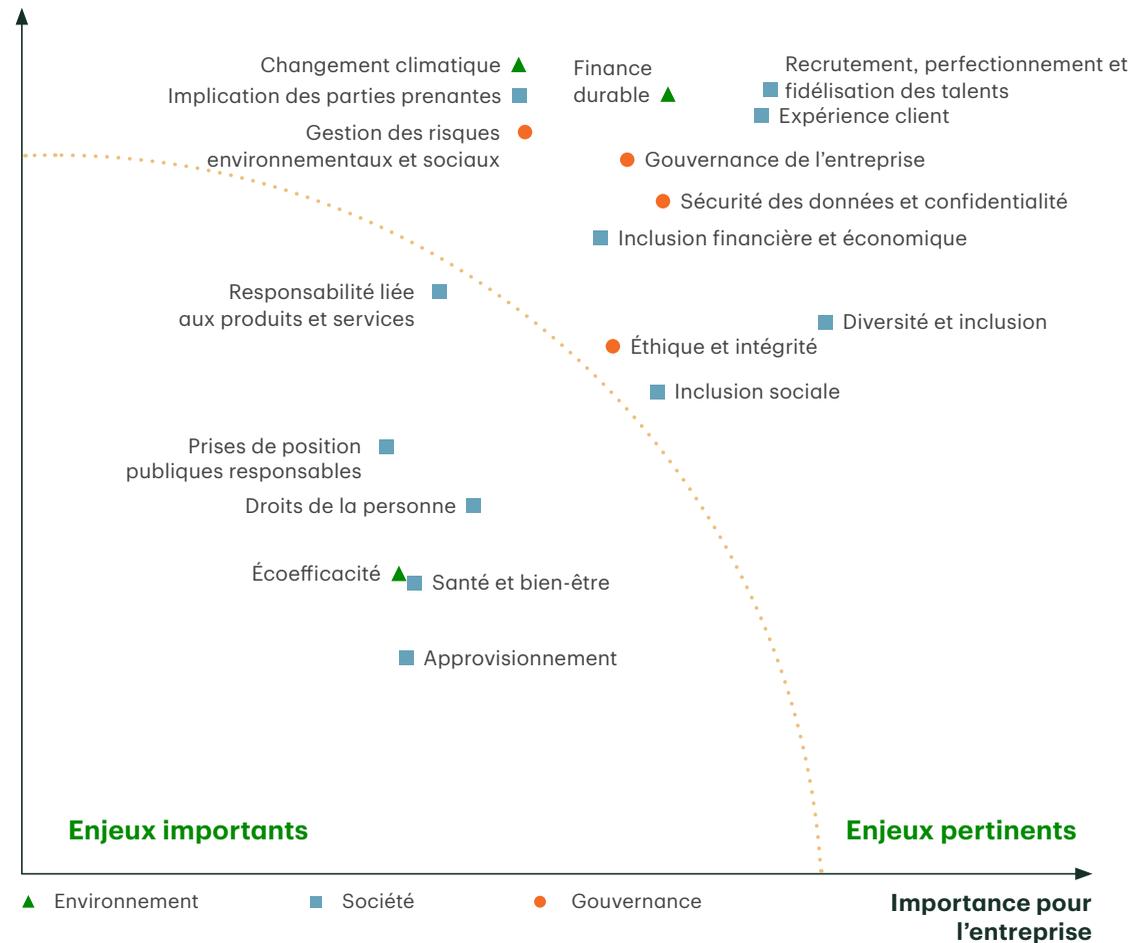
Les entrevues ont été réalisées par un tiers indépendant, Environmental Resources Management, une société-conseil en matière de durabilité, auprès de hauts dirigeants de divers secteurs de la TD et des représentants des organisations suivantes pour recueillir différents points de vue.

- Caisse de dépôt et placement du Québec
- Moody's
- Desjardins
- Important investisseur institutionnel mondial
- Rainforest Action Network
- Global Risk Institute
- Institut des administrateurs de sociétés
- Forum des politiques publiques
- Imagine Canada
- Housing and Community Development Network of New Jersey
- Ontario Black History Society
- National Urban League
- Citi
- Microsoft
- Pen Company of America
- Business for Social Responsibility
- Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF)

Cette matrice traduit notre interprétation de l'importance de chaque enjeu pour nos parties prenantes et notre entreprise. Les principaux enjeux ESG pertinents ont été regroupés en trois thèmes qui définissent le contenu, la structure et la portée de nos rapports : **environnement, société et gouvernance.**

Priorité relative des enjeux de développement durable

Importance croissante pour les parties prenantes externes



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Ce que nous avons entendu

Dans les entrevues avec les parties prenantes qui figurent à la [page 18](#), on leur a demandé d'évaluer l'importance de différents enjeux ESG en fonction du niveau de risque, de l'occasion et de l'incidence pour la TD. Voici les principaux thèmes soulevés dans le cadre de ces entrevues.

Les risques et les occasions liés aux changements climatiques représentent de plus en plus une priorité pour toutes les parties prenantes

Les parties prenantes sont d'avis que l'emphase mise sur les travaux du GIFCC et l'intégration de l'évaluation des risques et occasions liés au climat aux principales stratégies d'affaires et activités de financement de la Banque constituent des éléments importants pour la TD. Les investisseurs et les groupes de réflexion croient aussi que la TD et d'autres entreprises doivent travailler sur l'évaluation et la divulgation des inventaires du champ d'application 3²⁰.

« Les changements climatiques devraient être une priorité pour la TD, particulièrement compte tenu de la perspective d'une jeune clientèle future. La TD devrait tirer parti de cette situation – ça saute aux yeux. La solidité de la haute direction et de la marque peut contribuer à faire avancer l'adoption de solutions visant les changements climatiques. »

Groupe communautaire/ONG

« La Banque fait face à de la pression relativement aux changements climatiques. Cette pression est exercée sous la forme d'exigences en matière de production de rapports et de votes par procuration accrus, particulièrement en ce qui concerne les prêts. Beaucoup d'investisseurs institutionnels posent des questions sur les enjeux environnementaux et examinent l'empreinte carbone des portefeuilles. »

Dirigeant de la TD



+ Se reporter à la section Changements climatiques, à la [page 42](#)

La finance durable offre une occasion à la TD d'exercer une influence sur le type d'entreprises qui connaîtront du succès

Les parties prenantes s'attendent à ce que la TD exerce l'influence qu'elle possède sur l'économie avec grand soin, de sorte que l'on prenne en considération les effets à long terme des activités financières sur la société et l'environnement, qu'on favorise le développement durable et qu'on tienne compte adéquatement des risques environnementaux et sociaux.

« Il est maintenant clair que les investisseurs et les autres clients veulent voir que leur banque prend le virage de la durabilité avec eux, et cela signifie remettre en question les types d'entreprises que les banques financent. Les clients envoient des sondages aux banques en posant ces questions. À l'avenir, ils se concentreront davantage sur la façon dont les banques favorisent la transition dans les secteurs à plus forte intensité d'émissions de carbone. »

Pair

+ Se reporter à la section Finance durable, à la [page 45](#)



Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Les troubles sociaux et économiques, et particulièrement les retombées de la pandémie, ont pour effet d'intensifier les inégalités économiques

Les parties prenantes s'attendent à ce que la TD participe à la réduction de l'inégalité des revenus en contribuant à créer de la valeur directement et indirectement pour tous les segments de la société. Cela englobe la prise de mesures en matière de littératie financière ainsi que la collaboration avec les organismes de réglementation et les pairs du secteur en vue d'élaborer des solutions et de lancer sur le marché des produits et des services inclusifs.

« L'inégalité des revenus s'accélère sur le territoire où la TD exerce ses activités. En plus des changements climatiques, cette question pourrait entraîner d'importants troubles sociaux. La Banque doit donc mettre l'accent sur les activités de sensibilisation et l'accès à l'information, et travailler sur les facteurs sociaux pouvant contribuer à éliminer cette inégalité. »

Dirigeant de la TD



+ Se reporter à la section Inclusion financière et économique, à la [page 55](#), et à la section Inclusion sociale, à la [page 60](#)

La résilience de l'effectif est nécessaire pour que la TD continue d'offrir son expérience client exceptionnelle

Le recrutement, le perfectionnement et la conservation des talents représentent des éléments essentiels pour toutes les parties prenantes, internes et externes. La nature du travail changeait déjà avant l'arrivée de la pandémie : la TD doit s'adapter au rythme du changement et travailler afin que tous ses employés puissent continuer d'apprendre et de se perfectionner dans un monde numérique.

« Nous sommes très préoccupés par la façon dont les entreprises gèrent le capital humain dans le contexte de la COVID-19. Nous aimerions savoir que fait la banque pour préparer les employés au virage numérique. Beaucoup de personnes ne pourront plus travailler à la suite de la numérisation et de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Que vont faire les banques à ce sujet? »

Investisseur/Analyste



+ Se reporter à la section Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents, à la [page 73](#)

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG	20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020
 Données sur le rendement 2020
 Index du contenu SASB
 Index du contenu GRI
 Notes
 Acronymes
 Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Fiche de rendement et objectifs ESG

Objectif		Cible pour 2021	Résultat en 2020	2019
Gouvernance				
Favoriser la diversité et l'inclusion	Femmes au sein du conseil d'administration	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants	42 %	36 %
	Pourcentage d'administrateurs qui ont déclaré de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée ¹		31 %	s. o.
Favoriser la conformité et la conduite responsables	Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle ²		100 %	100 %
	Nombre d'amendes en argent ou de sanctions non monétaires considérables pour des cas de non-conformité à la loi ou à la réglementation ³		2 ^{4,5}	1 ⁶
Environnement				
Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	Contribution de la TD à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes (en milliards de dollars)	100 % d'ici 2030	plus de 56 (de 2017 à 2020)	plus de 43 (de 2017 à 2019)
Gérer les risques liés au climat	Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs ⁷		2,3 %	2,7 %
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Opérations de crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail examinées conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur ⁸	110 %	100 %	100 %

¹ Pourcentage d'administrateurs qui, en décembre 2020 et en janvier 2021, ont déclaré de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée. L'expression « membre d'une minorité visible » désigne toute personne qui est autre qu'autochtone et qui n'est pas caucasienne ou qui n'a pas la peau blanche. « Autochtone » désigne toute personne issue des groupes suivants : Premières Nations, Inuits, Métis, Indiens de l'Amérique du Nord, autochtones de l'Alaska, Polynésiens (Hawaii) ou autres. L'expression « membre de la communauté LGBTQ2+ » désigne toute personne lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, queer, bispirituelle ou autre. L'expression « personne handicapée » désigne toute personne atteinte d'un handicap durable ou récurrent, visible ou invisible, soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage, y compris tout handicap lié à l'ouïe, à la vue, à la parole, à la mobilité, à l'agilité, à la douleur, à la mémoire ou à une dépendance, ainsi que tout handicap d'ordre neurologique, psychologique ou associé au développement, de même que tout handicap découlant des éléments qui précèdent.

² Le taux d'achèvement de la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

³ Aux fins de production de rapports, nous avons établi qu'une action en justice qui a le potentiel de dépasser 25 millions de dollars en dommages ou frais juridiques peut être considérée comme importante. De même est considérée comme importante toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus (les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes). Enfin, une sanction non monétaire importante doit être considérable et reliée à des incidents de nature réglementaire.

⁴ En 2020, TD Bank, N.A. (« TDBNA ») a conclu une entente sur ordonnance avec le U.S. Consumer Financial Protection Bureau concernant certaines de ses pratiques d'inscription à son produit facultatif Debit Card Advance et certaines pratiques de divulgation relatives aux agences spécialisées de renseignements sur les consommateurs, et a payé une sanction civile de 25 000 000 \$ US. TD Bank n'a reconnu avoir commis aucun acte répréhensible dans le cadre de l'entente de règlement au civil.

⁵ En 2020, TD Waterhouse Canada Inc. s'est vue imposer une amende de 4 000 000 \$ par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), un organisme d'autorégulation chargé de surveiller les courtiers en valeurs mobilières et les activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada, pour avoir omis d'inclure de l'information sur les coûts de placement dans les relevés de compte trimestriels pour certains titres, ce qui contrevient aux exigences de l'OCRCVM.

⁶ Dans le cadre d'erreurs de tarification d'assurance automobile, Sécurité Nationale compagnie d'assurance a conclu une entente de règlement avec la Commission des services financiers de l'Ontario et lui a versé une sanction administrative monétaire de 1 400 000 \$.

⁷ La diminution sur 12 mois peut être largement attribuée à une augmentation de l'exposition de la TD au secteur Gouvernement, entités du secteur public et éducation en 2020. Vous trouverez plus de renseignements sur les actifs liés au carbone à la [page 44](#) de ce rapport.

⁸ Vous trouverez plus de renseignements sur les Principes de l'Équateur à la [page 25](#) de ce rapport.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18

Fiche de rendement et objectifs ESG 20

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Objectif		Cible pour 2021	Résultat en 2020	2019
Environnement				
Développer le marché des obligations vertes, sociales et durables	Prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables dirigée par Valeurs Mobilières TD ⁹ (en milliards de dollars)		13,9	11,7
Réduire notre empreinte environnementale	Bilan neutre en carbone	Afficher un bilan neutre en carbone	Oui	Oui
	Aucune augmentation des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 (par rapport au point de référence de 2015) ¹⁰	Aucune augmentation par rapport au point de référence de 2015	Réduction de 32 %* des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport au point de référence de 2015	Réduction de 21 % par rapport au point de référence de 2015
Société				
Inclusion financière et économique				
Améliorer la littératie financière	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	500 000	463 700¹¹	633 500 ¹²
	Nombre d'utilisateurs de l'appli Dépense TD (en millions de dollars) ¹³		2,7	2,1
Créer de la valeur dans l'économie	Valeur économique distribuée (en milliards de dollars) ¹⁴		24,3	25,3
Inclusion sociale				
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (%)	Atteindre ou dépasser la cible de 1 ¹⁵	1,16¹⁶	1,17 ¹⁷
	Total des dons par année (en millions de dollars)	Total de 1 G\$ d'ici 2030	plus de 130	126
	Total cumulatif des dons (en millions de dollars)		256 (de 2019 à 2020)	126
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	Hausse par rapport à l'année précédente ¹⁸	+ de 80 000	+ de 166 000

⁹ Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables par la TD.

¹⁰ Les émissions de GES du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions de GES du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

¹¹ En 2020, un grand nombre des organisations avec lesquelles la TD a travaillé et qu'elle a soutenues ont annulé leurs activités en personne et se sont tournées vers d'autres formes de prestation de programmes. De nombreuses organisations n'ont pas pu rejoindre un nombre de participants similaire à celui des années précédentes dans le cadre de leurs initiatives. Par conséquent, la TD n'a pas atteint son objectif concernant le nombre de personnes rejointes par les activités d'éducation financière en 2020.

¹² Ce total comprend les contributions partielles et complètes de la TD aux programmes. Deux des composantes de cet indicateur ont été soumises à un examen d'EY, dont la contribution de 484 168 participants du Canada et la contribution de 50 373 participants de la TD Charitable Foundation aux États-Unis. 

¹³ Se reporter à la [page 67](#) de ce rapport pour en savoir plus sur Dépense TD.

¹⁴ Valeur économique distribuée telle que définie par la [Global Reporting Initiative : GRI 201-1](#). Se reporter à la [page 59](#) de ce rapport pour en savoir plus.

¹⁵ La cible de 1 % s'aligne sur la portée nord-américaine de la stratégie de responsabilité sociale de la TD.

¹⁶ La contribution avant impôt à la collectivité représente l'amalgame des données pour le Canada et les États-Unis, la contribution au Canada étant basée sur un pourcentage du bénéfice net avant impôt des secteurs d'activité au Canada, et la contribution aux États-Unis étant basée sur un pourcentage du bénéfice net avant impôt du segment des Services de détail aux États-Unis.

¹⁷ La contribution avant impôt à la collectivité en Amérique du Nord a été retraitée pour les données de 2019 en raison de changements apportés à la méthodologie.

¹⁸ Se reporter à la [page 62](#) de ce rapport pour en savoir plus sur le rendement de la TD par rapport à sa cible de bénévolat.

* Donnée corrigée le 28 juillet 2021. Le 5 mars 2021, nous avons déclaré par erreur que notre réduction d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport au point de référence de 2015 était de 41 %. La réduction réelle est de 32 %.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG 20	

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Objectif		Cible pour 2021	Résultat en 2020	2019
Expérience client				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire (IEL) – Résultat composé de la TD	67,1	✓ 67,57 ¹⁹	✓ 67,79
Résoudre les plaintes des clients efficacement	Pourcentage des plaintes réglées par l'ombudsman de la TD ²⁰ dans les 90 jours (Canada)	90%	96 %	99 %
	Pourcentage des plaintes transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (É.-U.)	95%	97 %	97 %
Innovation numérique	Clients actifs des services en ligne et mobiles (en millions de dollars)		14,5	13,4
Diversité et inclusion				
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Employées (à l'échelle mondiale)		✓ 57,0 %	✓ 56,9 %
	Femmes occupant un poste de cadre supérieur (à l'échelle mondiale) ²¹		✓ 38,4 %	✓ 36,8 %
	Minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (% au Canada) ²¹		✓ 19,6 %	✓ 17,6 %
	Personnes handicapées (% au Canada)		✓ 8,0 %	✓ 7,8 %
	Autochtones (% au Canada)		✓ 1,5 %	✓ 1,5 %
	Femmes en technologie		34 %	– ²²
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents				
Acquérir et conserver une main-d'œuvre diversifiée et inclusive	Pourcentage de femmes promues (au Canada) ²³		53,5 %	56,7 %
	Pourcentage de postes pourvus par des employés de la TD (au Canada et aux É.-U.)		53,8 %	49,1 %
Appuyer les employés dans leur parcours professionnel	Investissement en formation (en millions de dollars)		72,1 ²⁴	85,9
	Nombre de jours moyen en formation ²⁵		5,3 ²⁶	7,2
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Indice d'engagement des employés		✓ 85 %	✓ 84 %
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale		✓ 14,5 %	✓ 18,5 %
Santé et bien-être				
Favoriser la santé et la sécurité en milieu de travail	Taux d'absentéisme ²⁷		2,61 %	1,98 %

¹⁹ Se reporter à la [page 65](#) de ce rapport pour en savoir plus sur le rendement de la TD par rapport à son objectif IEL.

²⁰ Le Bureau de l'ombudsman de la TD a accès aux données des secteurs d'activité suivants : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine (Canada).

²¹ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de niveau vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs).

²² Ces données ont été recueillies pour la première fois lors de l'exercice 2020.

²³ Le chiffre représente le pourcentage de femmes promues au Canada.

²⁴ L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets et de programmes assumés par l'entreprise, notamment en ce qui concerne les projets de transformation pour lesquels les coûts liés à la formation sont consignés dans un système à part. La diminution en 2019 découle d'un changement de priorité temporaire de Formation de l'entreprise en réponse à la pandémie de COVID-19 pour satisfaire au besoin immédiat de permettre aux employés de la TD de télétravailler, de soutenir les employés dans l'acquisition de compétences essentielles et de renforcer la sensibilisation des employés à la diversité et à l'inclusion.

²⁵ Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

²⁶ Les cours en personne ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une diminution des séances d'une journée au cours de l'exercice 2020.

²⁷ Représente le nombre, ou notre estimation calculée du nombre, de congés de maladie pris en raison de maladies ou d'accidents de travail mineurs, et de congés personnels, tel qu'indiqué dans notre système Feuille de temps en ligne, divisé par l'équivalent temps plein moyen. La moyenne pondérée est appliquée aux secteurs d'activité sous-jacents pour obtenir un taux combiné pour l'Amérique du Nord. En raison des limites des données disponibles, dans certains cas, des estimations ont été utilisées, et le taux d'absentéisme réel peut donc différer.

Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	2
À propos de ce rapport	3
Message de notre chef de la direction	4
À propos de la TD	6
Cadre sur les enjeux ESG	8
La contribution de la TD aux objectifs de développement durable (ODD)	11
Contexte externe	12
Tendances ESG	14
À l'écoute de nos parties prenantes	16
Nos enjeux ESG pertinents	17
Ce que nous avons entendu	18
Fiche de rendement et objectifs ESG 20	

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs



Gouvernance



Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020
Données sur le rendement 2020
Index du contenu SASB
Index du contenu GRI
Notes
Acronymes
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Gestion des risques

Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, tout le monde a son rôle à jouer dans la gestion des risques.

Il est essentiel que nous participions à la protection de notre entreprise et de nos parties prenantes contre les divers risques du secteur des services financiers. Parmi ceux-ci, notons les risques financiers habituels inhérents aux activités bancaires, comme ceux liés au crédit et aux taux d'intérêt, de même que les risques propres à notre époque, comme les changements climatiques et les cybermenaces, sans oublier les événements imprévisibles, comme une agitation sociale généralisée ou une pandémie mondiale.

Coin des analystes

Rapport annuel :
Gestion des risques ([p. 80-83](#))

Circulaire de procuration :
Rapport du Comité du risque ([p. 119](#))



Notre approche

Les membres de la direction, les administrateurs et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que notre Énoncé d'appétence au risque pour avoir une compréhension commune de la façon dont la TD perçoit le risque et détermine le type et le nombre de risques qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre la stratégie d'entreprise et d'accroître la valeur pour les actionnaires.

Énoncé d'appétence au risque de la TD

Nous prenons les risques nécessaires à la conduite de nos affaires, mais uniquement lorsque ces risques :

- cadrent avec notre stratégie d'entreprise et que nous les comprenons et pouvons les gérer;
- n'exposent pas la Banque à des situations de pertes ponctuelles graves (autrement dit, nous ne « misons pas la TD » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit);
- ne sont pas susceptibles de compromettre l'image de la marque TD.

Risque environnemental et social

Le risque environnemental et social est la possibilité d'une perte de la valeur stratégique, financière, opérationnelle, juridique ou réputationnelle sous l'influence des préoccupations ou enjeux environnementaux ou sociaux, dont les changements climatiques, à court et à long terme. La Banque est exposée aux risques environnementaux et sociaux par l'entremise de ses activités et de ses opérations ainsi que de ses clients. Ces risques peuvent mener à des pertes découlant de l'incidence directe et indirecte de la TD sur l'environnement et la société de même que des effets des enjeux environnementaux et sociaux sur la Banque.

Les **risques directs** désignent les risques liés à la propriété et à l'exploitation de la TD, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier dont la Banque est

propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes. Des risques physiques aigus liés au climat, qui découlent de la gravité accrue des phénomènes météorologiques extrêmes, comme des ouragans, des feux de forêt et des inondations, pourraient entraîner des risques opérationnels pour la Banque, à cause de perturbations commerciales et de pertes financières.

Le **programme de gestion de la continuité des opérations et de gestion des crises de l'entreprise** de la Banque soutient la capacité de la direction de poursuivre les activités et opérations de la TD en cas de perturbation des activités. Quant aux risques indirects, ils sont associés aux enjeux, aux perceptions et aux développements environnementaux et sociaux pouvant avoir des effets sur les clients de la TD auxquels la Banque fournit des services financiers ou dans lesquels elle investit. Les changements climatiques et des événements comme des pandémies et des troubles sociaux pourraient donner lieu à des risques stratégiques et de crédit pour la Banque, compte tenu des répercussions sur les bénéficiaires et les pertes de ses clients. De plus, les mesures prises par la Banque à cet égard ou son inaction, ainsi que les renseignements divulgués, peuvent aussi générer des risques sur le plan juridique et réputationnel pour la TD.

Les risques environnementaux et sociaux sont gérés, d'une part, au moyen du **cadre de gestion du risque environnemental et social** de la Banque et, d'autre part, de politiques et procédures connexes au sein des secteurs d'exploitation de l'entreprise. En outre, les risques sociaux émergents sont gérés par l'entremise de forums sur la gouvernance, comme le Comité du risque d'atteinte à la réputation. En 2020, la Banque a créé l'énoncé qualitatif d'appétence au risque et une mesure associée relativement au risque environnemental et social : ces éléments appuient davantage le cadre de gestion du risque environnemental et social ainsi que les activités connexes de gouvernance et de gestion des risques, et s'y harmonisent.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise 27

Impôts et taxes 35

Droits de la personne 36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

- **Le risque environnemental et social (y compris les changements climatiques) fait partie des risques principaux et émergents pour la Banque en 2020 :** Les risques climatiques représentent maintenant l'un des principaux risques environnementaux pour la Banque. Ces risques englobent les risques physiques liés aux effets physiques chroniques et aigus des changements climatiques, de même que les risques associés à la transition mondiale vers une économie à faibles émissions de carbone. Les risques physiques et liés à la transition pourraient entraîner des risques stratégiques, opérationnels, juridiques, réputationnels ou de crédit pour la Banque et ses clients de secteurs d'activité vulnérables au climat. Nous continuons de surveiller les changements au sein du secteur et dans le cadre réglementaire, et d'évaluer les conséquences potentielles des changements climatiques et des risques connexes sur nos opérations, nos portefeuilles de prêts, nos investissements et nos secteurs d'activité. La Banque élabore des méthodologies et des approches normalisées pour l'analyse de scénarios climatiques en participant à des groupes de travail à l'échelle du secteur et elle s'efforce d'intégrer l'évaluation des occasions et des risques liés au climat dans les processus appropriés de la TD.
- **Gouvernance :** Les risques environnementaux et sociaux évoluent rapidement, et la TD reconnaît qu'elle est responsable de repérer et de gérer les risques négatifs de ce type, ainsi que leurs effets. Afin de suivre le rythme de ce secteur en rapide évolution, la Banque a amélioré sa gouvernance en matière de risques environnementaux et sociaux grâce à l'ajout officiel d'une fonction à cet effet, qui relève du groupe Gestion du risque opérationnel. De plus, un cadre de gestion du risque environnemental et social a été élaboré et mis en œuvre à l'échelle de l'entreprise : il présente des conseils de base et définit les principales activités de gestion des risques environnementaux et sociaux. Le **cadre de gestion du risque environnemental et social** établit un équilibre en matière de surveillance et de gestion des risques centralisées, tout en définissant clairement les responsabilités des secteurs d'exploitation à l'égard de la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Il incombe aux secteurs d'exploitation d'assumer la responsabilité en dernier ressort des risques associés à leurs portefeuilles respectifs et de surveiller le rendement et la conformité en regard des politiques environnementales et sociales assujetties à un contrôle central ou propres aux unités. Le groupe Gestion du risque environnemental et social est **responsable de la surveillance des risques environnementaux et sociaux**, et il est notamment chargé de définir les politiques, les processus et les mesures de gouvernance portant sur les risques, afin de déceler, d'évaluer, de contrôler et de surveiller les risques environnementaux et sociaux, y compris les risques liés au climat, et de produire des rapports connexes. Le cadre de gestion du risque environnemental et social de la Banque et son approche de gestion des risques s'alignent sur le cadre de gestion des risques et l'Énoncé d'appétence au risque de la TD, qui comprend un principe et une mesure en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux. Les divers comités du risque de la TD, dans ses différents secteurs d'activité et à l'échelle de l'entreprise, participent également à la surveillance des risques importants et agissent à titre d'organes de gouvernance pour la transmission des problèmes liés aux risques environnementaux et sociaux importants.

- **Principes de l'Équateur :** Les Principes de l'Équateur désignent un ensemble de normes minimales de diligence raisonnable, d'application volontaire, pour aider les institutions financières à déterminer, à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux liés aux projets qui se retrouvent dans le champ d'application de ces principes, et à produire des rapports connexes. La Banque utilise un **ensemble complet d'outils et de guides** pour s'assurer que les ententes de prêt visées par les Principes de l'Équateur sont décelées et catégorisées de façon appropriée. La TD est **signataire des Principes depuis 2007**, et nous nous sommes engagés à appliquer leur quatrième version, qui est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2020. Les prêts destinés au financement de projets qu'on évalue comme étant dans le champ d'application des Principes de l'Équateur sont classés dans la catégorie A, B ou C selon l'ampleur des répercussions environnementales ou sociales potentielles.

S'il s'agit de projets réalisés dans des **pays non membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)**, ils sont évalués en fonction de normes de performance exhaustives de la Société financière internationale (SFI) et de lignes directrices propres au secteur en matière d'environnement et de santé et sécurité. Dans le cas de **pays membres de l'OCDE**, la TD évalue si une ou plusieurs des normes de performance de la SFI peuvent être utilisées pour gérer des risques précis, outre les lois du pays hôte. Cet examen de diligence raisonnable en vertu des Principes de l'Équateur fait partie des procédures plus larges d'évaluation des risques environnementaux et sociaux de la Banque. L'équipe de gestion des risques environnementaux et sociaux fournit des conseils aux unités fonctionnelles de la TD dans le cadre de l'examen de l'application du cadre des Principes de l'Équateur aux prêts destinés au financement de projets, et la Banque produit chaque année des rapports sur les projets évalués en fonction de ces principes²¹.

- **Améliorations visant les risques environnementaux et sociaux :** Nous continuons de renforcer nos capacités et d'améliorer nos outils pour favoriser le repérage et l'évaluation uniformes des risques environnementaux et sociaux dans le cadre d'initiatives d'affaires et d'activités de financement nouvelles et évolutives. En 2020, nous avons lancé une nouvelle évaluation du risque environnemental et social et des outils qui tiennent compte des changements climatiques relativement aux emprunteurs. Ces outils sont conçus pour fournir une approche plus cohérente et normalisée au moment d'évaluer les risques environnementaux et sociaux à l'échelle de l'emprunteur et de l'opération pour les portefeuilles de prêts autres que de détail de Valeurs Mobilières TD et des Services bancaires commerciaux au Canada et aux États-Unis.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise 27

Impôts et taxes 35

Droits de la personne 36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

L'outil d'évaluation du risque environnemental et social analyse les conséquences négatives potentielles pour l'environnement ou la collectivité découlant des opérations de l'emprunteur ou de l'utilisation du produit d'une opération de prêt, en plus de repérer les emprunteurs et les opérations qui doivent faire l'objet d'une diligence raisonnable accrue et d'une transmission au groupe Gestion du risque environnemental et social. Les outils qui tiennent compte des changements climatiques relativement aux emprunteurs aident la TD à évaluer la vulnérabilité d'un emprunteur aux risques physiques ou aux risques liés à la transition associés aux changements climatiques. La TD prévoit continuer d'améliorer ces outils pour tenir compte de l'évolution des exigences réglementaires, des engagements volontaires et des conseils de mise en œuvre, notamment à l'égard de la quatrième version des Principes de l'Équateur.

À mesure que les activités de contrôle des risques environnementaux et sociaux de la Banque évolueront, les mesures et les cibles utilisées pour évaluer la réussite évolueront également, et la TD continuera d'élaborer des mesures appropriées qui pourront être adoptées de manière uniforme pour fournir à ses clients des renseignements utiles à la prise de décisions et pouvant être comparés.

- **Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)** : La TD suit les recommandations du GIFCC²² du Conseil de stabilité financière et participe aux **projets pilotes du PNUE-IF relatifs au GIFCC** afin de mieux comprendre la résilience de ses portefeuilles de produits de crédit, de placement et d'assurance aux répercussions liées au climat. Les résultats des études contribueront à orienter les méthodologies d'évaluation des occasions et des risques physiques et liés à la transition dans divers scénarios climatiques pertinents pour notre industrie.

En 2018, la TD est devenue la **seule institution financière** à participer aux trois projets pilotes du PNUE-IF relatifs au GIFCC dans les volets prêts, services de gestion des actifs et assurances, et elle continue de participer à la phase 2 du projet pilote dans le secteur bancaire. Nous considérons utile de participer activement au cours de cette période critique pendant laquelle les méthodologies qui orientent la manière d'évaluer les risques liés au climat dans notre industrie commencent à être établies. À l'appui de l'initiative du PNUE-IF, nous avons mis sur pied une équipe interfonctionnelle interne qui met à l'essai les méthodologies élaborées afin d'évaluer les risques liés au climat à l'échelle de l'entreprise et de donner une rétroaction sur les méthodologies en vue de leur perfectionnement. La TD a publié son **Rapport 2020 relatif au GIFCC**, où elle explique en détail comment elle a intégré l'évaluation et la divulgation des occasions et des risques financiers liés au climat à sa gouvernance, à ses processus et à ses rapports.

- **Progrès en matière d'analyse des scénarios climatiques** : L'analyse de scénarios a été déterminée comme étant un outil clé pour évaluer les conséquences futures possibles des changements climatiques, des conséquences sans précédent. Compte tenu des recommandations du GIFCC et de sa participation aux études pilotes réalisées dans le secteur, la TD a réuni un **groupe de travail pour se pencher sur l'analyse de scénarios climatiques et créer des outils connexes, notamment en matière d'évaluation quantitative**.

Plusieurs itérations sont attendues, et ce travail favorisera l'élaboration d'évaluations des risques et d'indicateurs de risque clés. La TD **participera à un projet pilote**, en collaboration avec la Banque du Canada et le Bureau du Surintendant des institutions financières, en vue d'utiliser des scénarios sur les changements climatiques pour mieux comprendre les risques pour le système financier d'une transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les membres du conseil d'administration de la TD sont élus par les actionnaires pour encadrer la direction de l'entreprise. Ils veillent aux intérêts à long terme des actionnaires d'une manière responsable, en plus de répondre aux préoccupations d'autres parties prenantes.



Coin des analystes

Données en matière d'intégrité et de gouvernance de l'entreprise (p. 81)

Circulaire de procuration 2021

Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs

Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle

Politique sur l'accès aux procurations

Déclaration de la TD sur la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et le financement d'activités terroristes (FAT) ainsi que sur les sanctions

Position en matière de lutte contre la corruption en 2020

Politiques publiques et contributions politiques 2020



Notre approche

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques, nos principes et nos pratiques de gouvernance sont conçus pour nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers les actionnaires et les autres parties prenantes importantes, et de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. La Banque est résolue à assurer une communication proactive, ouverte et réactive avec les actionnaires, les autres parties intéressées et le public. La TD reconnaît l'importance des échanges entre les administrateurs et les actionnaires sur des sujets essentiels au mandat du conseil. Nous avons un président de conseil d'administration indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance, et un conseil chargé de mener à bien un certain nombre de tâches.

En voici des exemples :

- Donner le ton à une culture de gestion des risques, d'intégrité et de conformité à l'échelle de la TD

- Approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et en assurer la mise en œuvre
- Superviser le repérage et la surveillance des principaux risques touchant les affaires de la TD

La TD a tenu son assemblée annuelle des actionnaires virtuellement en 2020 dans le cadre de ses efforts pour limiter la propagation de la COVID-19 : presque 600 personnes ont participé à la webdiffusion. En offrant une webdiffusion audio ayant permis aux actionnaires de poser leurs questions en ligne, la TD a mis l'accent sur le bien-être des employés et des actionnaires, et ces derniers ont tout de même pu s'adresser au conseil d'administration et exercer leurs droits pendant la réunion.

Notre circulaire de procuration de la direction 2021 donne un aperçu de la structure de gouvernance, des politiques et des pratiques de la TD, et elle décrit les principes clés qui orientent notre approche en matière de gouvernance.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs d'affaires est essentielle à la réussite de la TD, et la manière de les atteindre l'est tout autant. C'est pourquoi nos employés sont tenus de se conformer à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes.

Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures de gestion des risques liés à la conduite sont prévues dans le Cadre de gestion des risques liés à la conduite et à la conformité juridique et réglementaire. • La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise fournit des conseils au moyen de politiques et de lignes directrices et, en collaboration avec des partenaires clés, elle surveille les risques liés à la conduite des employés pouvant découler du non-respect des lois, des règlements ou des normes applicables, ou du Code de conduite et d'éthique professionnelle. Ces risques englobent, sans s'y limiter, les risques pour les clients, les risques liés à l'intégrité des marchés et les risques pour la TD associés à une inconduite interne. • La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise collabore avec des partenaires pour recueillir et analyser des données de l'entreprise afin de fournir des rapports trimestriels au Comité de gestion du risque de l'entreprise et au conseil d'administration. Ces rapports contiennent des renseignements sur les mesures relatives aux risques liés à la conduite, notamment les plaintes et les préoccupations signalées au moyen de différents canaux. • Un programme souple, adaptatif et intégré en matière de risques liés à la conduite tire parti des programmes de surveillance existants pour faciliter l'atténuation des risques liés à la conduite au sein de la Banque. • La Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise renforce notre conformité aux engagements communs de la TD et fournit un cadre pour que la haute direction et le conseil d'administration surveillent les risques liés à la conduite.
Code de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Établit les normes qui régissent la manière dont les employés interagissent entre eux et avec les clients, les actionnaires, les gouvernements, les organismes de réglementation, la concurrence, les médias et le public en général. • Décrit l'engagement de la TD à créer un milieu de travail accessible, sécuritaire et respectueux, dépourvu de harcèlement, de discrimination et de violence. • Indique clairement que les comportements incorrects ne sont pas tolérés. • S'applique à tous les employés et administrateurs. • Exige une formation fondée sur des scénarios et une attestation de conformité continue annuelles. • Le Comité de gouvernance du conseil d'administration reçoit un rapport confirmant que tous les employés admissibles ont rempli l'attestation et terminé la formation.
Politique antidiscriminatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Cette politique a été créée pour prévenir les cas de violence, de discrimination ou de harcèlement en milieu de travail au moyen d'efforts de sensibilisation, en communiquant des stratégies de prévention et en déterminant les situations où des mesures doivent être prises, ainsi que les gestes à poser pour offrir constamment un milieu de travail inclusif. • Elle confirme que la TD interdit et ne tolère, n'ignore, ni n'admet la violence, la discrimination ou le harcèlement, sous aucune forme. • La politique s'applique à tous les employés, gestionnaires et travailleurs tiers dans le monde entier. • Il incombe à chaque employé, gestionnaire ou travailleur tiers de maintenir un environnement de travail positif en traitant les autres personnes sur le lieu de travail avec dignité et respect. Si une personne vit une situation potentielle de violence, de discrimination ou de harcèlement, en est témoin ou qu'on lui en parle, elle doit le signaler immédiatement. • Un employé, gestionnaire, travailleur tiers, client ou membre du public peut signaler à la TD un incident de violence, de discrimination ou de harcèlement sans faire l'objet de menaces ni craindre des représailles. • La TD forme les gestionnaires au maintien d'un lieu de travail exempt de violence, de discrimination ou de harcèlement et à leur responsabilisation à cet égard. • Du soutien approprié est offert aux employés et aux gestionnaires qui peuvent avoir été victimes de violence, de discrimination ou de harcèlement.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Offre un canal²³ de signalement confidentiel et anonyme aux employés, clients, travailleurs tiers et membres du public qui souhaitent exprimer leurs préoccupations concernant la TD sans crainte de représailles ou dénoncer de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi. • Est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD.
Entre nous : Le Bureau de l'ombudsman des employés de la TD	<ul style="list-style-type: none"> • Offre des conseils confidentiels, impartiaux et informels sur des questions liées au travail à tous les employés et examine les solutions possibles. • En 2020, plus de 900 employés ont eu accès à du soutien et à des conseils grâce à ce programme.
Énoncé sur les politiques publiques et les contributions politiques	<ul style="list-style-type: none"> • La TD s'engage à faire preuve de transparence à propos de ses interactions en matière de politiques publiques et de ses contributions politiques. • La Banque s'engage à se conformer à toutes les exigences de divulgation applicables relativement à ses relations avec les représentants du gouvernement et à l'ensemble des lois, règles et règlements qui les régissent. • La TD a versé une contribution au parti au pouvoir et au parti de l'opposition officielle des provinces canadiennes où les dons d'entreprise sont acceptés; les contributions en 2020 ont été faibles. • Aux États-Unis, TD Bank a créé un comité d'action politique au niveau fédéral qui permet aux employés admissibles et intéressés de verser des contributions volontaires aux candidats qui se présentent aux élections fédérales soutenant un secteur de services financiers vigoureux et des politiques économiques saines. En 2020, des dons de 117 500 \$ US ont été versés à 35 candidats des deux partis politiques. • Aucune contribution politique n'a été versée dans d'autres pays. • La TD est membre de diverses associations sectorielles qui peuvent avoir des interactions avec des représentants du gouvernement au sujet de questions liées au secteur des services financiers.
Lutte contre le blanchiment d'argent, lutte contre le financement d'activités terroristes et sanctions et lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Ce cadre de politiques et procédures est conçu pour : <ul style="list-style-type: none"> – Détecter et prévenir l'utilisation des produits et services de la TD à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, et respecter les lois et la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et de lutte contre le financement d'activités terroristes (LCFAT) dans chacun des territoires où elle exerce ses activités. – Respecter la réglementation et les lois économiques et commerciales. – Énoncer des principes de conduite permettant de détecter et d'empêcher toute activité de corruption et de trafic d'influence. • Les nouveaux employés doivent suivre une formation obligatoire sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions associées, ainsi que sur la LCTIC. • Tous les employés doivent suivre une formation de rappel chaque année. La formation est personnalisée selon des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, des secteurs d'activité et des lieux de travail.


Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise **27**

Impôts et taxes 35

Droits de la personne 36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

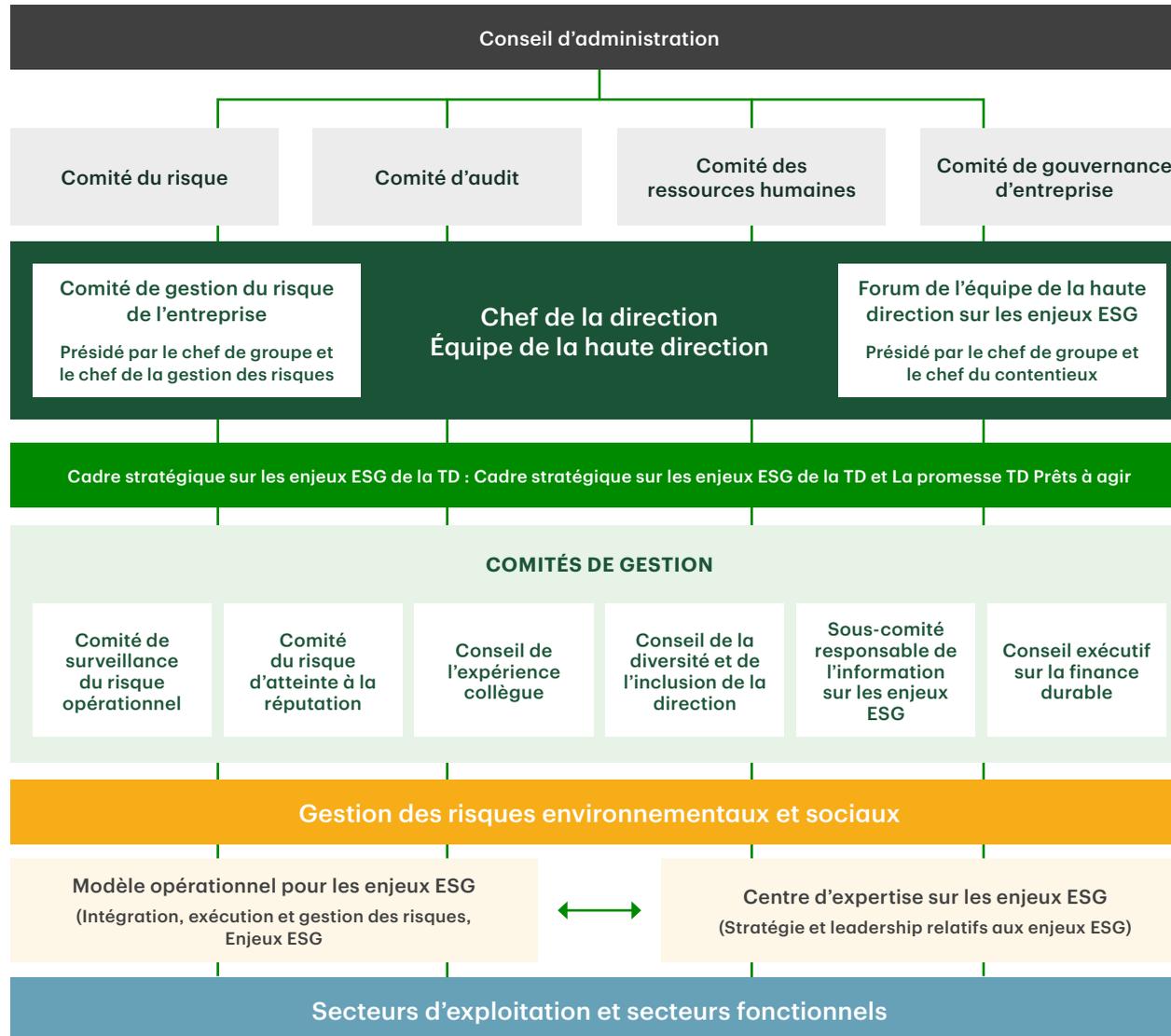
Société +

Prix et reconnaissance 2020
Données sur le rendement 2020
Index du contenu SASB
Index du contenu GRI
Notes
Acronymes
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Engagement à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux

La responsabilité sociale, les enjeux ESG et l'atténuation des risques environnementaux et sociaux sont essentiels à la stratégie d'affaires globale de la TD visant à être une entreprise axée sur les objectifs, et ils sont régis par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise tout en permettant d'établir l'imputabilité des divers éléments qui les composent.

