

# Faisons une différence ensemble

# Voici notre Rapport sur les responsabilités 2007

Dans cette sixième publication annuelle, nous présentons de l'information sur nos impacts et nos réalisations dans les domaines communautaire, économique, social et environnemental. Le présent rapport complète notre Rapport annuel 2007 aux actionnaires, qui expose en détail notre rendement financier et nos pratiques en matière de gouvernance d'entreprise. Nous vous recommandons de lire les deux rapports pour avoir un aperçu complet de nos activités et de notre profil. Le présent rapport est publié à l'intention de tous les partenaires de La Banque TD. Les rapports antérieurs sont disponibles à l'adresse [td.com/francais/responsabilite/crr/](http://td.com/francais/responsabilite/crr/).

## Table des matières

|  |    |                                |    |
|--|----|--------------------------------|----|
| Message du président et chef de la direction | 2  | Nos clients                    | 32 |
| La Banque TD en bref                         | 4  | Nos employés                   | 40 |
| Survol des responsabilités de l'entreprise   | 6  | Impacts économiques            | 50 |
| Collectivités et société                     | 12 | Renseignements complémentaires | 54 |
| Environnement                                | 22 |                                |    |

Le présent rapport constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité exigée de La Banque Toronto-Dominion (« La Banque TD » ou la « Banque ») et de ses sociétés affiliées visées par le règlement énumérées à la page 55. Il représente également la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de la Société d'hypothèque TD, filiale en propriété exclusive de la Banque. Sauf indication contraire, toute mention de « 2007 » désigne notre exercice 2007 (du 1<sup>er</sup> novembre 2006 au 31 octobre 2007) et toutes les sommes d'argent sont exprimées en dollars canadiens. Voir pages 54 et 55 la portée et le profil du rapport.

# Responsabilités — tableau des résultats 2007

| Indicateurs clés de nos réalisations dans les domaines social, économique et environnemental |   | 2007                                 | 2006                                   |
|--|---|--------------------------------------|--|
| <b>Social</b>  | Investissements dans la formation et le perfectionnement des employés au Canada   | 68,2 millions \$                     | 61,0 millions \$                       |
|  | Sondage auprès des effectifs mondiaux : pointage de la satisfaction des employés <sup>1</sup>   | 4,14                                 | 4,12                                   |
|  | Sondage auprès des effectifs mondiaux : taux des employés ayant accordé une note positive <sup>1</sup>  | 82 %                                 | 81 %                                   |
|  | Pourcentage des employés au Canada qui ont participé à notre Régime d'épargne des employés, qui est le meilleur de l'industrie                              | 81 %                                 | 78 %                                   |
|  | Pourcentage des employés au Canada qui estiment que La Banque TD offre un milieu de travail inclusif <sup>2</sup>   | 86 %                                 | S.O.                                   |
|  | Roulement du personnel au Canada (départs volontaires)  | 10,31 %                              | 8,9 %                                  |
|  | Roulement du personnel au Canada (départs involontaires)  | 4,00 %                               | 4,3 %                                  |
|  | Nombre approximatif de clients des Services bancaires, de Gestion de patrimoine et des Services en gros au Canada interrogés sur leur degré de satisfaction | 427 300                              | 419 000                                |
|  | Pourcentage des employés en contact direct avec les clients au Canada   | 68,13 %                              | 66,9 %                                 |
|  | Dons à la collectivité en pourcentage par rapport à notre bénéfice avant impôt au pays  | 1,3 %                                | 1,3 %                                  |
|  | Fonds recueillis pour les hôpitaux pour enfants   | 5,1 millions \$                      | 4,6 millions \$                        |
|  | Dons à des organismes de bienfaisance où les employés ont travaillé bénévolement  | 220 500 \$                           | 249 500 \$                             |
| <b>Économique</b>  | Nombre d'employés   | 58 910                               | 58 204                                 |
|  | Rémunération et avantages sociaux des employés  | 4,6 milliards \$                     | 4,4 milliards \$                       |
|  | Total du financement autorisé à des entreprises au Canada   | 157,67 milliards \$                  | 131,04 milliards \$                    |
|  | Nombre d'entreprises au Canada autorisées à bénéficier du financement par emprunt   | 277 693                              | 260 428                                |
|  | Impôts payés ou à payer au Canada   | 1,64 milliard \$                     | 952,6 millions \$                      |
|  | Coût des biens et services achetés de fournisseurs au Canada  | 3,8 milliards \$                     | 3,6 milliards \$                       |
|  | Rendement total pour les actionnaires   | 13 % vs moyenne comparable de 10,7 % | 20,3 % vs moyenne comparable de 22,7 % |
|  | Dividende annuel par action   | 2,11 \$                              | 1,78 \$                                |
| <b>Environnemental</b>   | Consommation de papier par employé au Canada  | 8 829 pages                          | 9 236 pages                            |
|  | Voyages d'affaires <sup>3</sup>   | 56,1 millions de km                  | 70,9 millions de km                    |
|  | Pourcentage des clients de TD Canada Trust recourant aux opérations bancaires sans papier   | 24 %                                 | 20 %                                   |
|  | Nombre d'initiatives environnementales locales financées dans les collectivités au Canada   | 838                                  | 830                                    |

Chiffres qui s'appliquent aux exercices financiers (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre)

<sup>1</sup> Sondage interne Info TD. L'échelle d'évaluation de la satisfaction des employés varie de 1 à 5. Les chiffres illustrés pour chaque année correspondent aux sondages d'automne. Pour obtenir plus de détails, voir page 44.

<sup>2</sup> Résultats du Sondage sur la diversité et l'inclusivité auquel ont participé 23 000 employés au Canada. Le sondage a été mené pour la première fois en 2007.

<sup>3</sup> Voyages d'affaires au Canada, aux États-Unis (à l'exclusion de TD Banknorth) et au Royaume-Uni par l'intermédiaire de notre principale entreprise de gestion des déplacements.



## Faisons une différence ensemble

Lors d'une entrevue avec Ed Clark, nous avons voulu savoir comment, d'après lui, le Groupe Financier Banque TD pouvait contribuer à la fondation d'une société saine et prospère.

« En 2007, nous avons obtenu des résultats exceptionnels, et pas seulement des résultats financiers. Nous sommes devenus une société responsable jusque dans notre manière de faire des affaires — et notre prospérité actuelle et future en dépend. »

### Quel est le rôle de la responsabilité d'entreprise dans la stratégie globale de La Banque TD et dans sa viabilité future?

Nous l'avons dit et nous le répétons : Nous voulons que le Groupe Financier Banque TD se consolide et s'améliore au bénéfice des générations futures. Si nous ne portons attention qu'aux résultats financiers, nous n'y arriverons pas. Nous devons plutôt investir dans nos employés, nous diversifier, collaborer avec les collectivités pour parrainer les initiatives locales et mieux gérer notre impact environnemental. Nous sommes une société responsable et cela se voit dans notre manière de faire des affaires. C'est ainsi que nous assurerons la prospérité de La Banque TD et de nos collectivités maintenant et dans l'avenir.

### Où en est rendue La Banque TD dans la protection et la préservation de l'environnement?

Les Canadiens se préoccupent avant toute chose de la protection de l'environnement et nous partageons cette opinion. Nous voulons prendre part au débat public et contribuer intensément aux solutions. Dès le début de

2007, nous avons d'ailleurs publié une étude des Services économiques TD au sujet des solutions économiques pour la protection de l'environnement.

Nous reconnaissons néanmoins qu'une banque qui ne contrôle pas son exploitation risque de manquer de crédibilité si elle désire influencer les autres. Nous nous efforçons donc de comprendre en tout temps en quoi consiste notre empreinte environnementale, pour l'atténuer aussi rapidement que possible et pour que les activités que nous exécutons pour et avec nos clients soient écologiquement constructives.

Nous avons adopté les principes de l'Équateur, un ensemble de directives facultatives reconnues à l'échelle mondiale pour l'évaluation et la gestion du risque environnemental et du risque social lors de l'étude de projets de financement pour nos clients. Dans nos activités quotidiennes, nous appliquons de nombreuses solutions qui s'inspirent de la « feuille de route verte » de notre Cadre de gestion environnementale. Ces solutions comprennent notamment une réduction de la consommation d'énergie, des modes d'approvisionnement plus

écologiques, ainsi que le réacheminement et le recyclage des déchets. Nous avons enregistré d'excellents progrès, tout en sachant qu'il reste beaucoup à faire.

### Sur le plan de la diversité, quels progrès La Banque TD a-t-elle réalisés?

Notre engagement en faveur de la diversité détermine les méthodes que nous choisissons pour exercer nos affaires, aujourd'hui et dans l'avenir. C'est une des raisons pour lesquelles La Banque TD se distingue de ses concurrentes. Dans le cadre de notre culture de rendement, nous attendons de nos leaders qu'ils créent un climat où tous nos employés se sentent appuyés et ont l'occasion de se faire valoir. Pour nous, c'est non seulement la bonne manière d'agir, mais aussi un facteur critique dans la réalisation de notre objectif d'être une banque de premier plan en Amérique du Nord.

Notre programme d'action en matière de diversité exige notamment que nous mesurions les effets de plusieurs de nos initiatives antérieures. Notre Sondage sur la diversité et l'inclusivité indique que 86 % de nos employés, au Canada, croient que La Banque TD encourage la diversité dans le milieu de travail. Nous avons doublé le nombre d'employés des minorités visibles à l'échelon de la vice-présidence et aux échelons supérieurs, et celui des membres de notre réseau de la fierté des employés. Nous avons également haussé le nombre de femmes à l'échelle de la direction; le taux est passé de 22 % en 2005 à quelque 30 % aujourd'hui. Cela prouve que nous sommes sur la bonne voie et que nous avançons, mais nous savons que la tâche à accomplir reste considérable.

### En quoi consiste l'investissement de la Banque dans ses employés?

Nous savons que nous sommes redevables à nos employés pour nos succès et nous travaillons sans relâche à nous améliorer — nous réalisons de petits et de grands projets dans tous les domaines (financier, social, environnemental, etc.) pour donner à nos 58 000 employés le milieu de travail idéal qu'il recherche. Nous mesurons la satisfaction de notre clientèle, mais nous demandons régulièrement à nos employés de nous indiquer comment faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler. Nous accordons beaucoup

d'importance à leur opinion, au moment de prendre nos décisions. En 2007, nous avons consacré plus de 100 millions de dollars pour améliorer notre programme de rémunération et d'avantages sociaux et notre Régime d'épargne des employés, qui est maintenant le meilleur du secteur.

Nos accomplissements ont d'ailleurs été reconnus par des instances externes; nous sommes la seule institution financière à figurer parmi les meilleurs employeurs canadiens, selon le périodique *Canadian Business*.

### En quoi le Rapport sur les responsabilités 2007 se distingue-t-il des rapports antérieurs?

Nous faisons des efforts incessants pour démontrer que nous prenons au sérieux notre rôle d'une entreprise citoyenne responsable. Nous voulons être transparents et savoir assumer nos responsabilités — ces qualités sont intégrées dans notre culture d'entreprise et dans le profil de leadership que chacun de nos dirigeants doit faire sien.

C'est pourquoi nous avons apporté quelques innovations et améliorations au rapport de cette année. Nous avons adopté les plus récentes normes énoncées dans les directives visant les rapports d'entreprises sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI). Ce sont les règles internationales les plus utilisées lorsqu'il s'agit de faire état du rendement économique, environnemental et social sur une longue période. Elles nous permettront de comparer nos résultats et ceux de nos partenaires à ceux d'autres organismes internationaux qui respectent les indications de la GRI.

Nous rendons aussi compte, pour la première fois, de notre exploitation à l'échelle mondiale et particulièrement aux États-Unis; au cours de l'année, nous avons transformé notre filiale américaine TD Banknorth en société privée et annoncé notre intention d'acquérir la société Commerce Bancorp. Nous sommes convaincus que si nous voulons devenir un chef de file parmi les institutions financières nord-américaines, nous devons être une entreprise citoyenne responsable. Nous ferons état du rendement de nos établissements américains dans des rapports comme celui-ci à mesure que nous les intégrerons à nos résultats d'exploitation.

### À quoi peut-on s'attendre en 2008?

Les résultats remarquables que nous avons obtenus en 2007 dépassent le strict plan financier. À bien des points de vue, nous sommes sur une lancée et nous comptons aller encore plus loin.

Nous avons l'intention d'en faire davantage sur le plan de la diversité en 2008, notamment à l'égard des peuples autochtones, afin de profiter des meilleures ressources que nous offre la main-d'œuvre disponible.

En ce qui concerne notre Rapport sur les responsabilités, nous nous sommes fixé des objectifs précis en matière de gestion environnementale pour 2008 et nous rendrons plus complètement compte de nos activités internationales.

Nous pensons qu'il est de notre devoir envers les générations futures de faire du GFBTD une organisation plus importante et plus prospère, dans une société plus forte. Vous pouvez donc vous attendre à ce que nous continuions d'investir dans nos employés, dans des projets communautaires partout au pays et dans la protection de l'environnement. Quand nos résultats sont excellents, tous en profitent, et tout particulièrement les collectivités que nous servons.



Ed Clark  
Président et chef de la direction

# La Banque TD en bref

La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation **Groupe Financier Banque TD**. La Banque TD, qui a son siège social à Toronto, au Canada, est l'un des fournisseurs de services financiers parmi les plus importants et les plus dynamiques d'Amérique du Nord. Elle offre une gamme complète de produits et de services financiers à des clients partout dans le monde.

Notre vision est d'être une institution financière nord-américaine de premier plan mettant de façon intégrée l'accent sur la clientèle. La Banque TD augmente sans cesse ses revenus en misant sur des services de détail et sur des services bancaires en gros axés sur une équation risque/rendement transparente.

En 2007, La Banque TD a obtenu des résultats exceptionnels. Tous ses secteurs d'activité ont affiché une croissance de leurs revenus dans les deux chiffres. Le bénéfice par action rajusté a augmenté de 23 % et le rendement total pour les actionnaires, établi à 13 %, a dépassé la moyenne

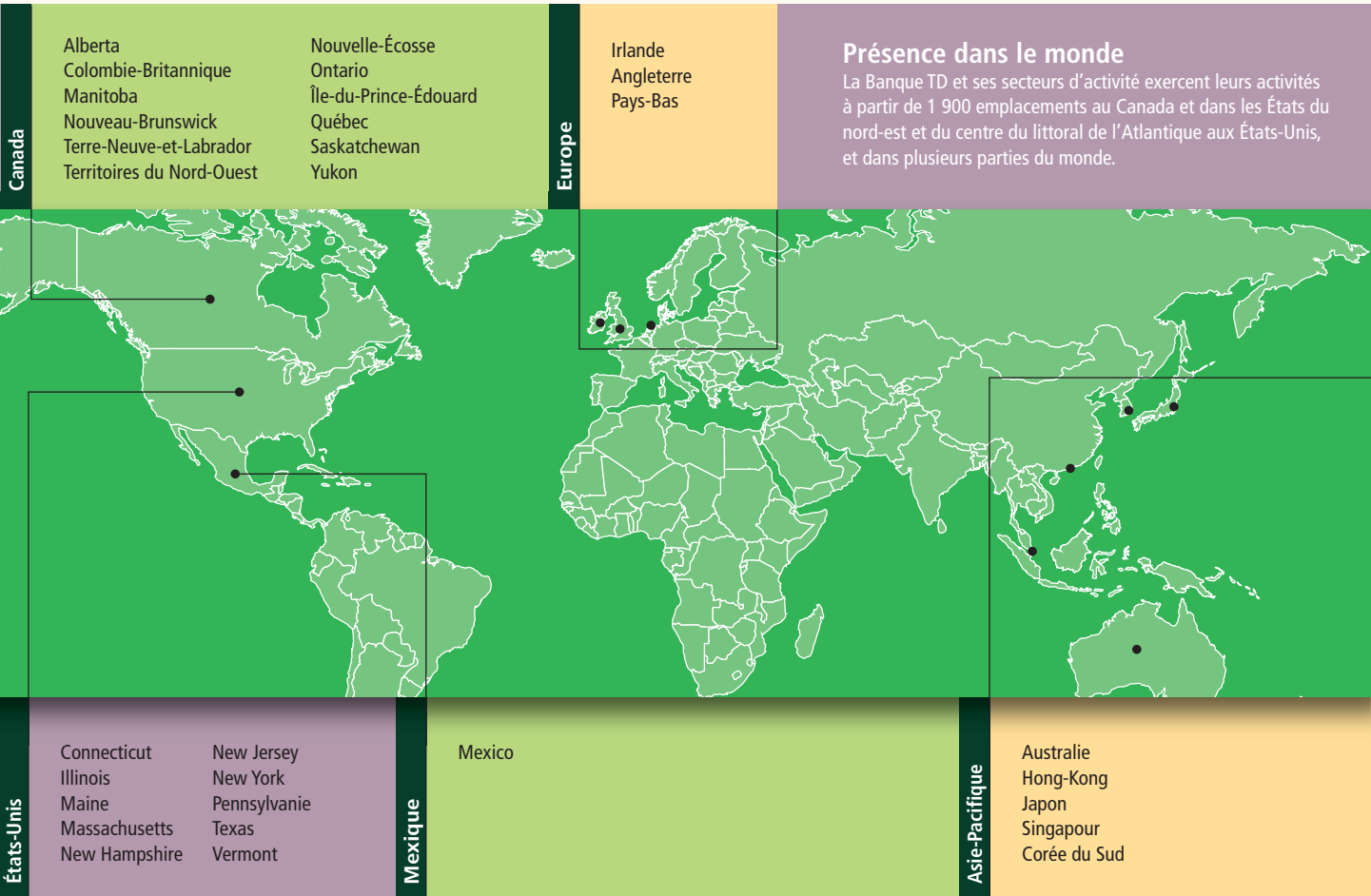
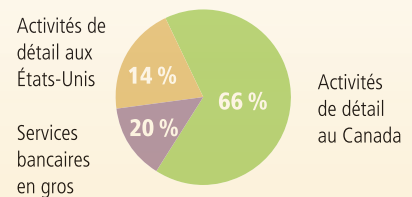
des grandes banques canadiennes. Au Canada et aux États-Unis, La Banque TD tire environ 80 % de son bénéfice des activités de détail et environ 20 % des services en gros.

En 2007, notre expansion aux États-Unis s'est intensifiée. Nous avons porté à 100 % notre participation dans TD Banknorth et nous avons effectué avec succès la transition des comptes des clients de TD Waterhouse USA vers la plateforme TD Ameritrade. La Banque TD a également annoncé son intention d'acquérir Commerce Bancorp, Inc. qui, combinée avec TD Banknorth et TD Canada Trust, donnerait à La Banque TD plus de 2 000 succursales et près d'un quart de billion de dollars en dépôts de détail — formant ainsi la première banque dotée d'une masse critique au Canada et aux États-Unis.

La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD », ainsi qu'à la Bourse de Tokyo.

Elle est une banque à charte assujettie aux dispositions de la *Loi sur les banques* (Canada). Pour obtenir plus de détails sur notre rendement financier, sur notre profil organisationnel et nos stratégies commerciales, veuillez consulter notre Rapport annuel 2007 aux actionnaires ([www.td.com/francais/ar2007](http://www.td.com/francais/ar2007)).

Composition supérieure du bénéfice tiré des activités de détail de La Banque TD, en 2007





## Nos activités — quatre principaux secteurs d'exploitation

### Services bancaires personnels et commerciaux au Canada

Ils englobent les services bancaires aux particuliers et aux entreprises que la Banque offre au Canada, les services de financement automobile et de prêt à la consommation à tempérament, ainsi que les activités mondiales dans le secteur de l'assurance (à l'exclusion des États-Unis). Sous la bannière **TD Canada Trust**, les activités de détail offrent un éventail complet de produits et services financiers à environ 11 millions de personnes et de petites entreprises. Les **Services bancaires commerciaux TD** répondent aux besoins des moyennes entreprises canadiennes en leur offrant une vaste gamme personnalisée de produits et de services financiers, de placement, de gestion de trésorerie et de commerce international, sans oublier les produits et les services bancaires courants. Sous les bannières **TD Assurance** et **TD Meloche Monnex**, la Banque propose un large éventail de produits d'assurance au Canada, notamment l'assurance habitation, automobile, vie et médicale ainsi que la protection de crédit sur les produits de prêts de TD Canada Trust.

### Gestion de patrimoine

Elle offre une vaste gamme de produits et de services de placement à une large clientèle de détail et institutionnelle diversifiée, sous diverses bannières. Gestion de patrimoine englobe plusieurs entités spécialisées dans les conseils, la distribution et la gestion d'actif, dont **TD Waterhouse**, **Fonds Mutuels TD** et **Gestion de Placements TD Inc.**

Par l'intermédiaire de ses canaux de courtage à escompte, Gestion de patrimoine sert les clients du Canada, des États-Unis et du Royaume-Uni. Aux États-Unis, **TD Ameritrade** — dans laquelle nous avons une participation d'environ 40 % — offre un éventail complet de services aux épargnants américains, y compris un programme de pointe pour les investisseurs actifs et des solutions à long terme. Au Canada, Courtage à escompte, Planification financière et Services aux clients privés répondent aux besoins de différents groupes de clients de détail pendant toute la durée de leur cycle de placement. Courtage à escompte est un chef de file de l'industrie pour ce qui est du prix et du service. Au terme de l'exercice, Gestion de patrimoine a des actifs administrés de 185 milliards de dollars et des actifs gérés de 160 milliards de dollars.

### Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

Ils englobent les services bancaires aux particuliers et aux entreprises que la Banque offre aux États-Unis. Sous la bannière **TD Banknorth**, la Banque offre des services financiers à plus de 1,5 million de ménages dans les États du nord-est et du centre du littoral de l'Atlantique aux États-Unis. L'entreprise, dont le siège social est situé à Portland, au Maine, et dont l'actif s'élevait à 59,7 milliards de dollars au 31 octobre 2007, offre des services bancaires commerciaux, d'agence d'assurances, de gestion de patrimoine et de financement hypothécaire de même que d'autres services financiers. Nous prévoyons l'expansion de nos services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis lorsque l'acquisition de Commerce Bancorp, Inc. aura été réalisée, en 2008. Cette acquisition devrait permettre d'ajouter environ 49 milliards de dollars US en biens corporels et 46 milliards de dollars US en dépôts dans les États du centre du littoral de l'Atlantique et en Floride.

### Services bancaires en gros

Ils servent une clientèle diversifiée, constituée de grandes entreprises, de gouvernements et de clients institutionnels dans les centres financiers clés partout dans le monde. Sous la bannière **Valeurs Mobilières TD**, les Services bancaires en gros offrent une vaste gamme de produits et services pour les placements et les marchés financiers, dont les suivants : prise ferme et distribution de nouvelles émissions d'actions et de titres de créance, prestation de conseils sur les acquisitions et les dessaisissements stratégiques, exécution d'opérations de négociation courantes et satisfaction des besoins de placement.

## Une banque de premier plan

- » Fondée en 1855
- » 14 millions de clients dans le monde servis par plus de 58 000 employés
- » Actif de 422,1 milliards de dollars (au 31 octobre 2007)
- » Une des dix plus grandes banques d'Amérique du Nord au titre de la capitalisation boursière
- » Parmi les 25 plus grandes banques commerciales des États-Unis au titre du total de l'actif (TD Banknorth)
- » Une des principales banques sur Internet dans le monde, avec plus de 4,5 millions de clients en ligne
- » Au premier ou au deuxième rang au Canada pour la plupart des produits bancaires de détail (TD Canada Trust)
- » Au premier rang au Canada pour le courtage à escompte en termes de part du marché (TD Waterhouse)
- » Au deuxième rang des banques au Canada pour les actifs détenus dans les fonds communs de placement et au quatrième rang dans l'ensemble de l'industrie (Fonds Mutuels TD)
- » Deuxième gestionnaire d'actifs au Canada avec des positions dominantes sur le marché au chapitre de la gestion de portefeuille active, quantitative et passive (Gestion d'actifs TD)
- » Au troisième rang au Canada pour l'assurance habitation et l'assurance auto individuelle (groupe TD Meloche Monnex)
- » Premier fournisseur au Canada au chapitre de l'assurance contre les maladies graves et du volume des primes d'assurance vie et d'assurance médicale directes (Groupe TD Vie)
- » Parmi les trois plus grands négociateurs au Canada : au premier rang pour la vente de blocs de titres et au deuxième rang pour la négociation de titres à revenu fixe et la souscription de titres à revenu fixe (Valeurs Mobilières TD)
- » Parmi les trois principales firmes de courtage en ligne des États-Unis (TD Ameritrade)

## Survol des responsabilités de l'entreprise

La collaboration à des projets avec une multitude de partenaires — comme le Mentoring Partnership Program de TRIEC — constitue pour La Banque TD une des façons de montrer son engagement à titre de société citoyenne active. À droite, M<sup>me</sup> Beth Grudzinski, vice-présidente, Diversité, lors d'un événement de TRIEC.