Gouvernance des enjeux ESG : Gestion des risques et occasions liés aux enjeux ESG



Introduction	+
Gouvernance	
Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37
Environnement	+
Société	+
Prix et reconnaissance 2020	
Données sur le rendement 2020	
Index du contenu SASB	
Index du contenu GRI	
Notes	
Acronymes	
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	

Résumé des responsabilités	Engagement ESG 2020
<p>Conseil d'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et superviser les activités de mise en œuvre et de surveillance du rendement, notamment en ce qui concerne la stratégie et les objectifs de la Banque en matière de responsabilité sociale et des enjeux environnementaux et sociaux. • Approuver l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et les mesures connexes, notamment à l'égard des risques environnementaux et sociaux. • Surveiller la culture de gestion des risques de la TD, ainsi que le repérage et le suivi des risques principaux et émergents auxquels la Banque est exposée, et s'assurer de la gestion efficace de ces risques, conformément à l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et au cadre de gestion des risques de l'entreprise, y compris les risques environnementaux et sociaux. • Donner le ton et surveiller l'établissement de la culture d'intégrité et de conformité de la Banque, au moyen de son Code de conduite et d'éthique professionnelle, du cadre de la culture TD et de la Politique de la TD sur la gestion des risques liés à la conduite. <p>+ Pour en savoir plus, voir la charte du conseil d'administration de la TD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Passer en revue le cadre, la stratégie et les priorités ESG de la TD, compte tenu du contexte en évolution. • Examiner régulièrement le tableau de bord des risques de la TD, qui englobe le risque environnemental et social (un des risques principaux). • Approuver la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD. • Donner des mises à jour sur le Conseil de la diversité et de l'inclusion de la direction. • Donner des mises à jour sur le Programme Conseils TD Prêts pour vous. • Faire le point chaque année sur le programme de cybersécurité de la TD. • Recevoir, après chaque réunion des comités, des rapports de leurs présidents à propos des activités de ces comités, y compris celles décrites ci-dessus.
<p>Comité de gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superviser et surveiller la conformité de la TD à ses objectifs, à sa stratégie et à son rendement, ainsi que les rapports sur la responsabilité d'entreprise et les questions environnementales et sociales, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – Se tenir au courant des tendances et des pratiques gagnantes quant à la divulgation des questions environnementales et sociales. – Informer le conseil d'administration des enjeux environnementaux et sociaux. – Passer en revue la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD. • Élaborer des principes de gouvernance d'entreprise, y compris le Code de conduite et d'éthique professionnelle, afin de favoriser une culture de gouvernance saine, et formuler des recommandations à ce sujet au conseil d'administration. • Surveiller les risques liés à la conduite à l'échelle de l'entreprise. • Surveiller la formation continue des administrateurs, notamment en matière de responsabilité sociale et des enjeux ESG. • Surveiller les pratiques d'engagement à l'égard des actionnaires. <p>+ Pour en savoir plus, voir la charte du Comité de gouvernance de la TD¹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Donner des nouvelles sur les rapports, la stratégie et le rendement liés aux enjeux ESG, et passer en revue le Rapport ESG de la TD. • Faire le point sur l'analyse des enjeux climatiques. • Passer en revue le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD et le rapport sur le processus d'attestation. • Passer en revue le rapport annuel sur la rétroaction des actionnaires. • Signaler les résolutions des actionnaires portant sur les enjeux ESG. • Informer sur la culture de la TD, l'intégrité au sein de l'entreprise et l'évolution du cadre de la culture TD. • Donner des mises à jour et présenter des rapports trimestriels sur la gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise. • Au cours des 17 réunions tenues avec des actionnaires institutionnels en 2020, le conseil d'administration ou le président du Comité de gouvernance et le président du Comité des ressources humaines ont abordé les questions ESG soulevées par les actionnaires. • Les équipes Relations avec les investisseurs et Responsabilité sociale de la TD ont organisé 23 rencontres liées aux enjeux ESG avec les actionnaires.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Résumé des responsabilités	Engagement ESG 2020
<p>Comité du risque</p> <ul style="list-style-type: none"> Approuver le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que les principaux risques qui y sont définis. Passer en revue l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et recommander son approbation par le conseil d'administration, en plus de surveiller la gestion de son profil de risque et le rendement en fonction de l'appétence au risque, notamment en examinant et en approuvant les cadres et politiques importants en matière de gestion des risques. Servir de tribune pour la réalisation d'une analyse des tendances en matière de risque d'entreprise, ainsi que des risques actuels et émergents, y compris les risques environnementaux et sociaux. <p>+ Pour en savoir plus, voir la charte du Comité du risque de la TD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Examiner régulièrement le tableau de bord des risques de la TD, qui englobe le risque environnemental et social (un des risques principaux). Faire des mises à jour régulières en matière de surveillance des risques liés au climat et des répercussions potentielles sur les activités de la TD. Produire un rapport approfondi sur la gestion du risque environnemental et social à la TD.
<p>Comité des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la stratégie liée aux effectifs, la structure organisationnelle, ainsi que les stratégies, plans, politiques et pratiques en matière de rémunération de la Banque sont conformes à la réalisation durable des ambitions stratégiques et des objectifs d'affaires de la TD, favorisent la gestion prudente de ses activités et risques, et protègent sa culture unique et inclusive. Passer en revue et approuver le cadre de la culture TD. S'assurer que la Banque a des politiques et des programmes en place pour garantir un contexte d'affaires et un milieu de travail sains et sécuritaires pour les employés, tout en favorisant leur bien-être. <p>+ Pour en savoir plus, voir la charte du Comité des ressources humaines de la TD¹.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire le suivi des mesures prises pour contrer les répercussions continues de la pandémie sur les employés. Passer en revue la stratégie, le rendement et les initiatives en matière d'inclusion et de diversité. Approuver le cadre de la culture TD et surveiller les indicateurs relatifs à la culture, notamment la production de rapports sur la conduite éthique et le comportement respectueux en milieu de travail. Intégrer des mesures ESG supplémentaires au cadre de rémunération de la haute direction de la Banque. Au cours des 17 réunions tenues avec des actionnaires institutionnels en 2020, le conseil d'administration ou le président du Comité de gouvernance et le président du Comité des ressources humaines ont abordé les questions ESG soulevées par les actionnaires.
<p>Comité d'audit</p> <ul style="list-style-type: none"> Surveiller l'information financière et l'efficacité des systèmes et des processus de contrôle interne dans les secteurs de la production de rapports (liés aux finances, à l'exploitation et aux risques) et de l'exploitation. Surveiller la division de l'Audit interne de la TD. <p>+ Pour en savoir plus, voir la charte du Comité d'audit de la TD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'auditeur en chef de la Banque fait des mises à jour sur l'efficacité des rapports et des contrôles internes clés liés aux risques principaux et émergents, dont les risques environnementaux et sociaux et les risques climatiques.

¹ En vigueur à compter du 4 février 2021.

+ Pour obtenir plus de renseignements sur les activités du conseil d'administration, consulter la Circulaire de procuration 2021.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Renforcement de la diversité et de l'inclusion

Le conseil d'administration reconnaît les avantages de la diversité au sein de son personnel; il est conscient que cette diversité représente un avantage concurrentiel et cette approche s'inscrit dans l'engagement de la Banque à promouvoir la diversité et l'inclusion à tous les échelons de son effectif.

Conformément à la politique sur la diversité du conseil d'administration, au moment de repérer et d'évaluer des candidats qualifiés pour le conseil d'administration, le Comité de gouvernance tient compte de critères de diversité qui sont le reflet des collectivités au sein desquelles la TD exerce ses activités, et cette diversité vise notamment les compétences, l'expérience dans la région et le secteur d'activité, le genre, l'âge, la race, l'héritage culturel et d'autres caractéristiques, tout en reconnaissant que le conseil d'administration est composé d'un nombre limité de personnes. **Le conseil d'administration a comme objectif que les femmes et les hommes représentent chacun au moins 30 % des administrateurs indépendants du conseil.** Au moment de repérer et d'évaluer des candidats qualifiés pour le conseil d'administration, le Comité de gouvernance tient compte des critères de diversité établis dans la politique sur la diversité du conseil d'administration. Au 31 octobre 2020, les femmes représentent 42 % (5 sur 12) des administrateurs indépendants de la Banque et 38 % (5 sur 13) de tous les administrateurs. De plus, 31 % (4 sur 13) de tous les administrateurs déclarent de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible²⁴, Autochtone²⁵, membre de la communauté LGBTQ2+²⁶ ou personne handicapée²⁷.

La Banque définit aussi des objectifs de représentation des femmes et du reste des groupes aux autres échelons de la haute direction. Chaque secteur d'activité assure trimestriellement la surveillance de ses propres progrès à l'égard de ces objectifs de diversité. **À la fin de 2020, la Banque a atteint son objectif qui consistait à ce que 40 % des postes de vice-présidence ou des échelons supérieurs au Canada soient occupés par des femmes.** Pour obtenir ces résultats, la TD investit d'importantes ressources dans des initiatives ayant trait à la diversité et au talent, afin de favoriser le perfectionnement et l'avancement de ses employés. Actuellement, 20 % des postes au sein de l'équipe de la haute direction sont occupés par des femmes (2 sur 10).

Enjeux ESG et rémunération globale des dirigeants

Nous adoptons une approche équilibrée en matière de rémunération globale 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 à long terme. Notre circulaire de procuration définit les six principes clés auxquels nous souscrivons lorsque nous élaborons le programme de rémunération des dirigeants et présente des renseignements détaillés sur notre approche. Un des objectifs du programme de rémunération des dirigeants est de récompenser ces derniers pour la mise en œuvre réussie de la stratégie de la TD, y compris les facteurs ESG. Par conséquent, **la TD intègre les éléments relatifs aux facteurs ESG dans la détermination du fonds de rémunération variable et l'évaluation du rendement individuel pour les dirigeants.**

Les objectifs ESG de la TD visent des cibles dans diverses catégories clés, dont les suivantes : clients, collègues, collectivité, environnement et gouvernance. Les mesures relatives à deux de ces catégories – **clients et collègues** – ont été incluses dans les mesures clés servant à déterminer le fonds de rémunération variable pour les membres de la haute direction assujettis au Régime de rémunération des dirigeants en 2020. De plus, le rendement individuel des dirigeants est évalué par rapport à plusieurs programmes et principes qui soutiennent et reflètent les cibles ESG de la TD. Cette évaluation a un effet déterminant sur la rémunération variable. Ces programmes et principes incluent les objectifs ESG individuels en fonction du poste, ainsi que la conformité à l'Énoncé d'appétence au risque de la TD, au Code de conduite et d'éthique professionnelle et aux normes culturelles et comportementales incorporées dans les engagements communs et les politiques et programmes en matière de ressources humaines de la TD.

En 2021, nous nous appuyons sur les liens existants et ajoutons officiellement un certain nombre de mesures ESG supplémentaires au fonds de rémunération variable, à l'intention de l'équipe de la haute direction. Ces nouvelles mesures ESG sont associées à la stratégie globale fondée sur les facteurs ESG, et comprennent les objectifs liés aux changements climatiques, à la diversité et l'inclusion, et à l'engagement des employés.

En 2021, nous nous appuyons sur les liens existants et **ajoutons officiellement un certain nombre de mesures ESG supplémentaires au fonds de rémunération variable**, à l'intention de l'équipe de la haute direction. Ces nouvelles mesures ESG sont associées à la stratégie globale fondée sur les facteurs ESG, et comprennent les objectifs liés aux changements climatiques, à la diversité et l'inclusion, et à l'engagement des employés.



Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020
Données sur le rendement 2020
Index du contenu SASB
Index du contenu GRI
Notes
Acronymes
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs



Rémunération équitable

La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales et des priorités stratégiques de notre entreprise. Nous avons pour but de favoriser une culture d'inclusion et d'offrir un environnement de travail qui répond aux besoins de tous nos collègues, un environnement où chaque employé a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Dans l'esprit de ces valeurs fondamentales, **nous nous engageons à offrir une rémunération équitable à tous les employés.**

Notre approche à l'égard d'une rémunération équitable repose sur des structures et des programmes de rémunération complets et bien établis, qui sont conçus pour **assurer des occasions similaires aux employés occupant le même poste, en vue d'un traitement juste et équitable à l'interne.**

Pour soutenir ces structures et programmes, nous avons adopté un certain nombre de pratiques en vue d'améliorer l'uniformité et de vérifier la pertinence des résultats. Mentionnons notamment l'utilisation d'outils qui facilitent la prise de décisions de fin d'année sur le salaire de base et la prime et qui comprennent des lignes directrices visant l'uniformité de ces décisions, ainsi que des formations et d'autres types de soutien offerts aux gestionnaires de personnel et un processus d'examen pour observer les résultats relatifs aux décisions de rendement et de rémunération de fin d'année.

Ratio de la rémunération en fonction du genre et de l'appartenance à une minorité

La Banque passe en revue régulièrement ses structures et pratiques pour confirmer qu'elles fonctionnent comme prévu et que les résultats sont appropriés. En 2020, nous avons travaillé avec un tiers pour effectuer une analyse statistique détaillée sur la rémunération et, ainsi, évaluer les différences potentielles des résultats obtenus selon le genre et l'origine ethnique. Après ajustement en fonction de facteurs comme le niveau, la région et le poste, cette analyse nous a permis de déterminer que, pour ce qui est du salaire de base et de la rémunération globale :

- Les **femmes** ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les hommes;
- Les **minorités visibles au Canada** ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les minorités non visibles; et
- Les **minorités aux États-Unis** ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les employés blancs.

Nous utilisons ces examens pour surveiller activement nos résultats en matière de rémunération et apporter des modifications au besoin, en vue d'améliorer la cohésion et l'équité à l'échelle de la TD.

- ➕ **Pour en savoir plus, consultez l'approche de la TD en matière de rémunération globale.**

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise 27

Impôts et taxes 35

Droits de la personne 36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Impôts et taxes

Gouvernance fiscale

Le comité d'audit du conseil d'administration supervise l'information financière de la TD ainsi que l'examen des questions de fiscalité et de planification fiscale qui sont importantes pour l'établissement des états financiers de la Banque. L'approche de la TD en matière de gouvernance fiscale intègre les principaux éléments suivants :

- Respecter toutes les lois fiscales pertinentes et l'intention législative déclarée de ces lois.
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante des activités.
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les transactions intragroupes du Groupe Banque TD entre les différents pays et territoires.
- Gérer les risques fiscaux pour éviter les litiges inutiles.
- Travailler de façon transparente et de concert avec les autorités fiscales appropriées.
- Consulter les principaux cabinets juridiques et comptables pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité.
- Travailler de façon proactive avec les décideurs et les administrations fiscales pour aider à établir la législation fiscale et à évaluer les conséquences économiques.

La TD n'a pas recours à des stratégies de planification fiscale ciblées par l'Organisation de coopération et de développement économiques qui exploitent les lacunes et les inadéquations des règles fiscales en vue d'éviter de payer des impôts. La TD respecte les principes relatifs à l'établissement du prix de transfert et les exigences en matière de documents, conformément aux lois du pays dans chaque territoire où elle exerce ses activités, ainsi que les lignes directrices de l'OCDE. Pour gérer son fardeau fiscal global, la TD prend en compte les taux d'imposition des autres pays lorsqu'elle détermine le meilleur endroit pour mener ses opérations et allouer son capital.

La TD entretient des relations de travail transparentes avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres autorités fiscales et obtient souvent des décisions anticipées en matière d'impôt dans les cas d'incertitudes juridiques.

Impôts et taxes que nous payons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes et divers impôts payés dans le cadre de ses activités. La stratégie d'affaires de la TD s'articule autour de ses marchés principaux au Canada et aux États-Unis. En 2020, nous avons payé **95%** de nos taxes et impôts dans ces pays.

Aux États-Unis, nous réalisons d'importants investissements dans le logement abordable, comme discuté à la section Inclusion sociale du présent rapport. Ces investissements donnent lieu à des crédits d'impôt pour logements à loyer modique, qui réduisent les impôts que nous payons aux États-Unis. Nous investissons également dans des obligations municipales américaines, qui rapportent de l'intérêt libre d'impôt. Ces deux types de placements, et d'autres crédits auxquels nous avons droit, constituent la raison principale pour laquelle notre impôt à payer est moins élevé que le taux d'imposition prévu par la loi.

Impôts et taxes que nous percevons

La TD perçoit des taxes et des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Les taxes et impôts que nous recueillons comprennent :

- Portion des charges sociales imputée aux employés
- Retenues d'impôt au nom des employés
- Impôt foncier au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire
- Taxe sur les transactions pour les activités des clients auxquelles les taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

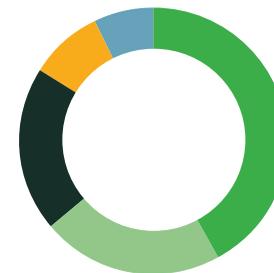
Coin des analystes

Données fiscales ([p. 82](#))

Impôts payés au Canada –
Déclaration sur les responsabilités
envers la collectivité 2020 de la TD



Types d'impôts et de taxes payés par la TD en 2020



- 42,0% Impôt sur le revenu
- 22,0% Charges sociales
- 20,0% Taxes sur les ventes et les opérations
- 9,0% Taxes foncières et professionnelles
- 7,0% Impôts sur le capital et les primes d'assurance

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36
Sécurité des données et confidentialité	37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Droits de la personne

Coin des analystes

Données sur les droits de la personne
(p. 82)

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Code de conduite des fournisseurs

Groupe Banque TD : Énoncé de position
à l'égard des droits de la personne

Groupe Banque TD : Déclaration sur l'esclavage
et la traite des personnes

Déclaration de la TD sur la lutte contre
le blanchiment d'argent et le financement
d'activités terroristes ainsi que sur les sanctions

Position en matière de lutte contre la corruption



Respect des droits de la personne

La TD appuie et protège les droits de la personne dans chaque pays où elle exerce ses activités. Nous partageons également les valeurs énoncées dans les déclarations internationales des droits de la personne, comme la **Déclaration universelle des droits de l'homme**. La TD mène ses principales activités dans des pays qui appliquent une réglementation rigoureuse au chapitre de la législation et des droits de la personne. Nous nous conformons à toutes les lois sur les droits de la personne dans les pays où nous sommes présents.

Afin de souligner davantage son engagement, en 2020, la TD a publié son **Énoncé de position à l'égard des droits de la personne**. Cet énoncé souligne l'important rôle que joue la TD quant au respect des droits de la personne relativement à ses employés, à ses clients et aux collectivités où elle exerce ses activités, et présente son approche globale pour aborder les questions de droits de la personne à l'échelle de l'entreprise.

Par exemple, nous adhérons à l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants, et dépassons leurs exigences dans bien des cas. La **Politique de respect en milieu de travail de la TD** exprime notre engagement à fournir un environnement libre de toute forme de harcèlement et de discrimination, où chaque employé, client et travailleur tiers est traité avec dignité et respect. Les employés de la TD sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous promovons un milieu de travail diversifié et inclusif. Le modèle de la TD repose sur l'engagement des employés, et nous encourageons le dialogue pour créer un environnement de travail agréable dans lequel les employés peuvent s'épanouir.

En 2018, la TD s'est jointe au Human Rights Working Group de Business for Social Responsibility, qui aide les entreprises à mettre en œuvre les **Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de la personne de l'ONU**. La TD reconnaît le cadre établi par ces principes de même que sa responsabilité d'entreprise au chapitre du respect des droits de la personne.

Dans l'optique de nous arrimer à ces principes directeurs, nous avons entrepris l'examen de nos pratiques et de nos procédures en place afin d'intégrer les principes dans

l'ensemble de nos pratiques et de nos activités. Dans le cadre de cet effort, en 2019, nous avons mis à jour notre **Code de conduite des fournisseurs** pour élargir nos attentes quant à la façon dont ils mènent leurs activités, particulièrement en ce qui a trait à la discrimination et à la traite des personnes. Notre Énoncé de position à l'égard des droits de la personne illustre également les progrès réalisés.

Nous nous attendons à ce que chacun des employés et administrateurs de la Banque évalue toutes les décisions d'affaires et mesures prises au nom de l'entreprise selon le caractère juste, honnête et équitable de celles-ci, mais aussi selon le **Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD** et son appétence au risque. Des processus d'enquête interne et de transmission à un niveau supérieur sont suivis lorsque des problèmes sont soulevés concernant le harcèlement, la discrimination illégale ou d'autres conduites contrevenant à ces politiques. Les employés et les administrateurs de la TD sont tenus d'attester annuellement qu'ils se conforment à ces politiques.

À la TD, nous condamnons la discrimination sous toutes ses formes, et nous participons à plusieurs initiatives afin de relever les défis systémiques. En 2020, nous nous sommes engagés à accroître la représentation de dirigeants issus de minorités, en mettant l'accent sur les professionnels noirs et autochtones, à créer le domaine d'action Expérience des Noirs à l'échelle de l'entreprise dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'inclusion, et à investir dans des initiatives et des organismes qui s'efforcent de contrer les répercussions du racisme envers les Noirs. Nous reconnaissons aussi les droits des Autochtones et soutenons le principe du consentement libre, préalable et éclairé appliqué au Canada lors de l'élaboration de nouveaux projets. Consultez la [page 71](#) pour en savoir plus sur notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion.

Comme il est décrit dans sa **Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes**, la TD dispose de politiques et de pratiques appropriées pour prévenir le risque d'esclavage et de traite des personnes dans ses activités et sa chaîne d'approvisionnement. Notre comité de travail sur les droits de la personne est chargé de mettre à jour la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes et l'Énoncé de position à l'égard des droits de la personne du Groupe Banque TD chaque année.

Heures de formation liée aux droits de la personne :

plus de 113 000¹

¹ Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition en pourcentage (100 %) appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant l'exercice 2020. Les cours traitent de sujets comme le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les façons de servir les clients handicapés.



Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance de l'entreprise 27

Impôts et taxes 35

Droits de la personne **36**

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Sécurité des données et confidentialité

Pourquoi est-ce important pour la TD?

La confiance de nos clients est au cœur de nos activités. En cette ère numérique, les menaces à la confidentialité et à la sécurité des données ne cessent d'évoluer et d'augmenter. Le travail à distance dans le contexte de la COVID-19 génère de nouveaux défis en matière de sécurité des données. Même si la TD n'a pas subi de pertes financières importantes en raison de défaillances technologiques, de cyberattaques ou d'atteintes sur le plan de la sécurité ou de la confidentialité, nous demeurons vigilants. Toute attaque, atteinte, perturbation ou compromission pourrait entraîner, entre autres, des pertes financières, la perte de clients ou d'occasions d'affaires, une hausse des coûts de maintenance et de mise à jour de nos systèmes et infrastructures d'exploitation et de sécurité, ainsi qu'une atteinte à la réputation.



Notre approche

La protection de nos clients et de la TD demeure l'une de nos priorités absolues. Dans cette optique, nous surveillons et gérons activement les risques relatifs à la sécurité et à la confidentialité et améliorons notre capacité à les atténuer en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques acceptées dans le secteur, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant. Les politiques de la TD en matière de sécurité de l'information et de gestion des risques, ainsi que le Code de protection de la vie privée, énoncent les mesures de contrôle organisationnelles instaurées pour protéger l'information. Nos autres mesures de sécurité comprennent les éléments suivants : coupe-feu, chiffrement des données et surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients.

Au lieu de réagir seulement face aux cybermenaces et aux risques émergents, nous nous concentrons sur la prédiction et la gestion proactive. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, nous avons mis l'accent sur la sécurité tout en renforçant la stabilité de nos ressources,

à mesure que nous comprenons mieux nos risques de cybersécurité et que nous nous efforçons de les gérer.

La TD tient à jour des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices à l'échelle de l'entreprise pour protéger les renseignements personnels de ses clients et employés. [Le Code de protection de la vie privée de la TD](#) informe nos clients des façons dont nous contribuons à protéger la confidentialité de l'information. La Convention sur la confidentialité des renseignements personnels de la TD explique comment nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements des clients. La convention présente aussi les options des clients pour retirer ou refuser leur consentement. Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et de les rendre facilement accessibles afin que les clients puissent savoir comment nous gérons leurs renseignements (par exemple, nos codes de protection de la vie privée pour les applications mobiles et les activités en ligne expliquent aux utilisateurs la façon dont les renseignements sont recueillis lorsqu'ils utilisent l'appli TD et les sites Web de la Banque).

Coin des analystes

Sécurité et confidentialité des données
(p. 82)

Moyens mis en œuvre pour vous protéger
(mesures de sécurité)

Notre engagement en matière de protection
de la vie privée

Comment vous protéger vous-même



Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques 24

Intégrité et gouvernance
de l'entreprise 27

Impôts et taxes 35

Droits de la personne 36

**Sécurité des données
et confidentialité 37**

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

**Mise en garde à l'égard des
énoncés prospectifs**

Réalisations en 2020

Sécurité de données accrue

- **Centre de fusion TD** : Le plus récent Centre de fusion TD a été mis en ligne en avril 2020 à Singapour et, en collaboration avec les équipes Fusion de Toronto, New Jersey et Tel-Aviv, il a contribué à trouver de nouvelles façons de protéger la Banque contre les cyberrisques et d'autres menaces, alors qu'on commençait à percevoir toute l'étendue de la pandémie de COVID-19 à l'échelle mondiale. Dans chaque Centre de fusion, une équipe diversifiée de professionnels utilise des outils d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique pour améliorer la détection des menaces et l'efficacité au chapitre de la protection des données et des actifs technologiques. À présent, la TD dans son ensemble peut suivre un modèle de soutien permanent pour surveiller les menaces à la sécurité globale de la Banque, tout en mettant à profit un riche bassin de talents locaux.
- **Maîtrise du numérique et mesures accrues** : Chaque secteur d'activité de la TD est responsable de gérer les risques de cybersécurité et de contribuer à assurer une sensibilisation accrue à l'égard des cybermenaces à l'échelle de l'entreprise. Nos cadres supérieurs surveillent les cybermenaces, notre technologie, notre profil en matière de cyberrisques ainsi que les risques émergents, en plus de définir des feuilles de route pour tenir à jour notre profil de cybersécurité. De plus, nos partenaires d'affaires assurent proactivement la gestion des cyberrisques dans le cadre de leurs activités.
- **Connexions de cybersécurité** : En collaboration avec ACCESS Employment et IBM, la TD soutient le programme Connexions de cybersécurité, qui aide les professionnels des TI formés à l'étranger à décrocher un emploi dans le secteur de la cybersécurité. Ce programme de huit semaines à temps plein permet aux participants de bien comprendre les concepts liés à la cybersécurité, les pratiques gagnantes du secteur canadien de la gestion de l'information, ainsi que les concepts clés de sécurité en vue de protéger les personnes et les entreprises contre la fraude, les atteintes à la protection des données et d'autres vulnérabilités.

Cybersécurité accrue à la TD

Gouvernance et politiques	<ul style="list-style-type: none"> • La cybersécurité est une composante officielle du cadre de gestion des risques global de la TD. Glenn Foster, notre chef de la sécurité de l'information, surveille notre programme de cybersécurité et donne des mises à jour à ce sujet au conseil d'administration et à certains comités du conseil, comme le sous-comité sur la cybersécurité du Comité de gestion du risque de l'entreprise. • La TD dispose d'une stratégie de cybersécurité qui est régulièrement mise à jour. Certains membres du conseil d'administration possèdent de l'expérience ou des compétences clés dans le domaine de la gestion technologique. • Tous les employés peuvent consulter notre politique de cybersécurité à l'interne.
Formation et culture	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les employés de la TD jouent un rôle dans la protection de la Banque contre les cybermenaces. • Tous les employés admissibles suivent obligatoirement des cours mis à jour chaque année sur les cybermenaces, les mesures de confidentialité et la sécurité de l'information. • De plus, les employés clés dont l'emploi est fortement à risque, ainsi que les membres de la direction et du conseil d'administration, reçoivent une formation plus poussée en matière de cybermenaces et de sécurité de l'information. • La TD met régulièrement à l'essai l'efficacité de son programme de sensibilisation à la cybersécurité, et elle fait la promotion d'une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité et de la confidentialité des données, des points vulnérables et de la vigilance à exercer.
Surveillance des menaces	<ul style="list-style-type: none"> • La TD dispose d'équipes de surveillance des cybermenaces chargées de surveiller, de détecter, de comprendre, d'analyser et de contrer ces menaces, ainsi que d'évaluer leur probabilité et leurs effets sur les activités, l'infrastructure et le personnel. • Nous avons mis en place des programmes pour évaluer et surveiller les mesures de cybersécurité, de sécurité des données et de confidentialité de nos fournisseurs tiers les plus importants. • Voir la description du Centre de fusion TD.
Cadres de travail sectoriels	<ul style="list-style-type: none"> • Nous continuons de hausser la barre et de renforcer nos capacités : en effet, l'échéance du programme de cybersécurité de la TD est évaluée en fonction du cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology. • Afin d'assurer un déploiement plus efficace de la stratégie globale de la TD en matière de mise en œuvre de ses capacités de cybersécurité, et d'améliorer l'analyse comparative par les pairs, au cours des deux prochaines années, la Banque prévoit migrer vers le profil de risque de cybersécurité du Bank Policy Institute (BPI)28. En ayant une représentation au sein du conseil d'administration de cette initiative, la Banque pourra aussi exercer une influence à l'égard de ce nouveau cadre. • La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire qui visent à protéger les clients.
Assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons souscrit une police d'assurance contre les cyberrisques afin d'atténuer le risque financier associé à de tels événements au sein de notre portefeuille d'assurance, même si nous reconnaissons qu'elle peut s'avérer insuffisante pour couvrir toutes les pertes financières.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Confidentialité améliorée

Gouvernance et politiques	<ul style="list-style-type: none"> Un chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale supervise le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD en collaboration avec d'autres secteurs de l'entreprise et relève du chef de la conformité à l'échelle mondiale. Des agents, Protection des renseignements personnels travaillent dans les territoires où la TD exerce ses activités à l'extérieur du Canada. Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD énonce les principes que la Banque applique dans la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et toute autre forme de traitement des renseignements personnels. Les bureaux de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et territoriale (« bureaux de protection des renseignements personnels »), avec d'autres partenaires de Risques et Contrôle, fournissent des conseils objectifs, des examens critiques indépendants et de la surveillance fondée sur le risque pour veiller à la conformité au programme et aux lois et règlements de protection des renseignements personnels applicables dans les territoires où la TD exerce ses activités. Plus d'information sur les pratiques de la TD concernant la gestion des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales se trouve sur notre site Web externe.
Formation et culture	<ul style="list-style-type: none"> Tous les employés ont un rôle crucial à jouer dans la conformité de la TD aux lois et règlements sur la protection des renseignements personnels. Grâce à la formation sur la protection des renseignements personnels, les employés acquièrent les compétences et les connaissances nécessaires pour protéger efficacement les renseignements personnels des clients et des employés, et comprendre leurs obligations en la matière. De plus, cette formation sensibilise les employés et les employés contractuels à la façon de s'acquitter de leurs tâches quotidiennes dans le respect de la protection des renseignements personnels.
Cadres de travail réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> Les bureaux de protection des renseignements personnels suivent de façon proactive les exigences réglementaires, nouvelles ou modifiées, liées à la confidentialité et, lorsque nécessaire, offrent des conseils quant à l'application de tout changement concernant les secteurs d'activité de la TD. Cela comprend des consultations et des propositions de mises à jour aux lois canadiennes et américaines relatives à la protection des renseignements personnels, de même que des changements réglementaires continus aux lois européennes et de l'Asie-Pacifique en cette matière, comme la <i>Singapore Personal Data Protection Act 2012</i>.
Pratiques gagnantes du secteur	<ul style="list-style-type: none"> Le Bureau canadien de la protection des renseignements personnels continue de participer activement aux efforts de défense des intérêts de l'Association des banquiers canadiens relativement à plusieurs initiatives fédérales et provinciales de réforme au chapitre de la protection des renseignements personnels, dont la Charte du numérique. Les employés du Bureau américain de la protection des renseignements personnels sont tous membres de l'International Association of Privacy Professionals et maintiennent des relations avec les organismes de réglementation fédéraux et étatiques.
Formation des clients	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous efforçons de fournir aux clients de l'information claire et accessible sur la façon dont leurs renseignements sont recueillis, utilisés, partagés ou divulgués (y compris à des tiers). S'il y a lieu, nous donnons aux clients la possibilité de faire des choix pour établir un point d'équilibre entre, d'une part, leurs attentes et, d'autre part, les besoins professionnels légitimes et les exigences des lois dans les territoires où la TD exerce ses activités. Nous nous concentrons sur la poursuite de nos efforts à cet égard et sur l'investissement dans ce secteur, en renforçant les mécanismes et l'infrastructure associés aux choix et à la transparence.

Défi : Transition rapide à un environnement de travail virtuel

Réponse : En mars 2020, au moment où la COVID-19 perturbait la société, les activités d'exploitation et de prestation de services de la TD ont été immédiatement touchées par les mesures gouvernementales et les consignes de confinement. Par conséquent, la Banque a pris la décision sans précédent d'instaurer le télétravail pour des dizaines de milliers de collègues afin de les protéger et de répondre aux demandes du gouvernement.

La TD a pu tirer parti de l'expérience de ses équipes sur les marchés asiatiques qui avaient déjà vécu une première vague de COVID-19 et anticiper les défis, et amorcer la planification bien avant que toutes les répercussions de la pandémie ne se fassent sentir dans les régions où elle exerce principalement ses activités. Les équipes des TI, Cybersécurité, d'Approvisionnement et d'Exploitation ont collaboré étroitement afin de permettre une transition rapide et de fournir des communications et une orientation claires et continues à des dizaines de milliers de collègues passant du jour au lendemain au télétravail.

Malgré sa réaction rapide et réussie, la TD a dû faire face à de nombreux défis opérationnels au début, alors que des milliers de collègues étaient en télétravail et que des millions de clients élargissaient leur engagement numérique avec la Banque. Nos propriétés numériques nécessitaient d'importantes capacités et mises à jour fonctionnelles pour servir une clientèle numérique en rapide augmentation. De plus, nos capacités vidéo existantes n'ont pas permis à tous nos collègues d'avoir un accès constant dans les premières semaines de la pandémie, et il a été très difficile de se procurer le matériel adéquat pour les succursales et les autres lieux de travail de la TD qui sont restés ouverts. Ces défis ont nécessité un élargissement rapide de l'accès aux technologies et de la capacité des infrastructures, la distribution de matériel à des milliers de résidences dans les régions où nous sommes présents, des améliorations à la cybersécurité pour protéger l'entreprise et nos clients, une surveillance adéquate pour garantir l'intégrité des renseignements et la mise en place de nouveaux processus pour maintenir la collaboration des équipes et l'exécution des programmes dans un environnement à distance.

Grâce à un comité centralisé de surveillance et de prise de décisions composé des plus hauts dirigeants de la TD – l'équipe principale de direction – la Banque a pu relever et résoudre chacun de ces défis, prendre des décisions rapides pour répondre aux besoins de l'entreprise et aux attentes croissantes de nos collègues et clients, aligner les ressources dans toute la Banque et mettre en œuvre de nouvelles procédures et politiques pour protéger l'entreprise et servir les clients sans interruption.

Introduction +

Gouvernance

Gestion des risques	24
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	27
Impôts et taxes	35
Droits de la personne	36

Sécurité des données et confidentialité 37

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs



Environnement



Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020	
Données sur le rendement 2020	
Index du contenu SASB	
Index du contenu GRI	
Notes	
Acronymes	
Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs	

Un message de notre responsable de l'environnement



Évolution du leadership de la TD en matière de changements climatiques : de la carboneutralité à des émissions nettes nulles

En 2020, la TD a annoncé son engagement à un plan d'action mondial sur les changements climatiques qui comprend une cible visant à atteindre des émissions de GES nettes nulles pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, conformément aux principes de l'Accord de Paris.

Les changements climatiques présentent des risques systémiques qui pourraient avoir des répercussions sur pratiquement tous les aspects de nos activités. De concert avec beaucoup de parties prenantes, nous avons mis davantage l'accent sur les risques liés aux changements climatiques et sur l'harmonisation avec les objectifs de réduction des émissions de GES de l'Accord de Paris. Comme nos clients, nous cherchons des occasions d'adapter nos opérations et nos activités commerciales à une économie à faibles émissions de carbone, ce qui exigera un effort soutenu à long terme. En ciblant des émissions nettes nulles d'ici 2050, nous contribuons à paver la voie à un avenir à faibles émissions de carbone pour nos clients, collègues et collectivités.

Si des objectifs ambitieux à long terme sont importants pour orienter les gestes de beaucoup de personnes dans la bonne direction, il est essentiel de fixer des cibles à court terme pour contribuer à la réalisation de progrès graduels. La comptabilisation du carbone est devenue l'étape fondamentale pour définir des cibles de réduction des GES et faire le suivi des progrès. Nous prévoyons établir un point de référence sur le plan des émissions de GES pour nos propres activités commerciales et de financement, fixer des cibles provisoires en vue de l'atteinte de nos objectifs de 2050, et produire des rapports sur ces mesures et les progrès réalisés annuellement à partir de 2021. Afin d'élaborer des mesures sur les émissions de GES universellement acceptées et fondées sur la science, et d'en faire la promotion, nous continuons de mobiliser des gouvernements, des organisations non gouvernementales, des entreprises et d'autres groupes. Nous nous sommes joints au **Partnership for Carbon Accounting Financials**, car nous sommes conscients que l'application de normes mondiales de production de rapports favorisera une amélioration au chapitre de la production de rapports, de la prise de décisions et de la gestion des risques.

L'établissement de **notre cible d'émissions nettes nulles** est une étape importante dans notre démarche de leadership; nous reconnaissons l'importance d'agir quant à nos émissions financées dans le but de prendre des mesures significatives par rapport au climat. La cible visant à atteindre des émissions nettes nulles d'ici 2050 est ambitieuse et notre parcours pour atteindre cette cible n'est pas clair, mais nous voulons être un chef de file sur le plan du travail requis pour favoriser une croissance durable à long terme. Il faudra combiner nos ressources et poursuivre la collaboration entre les secteurs privé, public et de la recherche afin de réussir la transition des secteurs clés et de l'économie en général.

Nous sommes encouragés dans notre parcours vers des émissions nettes nulles par notre feuille de route en matière de leadership environnemental, et nous sommes conscients d'avoir un rôle important à jouer. En 2010, la TD a été la première banque en Amérique du Nord à parvenir à la carboneutralité. **Depuis 2017, nous avons versé plus de 56 milliards de dollars par rapport à notre cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de**

programmes d'entreprise internes. En 2020, nous avons émis notre toute première obligation durable, dans le but de canaliser les capitaux vers des projets verts et sociaux, de manière à rendre l'économie plus durable. Afin de mieux comprendre la résilience de nos portefeuilles de produits de crédit, de placement et d'assurance aux répercussions liées au climat, en 2018, nous sommes devenus la seule institution financière à participer aux trois projets pilotes du GIFCC du PNUE-IF, volets banques, investisseurs et assureurs, et nous continuons de prendre part à la phase 2 du projet pilote dans le secteur bancaire. Nous utilisons des outils de financement durable pour faire face à la crise climatique mondiale, et Gestion de Placements TD tient de plus en plus compte des enjeux ESG dans le cadre de ses décisions de placement. Notre Conseil consultatif sur les changements climatiques, le premier du secteur canadien de l'assurance, élaborera et mettra en œuvre des initiatives pour gérer les questions clés en matière de changements climatiques et déceler des occasions de changement qui sont importantes pour TD Assurance et pour le secteur de l'assurance en général. Nous avons aussi décidé ne plus offrir de services financiers propres aux nouveaux projets pour des activités directement liées à l'exploration, à la mise en valeur ou à la production pétrolière et gazière dans le cercle polaire, car nous reconnaissons l'importance de cette région pour la santé du système climatique mondial.

Nos réalisations n'auraient pas été possibles sans la participation des leaders de la Banque, dont les membres du **forum sur les enjeux ESG de l'équipe de la haute direction** et du **conseil exécutif sur la finance durable**. Nous voulons être des leaders sur le plan du travail requis pour susciter une croissance durable à long terme, et cela signifie que nous devons nous efforcer sans relâche de rendre le parcours plus clair. Afin de continuer de renforcer nos capacités en vue de soutenir nos clients et secteurs d'activité dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, nous avons créé des équipes attitrées dans toute la TD qui participeront activement à ces efforts.

Cordialement,

Nicole Vadori
vice-présidente associée et chef de l'environnement

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement **41**

Changements climatiques 42

Finance durable 45

Prêts 46

Placements 49

Utilisation responsable des ressources 53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Changements climatiques

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les changements climatiques représentent l'un des principaux risques environnementaux pour la TD, car les risques associés aux phénomènes météorologiques extrêmes, aux changements aux normes climatiques et à la transition mondiale vers une économie à faibles émissions de carbone s'amplifient et évoluent. En 2020, la COVID-19 a mis en évidence, d'une part, la corrélation entre la santé financière, physique et environnementale et, d'autre part, que des changements structuraux à nos systèmes énergétiques et à notre économie axée sur la consommation sont nécessaires pour poser des gestes concrets en matière de climat à l'échelle mondiale. Malgré l'arrêt soudain et important des activités à l'échelle mondiale en raison des confinements, on prévoit une baisse de seulement 8% des émissions de GES dans le monde²⁹. Les attentes en constante évolution des parties prenantes et les répercussions de la pandémie sont des occasions que la TD peut saisir pour jouer un rôle de leadership en aidant à créer des solutions d'affaires efficaces visant à atténuer les changements climatiques.

Notre approche

À la TD, nous continuons à peaufiner notre stratégie environnementale afin que nos efforts donnent lieu à des mesures utiles relativement aux changements climatiques et contribuent à la création de solutions à faibles émissions de carbone, de manière à mettre en place une économie future à la fois viable et durable. Il y a plus de dix ans, la TD a été une des premières grandes banques nord-américaines à faire le constat que les changements climatiques représentent un enjeu environnemental entraînant des répercussions économiques. Nous sommes passés d'être la première banque nord-américaine à devenir carboneutre, en 2010, à être la première grande banque canadienne à établir un objectif de zéro émission nette de GES pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050.

Le chemin vers des émissions nettes nulles est incertain et complexe, et il sera tracé au fil du temps. Nous prévoyons contribuer à ouvrir la voie en adoptant une approche réfléchie pour comprendre les occasions et défis propres à chaque secteur, en travaillant étroitement avec les clients afin d'appuyer les programmes de transition. **L'atteinte de l'objectif de zéro émission nette de GES d'ici 2050 exigera la collaboration de beaucoup de parties prenantes, et nous sommes d'avis que la coopération avec des organismes comme l'Institute for Sustainable Finance (ISF), le PCAF et le GIFCC offre une valeur considérable.**

En 2020, la TD s'est jointe au PCAF afin de contribuer au développement de méthodologies de comptabilisation du

carbone pour les institutions financières à l'échelle mondiale. Comme première étape sur la voie de la réalisation de sa cible d'émissions nettes nulles pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, la TD s'efforce d'établir des niveaux de référence d'émissions financées de portée 3, en s'appuyant sur la méthodologie de PCAF, afin de fixer de meilleures cibles de réduction des émissions de GES. Pour entamer cette évaluation, nous examinons nos portefeuilles de prêts et de placements sous l'angle des émissions financées. Ces efforts ont mis en évidence le fait que le renforcement de nos capacités en matière de données climatiques continuera d'être une priorité pour la TD.

Même si le chemin vers l'atteinte de la cible pour 2050 demeure incertain, nous continuerons de travailler avec des initiatives comme le PCAF afin d'évaluer les différentes approches permettant de mesurer nos émissions et de fixer des cibles provisoires en vue de l'atteinte de nos objectifs de 2050. La TD poursuivra ses interactions avec les gouvernements, organisations non gouvernementales, entreprises et autres groupes pour mettre au point et promouvoir les méthodologies de mesure et de suivi des émissions financées, ainsi que des stratégies de réduction des émissions de GES conformes aux chemins de transition fondés sur la science. Comme toujours, nos clients restent notre priorité et nous continuerons de travailler avec eux alors qu'ils poursuivent leur propre transition vers une économie à faible émission de carbone, ce qui, en retour, améliorera la disponibilité de nos données sur les émissions financées.

Coin des analystes

Données sur les changements climatiques ([p. 83](#))

Plan d'action sur les changements climatiques

Données sur la carboneutralité

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2020

Rapport de la TD relatif au GIFCC

Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone

Questionnaire du CDP portant sur les changements climatiques pour l'année 2020



En 2020, la TD a annoncé son objectif de zéro émission nette de GES pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement 41

Changements climatiques **42**

Finance durable 45

Prêts 46

Placements 49

Utilisation responsable des ressources 53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Favoriser la croissance économique durable à long terme

L'atteinte des objectifs de l'Accord de Paris nécessitera un effort collectif à long terme, ainsi que la mise en œuvre de stratégies de transition complexes dans plusieurs secteurs d'activité, sans oublier des stratégies intersectorielles. Dans bien des cas, il faudra concevoir, élaborer et déployer de nouvelles solutions à grande échelle. Les secteurs privé, public et de la recherche devront combiner leurs ressources et collaborer constamment pour assurer la transition réussie de chaque secteur et de l'économie en général. À cette fin, en 2020, la TD a annoncé son objectif de zéro émission nette de GES pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050, qui s'harmonise avec les principes connexes de l'Accord de Paris.

Les clients de la TD souhaitent que la Banque aborde les changements climatiques comme un problème urgent, et soutienne leurs efforts. Cependant, ils sont préoccupés par les répercussions économiques et sociales de la transition en ce qui concerne l'avenir des collectivités où ils vivent. Nous avons l'intention de comprendre les occasions et défis propres aux industries clés et de collaborer étroitement avec nos secteurs d'activité, organismes de réglementation et autres organisations tandis qu'ils conçoivent et mettent en œuvre leurs programmes de transition. Il existe des occasions claires d'accélérer les progrès dans beaucoup de secteurs, alors que d'autres nécessiteront une planification et des investissements importants.

Voici quelques mesures concrètes que nous avons prises :

- Nous avons créé le **Centre d'expertise sur les enjeux ESG** afin de contribuer aux efforts mondiaux nécessaires pour favoriser l'économie à faibles émissions de carbone.
- Nous fournissons aux clients des services-conseils et du financement considérable axé sur la transition et la durabilité à l'échelle mondiale, au moyen du nouveau [groupe Finance durable et Transitions d'entreprises](#) au sein de Valeurs Mobilières TD.
- Nous avons annoncé un **investissement de 1,25 million de dollars sur cinq ans pour appuyer l'ISF³⁰** : les fonds aideront à soutenir les marchés financiers traditionnels à faire la transition vers une économie canadienne à faibles émissions de carbone.
- Nous nous sommes **jointes au PCAF** afin de contribuer au développement de méthodologies de comptabilisation du carbone pour les institutions financières à l'échelle mondiale.

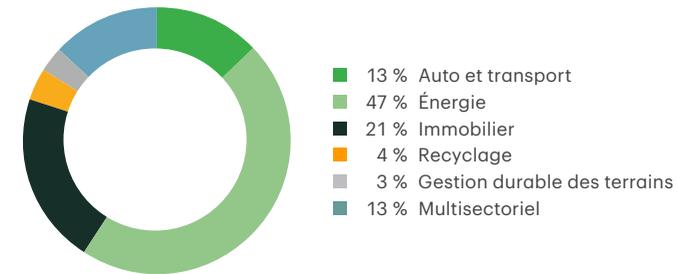
Soutien des occasions liées au climat

La TD a établi une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 en activités de prêt, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes internes favorisant une économie à faibles émissions de carbone, et sa contribution totale s'est élevée à **plus de 56 milliards de dollars** au cours des quatre dernières années. La TD a été la première banque canadienne à se fixer une cible financière pour soutenir une économie à faibles émissions de carbone. La valeur en capital naturel de cette cible est estimée à plus de 267,5 millions de dollars, et les répercussions environnementales de notre contribution dépassent 1,5 million de tonnes d'émissions de GES évitées (équivalent à la consommation énergétique annuelle d'environ 140 500 maisons). D'un point de vue économique, nos activités de financement soutiennent **plus de 156 000 emplois** et leur apport au PIB s'élève à **environ 27,6 milliards de dollars³¹**. Nous sommes non seulement en voie d'atteindre notre cible avant 2030, mais nous sommes aussi à la recherche de moyens d'innover et de fixer de nouvelles cibles qui favoriseront davantage l'économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord.

L'avancement du développement et de l'emploi des **technologies propres** offre une occasion importante d'accélérer le rythme de la transition. Les technologies propres ont le potentiel d'atténuer les effets nocifs de la production d'énergie sur l'environnement et d'accroître la compétitivité des économies. Reconnaisant le rôle important des entreprises de technologies propres dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, nous soulignons ci-dessous quelques façons dont nous avons appuyé les solutions de technologies propres³² :

- Engagement envers les technologies propres en investissant notamment dans le **fonds Fund II d'ArcTern**, l'un des plus importants fonds de capital de risque en technologie propre au Canada.
- Soutien aux entreprises en démarrage par l'entremise du **Laboratoire TD pour un avenir durable** à Waterloo – le premier accélérateur de technologies propres de la région.
- Établissement du programme de premier [plan de soutien à l'obtention de brevets](#) pour les entreprises en démarrage afin de permettre aux entreprises de technologies propres et autres entreprises novatrices de protéger et de breveter leurs applications, soit une première en Amérique du Nord.

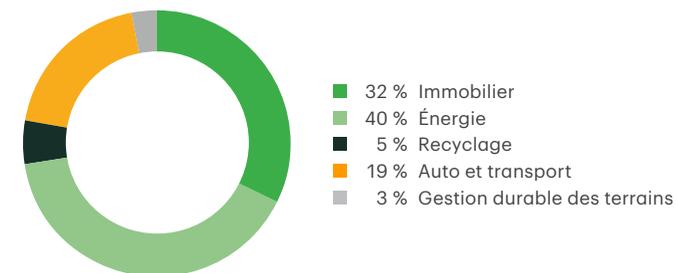
Soutien total à l'économie à faibles émissions de carbone par secteur^{1,2}



¹ Répartition par secteur du marché de l'investissement total de 56 milliards de dollars. Réflète le total cumulatif de 2017 à 2020.

² Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Répartition des emplois soutenus au moyen de prêts à faibles émissions de carbone, par secteur^{1,2}



¹ Représente les données pour les exercices de 2017 à 2020 et exclut l'incidence des opérations multisectorielles, étant donné que celle-ci n'a pas pu être correctement estimée au moyen de la méthodologie courante.

² Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement 41

Changements climatiques 42

Finance durable 45

Prêts 46

Placements 49

Utilisation responsable des ressources 53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Gestion des risques liés au climat : Gérer les répercussions sur l'entreprise

La TD appuie les recommandations du GIFCC du Conseil de stabilité financière, qui fournissent une information étoffée sur une approche plus cohérente de l'évaluation et de la déclaration des risques et des occasions liés au climat. Depuis 2018, nous publions une déclaration officielle sur la manière dont la TD intègre l'évaluation et la divulgation des occasions et des risques liés au climat dans sa gouvernance, ses processus et ses rapports. La TD prévoit se conformer aux exigences du GIFCC et continuer de renforcer son expertise en matière de gestion des occasions et des risques liés au climat.

En 2020, la TD a accompli d'importants progrès à l'égard de ces recommandations, comme en témoignent les réalisations clés ci-dessous.

- **Gouvernance** : La TD a mené une séance d'information à l'intention du conseil d'administration relativement à la gestion des risques liés au climat et aux stratégies de placement connexes. Nous avons mis sur pied le forum sur les enjeux ESG de l'équipe de la haute direction, en vue de surveiller et de réaliser les priorités clés sur le climat de notre plan d'action sur les changements climatiques et de la stratégie fondée sur les facteurs ESG. En outre, nous avons créé un Centre d'expertise sur les enjeux ESG et un conseil exécutif sur la finance durable. Nous continuerons d'intégrer les évaluations régulières des risques liés au climat et les responsabilités en matière de surveillance aux comités de direction actuels.
- **Stratégie** : Nous avons mis en œuvre notre objectif lié au climat pour 2050, qui découle de notre plan d'action sur les changements climatiques. Nous avons déjà mis sur pied le groupe Finance durable et Transitions d'entreprises et lancé deux nouveaux fonds communs de placement liés aux enjeux ESG. Nous continuerons également de progresser pour atteindre notre cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 pour aider à soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et de participer à des initiatives du secteur, notamment le nouveau projet pilote d'analyse de scénarios de la Banque du Canada et du Bureau du surintendant des institutions financières.
- **Gestion des risques** : La TD continue d'intégrer les risques environnementaux et sociaux aux processus de gestion du risque d'entreprise et de transmettre les risques environnementaux et sociaux importants aux comités du risque aux fins d'examen supplémentaire et de diligence raisonnable. Nous travaillons à intégrer les risques environnementaux et sociaux à tous les processus pertinents de gestion du risque d'entreprise, ainsi qu'à

adopter une perspective à l'échelle de l'entreprise en vue d'orienter et d'évaluer notre position à l'égard des questions complexes et changeantes liées au climat. En outre, nous continuerons de travailler à l'élaboration des principales mesures liées au risqué environnemental et social en 2021.

- **Mesures et objectifs** : Nous avons fixé un objectif de zéro émission nette de GES pour nos activités d'exploitation et de financement d'ici 2050 et nous nous sommes joints au PCAF afin de contribuer au développement de méthodologies de comptabilisation du carbone pour les institutions financières à l'échelle mondiale. La TD utilise l'indicateur Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs³³ pour surveiller au fil du temps notre concentration et notre exposition aux secteurs d'activité vulnérables au climat. Nous visons à étudier davantage les principales mesures liées aux risques et aux occasions.

TD Assurance – Soutenir nos clients et le secteur de l'assurance

Les événements météorologiques extrêmes continuent d'avoir des répercussions dans les territoires où nous exerçons nos activités, et ils touchent directement nos activités et les collectivités que nous servons. À lui seul, le Canada a versé en 2019 des prestations pour des dommages découlant d'événements météorologiques violents totalisant 1,3 milliard de dollars³⁴. À TDA, nous considérons ces événements comme une occasion assortie de la responsabilité de prendre des mesures pertinentes pour protéger nos clients et soutenir le secteur de l'assurance. Nous poursuivons nos travaux de recherche et d'évaluation portant sur les moyens à prendre pour aider nos clients à s'adapter aux changements climatiques et améliorer l'efficacité de nos efforts de reprise après sinistre. Voici quelques exemples :

- TDA continue de participer à **des collaborations et à des projets de recherche intersectoriels** afin de comprendre comment le secteur peut renforcer sa résilience dans un contexte où les événements météorologiques extrêmes sont de plus en plus fréquents. Citons, par exemple, nos collaborations avec l'Atmospheric and Environmental Research, l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques et l'Alberta Severe Weather Management Society.
- Nous participons activement aux travaux d'**associations professionnelles** telles que le Bureau d'assurance du Canada, la Canadian Association of Direct Relationship Insurers et l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., et collaborons avec des groupes de travail qui se consacrent à des enjeux précis, comme la table ronde nationale des groupes de travail sur

les risques d'inondation et la table ronde nationale sur la réduction des risques de catastrophe. En 2019, TDA a créé son Conseil consultatif sur les changements climatiques, le premier dans le secteur canadien de l'assurance, pour aborder les risques d'inondation, la résilience et la sensibilisation des propriétaires.

- Nous sommes devenus en 2014 le deuxième signataire canadien des **Principes pour une assurance responsable (PAR) du PNUE-IF**. En 2018, nous avons adhéré à un groupe de 16 signataires des PAR qui se sont engagés à prendre part au projet pilote appuyé par le PNUE-IF afin de mettre en œuvre les recommandations du GIFCC dans le secteur de l'assurance. Ce groupe a conçu et mis à l'essai des outils analytiques pour prendre en compte la divulgation des risques associés au climat au sein de l'industrie de l'assurance en fournissant des renseignements aux investisseurs, aux consommateurs ainsi qu'aux autres intervenants. Le groupe, dont le travail met l'accent sur l'assurance autre que l'assurance vie, a publié un rapport temporaire en septembre 2020 et a mis fin à ses travaux en publiant son rapport définitif en janvier 2021. Les participants devraient commencer à faire des divulgations publiques en 2021-2022.
- Les différentes entités de TDA proposent une **assurance pour les panneaux solaires** dans leur offre générale de protection. De plus, les différentes entités de TDA offrent des **rabais d'assurance** dans les cas suivants :
 - véhicules hybrides et électriques au Canada depuis 2008 et 2011, respectivement;
 - clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée dans l'optique de réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle.

2,3%¹ ou 34,5 G\$
d'actifs liés au carbone par
rapport au total des actifs

¹ La diminution sur 12 mois peut être largement attribuée à une augmentation de l'exposition de la TD au secteur Gouvernement, entités du secteur public et éducation en 2020.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Finance durable

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les parties prenantes de la TD, dont les clients et les employés, font face à de nouveaux défis résultant des inondations, des tempêtes, des taxes sur le carbone et d'autres facteurs découlant des conditions climatiques en constante évolution. Les clients d'affaires font face à d'autres défis relatifs à l'exploitation de leur entreprise dans un contexte où les risques liés au climat et les attentes des parties prenantes ne cessent de croître, et où une incertitude plane quant au processus de transition de l'énergie. Les produits et services de finance durable de la TD offrent un moyen à toutes les parties prenantes de faire un choix éclairé pour améliorer la santé de notre planète.

Coin des analystes

Données sur la finance durable ([p. 86](#))

Services bancaires écologiques

Produits verts



Notre approche

Nous nous efforçons d'intégrer la finance durable à nos activités au moyen de nos pratiques liées aux prêts et aux placements. Nous continuons d'améliorer la manière dont nous évaluons les occasions et les risques liés à l'environnement que présente notre portefeuille de prêts, et nous aidons nos clients à déterminer leur rôle dans l'économie en transition et à s'adapter à l'évolution des facteurs ESG à l'aide de nos produits (obligations vertes, sociales et durables; services de structuration et de souscription de prêts et d'obligations liés à la durabilité; services de diligence raisonnable des facteurs ESG en matière de fusions et d'acquisitions et de capital-investissement) et services-conseils.

Le gouvernement du Canada a établi [le Groupe d'experts sur la finance durable](#) en 2018 afin de dialoguer avec des participants des marchés financiers pour définir les tendances, occasions et difficultés mondiales relatives à la finance durable et aux risques liés au climat au Canada, ainsi que des recommandations quant aux éventuelles prochaines étapes, fonctions et responsabilités³⁵. Les institutions financières sont encouragées à tenir compte des risques et des possibilités entourant le climat dans leurs stratégies d'entreprise afin que leurs décisions, produits et services de financement et d'investissement soient conçus dans le but de réaliser une croissance durable³⁶.

En 2019, la TD a créé le **conseil exécutif sur la finance durable** pour élaborer une stratégie en matière de finance durable à l'échelle de l'entreprise. Le mandat du conseil consiste à repérer et à briser les barrières potentielles à la mise en œuvre de la stratégie au sein des secteurs d'activité, à agir comme champion de la finance durable dans ces secteurs et à créer une gamme de produits, de services et de programmes environnementaux et sociaux. Le conseil exécutif sur la finance durable cherche à **harmoniser les occasions en matière de finance durable avec la stratégie globale de la TD relative aux facteurs ESG, qui met l'accent sur la santé de l'environnement et l'inclusion économique.**

Présidé par Paul Douglas, chef de groupe, Services bancaires aux entreprises, le conseil compte douze membres représentant leurs secteurs d'activité respectifs. En plus d'appuyer la stratégie en matière de finance durable et d'y

contribuer, les membres du conseil exécutif sur la finance durable assurent une fonction de supervision pour que la mise en œuvre de la stratégie soit réussie au sein de leurs secteurs d'activité respectifs.

Selon le Groupe d'experts sur la finance durable du Canada, « la finance durable doit devenir simplement la finance. En d'autres termes, les occasions liées aux changements climatiques et la gestion des risques doivent aller de soi dans le domaine des services financiers et s'intégrer aux décisions, aux produits et aux services d'affaires courants³⁷. » Les membres du conseil exécutif sur la finance durable le comprennent et s'efforcent de faire de la TD un leader de la finance durable tout en préservant sa position concurrentielle sur le marché.

Des études montrent que les consommateurs sont d'avis que la protection de l'environnement favorise la croissance économique, au lieu de la freiner³⁸, et ils sont de plus en plus intéressés par des services bancaires écologiques qui sont concurrentiels sur le plan financier. Nous avons créé une gamme de produits et services bancaires écologiques et restructuré des produits financiers traditionnels, pour favoriser le virage vert ou les efforts de nos clients – particuliers et entreprises – dans le cadre de la transition (exemple de produit restructuré : un prêt personnel aux fins de financement d'un projet lié à l'énergie renouvelable). En 2020 :

- Au Canada, nous avons offert des **programmes et services financiers respectueux de l'environnement** dans tous nos secteurs d'activité, dont les taux spéciaux de financement pour véhicules hybrides et électriques du programme **Éco-autos**. Nous avons financé plus de 3 500 opérations visant des véhicules hybrides et électriques, pour un montant de quelque 134 millions de dollars.
- Aux États-Unis, **Financement auto TD** a octroyé plus de 5 700 nouveaux prêts pour véhicule électrique ou hybride, pour un total de 295 millions de dollars américains. Le total des prêts en cours a été de 744 millions de dollars américains³⁹.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Prêts



Réserve faunique Arctic National Wildlife Refuge

En 2019, la TD a amélioré sa gouvernance en matière de risques environnementaux et sociaux grâce à l'ajout officiel d'une fonction à cet effet, qui relève du groupe Gestion du risque opérationnel. Ce groupe est responsable de la surveillance du risque environnemental en social, et il est notamment chargé de définir les politiques, les processus et les mesures de gouvernance portant sur les risques, en plus de les gérer activement et de produire des rapports connexes. Les enjeux environnementaux et sociaux font partie intégrante de notre Cadre de gestion du risque. En participant au **projet pilote sur les prêts du GIFCC du PNUE-IF**, nous avons mieux compris les risques physiques et les risques liés à la transition et au climat que présente notre portefeuille actuel. Nous comprenons qu'une transition mondiale s'opère actuellement sur le plan énergétique, et reconnaissons que les sources d'énergie traditionnelles feront partie de la composition de nos sources d'énergie pendant un certain temps. Nous appuyons un développement énergétique responsable, étayé par les politiques et la réglementation des gouvernements fédéraux, des provinces et des États en matière d'énergie et par notre propre diligence raisonnable. Nous avons aussi affecté plus de ressources pour appuyer les clients dans leur transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

Nous gérons le risque environnemental et social selon une approche de cycle de vie qui commence avant notre engagement formel à l'égard du client et se poursuit tout au long de notre relation avec lui. Le **processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD** régit nos processus d'évaluation du risque et comporte un ensemble d'outils de diligence raisonnable qui s'applique à nos activités portant sur les prêts autres que de détail, notamment les prêts généraux destinés aux entreprises et le financement de projets et d'immobilisations corporelles.

Les politiques de la TD liées au risque environnemental et les procédures connexes d'évaluation du risque sont élaborées et mises à jour régulièrement en fonction des commentaires recueillis auprès de diverses sources du secteur, dont des firmes de recherche sur les normes ESG et, le cas échéant, la gouvernance d'entreprise qui sollicitent l'avis d'une grande variété d'intervenants et tiennent compte d'ententes et de normes internationales généralement acceptées pour offrir des conseils sur le risque conformes aux pratiques sectorielles.

Coin des analystes



Données sur les prêts (p. 87)

Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD

Liste des engagements des parties prenantes sur des questions environnementales et sociales : Renseignements sur le Rapport ESG

Voici quelques éléments de ces politiques et procédures :

- Chaque emprunteur applicable est soumis à une **évaluation des risques environnementaux et sociaux**. Toute entente de crédit garanti par des biens immobiliers qui respecte les seuils de risque internes requiert aussi une évaluation environnementale de site.
- Nous déterminons si l'emprunteur prend part à des activités interdites, figurant sur la **liste des interdictions de la TD**. Pour connaître les opérations qui ne sont pas financées par la TD, consulter la page 2 du processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail.
- Il est nécessaire de faire preuve d'une diligence raisonnable accrue propre au secteur d'activité pour les emprunteurs exerçant leurs activités dans des secteurs qui présentent des **risques environnementaux ou sociaux inhérents plus élevés**.
- Depuis 2007, les **Principes de l'Équateur sont intégrés** à nos processus d'évaluation des risques environnementaux et sociaux. Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur, consulter la page 1 du processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail.
- Les opérations présentant un **risque environnemental et social élevé** sont transmises à l'équipe Gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui offre une expertise approfondie, des rapports détaillés et des recommandations sur les mesures à prendre et la transmission à un niveau supérieur, au besoin.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Valeurs Mobilières TD a annoncé la création du **groupe Finance durable et Transitions d'entreprises**. Cette nouvelle équipe, qui regroupe les activités des Services bancaires d'investissement et aux grandes entreprises et des Marchés mondiaux, sera le point central sur le plan des relations avec la clientèle et s'emploiera à offrir un leadership éclairé et des conseils stratégiques sur la finance durable. Cette coordination au sein de Valeurs Mobilières TD nous donne un avantage : celui de nous permettre d'offrir à nos clients des services-conseils et du financement considérable axé sur la transition et la durabilité à l'échelle mondiale.

Nous croyons pouvoir contribuer à apporter des solutions climatiques en tant qu'investisseurs et fournisseurs de capitaux. Nous pouvons mobiliser le marché et nos clients pour mieux comprendre leurs besoins en matière de capitaux en vue de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Le nouveau groupe offrira des **services-conseils**, notamment en matière de durabilité et de rapports ESG, d'**accès au marché** à l'aide de services de diligence raisonnable en matière de fusions et d'acquisitions et de capital-investissement, ainsi que de **produits**, comme des obligations durables et des prêts liés à la durabilité. Nous mobiliserons des clients dans les secteurs clés, et non seulement dans les secteurs à forte consommation d'énergie, car les risques et occasions ESG sont omniprésents.

Le travail du groupe Finance durable et Transitions d'entreprises jouera un rôle essentiel pour progresser vers l'atteinte de l'objectif de la TD de zéro émission nette de GES pour ses activités d'exploitation et de financement d'ici 2050. Appuyer les clients dans les activités de transition qui entraînent une diminution des émissions de GES associées à leurs activités contribue directement à réduire les émissions financées par la TD.

Exposition brute au risque de crédit de la TD¹ (au 31 octobre 2020)

Total de
1 485 G\$



Répartition

■ 47 %	Produits de détail et immobilier résidentiel
■ 4 %	Immobilier non résidentiel
■ 4 %	Ressources naturelles
■ 5 %	Fabrication et transport
■ 10 %	Commerce de détail et services
■ 30 %	Gouvernement

Prêts accordés aux secteurs qui comportent un risque pour l'environnement (environ 9,7% du risque total)

■ 3,5 %	Immobilier non résidentiel
■ 0,6 %	Agriculture
■ 0,1 %	Foresterie
■ 0,6 %	Métaux et exploitation minière
■ 1,7 %	Pipelines, pétrole et gaz
■ 1,3 %	Électricité et services publics
■ 1,2 %	Industrie automobile
■ 0,7 %	Aliments, boissons et tabac

Exposition brute au risque de crédit relativement à la production d'énergie¹ (au 31 octobre 2020)

Total de
8,0 G\$



■ 54,4 %	Production d'énergie à partir de combustibles fossiles
■ 44,2 %	Production d'énergie à faibles émissions de carbone
■ 1,4 %	Autre

La production d'énergie est une sous-catégorie de la catégorie Énergie et services publics; elle englobe des clients d'autres secteurs qui produisent de l'énergie. Elle inclut les clients qui produisent de l'énergie et exclut ceux qui œuvrent dans les domaines de la transmission et de la distribution de l'énergie ou dans celui de la production non liée à l'énergie. Les données sont calculées pour chaque client à partir de l'information accessible au public la plus récente sur la capacité de production (en mégawatts) de la source d'énergie en question. Notre exposition brute totale au risque de crédit relativement à la production d'énergie était de 8,0 milliards de dollars² au 31 octobre 2020.

¹ La production d'énergie à partir de combustibles fossiles comprend les sources d'énergie suivantes : gaz naturel, pétrole et charbon. La production d'énergie à faibles émissions de carbone comprend les sources d'énergie suivantes : énergie nucléaire, hydroélectricité et énergies renouvelables (énergie éolienne, énergie solaire et biomasse). Les types de production d'énergie qui ne peuvent pas être classés dans les catégories ci-dessus sont classés dans la catégorie Autre.

² L'énergie produite par l'entremise d'accords d'achat d'énergie n'est pas prise en compte. Les piles à combustible et autres projets relatifs à l'entreposage de combustible ne sont pas non plus pris en compte.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Principes de l'Équateur

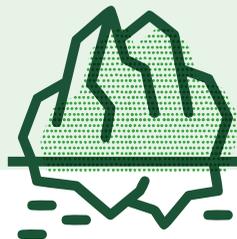
En 2020, la TD a réalisé deux opérations visées par les Principes de l'Équateur, les deux étant pour des ententes de financement de projets. Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur, consultez la section Gestion des risques, à la [page 25](#).

Interdiction relative au cercle arctique

Défi : Pression croissante des parties prenantes relativement à l'Arctique

Réponse : La TD a entendu des parties prenantes ayant des points de vue différents sur les activités de développement dans le cercle arctique. En décembre 2019, la TD a rencontré des représentants de la Première nation des Gwich'in pour aborder leurs préoccupations sur la conservation de la harde de caribous de la Porcupine. Nous avons aussi reçu une proposition d'actionnaires demandant à la Banque d'évaluer l'application d'un moratoire sur le financement d'activités de mise en valeur dans cette région.

Le 9 novembre 2020, la TD a fait cette déclaration : « Le cercle arctique est un environnement unique et fragile, qui abrite des espèces protégées et revêt une importance cruciale pour les communautés autochtones locales. D'un point de vue climatique, cette région se réchauffe beaucoup plus vite que le reste de notre planète, ce qui pose le risque d'une augmentation des émissions de GES et d'une accélération du réchauffement. Compte tenu de ces faits, la TD n'offrira plus de services financiers propres aux nouveaux projets, y compris des services-conseils, pour des activités directement liées à l'exploration, à la mise en valeur ou à la production pétrolière et gazière dans le cercle polaire, notamment au sein de la réserve faunique Arctic National Wildlife Refuge. »



Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Placements

Aperçu de l'intégration des facteurs ESG

Gestion de Placements TD Inc. (GPTD), à titre de plus grande société de gestion d'actifs au Canada, gère plus de 328 milliards de dollars d'actifs pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. GPTD privilégie une approche d'engagement intégrée à l'égard des enjeux ESG et continue de contribuer au dialogue en matière de durabilité.

En 2008, GPTD est devenue signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) de l'ONU et a été le premier gestionnaire d'actifs d'une grande institution financière canadienne à renforcer son engagement à tenir compte des facteurs ESG dans ses évaluations. En 2020, le rendement de GPTD de 2019 a été évalué en fonction de ces principes. **Lors de l'évaluation de son rendement en vertu des PIR de l'ONU, GPTD a obtenu la cote A+ pour la stratégie et la gouvernance, soit la plus haute cote possible, et la cote A dans toutes les autres catégories.** Le rapport produit à la suite de l'évaluation donne à GPTD un aperçu de son positionnement dans le secteur de la gestion d'actifs, en plus de lui fournir des tendances sur trois ans en matière de rendement et de la rétroaction à des fins d'éducation et de perfectionnement.

Fiche de pointage

Actifs gérés	Nom du module	Cote TD	Cote TD	Cote médiane
	01. Stratégie et gouvernance	A+		A
Propriété indirecte – Sélection et application par le gestionnaire				
<10%	02. Actions inscrites	Non déclaré		
Propriété directe et actionnariat actif				
10-50%	10. Actions inscrites – Constitution en société	A		A
10-50%	11. Actions inscrites – Actionnariat actif	A		B
10-50%	12. Titres à revenu fixe – SSA	A		B
<10%	13. Titres à revenu fixe – Sociétés financières	A		B
<10%	14. Titres à revenu fixe – Sociétés non financières	A		B

Nous croyons qu'en tant qu'investisseurs qui font des placements dans une vaste gamme de catégories de placement, nous avons un rôle important à jouer, soit celui d'exercer une influence positive sur l'amélioration continue en matière d'ESG. Nous intégrons les enjeux ESG à nos activités liées à la gestion fondamentale des actions, aux actions en gestion quantitative, aux titres à revenu fixe et à la gestion passive, sans oublier les actifs alternatifs, en appliquant une combinaison d'approches – examens systématiques des enjeux ESG, recherche thématique sur les enjeux ESG, actionnariat actif, engagement des émetteurs, vote par procuration, etc. On tient compte des facteurs ESG dans la prise de décisions de placement pour 100% des fonds activement gérés par GPTD. GPTD utilise une approche en trois volets pour évaluer les risques que présentent les entreprises :

- **Analyse des placements** : Nous prenons en compte les facteurs ESG dans notre recherche sur les actions et le crédit pour mettre en relief les risques et fournir des renseignements sur les occasions éventuelles.
- **Engagement** : Nous dialoguons directement, dans un esprit de collaboration, avec les dirigeants d'entreprise de divers secteurs pour comprendre l'incidence possible des risques liés aux facteurs ESG sur leurs activités et les processus qu'ils ont mis en place pour gérer ces risques. Nos discussions portent sur la gestion d'enjeux environnementaux et sociaux délicats comme les émissions de carbone, les autres émissions atmosphériques et les émissions liées à l'eau, l'efficacité énergétique, la sécurité et la gouvernance d'entreprise. Nous utilisons aussi des recherches de tiers indépendants propres aux enjeux ESG afin de compléter notre perspective de l'entreprise sous-jacente.

Coin des analystes



Données sur les placements (p. 88)

Principes pour l'investissement responsable et Rapport sur les activités d'engagement 2020

Approche d'investissement durable

Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD

Obligations vertes TD 2020 (émises en 2017) – Utilisation du produit au 31 octobre 2020

Cadre de travail des Obligations vertes TD

Cadre de travail des obligations durables de la TD

Gestion de Placements TD Inc. (GPTD), à titre de plus grande société de gestion d'actifs au Canada, gère plus de **328 milliards de dollars** d'actifs pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement 41

Changements climatiques 42

Finance durable 45

Prêts 46

Placements **49**

Utilisation responsable des ressources 53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

- **Vote par procuration** : L'exercice de nos droits de vote d'actionnaires est un des principaux moyens à notre disposition pour exercer une influence positive sur les pratiques environnementales et sociales des entreprises dans lesquelles nous investissons.

Réalisations en 2020

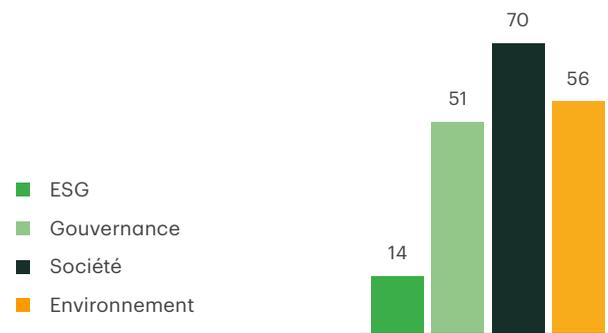
- Nous avons continué à obtenir **un résultat supérieur à la médiane** de nos homologues pour ce qui est du cadre d'établissement de rapports sur les PIR de l'ONU, qui a été lancé en 2013. L'évaluation permet à GPTD d'effectuer une analyse comparative entre elle-même et ses pairs du secteur et de déterminer les aspects à améliorer dans le cadre de ses propres enjeux ESG.
- Nous avons créé une **équipe Recherche et engagement ESG** pour assurer la cohérence de notre approche ESG dans l'ensemble des catégories d'actif, afin de faire la promotion de la durabilité dans le cadre de nos placements et du secteur des placements en général. Cette équipe définit les objectifs ESG généraux, favorise l'intégration des enjeux ESG au sein de GPTD et joue le rôle de ressource sur les facteurs ESG pour les parties prenantes internes et externes.
- **L'équipe Recherche sur le crédit** de GPTD évalue les facteurs ESG dans le cadre d'un processus exhaustif de revue de crédit s'appliquant à la fois aux entreprises et aux gouvernements émetteurs. L'équipe a créé un outil propre qui lui permet de s'assurer que les risques ESG sont correctement décelés, caractérisés et calibrés dans le cadre de notre analyse des portefeuilles de titres à revenu fixe.
- Nous avons mis en œuvre la planification des engagements dans le but précis de produire des résultats significatifs et percutants. En 2020, GPTD a mené **191 engagements relatifs aux facteurs ESG** auprès d'entreprises (par rapport à 114 en 2019). Ces engagements portaient sur divers enjeux, dont la rémunération des dirigeants, les mesures liées à la COVID-19, les relations avec les collectivités et les employés, la divulgation des facteurs ESG, les changements climatiques, l'utilisation responsable des ressources, la diversité au sein du conseil et la cybersécurité

- Nos équipes de placement effectuent des recherches sur des thèmes ESG concrets ayant des répercussions intersectorielles. En 2020, elles ont publié les livres blancs énumérés ci-dessous et apporté des contributions pertinentes sur le plan de la recherche dans le cadre de publications du secteur, dont une en matière de diversité et d'inclusion.

- **+** **Placements quantitatifs en actions et investissement responsable**
- **+** **Le développement des technologies énergétiques et la dette privée**
- **+** **Diversity & Inclusion: The Importance of Staying the Course (dans RiskMinds)**

- Au 31 octobre 2020, environ 32% des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB) gérés par GPTD et admissibles à la cote de durabilité Morningstar^{41,42} avaient reçu **une cote élevée ou supérieure à la moyenne**⁴⁰ selon cet indice.

Nombre d'engagements relatifs aux facteurs ESG¹



¹ Un engagement peut comporter plus d'un enjeu.

Fonds liés aux enjeux ESG

Nous avons lancé deux nouveaux fonds de placement liés aux enjeux ESG qui fournissent des solutions uniques et novatrices pour aider les investisseurs à atteindre leurs objectifs financiers tout en faisant des placements qui cadrent avec leurs valeurs éthiques :

- Le **Fonds d'actions nord-américaines de développement durable TD** est un fonds d'actions nord-américaines à gestion active s'inscrivant dans un horizon de moyen à long terme et se basant sur la recherche fondamentale exclusive pour choisir d'excellentes entreprises qui cherchent à atteindre les ODD définis par les Nations Unies.
- Le **Fonds nord-américain équilibré de développement durable TD** est un fonds équilibré de base investissant dans un portefeuille diversifié d'entreprises nord-américaines qui cherchent à résoudre les problèmes environnementaux et sociaux actuels et à atteindre les ODD définis par les Nations Unies.

Nous faisons maintenant partie des **signataires de Climate Action 100+**, une initiative d'investisseurs qui incite les plus grands émetteurs de GES du monde à prendre les mesures nécessaires relativement à leurs répercussions sur les changements climatiques.

GPTD est membre de l'Association pour l'investissement responsable (AIR) et un investisseur institutionnel signataire de la **déclaration des investisseurs canadiens sur la diversité et l'inclusion de l'AIR**. La déclaration reconnaît l'existence au Canada et dans le monde du racisme systémique et de ses répercussions sur les communautés noires et autochtones ainsi que sur les personnes de couleur, et elle vise l'établissement de pratiques gagnantes de diversité et d'inclusion dans le cadre des processus de placement.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Actifs alternatifs

À GPTD, les stratégies visant les actifs alternatifs intègrent les facteurs ESG dans le cadre de leurs pratiques de placement respectives. Cela nous permet de saisir les occasions liées aux enjeux ESG tout en atténuant les risques potentiels pendant le cycle de placement. L'intégration des facteurs ESG commence lors de la période de sélection des actifs, où nous utilisons des listes de vérification conçues pour déceler tous les risques et occasions ESG. Lorsqu'un actif est acquis, son rendement ESG est régulièrement surveillé et révisé. L'intégration des enjeux ESG représente pour nous un engagement continu, par conséquent, nous cherchons constamment à améliorer nos processus. Nous voyons cette intégration comme un élément fondamental de la gestion de stratégies d'actifs réels et croyons qu'elle constitue un facteur déterminant sur le plan du rendement à long terme.

Immobilier : La stratégie de fonds immobiliers canadiens Greystone TD (la « stratégie immobilière »)⁴³ a pour but de réduire notre empreinte environnementale, d'être socialement responsable et d'appliquer de bonnes mesures de gouvernance. Ces engagements plus vastes ont donné lieu à des initiatives ESG précises. Parmi les initiatives clés, on retrouve les trois suivantes :

- **Évaluation des risques liés aux changements climatiques :** Nous examinons actuellement les risques liés aux changements climatiques en effectuant une évaluation à l'échelle du portefeuille. Dans le secteur immobilier, les risques liés aux changements climatiques peuvent prendre la forme de risques physiques (comme une inondation, la rareté de l'eau ou des phénomènes météorologiques extrêmes), de risques réglementaires (comme l'incidence de la tarification du carbone ou l'incapacité de louer des immeubles au-delà d'un seuil d'efficacité énergétique déterminé) ou de risques de marché (comme l'évolution de la demande des locataires pour des immeubles résilients ou l'incapacité d'assurer des immeubles dans une zone exposée). Nous positionnons actuellement la stratégie de façon à protéger la valeur des actifs et à atténuer le risque lié aux changements climatiques, en gérant progressivement la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

- **Objectif de réduction de la consommation d'énergie :** Dans le cadre de notre engagement à favoriser l'économie à faibles émissions de carbone, nous avons aussi défini un objectif de réduction de la consommation d'énergie sur cinq ans dans le cadre de la stratégie. Les objectifs de rendement constituent une pratique largement diffusée dans le secteur, et il a été démontré qu'ils entraînent une amélioration importante sur le plan de l'efficacité énergétique. L'objectif consiste à réduire la consommation totale d'énergie associée aux actifs de base du portefeuille⁴⁴ d'au moins 12,5 % d'ici la fin de 2022.
- **Certifications pour les immeubles :** Nous maintenons notre engagement à obtenir des certifications pour les immeubles, comme LEED, BOMA, Fitwel et WiredScore, afin de promouvoir le bien-être et la mobilisation des locataires. Actuellement, 52 % des propriétés de base visées par la stratégie sont certifiées, comparativement à 40 % l'an dernier.

Infrastructure : Le Fonds d'infrastructures Greystone TD est engagé à l'égard de l'intégration des enjeux ESG dans son portefeuille et de la définition de points de référence à cet égard. Les actifs d'infrastructures fournissent des services essentiels aux économies locales, ce qui peut entraîner des répercussions positives sur les collectivités locales également. Par exemple, le Fonds met un accent important sur les énergies renouvelables, et il a investi dans la transition de l'Alberta vers un système électrique à faibles émissions de carbone. En effet, nous avons récemment investi dans le stockage d'énergie en Alberta, dans le cadre d'une initiative qui deviendra le plus grand projet d'unités de stockage d'électricité au Canada. Ce projet offrira des services d'équilibrage des charges et de stabilisation du réseau pour favoriser l'utilisation de nouvelles sources d'énergie renouvelable. De plus, le Fonds détient une participation dans une ligne de transport d'électricité de 500 kilovolts dans le nord de l'Alberta, en partenariat avec sept communautés autochtones; voilà donc un exemple de la façon dont le secteur et les communautés autochtones peuvent collaborer pour faire des progrès sur le plan des infrastructures liées à l'énergie.

Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) : Le Fonds d'infrastructures Greystone TD et la stratégie de fonds immobiliers Greystone TD participent à l'évaluation du GRESB. La stratégie immobilière y participe depuis

52%

Nous maintenons notre engagement à obtenir des certifications pour les immeubles, comme LEED, BOMA, Fitwel et WiredScore, afin de promouvoir le bien-être et la mobilisation des locataires. Actuellement, 52 % des propriétés de base visées par la stratégie sont certifiées, comparativement à 40 % l'an dernier.



cinq ans, et nous avons augmenté notre score de 37% par rapport à la première année. Le Fonds d'infrastructures a participé à l'évaluation pour la première fois en 2019, et il a été reconnu comme le premier gestionnaire de fonds d'infrastructure canadien à participer à l'évaluation.

Regard sur l'avenir

GPTD s'est engagée à poursuivre l'amélioration de ses produits et pratiques en matière d'investissement responsable. Afin de renforcer la durabilité dans le cadre du processus de vote par procuration, nous prévoyons adopter un ensemble plus complet de lignes directrices axées sur la durabilité pour la période des votes par procuration de 2021. En décembre 2020, nous avons lancé les **FNB indiciaires d'actions ESG Morningstar TD**, destinés aux investisseurs qui souhaitent concilier leurs valeurs socialement responsables avec des placements mettant l'accent sur les titres à moyenne et à grande capitalisation dont la cote ESG est supérieure, selon Sustainalytics, par rapport à l'indice de référence correspondant.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Obligations vertes, sociales et durables

Émission

500 M\$ US

En 2020, TD Bank a émis sa toute première obligation durable de 500 millions de dollars américains arrivant à échéance en 2023. C'est la première obligation à être émise aux termes du Cadre de travail des obligations durables de la Banque. Le produit de cette émission servira à financer ou à refinancer des prêts, des placements et des projets internes ou externes qui répondent aux critères du Cadre pour pouvoir être considérés comme étant responsables sur le plan environnemental ou social. Les projets admissibles comprennent les bâtiments écologiques, le transport propre, l'accès à des services essentiels (comme les soins de santé et l'éducation), le logement abordable et d'autres catégories admissibles qui sont décrites dans le Cadre de travail des obligations durables de la Banque.

La TD a émis deux obligations vertes par le passé, soit une obligation de 500 millions de dollars échue en 2017 et une obligation d'un milliard de dollars américains échue en 2020. En émettant ces deux obligations vertes, la TD a continué de favoriser la croissance du marché des obligations vertes, le montant total des obligations vertes émises depuis 2014 atteignant 1,7 milliard de dollars⁴⁵.

Quelques projets financés par l'émission des obligations durables de la TD de 2020¹

Wataynikaneyap Power LP : Construction d'une ligne de transport d'électricité reliant 17 communautés des Premières Nations du nord de l'Ontario au réseau électrique provincial. Ce projet, le premier du genre à être détenu en majorité par des communautés des Premières Nations, contribuera à réduire la nécessité de s'approvisionner en électricité à partir de carburant diesel et à réduire les émissions de GES.

Projet de ligne de train léger sur rail de Finch West : Développement des transports en commun dans la région du grand Toronto et de Hamilton afin d'offrir un système de transport en commun avec plus de choix dans le nord-ouest de Toronto.

+ Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces projets, veuillez vous reporter à l'édition 2020 du document **Obligations durables TD : Utilisation du produit.**

¹ Les renseignements et précisions, y compris les avantages attendus, ont été fournis par les responsables des projets.

Quelques projets financés par l'émission de l'obligation verte TD de 2017¹

Agrandissement de la gare GO de Rutherford : Dans le cadre du projet de développement du service ferroviaire GO, cet agrandissement transformera le réseau de transport de la région du grand Toronto et de Hamilton. Les avantages environnementaux de ce projet comprennent la diminution de la congestion routière, des émissions de GES et de la consommation de carburant.

Production d'énergie solaire : Exploitation de deux installations d'énergie solaire sur toit en Ontario (société en commandite établie entre l'entité Mann Group et un groupe des Premières Nations) qui devrait fournir de l'énergie renouvelable toute l'année.

+ Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces projets, veuillez vous reporter à l'édition 2017 du document **Obligations vertes TD : Utilisation du produit.**

¹ Les renseignements et précisions, y compris les avantages attendus, ont été fournis par les responsables des projets.