Nous sommes très fiers de notre engagement en matière de responsabilités de l'entreprise. En effet, nous comprenons depuis longtemps jusqu'à quel point la vitalité de notre organisation est fortement tributaire de la santé de la société dans son ensemble, y compris du bien-être de nos employés, de nos clients, de nos actionnaires et des collectivités que nous servons.

Dans cette section, nous traitons de notre façon d'aborder les responsabilités de l'entreprise : de nos solides principes directeurs aux normes sévères que nous nous imposons en vertu de notre Code de conduite. Nous croyons qu'une entreprise, en se comportant en bon employeur, bon voisin et bon citoyen, rehausse la fierté de ses employés, renforce son organisation et améliore la valeur à long terme pour les actionnaires.

### Notre approche

#### Notre définition des responsabilités de l'entreprise

À La Banque TD, les responsabilités de l'entreprise s'incarnent dans l'engagement d'intégrer les facteurs sociaux, économiques et environnementaux à nos objectifs à long terme, de façon à favoriser le bien-être actuel et futur de nos partenaires.

Voici ce que ces responsabilités comprennent pour nous :

- » Nos efforts visant à informer, à protéger et à servir les clients.
- » Les nombreuses façons par lesquelles nous investissons dans nos employés.
- » Les politiques et programmes en vigueur visant à protéger l'environnement.
- » Le rôle important dans la collectivité de La Banque TD et de ses employés.
- » Nos initiatives visant à favoriser et à refléter la diversité.
- » L'apport de La Banque TD au développement économique local.

Ce sont tous des éléments importants qui entrent en ligne de compte dans notre définition des responsabilités de l'entreprise. Ces dernières ne concernent pas uniquement ce que nous faisons, mais aussi la façon de procéder. Elles nous amènent à faire ce qu'il faut pour nos partenaires et, en les servant, à agir de façon intègre et respectueuse, à la fois dans notre milieu de travail et dans la collectivité.

- » Amélioration de nos rapports sur les responsabilités par l'application plus rigoureuse des lignes directrices pour la préparation des rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative.
- » Élargissement de la portée du présent rapport qui renferme maintenant les faits saillants de nos programmes et pratiques visant nos activités à l'extérieur du Canada.
- » Lancement d'une nouvelle page Web sur les responsabilités de l'entreprise sur le site td.com afin de permettre à nos partenaires d'en savoir plus sur les engagements, les pratiques et les initiatives de La Banque TD dans ce domaine.
- » Renforcement de notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise par d'autres améliorations des processus suivis par le conseil d'administration et ses comités de façon à consacrer plus de temps à la stratégie et à maximiser l'efficacité du conseil d'administration.



## Notre façon de gérer les responsabilités de l'entreprise

À La Banque TD, les responsabilités de l'entreprise sur les plans social, environnemental et économique sont gérées par l'ensemble de l'organisation. Par exemple, les pratiques en milieu de travail sont gérées par les équipes centrales et régionales des Ressources humaines, les pratiques en matière de protection de l'environnement sont encadrées par l'équipe des affaires environnementales et mises en œuvre par des groupes comme Gestion des immeubles, les Services de détail et les Services d'approvisionnement stratégique, et les politiques et processus relatifs à la protection des renseignements personnels des clients relèvent principalement du bureau de la protection des renseignements personnels.

Nous diffusons de l'information sur les responsabilités de l'entreprise au moyen de divers canaux de communication, notamment le présent rapport. L'information est principalement diffusée par le groupe Relations gouvernementales et communautaires de La Banque TD, qui recueille des renseignements à l'échelle de l'organisation et les diffuse auprès de nos partenaires.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite](http://td.com/francais/responsabilite)
- » [td.com/francais/ar2007](http://td.com/francais/ar2007)

## Conduite des affaires, éthique et intégrité

En tant qu'organisation soucieuse de ses responsabilités, La Banque TD est déterminée à mener ses activités dans le respect des normes les plus exigeantes sur le plan de l'éthique, de l'intégrité, de l'honnêteté, de l'équité et du professionnalisme — à tous égards, sans exception, et en tout temps. Pour réussir, nous devons absolument atteindre nos objectifs commerciaux, et la façon d'y arriver est tout aussi importante.

### Établir des normes élevées

Notre Code de conduite et d'éthique professionnelle nous aide à donner une place centrale à la culture de l'intégrité dans notre organisation. Le Code énonce les normes et les attentes qui s'appliquent à la façon dont nous traitons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents.

Des grandes décisions prises par notre conseil d'administration aux opérations de tous les jours dans nos succursales, il prévoit que toutes nos décisions et actions doivent d'abord se caractériser par la recherche de ce qui est bien, ce qui comprend le respect de la loi. Le Code aborde des questions comme la façon de traiter les conflits d'intérêts potentiels et la confidentialité de l'information et il stipule très clairement que les comportements incorrects de toute nature, y compris les pots-de-vin, la corruption ou les

opérations d'initié, ne seront tolérés en aucune circonstance.

Tous les ans, le Code fait l'objet d'un examen qui permet de déterminer si des mises à jour s'imposent. Chaque employé et chaque administrateur dans le monde entier est régi par les dispositions du Code et il doit confirmer chaque année qu'il respectera le Code et d'autres politiques essentielles de l'entreprise. Toute violation est considérée comme une infraction grave qui peut entraîner le congédiement, et les employés sont tenus de déclarer immédiatement toute violation dont ils pourraient être témoins.

### Politique sur le cadre des contrôles internes

La politique sur le cadre des contrôles internes de La Banque TD constitue la première et principale ligne de défense qui permet de protéger les employés, les clients et les actifs, et de prévenir et de déceler les erreurs et la fraude, y compris la corruption. La politique prévoit le recensement et l'évaluation constants des risques que doit affronter la Banque, tant internes qu'externes, et une autoévaluation des contrôles internes.

Des systèmes de sécurité complets sont établis afin de déceler les crimes à caractère financier, particulièrement la fraude. Chacun de nos secteurs d'activité fait l'objet d'examen périodiques par nos équipes de vérification interne qui évaluent de façon indépendante le type et l'ampleur des risques auxquels s'expose chaque secteur et l'efficacité des contrôles internes. Les risques pertinents touchant la corruption et la fraude font l'objet d'une évaluation dans le cadre de ce processus.

La Banque TD a mis à la disposition des employés et des autres partenaires une ligne directe de dénonciation leur permettant de signaler toute préoccupation relative à l'intégrité en matière de comptabilité et de contrôles internes ou de vérification. Nous avons aussi un processus de règlement des plaintes des employés, y compris un Bureau de l'ombudsman des employés, qui permet à ces derniers de signaler ce qu'ils considèrent comme un grave problème au travail. D'autres mesures qui soutiennent et favorisent une conduite des affaires responsable — comme nos politiques sur la protection des renseignements personnels et les mesures prises contre le blanchiment d'argent — sont abordées dans d'autres sections du présent rapport.

### Principes directeurs et principes en matière de leadership

Nos six principes directeurs (voir à la page suivante) définissent en partie ce que nous sommes et ce que nous cherchons à devenir en tant qu'entreprise. Nous croyons que la création d'une culture d'entreprise fondée sur de solides principes directeurs, de même que nos principes en matière de leadership qui expliquent ce que nous attendons de nos leaders, tant à l'intérieur de notre organisation que dans les collectivités où nous vivons et travaillons, nous permettront de nous

démarrer en tant qu'organisation soucieuse de ses responsabilités dans nos efforts constants afin de devenir la meilleure banque pour tous nos partenaires.

### Respect de la loi

En tout temps, nous respectons l'ensemble des lois et règlements des territoires où nous exerçons nos activités et nous nous efforçons de nous y conformer; de plus, nous suivons les meilleures pratiques et normes de l'industrie afin de garantir un comportement respectueux des principes pertinents. En 2007, aucun organisme de réglementation dans le monde n'a imposé d'amendes, de pénalités ou de sanctions importantes à La Banque TD pour non-respect des lois et règlements pertinents, et aucune action alléguant des comportements contraires à la concurrence, ou assimilables à ceux d'un monopole ou d'un trust, n'a été intentée contre nous.

## Nos principes en matière de leadership

Nos principes en matière de leadership sont un ensemble de caractéristiques qui définissent le leadership à La Banque TD et font en sorte que nos leaders sont redevables devant nos employés, nos actionnaires, nos clients et la collectivité en général.

- » Faire une différence
- » Préparer l'avenir
- » Inspirer la volonté de gagner
- » Travailler efficacement en équipe
- » Démontrer de la transparence
- » Manifester un excellent jugement
- » Faire preuve d'une intégrité inébranlable

## Nos principes directeurs

### Axer nos efforts sur la clientèle

- » Apprenez à connaître vos clients.
- » Appliquez-vous à comprendre leur point de vue.
- » Travaillez dans une optique d'intégration afin de répondre aux besoins financiers de vos clients.
- » Protégez les renseignements personnels de vos clients.

### Connaître nos affaires

- » Sachez ce qui rend votre activité rentable.
- » Sachez comment les autres sociétés de La Banque TD peuvent aider vos clients.
- » Tenez-vous au courant de ce qui se passe dans votre secteur.
- » Élaborez des stratégies et des moyens d'action ciblés qui cadrent avec les objectifs de La Banque TD.
- » Excellez dans votre travail.

### Nous respecter mutuellement

- » Traitez votre prochain comme une personne intelligente et importante.
- » Communiquez d'une manière directe et honnête.
- » Soulignez les réussites.
- » Réflétez la diversité des collectivités que nous servons.
- » Encouragez les discussions enrichissantes.

### Rehausser notre marque

- » Agissez avec intégrité.
- » Saisissez l'importance de la réputation de La Banque TD et des risques qui y sont rattachés, et traitez sa réputation comme la vôtre.
- » Soyez un chef de file en matière de gouvernance.
- » Apportez un soutien aux collectivités où nous exerçons nos activités.

### Exécuter notre travail avec le souci de l'excellence

- » Utilisez nos ressources avec discernement pour mettre en œuvre la stratégie de la Banque et celle des secteurs d'activité.
- » Améliorez continuellement les processus.
- » Éliminez les obstacles qui entravent l'excellence.
- » Encouragez le travail d'équipe.
- » Reconnaissez sans tarder les erreurs et corrigez-les.

### Accroître la valeur pour les actionnaires

- » Produisez des résultats financiers constants et croissants.
- » Souscrivez à nos stratégies et à nos principes.
- » Concentrez-vous sur le rendement — appréciez les excellents employés, récompensez les chefs de file qui encouragent le perfectionnement de leur équipe et haussez constamment les normes de rendement.

## Gouvernance d'entreprise

Pour respecter notre engagement en matière d'intégrité et de comportements respectueux des normes, et afin de représenter le mieux possible les intérêts des actionnaires, nous insistons fortement sur une bonne gouvernance d'entreprise.

Le conseil d'administration et la direction de La Banque TD se sont engagés à assumer le leadership en matière de gouvernance d'entreprise. Nos politiques et pratiques dans ce domaine sont conçues dans l'optique de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et de créer de la valeur à long terme pour eux. Les politiques et les pratiques de la Banque respectent, voire dépassent, nos obligations légales. Nous sommes continuellement à l'affût de toutes les nouvelles règles proposées et nous modifions nos politiques et nos pratiques pour respecter toute nouvelle obligation. En 2007, La Banque TD a obtenu une reconnaissance externe parce que ses nombreuses pratiques de gouvernance répondent aux exigences les plus élevées (voir l'encadré).

Voici certaines de nos pratiques en matière de gouvernance :

- » Nous avons un président du conseil d'administration solide et indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance.

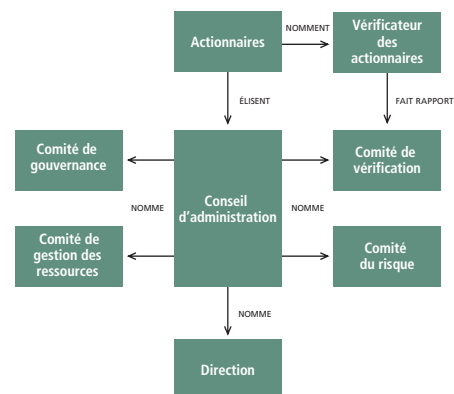
- » Le conseil d'administration surveille la direction, examine et autorise de façon continue les solutions de rechange et les plans stratégiques et approuve toutes les grandes recommandations visant la stratégie et les politiques de La Banque TD.
- » Le conseil d'administration est chargé de montrer la voie à suivre en matière d'intégrité et de conformité dans l'ensemble de La Banque TD.
- » Le conseil d'administration, ses comités, les présidents des comités et son président agissent selon des chartes consignées dans des documents qui précisent leurs responsabilités.
- » Le conseil d'administration se renouvelle continuellement en intégrant des candidats de haut calibre qui possèdent des compétences et une expérience diversifiées.
- » Le comité de vérification du conseil d'administration, et non la direction, est responsable des relations avec le vérificateur nommé par les actionnaires.



#### Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/gouvernance/index.jsp](http://td.com/francais/gouvernance/index.jsp)
- » [td.com/francais/ar2007/index.jsp](http://td.com/francais/ar2007/index.jsp)

## Aperçu de la structure de gouvernance de La Banque TD



## Nos partenaires

La Banque TD a de nombreux partenaires, notamment : les clients, les employés, les actionnaires, les collectivités, les gouvernements et les fournisseurs. Nous attachons une grande valeur à nos relations avec chacun de ces groupes et nous travaillons fort pour répondre à leurs besoins diversifiés.

L'exercice de nos activités dans l'intérêt de tous nos partenaires est un processus constant de recherche de l'équilibre et il évolue constamment.

C'est pourquoi nous consultons périodiquement et activement nos partenaires et nous les écoutons. Nous croyons que des relations ouvertes et respectueuses de part et d'autre sont des éléments essentiels à la réussite à long terme de La Banque TD. Nous sommes fiers d'être un bon partenaire des autres membres de la collectivité et, pour cette raison, l'engagement approfondi à l'égard des partenaires fait tout simplement partie de notre mode de fonctionnement habituel.

La Banque utilise divers moyens pour sceller cet engagement auprès des partenaires — rencontres individuelles, sondages, collaboration, affiliation à des organisations et autres formes de dialogue, de communication et de participation. Ces efforts nous aident à recenser les problèmes et les attentes importants pour chaque groupe de partenaires.

| Groupe de partenaires  | Principal centre de responsabilité à La Banque TD (Canada)  | Mécanismes d'engagement et canaux de rétroaction (Canada)  |
|--|---|--|
| <b>Collectivités et société en général</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Organismes de bienfaisance</li> <li>» Organismes sans but lucratif</li> <li>» Membres de la collectivité</li> </ul>          | Service des relations gouvernementales et communautaires. Rapports périodiques au conseil d'administration.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Consultations et réunions</li> <li>» Collaboration avec les groupes communautaires, les écoles, les bibliothèques publiques, etc.</li> <li>» Acquisition du statut de membre/affiliations</li> <li>» Bénévolat des employés</li> <li>» Sensibilisation (p. ex., programmes de mentorat)</li> <li>» Bourses d'études</li> </ul>  |
| <b>Environnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ensemble des gens et des entreprises</li> <li>» Organismes voués à la défense de l'environnement</li> </ul>  | Chef de groupe, Activités de la Société; responsabilités partagées entre divers services de l'organisation. L'équipe des affaires environnementales, en collaboration avec Activités de la Société, est chargée de la conception et de la mise en œuvre de notre système de gestion de l'environnement. Rapports périodiques au comité du risque du conseil d'administration. | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Collaboration et dialogue avec les organismes environnementaux</li> <li>» Acquisition du statut de membre/affiliations</li> <li>» Fondation TD des amis de l'environnement</li> <li>» Sondages</li> </ul>   |
| <b>Clients</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Particuliers et familles</li> <li>» Petites, moyennes et grandes entreprises</li> <li>» Gouvernements</li> <li>» Organismes sans but lucratif</li> </ul> | Divers secteurs d'exploitation responsables de leurs clients respectifs. Rapports périodiques au conseil d'administration.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Indice d'expérience de la clientèle</li> <li>» Recherche par la Voix du client</li> <li>» Rétroaction avec le centre de service à la clientèle et le Bureau de l'ombudsman TD</li> <li>» Processus de résolution des problèmes</li> <li>» Groupes de discussion</li> <li>» Rétroaction chaque jour</li> </ul>   |
| <b>Employés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Employés à temps plein</li> <li>» Employés à temps partiel</li> </ul>   | Service central des ressources humaines et services des ressources humaines et gestionnaires de personnel dans l'ensemble de La Banque TD. Rapports périodiques au comité des ressources humaines du conseil d'administration.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sondage Info TD à l'échelle de l'entreprise (deux fois par année)</li> <li>» Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi</li> <li>» Processus de rétroaction 360 degrés pour les directeurs</li> <li>» Processus de règlement des plaintes</li> <li>» Bureau de l'ombudsman des employés</li> <li>» Groupes de discussion</li> <li>» Processus d'examen approfondi du rendement du personnel</li> <li>» Entrevues annuelles des RH avec tous les employés</li> </ul> |
| <b>Actionnaires/investisseurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Particuliers</li> <li>» Institutions</li> </ul>   | Ensemble des secteurs d'exploitation et des services du siège social de La Banque TD, sous la direction du président et chef de la direction et la supervision du conseil d'administration et de ses comités.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Consultations individuelles et en groupes</li> <li>» Manifestations et réunions visant les investisseurs</li> <li>» Assemblée générale annuelle</li> <li>» Communications par courrier, téléphone, courriel</li> <li>» Sondages auprès des partenaires</li> </ul>   |
| <b>Autres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Fournisseurs</li> <li>» Gouvernements</li> <li>» Organisations non gouvernementales</li> <li>» Public en général</li> </ul>                               | Responsabilités partagées entre divers services, notamment Affaires internes et publiques, Conformité, Services économiques TD, Services d'approvisionnement stratégique, et l'ensemble des secteurs d'exploitation.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Participation à des initiatives intéressant de nombreux partenaires</li> <li>» Acquisition du statut de membre/affiliations</li> <li>» Relations permanentes avec les fonctionnaires municipaux, provinciaux et fédéraux</li> <li>» Sondages auprès des partenaires</li> <li>» Partenariats en recherche</li> <li>» Partage des meilleures pratiques (participation à des conférences, colloques, etc.)</li> <li>» Dialogue sur les questions citoyennes</li> </ul>             |

## Questions prioritaires en 2007

Voici les questions prioritaires à l'ordre du jour des responsabilités de La Banque TD en 2007 :

- » **Environnement** : Les questions relatives à l'environnement modifient le contexte et les facteurs de réussite pour nos clients, employés et fournisseurs, ainsi que pour La Banque TD elle-même, en créant à la fois des occasions et des risques. Nous croyons qu'en tirant profit de ces occasions et en gérant ces risques, tous les intervenants produiront des avantages multiples pour la société dans son ensemble et la Banque elle-même, notamment un environnement plus sain, des progrès sociaux et de nouveaux produits et services pour nos clients et partenaires, tous des éléments avantageux pour la réussite à long terme de notre organisation et la valeur pour les actionnaires. Voir pages 22 à 31.
- » **Lieu de travail** : Nous faisons d'énormes efforts pour que La Banque TD soit un endroit où il fait bon travailler. C'est en effectuant des

améliorations — petites et grandes — que nous nous rapprochons chaque jour de notre objectif, soit être la meilleure banque. En 2007, nous avons continué à réaliser des progrès sur cette voie. Voir pages 40 à 49.

- » **Jouer un rôle dans nos collectivités** : Redonner à nos collectivités — et trouver des façons nouvelles et innovatrices de le faire — voilà encore une source de fierté qui permet à La Banque TD et à ses employés de se distinguer des autres partout dans le monde. Voir pages 12 à 21.
- » **Diversité** : Le bien-fondé de la diversité n'est plus à démontrer : meilleures relations avec les partenaires, prise de décisions plus éclairées et recrutement à partir de chaque bassin de talents afin d'avoir les meilleurs employés. Au Canada, nous avons adopté une importante stratégie en matière de diversité, car nous cherchons à refléter et à appuyer la riche diversité du pays. Le Conseil de la diversité de la direction (CDD), regroupant des cadres supérieurs de toute

l'organisation, s'est concentré sur cinq priorités en 2007 et en a ajouté récemment une sixième pour 2008 (voir le tableau ci-dessous).

Pour en savoir plus, consultez les sections « Collectivités et société » (pages 16 et 17), « Nos clients » (pages 37 à 39) et « Nos employés » (pages 45 et 46).

- » **Diffusion de renseignements** : La bonification de la diffusion de renseignements sur les responsabilités de l'entreprise a été un objectif important de l'exercice qui vient de s'écouler; nos efforts ont été orientés par les commentaires de nos partenaires et l'évolution des pratiques que doivent respecter les entreprises. Nous avons créé une page Web sur les responsabilités de l'entreprise à l'automne 2007 et un portail unique contenant de l'information connexe. Le présent rapport lui-même représente un autre progrès dans la prise en compte par La Banque des dernières normes internationales en matière de diffusion de l'information. Voir page 54.

## Leadership, priorités et objectifs en matière de diversité (Canada)

|  | Présidé par :  | Mandat   |
|--|--|--|
| Conseil de la diversité de la direction (CDD)  | Bill Hatanaka<br>Chef de groupe, Gestion de patrimoine<br>et président et chef de la direction,<br>TD Waterhouse Canada Inc. | Se faire le porte-parole de la diversité à La Banque TD, lancer des initiatives à l'échelle de l'organisation et s'assurer que la diversité fait partie intégrante de nos plans d'affaires de façon à faire une différence à long terme. |
| Priorités  | Sous-comité du CDD présidé par :   | Objectifs <sup>1</sup>   |
| Élaborer un programme pour les personnes handicapées   | Tim Hockey<br>Chef de groupe, Services bancaires personnels<br>et coprésident, TD Canada Trust                               | Faire en sorte que les personnes handicapées reconnaissent La Banque TD comme un employeur et une banque de choix.   |
| Améliorer l'environnement actuel et s'assurer qu'il favorise l'intégration des employés et clients de la communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres (GLBT) | Paul Douglas<br>Vice-président à la direction,<br>Services bancaires aux entreprises   | Faire en sorte que La Banque TD soit reconnue comme un employeur et une banque de choix parmi les employés et clients de la communauté GLBT.   |
| Accroître les occasions de leadership pour les membres des minorités visibles  | Satish Rai<br>Premier vice-président, Gestion d'actifs TD  | Accroître la représentation des membres des minorités visibles aux niveaux supérieurs de la Banque et faire reconnaître cette dernière comme un employeur de choix.  |
| Accroître les occasions de leadership pour les femmes  | Colleen Johnston<br>Chef de groupe, Finances et chef des finances  | Faire partie des trois premières banques en ce qui concerne la représentation des femmes à la vice-présidence et aux postes supérieurs.  |
| Être au service de collectivités diversifiées  | Dominic Mercuri<br>Premier vice-président et chef du marketing   | Faire en sorte que La Banque TD soit la banque de choix pour les collectivités sud-asiatiques, coréennes et autres en augmentant le nombre de clients qui en proviennent.  |
| Accroître les occasions pour les Autochtones <sup>2</sup>  | Kerry Peacock<br>Premier vice-président, région du Pacifique,<br>TD Canada Trust   | Les initiatives en cours de La Banque TD seront regroupées en 2008, et les objectifs stratégiques seront définis d'ici la fin de l'exercice.   |

<sup>1</sup> Objectifs à atteindre d'ici la fin 2008 dans le cadre de notre plan de trois ans sur la diversité.

<sup>2</sup> Nouvelle priorité ajoutée en novembre 2007.

## Principales affiliations

La Banque TD joue un rôle actif dans la société. Nous participons aux activités de bon nombre d'organisations liées aux affaires, aux politiques publiques et à la vie communautaire.