Investissement

1,8 G\$ US

L'équipe Gestion de la trésorerie et du bilan de la TD tient compte des placements verts, sociaux et durables en constituant ses portefeuilles de placement pour la Banque. Depuis 2014, le groupe Trésorerie de la TD a investi environ 1,8 milliard de dollars dans l'acquisition d'obligations vertes, sociales et durables dans le cadre de la gestion des portefeuilles de placement de la Banque.

Énoncé de politique de placement ESG du Groupe Banque TD

Nous croyons que l'intégration d'enjeux environnementaux et sociaux aux différentes facettes de notre processus décisionnel en matière de placement contribue à l'économie globale et à la durabilité à long terme. À ce titre, nous comptons allouer une partie du portefeuille de placement du groupe Trésorerie à l'achat de nouvelles obligations vertes, sociales et durables, conformément à notre stratégie de placement.

Prise ferme

Plus de 35 G\$⁴⁶

Prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables dirigée par Valeurs Mobilières TD depuis 2010

Exemple : Valeurs Mobilières TD a joué un rôle actif en tant que chef de file teneur de livres et conseiller en matière de durabilité pour l'émission inaugurale d'obligations vertes de 300 millions de dollars d'Ivanhoé Cambridge, qui était la première émission d'obligations vertes non garanties au Canada par des actions de biens immobiliers. Le produit de la vente de ces obligations soutiendra des projets admissibles, y compris les bâtiments certifiés verts, les placements dans des énergies renouvelables et le transport propre.

Valeurs Mobilières TD possède une vaste expérience en matière de structuration et de prise ferme d'obligations durables vertes, sociales et durables. Au cours de l'exercice 2020, Valeurs Mobilières TD a augmenté ses capacités en mettant sur pied le groupe Finance durable et Transitions d'entreprises. Ce groupe tire parti de l'expertise existante de Valeurs Mobilières TD en matière de prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables, et il offre une ressource affectée spécialement aux services-conseils liés aux enjeux ESG pour les clients de toute l'entreprise.

Cadre de travail des obligations durables

En 2020, la TD a établi [le cadre de travail des obligations durables](#) afin de proposer une méthodologie pour toutes les émissions futures d'obligations durables. Les obligations durables émises par la TD comprennent l'une des suivantes ou une combinaison de celles-ci : obligations vertes, obligations sociales et obligations durables. Elles sont désignées collectivement par « obligations durables ». Le cadre a été élaboré de manière à respecter le but de la TD de contribuer à la réalisation des 17 ODD, et chaque domaine de retombées du cadre correspond à des ODD précis. Par souci de transparence et pour tenir compte des pratiques gagnantes actuelles des marchés des capitaux durables, le cadre de travail souscrit aux principes applicables aux obligations vertes de 2018, aux principes applicables aux obligations sociales de 2020 et aux lignes directrices applicables aux obligations durables de 2018 de l'International Capital Market Association. Ces principes sont des lignes directrices volontaires considérées parmi les plus importantes pour l'émission d'obligations durables.





Utilisation responsable des ressources

La TD étant une institution financière dont la présence physique est significative, nous sommes conscients que nos installations et activités commerciales consomment un vaste éventail de ressources naturelles et de matériaux. La Banque prend depuis longtemps des mesures pour réduire l'empreinte environnementale de ses immeubles et activités, et elle recueille et révisé chaque année des données à cet égard⁴⁷. **En 2020, nous avons maintenu notre carboneutralité et avons réduit de 32%* nos émissions de GES des champs d'application 1 et 2, de 17 % notre consommation d'énergie et de 14 %⁴⁸ notre consommation d'eau par rapport à 2015.** Compte tenu de ces résultats, nous avons atteint tous nos objectifs de 2020 en matière de réduction des émissions de GES et de consommation d'énergie et d'eau. La TD poursuivra ses efforts en vue d'atteindre son objectif qui consiste à n'afficher aucune augmentation de la consommation d'eau directement mesurée d'ici 2025, par rapport à 2015.

Nos principales unités fonctionnelles travaillent de manière intégrée pour réduire notre empreinte opérationnelle, et nous révisons notre stratégie et rendons compte de nos résultats à son égard au moins une fois par année au forum sur les enjeux ESG de l'équipe de la haute direction. En 2020, nous avons annoncé l'élaboration du nouveau cadre sur les enjeux ESG de la TD, et nous nous engageons une fois de plus à faire la promotion d'une utilisation responsable et efficace des ressources dans le cadre des activités et du champ d'action de la TD.

Nous prévoyons prendre des mesures pour **encourager le passage d'une économie linéaire à une économie circulaire**, en réduisant les déchets et en renforçant l'utilisation efficace des ressources. Une économie circulaire dissocie l'activité économique de la consommation de ressources limitées, grâce à la conception de produits visant la réduction des déchets et la réintégration dans la chaîne de production. Pour passer à une économie circulaire, il faudra innover à la fois sur le plan de la conception de produits et des modèles d'affaires, afin d'éliminer les déchets dès la conception, de prolonger la durée de vie des produits et de trouver de nouveaux usages pour les matériaux après leur vie utile. La transition vers une économie circulaire favorisera un virage systémique qui renforcera la résilience à long terme, générera des occasions commerciales et économiques et produira des avantages environnementaux et sociaux. La TD croit que les institutions financières ont un rôle à jouer à cet égard.

À la TD, nous sommes en voie de réduire de façon marquée l'utilisation du plastique dans le cadre de nos activités. Nous avons commencé en réduisant de manière significative les articles de marque TD de plastique en série limitée et à usage unique. De plus, nous avons remplacé des articles moins soucieux de l'environnement par des articles durables faits de papier certifié par le Forest Stewardship Council ou la Sustainable Forestry Initiative ou de matières recyclées, sans oublier les vêtements durables. Nous continuons d'encourager nos fournisseurs à utiliser du papier recyclé au lieu de mousse ou de plastique pour leurs emballages. **D'ici 2025, la TD cessera de s'approvisionner en produits plastiques à usage unique liés à l'alimentation (assiettes, ustensiles, verres, pailles, bâtonnets pour mélanger et contenants alimentaires), et elle n'offrira plus de boissons en bouteilles de plastique dans ses machines distributrices, ni de dosettes de café ou de thé dans ses cafétérias⁴⁹.**

Coin des analystes

Données sur l'utilisation responsable des ressources ([p. 89](#))

Rapport de certification 2020 sur les émissions de GES



D'ici 2025, la TD cessera de s'approvisionner en produits plastiques à usage unique liés à l'alimentation (assiettes, ustensiles, verres, pailles, bâtonnets pour mélanger et contenants alimentaires), et elle n'offrira plus de boissons en bouteilles de plastique dans ses machines distributrices, ni de dosettes de café ou de thé dans ses cafétérias⁴⁹.



* Donnée corrigée le 28 juillet 2021. Le 5 mars 2021, nous avons déclaré par erreur que notre réduction d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport au point de référence de 2015 était de 41%. La réduction réelle est de 32%.

Introduction +

Gouvernance +

Environmental

Un message de notre responsable de l'environnement	41
Changements climatiques	42
Finance durable	45
Prêts	46
Placements	49
Utilisation responsable des ressources	53

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Société



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Inclusion financière et économique

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous comprenons fort bien que la réussite à long terme de la TD dépend de la prospérité et de la croissance de toutes les collectivités que nous servons. Les répercussions économiques attribuables à la COVID-19 s'intensifient, et ce sont les jeunes Canadiens et les collectivités diversifiées qui sont les plus durement touchés⁵⁰. Aux États-Unis, un tiers des milléniaux sondés ont confirmé que la COVID-19 avait eu une incidence négative sur leurs finances⁵⁰. Pour répondre aux besoins variés des clients et les aider à contrebalancer les effets négatifs de la pandémie, la TD met l'accent sur la littératie financière, étant donné l'importance que celle-ci a sur la santé financière⁵¹, ainsi que sur la promotion de l'inclusion financière et de la croissance économique inclusive partout où l'organisation exerce ses activités.

Notre approche

Nous sommes d'avis que la TD a un rôle important à jouer pour permettre à des gens de tous les horizons d'entrevoir leur avenir financier avec confiance en les aidant à améliorer leurs connaissances financières. Nous nous efforçons d'intégrer la santé et l'éducation financières dans nos initiatives et nos pratiques commerciales à l'appui de nos clients, de nos employés et des collectivités que nous servons. Nos activités d'éducation financière sont supervisées par un Comité directeur sur la santé et l'éducation financières à l'échelle de l'entreprise au Canada et par l'équipe Services de développement communautaire aux États-Unis. Pour offrir de la valeur aux clients, aux actionnaires et à la collectivité, nous offrons du soutien aux entreprises partout au Canada et aux États-Unis. En 2020, nous avons fourni à des entreprises de l'aide liée à la COVID-19 par l'intermédiaire de programmes fédéraux et d'initiatives de la TD.



Coin des analystes

Données sur l'inclusion financière et économique ([p. 93](#))

Centre d'apprentissage de TD Bank

Change Machine

Rapport La TD et les communautés autochtones



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique 55

Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Encourager l'inclusion en servant une clientèle diversifiée

Nous entendons fournir à nos clients les produits, services et outils qui les aideront à accéder aux services financiers et à améliorer leur stabilité financière. En voici des exemples :

Clientèle diversifiée	Produits et services
Clients à faible revenu	<ul style="list-style-type: none"> Nous offrons une vaste gamme de produits et de services, notamment des comptes-chèques à frais réduits, des guichets automatiques dans les quartiers à faible revenu et, aux États-Unis, des programmes de prêt hypothécaire comme Right Step et HomeReady. Nous acceptons d'ouvrir un compte personnel même si le demandeur est au chômage, est en faillite ou a déjà été en faillite, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.
Personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> La TD intègre des normes d'accessibilité pour les canaux en ligne et mobile, ainsi que lors de la conception de nouvelles plateformes. Les services d'accessibilité font aussi partie intégrante de la formation de nos employés qui sont en contact avec la clientèle. Lorsque des clients le demandent, les documents et les relevés de compte peuvent être produits dans différents formats accessibles, notamment en gros caractères et en braille. Les nouvelles succursales sont dotées de portes à ouverture automatique et d'autres mesures d'accessibilité dans le vestibule et les toilettes, et il est possible d'accéder aux guichets automatiques, aux chambres fortes et aux zones de service en fauteuil roulant. Dans la mesure du possible, nous réservons au moins un espace de stationnement aux clients handicapés. Les guichets automatiques de la TD offrent un système d'assistance vocale pour aider les gens ayant un handicap visuel. De nombreux guichets automatiques offrent aussi un clavier adapté pour aider les clients de petite taille ou à mobilité réduite.
Nouveaux arrivants	<ul style="list-style-type: none"> Les nouveaux arrivants au Canada ont accès au Forfait bancaire pour nouveaux arrivants, qui comprend un compte-chèques sans frais mensuels pendant les six premiers mois. La TD offre également une carte de crédit sans exiger d'antécédents de crédit au Canada. Nous avons plus de 6 000 guichets automatiques en Amérique du Nord, dont plus de 2 800 en de multiples langues au Canada. Notre site Web pour les nouveaux arrivants au Canada donne de l'information dans 14 langues différentes et notre application de services bancaires mobiles est offerte en chinois simplifié et traditionnel.
Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> Nous offrons une vaste gamme de produits et de services aux communautés autochtones, notamment la possibilité d'utiliser les Services bancaires téléphoniques dans plusieurs langues autochtones, dans 1 100 succursales, dont quatre situées sur des réserves. Notre équipe attitrée Services bancaires aux Autochtones collabore étroitement avec des partenaires d'affaires internes afin d'adopter une approche globale pour servir les clients autochtones.
Communauté LGBTQ2+	<ul style="list-style-type: none"> Nos équipes Développement des affaires auprès de la clientèle LGBTQ2+ ont travaillé en collaboration avec les chambres de commerce LGBTQ2+ au Canada et aux États-Unis et elles ont organisé des présentations et des webinaires pour aider les petites entreprises détenues par des membres de cette communauté à surmonter la pandémie de COVID-19 en leur donnant accès à des renseignements, à des ressources et à du soutien. Nous avons aménagé des toilettes accessibles à tout le monde, peu importe l'identité ou l'expression de genre, dans toutes nos nouvelles succursales et celles qui ont été rénovées en Amérique du Nord.
Femmes	<ul style="list-style-type: none"> Nous aspirons à devenir la banque de prédilection des femmes entrepreneures et nous travaillons avec elles pour leur permettre de prospérer et de croître. Pour les aider à bâtir leurs entreprises en toute confiance, nous avons créé un nouveau site Web Femmes en affaires sur lequel elles peuvent obtenir des conseils et des directives ainsi que des contacts, des outils et des ressources utiles. Nous avons également créé un site Web appelé Les femmes et le patrimoine pour contribuer à donner aux femmes l'expérience, les connaissances et les conseils dont elles auront besoin pour atteindre leurs objectifs aujourd'hui et demain. Nous collaborons avec le Forum for Women Entrepreneurs pour soutenir les femmes propriétaires d'entreprise en leur donnant plus facilement accès à des mentors qui peuvent les aider à faire croître leur entreprise. Grâce à cette collaboration, nous nous efforçons de promouvoir un environnement au sein duquel davantage de femmes choisissent de devenir entrepreneures.
Clients noirs et membres de groupes minoritaires	<ul style="list-style-type: none"> Nous allons élargir nos équipes liées au segment de la diversité en s'intéressant tout particulièrement aux communautés et aux entreprises noires au Canada. Ces équipes ont été dotées d'un financement et de personnel spécialement formé pour mettre la TD en relation avec ces communautés et répondre à leurs aspirations et à leurs besoins financiers précis. Nous avons créé un groupe de travail sur la clientèle composé de membres d'une équipe interfonctionnelle dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie dont nous aurons besoin pour réaliser notre objectif d'être la banque de choix des communautés noires et des entreprises appartenant à des minorités aux États-Unis. Parmi les principaux axes d'action de ce groupe de travail, il y a l'augmentation de l'importance accordée à l'amélioration de l'accession à la propriété dans les communautés défavorisées, la prestation de programmes de littératie financière et l'affectation de capitaux pour soutenir les petites entreprises.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique 55

Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Éducation financière

La TD soutient l'éducation financière depuis longtemps.

Canada

- En 2019, la TD a commandé l'**indice de santé financière, une analyse comparative** visant à évaluer le bien-être financier général des Canadiens⁵². Cette étude a révélé que près d'un tiers des Canadiens interrogés sont incapables de payer toutes leurs factures à temps, que près d'un cinquième d'entre eux sont vulnérables financièrement et que certains groupes ont plus de difficultés que d'autres à être en bonne santé financière. Les conclusions de l'indice de santé financière ont démontré de nouveau l'importance de la gamme de produits et de services bancaires inclusifs offerts par la TD et des investissements de la Banque dans des initiatives qui visent à améliorer l'éducation financière des enfants, des adultes et des propriétaires de PME.

- Un sondage sur les répercussions de la COVID-19 commandé par la TD en 2020⁵³ a permis de constater que la pandémie avait considérablement augmenté l'insécurité financière des jeunes adultes; 38% des Canadiens interrogés entrent désormais dans la catégorie des personnes vulnérables financièrement. À l'occasion du dixième anniversaire du **Mois de la littératie financière** (en novembre 2020), la TD a continué de donner accès à des ressources, à des conseils et à des outils numériques efficaces pour aider les Canadiens, y compris les étudiants et les jeunes adultes, à devenir plus confiants et plus résilients sur le plan financier.

- Au Canada, la TD offre à des familles et à des enseignants un programme en classe appelé **Question d'argent** pour aider les participants à savoir comment ils peuvent prendre de bonnes habitudes en matière de finances et de gestion de l'argent. Grâce à ce programme, les enfants pourront prendre des décisions financières éclairées et réfléchir à la façon dont ils dépensent leur argent ainsi qu'aux conséquences possibles de ces décisions sur leur avenir.

États-Unis

- Appuyé par l'entreprise d'apprentissage numérique EVERFI, le **Centre d'apprentissage de TD Bank** offre différents modules de formation sur des sujets comme les prêts hypothécaires, les cotes de crédit, les rapports de solvabilité, la prévention de la fraude auprès des aînés, le vol d'identité et les PME. En avril 2020, le Centre d'apprentissage de TD Bank a ajouté du nouveau contenu en réponse à la pandémie de COVID-19, notamment des modules sur les mesures d'aide relatives aux prêts hypothécaires, l'établissement d'un budget et l'adoption d'un mode de vie soucieux des dépenses.

- TD Bank appuie **Change Machine**⁵⁴, un écosystème de stratégies d'accompagnement et de soutien financiers pour les organismes de services sociaux qui favorisent l'éducation financière des familles qui ont peu ou pas de services bancaires. Change Machine a mené à 4 500 démarches d'accompagnement financier qui ont permis d'aider près de 400 personnes dans le New Jersey, en Caroline du Nord et en Floride.

- Par l'intermédiaire du **TD Financial Scholars Program**, TD Bank a poursuivi sa collaboration avec EVERFI pour enseigner des compétences financières fondamentales à des élèves d'écoles intermédiaires du Massachusetts, du New Jersey et de la Floride. Ce programme a offert aux élèves des leçons sur des questions d'argent dans le cadre de la série *Vault: Understanding Your Money*. Avec la transition des écoles à l'apprentissage virtuel, la demande a augmenté et le programme a ainsi pu rejoindre plus de 1 000 élèves dans 50 écoles.

Renforcer l'éducation financière des propriétaires de PME

Au cours des trois dernières années, la TD a collaboré avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC) pour améliorer la capacité financière des propriétaires de PME aux États-Unis et leur donner des conseils en matière de crédit. L'investissement de la TD de 3 millions de dollars américains dans le programme *Sharpen Your Financial Focus* de la NFCC, destiné aux propriétaires de PME, donne à ces derniers accès à de l'accompagnement spécialisé dans le domaine de l'éducation financière, en plus de leur offrir des ressources éducatives ainsi que des produits et services financiers. Grâce au soutien de la TD, la NFCC a aidé à renforcer les connaissances de plus de **10 000 propriétaires** de PME par l'intermédiaire de 36 de ses organismes partenaires. La TD et NFCC ont également collaboré pour accroître la capacité des institutions à servir les propriétaires de PME (formation des formateurs) afin que les communautés puissent bénéficier du programme même après sa fin.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique 55

Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Valeur économique

Le maintien de la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité nous permet d'offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, de payer nos fournisseurs et d'appuyer les petites, moyennes et grandes entreprises. Notre stratégie d'affaires consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place de solides filiales et en offrant de la valeur à nos clients, à nos collègues, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble.

Renforcer les entreprises en période d'incertitude

En 2020, la COVID-19 a durement frappé les entreprises partout au Canada et aux États-Unis⁵⁵. Nous soutenons les clients commerciaux et les petites entreprises dans les deux pays en leur accordant des prêts (nouveaux ou existants) et d'autres facilités de crédit ainsi qu'en mettant à leur disposition des offres de comptes bancaires, des services aux commerçants et des services de gestion de trésorerie pour les aider à gérer les paiements. En 2020, nous avons soutenu les programmes fédéraux visant à aider toutes les entreprises, particulièrement les PME qui sont souvent le moteur essentiel des économies locales, à se relever et à prospérer en cette période difficile.

Canada	<ul style="list-style-type: none"> La TD est déterminée à soutenir la réussite des entreprises au Canada grâce à ses produits et services ainsi qu'aux solides relations que ses banquiers pour entreprises tissent avec ses clients et les collectivités. Nous avons des banquiers pour entreprises attitrés à des secteurs d'activité et à des segments démographiques différents. En offrant des conseils, de l'accès à du financement et des services spécialisés, nous espérons aider les entreprises à trouver les solutions qui les feront prospérer et être là pour nos clients tout le long du cycle économique. Nous avons fourni à nos banquiers des outils pour les aider à servir les clients à distance durant la pandémie de COVID-19. Nous avons participé aux programmes gouvernementaux de soutien aux entreprises en raison de la COVID-19, notamment le Programme de crédit aux entreprises d'Exportation et développement Canada, le Programme de prêts conjoints de la Banque de développement du Canada et le Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises d'Investissement Québec. Ces programmes, conçus pour soutenir les petites, moyennes et grandes entreprises commerciales, fournissent des fonds supplémentaires pour aider à compenser les répercussions négatives de la COVID-19. Le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes est un programme gouvernemental qui vise à aider les PME à demeurer solvables et à faire tourner l'économie. La TD a réussi à mobiliser ses employés et ses actifs technologiques pour faciliter le versement d'environ 7,3 milliards de dollars à environ 184 000 petites entreprises et clients commerciaux depuis avril. De plus, nous avons reporté les versements sur des milliers de prêts à terme et défini un processus simplifié de report préapprouvé assorti de conditions particulières pour de nombreux prêts afin de soutenir rapidement nos clients. La TD est en train d'établir un nouveau programme pour détecter rapidement les entreprises clientes susceptibles d'éprouver des difficultés financières et les joindre proactivement pour leur fournir du soutien et des conseils. Il s'agit d'un service semblable au programme Conseils TD Prêts pour vous offert par les Services bancaires personnels au Canada aux particuliers aux prises avec des problèmes financiers. Nous espérons lancer ce nouveau programme au cours du premier semestre de 2021.
États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> Au milieu de 2018, TD Bank a lancé le processus de demande de prêt en ligne pour les PME d'un montant maximal de 100 000 \$ US. La plateforme s'est avérée être d'une aide inestimable pour les clients pendant la pandémie de COVID-19. Il y a eu un changement radical pendant les mois d'été, alors que 74% de tous les clients qui ont demandé un prêt l'ont fait en ligne. Le programme nous a permis de renforcer nos efforts en vue de tisser des liens plus efficacement avec les collectivités à revenu faible ou modeste. L'engagement numérique représente une autre façon d'atteindre les collectivités défavorisées et il souligne nos efforts sur le plan de l'inclusion et de l'accès aux services numériques dans tous les secteurs de la société. TD Bank a lancé TD Online Accounting pour offrir une expérience de paiement et de comptabilité pratique et intégrée à ses clients de PME et d'entreprises détenues par un petit nombre de personnes afin que ceux-ci puissent faire des opérations bancaires et des activités de tenue de comptes en utilisant la plateforme de services bancaires en ligne pour PME de la TD. TD Bank a été l'un des principaux participants au Paycheck Protection Program (PPP), un programme de protection des salaires instauré par la Small Business Administration des États-Unis et conçu expressément par le gouvernement américain pour venir en aide aux entreprises touchées par la pandémie de COVID-19. Nous avons conçu et lancé un processus de demande PPP numérique personnalisé et rapidement offert une formation standard et polyvalente aux employés pour les aider à évaluer et à traiter les demandes. TD Bank a financé environ 86 000 prêts PPP représentant environ 8,2 milliards de dollars. Le montant moyen d'un prêt était d'environ 100 000 \$ US, et la majorité des prêts PPP de la TD Bank ont été accordés à de petites entreprises. À l'été 2020, TD Bank a participé au Main Street Lending Program de la Réserve fédérale américaine de Boston pour aider les clients commerciaux et ceux de moyennes entreprises, de sociétés et d'organismes à but non lucratif à faire face au contexte incertain entraîné par la pandémie.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Soutien aux PME

Pour beaucoup de PME, l'accès à des capitaux demeure l'un des principaux défis, particulièrement quand des femmes ou des membres de minorités en sont les propriétaires. Dans le but de consentir des ressources financières essentielles à de telles entreprises, TD Bank soutient des organismes de microfinancement tels que Accion et Grameen par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation.

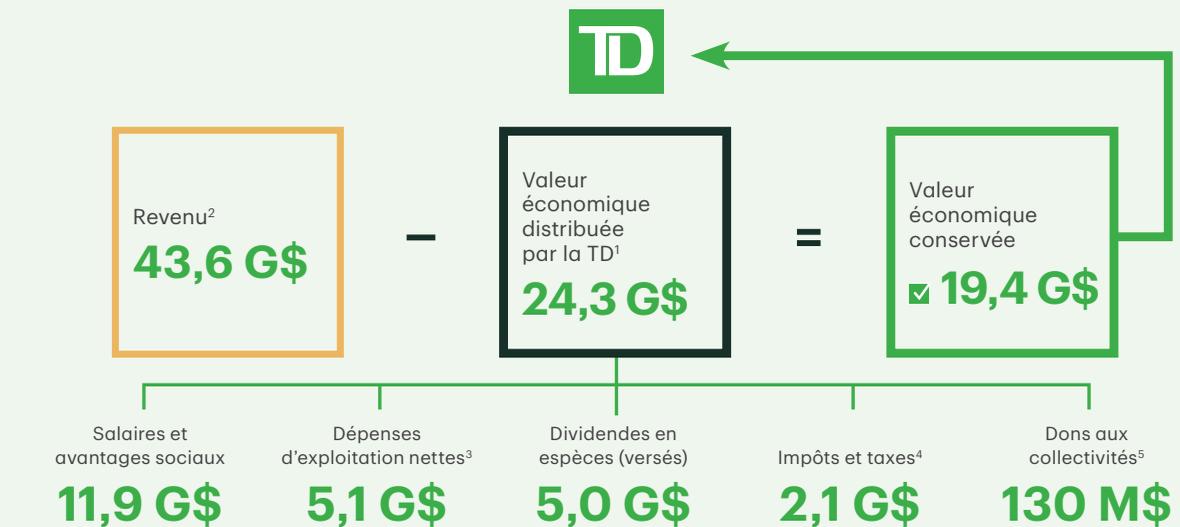
- Depuis 1991, **Accion** accorde des microprêts aux propriétaires des plus petites entreprises ou à des microentrepreneurs⁵⁶ partout aux États-Unis. En 2020, TD Bank a augmenté de 900 000 \$ la ligne de crédit d'Accion pour aider l'organisme à consentir des prêts PPP et versé 300 000 dollars américains au programme Maine to Miami Small Business Lending and Financial Education d'Accion, censé fournir à plus de 5 800 propriétaires de petites entreprises de 14 États des conseils essentiels, des outils de développement des affaires et des prêts de capitaux totalisant plus de 11 millions de dollars américains. De 2013 au 30 septembre 2020, les recommandations de TD Bank ont permis à 383 entrepreneurs de recevoir 4,3 millions de dollars américains de la part d'Accion. Uniquement en 2020, 21 petites entreprises ont touché près de 190 000 dollars américains.
- Grâce à une subvention de 700 000 \$ US consentie par la TD Charitable Foundation, **Grameen America** fournira une aide directe à 500 petites entreprises partout où la TD exerce des activités aux États-Unis par l'intermédiaire de son fonds Economic Relief and Recovery Fund. Moins de 100 des 50 000 membres actuels de Grameen, dont plus de 90% sont des femmes noires et latino-américaines, ont pu bénéficier de programmes fédéraux comme le PPP. L'Economic Relief and Recovery Fund fournit donc du capital d'emprunt à des entreprises qui, autrement, n'auraient pas accès à des capitaux et pourraient avoir un accès limité aux services d'une banque. Cette année, Grameen a mis à profit la technologie pour offrir une assistance technique virtuelle à tous les propriétaires d'entreprises. Par ailleurs, en 2019, TD Bank s'est engagée à accorder une ligne de crédit de 5 M\$ US sur trois ans pour soutenir le programme de microprêts de Grameen et ainsi aider davantage des femmes entrepreneures qui vivent dans la pauvreté et leur permettre d'offrir un avenir meilleur à leurs familles. En 2021, Grameen compte travailler en partenariat avec l'équipe Développement communautaire de TD Bank pour créer, en anglais et en espagnol, un atelier qui offrira à ses membres une série de webinaires sur l'éducation financière pour les personnes et les petites entreprises.

L'approche axée sur la communauté privilégiée par la TD pour aider les petites entreprises à croître a servi de base au lancement du projet pilote **TD et moi** des Services bancaires aux entreprises TD. Ce projet a permis à de petits commerçants clients de proposer une offre promotionnelle à un réseau de clients des services bancaires de la TD en utilisant les notifications poussées géociblées de l'application mobile TD et moi. Le projet pilote a été conçu pour offrir une valeur économique durable à nos petites entreprises clientes en leur permettant de mieux se faire connaître et de se tailler une place de choix dans l'esprit des membres de leur communauté.

Nous aidons à mettre les entrepreneures en contact avec les ressources dont elles ont besoin sur notre **site Web Femmes en affaires**, notamment :

- Le programme **Entreprise à temps partiel de Futurpreneur Canada**, appuyé par La promesse TD Prêts à agir, dans le cadre duquel des femmes entrepreneures de 18 à 39 ans qui exploitent des entreprises à temps partiel peuvent être admissibles à un financement par emprunt allant jusqu'à 15 000 \$ pour les aider à démarrer et à faire croître leurs microentreprises.
- The Big Push (TBP)** : En 2020, la TD a participé au programme d'accélérateur pour les femmes en technologies de TBP, qui permet aux femmes entrepreneures, particulièrement celles d'entreprises de technologie en démarrage qui se trouvent à l'étape du financement initial, d'avoir accès gratuitement à des services de consultation et d'évaluation de leurs plans d'affaires. La TD a également proposé une offre bancaire spéciale à tous les membres de TBP.

Valeur économique distribuée¹
(calculée selon la méthodologie GRI)



¹ La valeur économique conservée est calculée en fonction de la définition établie par la norme GRI. La TD accumule et distribue également de la valeur économique par d'autres moyens, notamment le bénéfice tiré de ses investissements, l'absorption des pertes liées au crédit, la couverture des réclamations d'assurance de ses clients, le partage du revenu avec ses partenaires de cartes de crédit de détail, le paiement de toutes les dépenses d'exploitation et la remise de capital à ses actionnaires par le rachat d'actions. Si ces facteurs étaient pris en compte, le revenu net serait de 44,8 G\$, la valeur économique distribuée serait de 39,9 G\$ et la valeur économique conservée serait de 4,9 G\$.

² Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, voir le [Rapport annuel 2020 de la TD](#).

³ Parmi les coûts d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing et le développement des affaires, les services professionnels, les services-conseils et les communications.

⁴ Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils ne comprennent pas 602 M\$ en charges sociales, qui ont été inclus dans les salaires et avantages sociaux aux fins de la présente présentation.

⁵ Comprend les dons en espèces versés en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

Introduction	+
Gouvernance	+
Environnement	+
Société	
Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Inclusion sociale

Pourquoi est-ce important pour la TD?

La TD s'efforce de soutenir et d'aider à améliorer les capacités économiques et sociales des collectivités. Des collectivités dynamiques et durables à long terme s'appuient sur des organismes communautaires et des institutions efficaces, des personnes compétentes, un leadership local et une économie solide. Les entreprises qui ne reconnaissent pas et ne gèrent pas les enjeux liés aux inégalités, au racisme et à la pandémie s'exposent à des risques importants d'atteinte à leur réputation. En tant que grande institution financière, la TD reconnaît qu'elle a un rôle à jouer pour contribuer au soutien et à l'essor des collectivités dans lesquelles elle exerce des activités et favoriser l'émergence d'une société diversifiée et inclusive.

Coin des analystes

Données sur l'inclusion sociale ([p. 94](#))

Demande de financement au Canada

Demande de financement aux États-Unis

Rapport sur La promesse TD Prêts à agir



Notre approche

La promesse TD Prêts à agir, lancée en 2018, est une plateforme d'entreprise qui, entre autres choses, vise à remettre un total d'un milliard de dollars de dons d'ici 2030 pour aider la TD à atteindre son objectif d'enrichir la vie de ses clients, de ses employés et des collectivités au sein desquelles elle exerce des activités. Notre stratégie de responsabilité sociale reposant sur nos quatre vecteurs distincts et interreliés, à savoir la Sécurité financière, une Planète dynamique, des Collectivités inclusives et une Meilleure santé, contribue à bâtir un avenir plus inclusif et durable d'une manière unique, significative, authentique et mesurable. Dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir, le défi TD Prêts à agir appuie des organisations qui créent des solutions novatrices pour un monde qui évolue. Cette année, nous étions conscients que la pandémie de COVID-19 avait d'immenses répercussions sur la société, alors nous avons choisi d'axer le défi sur le soutien à des solutions novatrices qui atténuent les effets de la pandémie.

Philanthropie stratégique

Aider les collectivités à prospérer

Par la philanthropie

- La promesse TD Prêts à agir vise une cible totale d'un milliard de dollars de dépenses philanthropiques d'ici 2030 pour aider à ouvrir la porte à un avenir plus inclusif et durable. Les demandes de subventions sont approuvées par le comité Dons aux collectivités au Canada et la TD Charitable Foundation aux États-Unis.
- En plus des dons de bienfaisance habituels que nous versons, nous soutenons des projets environnementaux locaux par l'entremise de la [Fondation TD des amis de l'environnement](#).

Par nos activités – valeur partagée

- Aux États-Unis, TD Bank accorde des prêts de développement communautaire et investit dans des collectivités défavorisées pour soutenir des initiatives locales qui visent à permettre à des personnes et à des familles à revenu faible ou modeste d'augmenter leurs moyens économiques.
- Un de ces investissements concerne **New Markets Tax Credits (NMTC)**, un programme de crédit d'impôt exploité par l'intermédiaire de notre filiale en propriété exclusive TD Community Development Corporation (TDCDC).
- En 2020, TDCDC a investi plus de 5,5 millions de dollars américains dans le programme NMTC pour favoriser la construction et l'ouverture de l'International African American Museum à Charleston, en Caroline du Sud. Cet investissement aidera à créer 186 nouveaux emplois à temps plein et rapportera des avantages significatifs à la communauté. Le musée s'attend à recevoir chaque année environ 145 000 visiteurs et 20 000 étudiants à faible revenu.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Pour attirer l'attention des secteurs public et privé sur le problème croissant du logement inabordable dans la région de Toronto, Gestion de patrimoine TD parraine la recherche et l'élaboration d'une série de publications de la Chambre de commerce de la région de Toronto et de la fondation WoodGreen. Le premier rapport, intitulé *Housing a Generation of Workers: Defining the Problem*, a été publié en janvier 2020, suivi en novembre 2020 du rapport *Housing a Generation of Essential Workers – Modelling Solutions*. Le rapport indique que le problème de logement reste urgent dans la région de Toronto, appelant à ce que le logement des travailleurs essentiels devienne une priorité pour les urbanistes et les entreprises si nous voulons que nos collectivités et notre économie continuent de croître.

Valeur totale des dons :
plus de 130 M\$



Stabilité du revenu

La TD s'engage à aider les gens à améliorer leur sécurité financière et à acquérir les compétences dont ils croient avoir besoin pour réussir, s'épanouir et se sentir prêts à affronter l'avenir en cette ère d'innovations technologiques.

- Nous soutenons le **programme d'éducation permanente Core Success Skills** de l'Université Ontario Tech, une initiative visant à donner de la formation et à valider les compétences transférables de gens dont la carrière a été chamboulée. En décrochant des certifications reconnues par le secteur, les participants à ce programme verront de nouveaux débouchés d'emploi s'offrir à eux.
- Nous continuons à soutenir l'**initiative de transformation TD-HELIX Career Recharge**, un programme du Collège Seneca qui permet à des professionnels menacés de perdre leur emploi en raison de bouleversements sur le marché du travail d'acquérir de nouvelles compétences ou des compétences plus poussées.

Logement abordable

Les répercussions de la COVID-19 continuent de se faire sentir de façon disproportionnée chez les populations les plus vulnérables, particulièrement chez les gens qui sont locataires. Plus de 40 millions de locataires sont à risque de perdre leur logement au Canada et aux États-Unis. La TD est résolue à contribuer à résoudre ce problème urgent par des démarches d'investissement et de collaboration.

Par la philanthropie

- Au Canada, nous soutenons le **projet de logements de location avec option d'achat des Chippewas de Nawash** sur la réserve de Neyaashiingmiing n° 27 (dans la péninsule Bruce, en Ontario), qui vise la création de 18 lotissements de logements de location avec option d'achat au cours des cinq ou six prochaines années. Cette initiative autochtone aidera à construire des logements sécuritaires et abordables pour environ 54% des enfants de la communauté de Nawash.
- Aux États-Unis, la **Local Initiatives Support Corporation (LISC)** est un organisme qui œuvre dans le secteur du logement abordable en offrant du soutien technique et de la formation, en plus de combler des lacunes essentielles de partenaires locaux en matière d'accès aux capitaux. Les ressources de la TD Charitable Foundation ont aidé la LISC à investir 108,1 M\$ US et à utiliser 770,9 M\$ US, ce qui permettra d'aménager et de préserver 2 380 logements abordables.
- Aux États-Unis, le **concours annuel Housing for Everyone** remettra 4,9 M\$ US de subventions à 32 organismes d'habitation à but non lucratif locaux pour fournir une aide directe et des services de soutien afin d'aider des locataires à conserver leur logement abordable. Depuis le lancement de ce concours de subventions en 2005, ce sont plus de 32 millions de dollars américains qui ont été remis pour appuyer quelque 500 initiatives de logement abordable.

Par nos activités – valeur partagée

- TD Bank fournit des prêts et des services de développement communautaire à des entreprises qui construisent ou qui préservent des logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste. Entre autres, nous investissons par l'intermédiaire de **crédits d'impôt pour logements à loyer modique** dans les collectivités défavorisées afin de soutenir la construction ou la rénovation de logements abordables pour les familles, les particuliers et les personnes âgées.
- TD Bank finance la construction d'un **immeuble de logements abordables** à Yonkers, dans l'État de New York, grâce à un montage financier de 35,3 M\$ US constitué d'une lettre de crédit de 19,5 M\$ US et d'un financement par crédits d'impôt de 15,8 M\$ US. Notre lettre de crédit sert de filet de sécurité à l'égard des obligations émises pour le projet par la New York State Housing Finance Agency. L'immeuble prévoira certaines dispositions pour servir les résidents ayant des besoins spéciaux, et les résidents pourront profiter d'un programme d'aide à la location d'un logement offert par l'État.
- Dans le cadre de sa stratégie immobilière, Gestion de Placements TD a pris au nom de ses clients investisseurs un engagement en capital important à l'égard du **fonds de logement abordable KingSett Affordable Housing LP (« KS LP »)**. À terme, l'objectif de placement de KS LP est de construire et de détenir jusqu'à un milliard de dollars d'appartements de qualité qui offriront des logements bien conçus aux travailleurs canadiens ainsi que de créer une croissance de valeur à long terme soutenue et d'améliorer les collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Bénévolat

Changer les choses grâce au bénévolat

En 2020, nous avons fait évoluer le Réseau de La promesse TD Prêts à agir, notre plateforme d'engagement communautaire, pour inclure une gamme d'occasions virtuelles et sans contact, notamment des occasions de bénévolat et de leadership communautaire virtuel, des initiatives de collecte de fonds des collègues, des expériences de groupe virtuelles et de la formation en ligne pour aider les employés à s'investir dans leur collectivité locale pendant cette crise exceptionnelle.

- Nos employés ont fait plus de 2 000 heures de bénévolat pour aider des organismes à but non lucratif au Canada et aux États-Unis à tirer parti des données et des analyses par l'intermédiaire de notre programme **TD Mindpower : L'analyse pour le bien de la société**. Dans le cadre de l'initiative TD Mindpower, des organismes à but non lucratif sont jumelés à une équipe d'employés de la TD qui travaillent en données et en analyses et qui offrent bénévolement leur temps et leur savoir-faire pour les aider à tirer plus d'information de leurs données et à accroître leur action communautaire grâce à celles-ci. Ce programme lancé en 2018 a fait participer plus de 400 bénévoles et permis de réaliser plus d'une vingtaine de projets dans sept villes canadiennes et américaines.
- Nous investissons temps et argent pour soutenir des programmes d'éducation financière partout en Amérique du Nord et nous avons pu assurer la continuité de nos programmes en les faisant passer en mode virtuel. Par exemple, aux États-Unis, nos employés bénévoles ont discuté d'aspects importants du processus d'achat d'une propriété dans le cadre d'activités éducatives virtuelles s'adressant à de futurs acheteurs. Au Canada, nous avons poursuivi notre collaboration avec **Question d'argent**, un programme gratuit pour adultes maintenant virtuel qui porte sur différents thèmes comme les opérations bancaires, l'épargne et le dossier de crédit. Tous nos programmes s'efforcent de mettre l'accent sur les groupes négligés ou défavorisés, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants.



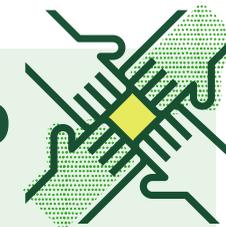
Coin des analystes

Données sur le bénévolat ([p. 96](#))



+ de 80 000

heures de bénévolat¹



¹ En 2020, nous avons dû réduire considérablement les occasions de bénévolat en personne afin de garantir la sécurité des employés et des collectivités que nous servons. Les perturbations importantes entraînées par la pandémie ont fait en sorte que nous avons raté notre objectif d'augmenter le nombre heures de bénévolat par rapport à l'année précédente. Nous avons toutefois adapté notre modèle de fonctionnement pour nous concentrer sur les occasions de bénévolat virtuelles et à distance et nous restons déterminés à améliorer notre nombre d'heures de bénévolat en 2021.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	61
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Approvisionnement responsable

En tant qu'acheteur important, la TD se fait un devoir d'exercer son influence pour encourager l'adoption de pratiques éthiques, environnementales et sociales rigoureuses d'un bout à l'autre de ses chaînes d'approvisionnement. Le Groupe de la sélection stratégique de la TD veille à ce que nous ayons un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui offrent des biens et des services appropriés et de grande qualité. Nous préférons les produits et services de fournisseurs qui partagent nos valeurs et qui adoptent des pratiques responsables appuyées par de rigoureux programmes en faveur de la durabilité.

Coin des analystes

Données sur l'approvisionnement responsable ([p. 96](#))

Code de conduite des fournisseurs

Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels

Guide des événements inclusifs et durables de la TD

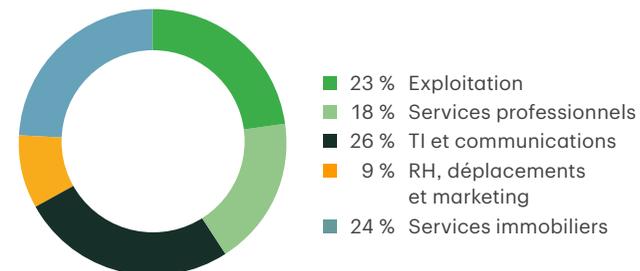


Réalisations en 2020

Renforcer notre engagement à intégrer l'approvisionnement responsable dans nos activités

- Nous avons dépensé quelque 6,8 milliards de dollars en produits et services auprès de fournisseurs tiers, dont la vaste majorité est établie en Amérique du Nord. Voici la répartition des dépenses par catégorie de fournisseurs de la TD en 2020.

Dépenses d'approvisionnement de la TD en 2020



- Nous avons fait une vérification approfondie des fournisseurs d'articles de marque TD et abordé avec eux des sujets liés à la diligence raisonnable et au bilan social, notamment la vérification des questions de santé et de sécurité, sociales (droits de la personne et des travailleurs) et environnementales associées au processus de fabrication. Déjà, nous avons fixé des lignes directrices pour préciser nos attentes en matière de diligence raisonnable et nous continuons d'interpeller nos fournisseurs sur ces questions.
- Nous avons mis à jour notre **Code de conduite des fournisseurs** pour mieux leur communiquer nos attentes concernant la confidentialité des données ainsi que notre engagement à fournir des produits et des services accessibles. Dans le cadre de notre programme d'approvisionnement responsable, nous avons fait preuve

d'une diligence raisonnable accrue à l'égard des éléments de notre chaîne d'approvisionnement qui sont les plus pertinents pour les enjeux ESG.

- En 2020, nous avons évalué moins de fournisseurs en fonction de notre Code de conduite des fournisseurs à jour (34, comparativement à 197 en 2019). Ce nombre réduit reflète la fluctuation de nos évaluations des fournisseurs qui sont importants du point de vue des enjeux ESG, ces évaluations dépendant du moment auquel les initiatives d'approvisionnement ont lieu et de la pertinence des enjeux ESG pour ces biens et services. Par exemple, en 2019, dans le cadre de notre engagement à lutter contre l'esclavage moderne et la traite des personnes, nous avons demandé à plus de 170 hôtels d'établir si la formation de leur personnel et leurs procédures étaient suffisantes pour signaler correctement les cas suspectés de traite des personnes dans leurs installations. En 2020, les fournisseurs qui n'offraient pas une formation adéquate à la lumière des résultats de notre évaluation se sont engagés à apporter des améliorations.
- Le **programme de chaîne d'approvisionnement relatif aux émissions de carbone de la TD**, qui en est maintenant à sa cinquième année, vise à inciter les fournisseurs à déclarer leurs émissions de carbone et à les réduire progressivement. En 2020, nous avons demandé à 222 fournisseurs de répondre au programme, et 58 % des répondants ont déclaré leurs émissions de carbone.
- Nous avons aussi mis à jour la Politique d'approvisionnement de la TD afin d'y inclure du contenu relatif à l'intégration de fournisseurs certifiés pour la diversité et de documenter notre **intégration de sociétés certifiées B⁵⁷**.
- La TD a reçu la cote **A de CDP** à l'évaluation de **l'engagement des fournisseurs**. Cette cote évalue le rendement de la TD sur le plan de l'engagement des fournisseurs à partir de nos réponses au questionnaire sur le changement climatique de CDP concernant la gouvernance, les cibles, les émissions du champ d'application 3 et l'engagement dans la chaîne de valeur.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Favoriser la diversité dans notre chaîne d'approvisionnement

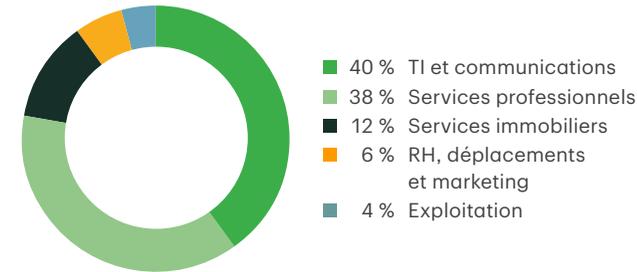
Nous avons conçu notre Programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord pour contribuer à promouvoir un contexte équitable et encourager l'inclusion des femmes, des minorités visibles, des Autochtones, de la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des anciens combattants et d'autres fournisseurs diversifiés dans notre processus de sélection de fournisseurs. Nous sommes membres de neuf organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord qui attestent que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité.

En 2020 :

- Dans le cadre de notre **programme de diversité des fournisseurs**, nous avons commencé à faire le suivi de nos dépenses auprès de sociétés certifiées B dans notre chaîne d'approvisionnement.
- Par l'intermédiaire de notre **Bourse Disability:IN en partenariat avec la Tuck School of Business**, nous avons parrainé deux entreprises détenues par des personnes handicapées pour leur permettre de participer au programme d'excellence numérique pour les entrepreneurs issus de minorités, un programme de marketing conçu par la Tuck School of Business et Google. Pendant trois jours, ces propriétaires d'entreprises peuvent participer à une foule d'activités sur des thèmes comme la conception d'une stratégie numérique, le marketing en ligne et la gestion d'une communauté numérique, des éléments de plus en plus importants pour les entreprises dans le contexte de la COVID-19.

- Dans sept villes du Québec, la TD a travaillé en partenariat avec **WEConnect International** sur un programme exclusif visant à aider les femmes propriétaires d'entreprise à intégrer les grandes chaînes d'approvisionnement en tirant parti des programmes de diversité des fournisseurs et de certification. Dans ce programme désormais élargi à toutes les provinces canadiennes, les participantes en apprennent davantage sur les stratégies de croissance et la façon d'accéder à des acheteurs commerciaux et d'interagir avec eux.
- La TD a inclus des **courtiers en valeurs mobilières appartenant à des groupes diversifiés** dans certaines de ses émissions de titres de créance afin de promouvoir la diversité des fournisseurs et d'accorder des revenus à des entreprises appartenant à de tels groupes.
- En 2020, nous avons augmenté notre nombre de **fournisseurs principaux (de niveau 1) au Canada et aux États-Unis** afin d'élargir la portée de notre rapport de deuxième niveau, dans lequel nous demandons à nos fournisseurs de niveau 1 clés quelles dépenses ils engagent auprès de fournisseurs diversifiés au sein de leurs propres réseaux⁵⁸. Ce rapport de deuxième niveau nous permet de détailler nos propres dépenses globales et envoi à nos fournisseurs principaux le signal que la diversité est importante à nos yeux.

Dépenses auprès d'entreprises diversifiées en 2020, par catégorie



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Expérience client

Pourquoi est-ce important pour la TD?

L'expérience client est depuis longtemps un aspect qui permet à la TD de se distinguer de la concurrence. La COVID-19 a fait changer les comportements et les attentes des clients, particulièrement à l'égard des services bancaires numériques. La TD continuera d'innover et de s'adapter pour satisfaire, voire surpasser ces attentes changeantes. Avec l'anxiété supplémentaire que provoque la pandémie, nous savons qu'il est plus important que jamais de continuer à répondre rapidement et efficacement aux demandes de renseignements et aux plaintes des clients. Les banques qui restent des chefs de file sur le plan du service à la clientèle surclassent souvent leurs pairs au chapitre du rendement économique. Il est donc essentiel pour la TD de maintenir et d'améliorer continuellement la qualité de son service à la clientèle légendaire⁵⁹.

Coin des analystes

Données sur l'expérience client ([p. 96](#))

À nos clients

Processus de résolution des problèmes

Codes de conduite et engagements envers le public

Bureau de l'ombudsman



Notre approche

La TD utilise l'indice d'expérience légendaire (IEL) pour mesurer son expérience client et obtenir des renseignements afin d'améliorer cette expérience aux moments les plus importants aux yeux de ses clients. La pandémie a grandement perturbé la vie de nos clients et nos activités commerciales. Nous avons réagi rapidement pour pouvoir continuer à fournir en toute sécurité les services bancaires nécessaires à ses clients. Grâce à nos investissements dans l'infrastructure technologique, l'infonuagique et la cybersécurité, nous avons pu permettre à la plupart de nos employés de travailler à distance en peu de temps et continuer à fournir des services essentiels aux clients de la TD en toute sécurité.

Réalisations en 2020

Offrir un service à la clientèle légendaire

Nous mettons à profit une plateforme de premier plan pour communiquer avec les clients dans un délai d'un jour ouvrable afin de leur demander ce qu'ils ont pensé de leur plus récente interaction avec la TD. Les résultats de l'IEL sont communiqués en temps réel au sein de la TD pour améliorer le rendement, et la rétroaction des clients a une incidence directe sur la rémunération variable de la majorité des employés de la Banque.

Au début de l'année 2020, nous étions en voie de surpasser de 1,5 point notre objectif IEL, et en mars, nos résultats atteignaient des niveaux record. Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, nous avons ajouté dans le sondage sur l'expérience client des questions nous permettant de mieux comprendre ce que nous pouvions faire pour aider nos clients. Nos taux de réponse ont augmenté et nous avons pu tenir compte des commentaires des clients dans nos communications, nos foires aux questions et nos capacités numériques libre-service ainsi que sur la page d'accueil sur la COVID-19, qui avait déjà été consultée plus de 2,6 millions de fois. En quelques semaines à peine, nous avons pu ajuster nos modèles opérationnels pour nous concentrer sur la sécurité de nos employés et de nos clients tout en continuant à fournir des services bancaires essentiels aux clients.

Grâce au travail acharné de nos employés, nous avons raté de peu notre objectif IEL de 2020 malgré les perturbations importantes entraînées par la pandémie. **Nous allons continuer à mettre l'accent sur l'amélioration de notre rendement en lien avec l'IEL en 2021 et nous restons déterminés à offrir des expériences client légendaires et à surpasser les normes élevées que nos clients s'attendent à nous voir respecter.**

67,57
IEL¹ en 2020

¹ Indice d'expérience légendaire –
Résultat composé de la TD 



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Amélioration de nos capacités à mesurer l'expérience client

- **Des conseils améliorés** – Les clients se tournent vers la TD pour obtenir des conseils. Pour nous aider à répondre aux attentes de nos clients et à les surpasser, nous avons défini des questions supplémentaires sur les conseils et nous demandons de la rétroaction plus souvent dans les moments les plus importants aux yeux des clients.
- **Une efficacité améliorée** – Nous mettons à profit l'analyse des données et des comportements, l'intelligence artificielle et les techniques d'analyse de texte pour obtenir plus rapidement que jamais des indications sur l'expérience client.
- **Une compréhension approfondie** – Nous continuons à lancer des initiatives de schématisation du parcours des clients ainsi que des analyses de la concurrence pour aider nos équipes à comprendre les moments les plus importants pour les clients et à cerner les occasions d'approfondir la relation avec eux.

Résolution des plaintes des clients

Notre objectif est d'offrir une expérience bancaire harmonieuse, mais lorsque les clients sont confrontés à des problèmes, nous nous efforçons de les régler avec empathie et efficacité. Nous cherchons à résoudre les plaintes des clients au premier point de contact. En 2020, à cause de la COVID-19, les plaintes des clients ont augmenté en mars, puisque beaucoup d'entre eux cherchaient à obtenir des allègements financiers immédiats (par exemple, une exonération ou une réduction de frais, de taux et de pénalités, ou encore de l'aide pour reporter des paiements) et qu'ils ont été confrontés à des délais d'attente plus longs. Mais même durant les périodes où nous avons été fortement sollicités, nous avons continué à nous concentrer sur les plaintes et les irritants des clients et à chercher à les résoudre efficacement au premier point de contact.

Au Canada, si un problème est complexe ou si un client n'a pas l'impression que son problème est résolu, la préoccupation peut être transmise à l'équipe Relations avec les clients de la TD. Malgré l'augmentation des volumes de demandes entraînée par la COVID-19, plus de 80% des plaintes transmises à un échelon supérieur ont été résolues dans un délai d'un jour ouvrable après que les clients aient pu parler à un directeur.

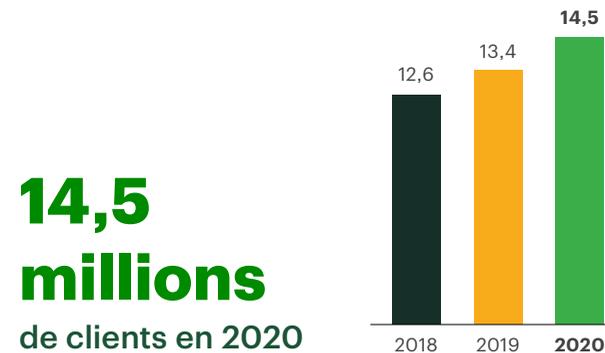
Puisque beaucoup de choses sont en jeu lors d'une pandémie, le volume de plaintes transmises au **Bureau de l'ombudsman** de la TD a augmenté de manière significative durant l'année. Le nombre de dossiers ouverts aux fins d'enquête a augmenté de 41% par rapport à l'année précédente. Les trois principaux motifs de plainte en 2020 concernaient de possibles fraudes, les caractéristiques de produits et la qualité du service offert par un secteur d'activité.

Aux États-Unis, le **Chairman's Service Center** gère les plaintes et maintient un cadre interfonctionnel pour tous les clients, secteurs d'activité et canaux tout en veillant à ce que l'expérience client reste au cœur de la résolution des problèmes.

En 2020, le nombre de plaintes transmises au Chairman's Service Center a diminué de 8%, comparativement à 15% l'année précédente. Les principaux motifs de plainte concernant nos interactions en succursale et au téléphone étaient le service à la clientèle, la connaissance des produits et les erreurs ou les écarts visant un compte.



Clients actifs du service en ligne et du service mobile (en millions)



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Innovation numérique

Favoriser des expériences client légendaires grâce à l'innovation

En 2020, nous nous sommes efforcés d'offrir des expériences client exceptionnelles et nous avons atteint des niveaux d'engagement élevés grâce aux initiatives suivantes ciblant nos services courants et spécialisés⁶⁰ :

COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • TD Bank a intégré à son application mobile un assistant virtuel agissant à titre d'outil libre-service pour aider les clients à obtenir rapidement les réponses dont ils ont besoin. Le délai de la conception et à la production n'a été que de trois semaines, et l'application a reçu plus de 1,3 million de demandes uniques de clients. • Au Canada, nous avons instauré des alertes instantanées COVID-19 reposant sur l'intelligence artificielle par l'intermédiaire de notre appli mobile pour offrir aux clients des conseils et du soutien et cerner de manière proactive les clients qui pourraient tirer avantage des programmes d'aide du gouvernement et de la TD. • Avec la récupération à l'extérieur, TD Bank offre à ses clients un moyen simple et rapide de récupérer leurs cartes de débit. • Nous avons amélioré notre fonctionnalité existante en ajoutant une file d'attente virtuelle à l'appui de notre réseau de succursales actuel aux États-Unis. Cette technologie a permis à nos clients de s'enregistrer virtuellement auprès des succursales et de maintenir une distanciation physique en attendant d'être servis. • Le Chercheur de soutien Assistance TD sur nos sites Web du Canada et des États-Unis donne aux clients comme aux non-clients un outil unique pour trouver des ressources financières qui peuvent les aider à traverser la pandémie.
Accès et expérience client	<ul style="list-style-type: none"> • Nos clients canadiens peuvent, de façon pratique et sécuritaire, envoyer des fonds de plus de façons et à plus d'endroits à l'étranger avec le service Virement international TD. • Notre Calculateur de budget étudiant TD nous permet d'offrir aux étudiants une expérience hautement visuelle pour les aider à évaluer leur situation financière (coûts par rapport aux économies) en prévision de leur prochaine année d'université ou de collège.
Conseils financiers, planification et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Dépense TD, notre appli complémentaire à laquelle plus de 2,7 millions de personnes sont inscrites, vise à fournir aux clients canadiens de l'information en temps réel sur leurs dépenses pour leur permettre de surveiller leurs habitudes de dépense. L'insécurité financière causée par la pandémie a entraîné une augmentation de l'adoption de cette appli et de l'engagement à suivre ses conseils, car elle aide les clients à mieux gérer leurs dépenses. • Nous avons lancé l'outil en libre-service Découverte TD sur notre site Web externe au Canada afin que les clients puissent faire une autoévaluation en ligne et obtenir des recommandations de produits fondées sur leurs besoins uniques. Les conseillers peuvent continuer à utiliser cet outil avec les clients dans les succursales.
Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis son acquisition au début de 2018, Layer 6 a continué de croître à titre de division de recherche sur l'intelligence artificielle de la TD, aidant à transformer l'expérience bancaire d'un grand nombre de nos plus de 26 millions de clients. Layer 6 a depuis élaboré des approches novatrices fondées sur l'intelligence artificielle pour répondre aux défis des clients et des employés. En mettant à profit notre plateforme de données et d'analyses avancées, Layer 6 a pu appliquer des techniques évoluées pour soutenir les secteurs d'activité et les fonctions d'entreprise, notamment la gestion des risques, la fraude et les canaux numériques. Par ailleurs, en 2020, l'équipe a tiré parti de son important bassin de talents et de son accès aux possibilités de recherche universitaire pour appuyer des activités externes durant la pandémie afin de comprendre et possiblement d'atténuer la propagation de la COVID-19 ainsi que d'analyser la structure et les mutations de la protéine de spicule qui y est associée. • Aux États-Unis, lorsque la pandémie a obligé des succursales à fermer, nous avons donné à plus de 11 000 employés la possibilité d'envoyer une aide et des conseils personnalisés directement sur le téléphone de nos clients. • TD Bank a lancé un projet pilote d'application de réalité virtuelle en complément de son application spécialisée dans les services bancaires de détail pour que les nouveaux clients puissent se familiariser avec les services bancaires numériques par l'entremise du jeu.
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • La TD est un membre fondateur du Financial Data Exchange (FDX), un consortium du secteur basé aux États-Unis qui fait la promotion de solutions visant à mieux protéger les données des clients. FDX a aussi été lancé au Canada au début de 2020. • La TD a conclu avec Finicity une entente sur l'accès aux données qui jette les bases afin que les clients puissent demander à la TD de transférer leurs données financières pour des services qu'ils souhaitent utiliser et qui sont soutenues par Finicity, notamment des applications de gestion des finances personnelles. Cette entente représente l'harmonisation de la TD et de Finicity quant aux protocoles que Finicity doit suivre lorsqu'elle accède aux données financières des clients, notamment pour le transfert de ces données au moyen d'interfaces de programmation d'applications.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Responsabilité liée aux produits et services

Coin des analystes

Responsabilité liée aux produits et services ([p. 97](#))

À nos clients

Codes de conduite et engagements envers le public

Comprendre la vente liée

Moyens mis en œuvre pour vous protéger (mesures de sécurité)

Nos engagements en matière de protection de la vie privée

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2020 – Code des aînés



Nous offrons à nos clients une vaste gamme d'options tout en adoptant des pratiques de vente responsables pour qu'ils puissent avoir confiance en leurs choix et en leur sécurité financière à long terme. La politique d'approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires (ANPNA) établit les processus uniformes aux fins d'approbation de toute activité commerciale entreprise pour créer un nouveau produit ou service, ou modifier un produit ou service existant, y compris la technologie qui y est associée, qui est offert aux clients. Toutes les unités fonctionnelles doivent se conformer à la politique ANPNA de la TD dans le cadre de leurs processus de modification, ce qui exige une évaluation du risque inhérent qui évalue également le risque d'atteinte à la réputation (satisfaction de la clientèle). Le processus de développement de nouveaux produits et services, ou de modification de produits et services existants, comprend la consultation des clients et des parties prenantes pour comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique 55

Valeur économique 58

Inclusion sociale 60

Bénévolat 62

Approvisionnement responsable 63

Expérience client 65

Responsabilité liée aux produits et services **68**

Diversité et inclusion 71

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents 73

Santé et bien-être 77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Soutenir les clients pendant la pandémie de COVID-19

La TD a lancé le Centre **Conseils TD Prêts pour vous** à l'interne, qui a pour mandat d'aider nos clients à régler leurs difficultés financières de façon proactive dans le contexte de la pandémie. Grâce au programme d'appels proactifs aux clients du centre, l'équipe peut communiquer avec les clients vivant un stress financier accru et leur proposer des solutions ou des conseils pour les aider.

Afin de prévenir la propagation de la COVID-19 et d'assurer la sécurité et la santé de nos clients et de nos employés dans nos succursales, nous avons pris des mesures de santé et de sécurité strictes pour maintenir une distance physique tout en fournissant des services essentiels. Pour aider à protéger nos clients, nous avons mis l'accent sur la promotion des solutions bancaires numériques TD et avons aidé nos clients à se familiariser avec celles-ci, réduisant ainsi la nécessité de se rendre en succursale. Nous avons accru l'utilisation des signatures électroniques pour permettre aux clients de signer des documents à distance et nous avons mis Webex à leur disposition afin qu'ils reçoivent des conseils de façon virtuelle.

Informers nos clients en utilisant des communications et un langage clairs

Il est essentiel d'utiliser un langage clair pour offrir un service à la clientèle légendaire et proposer des produits et services financiers. Pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées, nous voulons qu'ils comprennent bien le fonctionnement de nos produits et services ainsi que leurs droits et leurs obligations. Au Canada, la TD s'est dotée de **principes sur le langage clair** et a créé le cours Principes de base d'un langage clair pour former ses employés et les aider à rédiger les documents destinés aux clients.

Au Canada, nous avons poursuivi l'adoption d'un langage clair en 2020 en lançant huit de nos principales conventions conformément aux Principes de base d'un langage clair de la TD. Nous continuons notre travail de mise à jour des conventions de prêts personnels et des documents relatifs aux comptes de cartes de crédit afin de perfectionner davantage notre approche quant au langage clair.

Rehausser la qualité des conseils en développant l'expertise des employés

En 2018, la TD a lancé le projet **Prêts pour l'avenir** au Canada, conçu pour développer l'expertise de ses employés en matière de prestation de conseils aux clients, dans le but de rehausser la confiance de ces derniers. En juillet 2020, nous avons lancé les programmes ci-dessous afin de réaffirmer notre engagement à rehausser la confiance des employés :

- **Coach Ready**, notre approche uniforme et simplifiée du coaching. Depuis son lancement, cette nouvelle plateforme de coaching a déjà enregistré plus de 33 000 discussions de coaching.
- **Le programme de Formation sur demande et de coaching** a permis à plus de 11 000 conseillers d'approfondir leurs compétences en matière de conseils grâce à des webinaires sur des sujets liés aux conseils en cas de difficultés financières et aux pratiques gagnantes sur la prestation de conseils numériques.
- Les **appels mensuels des conseillers** donnent accès aux messages clés des hauts dirigeants liés au contexte économique, aux conseils aux clients et aux pratiques gagnantes sur la prestation de conseils numériques.

En 2019, la TD a lancé le **programme #SoyezLégendaire** qui vise à promouvoir l'excellence et à mettre en œuvre les bons comportements en vue de répondre de manière cohérente aux besoins de nos clients. En 2020, nous avons lancé le **programme #SoyezLégendaire des Services bancaires aux PME**. Ce programme de base vise à clarifier les rôles et à favoriser des comportements cohérents chez les directeurs de succursale et les spécialistes, Services bancaires aux PME. Le programme a pour objectif d'offrir une expérience client cohérente à nos PME clientes et nous aide à maintenir et à approfondir nos relations avec ces dernières.

Promouvoir des pratiques de vente responsables

Nos produits et services sont conçus pour satisfaire les besoins de nos clients.

- Tous nos secteurs d'activité peuvent compter sur des mesures de vérification et de protection qui favorisent le respect des valeurs et des pratiques de vente de notre entreprise.
- Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des différents

produits, les politiques « Connaissez votre client » et de LCBA, et le respect des exigences réglementaires.

- Les représentants des ventes qui travaillent en succursale et au téléphone sont formés pour utiliser des outils pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils incitent les employés à poser des questions aux clients pour déterminer leurs besoins financiers et suggérer de possibles solutions.

En 2020 :

- Nous avons continué d'examiner et d'améliorer notre cadre de gestion du rendement afin que nos employés soient reconnus et récompensés pour avoir agi dans l'intérêt de nos clients.
- Le comité de gouvernance a reçu des mises à jour du chef de la conformité de la TD à propos de l'état et de l'efficacité du programme de gestion des risques liés à la conduite. Le conseil d'administration a reçu des rapports réguliers de son Comité de gouvernance quant à la surveillance que le comité a assurée relativement à ce programme.

Notre **programme Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise** de Conformité à l'échelle mondiale est responsable du modèle de gouvernance de l'entreprise aux fins de la gestion des risques liés à la conduite. Au moyen de la Politique de la TD sur la gestion des risques liés à la conduite approuvée par le conseil d'administration, Gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise a établi les exigences en matière de risques liés à la conduite à la TD en vue de renforcer les bonnes pratiques au chapitre de la conduite professionnelle et de la conduite sur les marchés, et de promouvoir une culture d'intégrité à la TD.

Nos **programmes de primes de rendement et de récompenses des employés** soutiennent les valeurs de la TD et intègrent des caractéristiques liées aux comportements attendus s'articulant autour de l'intégrité et de l'éthique. Pour cela, nous devons nous doter d'une approche équilibrée pour nos programmes, ce qui peut comprendre divers facteurs comme l'expérience client, le rendement de l'équipe et le rendement individuel, avec la possibilité de modifier les décisions liées aux fonds consacrés à la rémunération et aux primes et récompenses individuelles selon le comportement de l'employé.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Protection de nos clients

La TD continue à suivre et à évaluer attentivement les changements proposés par le projet de loi C-86, le Cadre de protection des consommateurs de produits et de services financiers du gouvernement fédéral, qui vise à promouvoir une conduite responsable au sein des institutions financières canadiennes et à protéger les clients des services financiers.

Nous sommes fiers non seulement de notre approche responsable, mais aussi des outils et des services que nous offrons à nos clients, au moyen de plusieurs canaux, pour protéger leurs finances maintenant et dans l'avenir des façons suivantes :

Comptes sécurisés	<ul style="list-style-type: none"> • Sur notre site Web et nos applis, nous faisons la promotion de l'utilisation avisée d'Internet en offrant aux clients de l'information et des conseils pour contribuer à reconnaître et à prévenir la fraude. • Dans le cadre du service Alertes de fraude TD, nous envoyons aux clients des messages texte pour leur signaler toute activité suspecte liée à la carte Accès TD dans leurs comptes personnels.
Atténuer le risque pour les clients	<ul style="list-style-type: none"> • La politique sur les services bancaires justes de la TD soutient notre mission d'atténuer les risques pour les clients aux États-Unis. • Elle met l'accent sur les aspects clés dont nous surveillons l'efficacité pour nos clients, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> – Acceptation des demandes – Marketing et publicité – Développement et offre de produits et services – Opérations – Fournisseurs de service tiers – Processus décisionnel relatif aux prêts, processus de tarification des prêts, service des prêts et atténuation – Respect des lois interdisant l'exclusion systématique et renversement de l'exclusion, et utilisation de modèles • Adoption d'une politique de traitement des plaintes qui permet à la TD de cerner les irritants des clients afin de les comprendre et de les éliminer.
Aider les aînés	<p>Nous sommes conscients que les aînés ont souvent des besoins financiers uniques, et la TD a créé une page Web externe pour leur fournir des ressources qui les aident à répondre à ces besoins. Voici certaines des façons dont nous aidons les aînés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les aînés sont souvent la cible de fraude financière. Nous avons mis en place un processus officiel de transmission à un niveau supérieur des fraudes afin de tirer parti de la vigilance du personnel de première ligne pour mieux protéger nos clients. Cette année, nous avons contribué à prévenir des fraudes d'environ 5 millions de dollars, dont des fraudes amoureuses. Les fraudes amoureuses ont généralement tendance à cibler des clients plus âgés, à se produire sur des périodes plus longues et à avoir une valeur monétaire plus importante. • La TD a mis en œuvre les exigences requises pour respecter le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés (le « Code »), qui vise à aider les banques canadiennes à offrir des produits et des services bancaires aux personnes âgées au Canada. Même si beaucoup de nos pratiques tiennent déjà compte des principes énoncés dans le Code, nous avons pris des mesures pour renforcer notre capacité à répondre aux besoins financiers particuliers des aînés et à leurs autres exigences, et nous continuons d'améliorer nos programmes destinés aux personnes âgées⁶¹.
Se préparer pour l'avenir	<ul style="list-style-type: none"> • Nous offrons de multiples produits, services et arrangements, y compris la facilitation du Bon d'études canadien (BEC), pour inciter nos clients à épargner. Par exemple, l'inclusion du montant du BEC dans nos régimes enregistrés d'épargne-études incite les familles à faible revenu à accumuler des économies pour les futures études de leurs enfants. • Pour aider notre clientèle de particuliers et de petites entreprises à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous proposons des solutions de crédit et de remboursement. Ces mesures les empêchent de recourir à des modes de financement coûteux et nous aident à conserver leur clientèle et à éviter d'éventuelles pertes.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Diversité et inclusion

Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, la diversité et l'inclusion sont une priorité stratégique depuis plus de 10 ans. Les événements récents, notamment la pandémie et les terribles incidents de racisme envers les Noirs, ont affecté nos clients, notre effectif et les collectivités que nous servons. Ces événements ont renforcé l'importance de la diversité et de l'inclusion comme valeurs fondamentales et impératifs commerciaux. Les entreprises qui cultivent et intègrent la diversité et l'inclusion favorisent l'innovation et la créativité, élargissent leur bassin de talents, augmentent le niveau de satisfaction de leurs employés et obtiennent de meilleurs résultats financiers que leurs homologues⁶². Les leaders de l'avenir seront reconnus non seulement pour cultiver un milieu de travail inclusif, mais aussi pour offrir une expérience client inclusive et promouvoir la création d'une société inclusive.

Notre approche

Au cours de la dernière décennie, nous avons réalisé des progrès en matière de diversité et d'inclusion à la TD. Cette année, compte tenu des conséquences disproportionnées de la COVID-19 et des troubles sociaux, l'accent est mis non seulement sur la diversité à la TD, mais aussi sur la promotion de notre culture d'inclusion. En 2019, nous avons lancé une nouvelle stratégie en matière de diversité et d'inclusion conforme au message stratégique de la TD (modèle d'affaires éprouvé, axé sur les objectifs et tourné vers l'avenir). Cette stratégie actualisée de diversité et d'inclusion comprend plusieurs volets et parties prenantes, ainsi que plusieurs domaines d'action. Reconnaissant que les communautés noires sont depuis longtemps victimes de racisme systémique, nous avons ajouté le domaine d'action Expérience des Noirs et fixé des cibles pour accroître la représentation des professionnels noirs, autochtones et issus d'autres minorités au sein de la TD. Nous surveillons régulièrement la présence des groupes sous-représentés dans l'entreprise, en nous assurant que notre effectif continue d'être représentatif des collectivités diversifiées que nous servons.

Bâtir une entreprise diversifiée et inclusive

Nous avons élaboré une stratégie de leadership inclusif afin de renforcer la valeur de l'inclusion, dans le cadre de nombreux programmes de formation et de perfectionnement, et d'aider nos gestionnaires à concevoir des stratégies concrètes pour atteindre le plein engagement et potentiel d'équipes diversifiées et pour réduire les conséquences néfastes qu'ont les préjugés non intentionnels.

Voici certains des programmes et initiatives qui soutiennent une entreprise diversifiée et inclusive.

- Notre **programme de formation sur le leadership inclusif** a permis de renseigner plus de 3 000 gestionnaires de personnel au Canada et aux États-Unis sur la manière de reconnaître les préjugés et les comportements non inclusifs. De plus, notre guide de ressources sur le leadership inclusif aide les spécialistes de la formation et du perfectionnement dans leurs efforts pour intégrer les messages axés sur l'inclusion et la diversité à la formation.
- Nous offrons le **parcours « Se diriger soi-même sur la diversité et l'inclusion »** dans TD Essor, notre plateforme d'apprentissage, pour donner aux employés l'occasion

Coin des analystes

Données sur la diversité et l'inclusion ([p. 97](#))

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Notre engagement à l'égard de la diversité

Rapport sur l'équité en matière d'emploi – Canada seulement

La TD et les communautés autochtones du Canada



- d'améliorer leur compréhension de la diversité et de l'inclusion et d'acquérir les compétences nécessaires pour apprendre et s'épanouir maintenant et dans l'avenir.
- Dans le cadre du deuxième Sommet annuel de la diversité et de l'inclusion **Meilleurs ensemble**, les collègues de toute l'entreprise ont été invités à participer à une conversation virtuelle sur la diversité et l'inclusion avec les dirigeants. L'événement, qui a attiré plus de 6 000 collègues en 2020, au cours duquel les employés, y compris notre président et chef de la direction et le chef mondial, Diversité et inclusion, ont partagé leurs expériences et proposé des solutions pour affermir davantage l'inclusion à la TD, témoignait de notre ferme engagement envers la diversité et l'inclusion.
- Les festivités annuelles, les témoignages des collègues, les occasions d'apprentissage et les conférences soutiennent les célébrations clés, comme **le Mois de la Fierté**, **le Mois national de l'histoire autochtone** et **le Mois de l'histoire des Noirs**. Cette année, nous sommes passés à des plateformes virtuelles pour maintenir l'engagement des collègues et nous unir en tant que communauté.

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Réalisations en 2020

Soutenir la diversité des collègues par le mentorat, la formation et l'éducation, et des événements à l'intention des employés

Diversité des collègues	Initiatives relatives
Femmes	En 2019, nous avons élargi notre programme de parrainage des Services bancaires commerciaux aux États-Unis, Leadership, engagement, accomplissements et perfectionnement (programme L.E.A.D.) , aux Services bancaires aux grandes entreprises et Services bancaires spécialisés. Le programme L.E.A.D. est un outil de perfectionnement durable qui, annuellement, met l'accent sur les femmes performantes pour les aider à atteindre leurs objectifs professionnels. Le programme s'est donné de façon virtuelle en 2020.
Communauté LGBTQ2+	Le programme Proud to Lead vise à soutenir les besoins particuliers des leaders émergents LGBTQ2+ afin d'accroître leur confiance et leurs capacités comme modèles visibles. Dans le cadre du programme, les participants prennent part à des projets d'apprentissage par l'action et sont soutenus par des mentors de la TD.
Minorités visibles (Canada)/Minorités (États-Unis)	Le programme de leadership destiné aux minorités visibles , un programme intensif de deux jours, aide les collègues des minorités visibles à donner leur pleine mesure en renforçant leur capacité de direction et d'inspiration. Il comprend du contenu théorique sur les communications, des discussions dirigées, des ateliers en classe, des jeux de rôle et des autoanalyses et il fait aussi appel à la participation de dirigeants.
Noirs	Nous avons ajouté le domaine d'intervention Expérience des Noirs à notre programme d'inclusion et de diversité à l'échelle de l'entreprise, étendu le Réseau des employés noirs aux États-Unis et lancé des programmes de formation améliorés dans toute la Banque, notamment Comprendre l'expérience des Noirs et Reconnaître le racisme envers les Noirs .
Autochtones	En juin, nous avons lancé la formation sur la sensibilisation à la culture autochtone , que doivent suivre tous les collègues au Canada. Ce module de formation en ligne permet aux collègues de mieux comprendre les communautés autochtones pour qu'ils se sentent en confiance au moment d'aider des collègues et des clients issus de ces communautés et qu'ils comprennent l'engagement de la TD en matière de vérité et réconciliation ⁶³ .
Personnes handicapées	Nous avons lancé un parcours TD Essor axé sur l'accessibilité afin de faire de la TD un lieu de travail plus inclusif pour tous. Ce parcours comprend une série de ressources qui renseignent les employés sur l'accessibilité et les moyens par lesquels ils peuvent faire de la TD une entreprise plus accessible et plus inclusive.
Anciens combattants	La TD a organisé son premier Sommet des anciens combattants à l'échelle de l'entreprise en novembre 2019 aux États-Unis. Sous le thème Valeur des anciens combattants pour les entreprises, nous avons réuni des anciens combattants, des gestionnaires de personnel et des hauts dirigeants pour discuter de l'embauche d'anciens combattants, des expériences personnelles et de la réintégration des anciens combattants dans la main-d'œuvre civile.

TD Bank est maintenant un signataire de la déclaration commune des investisseurs sur la diversité et l'inclusion d'entreprise

TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD} est maintenant un signataire de la déclaration commune des investisseurs sur la diversité et l'inclusion d'entreprise.

La TD a atteint son objectif consistant à avoir 40 % de femmes à des postes de vice-présidente ou des échelons supérieurs au Canada¹

¹ La TD dévoilera son objectif relatif aux femmes au Canada pour 2021 dans le Rapport ESG 2021.



34 %

Pourcentage de femmes à des postes liés aux technologies



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Pourquoi est-ce important pour la TD?

Notre habileté à attirer, à former, à placer et à retenir les meilleurs talents est essentielle au maintien de notre expérience client légendaire. Puisque les gens cherchent à travailler pour des entreprises dont les valeurs cadrent avec les leurs, nous croyons qu'il est notre mission d'encourager les employés à parfaire leurs compétences, à étendre leurs horizons et à changer les choses au travail et au sein de leur collectivité.

Coin des analystes

Données sur le recrutement, le perfectionnement et la fidélisation des talents (p. 99)

Notre engagement à l'égard de la diversité

Recrutement sur les campus

Perfectionnement des dirigeants

Formation et perfectionnement



Notre approche

À la TD, nous sommes déterminés à offrir à nos employés un milieu de travail inclusif dans lequel ils peuvent faire un travail stimulant et significatif. Notre équipe Recrutement axé sur la diversité se consacre à attirer les meilleurs talents de collectivités diversifiées conformément à la stratégie d'acquisition de talents de l'entreprise. La TD investit pour aider les employés à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Nous concevons des programmes et des plateformes afin de perfectionner notre effectif et d'aider les employés à s'adapter aux nouveaux rôles qu'ils doivent jouer dans notre secteur bancaire en transformation. Nous mesurons notre efficacité par la cote d'engagement des employés et les taux de départs volontaires. Nous proposons en outre une culture éthique, des avantages sociaux concurrentiels ainsi que des normes et des politiques de travail judicieuses, et nous tâchons de créer un milieu de travail qui répond aux besoins de nos employés.



La TD s'est engagée à **doubler la représentation des Noirs dans les postes de direction d'ici 2022** et a pris l'engagement élargi et à plus long terme **d'augmenter de 50% d'ici 2025 la représentation des minorités à des postes de direction à l'échelle de la Banque**. L'accent sera notamment mis sur les talents parmi les communautés noires et autochtones¹.

¹ La TD fera le suivi des progrès réalisés par rapport à ces objectifs à compter du rapport ESG 2021.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

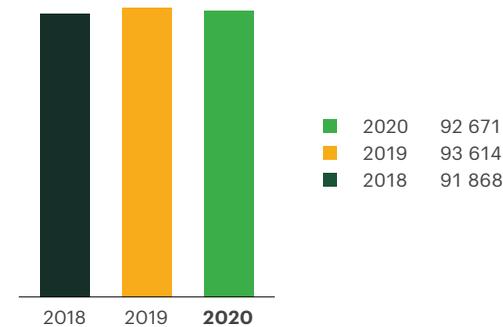
Attirer un effectif diversifié et inclusif

Nous avons une équipe qui se consacre à la recherche et au recrutement d'un effectif diversifié. Valorisant la diversité, nous sommes déterminés à recruter des personnes issues des minorités visibles et de minorités, des personnes handicapées, des femmes, des Autochtones, des anciens combattants, des membres de la communauté LGBTQ2+ et des Noirs. Pour attirer et former des professionnels de la prochaine génération, nous proposons des stages rémunérés, des programmes de rotation et des programmes pour les associés en gestion.

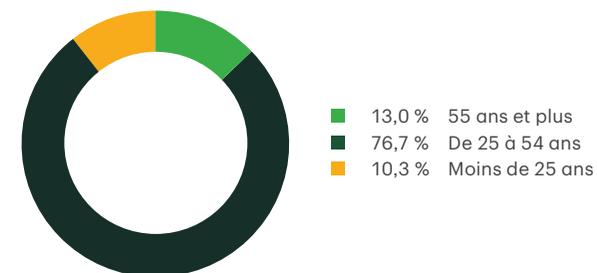
Voici quelques-unes des initiatives mises en place en 2020 pour attirer un effectif diversifié :

Diversité des collègues	Initiatives relatives
Femmes	Pour accroître la participation et le leadership des femmes et des filles dans les domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques , nous collaborons avec le groupe Femmes en technologie et des organismes comme #MoveTheDial, le Black Professionals in Tech Network (BPTN) et l'Ontario Network of Women in Engineering. En 2020, le groupe Femmes en technologie a organisé les activités de témoignages #MoveTheDial de la TD, a accru la participation au programme de mentorat des cercles de responsabilité et a lancé une série de réseautage virtuel.
Communauté LGBTQ2+	Afin d' améliorer les perspectives de carrière des talents LGBTQ2+ , la TD est fière de soutenir les événements Fierté au travail et la conférence sur les carrières Fier départ (anciennement Out on Bay Street) au Canada. Nos dirigeants et collègues participent à des tables rondes pour discuter de l'expérience au travail des personnes LGBTQ2+ à la TD dans le cadre de concours d'études de cas, d'initiatives de mentorat et de partenariats avec des organisations étudiantes.
Minorités visibles (Canada)/Minorités (États-Unis)	Nous travaillons avec Ascend Canada , un organisme qui fait la promotion des chefs d'entreprise panasiatiques actuels et futurs. Notre collaboration avec Ascend Canada nous aide à constituer et à développer un groupe de candidats potentiels très engagés.
Noirs	En 2020, nous avons soutenu Black Hxouse en tant que commanditaire fondateur . Cette initiative de leadership et d'entrepreneuriat vise à aider les personnes noires, autochtones et des minorités visibles à accéder au mentorat, au réseautage et aux possibilités d'emploi. Nous entretenons également de solides relations de travail avec des groupes tels que le BPTN au Canada et l'Urban Leadership Forum aux États-Unis dans le but de nous aider à respecter notre engagement à accroître la représentation des personnes noires au sein de la TD.
Autochtones	Le programme de stage pour Autochtones de TDA s'adresse spécifiquement aux jeunes professionnels autochtones afin qu'ils acquièrent des connaissances et de l'expérience pratique dans le secteur de l'assurance. Les stagiaires côtoient des professionnels de la TD, y compris des collègues et des stagiaires autochtones, et élargissent leur réseau dans l'environnement inclusif de la TD.
Personnes handicapées	Notre collaboration avec Specialisterne Canada pour engager des professionnels autistes ou qui présentent d'autres formes de neurodivergence nous a mené à l'embauche de plus de 40 personnes au cours des quatre dernières années. Cette année, nous avons étendu le programme aux États-Unis en mettant sur pied un projet pilote au sein de notre service Technologie.
Anciens combattants	En 2020, nous avons redoublé d'efforts pour engager d'anciens combattants et créer un milieu inclusif leur permettant de s'épanouir. Nous avons mis les bouchées doubles aux États-Unis en travaillant avec deux organismes nationaux, Hirepurpose et RecruitMilitary, en plus de JobPath avec qui nous étions déjà en relation.

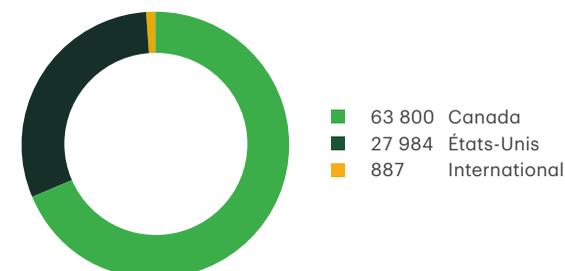
Nombre d'employés



Profil de l'effectif selon l'âge



Employés par région



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Perfectionnement du capital humain à la TD

Nous investissons pour aider les employés à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Nos programmes de perfectionnement s'articulent autour des compétences et des habiletés essentielles pour la TD et ils sont adaptés aux besoins particuliers de nos employés.

Réalisations en 2020

Investir dans la formation et le perfectionnement

En 2020, nous avons investi 72,1 millions de dollars à l'échelle mondiale dans la formation et le perfectionnement de nos employés⁶⁴. Le nombre moyen de jours de formation par personne est passé de 7,2 à 5,3 jours⁶⁵. Les employés ont aussi droit à des évaluations de rendement individuelles et à des discussions de planification du perfectionnement avec leur gestionnaire.

Perfectionnement de notre effectif

TD Essor est une plateforme de formation en ligne visant à aider nos employés à acquérir à leur propre rythme les compétences et les habiletés dont ils ont besoin pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. En 2020 :

- Nous avons lancé le programme **Littératie numérique à la TD**, qui permet d'acquérir une compréhension de base des tendances et de la technologie numériques qui façonnent la Banque de l'avenir (IA, infonuagique et services bancaires ouverts) et met l'accent sur les domaines technologiques pertinents pour tous les employés.
- Nous avons investi dans les **outils d'évaluation des compétences de l'entreprise** pour aider objectivement les employés à comprendre leurs forces et explorer les occasions d'avoir des conversations plus significatives avec les gestionnaires à propos de leur cheminement de carrière.
- Nous avons proposé du **contenu d'apprentissage soigneusement sélectionné** essentiel pour différentes activités, comme la gestion de produits, les opérations de gestion de patrimoine, le marketing, les données et l'analyse.

Dans l'ensemble, il y a eu une augmentation de 75 % du nombre total d'utilisateurs actifs dans TD Essor⁶⁶. En outre, par rapport au dernier exercice, il y a eu une hausse de 79 %

du contenu consulté et une hausse de 107 % du contenu partagé avec d'autres utilisateurs.

Perfectionnement de nos dirigeants de tous les échelons

Nous continuons à investir dans la formation afin que les employés reçoivent les meilleures occasions d'apprentissage tout en télétravaillant. Notons ces quelques faits saillants :

- Le programme **Activate**, notre programme phare de perfectionnement du leadership destiné aux gestionnaires de personnel au cours de leurs six premiers mois en poste, qui leur fournit les outils et les connaissances nécessaires pour s'installer rapidement et sans heurt dans leurs nouvelles fonctions, a été donné de façon virtuelle.
- La série sur le leadership interne **Ensemble vers un meilleur leadership**, qui donne des conseils et des ressources d'apprentissage supplémentaires en se basant sur les témoignages de dirigeants de la TD, a été partagée avec les 11 000 gestionnaires de personnel de la TD.
- Les **ateliers d'orientation globale de Valeurs Mobilières TD** à l'intention des analystes et des associés ont été convertis en programmes virtuels, ce qui a permis au secteur d'activité d'atteindre son objectif de 80 nouveaux participants en 2020.