Par exemple, la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, le Boston College Center for Corporate Citizenship, l'Association des banquiers canadiens, l'American Bankers Association, l'Environmental Bankers Association, la Chambre de commerce du Canada et l'Initiative de financement du Programme pour l'environnement des Nations Unies. Ce type de participation nous permet d'échanger des idées avec d'autres et de demeurer au fait de l'évolution des normes en matière de comportement des entreprises et des questions que nos partenaires jugent importantes. On peut trouver sur notre site Web une liste des principales organisations dont nous sommes membres.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/affiliation.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/affiliation.jsp)

## Prix et reconnaissance

Les résultats que nous obtenons pour le compte de nos clients sont le meilleur baromètre de notre réussite, mais nous sommes également fiers de la reconnaissance que nous avons obtenue de la part d'analystes de l'industrie, de nos pairs et de publications sectorielles. Ces prix et cette reconnaissance récompensent le dévouement des employés de La Banque TD, qui travaillent très fort pour le compte de nos partenaires, et ils montrent bien nos efforts incessants pour devenir la meilleure banque et une organisation citoyenne de premier plan. Les prix et la reconnaissance que nous avons obtenus en 2007 sont mentionnés tout au long du présent rapport.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/recognition\\_2007.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/recognition_2007.jsp)

Voici certaines de nos grandes priorités pour l'année qui vient :

- » **Diffusion de renseignements sur les responsabilités de l'entreprise** : Améliorer constamment nos pratiques en matière de diffusion de l'information, notamment en continuant à mieux traiter nos activités dans l'ensemble de la planète et en appliquant de façon plus rigoureuse les lignes directrices pour la préparation des rapports de durabilité.
- » **Rendement relatif aux responsabilités de l'entreprise** : Continuer à faire des affaires selon les normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées et renforcer nos pratiques et notre rendement en matière sociale et environnementale dont on peut lire des comptes rendus tout au long du présent rapport.
- » **Engagement à l'égard des partenaires** : Continuer à écouter nos divers partenaires et à bâtir de solides relations avec eux.

« Je suis également fier des progrès réalisés par La Banque TD pour intégrer ses responsabilités sociales au cœur même de ses activités. Nous aspirons à devenir une organisation socialement responsable, engagée et soucieuse du mieux-être de la collectivité. Pour nous, assumer nos responsabilités sociales, c'est faire des affaires de manière éthique, équitable et transparente, ce qui comprend être respectueux de l'environnement, contribuer à enrichir nos collectivités et la société, et promouvoir le bien-être de nos employés. »

John Thompson, président du conseil d'administration

## Prix et distinctions reçus en 2007

- » Meilleure politique sur la divulgation de renseignements selon l'*Investors Relations Magazine*.
- » Selon la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance, meilleures pratiques en ce qui concerne les lignes directrices sur l'actionnariat des administrateurs et des dirigeants, l'évaluation du rendement des administrateurs et les liens entre le rendement de l'entreprise et la rémunération des dirigeants.





## Collectivités et société

Faire une différence positive dans la vie des enfants et des jeunes — comme ces enfants d'un quartier pauvre de Toronto qui participent à un camp de jeunes — est au cœur de notre programme Contribution à la collectivité.

À La Banque TD, nous croyons que notre participation à la vie de la collectivité n'est pas qu'une responsabilité à assumer, elle est aussi une composante essentielle de l'avenir et de la durabilité de notre organisation. Nous avons comme objectif de contribuer au succès des collectivités où nous exerçons nos activités.

Dans la présente section, nous donnons des exemples d'activités qui, à notre avis, font une différence importante dans le renforcement de nos collectivités tout en améliorant la vie de ceux qui nous entourent.

### Notre approche

#### Faire une différence — Ensemble

Notre appui à la collectivité revêt de nombreuses formes. La Banque TD verse chaque année des millions de dollars à un vaste éventail d'organismes de bienfaisance et d'organismes sans but lucratif méritoires qui travaillent sans relâche afin d'améliorer nos collectivités. En fait, La Banque TD est l'une des principales sociétés donatrices du Canada et elle continue à dépasser la norme proposée par Imagine Canada qui encourage les entreprises canadiennes à verser au moins 1 % de leurs profits avant impôts en dons de charité.

Mais pour nous tous à La Banque TD, nos programmes communautaires ont une portée bien plus grande que les montants directement investis. En effet, le bénévolat de nos employés qui mettent la main à la pâte, les partenariats avec la collectivité, le partage de nos ressources et de notre expertise de même que la commandite d'organisations communautaires font partie

intégrante de notre effort visant à exercer un impact positif, effort inspiré par notre philosophie *Faisons une différence ensemble*.

Les clients de La Banque TD jouent aussi un rôle important en soutenant nos programmes communautaires et en donnant généreusement dans le cadre de nos campagnes de financement.

#### Mettre l'accent sur trois piliers fondamentaux

La Banque TD soutient un vaste éventail de causes, mais concentre ses investissements dans la collectivité sur trois principaux piliers : la santé des enfants, l'éducation et l'alphabétisation, et l'environnement. Toutes les recherches effectuées et tous les commentaires reçus nous disent que nos partenaires jugent ces questions importantes, et nous estimons que, grâce à cet appui ciblé, nous pouvons offrir à la société des résultats durables et concrets dans ces domaines.

Cet accent placé sur les trois piliers est le principal moteur de notre programme Contribution à la collectivité au Canada. Les entreprises de La Banque TD à l'extérieur du Canada soutiennent aussi des programmes axés autour de ces trois domaines. Par l'intermédiaire de nos secteurs d'activité, nous avons aussi pris des engagements à l'égard d'autres problèmes précis qui revêtent une importance particulière dans des collectivités

- » Nous avons remis plus de 40 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif dans le monde, y compris 32,6 millions de dollars au Canada.
- » En plus des dons de La Banque TD, les employés ont fourni plus de 12,4 millions de dollars à l'échelle mondiale, par l'intermédiaire de dons personnels et de campagnes de financement, de même qu'un nombre incalculable d'heures de bénévolat dans la collectivité.
- » Nous avons confié à des cadres supérieurs au Canada le rôle de porte-parole dans les dossiers de la santé des enfants, de l'éducation et de l'alphabétisation, ainsi que de l'environnement afin de mieux faire connaître ces domaines d'intervention de notre programme Contribution à la collectivité.
- » Nous avons accordé près de 4,5 millions de dollars en bourses d'études à l'échelle de l'Amérique du Nord.
- » Nous avons remis des livres de lecture à plus de 485 000 élèves de première année pendant la Semaine canadienne du livre pour enfants TD.
- » Nous avons recueilli 5,1 millions de dollars au profit du Réseau Enfants-Santé.



régionales et locales. Au Canada, la diversité en est un exemple. Aux États-Unis, la démarginalisation économique et la revitalisation des collectivités constituent les domaines sur lesquels insiste la TD Banknorth Charitable Foundation. TD Banknorth gère un programme complet de dons à la collectivité; en 2007, elle a effectué des dons de charité dans huit États.

### Nous tirons notre force de nos collectivités

Nous prenons une décision d'affaires éclairée qui consiste à jouer un rôle de premier plan dans la collectivité. Les entreprises qui réussissent doivent évoluer dans une société saine, et dynamique et nos investissements ainsi que notre engagement dans la collectivité font partie des moyens d'obtenir ce résultat.

Par notre engagement, nous cherchons aussi à répondre aux attentes des partenaires de La Banque TD. En effet, à la fois nos propres recherches et les études externes révèlent que les clients et le public en général s'attendent à ce que nous redonnions aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. En effet, le degré de soutien à la collectivité est l'un des facteurs importants dont les clients tiennent compte au moment de choisir une banque. Des sondages effectués auprès des employés révèlent aussi que ces derniers sont fiers des activités de La Banque TD dans la collectivité, ce qui les incite à faire preuve d'un engagement plus grand et à offrir un rendement accru, ce qui, en bout de ligne, profite aux actionnaires.



#### Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/index.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/index.jsp)
- » [tdbanknorth.com/community/our\\_community.html](http://tdbanknorth.com/community/our_community.html)

### Santé des enfants

La Banque TD soutient les hôpitaux pour enfants et les programmes communautaires qui se consacrent à l'amélioration du bien-être des jeunes. M. Tim Hockey, chef de groupe, Services bancaires personnels et coprésident de TD Canada Trust, est le porte-parole de la haute direction qui accroît la visibilité de ce pilier de nos activités dans la collectivité au Canada.

### Faire équipe avec les hôpitaux pour enfants

Les hôpitaux pour enfants jouent un rôle essentiel dans les soins donnés aux patients les plus vulnérables. C'est pourquoi nous appuyons avec enthousiasme et depuis longtemps des hôpitaux et des fondations pour enfants de premier plan qui sont rattachés au Réseau Enfants-Santé (The Children's Miracle Network).

Au Canada, nous avons créé le Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants afin de recueillir des fonds au profit du Réseau Enfants-Santé. Toute l'année, nous organisons des campagnes de sensibilisation, et les employés offrent leur

| Dons de charité au Canada (en millions de dollars) |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 2007           | 2006           | 2005           |
| Dons en argent                                     | 32,0 \$        | 30,0 \$        | 25,2 \$        |
| Dons en nature*                                    | 0,6            | 3,0            | 2,3            |
| <b>Total des dons de la Banque</b>                 | <b>32,6 \$</b> | <b>33,0 \$</b> | <b>27,5 \$</b> |

\* Biens et équipement donnés à des organismes communautaires.

temps pour recueillir des fonds qui permettront d'acheter de l'équipement essentiel pour la survie des patients et d'améliorer les soins aux patients et la recherche médicale. Afin d'encourager l'engagement des employés et des clients, nous avons également établi un programme de dons mensuels par virement automatique dans le cadre duquel La Banque TD verse l'équivalent des dons jusqu'à concurrence de un million de dollars par année, ce qui en améliore l'efficacité. Au 31 octobre 2007, 54 184 clients faisaient un don mensuel au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants; ils avaient versé 1,8 million de dollars en 2007, une hausse de 14 % comparativement à 2006. En 2007, nos dons combinés se sont élevés à 5,1 millions de dollars, pour un total de plus de 27,1 millions de dollars depuis le début de notre appui au Réseau Enfants-Santé en 1994.

Aux États-Unis, TD Banknorth finance aussi le Children's Miracle Network, de même que des hôpitaux et établissements médicaux destinés à assurer le bien-être des enfants (plus de détails à la page suivante).

### Soutenir la santé physique et mentale des enfants

Convaincue qu'il faut appuyer les mesures proactives de prévention en santé qui ciblent les jeunes dans le but de prévenir les problèmes de santé qui plus tard peuvent altérer la qualité de vie, La Banque TD a remis 156 666 \$ en 2007 à deux programmes canadiens sans pareils, Pensez d'abord — Pour les enfants TD et Nos enfants et le stress.

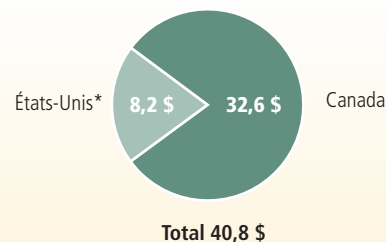
Afin de réduire le nombre de lésions au cerveau et à la moelle épinière chez les enfants, qui sont pourtant faciles à éviter, nous appuyons depuis longtemps le programme Pensez d'abord — Pour les enfants TD. Créé par le Dr Charles Tator, neurochirurgien réputé, ce programme national aide les enfants, de la garderie à la deuxième année du secondaire, à acquérir les principes de base qui leur permettent de jouer en toute sécurité. Étant donné que plus de 50 % des 11 000 écoles primaires utilisent cet outil, nous aidons à réduire les ravages de la principale cause de décès chez les jeunes jusqu'à l'âge de 25 ans.

La recherche montre que les jeunes enfants sont souvent victimes de niveaux de stress inquiétants qui peuvent entraîner de graves problèmes de santé ou des difficultés à l'école. Pour régler ce problème dont l'existence est rarement reconnue, La Banque TD est devenue le principal commanditaire du programme Nos enfants et le stress, un programme d'éducation des parents

### Prix et distinctions en 2007

- » Gagnant du programme de l'entreprise la plus efficace dans le cadre des Business for the Arts Awards du *Globe and Mail*. Chaque année, les organismes sans but lucratif du domaine des arts dans tout le Canada mettent en nomination les grandes et petites entreprises. La Banque TD a été choisie par le Tafelmusik Baroque Orchestra à cause de son soutien à de nombreux programmes artistiques et culturels, comme l'appui à des festivals de jazz et l'achat de billets de théâtre vendus à prix réduit aux jeunes.
- » Le groupe TD Meloche Monnex a été honoré par Centraide du Grand Montréal pour avoir fait preuve d'esprit d'innovation et d'excellence dans les dons à la collectivité, le bénévolat des employés et la satisfaction de besoins sociaux.

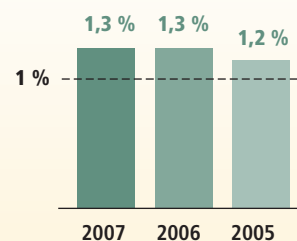
### Dons de charité en Amérique du Nord (en millions de dollars)



\* Dons de la Banque par l'intermédiaire de TD Banknorth Charitable Foundation et des Services bancaires en gros.

### Dépassement de la cible d'Imagine Canada de 1 % pour les dons des entreprises

Pourcentage des profits nationaux avant impôts remis à des organismes de bienfaisance\*



\* En 2007, selon une moyenne historique de cinq ans et avant 2007, selon une moyenne mobile de trois ans.

## Répercussions du programme Contribution à la collectivité en 2007

> 2 000

Organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif soutenus.

433 723

Enfants qui ont participé aux activités du Club de lecture d'été TD qui ont eu lieu dans 1 706 bibliothèques publiques.

485 000

Enfants de première année qui ont reçu un livre gratuit dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD, qui vise à encourager la lecture.

2 319 km

Rives nettoyées par plus de 50 000 bénévoles dans 1 240 emplacements au pays pendant le Grand nettoyage des rives canadiennes TD.

> 500

Étudiants en Amérique du Nord ayant profité de bourses d'études financées par La Banque TD.

2,6 millions

Enfants traités par des hôpitaux membres du Réseau Enfants-Santé au Canada qui reçoivent des millions de dollars en dons du Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants.

> 5 500

Écoles primaires du Canada qui éduquent les enfants au sujet de la sécurité en utilisant le matériel du programme Pensez d'abord— Pour les enfants TD.

3,48 millions

Canadiens ayant assisté aux grands festivals de jazz commandités par La Banque TD.

9 548

Participants aux cours dans la collectivité donnés par les employés de TD Banknorth afin de transmettre aux enfants des notions de base sur les finances, comme l'épargne et la gestion de l'argent.

mis en œuvre par la Fondation de psychologie du Canada qui aide les professionnels des soins de santé à organiser des ateliers de gestion du stress au profit des familles.

Dans le nord-est des États-Unis, TD Banknorth a remis 11 subventions d'une valeur totale de 233 000 \$ US à des programmes qui visent à améliorer la santé et le bien-être des enfants. Par exemple, dans le cadre d'un engagement de trois ans, une somme de 100 000 \$ US a été fournie pour permettre la construction du Morrison Development Center à Scarborough, au Maine, qui offrira éducation et soutien aux enfants souffrant d'une déficience développementale. Le Center for Grieving Children de Portland, au Maine également, qui offre un soutien aux enfants en deuil à la suite de la perte d'un être cher, a reçu 30 000 \$ US en 2007; nos employés jouent aussi un rôle actif au conseil d'administration de cette organisation.

TD Banknorth a aussi participé au financement du Cape Cod Free Clinic and Health Center de Barnstable, au Massachusetts, qui offre des programmes de soins pédiatriques aux enfants de familles non assurées et mal servies dans ce domaine, aux Children's Aid and Family Services du New Jersey qui offrent un soutien médical et clinique aux enfants en famille d'accueil à risque, qui sont victimes de violence et négligés et aux Child Health Services de Manchester, au New Hampshire, établissement qui offre un programme pédiatrique fournissant des services de soins de santé à de jeunes enfants membres de familles à faible revenu.

À Houston, au Texas, Valeurs Mobilières TD aux États-Unis a appuyé le Small Steps Nurturing Centre en tant que « commanditaire or », dans le cadre de sa campagne de financement Charity Energy Golf Classic qui s'est déroulée en octobre 2007. Financé uniquement par des dons privés, ce centre offre une éducation de qualité qui prépare les enfants à l'entrée à l'école primaire, tout en jetant les bases de leur apprentissage futur. Pendant toute l'année, le centre offre une éducation de qualité, le transport, des repas nourrissants, des fournitures scolaires et une thérapie sur le plan social et affectif à 83 enfants qui vivent dans des zones économiquement à risque du centre-ville de Houston.

Au Canada et aux États-Unis, nous remettons aussi des fonds à la Marche des dix sous, un organisme qui cherche à réduire les déficiences de naissance, les naissances avant terme et la mortalité infantile. Par exemple, TD Banknorth a versé en 2007 un don de 54 000 \$ US au profit de cet organisme.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/collectivite/childrens\\_health.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/childrens_health.jsp)

### Éducation et alphabétisation

Depuis de nombreuses années, La Banque TD soutient des initiatives en matière d'éducation et d'alphabétisation. Pour quelle raison? Nos partenaires nous ont dit que ce domaine leur tient à cœur, mais nous savons aussi que l'éducation

et l'alphabétisation sont la pierre angulaire d'une société prospère.

Le niveau d'éducation et le perfectionnement des compétences sont des conditions essentielles de la réussite de tous. Les recherches démontrent clairement, par exemple, que l'analphabétisme est le principal obstacle à la réussite des enfants, et cela s'explique surtout par l'accès limité aux livres et au matériel pédagogique. Nous participons à un vaste éventail d'initiatives visant à encourager et à intensifier la lecture chez les jeunes, qu'ils soient au tout début du processus ou sur la voie de l'éducation supérieure. M. Frank McKenna, président suppléant du Conseil, attire l'attention sur ce pilier important de nos programmes communautaires en tant que porte-parole de la haute direction de la Banque.

### Renforcer les habiletés en lecture pendant tout l'été

Étant donné que des recherches démontrent que les enfants qui ne lisent pas pendant les mois d'été peuvent voir leurs habiletés en lecture régresser considérablement, nous sommes fiers de notre principal programme en matière d'alphabétisation, le Club de lecture d'été TD. Mise en œuvre en collaboration avec Bibliothèque et Archives Canada et la Toronto Public Library, cette initiative unique encourage les enfants à se rendre à leur bibliothèque publique locale pour lire et participer à des activités amusantes pendant les vacances d'été. Comme l'indiquent les données suivantes, le programme a des effets bien réels : plus de 1 700 bibliothèques et plus de 430 000 enfants

ont participé dans la plupart des provinces; au cours de 2007, La Banque TD a versé 707 400 \$ au profit de ce programme.

### Stimuler l'imagination des enfants par le conte

Tous les mois de novembre, chaque élève de première année du pays reçoit un livre de contes canadien dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD. Organisé par le Canadian Children's Book Centre (CCBC) en collaboration avec les ministères de l'Éducation, les conseils et commissions scolaires et les bibliothèques, et entièrement financé par La Banque TD, le commanditaire officiel, ce programme innovateur de distribution annuelle de livres de grande envergure a pour but de susciter l'amour de la lecture chez les enfants, en leur offrant un livre bien à eux qu'ils apportent à la maison et lisent avec les membres de leur famille.

En novembre dernier, plus de 485 000 enfants ont reçu un exemplaire de l'excellent livre de contes *Le Zlouchk (The Zlooksh)* écrit par Dominique Demers. Dans le cadre de cette célébration annuelle de l'alphabétisation des enfants, La Banque TD et le CCBC ont remis pour une troisième année le Prix TD de littérature jeunesse canadienne qui encourage l'excellence dans les œuvres littéraires pour enfants. Sarah Ellis, auteur d'*Odd Man Out*, et André Leblanc, auteur de *L'Envers de la chanson : des enfants au travail 1850-1950*, ont obtenu chacun la somme de 20 000 \$, un des prix les plus importants dans le domaine de la littérature pour enfants au Canada.

### Faire de l'alphabétisation une priorité nationale

Depuis 2002, année où nous avons organisé le Forum TD sur le niveau de vie canadien, dans le cadre duquel des leaders des secteurs privé et public ont discuté et échangé des idées, La Banque TD encourage la discussion et la recherche sur des moyens concrets de développer les ressources humaines, le cadre social et le système économique du Canada.

Poursuivant ce travail, en septembre 2007, en collaboration avec nos Services économiques, M. Frank McKenna, de La Banque TD, a publié un rapport important sur l'état de l'alphabétisation au Canada et ses effets sur la productivité future du pays. Intitulé *L'alphabétisme compte : appel à l'action*, le rapport lance un appel afin que l'alphabétisation devienne de nouveau une priorité nationale afin de garantir que la main-d'œuvre canadienne possède les compétences qui lui permettront de réussir dans le contexte économique mondial actuel caractérisé par une grande compétitivité. Le Canada est généralement considéré comme une société dont le degré d'éducation et d'alphabétisation est élevé, mais le rapport a souligné le fait, peu connu, que près de 40 % des jeunes Canadiens, 50 % des adultes et

60 % des immigrants récents ne possèdent pas de compétences adéquates en alphabétisme.

### Promouvoir l'acquisition de compétences dans les domaines des finances et de l'économie

Le monde des services financiers est de plus en plus complexe, ce qui rend encore plus importante l'acquisition par les consommateurs de compétences dans les domaines financier et économique.

C'est pourquoi nous participons à des programmes d'acquisition de connaissances dans le domaine financier en Amérique du Nord, comme le programme scolaire Questions d'argent, une initiative de l'Association des banquiers canadiens. Aux États-Unis, les employés de TD Banknorth, en 2007, ont donné 290 cours à près de 10 000 jeunes dans les écoles, les YMCA/YWCA et les Boys and Girls Clubs. TD Banknorth a aussi soutenu 507 séminaires et ateliers sur l'acquisition de connaissances de base dans le domaine financier offerts par des organismes sans but lucratif, éducatifs et gouvernementaux, au profit à la fois des jeunes aux études et des adultes; ces séminaires et ateliers portaient sur des sujets variés : des opérations bancaires courantes à l'achat d'une maison en passant par le fonctionnement d'une petite entreprise.

La Banque TD est un des principaux soutiens de Jeunes Entreprises (JE) et de ses sections en Amérique du Nord. Grâce à un partenariat entre les entreprises, le monde de l'éducation et le gouvernement, Jeunes Entreprises offre dans des écoles des programmes d'études pertinents et motivants afin d'aider les jeunes à comprendre de quelle façon le choix de carrière débouche sur la réussite future. Au Canada, plus de 700 employés de La Banque TD ont fait du bénévolat en 2007 dans le cadre du programme Les Études : un choix économique (LEUCE) de JE, complétant ainsi l'injection de 233 000 \$ par La Banque TD. Nous jouons un rôle actif dans le programme LEUCE depuis plus de dix ans et des employés ont donné le cours dans des classes de deuxième année du secondaire partout au pays. Aux États-Unis, plus de 200 employés de TD Banknorth ont participé à divers programmes de sensibilisation de JE dans les écoles l'an dernier, en mettant l'accent sur la transmission de compétences utiles sur le marché à des jeunes provenant de ménages à revenus faibles et moyens.

### Investir dans nos jeunes leaders

Chaque année, de nombreux jeunes gens consacrent beaucoup de temps à de bonnes causes qui, dans leur milieu, leur tiennent à cœur, ce qui prouve que la génération montante possède la volonté et les outils qui lui permettront d'améliorer le monde qui les entoure. Admirant ces jeunes pour leur conduite exemplaire, nous accordons chaque année les Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire à 20 jeunes

## Plains feux

### Donner aux jeunes plus de moyens grâce à la technologie

Les dirigeants de Valeurs Mobilières TD étaient fiers de participer à une activité mémorable le 28 juin 2007. Dans le cadre de la cérémonie de remise des diplômes du **Computer Literacy Centre de Valeurs Mobilières TD**, dans le centre-ville de Toronto, un élève de l'école publique Nelson Mandela Park a reçu le 1000<sup>e</sup> don d'ordinateur fait au profit d'un jeune diplômé.

Le gagnant de 12 ans, un jeune réfugié, a déclaré fièrement qu'il utilisera son ordinateur pour faire ses devoirs et peut-être pour se préparer à une carrière dans l'enseignement. Il faisait partie des 48 enfants qui ont suivi un cours d'introduction de 33 heures en informatique; tous les participants ont reçu des ordinateurs personnels donnés et remis en état par des commanditaires privés, publics et individuels. Depuis que Valeurs Mobilières TD a participé avec la Yonge Street Mission à la création du programme, en 1999, plus de 2 400 enfants se sont inscrits à des cours offerts à des jeunes du primaire et du secondaire.

Voici un extrait de l'allocation de Barbara Walkden, directrice du développement de la Yonge Street Mission : « On ne peut pas sous-estimer l'influence positive du laboratoire d'informatique sur les enfants. Votre appui a véritablement créé des occasions stimulantes dans la vie de nombreux jeunes. »

exceptionnels de la dernière année de l'école secondaire (du cégep au Québec). Ce programme est reconnu comme l'un des plus prestigieux au pays; chaque bourse paie les frais de scolarité au complet, comprend 5 000 \$ par année pour les frais de subsistance et inclut un emploi d'été à La Banque TD pour une période maximale de quatre ans, soit une valeur totale pouvant atteindre 60 000 \$ par personne. Depuis 1995, le programme a attribué plus de 12 millions de dollars à 241 étudiants de toutes les régions du Canada qui ont vraiment fait bouger les choses dans un éventail énorme de domaines importants pour la collectivité.

Dans le but de favoriser le leadership, les services à la collectivité, l'activité physique et le développement des compétences chez les jeunes de 14 à 25 ans, nous nous sommes engagés à fournir un montant additionnel de 300 000 \$ au programme du Prix du Duc d'Édimbourg dans le cadre de la TD Waterhouse Investing in Youth Initiative, qui s'ajoute à notre engagement de 400 000 \$ déjà pris en 2005. Cette initiative nationale de sensibilisation dans les centres-villes favorisera la poursuite du programme international, créé par SAR le Prince Philip en 1956, au profit d'un plus grand nombre de jeunes, peu importe leur situation, afin de les aider à assumer leurs responsabilités à l'égard d'eux-mêmes et de leur collectivité.



## Autres bourses de La Banque TD

En plus des Bourses d'études TD Canada Trust pour le leadership communautaire, La Banque TD a aussi versé plus de deux millions de dollars en 2007 à l'égard de divers programmes de bourses d'établissements d'enseignement postsecondaire afin d'aider les étudiants à assumer les coûts élevés de l'éducation. En voici quelques exemples :

- » En reconnaissance du fait qu'il y a globalement peu de femmes occupant des postes de direction supérieurs et que les femmes ne représentent que 36 % des étudiants inscrits dans les écoles de commerce du Canada, La Banque TD a annoncé un don de un million de dollars à la Richard Ivey School of Business dans le but d'intéresser un plus grand nombre de femmes à une carrière en affaires, en finançant des bourses d'études au niveau de la maîtrise en administration des affaires. Puisque les coûts représentent souvent le principal obstacle aux études à ce niveau, le nouveau programme rendra les études commerciales plus accessibles aux femmes qui travaillent.
- » La Banque TD continue à offrir un soutien financier à la Foundation for Educational Exchange Between Canada and the United States (bourse d'études Fulbright). Grâce à notre soutien, deux bénéficiaires sont choisis parmi des étudiants de premier cycle, des universitaires, des professionnels et des enseignants exceptionnels afin de leur permettre de participer à un échange international dans le cadre duquel ils pourront poursuivre leurs recherches et leurs études axées sur l'amélioration de la compréhension et de la collaboration bilatérales.
- » TD Banknorth offre des fonds considérables à des programmes de bourses. Dans le cadre du Local Educational Advancement Program (LEAP), nous avons remis 13 bourses de 2 500 \$ US totalisant 32 500 \$ US à des étudiants de deuxième cycle du secondaire issus de familles à revenus faibles et modestes du New Hampshire, de même qu'un stage rémunéré de trois mois après leur première année d'études. Le TD Banknorth Promise Program offre des bourses semblables à dix jeunes du Maine. En 2008, TD Banknorth mettra en œuvre les deux programmes de bourses dans l'ensemble des huit États où elle exerce ses activités.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/focus.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/focus.jsp)

## Environnement

L'environnement est depuis longtemps un des domaines de prédilection de notre participation à des activités de soutien à la collectivité. En fait, depuis 1990, la Fondation TD des amis de l'environnement a versé 43,5 millions de dollars à plus de 16 600 projets locaux à caractère environnemental dans tout le Canada. Pour obtenir plus de renseignements, voir les pages 29 à 31.

## Diversité

Particulièrement au Canada, la diversité est un aspect important de notre apport à la collectivité et un thème qui se manifeste dans les trois principaux piliers de notre engagement communautaire. Nous soutenons donc des programmes et des activités qui englobent et favorisent la diversité en soi et dans chacun de nos trois piliers.

Pourquoi attachons-nous tant d'importance à la diversité? Elle constitue une importante priorité à La Banque TD : nous travaillons dur pour recruter notre effectif à partir du bassin de compétences le plus diversifié possible et pour rejoindre l'ensemble diversifié de nos clients, à l'image de nos collectivités, comme on pourra le constater dans d'autres sections du présent rapport. Étant donné l'importance de la diversité au sein de notre organisation, nous voulons aussi donner l'exemple. C'est pourquoi nous soutenons les initiatives touchant la diversité dans la collectivité.

Nous donnons ci-dessous un aperçu de nos activités dans ce domaine pour 2007. Bon nombre des programmes que nous soutenons reflètent les priorités établies par le Conseil de la diversité de la direction (voir page 10).

### Minorités visibles et collectivités particulières

Selon les données du recensement de 2006, près de 20 % des personnes vivant au Canada sont nées à l'étranger. Puisque l'évolution et la croissance de la main-d'œuvre canadienne proviennent exclusivement de l'immigration, La Banque TD reconnaît qu'il est important de rejoindre des groupes particuliers

- » Dans le cadre de notre engagement de trois ans à l'égard du programme The Mentoring Partnership créé par le Toronto Region Immigrant Employment Council, La Banque TD aide les personnes arrivées depuis peu au Canada à surmonter les obstacles qui entravent la reprise de leur carrière. Dans le cadre de notre engagement de 540 000 \$ au profit de cet organisme animé par des bénévoles, les employés de la Banque ont établi plus de 300 relations de mentorat auprès de participants au programme et 34 employés ont offert chacun du counseling à plus d'un nouveau citoyen à la recherche d'un emploi. Depuis qu'elle soutient le programme, soit 2005, La Banque TD a été reconnue comme l'entreprise partenaire la plus active de l'organisme.
- » Inspirée par la philosophie selon laquelle l'appréciation du passé peut aider une collectivité à affirmer sa fierté, sa confiance en soi et sa réussite maintenant et plus tard, La Banque TD a collaboré avec des organismes comme l'Ontario Black History Society et la Black History Month Association de Nouvelle-Écosse afin d'organiser des repas commémoratifs, des spectacles de musique et de danse et des programmes destinés aux jeunes, comme les prestigieux prix Harry

Jerome. La Banque TD est aussi le principal commanditaire du portail de Historica, Histoire des Noirs au Canada, un site Web unique et le premier de son genre au pays.

- » Dans le cadre de ses efforts constants pour rejoindre les collectivités coréenne et sud-asiatique, La Banque TD a parrainé, d'un océan à l'autre, des festivals qui font connaître les riches traditions culturelles de ces collectivités à des gens de toute origine. En 2007, La Banque TD a été le principal commanditaire du Korean Heritage Day Festival à Vancouver, du TD Canada Trust Festival of South Asia à Toronto et du Global Fest à Calgary, comprenant des activités musicales, des spectacles de danse, de même que des foires culinaires et des activités artistiques.
- » Pour aider les jeunes immigrants somaliens des collectivités de Lewiston et de Portland, au Maine, la TD Banknorth Charitable Foundation a remis une subvention de 10 000 \$ US afin de financer la production d'un premier livre de lecture et d'un dictionnaire anglais/somalien utilisés par le Maine Community Foundation's Compact for Learning.
- » Pour rejoindre la grande communauté hispanophone du nord-est des États-Unis et sa riche culture, TD Banknorth a commandité la 32<sup>e</sup> édition annuelle de la New Jersey Hispanic-American Parade. Quelque 30 chars, 200 000 personnes et 250 groupes — y compris un groupe de TD Banknorth — représentant 21 pays ont défilé de North Bergen à Union City, au New Jersey.

### Femmes

En ce qui concerne les femmes dans notre société, nous cherchons à favoriser le soutien et les occasions d'avancement.

- » Par exemple, en 2007, La Banque TD a commandité les conférences Women in Leadership Speaker Series, organisées par la Women in Leadership Foundation. Ces conférences illustrent des modèles de rôle que jouent les femmes dans divers secteurs d'activité et reconnaissent leur apport à la collectivité et à l'industrie. En plus de parrainer la série de conférences, la Banque a fourni les services de conférenciers principaux et de membres de panels dans le cadre d'activités organisées dans l'ensemble du pays.
- » En 2007, La Banque TD a élargi son rôle au sein du Réseau des femmes exécutives (RFE). Nous sommes un « partenaire or » du Wisdom Mentoring Program du RFE, et les cadres de la Banque jouent le rôle de mentors auprès de membres du RFE. La Banque est aussi le principal commanditaire du forum du RFE.

### Personnes handicapées

En ce qui concerne les personnes handicapées, nous avons principalement cherché à agir sur les occasions d'emploi.

- » La Banque TD a lancé et animé une conférence réussie de sensibilisation et de suivi dans la collectivité, appelée Ability First, à l'intention des employés de London, en Ontario. La conférence a réuni des employeurs et des organismes de soutien aux handicapés de la collectivité de London afin de leur permettre d'échanger des idées sur les façons d'avoir un meilleur accès aux talents que l'on trouve sur le marché du travail. Plus de 200 personnes ont participé à la conférence à l'automne 2007 et, étant donné son succès, des conférences semblables sont prévues à Edmonton et à Fredericton, à la fin du printemps 2008.
- » En 2007, nous avons aidé l'Association canadienne des centres de vie autonome à créer son portail sur le Web. Ce dernier aidera les personnes handicapées à trouver des emplois de même que des ressources et des outils qui leur permettront de mieux participer à la vie de leur collectivité.
- » La Banque TD est le commanditaire provincial du No Limits Wheelchair Relay Challenge de l'Association canadienne des paraplégiques de l'Ontario qui a lieu dans dix collectivités ontariennes chaque automne. La Banque fournit les équipes de la course à relais en fauteuil roulant ainsi qu'un don et elle organise une campagne de financement des employés au profit de manifestations communautaires annuelles.
- » Valeurs Mobilières TD aux États-Unis a été « commanditaire argent » du Charity Golf Outing de 2007 au profit de l'organisme Autism Speaks. L'organisme a pour objectif de changer la vie de toutes les personnes qui souffrent de troubles du spectre autistique.
- » Grâce à l'achat d'un approvisionnement en cartes de souhaits des Fêtes pour l'ensemble de TD Banknorth, effectué auprès de LIFE, Inc., groupe sans but lucratif qui soutient l'accès à la vie autonome des adultes ayant des problèmes d'apprentissage, deux emplois ont été créés dans les secteurs de l'impression et de l'exploitation de l'entreprise.

### Communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres (GLBT)

La Banque TD maintient son engagement d'offrir un environnement ouvert et accueillant aux membres de la communauté GLBT.

- » Nous soutenons les célébrations annuelles de la fierté gaie dans les grandes villes canadiennes, notamment le festival Divers/Cité à Montréal, le Davie Day à Vancouver et la Pride Week à Toronto. Dans ce dernier cas, La Banque TD a été la banque officielle, le commanditaire de la principale scène de spectacles et un soutien des importants programmes de bénévolat de la manifestation, avec l'aide des employés de la Banque qui ont participé au Réseau de la fierté des employés.
- » De plus, La Banque TD appuie des programmes destinés aux personnes atteintes du VIH/sida. Par exemple, en 2007, nous avons accru notre

appui à l'initiative SNAP!, vente aux enchères et concours de photographie organisés par l'AIDS Committee of Toronto, de même qu'au bal costumé organisé à Montréal par la Fondation Farha, à des fins de financement. L'augmentation des fonds réunis par La Banque TD a permis à ces groupes d'élargir la portée de leurs activités.

### Autochtones

Nous soutenons depuis longtemps les collectivités autochtones au Canada par l'intermédiaire de programmes et de commandites axés sur la promotion du développement économique, de l'autonomie et des occasions d'emploi. En voici des exemples :

- » En guise d'appui à la Foundation for the Advancement of Aboriginal Youth, La Banque TD continue de financer six bourses d'études pour les jeunes Autochtones (Aboriginal Youth Scholarships) d'une valeur de 2 000 \$ à 2 500 \$.
- » TD Waterhouse a commandité l'Aboriginal Trust and Investment Workshop qui s'est déroulé à Saskatoon, en Saskatchewan, l'an dernier. Le thème de cette manifestation de trois jours était la création de la stabilité économique pour les collectivités autochtones au moyen de stratégies d'investissement qui ouvrent la porte à un avenir prospère.



#### Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/diversite/community.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/diversite/community.jsp)

### Autres formes de soutien à la collectivité

#### Mettre en valeur les arts et la culture

Des artistes épanouis, des produits culturels vivants et des loisirs de qualité font partie des éléments essentiels d'une société dynamique et saine.

La Banque TD soutient les arts et la culture en se concentrant sur trois objectifs : donner aux jeunes la chance d'avoir accès à la musique et au théâtre, promouvoir le talent créateur et l'expression culturelle, et soutenir les institutions culturelles qui offrent à chaque citoyen l'occasion d'apprécier les arts et la culture sous toutes leurs formes.

Voici des exemples du soutien que nous accordons :

- » TD Waterhouse a accordé 300 000 \$ au Ballet national du Canada afin de commanditer ses tournées dans l'ouest du Canada en 2007 et en 2009 et de lui permettre de rejoindre d'autres publics dans au moins six collectivités des provinces de l'Ouest. Par exemple, pendant tout le mois de septembre 2007, des danseurs et des éducateurs du Ballet national du Canada et de l'École nationale de ballet du Canada ont offert dans les écoles des ateliers de danse aux enfants de 8 à 14 ans et des classes de maîtres à des jeunes étudiants en ballet; les cours ont été donnés par des personnalités de la compagnie

### Le soutien de La Banque TD favorise la croissance d'un groupe communautaire

« Le soutien constant et dynamique de La Banque TD a permis de transformer le petit organisme communautaire Lesbian Gay Bi Trans Youth Line en un chef de file provincial qui soutient la jeunesse GLBT. En tant que commanditaire en titre de nos Community Youth Awards et de nos enchères Line Art, La Banque TD, par sa détermination à assumer ses responsabilités sociales, a contribué à mieux faire connaître la Youth Line, ce qui a permis à notre organisme, dirigé par des jeunes, d'aider un plus grand nombre de jeunes gens et d'obtenir un soutien plus large. »

*Philip Wong, directeur exécutif, Lesbian Gay Bi Trans Youth Line*

de ballet. TD Waterhouse commandite aussi la production torontoise de *Casse-noisettes* du Ballet national, un classique pour la famille.

- » En plus d'appuyer la principale compagnie de ballet classique du Canada, La Banque TD a accordé un soutien financier important à des compagnies de danse régionales, notamment : Royal Winnipeg Ballet, Alberta Ballet, Ballet BC, Ballet Creole et Atlantic Ballet Theatre Company. Ce soutien financier prend la forme de l'achat de billets distribués gratuitement à des groupes d'enfants des villes dans lesquelles se produisent des compagnies de danse.
- » Au cours des quatre dernières années, en tant que commanditaire important des principaux festivals de jazz du pays, TD Canada Trust a pu constater directement à quel point la population appréciait les manifestations musicales dont toute la famille peut profiter. Nous avons donc prolongé notre soutien aux grands festivals de jazz, soit ceux de Halifax, de Montréal, d'Ottawa, de la Saskatchewan, de Vancouver, de Victoria et de Winnipeg jusqu'en 2010. En plus de faciliter la réalisation de ces activités estivales populaires, nos ententes de commandite englobent aussi de nombreuses bourses en musique, des programmes scolaires, des camps musicaux pour les enfants défavorisés et l'occasion pour des jeunes de se produire dans des événements publics.
- » Afin de mettre en valeur l'art et la culture de l'Afrique, La Banque TD a prolongé son engagement de soutien financier à l'Art Gallery of Nova Scotia en 2007, ciblant son African Canadian Art Initiative. Cette initiative est un exemple de la façon dont la Banque cherche à diversifier son appui dans le cadre de son programme Contribution à la collectivité; dans ce cas-ci, il s'agit de célébrer la diversité dans notre société tout en faisant la promotion des arts et de la culture.

» À North Adams, au Massachusetts, TD Banknorth a accordé une subvention au MASS MoCA (musée d'art contemporain), pour son programme Arts Assembly. Ce programme appuie les initiatives pédagogiques et la rédaction de guides d'étude destinés aux programmes des écoles primaires de la région de Berkshire (ouest du Massachusetts) et il comprend l'admission gratuite et des visites guidées complètes pour les enfants des écoles de la région au MASS MoCA, au Clark Art Institute et au Williams College Museum of Art. Nous appuyons des programmes semblables au Canada. Par exemple, la pièce CanStage TD Dream in High Park, de la Canadian Stage Company, tsoundcheck, une initiative de l'Orchestre symphonique de Toronto, et le programme d'éducation albertain Discover the Jubilee.



**Pour en savoir plus :**

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/support\\_arts.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/support_arts.jsp)
- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/support\\_music.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/support_music.jsp)

## Épauler la formation et la recherche médicales

Le perfectionnement est fondamental, tant afin de doter nos professionnels dévoués en soins de santé des compétences dont ils ont besoin pour fournir des soins de haut niveau que pour garantir que les plus talentueux dans le domaine médical aient accès aux possibilités qu'ils méritent. Afin de pallier des manques sur ce plan, La Banque TD remet, depuis l'an 2000, des fonds destinés aux praticiens des soins de santé des hôpitaux et établissements de soins de santé au Canada, dans le cadre de la Subvention TD pour l'excellence dans le domaine médical. Les fonds que nous attribuons — un montant de 1,8 million de dollars a été versé en 2007 seulement — sont consacrés au perfectionnement des compétences des travailleurs des soins de santé et à des subventions de recherche accordées aux médecins, afin de les aider à avoir un effet positif sur les hôpitaux et les établissements de soins de santé du Canada.

L'an dernier, nous avons annoncé un don de un million de dollars destiné à Reach!, campagne de financement conjointe de la région sanitaire de Calgary et de l'Université de Calgary. Grâce au partenariat avec La Banque TD, des bourses seront remises à des étudiants en médecine de premier cycle et un soutien financier sera accordé afin de faciliter la formation permanente de 9 500 infirmières et infirmiers et autres professionnels de la santé de la région.

Afin d'aider les citoyens du pays à acquérir une expertise dans les domaines de la santé de la population et de la santé publique, La Banque TD a créé le TD Graduate Bursary Endowment for the Faculty of Health Sciences à l'Université Simon Fraser. Grâce à ce don de 400 000 \$, les étudiants diplômés qui s'inscrivent à la faculté la

plus récente de cette université peuvent obtenir un soutien financier qui leur permettra de jouer un rôle de premier plan dans la résolution des problèmes de santé, notamment de santé publique, qui se manifestent à l'heure actuelle.



**Pour en savoir plus :**

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/support\\_medical.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/support_medical.jsp)

## Aide essentielle aux organismes de services sociaux

De l'Amérique du Nord à l'Europe et à l'Australie, La Banque TD soutient des organismes de services sociaux. Au Canada, plus de 8,7 millions de dollars ont été recueillis pour United Way/Centraide et d'autres organismes de bienfaisance du pays dont l'impressionnant montant de 6 millions de dollars provenant de dons d'employés. Aux États-Unis, TD Banknorth a remis 645 000 \$ US à 33 organismes de United Way en Nouvelle-Angleterre en plus du montant de plus de 550 000 \$ US recueillis par ses employés.



**Pour en savoir plus :**

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/support\\_services.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/support_services.jsp)

## Revitaliser les collectivités et les voisinages

Pour compléter cet effort visant le renforcement des collectivités par l'intermédiaire des services sociaux, La Banque TD joue un rôle dans bon nombre de partenariats et d'initiatives innovateurs afin de stimuler la revitalisation des collectivités et de faciliter le développement économique dans une optique sociale.

Voici certains faits saillants pour 2007 :

- » La Banque TD a annoncé un engagement de un million de dollars à la York University Foundation qui permettra la création d'une antenne permanente dans la communauté voisine de Jane-Finch. Le nouvel établissement aidera l'institution à établir de solides liens en matière de développement avec ce voisinage défavorisé sur le plan économique, en offrant des services concrets comme la préparation de rapports d'impôt et l'établissement de cliniques juridiques, des services de counseling aux petites entreprises, des programmes de tutorat et du soutien aux étudiantes adultes.
- » TD Banknorth a parrainé la NeighborWorks Community Leadership Institute. Cette conférence a réuni à Boston, au Massachusetts, 600 leaders communautaires du nord-est des États-Unis, en octobre 2007, pour discuter des problèmes, partager leurs meilleures pratiques respectives et élaborer des stratégies de revitalisation communautaires. La TD Banknorth Charitable Foundation a aussi remis une subvention totalisant 100 000 \$ US aux organismes participants afin qu'ils puissent mettre en œuvre les plans d'action innovateurs élaborés pendant la conférence. NeighborWorks est un réseau national de plus de 235 organismes

sans but lucratif actifs dans quelque 4 500 collectivités des villes, des banlieues et des régions rurales.

- » La Banque TD appuie aussi les actions concrètes, axées sur les résultats, de l'organisme Habitat pour l'humanité, qui construit des maisons de bonne qualité à prix abordable en partenariat avec des personnes dans le besoin. En plus de fournir des fonds afin de permettre la réalisation de projets dans l'ensemble du Canada chaque année, des centaines d'employés ont mis la main à la pâte dans de nombreux projets de construction.
- » En élargissant son réseau de succursales, TD Canada Trust favorise la revitalisation de quartiers centraux autrefois très dynamiques, comme le secteur Regent Park/Corktown à Toronto. En août dernier, TD Canada Trust a renoué avec ses racines en ouvrant une succursale sur Queen Street East, près d'un de ses anciens établissements datant de 1885. Aujourd'hui, TD Canada Trust joue un rôle dans la revitalisation du secteur alors que les fonctionnaires de la Ville remplacent les complexes de logements sociaux de la décennie 1940 par des habitations familiales modernes à usage mixte et de nouveaux services commerciaux.
- » Aux États-Unis, TD Banknorth joue un rôle actif dans bon nombre de programmes de crédits d'impôt du gouvernement fédéral et des gouvernements des États qui ont pour objet de financer le logement et les entreprises dans les collectivités à faible revenu. Jouant le rôle de catalyseur de la croissance, des capitaux d'une valeur supérieure à 180 millions de dollars américains ont été investis à ce jour dans plus de 200 projets visant des collectivités à faible revenu totalisant près de 14 000 unités d'habitation dans l'ensemble des régions servies par la Banque. Par exemple, TD Banknorth joue un rôle essentiel dans le réaménagement de l'ancienne Brown Street Schoolhouse à Peabody, au Massachusetts. La réhabilitation de l'immeuble original ainsi que la construction d'une nouvelle aile procureront 61 unités de logement abordable à des résidents de 55 ans et plus ayant un revenu faible à modéré.

## Soutenir les droits de la personne

Les impacts économiques et sociaux des interventions de La Banque TD ne sont pas toujours concrets ou faciles à décrire en chiffres. Nous influençons les gens de bien des façons non matérielles; par exemple, la promotion de l'égalité et de la dignité des êtres humains. À titre d'employeur et de fournisseur de services, nous respectons toujours les droits fondamentaux de la personne. Ainsi, l'an dernier, aucune plainte fondée et aucun incident confirmé en matière de discrimination n'a impliqué La Banque TD, et elle n'a fait l'objet d'aucune plainte et d'aucun incident concernant les droits des Autochtones. Par l'intermédiaire de nos investissements dans la



collectivité, nous essayons aussi de faire progresser les droits de la personne dans l'ensemble de la société.

En voici des exemples :

- » La Banque TD s'est engagée à verser sur trois ans 150 000 \$ à Equitas, programme qui aide les administrations municipales, y compris des villes de plus en plus multiraciales comme Vancouver, Toronto, Winnipeg, Moncton et Fredericton, à établir des programmes pour les enfants et les jeunes afin de favoriser la lutte contre la discrimination et d'encourager le multiculturalisme, les droits de la personne et le règlement pacifique des conflits. Par exemple, Equitas a aidé la Ville de Montréal à diffuser la trousse éducative innovatrice On ne joue pas avec les droits dans plus de 80 camps de jour, ce qui a permis de rejoindre près de 12 000 enfants.
- » La Banque TD a remis 750 000 \$ au Musée canadien des droits de la personne, qui doit ouvrir ses portes à Winnipeg, au Manitoba, en 2010. Ce sera le plus grand centre des droits de la personne du monde; il cherchera tout particulièrement à donner aux jeunes les outils dont ils ont besoin pour devenir des leaders en matière de droits de la personne.
- » La Banque TD continue à soutenir des organismes et des initiatives de lutte contre le racisme comme la Fondation canadienne des relations raciales, les Scadding Court Community Centre Anti-Racism Scholarship Awards et l'Alliance urbaine sur les relations interraciales. Voir les pages 47 et 48 pour en apprendre plus sur le soutien que La Banque TD accorde aux droits de la personne.