Création d'un bassin de dirigeants

Nous réalisons des investissements ciblés dans un bassin de leaders diversifiés prometteurs, identifiés chaque année, afin d'accélérer leur perfectionnement et de les préparer à occuper des postes de niveau supérieur. Nos programmes ont prouvé leur efficacité, se traduisant par un taux de maintien de l'effectif de 90 %, un taux de promotion de 52 % et un bassin de relève plus riche. Nous avons modifié et élargi nos programmes pour joindre tous les échelons, notamment les suivants :

- **Ignite** – Programme offrant aux vice-présidents les plus prometteurs sélectionnés une expérience de 18 mois visant à consolider leurs compétences en leadership et en gestion.
- **Une volonté de croissance** – Expérience de perfectionnement de plusieurs mois conçue pour préparer nos vice-présidents associés (VPA) les plus performants à occuper des rôles plus complexes dans des environnements plus complexes.

- **Diriger avec impact** – Programme qui amène les directeurs principaux à se dépasser par une combinaison d'expériences essentielles et d'apprentissage en classe, et qui vise à avoir une réelle portée sur l'entreprise ainsi qu'à perfectionner les capacités de leadership des participants.
- **Programme de leadership des diplômés** – Programme de rotation de deux ans qui vise à attirer, à perfectionner et à conserver les jeunes talents dans les secteurs émergents de la TD.

Mobiliser nos employés

L'expérience employé est passée de la satisfaction des employés à de plus récentes mesures des pratiques de leadership efficaces pour créer des liens positifs entre les employés et la TD. L'expérience employé est maintenant une expérience intégrée qui rallie l'ensemble de l'entreprise, englobant notamment les pratiques de ressources humaines et de leadership de la haute direction, pour tenter de créer un environnement offrant des occasions à nos employés de participer à des causes importantes pour eux, comme les initiatives sociales et environnementales.

Notre **taux d'engagement des employés (sur une échelle de cinq points) a augmenté** et nos employés continuent de dire qu'ils sont fiers de travailler pour la TD. Nos employés nous ont également donné une bonne note sur le plan de notre comportement éthique comme employeur et comme entreprise. **En ce qui a trait à l'indice d'engagement des employés, les femmes ont répondu favorablement à 86 %, ce qui est plus élevé que le résultat de 85 % pour l'ensemble de l'entreprise.**

Afin d'évaluer les répercussions de la COVID-19 sur nos collègues, nous avons lancé le **sondage d'interaction auprès des collègues** en avril 2020. Ce court sondage ciblé de 10 questions a été envoyé à environ 12 000 collègues dans le monde entier. Nous avons appris que nos collègues estiment que la TD respecte son engagement envers eux, leur travail et leur bien-être et qu'ils doivent relever des défis uniques dans ce contexte. Le sondage nous a permis de mieux cerner les priorités, de rester en contact dans un environnement à distance et de mettre un accent constant sur le bien-être mental et émotionnel.

L'engagement de nos employés est supervisé par le Conseil de l'expérience collègue, lequel joue un rôle de consultation stratégique à l'égard des programmes et des initiatives destinés aux employés. À la TD, nous avons un **programme d'idéation des employés, G1iD**, dont l'un des objectifs est

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

de favoriser l'engagement et l'autonomie des collègues afin qu'ils fassent part de leurs idées sur la façon d'améliorer l'expérience client et l'expérience collègue. Depuis le lancement de G1iD en février 2019, nous avons reçu plus de 35 000 idées des employés afin d'aider à améliorer notre façon de travailler à la TD. Nous examinons toutes les idées soumises et, à l'heure actuelle, nous avons mis en œuvre ou sommes en train de mettre en œuvre environ 12 000 d'entre elles. Une idée récemment mise en œuvre permet aux clients d'envoyer des documents relatifs aux prêts hypothécaires en utilisant une plateforme de courriel sécurisé. Les documents peuvent être téléversés directement dans le système de prêts hypothécaires, plutôt que de demander aux clients de fournir des copies papier qui devront ensuite être numérisées par un employé de la TD. Les documents relatifs à chaque demande de prêt hypothécaire peuvent comporter de 10 à 100 feuilles de papier; cette idée a permis de faire gagner du temps aux collègues et aux clients, de réduire les visites inutiles dans les succursales, d'accroître l'efficacité et de diminuer la quantité de papier utilisée par la TD.

Fidélisation et réaffectation

Le niveau d'engagement et de satisfaction de nos employés transparait dans notre capacité à retenir nos talents. En 2020, le **taux de roulement moyen à l'échelle mondiale** de la TD s'est établi à 14,5%, en baisse comparativement à 18,5% l'année précédente. Notre taux de départs volontaires au Canada s'est établi à 10,2%, une baisse sur 12 mois. Aux États-Unis, où le taux de départs volontaires a tendance à être plus élevé, notre taux s'est établi à 14,4%, en baisse comparativement à 17,8% en 2019.

Nous nous sommes engagés à maintenir nos employés en mettant l'accent sur une culture de bienveillance et de croissance. Au début de la pandémie, la TD a annoncé qu'il **n'y aurait aucune perte d'emploi liée à la COVID-19 en 2020**. Nous avons également pu travailler sur l'amélioration des compétences et la formation axée sur des compétences multiples de nos employés pour relever les défis de 2020. Voici quelques-uns des efforts que nous avons déployés pour fidéliser nos employés :

- Nous avons fait passer environ 8 000 agents du Centre de contact, Amérique du Nord (CCAN) en télétravail. Nous avons converti les programmes d'intégration en programmes de formation virtuelle, en offrant 37 programmes de ce type pour favoriser l'intégration de plus de 2 000 nouveaux employés. Nous avons sélectionné du contenu pour un parcours dans TD Essor, Diriger à distance, afin que les gestionnaires de personnel

se sentent en mesure de superviser leurs équipes dans un environnement à distance pendant la pandémie. Afin de faciliter la transition des collègues vers un environnement à distance, nous avons donné plus de 400 ateliers à plus de 5 000 collègues.

- Nous avons offert de la **formation axée sur des compétences multiples à plus de 2 750 collègues** des Services bancaires canadiens, de Placements directs, de TD Assurance et d'Assistance client en vue de soutenir l'augmentation du volume d'appels à notre centre d'appels. Nous avons aussi réaffecté 200 employés du Réseau de succursales au CCAN de manière à renforcer les compétences et les capacités dans les secteurs de l'entreprise qui en avaient le plus besoin.
- Nous avons offert une reconnaissance supplémentaire aux collègues (à temps partiel et à temps plein) devant travailler dans les locaux de la TD pour offrir des services essentiels à la Banque et aux clients pendant l'été. Ces collègues ont reçu une **prime de reconnaissance de 1 500 \$** (500 \$ par mois en avril, mai et juin) et trois jours de congé rémunérés supplémentaires pour leurs efforts pendant la même période.
- Nous avons annoncé une **prime de remerciement de 500 \$** pour tous les employés à temps plein et à temps partiel qui ne font pas partie de la direction pour souligner la résilience et la détermination sans précédent dont ils ont fait preuve dans le cadre de leur travail pendant la pandémie⁶⁷.
- Nous avons déterminé que la facilitation du travail était une priorité essentielle selon notre sondage annuel sur l'engagement. La **facilitation du travail** vise à habiliter nos collègues à l'aide de technologies, d'outils, de processus clairs et efficaces et d'un pouvoir décisionnel pour faire ce qu'il faut, de la bonne manière et au bon moment. Deux exemples à l'échelle de l'entreprise sont le groupe de réflexion des collègues qui permet à la TD de recueillir les commentaires francs des collègues afin d'améliorer les programmes et les processus et le programme de modernisation des espaces de travail et de la mobilité visant à permettre la collaboration en utilisant plusieurs appareils.
- Nous avons adopté la **Politique en matière de dépenses liées au télétravail** qui couvre les dépenses liées à la technologie (y compris les claviers et les écrans) et à la mise en place d'un bureau à la maison (y compris le mobilier de bureau et l'éclairage) pour aider les employés à travailler efficacement.

Défi : Réaffectation du capital humain pendant la pandémie de COVID-19

Réponse : En 2020, la pandémie a créé des perturbations et des demandes changeantes dans nos activités. Des employés en Amérique du Nord se sont portés volontaires pour aider, saisissant l'occasion d'élargir leurs compétences et de travailler dans des secteurs où le volume de travail est élevé. Plus de 5 000 employés ont accepté de nouvelles affectations pour gérer les volumes, principalement dans les centres de contact.

En cette période critique, il est important pour les entreprises, y compris la TD, d'anticiper les répercussions de l'incertitude économique accrue et de déterminer les compétences nécessaires pour prospérer dans l'économie future. Même avant la COVID-19, l'évolution des services bancaires numériques nous a amenés à jeter les fondements du perfectionnement professionnel des employés afin qu'ils soient plus en mesure d'occuper les postes essentiels dans notre économie changeante, surtout en améliorant leurs compétences numériques. La pandémie a accéléré ce virage.

Nous avons lancé Solutions professionnelles, un nouveau site donnant un accès facile aux outils et aux ressources de la TD afin d'aider les employés à cerner leurs forces et intérêts professionnels, à mettre au point un plan de carrière personnel, à acquérir de nouvelles compétences, à explorer de nouvelles possibilités et à échanger des conseils sur la manière de créer une marque professionnelle et de bâtir un réseau. Les employés ont rapidement acquis de nouvelles compétences et appris de nouveaux outils et de nouvelles technologies pour fournir aux clients concernés des conseils financiers propres à leurs besoins, ainsi que pour aider les gestionnaires et les collègues de la TD à naviguer dans leur vie professionnelle et personnelle pendant la COVID-19.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Santé et bien-être

Coin des analystes

Données sur la santé et le bien-être
(p. 101)

Résumé des programmes d'avantages sociaux

Approche de la TD en matière de
transitions d'emploi

Approche de la TD en matière de
rémunération globale



La TD s'engage à favoriser une meilleure santé pour ses près de 90 000 employés et croit en une vision globale du bien-être centrée sur les employés. Nous visons à promouvoir une culture de bien-être qui encourage la diversité des besoins physiques, financiers, psychologiques, émotionnels et sociaux des employés pour qu'ils puissent s'épanouir, tisser des liens et se sentir en sécurité. La stratégie globale de bien-être propose des programmes adaptés au niveau local et personnalisés en fonction des besoins des employés.

Bien-être physique

La politique nord-américaine de santé et sécurité de la TD décrit le cadre au moyen duquel la TD offre un environnement sain et sécuritaire à tous ses employés, travailleurs tiers et visiteurs. La TD s'appuie sur un système complet de gestion de la santé et de la sécurité qui est revu chaque année afin de garantir la clarté du contenu, l'application de politiques pertinentes, l'offre de la formation requise et la surveillance des réglementations pertinentes et de toute modification réglementaire. Au Canada et aux États-Unis, l'équipe Santé et sécurité, les comités de santé et sécurité, les gestionnaires de personnel et les personnes occupant des fonctions liées à la santé et à la sécurité travaillent avec les employés pour soutenir efficacement les programmes de santé et de sécurité dans toute l'entreprise.

Bien-être financier

La TD s'engage à fournir aux employés un programme de rémunération globale concurrentiel offrant la flexibilité pour répondre à leurs besoins et aux besoins changeants de leur famille. Nous offrons en outre un régime d'avantages sociaux complet qui comprend des protections médicales et dentaires, ainsi que d'autres assurances. Nous offrons également un régime de rémunération concurrentiel, un régime d'actionnariat des employés (Canada), un régime de retraite agréé (Canada), un régime d'épargne-retraite 401(k) (États-Unis) et des régimes d'épargne collectifs (autres pays) qui aident les employés à atteindre leurs objectifs financiers.

Nous avons conçu notre régime d'avantages sociaux de manière à offrir aux employés une protection de base advenant des difficultés financières imprévues. Nous mettons également à la disposition de nos employés des ressources pour les aider à choisir le régime qui leur convient le mieux. Enfin, nous accordons aux employés des

crédits (Canada) ou des subventions (États-Unis) pour les aider à payer leurs avantages sociaux.

En 2020, nous avons élargi l'admissibilité aux avantages sociaux aux employés à temps partiel ou occasionnels au Canada qui travaillent moins de 15 heures par semaine. Les employés admissibles ont accès à l'assurance maladie, à l'assurance soins dentaires et à l'assurance des soins médicaux d'urgence en voyage (y compris à l'assurance des soins médicaux en voyage d'affaires et à l'assurance accidents de voyage d'affaires) et pourront verser les crédits d'avantages sociaux restants dans leur compte gestion-santé, le cas échéant.

Nos employés disposent d'outils de planification financière et de retraite qui leur permettent d'obtenir des projections personnalisées les aidant dans leur planification à court et à long terme. Les employés ont également accès à des services de soutien juridique et financier qui les aident à régler certains problèmes, portant notamment sur la gestion des dettes, les faillites et le logement. Aux États-Unis, en plus de ces outils et services, nous offrons des services de soutien pour la planification successorale.

Bien-être mental et émotionnel

La TD met une vaste gamme de ressources sur le bien-être mental à la disposition des employés, dont des outils en ligne (évaluations, baladodiffusions, cahiers d'exercices, trousse d'outils), des formations, des conférences avec des invités en direct et des webinaires (États-Unis), et des communautés virtuelles sur le bien-être, ainsi qu'un programme complet d'aide aux employés et à la famille. De plus, dans l'optique de soutenir un milieu de travail psychologiquement sain, nous offrons une formation en ligne sur la santé mentale, qui est destinée à tous les employés au Canada et aux États-Unis, ainsi qu'un module destiné précisément aux gestionnaires de personnel (au Canada seulement).

En 2020, nous avons maintenu notre engagement à soutenir la santé mentale en augmentant la protection de soins de santé mentale du régime d'assurance maladie au Canada comme suit :

- Nous avons augmenté la protection de soins de santé mentale pour toutes les options d'assurance maladie de façon à offrir un maximum annuel par personne assurée pour les praticiens en santé mentale de

Dépenses globales pour la rémunération

(en milliards de dollars)

11,9 G\$
dépensés en 2020



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique 55

Valeur économique 58

Inclusion sociale 60

Bénévolat 62

Approvisionnement responsable 63

Expérience client 65

Responsabilité liée aux produits et services 68

Diversité et inclusion 71

Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents 73

Santé et bien-être 77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

3 000 \$ et le remboursement complet des frais de soins de santé mentale admissibles (après le paiement des franchises applicables).

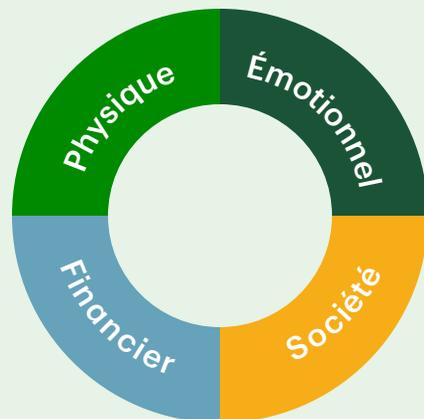
- Nous avons bonifié la liste des spécialistes en santé mentale pour inclure les conseillers, les ergothérapeutes, les psychothérapeutes et les infirmiers psychothérapeutes autorisés.

Aux États-Unis, nous avons amélioré notre offre du régime d'assurance maladie pour 2021 afin d'inclure des services de rattrapage illimités pour les employés et les membres de leur famille qui souffrent d'autisme ou d'autres troubles du comportement, et nous continuons à offrir un accès illimité aux prestataires de soins de santé mentale.

Bien-être social

La TD s'engage à faire en sorte que ses employés se sentent en contact avec les gens et la collectivité. Nos initiatives visent à ce que les employés prennent en main leur santé, à éliminer les obstacles au bien-être et à améliorer l'engagement des employés à l'égard des questions qui favorisent le bien-être. Aux États-Unis, nous avons mis en place les ambassadeurs du bien-être afin d'aider les employés à répondre à leurs besoins en matière de santé et de bien-être. Les **ambassadeurs du bien-être** aideront les employés à se concentrer sur ce qui est important pour eux

Approche de la TD en matière de bien-être



en les mettant en contact avec des ressources et en étant leur représentant de confiance au sein de l'entreprise.

Améliorations aux programmes liées à la COVID-19

La TD a réagi rapidement à la pandémie pour répondre aux besoins en matière de santé et de bien-être des employés à l'échelle locale et mondiale.

- **Dix jours de congé personnel payés** accordés aux employés touchés par les fermetures d'école ou chargés des soins de personnes à charge
- Ajout d'un **congé personnel de la TD** pour donner des congés autorisés non rémunérés prolongés aux employés qui ne peuvent pas travailler pour des raisons liées à la COVID-19 et qui ne sont pas admissibles au congé prescrit par la loi⁶⁸
- **Communications continues sur le bien-être**, tant de manière générale que de la part des dirigeants (notre nouvelle page de ressources sur le bien-être de la TD, ajoutée à notre intranet, permet à nos collègues de trouver plus facilement les programmes et les ressources de la TD qui favorisent leur bien-être; une section est consacrée aux aidants, notamment une trousse de soutien aux aidants, qui aide les employés à prendre les décisions difficiles dans ce contexte)
- Mise en évidence de l'**accessibilité à des conseillers en santé mentale** sans frais pour les employés et les membres de leur famille, ainsi qu'à des outils pour aider à gérer le stress et l'anxiété et à faire preuve de résilience dans le cadre du Programme d'aide aux employés et à la famille
- Modification des **pratiques en matière d'invalidité de courte durée** afin de répondre aux besoins des employés qui sont malades ou qui pourraient avoir contracté la COVID-19
- Création d'une **page Web sur les ressources sur la COVID-19** contenant des renseignements et des ressources utiles sur les programmes d'avantages sociaux de la TD
- Couverture **complète des tests de dépistage à la COVID-19**, des visites chez le médecin et des diagnostics pour les employés inscrits à un régime d'assurance maladie de la TD aux États-Unis
- Mise en place de la **protection Soins de santé virtuels** pour tous les employés admissibles aux avantages sociaux et leurs personnes à charge admissibles au Canada, au Royaume-Uni et à Singapour

- Couverture **complète des services de télésanté et autres services de soins à distance** aux États-Unis⁶⁹
- Ajout **des masques, des gants et du désinfectant pour les mains** comme dépenses admissibles au remboursement au titre du compte de mieux-être au Canada

Relations avec les employés

Nos employés peuvent s'exprimer en toute confiance et communiquer facilement leurs préoccupations à la TD. Le processus de résolution des plaintes des employés donne aux employés divers canaux pour communiquer leurs préoccupations. Il permet aux employés de communiquer leurs préoccupations aux bonnes personnes en vue d'une résolution rapide et objective, sans crainte de représailles. La TD s'est engagée à protéger ses employés contre toute forme de représailles, peu importe le canal choisi.

En outre, la TD a mis sur pied le **groupe Canal d'aide-conseil en RH et Relations avec les employés**, qui est responsable de préserver des normes, politiques et pratiques de travail judicieuses conformes à l'engagement de la TD en matière d'expérience employé globale et aux objectifs d'affaires de la TD, ainsi qu'aux exigences juridiques et réglementaires. Le groupe offre des conseils aux intervenants en ressources humaines et une aide pour la gestion des problèmes complexes liés à l'emploi afin de favoriser l'application uniforme des pratiques et des politiques de la TD dans l'ensemble de l'entreprise, ainsi que la résolution juste et transparente des questions soulevées. Notre objectif est de renforcer la relation employeur-employé et d'améliorer l'engagement, la satisfaction et la rétention des employés.



Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société

Inclusion financière et économique	55
Valeur économique	58
Inclusion sociale	60
Bénévolat	62
Approvisionnement responsable	63
Expérience client	65
Responsabilité liée aux produits et services	68
Diversité et inclusion	71
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	73
Santé et bien-être	77

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Prix et reconnaissance 2020



Indices ESG

- Indice mondial de durabilité Dow Jones (septième année consécutive)
- Indice nord-américain de durabilité Dow Jones
- Indice FTSE4Good
- Indice Euronext Vigeo World 120
- Indice STOXX Global ESG Leaders
- Indice d'égalité des sexes de Bloomberg (cinquième année consécutive)

Environnement

- Cote A- de CDP pour notre divulgation des renseignements liés au climat (sixième année consécutive)
- Cote A de CDP à l'évaluation de l'engagement des fournisseurs
- Parmi les employeurs les plus écologiques du Canada selon Mediacorp Canada pour la 12^e année consécutive

Société

- Parmi les meilleurs endroits où travailler au Canada dans les secteurs des services financiers et de l'assurance selon le Great Place to Work Canada pour la 15^e année consécutive
- TD – Parmi les meilleurs employeurs du Canada 2020 selon Forbes
- TD Bank – Sera l'un des meilleurs employeurs aux États-Unis pour les femmes 2020 selon Forbes et Statista
- TD Bank – Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité aux États-Unis selon Forbes (deuxième année consécutive)
- TD – Parmi les meilleurs employeurs au Canada pour la main-d'œuvre de demain 2020
- Mediacorp Canada :
 - Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 13^e année consécutive
 - Parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto pour la quatrième année consécutive

- Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada pour la neuvième année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes pour la deuxième année consécutive

- Parmi les meilleurs milieux de travail pour les secteurs des services financiers et de l'assurance (Best Workplaces^{MC})
- TD Bank – Parmi les meilleures entreprises pour le mentorat selon DiversityInc
- Au 18^e rang parmi les 50 meilleures entreprises pour la diversité selon DiversityInc
- TD Bank – Au 21^e rang sur 100 dans l'Indice de diversité et d'inclusion de Refinitiv
- TD Bank – Parmi les meilleurs employeurs annuels selon le *Black EOE Journal*
- TD Bank – Parmi les lauréats du prix Best of the Best 2020 du magazine *Hispanic Network* dans la catégorie Services financiers et bancaires
- TD Bank et Valeurs Mobilières TD aux États-Unis – Note parfaite pour l'indice d'égalité en entreprise et parmi les meilleurs employeurs en matière d'égalité pour les personnes LGBTQ de la Human Rights Campaign Foundation, pour la 11^e année consécutive et la cinquième année consécutive, respectivement
- TD – Parmi les employeurs de choix en 2020 pour les personnes ayant une incapacité selon la National Organization on Disability pour la quatrième année consécutive
- TD Bank – Note parfaite pour l'indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées, qui évalue les entreprises aux États-Unis en fonction de leurs politiques et pratiques d'inclusion des personnes handicapées, pour la sixième année consécutive
- TD Bank – Au premier rang des prêteurs aux petites entreprises dans les marchés où nous exerçons nos activités, du Maine à la Floride, pour une quatrième année de suite
- TD – Lauréat d'un prix d'excellence – Programme de diversité des fournisseurs qui s'est le plus amélioré en 2020 selon la WBE Canada

- TD – Intronisation en tant que champion de l'approvisionnement de la WBE Canada, en reconnaissance au soutien de la TD à l'égard de la diversité des fournisseurs et des entreprises canadiennes détenues par des femmes; la TD est membre de la WBE Canada depuis dix ans

Gouvernance et réputation

- TD – Au premier rang des marques de grande valeur au Canada selon Brand Finance
- TD – Parmi les prêteurs non exclusifs avec crédit de détail dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle des prêteurs automobiles au Canada 2020 de J.D. Power, pour la troisième année consécutive
- TD – Au deuxième rang au titre de la satisfaction de la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail selon l'étude sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail au Canada 2020 de J.D. Power
- TD Canada Trust – Au troisième rang au titre de la satisfaction de la clientèle parmi les banques en ligne au Canada et au cinquième rang au titre des cartes de crédit en ligne au Canada selon l'étude sur la satisfaction de la clientèle envers les applications mobiles des services bancaires et de cartes de crédit au Canada 2020 de J.D. Power
- La TD a été reconnue dans cinq catégories régionales dans le cadre des prix North American Digital Bank 2020 du magazine *Global Finance*. Les catégories sont les suivantes :
 - Banque numérique la plus novatrice
 - Meilleure offre de produits en ligne
 - Meilleurs services de présentation et de paiement des factures
 - Meilleur site de services bancaires mobiles adapté
 - Meilleure banque pour la sécurité de l'information et la gestion des fraudes
- Parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes au Canada par Corporate Knights
- Prix de la catégorie « meilleur rapport ESG » au Canada du magazine *IR Magazine* pour la deuxième année consécutive

Introduction +

Gouvernance +

Environnement +

Société +

Prix et reconnaissance 2020

Données sur le rendement 2020

Index du contenu SASB

Index du contenu GRI

Notes

Acronymes

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Données sur le rendement 2020

Table des matières



Détails de notre rendement en matière de gouvernance

Gouvernance d'entreprise	81
Impôts et taxes	82
Droits de la personne	82
Sécurité et confidentialité des données	82



Détails de notre rendement environnemental

Changements climatiques	83
Notes sur les émissions de GES	82
Données sur la carboneutralité	82
Assurance	82
Finance durable	
Utilisation responsable des ressources	



Détails de notre rendement social

Inclusion financière et économique	93
Éducation financière	93
Valeur économique	93
Inclusion sociale	94
London Benchmarking Group	95
Bénévolat	96
Approvisionnement responsable	96
Expérience client	96
Responsabilité liée aux produits et services	97
Diversité et inclusion	97
Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents	99
Santé et bien-être	101

Détails de notre rendement en matière de gouvernance

2.2 Gouvernance d'entreprise

Réalisations en 2020

Conseil d'administration de la TD au 31 octobre 2020	Cible	2020	2019	2018
Nombre de membres indépendants	s. o.	12	13	13
Administrateurs indépendants ¹	Majorité importante	92%	93%	93%
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration	Au moins 75%	99%	99%	99%
Durée moyenne d'affectation au conseil (en années)	s. o.	8,0	7,0	5,9
Pourcentage d'administratrices	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants	42%	36%	36%
Pourcentage d'administrateurs issus des minorités visibles	s. o.	15%	14%	14%
Pourcentage d'administrateurs qui ont déclaré de plein gré faire partie d'un des groupes suivants : membre d'une minorité visible, Autochtone, membre de la communauté LGBTQ2+ ou personne handicapée ²	s. o.	31%	— ³	— ³
Nombre de membres du conseil d'administration pour qui la responsabilité d'entreprise à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux représente un domaine clé au chapitre de l'expertise et de l'expérience	s. o.	5	6	4

¹ Le conseil d'administration de la TD est composé de 13 membres; Bharat Masrani n'est pas un administrateur indépendant en raison de son rôle de président du Groupe et chef de la direction de la TD.

² Voir les notes 24, 25, 26 et 27 pour obtenir une définition de ces groupes.

³ Ces données ont été recueillies pour la première fois lors de l'exercice 2020

Signalement responsable des incidents liés à la conduite et à la conformité	2020	2019	2018
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle ¹	100%	100%	100%
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur la lutte contre le blanchiment d'argent ²	98,4%	99,0%	— ³
Nombre d'amendes en argent ou de sanctions non monétaires considérables pour des cas de non-conformité à la loi ou à la réglementation ⁴	2^{5,6}	1 ⁷	0

¹ Le taux d'achèvement de la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

² Le taux d'achèvement de la formation sur la LCBA est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes. Les taux d'achèvement de la formation sur la LCBA ont été légèrement inférieurs en 2020, en raison des modifications apportées au calendrier de formation obligatoire et de la prolongation, au-delà de l'année civile, qui a été accordée aux employés en congé rémunéré à cause de la COVID-19 pour terminer leur formation.

³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2019.

⁴ Aux fins de production de rapports, nous avons établi qu'une action en justice qui a le potentiel de dépasser 25 millions de dollars en dommages ou frais juridiques peut être considérée comme importante. De même est considérée comme importante toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus (les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes). Enfin, une sanction non monétaire importante doit être considérable et reliée à des incidents de nature réglementaire.

⁵ En 2020, TD Bank, N.A. (« TDBNA ») a conclu une entente sur ordonnance avec le U.S. Consumer Financial Protection Bureau concernant certaines de ses pratiques d'inscription à son produit facultatif Debit Card Advance et certaines pratiques de divulgation relatives aux agences spécialisées de renseignements sur les consommateurs, et a payé une sanction civile de 25 000 000 \$ US. TD Bank n'a reconnu avoir commis aucun acte répréhensible dans le cadre de l'entente de règlement au civil.

⁶ En 2020, TD Waterhouse Canada Inc. s'est vue imposer une amende de 4 000 000 \$ par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), un organisme d'autorégulation chargé de surveiller les courtiers en valeurs mobilières et les activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada, pour avoir omis d'inclure de l'information sur les coûts de placement dans les relevés de compte trimestriels pour certains titres, ce qui contrevient aux exigences de l'OCRCVM.

⁷ Sécurité Nationale compagnie d'assurance a conclu une entente de règlement avec la Commission des services financiers de l'Ontario à laquelle elle a payé une amende administrative pécuniaire de 1 400 000 \$ relativement à des erreurs de tarification d'assurance automobile.

2.3 Impôts et taxes

Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)	2020	2019	2018
Impôt sur le revenu	1152	2 735	3 182
Charges sociales pour plus de 90 000 employés dans les territoires où la TD exerce ses activités	602	587	538
Taxes sur les ventes et les transactions	539	678	487
Impôts sur le capital et les primes d'assurance	186	168	148
Taxes foncières et professionnelles	257	243	237
Total¹	2 736	4 411	4 592
Taux d'imposition réel – déclaré ¹	9,7%	20,7%	23,1%
Taux d'imposition total réel ^{1,2}	20,3%	29,6%	30,2%

¹ La diminution sur 12 mois reflète essentiellement l'incidence de la vente de la participation de la Banque dans TD Ameritrade, y compris un profit sur réévaluation non imposable, le reclassement de profits de change cumulés non imposables hors du cumul des autres éléments du résultat global, un écart de taux découlant du reclassement en résultat de l'impôt différé dans le cumul des autres éléments du résultat global visant des éléments de couverture désignés et la reprise d'un passif d'impôt différé. Parmi les autres facteurs qui ont contribué à la diminution du taux d'imposition effectif, mentionnons la baisse du résultat avant impôt et la composition des activités, en partie contrebalancées par la hausse des provisions liée à des changements aux réglementations fiscales.

² Le taux d'imposition total réel est calculé comme suit : impôts totaux divisés par le revenu net avant impôt sur le revenu, charges sociales, taxes sur les ventes et les transactions, impôts sur le capital et les primes d'assurance, et taxes foncières et professionnelles.

2.4 Droits de la personne

Heures de formation des employés liée aux droits de la personne	2020	2019	2018
Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne ¹	113 636	95 228 ²	95 886 ²

¹ Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition de 100% appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant les exercices 2018, 2019 et 2020. Les cours traitent de sujets comme le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les façons de servir les clients handicapés.

² Les données de 2018 et de 2019 ont été retraitées afin d'être cohérentes avec les cours utilisés pour calculer le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne en 2020.

2.5 Sécurité et confidentialité des données

Protection des renseignements personnels	2020	2019	2018
Nombre de plaintes fondées ¹ non résolues reçues du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	0	0
Nombre de constatations défavorables à l'égard de la TD concernant la confidentialité aux États-Unis, en Europe et en Asie-Pacifique	0	0	0
Pourcentage des employés admissibles ayant suivi la formation sur la protection des renseignements personnels ²	98,3%	99,5%	— ³

¹ Le terme « plainte fondée » est utilisé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada lorsque le ou la commissaire a déterminé qu'une organisation n'a pas respecté les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada).

² Le taux d'achèvement de la formation sur la protection des renseignements personnels est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes. Les taux d'achèvement de la formation sur la protection des renseignements personnels ont été légèrement inférieurs en 2020, en raison des modifications apportées au calendrier de formation et de la prolongation, au-delà de l'année civile, qui a été accordée aux employés en congé rémunéré à cause de la COVID-19 pour terminer leur formation.

³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2019.

Détails de notre rendement environnemental

3.2 Changements climatiques

Économie à faibles émissions de carbone¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2020
Total de 100 G\$ (78 G\$ US) d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone	Sur la bonne voie	En 2017, nous avons mis au point une méthode de comptabilisation et des mécanismes de mesure et les avons appliqués depuis. Depuis 2017, notre contribution à ces initiatives s'élève à plus de 56 milliards de dollars

¹ De plus amples détails sur nos progrès par rapport à cette cible sont fournis à la [page 43](#) du présent rapport.

Actifs liés au carbone¹

	2020	2019	2018
Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs	2,3 % ²	2,7%	- ³
Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs (en milliards de dollars)	34,5	31	- ³

¹ Pour en savoir plus sur les actifs liés au carbone, voir la [page 44](#) du présent rapport.

² La diminution sur 12 mois peut être largement attribuée à une augmentation de l'exposition de la TD au secteur Gouvernement, entités du secteur public et éducation en 2020.

³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2019.

Émissions de gaz à effet de serre^{1,2,3,4}

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE		
Cible	Progrès	Résultat en 2020
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015	Cible atteinte	Réduction de 32 %* des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport à 2015

Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Unité	2020	2019	2018
Champ d'application 1 ^{5,6}	Tonnes d'éq. CO ₂	42 512	50 711	53 270
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement) ⁷	Tonnes d'éq. CO ₂	93 999	107 366	119 205
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)⁸	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 136 511	✓ 158 077	✓ 172 475
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	5,84	6,65	6,94
Intensité des émissions de GES (par million de dollars de revenu)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	3,13	3,85	4,43
Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)				
Champ d'application 1 ^{5,6}	Tonnes d'éq. CO ₂	42 512	50 711	53 270
Champ d'application 2 (basées sur le marché)	Tonnes d'éq. CO ₂	6 835	8 061	7 833
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur le marché)^{8,9}	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 49 346	✓ 58 772	✓ 61 103
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	kg d'éq. CO ₂ /pied carré	2,12	2,48	2,47
Intensité des émissions de GES (par pied carré)	Tonnes d'éq. CO ₂ /M\$	1,13	1,43	1,57
Champ d'application 3 ¹⁰				
Biens et services achetés	Tonnes d'éq. CO ₂	1 562 900	1 287 900 ¹¹	1 234 451 ¹¹
Biens d'équipement	Tonnes d'éq. CO ₂	173 467	97 631 ¹¹	83 773 ¹¹
Activités liées aux combustibles et aux énergies	Tonnes d'éq. CO ₂	23 436	32 166	37 563
Déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 8 593	✓ 17 159	✓ 18 856
Biens de commercialisation loués	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 1 121	✓ 848	✓ 48

* Donnée corrigée le 28 juillet 2021. Le 5 mars 2021, nous avons déclaré par erreur que notre réduction d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 par rapport au point de référence de 2015 était de 41%. La réduction réelle est de 32%.

Canada	Unité	2020	2019	2018
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	27 033	30 566	31 905
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	30 647	35 328	40 292
Total – Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 57 681	✓ 65 894	✓ 72 196
États-Unis				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	15 268	19 882	21 169
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	62 493	71 097	78 190
Total – États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 77 761	✓ 90 979	✓ 99 359
International				
Champ d'application 1	Tonnes d'éq. CO ₂	210	263	196
Champ d'application 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	859	941	724
Total – International	Tonnes d'éq. CO ₂	1 069	1 204	920
Émissions totales – Champs d'application 1 et 2 (basées sur l'emplacement)	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 136 511	✓ 158 077	✓ 172 475

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Pour les années présentées, la période de référence quant aux émissions de GES liées à l'immobilier (électricité, propane, eau froide, diesel, mazout de chauffage, vapeur et gaz naturel) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet afin de s'appuyer sur des données plus à jour. Pour les autres sources d'émissions, la période de référence demeure la même que celle de l'exercice financier de la TD (du 1^{er} novembre au 31 octobre). La quantification des émissions de GES liées aux activités de la TD est effectuée par WSP, une firme de consultation indépendante.

³ Voir la [page 85](#) pour consulter les données sur la carboneutralité de la TD pour 2020.

⁴ Pour en savoir davantage, se reporter aux notes à la [page 85](#).

⁵ Pour les émissions du champ d'application 1 de sources fixes de combustion et de réfrigérants, la période de référence est du 1^{er} août au 31 juillet, ce qui représente 38 879 tonnes d'équivalent CO₂. Pour les émissions du champ d'application 1 de sources mobiles de combustion (déplacements), la période de référence est du 1^{er} novembre au 31 octobre, ce qui représente 3 633 tonnes d'équivalent CO₂.

⁶ Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise.

⁷ Les émissions du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à l'électricité, au chauffage et à la climatisation.

⁸ Conformément au guide GHG Protocol's Scope 2 Guidance, la TD déclare les données sur les émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement et le marché. Au moment de calculer les émissions du champ d'application 2 liées à l'électricité, le calcul des émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement se fonde sur les facteurs d'émission des réseaux tandis que celui des émissions du champ d'application 2 basées sur le marché se fonde sur les facteurs d'émission associés à nos achats de crédits d'énergie renouvelable (CER). Les émissions du champ d'application 2 basées sur l'emplacement serviront à l'établissement de cibles et au suivi des émissions.

⁹ Les émissions du champ d'application 2 basées sur le marché sont attribuables à la vapeur et à l'eau froide.

¹⁰ La période de référence pour les sources d'émissions du champ d'application 3 découlant des biens et services achetés, des biens d'équipement et des déplacements d'affaires s'étend du 1^{er} novembre au 31 octobre, à l'exception des activités liées aux combustibles et aux énergies et des biens de commercialisation loués, dont la période de référence s'étend du 1^{er} août au 31 juillet pour cadrer avec celle des autres sources d'énergie.

¹¹ Les données des exercices 2018 et 2019 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie.

Émissions de GES par mode de déplacement¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
Poursuivre la réduction globale des déplacements d'affaires	Cible atteinte	Réduction globale de 63% par kilomètre parcouru

Répartition détaillée des émissions

Canada	Unité	2020	2019	2018
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	3 474	6 083	7 627
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	2 365	3 321	2 934
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	5	125	132
Total – Canada	Tonnes d'éq. CO ₂	5 845	9 528	10 694
États-Unis				
Déplacements en avion ²	Tonnes d'éq. CO ₂	2 158	4 502	5 676
Déplacements en automobile ³	Tonnes d'éq. CO ₂	4 135	8 656	8 685
Déplacements en train	Tonnes d'éq. CO ₂	2	42	46
Total – États-Unis	Tonnes d'éq. CO ₂	6 295	13 201	14 408
Total – Amérique du Nord	Tonnes d'éq. CO ₂	12 140	22 729	25 101

Distance parcourue (km)

Canada		2020	2019	2018
Déplacements en avion ²	km	17 546 458	54 013 209	61 517 189
Déplacements en automobile ³	km	7 743 720	13 912 424	13 003 637
Déplacements en train	km	406 281	1 419 995	1 554 723
Total – Canada	km	25 696 458	69 345 628	76 075 549
États-Unis				
Déplacements en avion ²	km	12 571 540	43 211 986	52 161 243
Déplacements en automobile ³	km	15 023 592	32 445 605	33 097 572
Déplacements en train	km	157 812	477 565	542 891
Total – États-Unis	km	27 752 944	76 135 156	85 801 707
Total – Amérique du Nord	km	53 449 402	145 480 784	161 877 256

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Les déplacements en avion comprennent les trajets de transporteurs aériens commerciaux, par aéronefs nolisés et par aéronefs loués.

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

Notes sur les émissions de GES

1. Périmètre organisationnel

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100%. La TD a utilisé la méthode du contrôle opérationnel pour établir le périmètre organisationnel aux fins de son relevé d'information sur les émissions de GES.

2. Période du rapport

Les données sur les émissions de GES reflètent une année complète. L'exercice financier de la TD s'étend du 1^{er} novembre au 31 octobre; toutefois, pour certaines sources d'émissions de GES, la période pourrait ne pas correspondre à l'exercice financier de la TD en raison de la disponibilité ou de la période pertinente des données. La période pour les données relatives aux immeubles de la TD s'étend du 1^{er} août au 31 juillet; pour la plupart des autres sources, la période est alignée sur l'exercice financier.

3. Sources d'émissions de GES

Toutes les sources connues d'émissions de GES des champs d'application 1 et 2 ont été incluses dans le relevé d'information sur les émissions de GES de la TD. En vertu du protocole relatif aux GES, l'inclusion des émissions du champ d'application 3 est facultative. Celles-ci comprennent les émissions découlant des déplacements d'affaires des employés, des biens et services achetés, des biens d'équipement, des activités liées aux combustibles et aux énergies, et des biens de commercialisation loués appartenant à la TD.

4. Utilisation de techniques d'estimation

Pour la préparation du relevé d'information sur les émissions de GES de la TD, certaines sources de données se sont révélées incomplètes ou non disponibles, notamment les données sur l'utilisation des services publics à certains emplacements immobiliers, ou certaines données sur les déplacements relatives à certaines périodes. Lorsque cela s'est avéré nécessaire, la TD a utilisé des techniques d'estimation pour établir l'utilisation approximative des services publics à l'aide des données relatives à d'autres emplacements dont la taille et l'utilisation énergétique étaient semblables ou de données sur les déplacements relatives à des périodes similaires afin d'estimer l'utilisation réelle.

5. Facteurs de conversion des émissions de GES

Les facteurs de conversion des émissions de GES ont été choisis à partir de diverses sources mieux adaptées aux données disponibles et pouvant fournir une estimation plus exacte des émissions connexes de GES en cause. La TD a utilisé les facteurs de conversion des émissions qui suivent :

- **Gaz naturel, diesel, propane, mazout de chauffage, eau froide et vapeur** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ (« tonnes d'éq. CO₂ ») à l'aide des facteurs d'émission d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency.
- **Électricité** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission du Rapport d'inventaire national d'Environnement et Changement climatique Canada et de la U.S. Environmental Protection Agency Emissions & Generation Resource Integrated Database (eGRID) qui tiennent compte de l'intensité des émissions de GES de chaque réseau provincial ou régional.
- **Déplacements en automobile** – Parc automobile – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de la U.S. Environmental Protection Agency et des statistiques sur les autoroutes du U.S. Department of Transportation.
- **Déplacements en avion et en train** – Les émissions de GES sont mesurées en tonnes d'équivalent CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de la U.S. Environmental Protection Agency, du UK Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra), du protocole relatif aux émissions de GES et du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.

6. Intégralité des données sur les déplacements d'affaires

Pour la préparation de son relevé d'information sur les émissions de GES, la TD n'a pas été en mesure d'obtenir des données complètes à l'égard des déplacements d'affaires inclus dans ses émissions de GES du champ d'application 3. Les données sur les émissions de GES qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour établir ces émissions. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les déplacements pour lesquels les réservations ont pu être faites auprès d'agents de voyage autres ou directement auprès des transporteurs.

Engagement de carboneutralité

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
Afficher un bilan neutre en carbone	Cible atteinte	Maintien de la carboneutralité
Compenser la totalité des émissions de GES liées à la consommation d'électricité par des CER	Cible atteinte	Compensation de la totalité des émissions de GES liées à la consommation d'électricité par des CER
Générer de la valeur sociale avec au moins 50% des crédits de compensation de carbone ¹	Cible atteinte	Génération de valeur sociale avec 68% des crédits de compensation de carbone

Données sur la carboneutralité^{2,3,4,5}

	Unité	Canada	États-Unis	International	Total
Chauffage et climatisation ⁶	Tonnes d'éq. CO ₂	30 921	14 592	201	45 714
Déplacements d'affaires ⁶	Tonnes d'éq. CO ₂	5 845	6 295	87	12 226
Total – chauffage, climatisation et déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	36 766	20 886	286	57 938
Achat de crédits de compensation de carbone	Tonnes d'éq. CO ₂	36 766	20 886	286	57 938
Émissions nettes de GES provenant de la consommation d'énergie et des déplacements d'affaires	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0
Électricité	MWh	258 161	193 645	2 661	454 467
Achat de crédits d'énergie renouvelable	MWh	258 161	193 645	2 661	454 467
Électricité (consommation nette)	MWh	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0
Empreinte carbone	Tonnes d'éq. CO ₂	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0

¹ Évaluation basée sur une analyse de la TD des documents de projet fournis par l'émetteur, conformément aux pratiques courantes internes de la TD. La période de référence pour les données liées à l'immobilier (chauffage, climatisation et électricité) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet. La période de référence pour les données liées aux déplacements d'affaires suit l'exercice financier de la TD, soit du 1^{er} novembre au 31 octobre.

³ Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'achat de CER et la compensation de carbone, consulter notre carte [Crédits d'énergie renouvelable et compensation des émissions de carbone de la TD](#).

⁴ Certains des CER et des crédits de compensation de carbone inclus dans les données de l'exercice 2020 ont été achetés après le 31 octobre 2020. Tous les CER et crédits de compensation inclus dans l'exercice 2020 l'ont été de façon appropriée, conformément à la pratique courante interne de la TD.

⁵ Les totaux peuvent être inexacts en raison de l'arrondissement.

⁶ Données modifiées le 28 juillet 2021 pour corriger des données erronées publiées le 5 mars 2021.