### Favoriser le développement de l'esprit civique

Notre équipe des Services économiques TD a eu une autre année chargée. Elle a rédigé des rapports sur les défis clés dans le domaine des politiques qui touchent l'ensemble de la population. Au cours des dernières années, cette équipe a étudié des problèmes économiques et sociétaux essentiels comme le logement à prix abordable et l'état des infrastructures urbaines; elle a publié une série de rapports de recherche exposant ses conclusions et suggestions sur les améliorations qui peuvent être apportées (voir à la page 51 la section « Impacts économiques »).

Nous commanditons et soutenons des tribunes, des initiatives civiques et d'autres activités qui visent à stimuler la discussion sur les questions relatives aux politiques publiques et à approfondir la compréhension des processus démocratiques. En voici des exemples :

- » Le Leadership Forum de l'Arthur Kroeger College of Public Affairs de l'Université Carleton à Ottawa, qui réunit des leaders du secteur privé, du secteur public et des organismes bénévoles pour discuter de questions d'actualité revêtant une importance nationale.
- » Le Forum des politiques publiques réalise une étude sur la gestion dans le secteur public; il

s'agit d'un forum indépendant qui favorise un dialogue ouvert sur des questions de politiques publiques.

- » Le Comité consultatif scientifique du Conseil des académies canadiennes, qui examine l'état des sciences au Canada.
- » Des programmes qui donnent à la génération montante l'occasion de faire l'expérience du processus parlementaire et du fonctionnement de l'État. Ces volets comprennent le Service d'information et de recherche parlementaires (Programmes de stages) à la Chambre des communes, le Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario et le Forum pour jeunes Canadiens.
- » Equal Voice, qui a pour mission de favoriser l'élection d'un plus grand nombre de femmes à tous les paliers de gouvernements au Canada.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/impact/contributions.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/impact/contributions.jsp)

### Employés de La Banque TD : Actifs partout dans le monde

Les employés de La Banque TD partagent véritablement l'attitude de leur employeur face aux responsabilités sociales. Ils accroissent l'impact de nos dons grâce à leur participation efficace aux campagnes de financement et aux heures innombrables de bénévolat qu'ils effectuent sur toute la planète. Par exemple, plus de 4 000 employés de la Banque ont participé à l'activité annuelle Courir pour les enfants, d'un bout à l'autre du Canada, ce qui a permis de recueillir plus de un million de dollars pour la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile. Voici quelques autres faits saillants pour 2007 :

#### Canada

##### Alberta, Saskatchewan et Manitoba

- » Les membres du personnel de la succursale de l'avenue Whyte à Edmonton ont créé un comité pour organiser une course et une marche à l'appui de la Stollery Children's Hospital Foundation. Leur effort a débouché sur la réalisation d'une manifestation très réussie, qui a regroupé 500 participants et a permis de recueillir plus de 60 000 \$ en un seul après-midi.
- » Soixante-quatorze employés de TD Canada Trust dans la région de Calgary se sont unis pour combattre le cancer du sein dans le cadre d'une course organisée l'automne dernier. Le groupe a réuni 12 300 \$, se classant au troisième rang parmi les équipes qui ont participé à cette activité.
- » Dans le centre-est de la Saskatchewan, La Banque TD et ses employés ont appuyé le Health Foundation's Scholarship Fund, qui accorde jusqu'à 20 000 \$ par année pour faire progresser la formation et l'éducation

### Plains feux

#### Régler des problèmes de logement urgents

Convaincue que chacun devrait avoir accès à un logement sûr et abordable, TD Banknorth a accordé un soutien combien nécessaire à la création et à la conservation de maisons de transition et de refuges pour sans-abri dans le cadre de la version 2007 de son concours **Housing for Everyone**.

Maintenant dans sa deuxième année, ce programme innovateur a attribué plus de un million de dollars américains à 51 organisations communautaires dans huit États afin de les aider à combler des besoins urgents en logements temporaires, en facilitant la création de plus de 1 000 unités de logement à prix abordable. Voici quelques exemples :

- » 20 000 \$ US ont été accordés aux Rumford Group Homes qui exploiteront un refuge d'urgence pour femmes et enfants dans le comté d'Oxford, au Maine.
- » 25 000 \$ US ont été donnés à l'Armée du Salut qui construira un abri de 20 lits à Perth Amboy, au New Jersey.
- » 15 000 \$ US ont été versés à Massachusetts Veterans Inc. afin d'offrir un nouveau programme de logements destinés aux anciens combattants à faible revenu et sans abri à Worcester, au Massachusetts.

« Le manque de logements abordables est un problème de plus en plus grave dans nos collectivités et, par l'intermédiaire de son programme Housing for Everyone, TD Banknorth soutient les organisations et organismes qui proposent des solutions », a résumé M<sup>me</sup> Elizabeth K. Warn, présidente de la TD Banknorth Charitable Foundation.

du personnel du secteur des soins de santé.

- » Parmi les nombreux employés de la région des Prairies tournés vers la collectivité, M<sup>me</sup> Pam Vamplew, de TD Canada Trust, est membre bénévole du conseil d'administration de la Calgary Immigrant Aid Society, groupe qui aide les nouveaux Canadiens à s'établir dans la collectivité. Elle a aidé de nombreuses personnes possédant une formation poussée à se trouver un emploi, mais elle a aussi recruté des collègues qui font du travail bénévole pour l'organisation.

#### Provinces de l'Atlantique

- » L'équipe du Centre de services bancaires aux entreprises de La Banque TD à Halifax a mis son esprit de compétition au service d'une bonne cause en participant au concours de vélo stationnaire Ride for a Cure de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile en septembre dernier. Les équipes de cinq cyclistes se sont même lancé un défi afin de déterminer qui pourrait faire le parcours de 39,5 km le plus rapidement possible. Leur participation a permis de réunir des dons de 4 000 \$.

## Faisons une différence ensemble

« Merci pour la subvention de 500 \$ que vous avez versée en mon nom à la St. Patrick's Home of Ottawa Foundation. Une fois par semaine, je vais au foyer et je joue du piano pour les résidents atteints de démence et de la maladie d'Alzheimer. Je suis heureuse de travailler pour une entreprise qui appuie le travail bénévole de ses employés et je l'ai fait savoir à de nombreuses personnes, membres de ma famille, amis et clients. Je vous remercie de votre appui. »

*Lettre d'Anne Hurley, TD Canada Trust, Ottawa, au Bureau de la Société*

- » Afin de montrer leur engagement très personnel dans la lutte contre le cancer qui touche les enfants, neuf employés du groupe TD Meloche Monnex à Saint John, au Nouveau-Brunswick, ont accepté de se raser la tête pour recueillir des dons au profit du IWK Health Center, établissement très réputé d'Halifax. Leur sacrifice a permis de remettre un don de 5 000 \$.
- » Dans le cadre du Grand nettoyage des rives canadiennes TD, le personnel de la succursale de Corner Brook, à Terre-Neuve-et-Labrador, et les membres de leur famille ont passé une fin de semaine, l'automne dernier, à camper tout en nettoyant les rives à Trout River, dans le parc national de Gros-Morne.

### Colombie-Britannique

- » Pour la septième année consécutive, l'équipe TD Lightning Dragon Boat a participé à l'activité annuelle de financement Paddle for Kids au profit du B.C. Children's Hospital. Notre équipe de seulement 20 membres a recueilli 13 464 \$ et a été l'une des trois plus efficaces au chapitre des fonds recueillis.
- » TD Canada Trust a inscrit 20 équipes de cyclistes au marathon annuel de vélo stationnaire de la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, recueillant 8 400 \$ au profit de la recherche locale sur le diabète juvénile.
- » Plus d'une douzaine d'employés, de directeurs et de cadres régionaux de TD Canada Trust ont participé à un projet d'Habitat pour l'humanité. La participation enthousiaste de l'équipe aux travaux de menuiserie a favorisé la réalisation d'un projet de 27 unités de maisons de ville à Burnaby, en Colombie-Britannique, dans le cadre d'une initiative visant à offrir du logement à prix abordable à des familles à faible revenu du Lower Mainland.
- » Près de 20 employés de La Banque TD ont réuni, au parc Stanley, des membres de leur famille et des amis qui ont participé au Vancouver AIDS Walk for Life, recueillant près de 6 000 \$ qui seront consacrés à des services directs offerts aux gens atteints du VIH/sida.

### Ontario

- » Les employés de Valeurs Mobilières TD à Toronto ont, encore une fois, fourni de l'argent, fait du bénévolat et participé aux enchères à l'appui de la 10<sup>e</sup> édition annuelle de la vente aux enchères de bienfaisance des employés. Organisée entièrement par les employés, la manifestation de cette année, en plus de soutenir des activités de financement comme des journées en tenue décontractée et des défis d'équipes, a permis de recueillir la somme record de 750 000 \$ qui sera remise à des organismes de bienfaisance locaux venant en aide aux enfants et aux jeunes.
- » Les employés des Services bancaires aux entreprises et du groupe Restructuration financière de La Banque TD, à Toronto, ont travaillé bénévolement pendant plus de cinq heures pour servir un repas à près de 70 personnes âgées de la Yonge Street Mission. Les employés ont participé à la préparation des repas, ont fait du ménage, ont participé aux activités de loisirs et aux activités à l'ordinateur et ont établi des contacts avec ces personnes âgées à faible revenu disposant de peu de ressources.
- » Les employés de TD Canada Trust de la région de Peterborough et les membres de leur famille ont donné de leur temps pour faire de l'activité communautaire Kids Day une activité éducative amusante pour quelque 3 000 enfants et leurs parents à l'appui du Camp Kawartha, de la Kawartha-Haliburton Children's Foundation et de l'organisme Big Brothers and Sisters.
- » Dans la collectivité de Dryden, située dans le nord de l'Ontario, les employés de TD Canada Trust ont mis à contribution leurs compétences en couture en fabriquant des courtepentes multicolores qui ont été distribuées dans le cadre d'un concours, au profit des œuvres de bienfaisance du Children's Miracle Network/Réseau Enfants-Santé. Quatorze membres du personnel ont apporté leurs machines à coudre chez des collègues et ont cousu les courtepentes qui ont permis d'amasser 1 100 \$.
- » En reconnaissance des retombées positives et importantes des programmes du YMCA pour les jeunes de la région, les employés des succursales de Wasaga Beach ont uni leurs efforts pour recueillir des fonds au profit de la campagne Strong Kids du YMCA qui fournit une aide financière permettant à des enfants et aux membres de leur famille de participer aux programmes du centre communautaire du YMCA.

### Québec

- » Des employés du groupe TD Meloche Monnex se sont, pour ainsi dire, arraché les cheveux pour Leucan, association de familles et de professionnels des soins de santé qui soutiennent les enfants atteints de cancer et leurs proches. Dans le cadre du défi tête rasée

du bureau de Montréal, neuf hommes et deux femmes se sont rasés la tête pour recueillir 5 000 \$ auprès de leurs collègues, amis et familles bienveillants.

- » La chaleur étouffante du mois de juillet n'a pas affaibli l'enthousiasme qui régnait dans le cadre du premier projet de construction d'Habitat pour l'humanité organisé à Montréal; deux douzaines d'employés de TD Canada Trust, des Services bancaires aux entreprises TD et du groupe TD Meloche Monnex ont uni leurs efforts pour construire une maison au profit d'une famille reconnaissante.
- » Les employés de la succursale de Repentigny de TD Canada Trust ont fait la preuve de leurs talents en plomberie et en construction en donnant du temps les fins de semaine et les soirs pour rénover la salle de bain du domicile d'un client handicapé afin qu'il puisse y avoir accès en fauteuil roulant. Ils ont aussi effectué des activités de financement pour couvrir les dépenses de ce projet de 10 000 \$.
- » Pour célébrer l'ouverture officielle de leur nouvelle succursale combinée au Centropolis, à Laval, au Québec, des employés de TD Canada Trust, de TD Waterhouse et des Services bancaires aux entreprises TD ont organisé leur premier repas spaghetti destiné à recueillir des fonds au profit de l'hôpital Cité-de-la-Santé. Grâce à la vente de billets et aux dons de clients, le groupe a recueilli 25 000 \$ au profit de la campagne de financement de la lutte contre le cancer.

### Dans le monde

#### États-Unis

- » Aider les autres demeure une des grandes traditions économiques et sociales sur la côte est des États-Unis; TD Banknorth a accueilli la manifestation Taste of Chatham avec les Women of Fishing Families (WOFF). Cette foire alimentaire de Chatham, au Massachusetts, a permis de recueillir des fonds au profit de Monomoy Community Services, groupe qui offre des soins aux enfants et du counseling aux familles de l'endroit. Les employés de TD Banknorth de la région participent aux activités de WOFF, organisation sans but lucratif qui offre un réseau de soutien et des fonds d'aide communautaire aux familles de pêcheurs de la région.
- » Les employés de TD Banknorth au Connecticut ont eu une présence remarquée à l'activité annuelle United Way Day of Caring de cet État. Au moins trois équipes de la Banque ont prêté main forte aux employés de groupes sans but lucratif; ils ont notamment fait de la peinture, de l'assemblage, de l'entretien paysager et ils ont même poli les composantes en cuivre d'un manège historique.
- » TD Banknorth et ses employés sont intervenus dans la lutte contre le syndrome de Down en commanditant la 7<sup>e</sup> édition annuelle du Down Syndrome Buddy Walk à Portland, au Maine,

et en y participant. Plus de 400 marcheurs ont recueilli au-delà de 10 000 \$ US, montant qui a été versé au Southern Maine Down Syndrome Family Network et à ses programmes de sensibilisation destinés aux parents de nouveaux-nés.

- » Un groupe d'employés de TD Banknorth au Vermont a connu la célébrité pendant quelques brefs moments en appuyant une bonne cause sous la pluie et dans la boue, soit en participant à la construction d'une nouvelle maison pour une famille locale dans le besoin, dans le cadre de l'émission télévisée Extreme Makeover: Home Edition. La famille comblée a été renversée par le travail énorme effectué par des centaines de bénévoles en moins d'une semaine.
- » Plus de 20 employés de TD Banknorth ont participé activement à la 16<sup>e</sup> édition annuelle du Double H Ranch Gala à Lake Luzerne, dans l'État de New York. La manifestation est une importante activité de financement pour les activités estivales et hivernales de plein air du centre destinées aux enfants atteints de cancer, d'hémopathie et de déficience neuromusculaire.
- » Marcher pour changer la vie de millions de jeunes enfants, voilà ce qu'ont fait les équipes de marcheurs de TD Banknorth; elles ont recueilli des dizaines de milliers de dollars pendant la campagne de financement WalkAmerica de la Marche des dix sous. Au Maine, TD Banknorth a été classée la meilleure équipe de l'année dans l'État et, dans la région du centre du littoral de l'Atlantique, plus de 120 employés ont participé à 14 marches.
- » Valeurs Mobilières TD a aidé l'organisme New York Cares à recueillir son 1 000 000<sup>e</sup> manteau en 2006 et, l'an dernier, les employés se sont investis en remettant 88 manteaux à peine usés, aidant ainsi des gens dans le besoin à demeurer au chaud.

#### Europe et Asie-Pacifique

- » Les employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont mis en commun avec enthousiasme leurs ressources par l'intermédiaire de leur Charity and Social Team pour soutenir de bonnes causes locales. En 2007, ils ont recueilli plus de 9 000 £ dans le cadre de journées de tenue décontractée et d'activités du personnel à l'occasion desquelles l'organisation fournissait un financement de contrepartie au profit de diverses activités. Les employés ont choisi trois organismes de bienfaisance auxquels serait versée la plus grande partie des fonds recueillis : Cancer Research U.K., le Children's Heart Surgery Fund de Leeds et l'hôpital Christie de Manchester.
- » Afin d'encourager les employés à donner, TD Waterhouse au Royaume-Uni appuie bon nombre de programmes : le comité TDW U.K. Community Fund remet jusqu'à 10 prix de 250 £ à des projets ou activités communautaires locaux chaque trimestre. Les employés ont aussi droit à deux jours de congés payés par

année pour effectuer du travail bénévole qui se déroule pendant les heures de travail, comme le programme Number Partners à Leeds, dans le cadre duquel des employés peuvent offrir du tutorat à des enfants dans le domaine des mathématiques et des connaissances en matière financière.

- » Une équipe de 15 employés de Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a participé à la 21<sup>e</sup> édition annuelle du JPMorgan Chase Corporate Challenge à Battersea Park, à Londres. Les profits recueillis à l'occasion de la course ont été remis à SportsAid, organisme de bienfaisance qui offre assistance financière et aide dans le domaine de la formation en vue de l'entraînement de jeunes athlètes.
- » En Europe, le comité de bienfaisance de Valeurs Mobilières TD donne suite aux demandes d'employés et d'organismes de bienfaisance externes qui ont besoin de dons en argent. En 2007, nous avons remis plus de 35 000 £ à des organismes de bienfaisance qui aident les enfants et qui œuvrent dans le domaine de la santé. Dans le cadre d'un programme d'avantages sociaux souples offerts à tous les employés de Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni, nous offrons aux employés la possibilité d'effectuer des dons mensuels à même leur salaire à l'organisme de bienfaisance de leur choix enregistré au Royaume-Uni.
- » En Australie, le nouveau Corporate Connect Program de Valeurs Mobilières TD permet aux employés d'effectuer une journée de bénévolat à l'extérieur du bureau au profit d'un projet de bienfaisance donné. Par exemple, les employés ont aidé la Forsight Foundation de Sydney à construire un « jardin des sens » destiné aux jeunes aveugles ou ayant une déficience visuelle, grâce à du matériel et à des fonds provenant de La Banque TD.



#### Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/collectivite/difference.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/collectivite/difference.jsp)

Voici certaines de nos grandes priorités pour l'année qui vient :

- » **Dons en général** : Continuer à fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos trois piliers bien établis d'intervention dans la collectivité : éducation et alphabétisation, santé des enfants et environnement.
- » **Objectif d'Imagine Canada** : Continuer à dépasser l'objectif de dons dans la collectivité, soit au moins 1 % de nos profits nationaux avant impôts, comme le recommande Imagine Canada.
- » **Participation des employés** : Fournir un appui constant au bénévolat des employés par l'intermédiaire du Programme d'encouragement au bénévolat.

### Programme d'encouragement au bénévolat :

**Une façon concrète de remercier les employés de La Banque TD qui jouent un rôle actif comme bénévoles**

Afin de remercier ses employés qui effectuent depuis longtemps du bénévolat dans leur collectivité, La Banque TD met en œuvre le Programme d'encouragement au bénévolat afin de reconnaître leur dur labeur et leur dévouement. Les employés à temps plein ou occasionnels qui effectuent au moins 40 heures de bénévolat par année pour un organisme de bienfaisance enregistré au Canada peuvent demander que soit versée à l'organisme de bienfaisance qu'ils aident une subvention de 500 \$. Dans le cadre de ce programme, nous avons remis plus de 220 000 \$ à 386 groupes sans but lucratif en 2007, soit plus de 640 000 \$ depuis la création du programme en 2005.

Pour aider encore plus les employés dans leurs activités au profit de la collectivité, La Banque TD offre des congés pour permettre le bénévolat, par l'intermédiaire de sa Politique en matière de bénévolat, permet l'utilisation des installations et de ses ressources au profit d'activités de bienfaisance et offre des arrangements de travail souples pour aider les employés à trouver un équilibre entre leur travail et leurs engagements dans la collectivité.





## Environnement

Des employés passionnés d'environnement ont relevé leurs manches pour rendre la planète plus propre et plus verte dans le cadre du Grand nettoyage des rives canadiennes TD.

Nous avons la responsabilité de gérer nos ressources d'une manière à favoriser la durabilité à long terme de l'environnement. Pour ce faire, nous devons notamment accorder une attention particulière à des questions fondamentales comme le changement climatique et la santé des écosystèmes forestiers, et cibler ainsi nos efforts afin de faire une différence dans ces domaines.

Nos efforts dans le domaine de l'environnement sont très diversifiés. Ils vont de l'amélioration de la conservation de l'énergie, du réacheminement des déchets et de l'approvisionnement écologique, en passant par la promotion de la bonne intendance environnementale au moyen de nos activités de crédit, jusqu'au financement de projets communautaires par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement. Nous traitons particulièrement, dans la présente section, de nos activités au Canada (à l'exclusion de celles du groupe TD Meloche Monnex). Nous avons l'intention, à l'avenir, d'améliorer nos rapports sur l'environnement, y compris sur nos réalisations dans le domaine environnemental à l'extérieur du Canada.

### Notre politique sur l'environnement et notre Cadre de gestion environnementale

Notre « feuille de route verte » est énoncée dans notre Politique sur l'environnement et le Cadre de gestion environnementale dans lesquels on retrouve nos engagements à l'égard des principaux problèmes environnementaux et notre façon de les aborder.

### Politique sur l'environnement

Notre Politique sur l'environnement s'applique à l'ensemble des fonctions d'exploitation et des secteurs d'activité de la Banque dans le monde. Elle contient des principes en vertu desquels La Banque TD s'engage à :

- » Gérer de façon responsable tous les aspects de nos activités afin de favoriser la protection de l'environnement.
- » S'assurer que les employés sont au fait de la politique, qu'ils l'appliquent et qu'ils trouvent des moyens d'améliorer notre rendement en matière de protection de l'environnement.
- » Encourager les relations avec les fournisseurs qui ont adopté des procédures de gestion des risques pour l'environnement et qui respectent la législation environnementale pertinente s'appliquant à leurs activités.
- » Examiner et mettre à jour périodiquement les processus relatifs à la protection de l'environnement.
- » Collaborer avec les gouvernements, le milieu des affaires et les autres partenaires afin de soutenir la gestion respectueuse de l'environnement, de reconnaître les

- » Nous avons adopté un Cadre de gestion environnementale qui décrit nos engagements à l'égard des problèmes liés à la durabilité, comme le changement climatique et la biodiversité des forêts.
- » Nous avons adopté les principes de l'Équateur, un ensemble de lignes directrices non contraignantes reconnues dans le monde, qui ont été élaborées afin de permettre l'évaluation et la gestion des risques sociaux et environnementaux dans le cadre du financement des projets.
- » Nous avons créé le Fonds mondial de développement durable TD qui investit dans des entreprises dont les activités dénotent un intérêt à l'égard de la durabilité de l'environnement de la planète.
- » Nous avons construit deux succursales TD Canada Trust conformes aux exigences d'homologation des « immeubles verts » LEED.
- » Par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement, grâce notamment à des dons des clients et des employés de même qu'à d'autres dons à caractère environnemental de l'entreprise, plus de 4 millions de dollars ont été distribués à des initiatives communautaires qui ont permis d'améliorer l'environnement.

responsabilités de chacun dans ce domaine, et faire connaître aux partenaires visés les aspects environnementaux de nos activités.

- » Mettre en œuvre une politique du crédit favorisant la protection contre les risques liés à l'environnement.
- » Soutenir les activités locales et communautaires dans le domaine de l'environnement, comme celles de la Fondation TD des amis de l'environnement.
- » Assumer nos responsabilités en matière de consommation d'énergie et de gestion des produits et processus dangereux, et encourager la conservation au moyen d'initiatives de recyclage, de réduction et de réutilisation.
- » Prendre des mesures raisonnables afin de prévenir et d'éviter les incidents écologiques associés à nos activités.

### Cadre de gestion environnementale

Au printemps 2007, après de nombreux mois de consultations et d'activités d'élaboration touchant de nombreux secteurs de l'organisation et des partenaires de l'extérieur, nous avons rendu public notre Cadre de gestion environnementale. Il met à jour le plan de mise en œuvre de notre Politique sur l'environnement, aborde notre façon de traiter des problèmes importants comme la biodiversité des forêts et le changement climatique, et fournit plus de détails sur notre Système de gestion de l'environnement. Ce dernier est un programme qui régit tous les aspects de la gestion de l'environnement à La Banque TD, y compris les évaluations, les cibles, les normes et les procédures touchant l'environnement.

Depuis la diffusion du Cadre, nous avons pris un certain nombre de mesures importantes afin de respecter notre engagement. Nous avons confié des tâches aux unités fonctionnelles pertinentes, avons créé des groupes de travail et établi un comité directeur sur les affaires environnementales composé de cadres supérieurs. La présente section contient plus de renseignements sur les progrès que nous avons réalisés.



**Pour en savoir plus :**

» [td.com/francais/responsabilite/environnement/policy.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/environnement/policy.jsp)

### Domaines d'intervention

D'après nos propres recherches et des consultations auprès de nos partenaires au sujet des questions environnementales que ces derniers jugent importantes, nous avons ciblé quatre domaines prioritaires : biodiversité des forêts, changement climatique, collectivités autochtones et empreinte environnementale des activités de La Banque TD. Les trois premiers sujets sont abordés ci-dessous et, le quatrième, un peu plus loin dans la section.

#### Biodiversité des forêts

La forêt boréale canadienne est un élément unique et essentiel du paysage, de l'économie et du

### Gouvernance environnementale à La Banque TD

| Responsable   | Rôles et responsabilités   |
|---|--|
| Comité du risque du conseil d'administration        | » Superviser la politique sur l'environnement.   |
| Comité directeur sur les affaires environnementales | » Présidé par M. Mike Pedersen, chef de groupe, Activités de la Société.<br>» Composé de partenaires clés de l'ensemble de La Banque TD.<br>» Établit et supervise les objectifs politiques généraux de même que la gestion des questions environnementales.   |
| Équipe des affaires environnementales               | » Fait le suivi des normes, des procédures, des responsabilités et des mécanismes de conformité à La Banque TD.<br>» Met à jour et enrichit le système de gestion de l'environnement de La Banque TD en collaboration avec les secteurs d'activité pertinents, notamment : Gestion des immeubles, Services de détail; Relations gouvernementales et communautaires; Service juridique et Gestion du risque.<br>» Fait le suivi des normes et des tendances dans l'industrie.<br>» L'équipe relève du Chef de groupe, Affaires de la Société et, en fin de compte, du comité du risque du conseil d'administration. |
| Unités fonctionnelles                               | » La mise en œuvre de notre programme relatif à l'environnement est une responsabilité conjointe de toutes les unités fonctionnelles.<br>» Plusieurs services au sein de La Banque TD assument certaines responsabilités. Par exemple, Gestion des immeubles, Services de détail se concentre sur une gestion plus efficace de nos installations afin d'obtenir des économies d'énergie et nos Services d'approvisionnement stratégique s'assurent que nos achats tiennent compte de préoccupations à caractère environnemental.   |

patrimoine culturel du Canada. Très riche sur le plan de la biodiversité et très étendue, car elle se retrouve partout, cette forêt est l'un des principaux écosystèmes de la planète encore intacts. La Banque soutient les efforts de ses clients et d'autres partenaires pour conserver la santé de cet écosystème.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons collaboré avec des partenaires de l'industrie et d'autres groupes intéressés afin d'améliorer notre compréhension des principaux défis à long terme qui menacent l'intégrité de la forêt boréale canadienne, y compris en participant avec Environnement Canada au projet de recherche *Banks in the Boreal*. Nous poursuivons notre dialogue avec l'Initiative boréale canadienne (IBC) au sujet de son travail dans la forêt boréale canadienne et des points autour desquels nos actions pourraient converger.

Nous avons aussi accordé un financement à un projet de recherche organisé par Forest Trends, organisation sans but lucratif qui œuvre à l'échelle de la planète à la protection des forêts et à la promotion de la foresterie durable. Le projet, qui devrait être finalisé au cours de l'année 2008, prendra la forme d'une évaluation complète des grands programmes nationaux et internationaux de certification qui fera l'objet d'un rapport. Ce rapport nous aidera à améliorer notre connaissance des programmes de certification dans le monde et de la façon dont ils abordent des questions potentiellement litigieuses, comme la protection des forêts ayant une valeur de conservation élevée,

les conflits entre intérêts collectifs et propriété des terres, et la protection des paysages durables.

### Changement climatique

Le changement climatique est un problème sérieux qui a une portée à long terme et aura des répercussions négatives importantes sur l'économie mondiale et la société, s'il n'est pas réglé. En tant que fournisseur de solutions financières, nous nous engageons à collaborer avec nos clients et les responsables de l'élaboration des politiques afin d'aborder et de réduire les risques que présente le changement climatique et de tirer profit des occasions qu'il offre.

Dans le cadre de notre processus de crédit, nous évaluons les impacts environnementaux pertinents et nous cherchons à réduire au minimum les risques potentiels (voir la sous-section sur les « Pratiques de crédit respectueuses de l'environnement »). Nous reconnaissons que le changement climatique peut influencer le comportement des clients, ce qui peut déboucher sur des occasions ou des risques, sous la forme de réductions ou de modifications de la demande des clients, de modifications de la composition des actifs, d'échanges de droits d'émission de carbone ou de l'imposition de quotas aux émissions, facteurs qui peuvent tous influencer le portefeuille de prêts de La Banque TD et nos relations avec les clients. La Banque continuera à faire le suivi de ces questions et réagira face aux risques importants en élaborant des stratégies d'affaires et d'atténuation des risques appropriées.

En février 2007, Gestion de Placements TD Inc. est devenue l'un des signataires du Carbon Disclosure Project (CDP), organisation sans but lucratif indépendante ayant pour but de créer une relation durable à long terme entre les actionnaires et les sociétés à l'égard des défis que présente le changement climatique, notamment ses répercussions potentielles sur la valeur des avoirs des actionnaires et les activités commerciales des sociétés. La Banque TD a aussi répondu au quatrième sondage annuel du CDP qui demande aux entreprises de décrire leurs positions et leur rendement par rapport au changement climatique. Le site Web du CDP est la principale source de données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises dans le monde.

### Collectivités autochtones

Nous reconnaissons que la santé, la prospérité, l'identité et la culture de nombreuses collectivités autochtones au Canada et ailleurs dans le monde sont intimement liées au bon état de l'environnement, particulièrement des terres sur lesquelles elles vivent et des ressources naturelles dont elles dépendent. La déforestation, la mauvaise utilisation des terres et d'autres répercussions négatives du développement peuvent menacer leur mode de vie.

Les Autochtones devraient pouvoir être en mesure d'accorder un consentement libre et éclairé à l'égard de la mise en œuvre de tout projet et de toute activité qui touchent leurs collectivités. Afin de respecter ce principe, Valeurs Mobilières TD incitera ses clients emprunteurs qui peuvent avoir des projets ou des activités touchant les collectivités autochtones à tenir compte des examens ou des revendications territoriales et des obligations issues de traités, de même que des risques qui pourraient en découler, et à adopter des stratégies de gestion à cet effet. De plus, dans le cadre de sa participation périodique à diverses tribunes touchant les politiques publiques et par l'intermédiaire de ses investissements dans la collectivité, La Banque TD continuera à accorder son soutien aux initiatives de développement social et économique visant les collectivités autochtones du Canada.

### Pratiques de crédit respectueuses de l'environnement

Étant donné que nous sommes un important fournisseur de prêts aux clients commerciaux et aux grandes entreprises, nous évaluons les impacts environnementaux pertinents et cherchons à atténuer le passif environnemental qui pourrait être imputé à La Banque TD et à nos clients.

» Les Services bancaires commerciaux TD ont incorporé au processus d'attribution du crédit les principes de diligence raisonnable appropriés, qui en constitue une composante essentielle. Les banquiers se rendent sur les lieux avec tous les emprunteurs et attribuent à chaque compte une cote de risque environnemental. Selon la

## Rapport d'étapes – Cadre de gestion environnementale Aspect : Prêts et financement de projets\*

| Engagements pour 2007   | Réalisations en 2007   |
|---|--|
| Renforcer, améliorer nos procédures en matière de diligence raisonnable concernant les problèmes environnementaux et sociaux liés à diverses industries, notamment pétrole et gaz, métaux et minéraux, foresterie et services d'utilité publique. | <i>En cours :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>» Examen et analyse de diligence raisonnable et processus d'autorisation de La Banque TD en matière environnementale.</li> <li>» Création de guides sur la diligence raisonnable pour chaque industrie.</li> <li>» Modification des politiques et des procédures d'utilisation des guides sur la diligence raisonnable.</li> </ul>   |
| Accroître notre compréhension des enjeux environnementaux et sociaux d'une industrie à l'autre.   | <i>En cours :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>» Amélioration de nos compétences internes sur ces questions et, plus précisément, sur le changement climatique.</li> <li>» Modification du processus d'examen des industries afin d'y incorporer les conclusions des recherches sur les GES.</li> </ul>   |
| Définir les conditions de l'offre de financement dans des circonstances données.  | <i>Engagement respecté :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>» Annonce de l'adoption des principes de l'Équateur.</li> </ul> <i>En cours :</i><br><ul style="list-style-type: none"> <li>» Élaboration de politiques et de procédures sur les principes de l'Équateur.</li> <li>» Établissement d'un rapport sur le respect des principes de l'Équateur.</li> <li>» Élaboration d'outils pour classer les projets par catégories.</li> <li>» Formation aux unités fonctionnelles de première ligne, de gestion du crédit et de détermination du risque.</li> </ul> |

\* Applicable à Valeurs Mobilières TD seulement.

cote obtenue, on fait remplir un questionnaire environnemental ou passer une évaluation.

» Valeurs Mobilières TD examine soigneusement la politique et les antécédents des clients en matière d'environnement et effectue une vérification approfondie fondée sur la diligence raisonnable (y compris des visites des lieux, des questionnaires environnementaux et des rapports de phase I ou II remplis par des tiers, qui sont des professionnels compétents et reconnus) selon la cote de risque environnemental obtenue. Valeurs Mobilières TD exige de tous les clients qu'ils déclarent être pleinement au fait de l'ensemble des lois et des règlements qui régissent les aspects relatifs à l'environnement de leurs activités et qu'ils collaborent activement avec les autorités compétentes afin de se conformer à ces lois et à ces règlements. Lorsque l'application à La Banque TD des lois sur l'environnement pose un problème sur le plan juridique, Valeurs Mobilières TD retient les services de conseillers juridiques. Nous accordons aussi une attention toute particulière aux pratiques en matière de gouvernance d'entreprise de chaque client; pour ce faire, nous examinons l'indépendance, l'expérience et les compétences des membres du conseil d'administration en fonction des tâches de ces derniers en matière de supervision des décisions de la direction dans tous les domaines, y compris les responsabilités relatives à la protection de l'environnement.

En 2007, La Banque TD a adopté les principes de l'Équateur. Fondés sur les politiques de la Banque Mondiale et celles de son prolongement

dans le secteur privé, la Société financière internationale, ces principes définissent un cadre de détermination, d'évaluation et de gestion des risques environnementaux et sociaux dans le financement des projets.



**Pour en savoir plus :**  
 » [td.com/francais/responsabilite/environnement/lending.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/environnement/lending.jsp)

### Empreinte environnementale de nos activités

En tant que grande institution financière, nos principaux impacts environnementaux concernent notre empreinte dans le domaine de nos activités immobilières et notre consommation d'énergie, de papier et de fournitures. Nous cherchons constamment à gérer nos activités d'une façon qui atténue ou réduit au minimum nos impacts directs sur la nature. Pour ce faire, nous devons notamment gérer nos installations dans le respect de l'environnement, mettre en œuvre des pratiques de conservation de l'énergie, effectuer des achats dans une perspective écologique et, enfin, réduire et recycler les déchets. Nous encourageons nos employés à nous aider à atteindre nos objectifs dans le domaine de l'environnement et à prêcher par l'exemple, notamment en adoptant les opérations bancaires sans papier.

Nos engagements en matière de réduction de l'empreinte environnementale de nos activités sont exposés dans le Cadre de gestion environnementale que nous avons établi en 2007 — ils sont exposés à la page 28, tout comme les progrès que nous avons réalisés à leur égard. Inspirés par notre




| Consommation d'énergie <sup>1</sup> |                          |                             |             |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------|
| Type                                | Locaux <sup>2</sup>      | 2007                        | 2006        |
| Électricité (kWh)                   | Établissements de détail | 169 751 293                 | 156 080 745 |
|                                     | Bureaux de la Banque     | Pas de données <sup>3</sup> | 180 567 275 |
| Gaz naturel (m <sup>3</sup> )       | Établissements de détail | 10 044 597                  | 9 481 836   |
|                                     | Bureaux de la Banque     | Pas de données <sup>3</sup> | 3 110 487   |
| Autres combustibles fossiles (GJ)   | Établissements de détail | 8 925                       | 10 234      |
|                                     | Bureaux de la Banque     | Sans objet                  | Sans objet  |

<sup>1</sup> Représente l'utilisation d'énergie dans les locaux de nos établissements de détail et de nos bureaux au Canada. Les données pour 2007 sont basées sur nos plus récentes estimations. Les succursales fermées appartenant encore à la Banque ou qu'elle loue et certains locaux en sous-location sont incorporés aux données ci-dessus. Dans le cas des établissements de détail, la consommation d'électricité et de gaz naturel comprend une combinaison de données vérifiables (données tirées des factures de services d'utilité publique) et de données non vérifiables (calculées à partir de l'énergie utilisée par TD Canada Trust, mais établies par un propriétaire et incorporée au loyer). L'augmentation de la consommation d'énergie en 2007 s'explique par l'expansion du réseau de succursales.

<sup>2</sup> Les établissements de détail englobent l'ensemble des succursales de TD Canada Trust et les GAB. Les bureaux de la Banque se répartissent entre plus de 150 emplacements, notamment à Toronto, à Mississauga, à London et à Vancouver.

<sup>3</sup> Nous ne disposons pas des données au moment de l'impression. Elles seront affichées sur notre page Web consacrée à l'environnement.

Cadre de gestion environnementale, nous adoptons une méthode structurée et systématique pour réaliser nos objectifs. Nous avons encore beaucoup de travail à faire, mais nous estimons que notre stratégie à long terme sur la durabilité de l'environnement est fondée sur de bonnes bases. La Banque TD respecte l'ensemble des lois et règlements sur l'environnement dans les pays où elle exerce ses activités et ne s'est pas trouvée en situation de non-conformité en 2007.

 **Pour en savoir plus :**  
» [td.com/francais/responsabilite/environnement/management.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/environnement/management.jsp)

### Consommation d'énergie et émission de gaz à effet de serre

Parmi les moyens importants par lesquels nous travaillons à la protection de notre planète, notons l'utilisation efficace et écologique de l'énergie dans nos activités, y compris la promotion des pratiques de conservation auprès des employés.

Conformément à une de nos grandes priorités en 2007, les équipes de la Direction de la gestion des immeubles et de Gestion des immeubles, Services de détail ainsi que les équipes responsables des déplacements d'affaires et du parc de véhicules devaient nous aider à définir un repère nous permettant d'évaluer la consommation d'énergie dans les activités de la Banque. Nous avons choisi 2006 comme année-repère et nous incorporons à la présente section les données de 2006 et de 2007. Nous avons aussi retenu les services d'un consultant en environnement à l'égard du programme de La Banque TD sur l'énergie et les émissions pour faire valider les données que nous avons compilées et calculer nos émissions de GES. Nous prévoyons que ces données seront prêtes au début 2008; à ce moment, nous les diffuserons sur notre site Web.

### Utilisation d'énergie dans nos installations

TD Canada Trust, qui occupe la majorité de nos locaux, continue à faire la surveillance et le suivi de la consommation d'énergie dans nos succursales au Canada. Ce faisant, il est possible de repérer et d'atténuer les écarts en matière de consommation d'énergie, de façon à en maximiser l'utilisation. De plus, TD Canada Trust continue à construire et à exploiter nos établissements de détail en gardant à l'esprit la réduction de la consommation d'énergie, notamment en utilisant de plus en plus un éclairage à faible consommation d'énergie et des détecteurs de mouvements.

La Direction de la gestion des immeubles a établi conjointement avec nos propriétaires et nos gestionnaires de locaux notre repère en matière de consommation d'énergie et cherche continuellement à améliorer l'efficacité énergétique.

### Déplacements d'affaires

La Banque TD s'engage à améliorer de façon continue la mise en œuvre de politiques et de pratiques respectueuses de l'environnement en matière de déplacements d'affaires. Notre politique actuelle favorise le chemin de fer, de préférence à la location d'une voiture, entre nos bureaux de l'administration centrale à Toronto et à London, en Ontario (ces deux villes étant nos principaux centres administratifs au Canada). Lorsqu'ils doivent utiliser une voiture à des fins professionnelles, les employés sont encouragés à louer des voitures compactes ou intermédiaires consommant peu de carburant.

Nous donnons aussi à tous les employés la possibilité de prendre un bus-navette entre nos bureaux de London et ceux de Mississauga et de Scarborough (service offert du lundi au jeudi). En 2007, l'autocar a parcouru 80 000 kilomètres et consommé 32 068 litres de carburant. Si les

| Déplacements d'affaires au sein de la Banque* |                           |               |
|---|---------------------------|---------------|
| Mode de transport                             | Kilomètres (km) parcourus |               |
| 2007  | Avion                     | 51 756 032 km |
|   | Train                     | 2 019 334 km  |
|   | Voiture louée             | 2 356 142 km  |
| 2006  | Avion                     | 64 954 421 km |
|   | Train                     | 2 847 286 km  |
|   | Voiture louée             | 3 097 252 km  |

\* Désigne des déplacements d'affaires (réunions, conférences, etc.) au Canada, aux États-Unis (sauf pour TD Banknorth) et au Royaume-Uni selon les réservations faites par l'intermédiaire de notre principal fournisseur de services de gestion des déplacements.

employés avaient conduit eux-mêmes en direction et en provenance du travail au lieu d'utiliser notre navette, ils auraient parcouru au total 1,04 million de kilomètres et auraient consommé 89 820 litres de carburant.

De plus, nous favorisons une diminution du nombre de déplacements d'affaires en utilisant, lorsque cela convient, les téléconférences et les webémissions. Tout au long de 2008, nous passerons en revue nos politiques et nos pratiques actuelles en matière de déplacements afin de recenser les occasions de réduire encore plus les répercussions environnementales des déplacements d'affaires à La Banque TD.

### Parc de véhicules de la Banque

La Banque TD exploite aussi son propre parc de véhicules loués que les membres de la direction et les employés utilisent. Selon notre stratégie de gestion, le parc de véhicules est constitué en tenant compte de divers facteurs relatifs à la protection de l'environnement. L'objectif en matière d'exploitation consiste à remettre les véhicules à l'intérieur de la période de validité de la garantie lorsque leur efficacité opérationnelle est encore bonne. L'âge moyen de l'ensemble des véhicules du parc est inférieur à deux ans. Ce roulement périodique permet aussi l'accès aux moteurs les plus récents affichant une efficacité optimale en matière de consommation de carburant.

Notre parc de véhicules loués est constitué de voitures de taille moyenne afin que nous puissions transporter les outils de vente et le matériel connexe. En 2007, parmi les moyens d'optimiser l'efficacité énergétique, nous avons commencé à utiliser un petit véhicule utilitaire sport à quatre roues motrices, doté d'un moteur à quatre cylindres et jugé efficace sur le plan énergétique, ce qui lui donne accès à un rabais de l'État à cause de sa faible consommation de carburant.

## Le saviez-vous?

Afin d'alimenter les discussions en matière de politiques publiques sur l'environnement, les Services économiques TD ont publié l'an dernier un rapport spécial exposant des moyens de protéger l'environnement. Intitulé *Solutions économiques pour la protection de l'environnement*, le rapport recommande que les responsables de l'élaboration des politiques incorporent des outils axés sur le marché dans leurs plans d'action environnementaux afin de réduire les pertes d'emplois et de maintenir les revenus et la compétitivité des entreprises canadiennes sur le marché mondial.

## Réduction et recyclage des déchets

Notre stratégie consiste à réduire notre consommation de papier et de fournitures de bureau, et à collaborer avec nos fournisseurs pour recycler ou réutiliser ces fournitures.

### Réduire

- » **Entreposage et commandes électroniques :** Les commandes de papier et de produits de papier à La Banque TD s'effectuent en ligne. De cette façon, nous économisons le papier et réduisons les coûts liés à l'entreposage et la réimpression des documents; de plus, nous diminuons les coûts connexes de distribution et d'expédition. Sur les quelque 4 000 formulaires différents que les employés peuvent obtenir de TD Deals, notre système en ligne, plus de 77 % peuvent être commandés tant sur copie papier (sur demande) qu'en ligne directement dans l'intranet de La Banque TD (en hausse comparativement à 64 % en 2006).
- » **Produits de papier :** Nous continuons à chercher à réduire à la fois notre consommation globale et notre consommation par employé de papier utilisé pour les photocopies, les télécopies et l'impression (voir les tableaux).
- » **Rapports en ligne :** Au 31 octobre 2007, nous avons plus de 420 millions de pages (l'équivalent de 33 000 arbres) d'informations emmagasinées électroniquement dans la plateforme des rapports électroniques à La Banque TD, y compris 25 millions de pages ajoutées depuis l'an dernier. Nous avons aussi supprimé près de 10 millions de pages de rapports en 2007.
- » **Appareils multifonctionnels :** Un peu plus de 2 100 appareils devraient être installés à l'échelle de La Banque TD d'ici juillet 2008. Chacun de ces appareils multifonctionnels en remplacera trois (soit une imprimante, un télécopieur et un photocopieur) dans nos bureaux et combinera deux appareils (un télécopieur et un photocopieur) dans nos succursales de détail. Les appareils

## Utilisation de papier et de produits de papier (tonnes métriques)

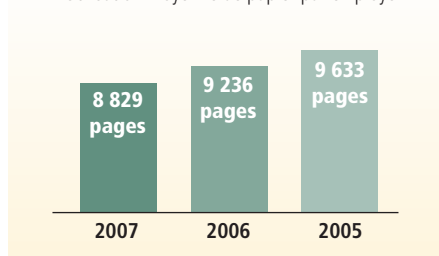
| Type   | 2007           | 2006           |
|--|----------------|----------------|
| Cartes professionnelles*                           | 12,7           | 12,7           |
| Papier à en-tête et blocs-notes*                   | 43,2           | 53,5           |
| Formulaires standard sur copie papier*             | 453,4          | 526,5          |
| Papier pour photocopieur, télécopieur, imprimante* | 1 987,0        | 1 957,0        |
| Rapports internes**                                | 270,0          | 306,0          |
| Relevés des clients**                              | 1 308,0        | 1 050,0        |
| Enveloppes pour l'envoi des relevés**              | 847,0          | 737,0          |
| <b>Poids total</b>                                 | <b>4 921,3</b> | <b>4 642,7</b> |

\* Correspond au papier commandé par l'intermédiaire de TD Deals, notre système de commande en ligne.

\*\* Représente le papier utilisé par notre fournisseur principal pour les rapports, les relevés et les enveloppes pour l'envoi des relevés (la majorité de ces dernières sont des enveloppes n° 10). L'augmentation du volume des relevés s'explique par la croissance du nombre de comptes.

## Utilisation de papier pour les photocopieurs, télécopieurs, imprimantes\*

Utilisation moyenne de papier par employé



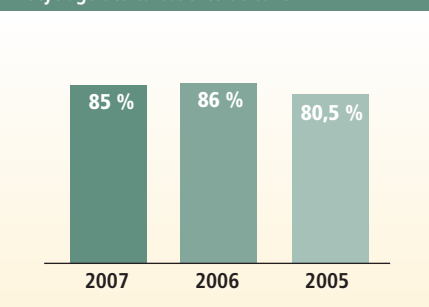
\* D'après les achats effectués par la Banque auprès du fournisseur privilégié.

multifonctionnels sont éconergétiques, utilisent moins de toner, peuvent imprimer recto verso et afficher jusqu'à quatre pages (deux par côté) sur une feuille imprimée. Les photocopieurs et télécopieurs excédentaires seront remis aux fournisseurs et les imprimantes seront redistribuées ailleurs dans la Banque, vendues sur le marché des appareils d'occasion, données à des écoles ou éliminées dans le respect des normes environnementales.

### Recycler

- » **Cartouches de toner :** Nous avons établi un important programme de recyclage des cartouches de toner pour imprimante et photocopieur. En 2007, La Banque TD a acheté 35 913 cartouches réusinées, soit 83 % des cartouches que nous avons achetées. Nous avons aussi retourné 27 320, ou 85 %, des cartouches d'imprimante réusinées achetées par La Banque TD.
- » **Programme de déchetage du papier :** Nous participons à un programme de déchetage de documents confidentiels et nous confions à des fournisseurs à contrat la tâche de recycler notre papier déchiqueté. Au cours des douze derniers mois, quelque 6 534 tonnes métriques

## Recyclage des cartouches de toner



de documents confidentiels ont été déchiquetés en provenance des succursales et de la plupart des bureaux de La Banque TD, ce qui a permis d'épargner l'équivalent de 122 443 arbres.