Assurance

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
Respecter nos engagements à titre de signataire des PAR du PNUÉ-IF	Cible atteinte	Respect de nos engagements à titre de signataire des PAR du PNUÉ-IF

Assurance pour véhicules hybrides et électriques (VHE)

	Unité	2020	2019	2018
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	Nombre de rabais	40 135	33 530	26 231
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD ¹	Tonnes d'éq. CO ₂	13 212	17 641	18 569
Estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD depuis 2012 ²	Tonnes d'éq. CO ₂	93 000	80 000	62 000

¹ Estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique. Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

² L'estimation de la réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD depuis 2012 a été arrondie au millier le plus près.

Exemples de produits et de services d'assurance offerts par TD Assurance¹

Assurance pour les panneaux solaires	Une assurance pour les panneaux solaires est incluse dans l'offre générale de protection de TD Assurance.
Outil libre-service MonAssurance	Ce portail en ligne destiné aux clients pour la consultation de leurs documents permet de réduire la consommation de papier.
Rabais sur les produits d'assurance liés à la résilience	Les clients de l'Alberta qui optent pour un matériau de couverture hautement résistant et de longue durée avec l'optique de réduire les dommages attribuables à des événements météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle obtiennent une réduction de prime d'assurance.

¹ Pour en savoir plus, consulter les [Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2020](#).

3.3 Finance durable

- + Pour en savoir plus sur ces projets, consulter [Obligations durables de la TD émises en 2020 – Utilisation du produit](#) au 31 octobre 2020
- + Pour en savoir plus sur ces projets, consulter [Obligations vertes TD émises en 2017 – Utilisation du produit](#) au 31 octobre 2020

Prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables¹

	Unité	2020	2019	2018
Prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables	Milliards de dollars	13,9 G\$	11,7 G\$	3,6 G\$
Prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables depuis 2010	Milliards de dollars	Plus de 35 \$	Plus de 21 G\$	Plus de 15 G\$

¹ Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables par la TD.

Financement pour véhicules hybrides et électriques

	Units	2020	2019	2018
Financement de véhicules hybrides et électriques (programme complet) ¹				
Financement en dollars (Canada) ²	Millions de dollars	134	122	121
Financement en dollars (États-Unis)	Millions de dollars américains	295	– ³	– ³
Nombre d'opérations de financement (Canada) ²	Nombre d'opérations de financement	3 578	3 311	3 248
Nombre d'opérations de financement (États-Unis)	Nombre d'opérations de financement	5 731	– ³	– ³
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD au Canada ^{2,4}	Tonnes d'éq. CO ₂	4 461	6 447	7 978
Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD depuis 2015 ²	Tonnes d'éq. CO ₂	27 250	22 800	16 300

¹ Le financement de véhicules hybrides et électriques passe par le programme Éco-autos, qui propose des taux spéciaux de financement pour véhicules hybrides et électriques. Toutes les données annuelles sont en date du 31 octobre de l'exercice, sauf indication contraire. Voir la [page 45](#) pour en savoir plus.

² Les données des exercices 2018 et 2019 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie.

³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2020.

⁴ Estimation de la réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD et possédant un véhicule hybride ou électrique. Les calculs d'estimation sont fondés sur les calculs réalisés par WSP.

Évaluation du risque environnemental et social¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
Examiner la totalité des opérations pertinentes selon le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD	Cible atteinte	Examen de la totalité des opérations pertinentes selon le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD

¹ En 2020, nous avons lancé l'outil d'évaluation de Gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui permet d'évaluer le risque environnemental et social associé aux emprunteurs et opérations applicables, et de déterminer si la transmission à un niveau supérieur est requise dans le cadre du processus de revue de crédit. En raison du lancement de ce nouvel outil d'évaluation des risques, le processus amélioré est en pleine transition et les résultats ne seraient pas comparables d'une année sur l'autre. Pour en savoir plus sur le processus de gestion du risque environnemental et social, consulter le document [Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activités autres que de détail](#).

Principes de l'Équateur

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
Évaluer la totalité des opérations de financement de projets concernées en fonction des Principes de l'Équateur	Cible atteint	Totalité des opérations de financement de projets concernées évaluées en fonction des Principes de l'Équateur

Rapport relatif aux Principes de l'Équateur de la TD

Les Principes de l'Équateur sont un cadre de gestion des risques pour les institutions financières qui permet de déterminer, d'évaluer et de gérer le risque environnemental et social associé au financement de projets. Les signataires des Principes de l'Équateur choisissent de les adopter volontairement et de les appliquer dans le cadre de leurs processus de diligence raisonnable afin de favoriser la prise de décisions responsables quant au risque.

Mise en œuvre des Principes de l'Équateur à la TD

Signataire des Principes de l'Équateur depuis 2007, la TD privilégie une approche structurée en matière de crédit et utilise un ensemble complet d'outils et de guides pour s'assurer que les ententes de prêt visées par les Principes de l'Équateur sont identifiées et catégorisées de façon appropriée. En outre, elle a intégré les problématiques clés du risque environnemental et social cernées par les Principes de l'Équateur dans son processus de diligence raisonnable pour les opérations de financement générales destinées aux entreprises (qui ne sont pas liés à des projets).

Rapport 2020 relatif aux Principes de l'Équateur

En 2020, la TD a réalisé deux opérations visées par les Principes de l'Équateur, les deux étant pour des ententes de financement de projet. Le nombre et la répartition des ententes de prêt dans les catégories des Principes de l'Équateur cette année ne s'éloignent pas de ceux rapportés dans les dernières années et indiquent que la TD joue un rôle limité dans le financement de projets.

Services-conseils sur le financement de projets

Nombre total de mandats pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2020 : 0

Prêts aux entreprises liés à des projets

Nombre total de projets ayant atteint l'étape de clôture financière pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2020 : 0

Opérations de financement de projets

Nombre total de projets ayant atteint l'étape de clôture financière pendant la période visée par le rapport de l'exercice 2020 : 2

Financement de projets	Catégorie A ¹	Catégorie B ¹	Catégorie C ¹
Secteur			
Exploitation minière			
Infrastructures			
Pétrole et gaz	1		
Électricité			
Autres		1	
Région			
Amérique	1	1	
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
Désignation du pays			
Désigné	1	1	
Non désigné			
Examen indépendant			
Oui	1	1	
Non			
Total	1	1	

¹ Pour les définitions des catégories A, B et C, se reporter à https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2020/09/EP4_French.pdf (page 1).

Rendement de Gestion de Placements TD (GPTD)

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible pour 2021	Résultat en 2020	Progrès	Cible pour 2020
Établir une liste d'engagements prioritaires qui tient compte des occasions et des risques importants liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance	Création d'une nouvelle équipe Recherche et engagement ESG relevant du chef des placements. Cette équipe dirigera les initiatives d'actionnariat actif de GPTD, en élargissant les engagements liés aux enjeux ESG et en faisant le suivi des résultats.	Cible partiellement atteinte	Planifier de façon systématique nos engagements liés aux enjeux ESG pour atteindre un engagement significatif
Accroître les rapports de recherche qui examinent en détail les principaux facteurs liés aux enjeux ESG	Mise à jour du document sur l'approche d'investissement durable de GPTD qui énonce la philosophie de l'entreprise en matière de durabilité, décrit plus précisément l'intégration des enjeux ESG par catégorie d'actif et traite des contributions de GPTD aux discussions sur la durabilité	Cible atteinte	Améliorer les communications internes et externes au sujet des enjeux ESG

Portefeuille TD composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable^{1,2,3}

GPTD gère un portefeuille composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable pour le compte de Gestion de portefeuille TD. Le portefeuille investit dans des sociétés de qualité supérieure qui contribuent positivement à l'atteinte des objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU.

Rendement	3 mois	Cumul annuel	1 an	3 ans	5 ans
Fonds	1,70%	8,91%	13,68%	13,77%	13,14%
Indice de référence	-0,79%	2,73%	7,88%	8,21%	9,81%

¹ Au 31 octobre 2020

² Indice de référence : 25% Indice RG composé S&P/TSX (\$ CA), 75% Indice S&P 500 d.n. (\$ CA)

³ Le taux de rendement est calculé selon une formule pondérée dans le temps. Tous les rendements sur un an indiqués sont annualisés. Les résultats des modèles qui expriment leurs rendements en dollars américains sont convertis en dollars canadiens en utilisant le taux de change à la clôture du mois fourni par le système de comptabilité.

Sommaire du vote par procuration de GPTD^{1,2}

	Canada	États-Unis	International (Ailleurs qu'au Canada et aux États-Unis)	Total
Propositions	7 869	13 770	22 400	44 039
Votes COMME la direction	6 627	12 355	20 101	39 083
Votes CONTRE la direction	1 242	1 415	2 299	4 956
% des votes CONTRE la direction	15,8%	10,3%	10,3%	11,3%

¹ Pour l'exercice financier 2020.

² Les votes par procuration couvrent un large éventail de propositions de gestion et d'actionnaires, courantes et non courantes, allant des questions liées à l'audit, à la sélection des administrateurs, à la structure du capital ainsi qu'aux questions environnementales et sociales.

3.6 Utilisation responsable des ressources

Consommation d'énergie¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	Résultat en 2020		
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation en valeur absolue de la consommation d'énergie par rapport à 2015	Cible atteinte	Réduction de la consommation d'énergie de 17% par rapport à 2015		
Consommation d'énergie par emplacement ²	Unité	2020	2019	2018
Canada				
Électricité	GJ	929 208	1 108 905	1 157 835
Gaz naturel	GJ	456 709	506 855	534 432
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	182 882	203 932	199 255
Total – Canada	GJ	✓ 1 568 799	✓ 1 819 692	✓ 1 891 522
États-Unis				
Électricité	GJ	697 123	747 076	809 952
Gaz naturel	GJ	193 893	235 511	252 271
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	51 286	57 173	55 268
Total – États-Unis	GJ	✓ 942 302	✓ 1 039 760	✓ 1 117 491
International				
Électricité	GJ	9 581	9 888	7 498
Gaz naturel	GJ	2 665	3 117	2 335
Autre (vapeur, mazout de chauffage, propane, diesel, eau froide)	GJ	705	757	512
Total – International	GJ	✓ 12 951	✓ 13 762	✓ 10 345
Consommation d'énergie totale	GJ	✓ 2 524 052	✓ 2 873 214	✓ 3 019 358
Intensité énergétique (par pied carré)	GJ/pied carré	0,11	0,12	0,12
Intensité énergétique (par million de dollars de revenu)	GJ/M\$	58	70	78

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Pour les années présentées, la période de référence quant aux données liées à l'immobilier (électricité, propane, eau froide, diesel, mazout de chauffage, vapeur et gaz naturel) s'étend du 1^{er} août au 31 juillet afin de s'appuyer sur des données plus à jour.

Projets de réduction de la consommation d'énergie en cours

Initiative	Description	Réduction annuelle estimative	Réduction de GES annuelle estimative	Économies annuelles estimatives	Coût total estimatif à ce jour
Programme de remplacement de l'éclairage par des installations à DEL – Services de détail aux États-Unis	En 2020, nous avons terminé le remplacement de l'éclairage par des installations à DEL dans 273 locaux des Services de détail aux États-Unis.	21 842 377 kWh	9 949 tonnes d'éq. CO ₂	5 752 464 \$	23 163 472 \$
Programme de remplacement de l'éclairage par des installations à DEL – Bureau de la Société aux États-Unis ¹	En 2020, nous avons terminé le remplacement de l'éclairage par des installations à DEL dans 13 locaux du Bureau de la Société aux États-Unis.	1 794 029 kWh	817 tonnes d'éq. CO ₂	243 783 \$	1 435 396 \$
Programme de remplacement de l'éclairage par des installations à DEL – Services de détail au Canada	En 2020, nous avons terminé le remplacement de l'éclairage par des installations à DEL dans 140 locaux des Services de détail au Canada.	9 383 026 kWh	1 324 tonnes d'éq. CO ₂	2 942 451 \$	10 073 286 \$
Dispositifs de contrôle intelligents en succursale	En 2020, nous avons terminé l'installation de dispositifs de contrôle intelligents dans 750 établissements.	28 268 834 kWh	28 387 tonnes d'éq. CO ₂	3 779 445 \$	16 541 106 \$

¹ Bureau de la Société aux États-Unis fait généralement référence à tous les lieux de travail de la TD n'ayant aucun contact avec les clients.

Déchets¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	Résultat en 2020		
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation des déchets qui prennent le chemin des sites d'enfouissement par rapport à 2015 (mesuré selon le taux de réacheminement des déchets pour les établissements qui disposent de données complètes sur le flux de déchets)	Cible atteinte	En 2020, le taux de réacheminement des déchets a enregistré une baisse de 1% par rapport à 2015. Les établissements disposant de données complètes sur le flux de déchets ont grimpé à 42% en 2020 par rapport à 30% en 2015		
Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement	Cible atteinte	Détournement de la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement		
Déchets – Amérique du Nord	Unité	2020	2019	2018
Déchets envoyés aux sites d'enfouissement (ordures) ²	tonnes	8 569	9 942	10 026
Déchets détournés des sites d'enfouissement				
Papier recyclé (papier décheté) ³	tonnes	10 098	10 715	10 532
Autres matières recyclées ⁴	tonnes	3 342	3 687	3 805
Déchets électroniques	tonnes	174	192	155
Total des déchets produits (envoyés aux sites d'enfouissement et recyclés)	tonnes	22 009	24 344	24 363
Mesures de détournement des déchets				
Déchets détournés des sites d'enfouissement ⁵	%	45	45	46
Déchets électroniques détournés des sites d'enfouissement	%	100	100	100

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Ces données concernent environ 46% de nos installations en 2020, 53% en 2019 et 54% en 2018.

³ Ces données concernent environ 97% de nos installations en 2020, 97% en 2019 et 88% en 2018.

⁴ Ces données concernent environ 69% de nos installations en 2020, 76% en 2019 et 74% en 2018.

⁵ Le pourcentage des déchets détournés des sites d'enfouissement est calculé pour les emplacements de la TD pour lesquels des données sont disponibles sur les trois flux de déchets suivants : déchets allant aux sites d'enfouissement, papier recyclé et autres matières recyclées. Les déchets électroniques ne sont pas inclus dans cette mesure de détournement. Ces données concernent 42% de nos installations en 2020, 50% en 2019 et 43% en 2018.

Eau¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	Résultat en 2020		
D'ici 2020, n'afficher aucune augmentation de la consommation d'eau par rapport à 2015	Cible atteinte	Réduction de 14% de la consommation d'eau par rapport à 2015		
Consommation d'eau	Unité	2020	2019	2018
Canada ²	m ³	260 779	309 073	307 797
États-Unis ³	m ³	867 900	968 648	934 118
Total ^{4,5}	m ³	1 128 680	1 277 721	1 241 915

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Ces données concernent environ 45% de nos installations en 2020, 46% en 2019 et 47% en 2018.

³ Ces données concernent environ 77% de nos installations en 2020, 75% en 2019 et 77% en 2018.

⁴ Ces données concernent environ 61% de nos installations en 2020, 61% en 2019 et 62% en 2018.

⁵ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Papier¹

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE

Cible	Progrès	Résultat en 2020
D'ici 2020, réduire de 40% la consommation totale de tout type de papier par rapport à 2010	Cible atteinte	Ayant atteint cette cible au cours de l'exercice 2017 (deux ans plus tôt que prévu), nous avons continué à réduire la consommation de papier. En 2020, nous avons réduit de 59% la consommation totale de papier par rapport à 2010
D'ici 2020, utiliser du papier composé, en moyenne, d'au moins 30% de fibres recyclées après consommation	Cible non atteinte ²	Le papier composé de fibres recyclées après consommation représentait 10% de notre utilisation totale de papier
D'ici 2020, utiliser uniquement du papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable	Cible non atteinte ²	Utilisation de 81% de papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable (FSC/SFI)

Type de papier ³	Unité	2020	2019	2018	2010
Relevés et enveloppes	Tonnes	2 418	1 947	3 461	5 064
Imprimé commercial	Tonnes	1 312	1 697	1 506	4 974
Papeterie de bureau	Tonnes	1 465	2 122 ⁴	2 370	3 201
Formulaires	Tonnes	1 041	1 204	1 344	1 919
Consommation totale de papier	Tonnes	6 235	6 374	8 680	15 159
Contenu recyclé					
Total de contenu recyclé après consommation	%	10 %	13 % ⁴	13%	-
Certifié durable					
Total de papier certifié (FSC/SFI)	%	81 %	78 % ⁴	73%	-

¹ La pandémie de COVID-19 pourrait avoir eu une incidence sur les résultats de 2020, car de nombreux employés sont passés en télétravail.

² Le papier obtenu par le biais de notre processus standard a atteint nos objectifs en matière de contenu après consommation et de forêts exploitées de façon durable. Cependant, le papier provenant de sources autres que le processus standard et les sources tierces peuvent ne pas atteindre ces objectifs.

³ Les données sur le papier qui étaient connues de la direction et disponibles ont été utilisées pour établir la consommation de papier. Toutefois, la TD n'a pas été en mesure de corroborer tous les achats de papier faits auprès d'autres fournisseurs ou imprimeurs que les fournisseurs et imprimeurs habituels.

⁴ Les données de l'exercice 2019 ont été retraitées en raison d'informations corrigées.

Définitions

Papier – Inclut les relevés, les enveloppes, les documents commerciaux, la papeterie de bureau et les formulaires achetés par l'intermédiaire de contrats officiels ou auprès de fournisseurs.

Papeterie de bureau – Papier utilisé dans les appareils multifonctions pour l'impression et la photocopie.

Documents commerciaux – Papier utilisé pour les communications externes et le marketing de masse (p. ex., rapport annuel, prospectus, dépliants, affiches, troussees d'accueil et dossiers d'information).

Relevés et enveloppes – Papier utilisé pour les rapports propres à la TD, les relevés des clients et toutes les enveloppes.

Formulaires – Papier standard produit en série et utilisé dans toute l'entreprise pour les transferts de renseignements entre la TD et ses clients, ses fournisseurs et ses employés (p. ex., livrets, papier à en-tête, chèques, demandes d'ouverture de compte, formulaires de modification de renseignements sur les clients ou d'une opération, fiches de signature, reçus, cartes professionnelles et autres formulaires de services bancaires généraux).

Bâtiments écologiques

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

	Services de détail aux États-Unis		Bureau de la Société aux États-Unis		Services de détail au Canada		Bureau de la Société au Canada		
	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	Bâtiments	Pieds carrés	
2007-2019									
Platine	12	830 774	1	460 097	1	101 156	8	3 034 966	
Or	185		6		5		7		
Argent	27		1		4		2		
Certifié	5		1		6		0		
2020									
Platine	0	12 227	0	0	0	11 062	0	0	
Or	1		0		1		0		
Argent	2		0		0		0		
Certifié	2		0		0		0		
Total (2007-2020)									
Platine	12	843 001	1	460 097	1	112 218	8	3 034 966	
Or	186		6		6		7		
Argent	29		1		4		2		
Certifié	7		1		6		0		

Projets d'amélioration des bâtiments en cours

Initiative	Description	Réduction annuelle estimative	Réduction de GES annuelle estimative	Économies annuelles estimatives	Coût total estimatif à ce jour
Dispositifs de contrôle intelligents en succursale	En 2020, nous avons terminé l'installation de dispositifs de contrôle intelligents dans 750 établissements.	28 268 834 kWh	28 387 tonnes d'éq. CO ₂	3 779 445 \$	16 541 106 \$

Espaces de travail certifiés LEED

	Unité	2020	2019	2018
Espaces de travail de la TD certifiés LEED ¹	%	7,0%	7,7%	6,3%
Total – Espaces de travail certifiés LEED ²	%	23%	20,5%	20,2%

¹ Espaces certifiés LEED appartenant à la TD seulement.

² Espaces certifiés LEED appartenant à la TD et loués par la TD.

Détails de notre rendement social

4.1 Inclusion financière et économique

Résultats triennaux ¹	2020	2019	2018
Programme Right Step ²			
Nombre de familles aidées	666	428	447
Volume des prêts (en millions de dollars américains)	152	83	86
Programme HomeReady ²			
Nombre de prêts octroyés	265	667	904
Volume des prêts (en millions de dollars américains)	50	124	148

¹ De façon générale, le volume des prêts demandés par les emprunteurs à revenu faible ou modeste a continué d'augmenter sur 12 mois, et on a constaté le délaissement du programme HomeReady au profit du programme hypothécaire Right Step de la TD et d'autres prêts hypothécaires conventionnels qui répondent aux besoins des emprunteurs à revenu faible ou modeste.

² Pour en savoir plus sur les programmes hypothécaires Right Step et HomeReady, voir la [page 56](#) du présent rapport.

Éducation financière

PROGRÈS PAR RAPPORT À LA CIBLE				
Cible	Progrès	2020 ³	2019	2018
Aider 500 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD ¹	Cible non atteinte ²	463 700	633 500 ⁴	530 400

¹ Les participants comprennent les personnes qui prennent part à une initiative ou à un programme, et les personnes qui sont touchées par une initiative ou une campagne visant à améliorer leurs habitudes, connaissances et compétences financières, de même que leur attitude à l'égard de la littératie financière au Canada et aux États-Unis.

² En 2020, un grand nombre des organisations avec lesquelles la TD a travaillé et a soutenu ont annulé leurs activités en personne et se sont tournées vers d'autres formes de prestation de programmes. De nombreuses organisations n'ont pas pu rejoindre un nombre de participants similaire à celui des années précédentes dans le cadre de leurs initiatives. Par conséquent, la TD n'a pas atteint son objectif concernant le nombre de personnes rejointes par les activités d'éducation financière en 2020.

³ Ce total comprend les contributions partielles et intégrales de la TD aux programmes.

⁴ Ce total comprend les contributions partielles et intégrales de la TD aux programmes. Deux des composantes de cet indicateur ont été soumises à un examen d'EY, dont la contribution de 484 168 participants du Canada et la contribution de 50 373 participants de la TD Charitable Foundation aux États-Unis.

Résultats triennaux

Éducation financière (États-Unis)	2020 ¹	2019 ²	2018
Nombre de cours d'éducation financière	327	896	1 702
Nombre de participants : Cours d'éducation financière	6 573	14 392	19 181
Nombre de jeunes participants : Cours d'éducation financière	1 681	5 379	7 037
Nombre de cours d'éducation financière dans des collectivités à revenu faible ou modeste	118	310	254
Nombre de participants : Cours d'éducation financière dans des collectivités à revenu faible ou modeste	2 237	7 193	4 548

¹ Un nombre limité d'événements d'éducation financière en personne ont été organisés au cours de l'exercice 2020 en raison de la COVID-19, ce qui a entraîné une diminution du nombre total d'événements et de participants.

² La migration de notre système de production de rapports sur l'éducation financière et la période d'interruption des rapports qui a suivi expliquent en partie la baisse des données sur l'éducation financière pour l'exercice 2019.

4.2 Valeur économique

Résultats triennaux

Canada	2020	2019	2018
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME (en milliards de dollars) ¹	1,80	2,00	2,20
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME	21 300+	32 000+	33 000+
Programme de financement des PME du Canada (en millions de dollars) ^{2,3}	145	211	201
États-Unis			
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME (en milliards de dollars américains) ¹	1,10	1,40	1,40
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME	23 900	42 400	42 130
Montant total des prêts accordés au titre du programme 504 Loan (en millions de dollars américains) ⁴	146,00	85,80	71,50
Valeur comptable brute des prêts financés par le Paycheck Protection Program (PPP) (en milliards de dollars américains) ⁵	8,20	-	-
Nombre de prêts PPP financés par TD Bank ⁵	86 000	-	-
Nombre de demandes de prêt en ligne par les PME	10 000	5 620	2 164
Montant total des prêts demandés en ligne par les PME (en millions de dollars américains)	358	139	82
Montant moyen des prêts demandés en ligne par les PME	35 848	28 000	38 000
Nombre de séminaires d'éducation financière offerts aux propriétaires de PME	145 ⁶	339	496
Nombre de participants aux séminaires d'éducation financière offerts aux propriétaires de PME	3 008 ⁶	5 235	6 088

¹ La valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME ne comprend pas les programmes de prêts Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (Canada) ou Paycheck Protection Program (États-Unis), qui ont été offerts par les gouvernements en soutien aux PME pendant la pandémie de COVID-19. Voir la [page 58](#) du présent rapport pour en savoir plus.

² Les données de 2018 et de 2019 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie.

³ La baisse des prêts et autres facilités de crédit aux PME en 2020 s'explique principalement par les programmes de prêts offerts par les gouvernements pour soutenir les PME pendant la pandémie de COVID-19. La valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME ne comprend pas les programmes de prêts offerts par les gouvernements en soutien aux PME pendant la pandémie de COVID-19. Voir la [page 58](#) du présent rapport pour en savoir plus.

⁴ Prêts à taux fixe à long terme accordés à des PME approuvées au titre du programme 504 Loan pour qu'elles puissent acquérir des immobilisations à des fins d'expansion ou de modernisation.

⁵ Le Paycheck Protection Program (programme de protection des salaires) est un programme de prêts créé en vertu de la *Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security (CARES) Act* aux États-Unis. Données au 31 octobre 2020. Pour en savoir plus, voir les pages 17 et 18 du [Rapport annuel 2020](#) de la TD.

⁶ Un nombre limité d'événements d'éducation financière en personne ont été organisés au cours de l'exercice 2020 en raison de la COVID-19, ce qui a entraîné une diminution du nombre total d'événements et de participants.

4.3 Inclusion sociale

Dons

RENDEMENT				
Cible	Progrès	2020	2019	2018
Maintenir nos dons de bienfaisance en Amérique du Nord à 1% du bénéfice net avant impôt, soit la cible recommandée par Imagine Canada et la Giving USA Foundation, ou dépasser ce pourcentage ^{1,2}	Cible atteinte	1,16%	1,17% ³	1,16% ³
La TD vise un don aux collectivités d'un milliard de dollars au total d'ici 2030	Sur la bonne voie	130 M\$	126 M\$	– ⁴
		256 M\$	126 M\$	–

¹ La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la stratégie de responsabilité sociale de la TD.

² La contribution avant impôt à la collectivité représente l'amalgame des données pour le Canada et les États-Unis, la contribution au Canada étant basée sur un pourcentage du bénéfice net avant impôt des secteurs d'activité au Canada, et la contribution aux États-Unis étant basée sur un pourcentage du bénéfice net avant impôt du segment des Services de détail aux États-Unis.

³ La contribution avant impôt à la collectivité en Amérique du Nord a été retraitée pour les données de 2018 et 2019 en raison de changements apportés à la méthodologie.

⁴ Suivi des dons cumulatifs depuis le lancement de la Promesse TD Prêts à agir en 2018.

Tendances : Dons	2020	2019	2018
Canada (en millions)	90	89	80
États-Unis (en millions de dollars américains) ¹	29	27	26
Total (en millions) ²	130	126	116
Total cumulatif des dons (en millions)	256	126	–

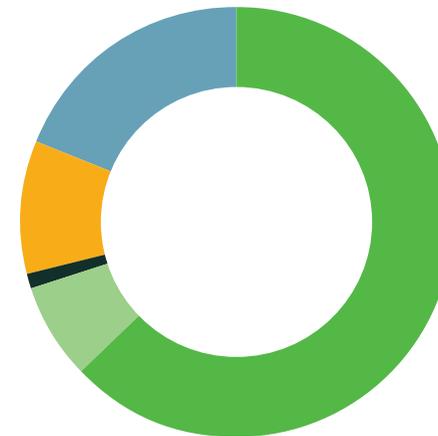
¹ Comprend un don de 23,7 millions de dollars américains de la TD Charitable Foundation en 2020.

² Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada.

Répartition des dons en 2020 par vecteur de La promesse TD Prêts à agir¹



Canada	Pourcentage
Sécurité financière	26,2%
Collectivités inclusives	34,8%
Planète dynamique	9,9%
Meilleure santé	14,4%
Autre	14,8%



États-Unis	Pourcentage
Sécurité financière	63,0%
Collectivités inclusive	7,1%
Planète dynamique	1,1%
Meilleure santé	10,0%
Autre	18,8%

¹ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Résultats triennaux

Dons ¹	2020	2019	2018
Total des dons (en millions de dollars)	130 \$	126 \$	116 \$
Fondation TD des amis de l'environnement			
Total des dons (en millions de dollars)	3,47 \$	5,20 \$	5,10 \$
Nombre de projets	479	605	642
TD Charitable Foundation			
Total des dons (en millions de dollars américains)	23,74 \$	21,80 \$	21,60 \$
Total des commandites (en millions de dollars américains)	2,90 \$	4,00 \$	4,40 \$
Non-profit Training Resource Fund (en dollars américains)	247 021 \$	222 000 \$	189 000 \$
Nombre de subventions : Non-profit Training Resource	101	183	211
Programmes de développement communautaire de TD Bank			
Prêts de développement communautaire (en milliards de dollars américains)	3,40 \$³	1,90 \$	1,60 \$
Programmes de crédit d'impôt et autres investissements visant les particuliers et les familles à revenu faible ou modeste (en millions de dollars américains) ²	479 \$	459 \$	361 \$
Logement abordable			
Dons pour le logement abordable de la TD Charitable Foundation	5,87	2,71 ⁴	5,81
Prêts de développement communautaire dans les secteurs à revenu faible ou modeste (en millions de dollars américains)	735 \$	747 \$	793 \$
Nombre de logements soutenus par les prêts de développement communautaire	7 393	6 818	9 229
Crédits d'impôt pour logement à loyer modique (en millions de dollars américains)	418 \$	378 \$	327 \$

¹ Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada.

² Total des investissements financés par le Community Capital Group de TD Bank seulement. Ces investissements sont réalisés pour le compte de TD Bank, N.A. et de TD Bank USA, N.A.; ils n'incluent pas les subventions (TD Charitable Foundation) ni les titres adossés à des créances hypothécaires (Trésorerie).

³ L'augmentation des prêts de développement communautaire en 2020 est principalement due aux modifications temporaires apportées par l'Office of the Comptroller of the Currency aux critères d'admissibilité pour recevoir des prêts de développement en réponse à la COVID-19. Pour en savoir plus, consulter la [foire aux questions liées à la COVID-19 de la Community Reinvestment Act](#) de l'Office of the Comptroller of the Currency.

⁴ La baisse en 2019 est attribuable à la subvention Housing for Everyone, un sous-ensemble des dons pour le logement abordable, qui a été versée deux mois plus tard que par les années passées afin de coïncider avec le défi TD Prêts à agir. Aucune subvention n'a été versée au cours de l'exercice 2019.

London Benchmarking Group

Le London Benchmarking Group (LBG) est un réseau de professionnels en investissement communautaire qui travaillent ensemble pour appliquer, développer et renforcer le système de mesures du LBG. Puisqu'il n'existe pas de principe comptable généralement reconnu sur la présentation des dons aux collectivités, les sociétés ont depuis toujours adopté des méthodes différentes pour faire leurs calculs. Le système de mesures du LBG permet d'évaluer de façon rigoureuse et crédible la valeur et l'incidence réelles des dons aux collectivités, pour l'entreprise elle-même et la société, et constitue la norme mondiale en matière de mesure de dons aux collectivités.

À titre de tiers externe, LBG Canada propose une méthode normalisée relativement à l'évaluation des dons d'entreprise aux collectivités et examine les dons présentés par chaque participant pour vérifier si la méthode a été suivie.

En plus d'utiliser nos propres calculs, nous avons demandé à LBG Canada d'évaluer nos données et de calculer nos dons d'entreprise selon sa méthodologie. Cette façon de faire permet de tenir compte de l'incidence globale de notre contribution financière.

4.4 Bénévolat

Résultats triennaux

Bénévolat en éducation financière	2020	2019	2018
Investissement dans des programmes d'éducation financière (en millions de dollars)	6,30 \$	6,00 \$	4,50 \$
Nombre de personnes aidées par l'investissement	463 700 ²	633 500 ³	530 400
Nombre de participants à Question d'argent – Canada	9 040	14 972	12 166
Nombre d'employés bénévoles – Question d'argent ¹	146	354	388
Nombre d'activités éducatives pour les acheteurs de propriété à revenu faible ou modeste – États-Unis	39 ⁴	277	313
Nombre d'acheteurs de propriété éventuels à revenu faible ou modeste qui ont participé aux activités – États-Unis	600 ⁴	3,323	4,060

- ¹ Nombre limité d'occasions de bénévolat en personne au cours de l'exercice financier 2020 à cause de la COVID-19, ce qui a entraîné une baisse du nombre total de bénévoles.
- ² En 2020, un grand nombre des organisations avec lesquelles la TD a travaillé et a soutenu ont annulé leurs activités en personne et se sont tournées vers d'autres formes de prestation de programmes. De nombreuses organisations n'ont pas pu rejoindre un nombre de participants similaire à celui des années précédentes dans le cadre de leurs initiatives. Par conséquent, la TD n'a pas atteint son objectif concernant le nombre de personnes rejointes par les activités d'éducation financière en 2020.
- ³ Ce total comprend les contributions partielles et intégrales de la TD aux programmes. Deux des composantes de cet indicateur ont été soumises à un examen d'EY, dont la contribution de 484 168 participants du Canada et la contribution de 50 373 participants de la TD Charitable Foundation aux États-Unis.
- ⁴ Un nombre limité d'événements d'éducation financière en personne ont été organisés au cours de l'exercice 2020 en raison de la COVID-19, ce qui a entraîné une diminution du nombre total d'événements et de participants.

4.5 Approvisionnement responsable

	2020	2019	2018
Nombre de fournisseurs évalués en fonction du Code de conduite des fournisseurs mis à jour	34 ¹	197	89

- ¹ Voir la [page 63](#) du présent rapport pour de plus amples renseignements sur la baisse.

4.6 Expérience client

Expérience client légendaire

Cible		Cible ¹ pour 2021	Résultat en 2020 (cible entre parenthèses)	Progrès	Résultat en 2019
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	67,1	<input checked="" type="checkbox"/> 67,57 (67,72)	Cible non atteinte ²	<input checked="" type="checkbox"/> 67,79 ¹

- ¹ En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie pour 2021, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Principaux changements : modification de la pondération du programme pour le Groupe Banque TD, les Canaux numériques TD Canada Trust, les Canaux numériques de TD Bank et les Services d'indemnisation de TD Assurance, et modification de la composition du programme pour le Canal téléphonique de TD Canada Trust et de TD Bank.
- ² Voir la [page 66](#) du présent rapport pour de plus amples renseignements.

Plaintes des clients

En 2020, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées qui s'explique par l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées, l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes ainsi que par la COVID-19 (plus grand volume de demandes de report de versement à gérer et délais d'attente des clients plus longs).

Trois principales plaintes en 2020

- Fraude potentielle
- Caractéristiques des produits
- Qualité du service par le secteur d'activité

Résolution des plaintes des clients

Canada	2020	2019	2018
Nombre de problèmes transférés à l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada	20 849 ¹	16 401 ²	13 103
Nombre de clients qui ont communiqué avec l'ombudsman de la TD	4 309	4 380	3 846
Nombre de plaintes nécessitant une enquête de l'ombudsman de la TD	1 370	971	774
Pourcentage de plaintes réglées par l'ombudsman de la TD ³ dans les 90 jours (cible : 90 %)	96%	99%	99,5%
Plaintes examinées par l'OSBI ⁴ et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	216	246	177
Pourcentage de plaintes examinées par l'OSBI ³ et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires pour lesquelles la résolution différerait de celle offerte par l'ombudsman de la TD	6%	5%	6%
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	17 778 ⁵	19 300	22 818
Pourcentage des plaintes transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 95 %)	97%	97%	98%

- ¹ En 2020, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées qui s'explique par l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées, l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes ainsi que par la COVID-19 (plus grand volume de demandes de report de versement à gérer et délais d'attente des clients plus longs).
- ² En 2019, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées qui s'explique par l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées et l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes.
- ³ Le Bureau de l'ombudsman de la TD a accès aux données des secteurs d'activité suivants : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine (Canada).
- ⁴ Ombudsman des services bancaires et d'investissement
- ⁵ Pendant l'exercice 2020, les plaintes ont baissé de 8 % aux États-Unis. La rétroaction en boucle fermée a cessé à cause de la COVID-19 pour permettre à nos employés de se concentrer sur le service à la clientèle en première ligne. Le service à la clientèle est demeuré une préoccupation importante en 2020; il est suivi par la connaissance des produits, l'information erronée, les écarts de compte et les erreurs.

4.7 Responsabilité liée aux produits et services

Résultats triennaux

Régimes d'épargne	2020	2019	2018
Somme épargnée grâce aux régimes d'épargne automatisée (en milliards de dollars) ¹	5,10 \$	4,60 \$	4,50 \$
Paiements liés au Bon d'études canadien (en millions de dollars) ²	26,70 \$	23,80 \$	22,00 \$
Services de soutien financier			
Prêts restructurés (en millions de dollars) ^{2,3}	53,86 \$ ³	111,10 \$	78,00 \$
Nombre de clients canadiens aidés par Assistance TD ^{2,3}	52 746 ³	15 487	17 639
Actifs immobiliers en difficulté restructurés (en millions de dollars américains)	11,08 \$ ⁴	114,90 \$	176,60 \$
Nombre de clients américains aidés par la restructuration d'actifs immobiliers	115 ⁴	388	536

¹ Pour en savoir plus sur les programmes d'épargne automatisée, consulter le <https://www.td.com/ca/fr/services-bancaires-personnels/comment-faire/manieres-economiser/epargnes-automatisees/>

² Par l'entremise du programme Assistance TD, qui soutient les clients au Canada aux prises avec des difficultés financières, les clients sont encouragés à s'adresser à nous pour que nous puissions les aider à redresser leur situation avant qu'il ne soit trop tard.

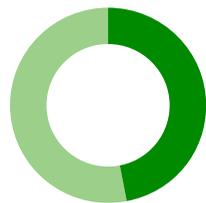
³ Le nombre de clients aidés au Canada par l'entremise d'Assistance TD a augmenté, étant donné que les clients cherchaient des solutions à plus court terme à leurs difficultés financières pendant la pandémie, comme le report de versement, comparativement à des solutions à plus long terme, comme la restructuration de prêts.

⁴ Les actifs immobiliers en difficulté restructurés ont baissé à cause de la COVID-19, étant donné que moins de clients ont demandé des modifications de prêt et se sont tournés à la place vers les plans de report.

4.8 Diversité et inclusion

Nominations à des postes de direction^{1,2,3}

Échelle mondiale – Nominations de hauts dirigeants par genre



Femmes	47%
Hommes	53%

Canada – Nominations de hauts dirigeants par origine ethnique



Groupes minoritaire	36%
Groupes non minoritaires	64%

États-Unis – Nominations de hauts dirigeants par origine ethnique



Groupes minoritaire	20%
Groupes non minoritaires	80%

¹ Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non-binaires pour lesquelles les chiffres sont minimes. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes.

² Les nominations à des postes de direction comprennent toutes les promotions au poste de VPA et aux postes d'échelons supérieurs.

³ Les données sur le genre sont présentées à l'échelle mondiale, tandis que celles sur l'ethnicité sont présentées séparément pour le Canada et les États-Unis.

Diversité de l'effectif

FEMMES			
À l'échelle mondiale ¹	2020	2019	2018
Femmes siégeant à des conseils d'administration (en % de tous les administrateurs)	42%	36%	36%
Dans l'ensemble	✓ 57,0%	✓ 56,9%	✓ 57,9%
Haute direction ²	23,3%	25,0%	26,9%
Cadres supérieurs ³	✓ 38,4%	✓ 36,8%	✓ 36,1%
Cadres intermédiaires ⁴	✓ 45,3%	✓ 45,0%	✓ 44,8%
Canada ⁵			
Dans l'ensemble	✓ 55,4%	✓ 55,4%	✓ 56,4%
Cadres supérieurs ^{3,9}	✓ 40,0%	✓ 38,2%	✓ 39,1%
Cadres intermédiaires ⁴	✓ 45,1%	✓ 44,7%	✓ 44,5%
États-Unis ⁶			
Dans l'ensemble	61,3%	61,0%	63,2%
Membres de la direction ^{7,10}	24,5%	35,6%	27,6%
Gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire ⁸	49,6%	50,2%	53,3%

¹ Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée au 31 octobre.

² La catégorie « Haute direction » englobe les cadres dont la nomination est approuvée par le conseil d'administration ainsi que les postes de vice-président à la direction et les échelons supérieurs.

³ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs dont la nomination a été approuvée par le conseil d'administration).

⁴ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁵ Comprend toutes les activités canadiennes, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁶ Comprend tous les employés de TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁷ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

⁸ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

⁹ L'objectif d'avoir 40% de femmes à des postes de vice-président et de niveau supérieur au Canada a été atteint en 2020.

¹⁰ La méthodologie utilisée pour calculer le nombre de dirigeants aux États-Unis a été mise à jour en 2020, ce qui explique l'écart. Par conséquent, ces données ne peuvent pas être comparées à celles qui ont été publiées précédemment.

MINORITÉS VISIBLES ET AUTRES MINORITÉS				
Minorités visibles ¹	Canada²	2020	2019	2018
	Dans l'ensemble	✓ 39,2%	✓ 38,1%	✓ 30,7%
	Cadres supérieur ³	✓ 19,6%	✓ 17,6%	✓ 16,3%
	Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	✓ 40,0%	✓ 38,8%	✓ 31,6%
Minorités ¹	États-Unis⁵			
	Dans l'ensemble	36,9%	36,8%	40,4%
	Membres de la direction ⁶	10,9%	16,8%	15,3%
	Gestionnaires de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁷	29,1%	28,4%	27,0%
AUTOCHTONES ¹				
	Canada²	2020	2019	2018
Dans l'ensemble	✓ 1,5%	✓ 1,5%	✓ 1,3%	
Cadres supérieur ³	1,1%	1,1%	1,1%	
Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	1,1%	1,1%	0,9%	
PERSONNES HANDICAPÉE ¹				
	Canada²	2020	2019	2018
Dans l'ensemble	✓ 8,0%	✓ 7,8%	✓ 6,6%	
Cadres supérieur ³	6,1%	7,0%	5,9%	
Cadres intermédiaires et autres cadres ⁴	7,4%	7,0%	5,7%	

¹ Les données sont volontairement divulguées par les employés.

² Comprend toutes les activités canadiennes, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

³ La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs.

⁴ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁵ Comprend tous les employés de TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MD}, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁶ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

⁷ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

Pourcentage des employés par niveau de poste et par sexe¹

À l'échelle mondiale	2020	2019 ⁶	2018 ⁶
Femmes	57,0%	-	-
Hommes	42,7%	-	-
Cadres supérieurs ²		-	-
Femmes	38,4%	-	-
Hommes	61,5%	-	-
Cadres intermédiaires et autres cadres ³		-	-
Femmes	45,3%	-	-
Hommes	54,6%	-	-
Canada			
Femmes	55,4%	-	-
Hommes	44,4%	-	-
Cadres supérieurs ²		-	-
Femmes	40,0%	-	-
Hommes	59,8%	-	-
Cadres intermédiaires et autres cadres ³		-	-
Femmes	45,1%	-	-
Hommes	54,8%	-	-
États-Unis			
Femmes	61,3%	-	-
Hommes	38,3%	-	-
Membres de la direction ⁴		-	-
Femmes	24,6%	-	-
Hommes	75,5%	-	-
Gestionnaires de premier niveau ou de niveau intermédiaire ⁵		-	-
Femmes	49,6%	-	-
Hommes	50,2%	-	-

¹ Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non-binaires pour lesquelles les chiffres sont minimes. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes. Les totaux peuvent ne pas correspondre, car ce sous-ensemble de données n'apas été divulgué.

² La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs.

³ La catégorie « Cadres intermédiaires » englobe les postes de niveau 8 à vice-président associé.

⁴ Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

⁵ Rapport EEO-1, catégorie B. Comprend les responsables et les gestionnaires de premier niveau et de niveau intermédiaire.

⁶ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2020.