- » **Recyclage dans nos succursales :** Nombre de nos succursales mettent en œuvre des programmes de recyclage afin de détourner diverses matières des sites d'enfouissement. Dans le cadre d'un important projet en 2008, nous nous assurerons que toutes nos succursales auront mis en place les mesures de recyclage les plus à jour et les plus efficaces.
- ### Réutiliser
- » **Dons d'ordinateurs et d'équipement connexe :** La Banque TD donne des ordinateurs et de l'équipement connexe au profit de la collectivité. En 2007, nous avons donné 671 ordinateurs portables, ordinateurs, moniteurs et imprimantes. L'organisme Computers for Schools en a été le principal bénéficiaire et Renewed Computer Technology a reconnu La Banque TD comme l'un des trois principaux donateurs d'ordinateurs en lui décernant le prestigieux RCT Technology Accelerator Award.
  - » **Dons de téléphones cellulaires :** La Banque TD participe à un programme de recyclage de téléphones cellulaires dans le cadre duquel

les téléphones remis à neuf sont distribués à des refuges pour femmes dans tout le pays. En 2007, nous avons organisé une collecte en Ontario qui nous a permis de recueillir en tout 500 téléphones en très bon état auprès de nos employés.

### Approvisionnement écologique

Nos efforts en vue d'atténuer notre empreinte environnementale concernent aussi notre chaîne de fournisseurs. En tant qu'acheteur important de produits et de services, nous recherchons des fournisseurs qui visent une bonne intendance de l'environnement et qui respectent ou dépassent les directives gouvernementales ou les meilleures pratiques en matière de protection de l'environnement.

### Achats de papier

Nous utilisons du papier certifié provenant de forêts bien gérées. Par exemple, 78 % de toutes les enveloppes achetées par la Banque en 2007 respectaient les normes de certification du Forest Stewardship Council (FSC). Les enveloppes de dépôt que l'on retrouve à nos GAB sont à 100 % recyclées, dont 50 % proviennent de matières recyclées après consommation. Le papier à en-tête de La Banque TD contient 20 % de fibres certifiées par la FSC (sans chlore élémentaire) et 80 % de fibres recyclées après consommation (traitement sans chlore).

La majorité de nos brochures, affiches et documents de marketing sont fabriqués de papier recyclé blanchi sans chlore, comprenant un important pourcentage de matières recyclées après consommation, chaque fois que c'est possible. Seules les encres contenant peu de COV (composés organiques volatiles) sont utilisées et les produits chimiques résiduels ainsi que les fournitures utilisées pour la fabrication sont réutilisés, y compris les solvants, les agents de nettoyage, les huiles et les plaques d'imprimerie.

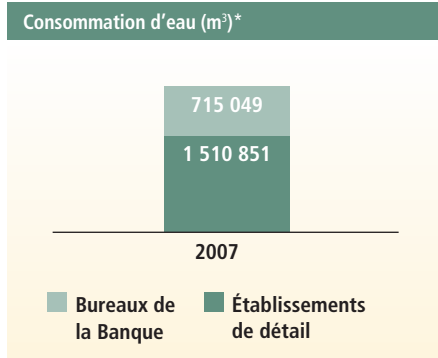
En 2008, nous avons l'intention d'utiliser encore plus de papier certifié ou de papier contenant un pourcentage plus élevé de matières recyclées après consommation.

### Fournisseurs présélectionnés

Par l'intermédiaire de notre groupe des Services d'approvisionnement stratégique, nos composantes des divers secteurs d'activité achètent leurs fournitures de bureau auprès d'entreprises présélectionnées ayant des contrats avec La Banque TD, à titre de fournisseurs privilégiés. Chacun de ces fournisseurs a fait l'objet d'un examen approfondi et d'un processus de diligence raisonnable tenant compte des critères environnementaux pertinents.

### Système de commande en ligne

Notre système de commande en ligne, TD Deals, nous permet de réduire considérablement le gaspillage, car les commandes sont passées électroniquement pour un vaste éventail de



\* Établissements du Canada seulement. Les établissements de détail englobent toutes les succursales de TD Canada Trust. Les bureaux de la Banque sont répartis dans plus de 150 emplacements au pays. Les données sont basées sur nos plus récentes estimations.

fournitures de bureau. Chaque commande est entrée dans TD Deals et envoyée électroniquement au fournisseur pertinent. Nous avons ainsi éliminé l'envoi par télécopieur de plus de 130 000 commandes par année. De plus, les Services d'approvisionnement stratégique ont désigné plus de 500 « produits verts » dans le système TD Deals, de sorte que les directeurs partout au Canada sont en mesure d'effectuer des achats de produits qui ne sont pas nocifs pour l'environnement. Depuis le début de ce processus de désignation des produits verts en mai 2007, le pourcentage de ces derniers en proportion de tous les achats a atteint 21 %, en moins de six mois.

### Gestion des installations

#### Gestion des immeubles, Services de détail

À l'automne 2007, deux nouvelles succursales de TD Canada Trust ont été construites dans le respect des exigences de certification de la norme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). D'autres analyses et évaluations seront menées sur les possibilités d'appliquer en 2008 les normes sur les immeubles verts.

En 2007, nous avons réalisé plus de 523 évaluations environnementales d'immeubles des Services de détail visant les succursales de détail et les bureaux connexes au Canada ayant ouvert leurs portes avant 2005. Ces évaluations ont entraîné la réalisation de 397 projets de réduction de la pollution. En tout, 6,7 millions de dollars ont été consacrés à ces projets, soit une augmentation de 29 % comparativement aux 4,8 millions de dollars investis en 2006. Par l'intermédiaire de TD Canada Trust, nous continuons à prendre des mesures de réduction des impacts environnementaux de nos projets de construction, comme l'utilisation du frigorigène R14, sans danger pour la couche d'ozone, dans le nouveau système de climatisation de toit, l'utilisation de revêtements de murs et de sols contenant des matières recyclées, de même que l'exigence, pour tous les matériaux de construction, du respect

### Plains feux

**Une succursale du New Hampshire est la première à se conformer aux directives sur la conception durable**

À Epping, au New Hampshire, TD Banknorth construit une succursale qui fera époque : c'est le premier immeuble autorisé aux termes d'une ordonnance municipale récente exigeant des immeubles qu'ils respectent les directives sur l'efficacité énergétique et la construction durable. Voici certains des éléments de la conception de cet immeuble de 3 000 pieds carrés :

- » Plusieurs panneaux solaires installés sur le toit afin d'alimenter en énergie les activités quotidiennes de la succursale.
  - » Système de récupération des eaux de pluie sur place combinées aux eaux grises qui seront utilisées dans les cuvettes des toilettes.
  - » Installation d'un système CVCH très efficace, d'ampoules éconergétiques, de frigorigènes et de systèmes de plomberie verts.
  - » Utilisation de matières recyclées dans les matériaux de construction.
- « TD Banknorth nous a vraiment étonnés par sa réaction à l'ordonnance de la Ville sur la consommation d'énergie et la conception durable. TD Banknorth a vraiment réalisé un coup fumant en mettant en œuvre son projet et a très bien saisi l'esprit de l'ordonnance... » (Rob Graham, président du Planning Board d'Epping)

des normes de l'industrie en ce qui concerne le traitement des effluents gazeux ou de l'obtention de la certification Greenguard.

#### Direction de la gestion des immeubles

La Direction de la gestion des immeubles de La Banque TD gère tous les bureaux au Canada. Le complexe TD Centre à Toronto, dont la Banque est un des principaux locataires, a obtenu la certification Vivez en vert de la BOMA pour avoir mis en œuvre des pratiques environnementales exemplaires relativement à tous les aspects de la gestion et de l'exploitation immobilière, qui englobent la consommation de ressources, la réduction des déchets, le recyclage, le choix des matériaux de construction, l'environnement intérieur et la sensibilisation des locataires, entre autres choses.

En ce qui concerne les bureaux de La Banque TD, nous avons évalué les normes qui s'appliquent aux immeubles verts pour nos espaces intérieurs et, en 2008, nous travaillerons à l'élaboration d'une norme à cet égard.

En 2008, nous ferons l'évaluation de cinq immeubles que nous possédons ou gérons dans la région du Grand Toronto et d'un autre à London, en Ontario. La vérification permettra de recenser les écarts et de formuler des recommandations grâce auxquelles La Banque TD obtiendra la

**Rapport d'étape – Cadre de gestion environnementale**  
**Aspect : Empreinte écologique de nos activités\***

| Engagements en 2007   | Réalisations en 2007  |
|---|---|
| En ce qui concerne l'achat des principales catégories de produits, La Banque TD élaborera des pratiques d'approvisionnement respectueuses de l'environnement intégrant les critères et les facteurs environnementaux aux processus d'évaluation des fournisseurs.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons créé une équipe interne.</li> <li>» Nous avons établi une nouvelle politique sur les approvisionnements.</li> <li>» Nous avons demandé à des experts de l'environnement et à nos fournisseurs de faire une évaluation de notre politique et de nos recherches actuelles et de recommander les meilleures pratiques.</li> <li>» Échéance : 2008.</li> </ul>  |
| Dans le cadre de sa politique sur les approvisionnements, La Banque TD définira des spécifications sur la consommation de papier et de bois qui sont conformes à ses objectifs de maintien d'écosystèmes forestiers sains; en particulier, elle prendra des mesures afin de réduire notre utilisation de papier dans nos divers secteurs d'activité et nous nous procurerons les produits forestiers auprès de sources qui auront obtenu les certifications requises. | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons terminé l'évaluation de l'utilisation de papier à l'interne.</li> <li>» Nous avons consulté de nombreux experts de l'environnement et recensé les meilleures pratiques.</li> <li>» Échéance : 2008.</li> </ul>  |
| La Banque TD effectuera l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre dans ses activités et évaluera et mettra en œuvre des stratégies de réduction des émissions dans le but d'annoncer des objectifs de réduction en 2008.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons compilé et évalué nos repères en matière d'émissions de GES.</li> <li>» Les données ont été validées par un consultant externe en environnement.</li> <li>» Nous avons passé en revue diverses options en matière de conservation d'énergie.</li> <li>» Échéance : début de 2008.</li> </ul>  |
| La Banque TD continuera à élaborer des systèmes visant le suivi et la gestion du rendement en matière d'empreinte écologique et la diffusion de rapports sur cette question.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons passé en revue les méthodes de collecte et d'entreposage.</li> <li>» Nous avons travaillé en collaboration avec des fournisseurs et des consultants afin de garantir que nos méthodes et nos systèmes sont à jour.</li> <li>» Nous avons commencé à utiliser des appareils multifonctionnels; le processus devrait être terminé d'ici juillet 2008.</li> <li>» Les programmes de recyclage des succursales auront tous été améliorés en 2008.</li> <li>» Échéance : processus permanent.</li> </ul> |
| La Banque TD diffusera chaque année des données sur son rendement opérationnel, lorsque ces données existent, incluant l'information sur la consommation d'énergie pour les installations qui lui appartiennent et qu'elle loue, la gestion des déchets et le recyclage.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons recueilli et diffusé des données et de l'information par l'intermédiaire du présent rapport.</li> <li>» Nous avons lancé un nouveau site Web sur l'environnement qui contiendra de l'information à jour sur nos activités à caractère environnemental et nos impacts environnementaux. (<a href="http://td.com/francais/responsabilite/environnement/index.jsp">td.com/francais/responsabilite/environnement/index.jsp</a>).</li> </ul>   |

\*S'applique à l'ensemble des activités de La Banque TD au Canada.

certification s'appliquant aux immeubles verts. Notre Direction de la gestion des immeubles effectuera aussi des évaluations sur l'énergie utilisée et les déchets produits dans les immeubles nous appartenant ou que nous gérons, dans le but de réduire la consommation d'énergie et d'améliorer la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets à chaque emplacement.

### Offrir aux clients des choix respectueux de l'environnement

Parce que nous savons que nos clients sont très préoccupés par le bien-être de la planète, nous continuons à leur offrir des occasions de réduire leurs impacts environnementaux et d'aider l'environnement. En voici quelques exemples :

» **Opérations bancaires sans papier** : Par l'intermédiaire du service bancaire en ligne, nous offrons aux clients la possibilité d'effectuer des opérations sans papier et d'avoir accès en ligne à leurs opérations des 18 mois précédents, à tout moment, plutôt que sur des relevés papier. Nous avons fait la promotion de ce service l'an dernier pour accroître le nombre d'utilisateurs. En 2007, quelque 24 % (en hausse comparativement à 20 % en 2006) de nos clients ont effectué des opérations bancaires sans papier, ce qui a permis d'économiser plus

de 30 millions de feuilles de papier.

» **CourtierWeb** : Les investisseurs qui font affaire avec La Banque TD peuvent avoir accès à leurs comptes, exécuter des opérations d'achat et de vente et recevoir des communications en ligne.

» **Fonds mondial de développement durable TD** : Lancé en 2007, le Fonds offre un autre choix aux investisseurs qui veulent effectuer des placements dans des entreprises dont les activités commerciales reflètent leur intérêt à l'égard de la durabilité de la planète.

Le Fonds mondial de développement durable TD offre une combinaison unique d'entreprises reconnues pour être en mesure de réaliser des activités florissantes tout en respectant les principes du développement durable de même que d'entreprises qui trouvent des solutions innovatrices aux problèmes environnementaux urgents auxquels nous devons faire face aujourd'hui.

» **Fondation TD des amis de l'environnement** : Nos clients peuvent de façon facile et commode soutenir les projets environnementaux locaux au moyen d'un programme de virements mensuels automatisés à partir de leurs comptes TD Canada Trust au profit de la Fondation (pour obtenir plus de détails, voir page 30).

» **Produits bancaires écologiques** : En novembre 2007, TD Canada Trust a lancé deux produits novateurs pour les personnes qui prévoient acheter une maison ou utiliser la valeur nette de leur résidence actuelle pour emprunter. Ces produits sont le prêt hypothécaire vert à taux fixe de cinq ans et la LDCVD verte (Ligne de crédit sur valeur domiciliaire) avec une portion de cinq ans à taux fixe, les deux à un taux inférieur de 1 % au taux publié.

De plus, au moment de la validation du prêt ou de la ligne de crédit, TD Canada Trust offre un rabais en argent jusqu'à concurrence de 1 % du montant du prêt hypothécaire ou de la portion fixe de la LDCVD lorsque le client présente des reçus d'achat de produits ENERGY STAR admissibles dans les six mois de la date de début du terme de la période visée par le financement. Au moment du versement du rabais, nous donnons 100 \$ à la Fondation TD des amis de l'environnement. C'est le premier produit financier au pays de ce genre combinant un prêt hypothécaire, l'achat de produits respectueux de l'environnement pour la résidence et un don à l'appui de la protection de l'environnement.



**Pour en savoir plus :**

» [td.com/francais/responsabilite/environnement/green\\_choices.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/environnement/green_choices.jsp)



## Fondation TD des amis de l'environnement en 2007

### 3,02 millions de dollars

Montant total accordé à des projets environnementaux communautaires par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement (incluant plus de deux millions de dollars de dons provenant de clients et d'employés, plus les fonds de contrepartie de La Banque TD).

### 94

Nombre de sections au Canada qui examinent et recommandent les projets locaux qui obtiendront du financement.

### 800

Nombre de clients et d'employés ayant offert bénévolement leurs services aux sections de la Fondation en tant que membres des conseils d'administration dont le rôle est consultatif.

### 838

Nombre de projets environnementaux locaux soutenus.

### 127 000

Nombre de clients et d'employés ayant fait des dons par l'intermédiaire du Programme de dons mensuels automatisés de TD Canada Trust.

### 1,0 million de dollars

Dons de La Banque TD à l'extérieur de la Fondation.

## Dialogue sur l'environnement

Afin d'améliorer constamment ses pratiques environnementales et de demeurer au courant des faits nouveaux, La Banque TD consulte un vaste éventail de groupes de l'extérieur, notamment les actionnaires, les clients, les organisations non gouvernementales (ONG), les autres institutions financières, le milieu universitaire et les gouvernements. Nous avons pris l'engagement de consulter de façon permanente nos partenaires afin de nous assurer qu'ils sont en mesure de donner leur opinion et de nous transmettre leurs préoccupations, et que nous avons la possibilité d'en tirer des leçons.

En voici quelques exemples :

- » La Banque TD est membre du Leadership Council of the Research Network for Business Sustainability. Composé de représentants de 15 organisations de l'industrie, du secteur public et des ONG, le Conseil organise une rencontre chaque année afin de recenser les lacunes en matière de connaissances qui aideront les entreprises à relever certains de leurs défis en matière de durabilité.
- » La Banque TD a demandé au Pembina Institute de la conseiller sur les problèmes relatifs à l'énergie utilisée et aux émissions produites par notre organisation. Nous avons aussi parrainé sa conférence intitulée *Carbon Pricing for a Sustainable Economy* qui s'est déroulée en octobre 2007 et l'économiste en chef de La Banque TD a participé aux travaux du comité consultatif d'experts qui a conseillé l'Institut sur son programme de recherches.
- » La Banque TD est membre du groupe Initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et compte depuis longtemps parmi les signataires de la Déclaration des institutions financières sur l'environnement

et le développement durable du PNUE.

- » La Banque TD a adopté récemment les principes de l'Équateur et joue un rôle actif au sein d'un groupe de travail sur les questions de gouvernance.
- » En élaborant le Cadre de gestion environnementale de La Banque TD de même que nos priorités dans ce domaine au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons collaboré avec des partenaires de l'extérieur, notamment des ONG comme le Fonds mondial pour la nature (Canada), le Rainforest Action Network, ForestEthics, l'Ivey Foundation et l'Initiative boréale canadienne, de même que des groupes de placement soucieux de leurs responsabilités sociales, comme les fonds éthiques et le Comité syndical national de retraite Bâtirente.
- » La Banque TD joue un rôle actif au sein d'un groupe de spécialistes de l'Association des banquiers canadiens qui traitent des questions environnementales du point de vue de l'ensemble de l'industrie.
- » Nous sommes membres de l'Environmental Bankers Association, association sectorielle sans but lucratif qui aide l'industrie financière à élaborer des politiques et des procédures de gestion du risque.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/environnement/memberships.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/environnement/memberships.jsp)

## Appuyer les initiatives de la collectivité

De nombreux citoyens et groupes de la société canadienne effectuent un travail important pour relever les défis sur le plan de la protection de l'environnement et améliorer la santé de notre

## Pleins feux

### Virage vert au Royaume-Uni

Comme au Canada, TD Waterhouse a adopté au Royaume-Uni de nombreuses initiatives visant à réduire son impact environnemental. En 2007, TD Waterhouse a élaboré une nouvelle stratégie sur la responsabilité sociale de l'entreprise dans le cadre de laquelle elle augmentera considérablement ses efforts en matière de protection de l'environnement. Les employés font partie intégrante du programme. Un vaste éventail de données et d'outils ont été diffusés afin d'encourager le personnel à faire une différence, au travail comme à la maison :

- » Un programme favorisant les déplacements en vélo en provenance et en direction du travail appelé Green bikes to work a été créé. Des supports à bicyclettes ont été installés à Leeds et à Manchester.
- » Le covoiturage est encouragé.
- » On a diffusé des conseils à mettre en pratique au bureau : par exemple, imprimer les feuilles des deux côtés et couper complètement l'alimentation des ordinateurs à la fin de la journée, au lieu de les mettre simplement en veille.
- » De plus, une trousse a été remise aux employés. Elle contenait une bouteille d'eau, des dispositifs pour économiser l'eau, une ampoule éconergétique, un guide sur la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets à la maison et un certificat indiquant qu'un arbre avait été donné en leur nom à l'organisme Trees for Cities.

planète. Afin d'encourager et de stimuler leurs efforts — et de faire la preuve de notre engagement envers la protection de l'environnement — nous avons créé, il y a plus de 17 ans, la Fondation TD des amis de l'environnement. Depuis 1990, la Fondation a versé 43,5 millions de dollars afin d'appuyer financièrement plus de 16 600 projets locaux de protection de l'environnement dans tout le Canada.

La Fondation est le principal canal par lequel nous faisons des dons dans le domaine de l'environnement; cependant, nous en faisons aussi à l'extérieur de cette structure; par exemple, en finançant des bourses d'études postsecondaires, au profit d'étudiants qui effectuent des études en environnement ou dans un domaine connexe. M. Mike Pedersen, chef de groupe, Activités de la Société, est le porte-parole de la haute direction de La Banque TD en matière d'environnement.

### Comment la Fondation fonctionne-t-elle?

C'est un modèle unique de relations entre une entreprise et la collectivité dont font partie les employés, les clients et La Banque TD qui constitue une illustration parfaite de la mise en œuvre de notre philosophie, soit *Faisons une différence ensemble*. Elle compte 94 sections dans l'ensemble du pays regroupant quelque 800 clients et employés qui jouent un rôle bénévole consultatif dans les conseils d'administration. Ils

choisissent des projets environnementaux locaux qui bénéficieront de subventions. Tout client et employé de La Banque TD peut aussi verser des fonds à la section locale, par l'intermédiaire de son compte TD Canada Trust.

En 2007, nous avons mis en œuvre bon nombre d'initiatives pour faire connaître la Fondation, y compris notre première publicité télévisée et le lancement d'un défi *Vivez en vert*, concours environnemental qui s'adresse aux étudiants des collèges et universités sur le site Web Facebook. De plus, des promotions en ligne et en succursale ont permis de recruter 9 800 nouveaux donateurs l'an dernier.

### De quelle façon la Fondation joue-t-elle son rôle?

Chaque année, des fonds et un soutien sont fournis à des centaines de groupes sans but lucratif et de projets à caractère environnemental axés sur les activités suivantes :

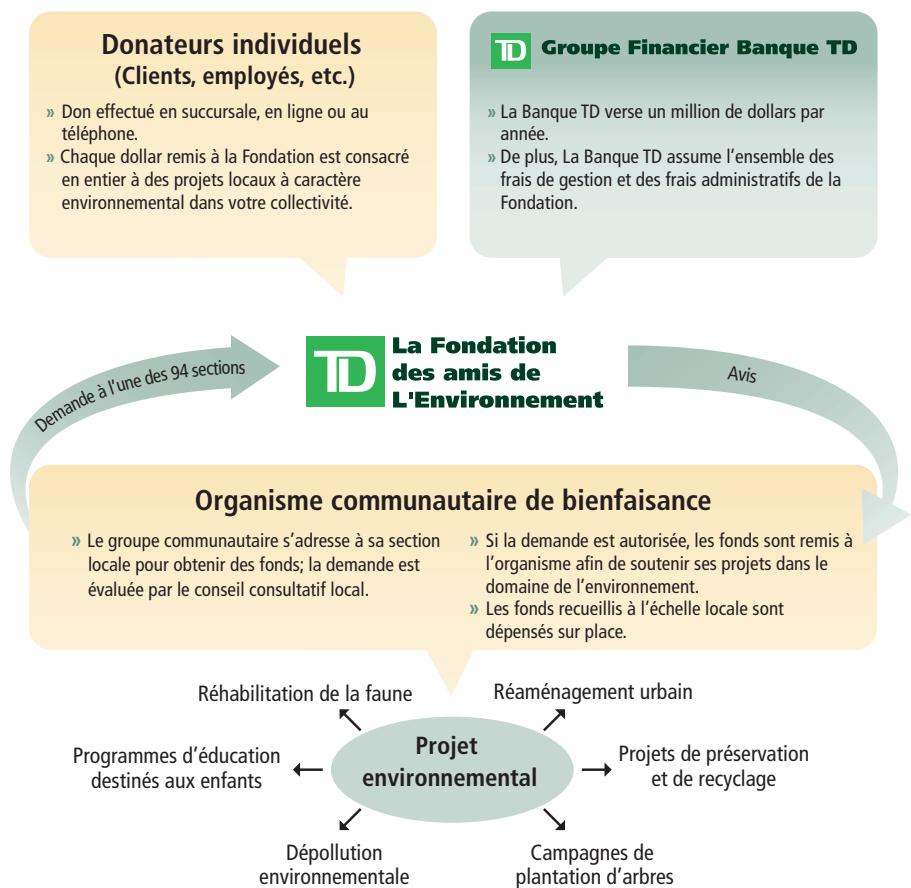
1. Protéger et préserver notre environnement naturel.
2. Aider les enfants à comprendre les activités de protection de l'environnement dans leur collectivité et à y participer.
3. Faire progresser la recherche sur l'environnement et favoriser la coopération entre organismes de protection de l'environnement.

4. Soutenir les activités de rénovation urbaine, comme les initiatives à caractère environnemental ayant pour objet de revitaliser les petits quartiers ou les quartiers à risque, de même que les rues principales.