4.9 Recrutement, perfectionnement et fidélisation des talents

Employé par type de contrat¹

	2020		2019		2020	2019
	Employés	Employés contractuels	Employés	Employés contractuels	Total	Total
Canada	63 800	2 693	64 688	3 217	66 493	67 905
États-Unis	27 984	677	28 118	361	28 661	28 479
International	887	0	808	0	887	808
À l'échelle mondiale	92 671	3 370	93 614	3 578	96 041	97 192

Profil de l'effectif² (au 31 octobre 2020)

CANADA				
Province ou territoire ³	Temps plein	Temps partiel ⁴	2020	2019
Alberta	3 244	858	4 102	4 276
Colombie-Britannique	3 110	1 164	4 274	4 518
Manitoba	416	148	564	612
Nouveau-Brunswick	1 754	170	1 924	1 661
Terre-Neuve-et-Labrador	117	29	146	160
Territoires du Nord-Ouest	8	1	9	10
Nouvelle-Écosse	1 061	114	1 175	1 181
Ontario	39 953	5 894	45 847	46 300
Île-du-Prince-Édouard	46	14	60	65
Québec	4 147	1 015	5 162	5 280
Saskatchewan	412	107	519	606
Yukon	14	4	18	19
Total Canada	54 282	9 518	63 800	64 688

États-Unis				
État	Temps plein	Temps partiel ⁵	2020	2019
Connecticut	565	180	745	780
Delaware	431	22	453	433
District de Columbia	81	6	87	97
Floride	2 026	408	2 434	2 360
Maine	2 917	174	3 091	3 083
Maryland	193	27	220	229
Massachusetts	1 400	238	1 638	1 696
Michigan	457	5	462	456
New Hampshire	640	139	779	812
New Jersey	6 982	1 033	8 015	8 239
New York	3 696	775	4 471	4 574
Caroline du Nord	267	18	285	288
Pennsylvanie	881	261	1 142	1 192
Rhode Island	96	14	110	113
Caroline du Sud	3 060	153	3 213	2 954
Texas	94		94	94
Vermont	241	12	253	275
Virginie	230	39	269	272
Autres ⁶	222	1	223	171
Total – États-Unis	24 479	3 505	27 984	28 118
INTERNATIONAL				
Total International	867	20	887	808
Total	79 628	13 043	92 671	93 614

¹ Les données au 31 octobre 2020 montrent que l'effectif est majoritairement composé d'employés embauchés directement par la TD et compte peu d'employés contractuels. Les employés contractuels sont des personnes qui effectuent un travail temporaire pour la TD, mais qui ne sont pas rémunérées par celle-ci et ne sont généralement pas admissibles aux régimes de primes de rendement, aux indemnités de vacances, aux avantages sociaux et aux prestations de retraite de la TD.

² Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

³ La TD ne compte aucun employé à temps plein, à temps partiel ou occasionnel au Nunavut.

⁴ Le nombre d'employés comprend tous les employés actifs rémunérés par la TD (à temps plein, à temps partiel et occasionnels), à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

⁵ Comprend les employés à temps partiel et occasionnels.

⁶ Les états américains comptant moins de 40 employés ont été regroupés aux fins du rapport.

Investir dans le talent¹

	2020	2019	2018
Employés qui ont cumulé au moins 25 années de service à la TD	5 944	6 222	5 912
Candidatures en Amérique du Nord	884 101	1 069 791	898 532
Entrevues avec des responsables du recrutement	47 731	69 662	70 121
Pourcentage de postes pourvus par des employés de la TD (Canada et États-Unis)	53,8%	49,1%	55,8%
Candidats embauchés	27 087	40 082	47 204
Pourcentage de femmes embauchées	53,4%	51,9%	– ³
Pourcentage de femmes promues au Canada ²	53,5%	56,7%	53,3%

¹ Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

² Les chiffres représentent le pourcentage des promotions obtenues par des femmes au Canada.

³ Ces données ont été divulguées pour la première fois à l'exercice 2019.

Formation et perfectionnement à l'échelle mondiale

	2020	2019	2018
Investissement en formation (en millions de dollars) ^{1,2}	72,1 \$ ³	85,9 \$ ⁴	91,7 \$
Investissement en formation par employé ^{1,2}	778 \$	918 \$	971 \$
Montant versé aux employés par l'entremise du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	6,7 \$	9,6 \$	9,8 \$
Nombre de jours moyen en formation ⁵	5,3 ⁸	7,2	5,7
Nombre d'heures moyen en formation ⁶ par :			
Membre de la direction ^{6,7}	13 ⁸	49	56
Gestionnaire de personnel ^{6,7}	27 ⁸	46	41
Employé (non cadre) ^{6,7}	44 ⁸	56	46

¹ Incluant les cours offerts par l'intermédiaire du système MaFormation de la TD, ainsi que les cours, les certificats et les titres de source externe.

² L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets ou de programmes assumés par l'entreprise, notamment en ce qui concerne les projets de transformation pour lesquels les coûts liés à la formation sont consignés dans un système à part.

³ La diminution en 2020 découle d'un changement de priorité temporaire de Formation de l'entreprise en réponse à la pandémie de COVID-19 pour satisfaire au besoin immédiat de permettre aux employés de la TD de télétravailler, de soutenir les employés dans l'acquisition de compétences essentielles et de renforcer la sensibilisation des employés à la diversité et à l'inclusion.

⁴ Malgré la baisse globale en 2019, l'investissement a été accru dans les secteurs suivants de l'entreprise : Formation et perfectionnement de base, TD Essor, Solutions technologiques, Finances et Valeurs Mobilières TD.

⁵ Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

⁶ Exclut les heures de formation non consignées dans le système MaFormation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

⁷ Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.

⁸ Les cours en personne ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une diminution des séances d'une journée au cours de l'exercice 2020.

Cote d'engagement des employés

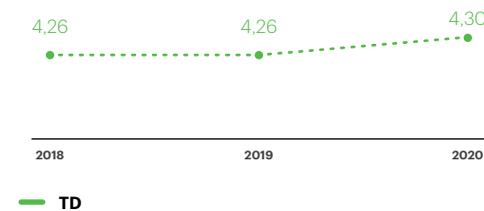
Cible	Progrès	Cible pour 2021	Résultat en 2020 (cible entre parenthèses)	Résultat en 2019 (cible entre parenthèses)	Résultat en 2018 (cible entre parenthèses)
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Cible atteinte	84 %	✓ 85 % (82 %)	✓ 84 % (82 %)	✓ 84 % (82 %)

Cote d'engagement des employés par sexe¹

	2020	2019	2018
Mon expérience globale	✓ 85 %	✓ 84 %	✓ 84 %
Femmes	86 %	– ²	– ²
Hommes	85 %	– ²	– ²

¹ Les données divulguées ne comprennent pas les autres identités de genres non-binaires pour lesquelles les chiffres sont minimes. Par conséquent, nous n'avons divulgué que les données sur les femmes et les hommes.

² Ces données ont été calculées pour la première fois à l'exercice 2020.

Engagement des employés¹

¹ L'indice d'engagement des employés (IEE) est la mesure de l'engagement global des employés et il est calculé à l'aide de la réponse moyenne (échelle de 1 à 5) à trois questions. Voir les trois premières questions dans le tableau Résultats du sondage Info TD ci-dessous.

Résultats du sondage Info TD¹

	2020	2019	2018
Résultat composé de l'IEE			
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	81%	79%	80%
Je prévois être encore à la TD dans un an.	86%	84%	84%
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	90%	88%	87%
La TD prend les mesures nécessaires pour faire avancer les choses dans les collectivités où elle exerce ses activités.	90%	89%	89%
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental (cible de 87%).	88%	87%	88%
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux).	89%	89%	89%

¹ Pourcentage de répondants d'accord ou totalement d'accord avec l'énoncé.

Roulement du personnel

Cible		Résultat en 2020	Résultat en 2019	Résultat en 2018
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 14,5%	18,5%	✓ 20,0%

	2020			2019			2018
	Dans l'ensemble	Femmes	Hommes	Dans l'ensemble	Femmes	Hommes	Dans l'ensemble
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 14,5%	14,1%	14,8%	✓ 18,5%	17,7%	18,8%	✓ 20,0%

Canada							
Départs volontaires ¹	✓ 10,2%	9,2%	11,2%	✓ 13,1%	11,8%	14,2%	✓ 14,3%
Départs involontaires ²	✓ 1,6%	1,2%	2,0%	✓ 2,0%	1,5%	2,4%	✓ 2,7%
Retraite	✓ 1,1%	1,5%	0,6%	✓ 1,1%	1,5%	0,6%	✓ 1,5%
Total³	✓ 12,8%	11,9%	13,7%	✓ 16,2%	14,8%	17,2%	✓ 18,5%

États-Unis							
Départs volontaires ¹	✓ 14,4%	14,7%	14,0%	✓ 17,8%	18,2%	16,6%	✓ 17,8%
Départs involontaires ²	✓ 3,1%	3,1%	3,1%	✓ 5,2%	4,7%	6,0%	✓ 4,6%
Retraite	✓ 0,7%	0,7%	0,6%	✓ 0,7%	0,8%	0,6%	✓ 0,6%
Total³	✓ 18,3%	18,5%	17,8%	✓ 23,7%	23,6%	23,1%	✓ 23,0%

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

² Un départ involontaire de la TD se produit lorsque l'emploi prend fin. En 2020, les départs involontaires n'étaient pas liés à la COVID-19.

³ Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

4.10 Santé et bien-être

Santé et sécurité au travail¹

	2020	2019	2018
Canada			
Blessures mineures ²	207 (0,32%)	402 (0,62%)	359 (0,57%)
Blessures invalidantes ³	121 (0,19%)	172 (0,27%)	290 (0,46%)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	1 367⁴	2 140	3 485
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail – Soins médicaux / Rapport médical seulement ⁵	312	397	420
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	39	58	33
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	757⁴	2 912	1 912
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
Amérique du Nord			
Taux d'absentéisme ⁶	2,61%	1,98%	– ⁷

¹ Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés du pays visé, à la fin de l'année civile.

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

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

⁴ Le nombre et la sévérité des accidents invalidants ont diminué, un plus grand nombre d'employés faisant du télétravail en raison de la COVID-19, ce qui a fait chuter le nombre de jours d'absence.

⁵ Demandes d'indemnisation des accidentés du travail inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.

⁶ Représente le nombre ou notre estimation calculée du nombre de congés de maladie pris en raison de maladies ou d'accidents de travail mineurs, et de congés personnels, tel qu'indiqué dans notre système Feuille de temps en ligne, divisé par l'équivalent temps plein moyen. La moyenne pondérée est appliquée aux secteurs d'activité sous-jacents pour obtenir un taux combiné pour l'Amérique du Nord. En raison des limites des données disponibles, dans certains cas, des estimations ont été utilisées, et le taux d'absentéisme réel peut donc différer.

⁷ Ces données ont été calculées pour la première fois à l'exercice 2019.

Index du contenu relatif au SASB

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Mesures associées aux activités – Activité de gestion et de garde d'actifs		
FN-AC-000.A	1) Total des actifs gérés enregistrés et 2) total des actifs gérés non enregistrés	Tableau 16 de la page 34 du rapport annuel 2020 de la TD (pour les actifs gérés) Tableau 18 de la page 38 du RA (pour les actifs gérés) La TD ne déclare pas le total des actifs enregistrés et non enregistrés.
FN-AC-000.B	Total des actifs sous garde et supervision	Modèle de déclaration des BISM
Mesures associées aux activités – Banques commerciales		
FN-CB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des comptes-chèques et d'épargne par segment : a) particuliers et b) PME	Pages 8–9 d' Information financière supplémentaire du quatrième trimestre de 2020 – Moyenne des dépôts pour les Services de détail au Canada et aux États-Unis, détaillée par particuliers, entreprises et autres. La TD ne déclare pas le nombre de comptes, ni la répartition des comptes-chèques et des comptes d'épargne, ni les montants liés spécifiquement aux PME.
FN-CB-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts par segment : a) particuliers, b) PME et c) grandes entreprises	Pages 8–9 d' Information financière supplémentaire du quatrième trimestre de 2020 – Prêts moyens pour les Services de détail au Canada et aux États-Unis, détaillée par particuliers et entreprises. La TD ne déclare pas le nombre de prêts ni la répartition entre les PME et les grandes entreprises.
Mesures associées aux activités – Crédit à la consommation		
FN-CF-000.B	Nombre de 1) comptes de carte de crédit et 2) comptes de carte de débit prépayée	Pages 49–50 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts de cartes de crédit au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de comptes.
Mesures associées aux activités – Financement hypothécaire		
FN-MF-000.A	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires établis par catégorie : a) résidentiel et b) commercial	Pages 49–50 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts hypothécaires résidentiels au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de prêts hypothécaires établis.
FN-MF-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires contractés par catégorie : a) résidentiel et b) commercial	Pages 49–50 du RA – Tableau 24 : Prêts et acceptations, déduction faite des provisions pour pertes sur prêts à l'étape 3, par industrie (Total des prêts hypothécaires résidentiels au Canada et aux États-Unis) La TD ne déclare pas le nombre de prêts hypothécaires établis.

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Éthique des affaires		
FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	<p>Page 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la fraude, aux délits d'initiés, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentiels, à la manipulation de marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas ce montant.</p>
FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	Description des politiques et des procédures de dénonciation	<p>Page 28 du présent rapport (Encourager une conduite responsable)</p> <p>Ligne d'assistance en matière de conduite et d'éthique professionnelle TD</p> <p>Page 20 du Code de conduite et d'éthique professionnelle</p> <p>Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD</p>
Gestion du risque systémique		
FN-AC-550a.2	Description de l'approche d'intégration des programmes de gestion du risque de liquidité dans la stratégie de portefeuille et la gestion du risque de rachat	<p>Page 97 du RA (section Gestion des risques, sous-section Risque de liquidité)</p> <p>La TD ne discute pas de la gestion du risque de rachat.</p>
FN-AC-550a.3	Exposition totale sur les cessions temporaires de titres	Page 6 d' Information réglementaire supplémentaire du quatrième trimestre de 2020
FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Cote de BISM, par catégorie	Modèle de déclaration des BISM
FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	Description de l'approche d'intégration des résultats de simulations de crise obligatoires et volontaires dans la planification de l'adéquation des fonds propres, la stratégie globale à long terme et d'autres activités d'affaires	Pages 84 et 93 du RA (section Gestion des risques, sous-section Évaluation des facteurs de stress)

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Intégrité professionnelle		
FN-IB-510b.1	1) Nombre et 2) pourcentage d'employés visés par des dossiers relatifs à des enquêtes liées aux placements, à des plaintes déposées par des clients, à des poursuites civiles ou à d'autres démarches réglementaires	<p>Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. En outre, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p>
FN-IB-510b.2	Nombre de cas de médiation et d'arbitrage liés à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence, par partie	<p>Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. En outre, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p>
FN-IB-510b.3	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence	<p>Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris le devoir de diligence.</p> <p>Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.</p> <p>La TD ne déclare pas ce montant.</p>
FN-IB-510b.4	Description de l'approche pour assurer l'intégrité professionnelle, y compris l'obligation de diligence	Code de conduite et d'éthique professionnelle

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Sécurité des données		
FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage visant des données d'identification personnelle et 3) nombre de titulaires de compte visés	Pages 35 et 82 du présent rapport (Sécurité et confidentialité des données) Page 75 du RA (Principaux risques et risques émergents – Risque lié à la technologie et cybersécurité) La TD ne déclare pas le nombre d'atteintes à la sécurité des données, le pourcentage visant des données d'identifications personnelle et le nombre de titulaires de compte visés.
FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	Page 35 du présent rapport (Sécurité et confidentialité des données) Pages 75 et 95 du RA (Principaux risques et risques émergents – Risque lié à la technologie et cybersécurité; Risque opérationnel – Technologie et cybersécurité)
Confidentialité des renseignements personnels des clients		
FN-CF-220a.1	Nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires	Engagement en matière de protection de la vie privée (politiques et procédures sur la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements des clients) La TD ne déclare pas le nombre de titulaires de compte dont les renseignements sont utilisés à des fins secondaires.
FN-CF-220a.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à la confidentialité des renseignements personnels des clients	Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la confidentialité des renseignements personnels des clients. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas ce montant.
Transparence de l'information et conseils équitables pour les clients		
FN-AC-270a.1	1) Nombre et 2) pourcentage d'employés visés par des dossiers relatifs à des enquêtes liées aux placements, à des plaintes déposées par des clients, à des poursuites civiles ou à d'autres démarches réglementaires	Dans le cadre normal des activités, la Banque et ses filiales font l'objet de diverses poursuites judiciaires et procédures administratives, y compris, mais sans s'y limiter, des réclamations et des poursuites civiles, des examens réglementaires, des enquêtes, des audits et des demandes d'information par divers organismes gouvernementaux de réglementation et organismes d'application de la loi dans divers territoires. En outre, de temps à autre, dans le cadre du cours normal des activités, la Banque et ses filiales se voient imposer des frais ou des amendes par les autorités en valeurs mobilières en ce qui concerne les questions administratives, y compris les retards de dépôt ou les rapports, qui peuvent être considérés comme des pénalités ou des sanctions en vertu de la loi canadienne sur les valeurs mobilières, mais qui ne sont pas, individuellement ou globalement, importants pour la Banque. En outre, la Banque et ses filiales sont soumises à de nombreux organismes de réglementation dans le monde entier, et les frais, les pénalités administratives, les ententes de règlement et les sanctions peuvent être classés différemment par chaque organisme de réglementation. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties.

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
FN-AC-270a.2 FN-IN-270a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers ou d'assurance à l'égard de clients nouveaux ou actuels	Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers ou d'assurance à l'égard de clients nouveaux ou actuels. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas ce montant.
FN-AC-270a.3 FN-IN-270a.4	Description de l'approche pour informer les clients des produits et services	Page 69 du présent rapport (Informer nos clients en utilisant des communications et un langage clairs) Codes de conduite et engagements envers le public
Pratiques liées à la vente		
FN-CF-270a.5	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à la vente et à la prestation de produits	Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à la vente et à la prestation de produits. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas ce montant.
Pratiques en matière d'octroi de crédit		
FN-MF-270a.3	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées aux communications aux clients ou à la rémunération de l'agent aux prêts	Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées aux communications aux clients ou à la rémunération de l'agent aux prêts. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas ce montant.
Pratiques discriminatoires en matière d'octroi de crédit		
FN-MF-270b.1	1) Nombre, 2) valeur et 3) rapport prêt-valeur moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés a) aux emprunteurs appartenant à une minorité et b) à tous les emprunteurs, selon que la cote FICO est supérieure ou inférieure à 660	Page 53 du RA – Tableau 29 : Ratio prêt-valeur moyen non assuré – Nouveaux prêts montés et nouveaux prêts acquis Page 35 de la présentation sur les résultats trimestriels du quatrième trimestre de 2020 (Portefeuille du CGBI aux É.-U. – Distribution du RPV indexé et cotes FICO mises à jour) La TD ne déclare pas la répartition par minorités ou core FICO, ni le nombre de prêts hypothécaires.

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
FN-MF-270b.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux poursuites judiciaires liées à des pratiques discriminatoires en matière d'octroi discriminatoire de prêts hypothécaires	Pages 206 du RA – Note 27 : Provisions, passifs éventuels, engagements, garanties, actifs donnés en garantie et sûretés, qui donne des renseignements sur les provisions de la Banque, ainsi que les pertes raisonnablement possibles dans ses poursuites judiciaires et procédures administratives (c'est-à-dire celles qui ne sont ni probables ni peu probables), qui dépassent les provisions, mais ne précise pas si ces pertes sont dues à des poursuites judiciaires liées à des pratiques discriminatoires en matière d'octroi discriminatoire de prêts hypothécaires. Dans son rapport annuel aux actionnaires, la Banque fournit des informations sur les poursuites judiciaires importantes auxquelles elle et ses filiales directes et indirectes sont parties. La TD ne déclare pas ce montant.
FN-MF-270b.3	Description des politiques et des procédures pour assurer l'octroi non discriminatoire de prêts hypothécaires	Page 68 du présent rapport (Responsabilité liée aux produits et services – Protection de nos clients) Code de conduite et d'éthique professionnelle Énoncé de position à l'égard des droits de la personne de la TD
Inclusion financière et renforcement des capacités		
FN-CB-240a.1	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours dans le cadre de programmes admissibles conçus pour appuyer les petites entreprises et le développement communautaire	Page 93 du présent rapport (Valeur économique – Prêts aux PME) Page 94 du présent rapport (Inclusion sociale – Prêts de développement communautaire)
FN-CB-240a.3	Nombre de comptes-chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	Page 8 de la Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité (Accès aux services bancaires) La TD ne déclare pas le nombre de comptes-chèques sans frais fournis.
FN-CB-240a.4	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis	Page 93 du présent rapport (Inclusion financière et économique – Nombre de participants dans les programmes d'éducation financière commandités par la TD) Page 93 du présent rapport (Inclusion financière et économique – Nombre de cours d'éducation financière dans les collectivités où les personnes gagnent un revenu faible ou modeste aux États-Unis et nombre de participants) La TD ne déclare pas le nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis.
Intégration des facteurs ESG aux services de gestion de placements et de conseils en placement		
FN-AC-410a.1	Montant des actifs sous gestion, par catégorie d'actif, pour lesquels on a recours 1) à l'intégration des enjeux ESG, 2) aux placements axés sur la durabilité et 3) à la sélection	Page 49 du présent rapport (Finance durable – Placements) La TD ne déclare pas le montant des actifs sous gestion, par catégorie d'actif.
FN-AC-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies d'investissement ou de gestion de patrimoine	Page 49 du présent rapport (Finance durable – Placements) Approche d'investissement durable de GPTD
FN-AC-410a.3	Description des politiques et des procédures en matière de vote par procuration et de mobilisation des sociétés émettrices	Page 49 du présent rapport (Placements) Rapport annuel sur l'investissement durable de GPTD Approche d'investissement durable de GPTD Site Web sur l'investissement durable de GPTD

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Intégration de facteurs ESG aux analyses de crédit		
FN-CB-410a.1	Crédit commercial et industriel, par secteur	Page 45 du présent rapport et pages 19 et 21 du rapport relatif au GIFCC (Exposition brute au risque de crédit relativement à la production d'énergie et Exposition brute au risque de crédit relativement aux secteurs comportant des risques pour l'environnement)
FN-CB-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit	<p>Page 45 du présent rapport et pages 19 et 21 du rapport relatif au GIFCC (Exposition brute au risque de crédit relativement à la production d'énergie et Exposition brute au risque de crédit relativement aux secteurs comportant des risques pour l'environnement)</p> <p>Page 41 du présent rapport et page 21 du rapport relatif au GIFCC (Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs)</p> <p>Page 46 du présent rapport (Finance durable – Prêts – Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social)</p> <p>Page 87 du présent rapport (Finance durable – Prêts – Évaluation du risque environnemental et social, Principes de l'Équateur)</p> <p>Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit</p>
Intégration des facteurs ESG aux services bancaires d'investissement et de courtage		
FN-IB-410a.2	1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur	<p>Pages 46–47 du présent rapport (Finance durable – Prêts)</p> <p>Page 52 du présent rapport (Finance durable – Obligations vertes, sociales et durables – Prise ferme)</p> <p>La TD ne déclare pas le nombre de placements et de prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur.</p>
FN-IB-410a.3	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux services bancaires d'investissement et de courtage	<p>Pages 46–47 du présent rapport (Finance durable – Prêts)</p> <p>Page 52 du présent rapport (Finance durable – Obligations vertes, sociales et durables)</p> <p>Page 87 du présent rapport (Finance durable – Évaluation du risque environnemental et social)</p>
Exposition au risque environnemental		
FN-IN-450a.2	Montant total des pertes monétaires imputables aux paiements d'assurance résultant 1) de catastrophes naturelles modélisées et 2) de catastrophes naturelles non modélisées, par type d'événement et par segment géographique (net et brut de réassurance)	<p>Page 195 du RA – Note 22 : Assurance</p> <p>La TD ne déclare pas les montants liés aux catastrophes naturelles modélisées et non modélisées. La TD ne déclare pas la répartition par type d'événement et par segment géographique.</p>
Politiques conçues pour encourager un comportement responsable		
FN-IN-410b.2	Discussion sur les produits ou les caractéristiques des produits qui incitent à des actions ou des comportements responsables en matière de santé, de sécurité ou d'environnement	<p>Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2020</p> <p>Page 44 du présent rapport (Changements climatiques – Assurance pour véhicules hybrides et électriques et exemples d'autres produits d'assurance)</p>

Code de déclaration du SASB	Mesure comptable	Déclaration pour 2020
Incitatifs pour les employés et prise de risques		
FN-IB-550b.1	Pourcentage de la rémunération totale qui est variable pour les preneurs de risques importants	Pages 70-72 du circulaire de procuration de la direction 2021 (Preneurs de risques importants)
FN-IB-550b.2	Pourcentage de la rémunération variable des preneurs de risques importants auxquelles des disposition de récupération ont été appliquées	Pages 70-72 du circulaire de procuration de la direction 2021 (Réduction, abandon et récupération de la rémunération incitative)
FN-IB-550b.3	Discussion des politiques relatives à la supervision, au contrôle et à la validation de la tarification par les négociateurs des actifs et passifs de niveau 3	Page 151 du RA – Note 5 : Évaluations à la juste valeur – Gouvernance en matière d'évaluation La TD discute des pratiques de gouvernance relativement à l'évaluation de ses instruments financiers en général, mais non spécifiquement de celle des actifs et passifs de niveau 3 au sein des services bancaires d'investissement
Diversité et inclusion des employés		
FN-AC-330a.1	Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés	Pages 97-98 (répartition de notre effectif global et mesures de la diversité), page 81 (diversité du Conseil d'administration) et page 74 (profil de l'effectif de la TD par âge et catégorie d'employé) du présent rapport.
FN-IB-330a.1		

Notes

- 1 <https://www.undp.org/content/undp/fr/home/sustainable-development-goals.html>
- 2 Au 31 octobre 2020.
- 3 Les employés américains et canadiens recevront ce montant dans leur monnaie locale, et les employés d'autres pays recevront un montant à peu près équivalent.
- 4 <https://www.pionline.com/esg/global-esg-data-driven-assets-hit-405-trillion>
- 5 <https://www.riacanada.ca/fr/news/les-actifs-esg-canadiens-montent-a-3-billions-de-dollars/>
- 6 https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risk_Report_2020.pdf
- 7 <https://www.ubs.com/global/en/asset-management/insights/panorama/mid-year/2020/covid-19-impacted-esg-investing.html>
- 8 <https://www.unpri.org/pri-blogs/covid-19-accelerates-esg-trends-global-investors-confirm/6372.article>
- 9 <https://www.jpmorgan.com/insights/research/covid-19-esg-investing>
- 10 https://www.investmentexecutive.com/inside-track/_dustyn-lanz/esg-and-covid-19-four-market-trends/; <https://www.iccr.org/investor-statement-coronavirus-response>
- 11 <https://www.reuters.com/article/us-usa-fed-stability-climate-idUSKBN27P2T9>
- 12 <https://www.banqueducanada.ca/2020/11/banque-canada-bsif-lancent-projet-pilote-scenarios-risques-changements-climatiques/>
- 13 <https://www.cftc.gov/PressRoom/PressReleases/8234-20>
- 14 <https://www.blackrock.com/us/individual/larry-fink-ceo-letter>
- 15 <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/les-chefs-de-la-direction-des-huit-plus-importants-gestionnaires-de-placements-de-regimes-de-retraite-canadiens-lancent-un-appel-aux-entreprises-et-aux-investisseurs-a-favoriser-une-croissance-economique-durable-et-inclusive-898944214.html>
- 16 <https://carbonaccountingfinancials.com/newsitem/the-partnership-for-carbon-accounting-financials-pcaf-launches-first-global-standard-to-measure-and-report-financed-emissions#newsitemtext>
- 17 <https://www.ft.com/content/16644cb2-f0c1-4b32-b44c-647eb0ab938d>
- 18 <https://www.osc.ca/fr/nouvelles-evenements/nouvelles/les-autorites-en-valeurs-mobilieres-du-canada-publient-des-0>
- 19 <https://www.cdp.net/fr/articles/media/comprehensive-corporate-reporting>
- 20 Les émissions de GES du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions de GES du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation. Les émissions de GES du champ d'application 3 comprennent les émissions indirectes (non comprises dans le champ d'application 2) qui surviennent dans la chaîne de valeur d'une entreprise déclarante, notamment les émissions en amont, en aval et financées.
- 21 Se reporter à la section des Données sur le rendement 2020 à la [page 87](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les projets évalués en fonction des Principes de l'Équateur.
- 22 <https://www.fsb-tcfd.org/tcfd-supporters/>
- 23 Conformément aux lois et aux règlements en vigueur dans les territoires où nous exerçons nos activités.
- 24 L'expression « membre d'une minorité visible » désigne toute personne qui est autre qu'autochtone et qui n'est pas caucasienne ou qui n'a pas la peau blanche.
- 25 « Autochtone » désigne toute personne issue des groupes suivants : Premières Nations, Inuits, Métis, Indiens de l'Amérique du Nord, autochtones de l'Alaska, Polynésiens (Hawaii) ou autres.
- 26 L'expression « membre de la communauté LGBTQ2+ » désigne toute personne lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre, queer, bispirituelle ou autre.
- 27 L'expression « personne handicapée » désigne toute personne atteinte d'un handicap durable ou récurrent, visible ou invisible, soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage, y compris tout handicap lié à l'ouïe, à la vue, à la parole, à la mobilité, à l'agilité, à la douleur, à la mémoire ou à une dépendance, ainsi que tout handicap d'ordre neurologique, psychologique ou associé au développement, de même que tout handicap découlant des éléments qui précèdent.
- 28 Le BPI est un groupe représentant les banques qui font des affaires aux États-Unis.
- 29 <https://www.npr.org/sections/coronavirus-live-updates/2020/04/30/848307092/greenhouse-gas-emissions-predicted-to-fall-nearly-8-largest-decrease-ever>
- 30 L'ISF est le tout premier carrefour de collaboration au Canada réunissant des universitaires et des représentants du secteur privé et du gouvernement dans le but d'innover dans le domaine des finances durables.
- 31 Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, consultez notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).
- 32 Nos activités relatives aux technologies propres sont décrites en détail à la page 23 du [Rapport ESG 2019](#).
- 33 La TD se fonde sur la définition suivante, suggérée par le GIFCC : « les actifs liés aux secteurs de l'énergie et des services publics selon la classification industrielle mondiale standard à l'exclusion des services d'approvisionnement en eau et des industries de la production indépendante d'énergie et d'électricité renouvelable ».
- 34 [http://www.abc.ca/fr/on/ressources/centre-des-medias/communiqués-de-presse/les-conditions-météorologiques-extrêmes-ont-causé-pour-1-3-milliard-\\$-de-dommages-assurés-en-2019](http://www.abc.ca/fr/on/ressources/centre-des-medias/communiqués-de-presse/les-conditions-météorologiques-extrêmes-ont-causé-pour-1-3-milliard-$-de-dommages-assurés-en-2019)
- 35 <https://www.fin.gc.ca/n19/19-064-fra.asp>
- 36 Rapport final du Groupe d'experts sur la finance durable – Mobiliser la finance pour une croissance durable, page IV : http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En4-350-2-2019-fra.pdf
- 37 Groupe d'experts sur la finance durable – Mobiliser la finance pour une croissance durable, page IV : http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En4-350-2-2019-fra.pdf
- 38 Environics Research Group, 2018. Canadian Environmental Barometer.
- 39 À la fin octobre 2020.
- 40 Une cote élevée correspond à cinq globes et une cote supérieure à la moyenne, à quatre globes.
- 41 Sustainalytics fournit une analyse au niveau de l'entreprise utilisée dans le calcul de la cote de durabilité historique de Morningstar.
- 42 © Morningstar 2021. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété exclusive de Morningstar ou de ses fournisseurs de contenu; 2) ne doivent être ni reproduits ni distribués; et 3) leur pertinence, leur exactitude et leur exhaustivité ne sont pas garanties. Ni Morningstar ni ses fournisseurs de contenu ne sont responsables des dommages ou des pertes découlant de l'utilisation de ces renseignements. Le rendement passé n'est pas un indicateur du rendement futur.
- 43 La Stratégie immobilière consiste de plusieurs instruments de placement offerts aux clients, notamment le Fonds immobilier Greystone TD, inc., le Fonds immobilier de société en commandite Greystone TD et des mandats distincts.
- 44 Les actifs de base sont les biens immobiliers productifs de revenus stables.
- 45 Ce chiffre représente le total de l'obligation de 500 millions de dollars et de la valeur en dollars canadiens (à la date de l'opération) de l'obligation de 1 milliard de dollars américains.
- 46 Correspond à la valeur répartie de la prise ferme d'obligations vertes, sociales et durables par la TD.
- 47 Certaines des données sont certifiées annuellement. Pour de plus amples renseignements, voir notre [rapport de certification](#).
- 48 Avant le début de la pandémie de COVID-19, nous avons réduit notre consommation d'eau absolue de 4 % au cours des cinq dernières années et la TD poursuivra ses efforts pour réduire la consommation d'eau. En 2020, nous avons constaté une forte réduction de la consommation d'eau car de nombreux employés travaillaient chez eux; toutefois, nous prévoyons une augmentation de la consommation à court terme quand les employés retourneront dans les bureaux et se laveront les mains plus souvent pour se protéger mutuellement.
- 49 En raison de la COVID-19, l'utilisation d'articles en plastique à usage unique pourrait être requis pendant une courte période afin de répondre aux besoins en matière de santé des employés et des clients de la TD. Ces articles en plastique à usage unique pourraient être éliminés plus tôt, mais compte tenu de l'incertitude causée par la COVID-19, la TD vise à leur élimination d'ici 2025
- 50 <https://actualites.td.com/ca/fr/article/un-sondage-de-la-td-revele-que-les-jeunes-canadiens-et-les-membres-de-collectivites-diversifiees-sont-parmi-les-plus-durement-touchees-financierelement-par-la-covid-19>; <https://newscenter.td.com/us/en/news/2020/covid-19-leaves-most-millennials-strapped-for-cash-td-bank-survey-finds>
- 51 <https://fortune.com/2020/09/24/personal-financial-literacy-health-schwab/>
- 52 La santé financière est la mesure selon laquelle les personnes peuvent confortablement combler leurs besoins financiers et respecter leurs engagements actuels et futurs. Source : [Rapport sur l'indice de santé financière de la TD 2019](#).
- 53 <https://actualites.td.com/ca/fr/article/un-sondage-de-la-td-revele-que-les-jeunes-canadiens-et-les-membres-de-collectivites-diversifiees-sont-parmi-les-plus-durement-touchees-financierelement-par-la-covid-19>
- 54 Change Machine était auparavant appelé Financial Clinic.
- 55 <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00018-fra.htm>; <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/covid-19s-effect-on-jobs-at-small-businesses-in-the-united-states#>
- 56 Un grand nombre de ces microentreprises ont tendance à être dirigées par des membres de minorités et des femmes, comptent habituellement moins de cinq employés et affichent des besoins de capitaux allant de 500 \$ US à 250 000 \$ US.
- 57 Les sociétés certifiées B sont des entreprises qui répondent aux normes les plus élevées en matière de rendement social et environnemental vérifié, de transparence publique et de responsabilité juridique pour équilibrer les profits et les objectifs. La certification B Corp est administrée par l'organisme à but non lucratif B Lab.
- 58 Les fournisseurs de niveau 1 sont les fournisseurs directs de la TD. Les fournisseurs de niveau 2 sont les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement du fournisseur direct de la TD.
- 59 Les banques chefs de file en matière de service à la clientèle surclassent leurs pairs selon le rapport *The US Banking Customer Experience Index, 2018 – How US Banks Earn Loyalty With The Quality Of Their Experience*.
- 60 Voir la page 45 du [Rapport ESG 2019](#) pour en savoir plus sur les initiatives numériques lancées l'année précédente.
- 61 Pour en savoir plus sur la mise en œuvre du Code des aînés par la TD, consulter la page 20 de la [Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2020](#).
- 62 <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/delivering-through-diversity>; <https://www.wsj.com/articles/the-business-case-for-more-diversity-11572091200>
- 63 La TD s'efforce de faire en sorte que les Autochtones aient un accès semblable aux occasions et aux postes offerts aux non-Autochtones, conformément aux appels à l'action lancés aux entreprises canadiennes par la Commission de vérité et réconciliation du Canada.
- 64 La diminution en 2020 découle d'un changement de priorité temporaire de Formation de l'entreprise en réponse à la pandémie de COVID-19 pour satisfaire au besoin immédiat de permettre de recruter aux employés de la TD de télétravailler, de soutenir les employés dans l'acquisition de compétences essentielles et de renforcer la sensibilisation des employés à la diversité et à l'inclusion.
- 65 Les cours en personne ont été limités en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une diminution des séances d'une journée au cours de l'exercice 2020.
- 66 L'augmentation de 75 % a été enregistrée pour la période allant du 1^{er} octobre 2019 au 29 septembre 2020.
- 67 Les employés américains et canadiens recevront ce montant dans leur monnaie locale, et les employés d'autres pays recevront un montant à peu près équivalent.
- 68 Emplois protégés jusqu'au 31 décembre 2020.
- 69 Jusqu'au 31 août 2020.

Acronymes

AIR	Association pour l'investissement responsable
ANPNA	approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires
BEC	Bon d'études canadien
BISM	banque d'importance systémique mondiale
BPI	Bank Policy Institute
BPTN	Black Professionals in Tech Network
CCAN	Centre de contact, Amérique du Nord
CER	Crédit d'énergie renouvelable
CFTC	Commodity Futures Trading Commission
CRH	Comité des ressources humaines
CSF	Conseil de stabilité financière
ESG	environnemental, social et de gouvernance
ETP	équivalent temps plein
EY	Ernst & Young
FDX	Financial Data Exchange
FEM	Forum économique mondial
FNB	fonds négociés en bourse
GES	gaz à effet de serre
GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
GIFCC	Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
GPTD	Gestion de Placements TD
GRESB	Global Real Estate Sustainability Benchmark
GRI	Global Reporting Initiative
IA	intelligence artificielle
IEE	indice d'engagement des employés
IEL	indice d'expérience légendaire
ILD	invalidité de longue durée
ISF	Institute for Sustainable Finance

L.E.A.D.	Leadership, engagement, accomplissements et perfectionnement
LBG	London Benchmarking Group
LCBA	lutte contre le blanchiment d'argent
LCFAT	lutte contre le financement des activités terroristes
LCTIC	lutte contre le trafic d'influence et la corruption
LGBTQ2+	lesbien, gai, bisexuel, transgenre, queer et bispirituel
LISC	Local Initiatives Support Corporation
NFCC	National Foundation for Credit Counseling
NMTC	New Markets Tax Credits
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODD	objectifs de développement durable
ONU	Organisation des Nations Unies
OSBI	Ombudsman des services bancaires et d'investissement
PAR du PNUE-IF	Principes pour une assurance responsable du PNUE-IF
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PCGR	Principes comptables généralement reconnus
PIR de l'ONU	Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement
PNUE-IF	Programme des Nations Unies pour l'environnement - Initiatives financières
RA	Rapport annuel 2020
RFNA	Réserve faunique nationale de l'Arctique
SASB	Sustainability Accountability Standards Board
SBA	Small Business Administration
SFI	Société financière internationale
TBP	The Big Push
TDA	TD Assurance
TDCDC	TD Community Development Corporation
VPA	vice-président associé

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

De temps à autre, La Banque Toronto-Dominion (la TD) fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (la SEC) et d'autres communications. En outre, des représentants de la Banque peuvent formuler verbalement des énoncés prospectifs aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération et se veulent des énoncés prospectifs aux termes de la législation en valeurs mobilières applicable du Canada et des États-Unis, notamment la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, les énoncés figurant dans le présent document, le rapport de gestion (le rapport de gestion de 2020) du rapport annuel 2020 de la Banque aux rubriques « Sommaire et perspectives économiques » et « Mesures prises par la Banque en réponse à la COVID-19 » et, pour les secteurs Services de détail au Canada, Services de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, à la rubrique « Principales priorités pour 2021 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2021 », ainsi que dans d'autres énoncés concernant les objectifs et les priorités de la Banque pour 2021 et par la suite et les stratégies pour les atteindre, le contexte réglementaire dans lequel la Banque exerce ses activités, le rendement financier prévu de la Banque, ainsi que les éventuelles répercussions économiques, financières et autres de la maladie à coronavirus (COVID-19). Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme « objectif », « cible », « croire », « prévoir », « anticiper », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier » et « pouvoir » et de verbes au futur ou au conditionnel. De par leur nature, ces énoncés prospectifs obligent la Banque à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement du fait de l'incertitude quant à l'environnement physique et financier, à la conjoncture économique, au climat politique et au cadre réglementaire, ces risques et incertitudes – dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Les facteurs de risque qui pourraient entraîner, isolément ou collectivement, de tels écarts incluent les risques, notamment, stratégiques, de crédit, de marché (y compris le risque de position sur titres de participation, le risque sur marchandises, le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque associé aux écarts de taux), d'exploitation (y compris les risques liés à la technologie, à la cybersécurité et à l'infrastructure), de modèle, d'assurance, de liquidité, d'adéquation des fonds propres, ainsi que les risques juridiques, réglementaires et liés à la conduite, d'atteinte à la réputation, environnementaux et sociaux, et les autres risques. Ces facteurs de risque comprennent notamment les répercussions économiques, financières et autres conséquences de la pandémie de COVID-19, la conjoncture économique et commerciale dans les régions où la Banque exerce ses activités; le risque géopolitique; la capacité de la Banque à mettre en œuvre ses stratégies à long terme et ses principales priorités stratégiques à court terme, notamment réaliser des acquisitions et des ventes, fidéliser la clientèle et élaborer des plans stratégiques; les risques liés à la technologie et à la cybersécurité (y compris les cyberattaques ou les violations des données) visant la technologie informatique, Internet, les systèmes d'accès au réseau ou les autres systèmes ou services de communications voix-données de la Banque; le risque de modèle; la fraude à laquelle la Banque est exposée; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la Banque ou ses sociétés affiliées, notamment relativement au

traitement et au contrôle de l'information et d'autres risques découlant de l'utilisation par la Banque de fournisseurs de services tiers; l'incidence de la promulgation de nouvelles lois et de nouveaux règlements et, de la modification des lois et des règlements actuels ou de leur application, y compris, sans s'y restreindre, les lois fiscales, les lignes directrices en matière d'information sur les fonds propres, les directives réglementaires en matière de liquidité et le régime de recapitalisation interne de la Banque; la surveillance réglementaire et le risque de conformité; la concurrence accrue exercée par les sociétés établies et les nouveaux venus (y compris de la concurrence d'entreprises de technologie financière et autres grands concurrents technologiques); l'évolution des attitudes des consommateurs et des technologies perturbatrices; le risque environnemental et social; l'exposition aux litiges et aux affaires réglementaires d'envergure; la capacité de la Banque de recruter, former et maintenir en poste des talents clés; les changements apportés aux notations de crédit de la Banque; les variations des taux de change et d'intérêt (y compris la possibilité de taux d'intérêt négatifs); l'augmentation des coûts de financement et de la volatilité des marchés causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence pour l'accès au financement; le risque de transition au taux interbancaire offert (IBOR); les estimations comptables critiques et les changements apportés aux normes, politiques et méthodes comptables utilisées par la Banque; les crises d'endettement potentielles ou existantes à l'échelle internationale; le risque environnemental et social; et l'occurrence d'événements catastrophiques naturels et autres que naturels et les demandes d'indemnisation qui en découlent. La Banque avise le lecteur que la liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence négative sur les résultats de la Banque. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la section « Facteurs de risque et gestion des risques » du rapport de gestion de 2020, telle qu'elle peut être mise à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite et dans les communiqués (le cas échéant) relatifs à tout événement ou à toute transaction dont il est question à la rubrique « Événements importants » dans le rapport de gestion pertinent, lesquels peuvent être consultés sur le site Web www.td.com/fr. Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement, ainsi que d'autres incertitudes et événements possibles, de même que l'incertitude inhérente aux énoncés prospectifs, avant de prendre des décisions à l'égard de la Banque, et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs de la Banque. Les hypothèses économiques importantes étayant les énoncés prospectifs contenus dans le présent document sont décrites dans le rapport de gestion de 2020 aux rubriques « Sommaire et perspectives économiques » et « Mesures prises par la Banque en réponse à la COVID-19 » et, pour les secteurs Services de détail au Canada, Services de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, à la rubrique « Principales priorités pour 2021 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2021 », telles qu'elles peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés par la suite. Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes et est communiqué afin d'aider les actionnaires de la Banque et les analystes à comprendre la situation financière, les objectifs, les priorités et les attentes en matière de rendement financier prévu de la Banque aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La Banque n'effectuera pas de mise à jour de quelque énoncé prospectif, écrit ou verbal, qu'elle peut faire de temps à autre directement ou indirectement, à moins que la législation en valeurs mobilières applicable ne l'exige.