### Quels types de projets la Fondation a-t-elle soutenus en 2007?

Des activités d'apprentissage sur l'environnement à l'école au Grand nettoyage des rives canadiennes TD (voir l'encadré à la page suivante), la Fondation a versé des fonds à plus de 830 groupes et projets de toute nature. En voici quelques exemples :

- » **Atlantic Coastal Action Program** : Ce programme de Saint John, au Nouveau-Brunswick, a pour but d'enlever le panache de sable qui se déverse dans le réservoir Silver Falls, sur la rivière Little. On redonnera ainsi à la rive sa forme naturelle antérieure et on améliorera l'habitat des poissons.
- » **Ecomuseum** : L'Ecomuseum et son parc au Québec attirent plus de 80 000 visiteurs par année. Des fonds sont offerts afin d'aider à mettre à niveau, à développer et à rénover les installations qui abritent les animaux et aussi dans le but d'enrichir les programmes éducatifs du musée.
- » **Programme Green Deer** : Cette campagne, qui se déroule à Red Deer, en Alberta, encourage les groupes communautaires locaux, les écoles, les clubs philanthropiques et les citoyens à participer à des initiatives de cueillette des ordures, généralement dans des lieux publics, des cours d'école et des espaces verts. En 2007, l'initiative Green Deer a ajouté un volet éducatif à sa campagne.
- » **Des saumons en classe** : Dans plusieurs écoles primaires de Vancouver, les jeunes élèvent des œufs de saumon en classe, à partir du stade d'œufs embryonnés jusqu'au stade de fretin; ce dernier est remis à l'eau dans un ruisseau. Tout en s'instruisant sur le cycle de vie du saumon, les élèves profitent d'une expérience pratique liée à la protection de l'habitat du saumon; ils apprennent aussi des leçons précieuses sur la durabilité de l'environnement.
- » **Sentier d'interprétation de la nature de la collectivité de Baldur** : Dans la partie nord de la municipalité de Baldur, au Manitoba, le Tigers Hills Conservation District aménage un sentier d'interprétation de la nature le long duquel des panneaux d'information seront installés; il traverse une série d'habitats particuliers à la région. Le sentier sera un lieu d'apprentissage et de loisirs pour les citoyens de l'endroit tout en protégeant un lieu important pour la collectivité.
- » **Saskatoon Zoo Society** : La société zoologique de Saskatoon exploite des « stations d'investigation » interactives au Saskatoon Forestry Farm Park and Zoo, au cours du printemps et de l'été. On y transmet de l'information aux visiteurs sur la faune et



## Plus de 52 000 héros de l'environnement — L'activité de nettoyage des rives canadiennes établit un autre record

Voilà une intervention collective massive qui fait la différence! Le Grand nettoyage des rives canadiennes TD a franchi une autre étape en 2007 avec un nombre record de 52 263 bénévoles dans tout le Canada, une véritable explosion comparativement à 40 000 l'an dernier.

Chaque mois de septembre, pendant une campagne d'une semaine, des citoyens engagés de tout le pays nettoient les rives des océans, des lacs, des cours d'eau et des lieux humides, retirant des déchets et divers objets qui menacent la faune et compromettent la santé de

notre environnement naturel.

Plus de 2 000 employés et amis de La Banque TD ont participé à l'activité en 2007 à plus de 90 emplacements. La Fondation TD des amis de l'environnement est un fier commanditaire de l'événement depuis ses débuts il y a 15 ans, alors qu'une vingtaine de personnes s'étaient réunies pour nettoyer une plage au centre-ville de Vancouver. Cette initiative, créée par l'Aquarium de Vancouver, s'est répandue en quelques années dans l'ensemble du Canada grâce à la vision et au soutien de la Fondation.

|  |   |
|--|---|
| <b>Bénévoles</b>                         | 52 263  |
| <b>Emplacements nettoyés</b>             | 1 240 dans tout le Canada   |
| <b>Rives nettoyées</b>                   | 2 319 km  |
| <b>Déchets ramassés</b>                  | 87 489 kg   |
| <b>Principaux objets ramassés</b>        | Filtres de cigarettes, emballages d'aliments, sacs, bouchons et couvercles        |
| <b>Trouvailles les plus surprenantes</b> | Grosse chaîne, épurateur d'air des années 1950, bâtons de hockey et noix de coco! |

l'environnement au moyen d'objets réels et fabriqués liés aux animaux. Pendant les mois d'hiver, la société zoologique utilise le matériel dans les salles de classe.

- » **Environmental Coalition of Prince Edward Island** : Avec l'aide de bénévoles, cette coalition travaille à l'amélioration de la qualité des terres boisées de la province, notamment en y ajoutant des espèces rares d'arbres, d'arbustes et de fleurs des champs.
- » **Mise en valeur de la rivière Avon** : Sous la direction du club Rotary de Stratford, en Ontario, un projet de mise en valeur de la rivière Avon comprend notamment la plantation de 10 000 plantes aquatiques dans la rivière; ces plantes joueront le rôle de filtre, ce qui améliorera la qualité de l'eau en aval.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/fef/index.jsp](http://td.com/francais/fef/index.jsp)

Voici certaines de nos grandes priorités pour l'année qui vient :

- » **Changement climatique** : Établir des cibles de réduction de nos émissions de GES et publier des données sur nos progrès à ce chapitre. Améliorer notre processus de collecte de données et d'établissement de rapports sur nos GES afin d'englober une plus grande proportion de nos installations et activités.
- » **Conservation d'énergie** : Annoncer et mettre en œuvre un plan de conservation de l'énergie et effectuer une vérification de nos installations d'entreposage des données afin de trouver de nouvelles façons de conserver l'énergie.
- » **Crédit par l'intermédiaire de Valeurs Mobilières TD** : Continuer à concrétiser les engagements énumérés dans notre Cadre de gestion environnementale, mettre la touche finale aux formations propres à chaque industrie, donner la formation au personnel et faire rapport concernant le respect des principes de l'Équateur.
- » **Crédit par l'intermédiaire des Services bancaires aux entreprises de La Banque TD** : Renforcer nos procédures de diligence raisonnable concernant le financement des opérations des industries ayant des impacts environnementaux potentiels importants.
- » **Approvisionnement** : Élaborer une politique d'approvisionnement respectueuse de l'environnement dans les principaux domaines où nous effectuons des achats et mettre à jour nos critères d'évaluation environnementale en ce qui concerne l'évaluation des fournisseurs.
- » **Matériel** : Élargir notre programme de recyclage dans le réseau des succursales de détail pour englober le plastique, le verre et l'aluminium. Utiliser davantage le papier visé par une certification ou contenant plus de fibres recyclées après consommation.
- » **Biodiversité des forêts** : Trouver des occasions de participer à des projets de conservation qui assurent la santé et la prospérité de la forêt boréale canadienne.
- » **Collectivités autochtones** : Dans le cadre de notre participation constante à diverses tribunes sur les politiques publiques et par l'intermédiaire de nos placements dans la collectivité, trouver des moyens de soutenir les initiatives de développement social et économique pour les collectivités autochtones du Canada.
- » **Fondation TD des amis de l'environnement** : Continuer à soutenir des projets locaux tout en faisant mieux connaître la Fondation auprès de nos employés, de nos clients et du public en général, et en les informant de la façon de participer.
- » **Produits verts** : Trouver d'autres produits et services dans le domaine de la banque et du placement qui répondent aux besoins de nos clients pour lesquels la protection de l'environnement est importante.
- » **TD Banknorth** : Continuer à élaborer et à mettre en œuvre des pratiques de suivi et de mesure de la performance environnementale.



## Nos clients

Lors de la célébration pour l'ouverture de notre nouvelle succursale à Laval, au Québec : Bernard Dorval (au centre), chef de groupe, Services bancaires aux entreprises et assurance, Christine Marchildon (à sa droite), première vice-présidente, région du Québec, et des employés du secteur.

### Faits saillants en 2007

- » Au Canada, nous avons étendu notre réseau de succursales de détail et accru notre avance en ce qui a trait aux heures d'ouverture; aux États-Unis, nous avons augmenté les heures d'ouverture dans près de 50 % des succursales de TD Banknorth.
- » Nous avons créé un Indice d'expérience de la clientèle, pour mesurer la satisfaction de nos clients et dans quelle mesure ils recommandent nos services.
- » Nous avons lancé 293 projets dans nos succursales et nos centres de service aux investisseurs; nous avons aussi rénové 60 locaux dans nos Bureaux de la Société, pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées.
- » Nous offrons des programmes de financement et des services de soutien variés aux petites entreprises, partout en Amérique du Nord.
- » Nous avons mérité de nombreux prix et mentions d'honneur dans le monde entier, pour les efforts que nous avons consacrés à l'optimisation de l'expérience de nos clients.

Qu'avons-nous fait, à La Banque TD, pour acquérir une réputation exceptionnelle en matière de service à la clientèle? Nous avons fait nôtres les préoccupations de nos quelque 14 millions de clients à l'échelle mondiale. *Axer nos efforts sur la clientèle* fait partie des pierres angulaires de notre vision, soit d'être la meilleure banque dans tous nos marchés.

Dans la présente section, nous traiterons des questions que nos clients jugent importantes et des initiatives qui témoignent de notre engagement à titre de fournisseur responsable de produits et de services. Nous citerons quelques exemples, notamment sur la protection des renseignements personnels, la prévention de la fraude, l'accessibilité des services, la description claire et facile à comprendre de nos produits et le soutien à la petite entreprise.

### Exceller dans le service à la clientèle

Le marché des services financiers est très dynamique; les attentes de la clientèle augmentent sans cesse et toutes les institutions financières cherchent constamment à rehausser leurs services. L'objectif de La Banque TD est de rechercher sans cesse des moyens d'améliorer son service à la clientèle, pour se distinguer de ses concurrents. Voici trois exemples de ce que nous avons réalisé en 2007 :

- » L'objectif de notre stratégie canadienne, dans les succursales de détail, se concentrait autour de la demande croissante de notre clientèle pour une prestation « personnelle » des services. TD Canada Trust a ouvert 38 nouvelles succursales l'an dernier. Au total, nous avons

ouvert 101 succursales depuis quatre ans – plus que tous nos concurrents. En 2006, nous avons inauguré notre centième succursale au Québec et aujourd'hui nous en comptons 102 dans cette province.

- » Au Canada, nos services de gestion de patrimoine ont poursuivi leur expansion, avec l'ajout de 139 nouveaux conseillers personnels; nous nous maintenons au premier rang dans le secteur du courtage à escompte et au deuxième rang dans le secteur des fonds communs de placement.
- » Aux États-Unis, TD Banknorth a « fait sa marque » en promettant une expérience bancaire sans tracas et en adoptant différents principes comme la transparence, la simplicité et la facilité d'accès, une réponse rapide, des frais raisonnables et des options intelligentes. La Banque a pris à cette fin plusieurs initiatives, notamment en réduisant de 72 à 26 le nombre des opérations qui donnaient lieu à des frais, en prolongeant ses heures d'ouverture dans plus de 220 succursales et en présentant son nouveau compte du marché monétaire EarnSmart, compte de dépôt simple, au rendement supérieur, qui est très populaire auprès de la clientèle et affiche le



meilleur taux de croissance dans toute l'histoire de la Banque.

## Mesurer la satisfaction de la clientèle

Pour mesurer la satisfaction de notre clientèle, nous faisons notamment des sondages réguliers. Nous pouvons ainsi connaître son expérience à La Banque TD et ses attentes à son sujet, savoir dans quels domaines nous excellons et ce que nous devons améliorer.

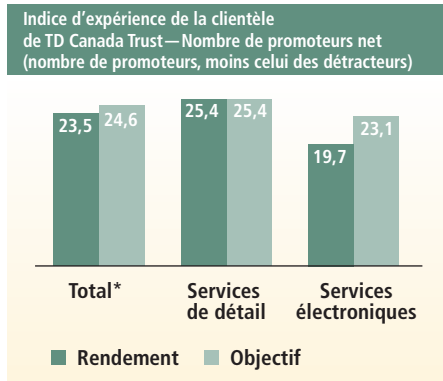
### Au Canada

La Banque TD mesure les niveaux d'expérience de sa clientèle tous les jours, grâce à son Indice d'expérience de la clientèle (IEC) et à l'indice de service à la clientèle. Les résultats de ces deux programmes nous permettent d'apporter des améliorations dans les succursales, les bureaux et les canaux électroniques, et de fixer des objectifs annuels auxquels est reliée la rémunération du personnel.

### Résultats pour les Services bancaires personnels et commerciaux

En 2007, nous avons rencontré 406 500 clients de nos services bancaires. L'année précédente, nous avons créé notre IEC pour les services de détail et les services électroniques; c'était donc la première fois que nous mesurons le « nombre de promoteurs net », une nouvelle manière d'évaluer l'engagement de nos clients, c'est-à-dire dans quelle mesure ils recommandent activement nos produits auprès de leurs amis et parents. Ce nombre représente la différence entre les clients promoteurs de la Banque et ceux qui ne le sont pas.

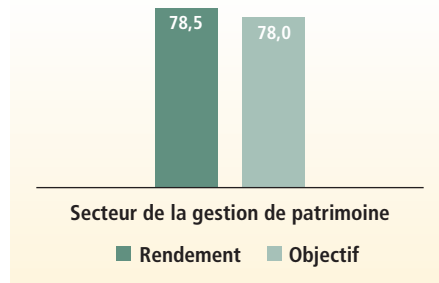
Nous avons obtenu d'excellents résultats dans les catégories suivantes : « a manifesté une volonté authentique de vous aider », « a répondu rapidement à vos demandes », « vous a écouté attentivement pour comprendre vos préoccupations et questions », « vous a laissé en confiance, car vous saviez que l'on répondrait à vos besoins » et « vous a donné l'attention nécessaire pour que vous vous sentiez en confiance ».



\*Le total comprend le rendement des succursales et celui des services électroniques (par téléphone et par Internet).

### Résultats pour Gestion de patrimoine

En 2007, nous avons rencontré 20 700 clients de nos services de gestion de patrimoine, dans le cadre de notre programme relatif à l'indice de service à la clientèle. Nous avons obtenu une cote de satisfaction de 78,5; notre objectif de 78,0 a donc été dépassé.



### Résultats pour les Services bancaires en gros

Pour ses clients institutionnels, Valeurs Mobilières TD a adopté l'indice de service à la clientèle en 2007. Les résultats ont été positifs : sur une échelle progressive allant de 1 à 7 (7 dénotant l'excellence et 1, la médiocrité), 76 % de ses clients lui ont accordé une note de 6 ou 7. Nous avons appris que notre clientèle est satisfaite des services offerts par Valeurs Mobilières TD; celle-ci inspire confiance, manifeste de l'intérêt à son égard et sait assurer l'efficacité de ses services. Un domaine, celui des mesures de suivi, exigeait une amélioration; nos plans d'action pour 2008 en tiendront compte.

### Aux États-Unis

TD Banknorth a aussi recours à des sondages pour connaître le degré de satisfaction et de fidélisation de sa clientèle. Au sein des succursales, on réunit des groupes de discussion et on organise des tables rondes avec les clients. On effectue également des évaluations de l'expérience de la clientèle. À ce dernier chapitre, on a, pour 2007, établi les objectifs et obtenu les résultats suivants : objectif de 80 % pour la promotion des services par la clientèle, au niveau des caissiers et des représentants du Service à la clientèle (RSC) (résultats à ce jour dépassant les 84 %), et objectif ne dépassant pas 5 % en ce qui concerne l'insatisfaction de la clientèle, aux mêmes niveaux (résultats respectifs de 3 % et de 4 %). TD Banknorth veille en ce moment à la mise en œuvre de l'Indice d'expérience de la clientèle (décrite à la rubrique précédente) en 2008.

### Réagir aux problèmes soulevés par les clients

La rétroaction des clients ne contient pas que des louanges. En effet, il arrive que nous ne répondions pas aux attentes ou que des clients aient certains problèmes. En écoutant les plaintes et en y donnant suite, nous nous améliorons et nous démontrons que nous traitons les clients avec respect.

Chacun des secteurs où nous œuvrons, à l'échelle de la planète, est responsable de la résolution des problèmes de la clientèle, et nous avons établi des processus internes pour nous assurer d'accueillir toute plainte avec courtoisie et de la régler de manière uniforme et rapide. TD Banknorth, par exemple, s'efforce de résoudre en deux jours, dans une proportion de 80 %, les plaintes soumises à une instance supérieure; en 2007, elle y est arrivée dans 94 % des cas. Nous utilisons ces processus dans la plus grande transparence, et l'information à ce sujet est facilement accessible dans nos succursales et grâce à notre site Internet, que l'on soit ou non client de la Banque.

La plupart des problèmes des clients sont résolus par les employés de première ligne. Si ce n'est pas possible, le problème est soumis au niveau hiérarchique suivant. Au Canada, le client peut aussi communiquer avec le Bureau de l'ombudsman du GFBTD, intermédiaire indépendant qui s'efforce de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale. Le secteur financier dispose également de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), auquel peut s'adresser un client qui n'a pas obtenu satisfaction. Aux États-Unis, TD Banknorth a réuni une équipe de soutien et de transmission à une instance supérieure, dont la tâche consiste à faciliter le processus de règlement; elle consulte les différentes parties intéressées et dénicher les occasions d'amélioration.



#### Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/commentaires1.jsp](http://td.com/francais/commentaires1.jsp)
- » [td.com/ombudsman.jsp](http://td.com/ombudsman.jsp)

### Tôt le matin, tard le soir

Quelle autre banque ouvre à huit heures, six jours sur sept? Depuis 2007, les heures d'ouverture des succursales, à TD Canada Trust, sont 50 % plus longues que celles de tous ses concurrents. C'est une autre façon de prouver que nous sommes la banque la plus accueillante au pays.

## Prix et distinctions en 2007

- » Pour la troisième année de suite, TD Canada Trust s'est classée au premier rang en ce qui concerne la qualité générale du service à la clientèle selon l'indice Synovate de service à la clientèle. D'autres premières places ont aussi été obtenues notamment pour « je la recommanderais à la famille et aux amis », « l'accès aux succursales et la commodité des services », « les produits et services financiers » et « les services bancaires en ligne ».
- » TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée en matière de satisfaction de la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail, selon le sondage de J.D. Power and Associates sur la satisfaction des clients, effectué en 2007.
- » La Banque TD est encore la meilleure banque sur Internet pour les consommateurs au Canada, selon les résultats du concours du magazine *Global Finance*.
- » Fonds Mutuels TD a obtenu quatre Lipper Fund Awards, remis aux fonds communs de placement et aux familles de fonds les plus performants, qui ont excellé en offrant constamment un rendement élevé rajusté en fonction des risques, comparativement à d'autres fonds de la même catégorie.
- » Fonds Mutuels TD a été classée au premier rang par les analystes, dans la catégorie des fonds américains de sociétés à petite et à moyenne capitalisation (Gala canadien du placement).
- » Valeurs Mobilières TD est la meilleure maison de courtage canadienne, selon le périodique *EuroMoney*.
- » Valeurs Mobilières TD est reconnue comme étant la meilleure maison de courtage de l'année, pour les obligations en devises sur le marché secondaire, selon le périodique *International Finance Review*.
- » Pour la troisième année consécutive, le bureau de Calgary du groupe TD Meloche Monnex a gagné la médaille d'or à titre de prestataire de services d'assurances privilégié de la ville, selon un sondage réalisé auprès des lecteurs du *Calgary Herald*.
- » Le centre de service à la clientèle de Saint John du groupe TD Meloche Monnex a reçu le prix fort recherché du meilleur service à la clientèle, lors du gala des prix d'excellence du ContactNB où l'on honore les réalisations exceptionnelles.
- » Le site Web de TD Banknorth est, parmi ceux de 40 sociétés américaines de services financiers, celui qui se classe au premier rang pour la simplicité et la rapidité du délai de réponse (selon le *Customer Respect Group*).
- » Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni est le meilleur courtier dans le créneau des billets à moyen terme en devises, selon le périodique *EuroWeek MTN*, en raison du fait qu'elle a aidé plusieurs émetteurs à diversifier leurs sources de financement dans les marchés difficiles.
- » Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni a été reconnue par ses homologues comme étant le meilleur gestionnaire principal d'obligations en dollars sur le marché secondaire et d'obligations en devises provenant de marchés émergents.
- » TD Waterhouse au Royaume-Uni s'est classée « meilleur courtier en actions » pour la deuxième année consécutive, dans le cadre des *Your Money Direct Awards*.
- » Valeurs Mobilières TD en Australie est reconnue par ses homologues, les épargnants et les émetteurs comme étant la maison de courtage du marché secondaire australien de l'année dans les marchés australien et kauri (*KangaNews Awards*)\*.

\* Prix mérité en novembre 2007 et, par conséquent, pendant l'exercice financier 2008. Tous les autres prix ont été obtenus pendant l'exercice financier 2007 (soit entre le 1<sup>er</sup> novembre 2006 et le 31 octobre 2007).

| Traitement des plaintes (au Canada)  |      |      |      |
|--|------|------|------|
|  | 2007 | 2006 | 2005 |
| Plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman du GFBTD  | 230* | 211  | 143  |
| Cas où le Bureau de l'ombudsman du GFBTD a tranché en tout ou en partie en faveur du client                    | 94   | 100  | 57   |
| Plaintes soumises à un ombudsman externe de l'industrie (Ombudsman des services bancaires et d'investissement) | 25   | 21   | 21   |
| Cas où l'ombudsman externe a formulé des recommandations en faveur du client                                   | 5    | 3    | 7    |

\* L'accroissement est attribuable à une meilleure connaissance du processus de traitement des plaintes de la Banque, grâce aux campagnes d'information lancées par des organismes de réglementation. Le nombre de plaintes est resté inférieur aux chiffres de 2003, alors que 285 dossiers avaient été établis.

## Protéger nos clients

Pour que l'expérience du client des services bancaires soit agréable, il est important de respecter les normes de déontologie les plus élevées, de faire preuve d'intégrité et d'honnêteté et d'assurer la sécurité des opérations et la protection des renseignements personnels en tout temps et sous tous les aspects. Nous satisfaisons et même dépassons les exigences des lignes directrices du secteur concernant la protection des consommateurs.

### Comportement de nos employés

Ainsi qu'il est signalé à la page 7, les employés doivent respecter le Code de conduite et d'éthique professionnelle de La Banque TD, qui décrit les attentes de l'organisation et ses méthodes de travail. Certains secteurs d'activité de la Banque possèdent aussi des politiques et des codes de déontologie particuliers dont l'observation est obligatoire pour leur personnel.

La Banque TD s'est dotée de programmes d'apprentissage électronique traitant notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires (voir page 35). Ces cours doivent être suivis et réussis annuellement par les employés désignés et tout nouvel employé doit s'y soumettre dans les 30 jours suivant son entrée en fonction; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel des succursales de détail dispose également d'une formation supplémentaire, de différents aide-mémoire, de planificateurs d'entrevues et d'autres outils d'apprentissage, pour qu'il connaisse bien les mesures de protection des consommateurs et les respecte.

### Protection des renseignements personnels des clients

À La Banque TD, nous croyons que la gestion et la mise en œuvre de nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels font partie de nos activités les plus importantes. Le secteur des services financiers, peut-être plus que toute autre industrie, repose sur la relation de confiance avec la clientèle. Dans tous nos établissements, ici comme ailleurs dans le monde, nous avons adopté des politiques et des pratiques de protection des renseignements personnels et nous respectons les lois pertinentes dans les pays où nous exerçons nos activités (citons notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, au Canada, et la *Gramm-Leach-Bliley Act*, aux États-Unis). Nous soumettons notre programme à l'examen de vérificateurs internes et en faisons régulièrement rapport à la haute direction.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/privée/index.jsp](http://td.com/francais/privée/index.jsp)
- » [tdbanknorth.com/bank/privacy\\_and\\_security.html](http://tdbanknorth.com/bank/privacy_and_security.html)

## Sécurité de l'information et prévention de la fraude

La Banque TD dispose d'un personnel spécialisé dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes de protection de nos systèmes et des renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Tous nos employés connaissent les méthodes à suivre pour protéger les renseignements provenant de notre clientèle. L'importance de la protection du consommateur est soulignée dans nos contrats d'emploi et régulièrement confirmée par écrit. En 2007, La Banque TD et TD Banknorth se sont dotées d'un programme de protection de l'information qui s'inspire de la norme ISO sur la sécurité de l'information. C'est ainsi qu'à l'avenir La Banque TD aura constamment recours, dans ce domaine, aux normes les plus élevées de son secteur.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/securite/index.jsp](http://td.com/francais/securite/index.jsp)
- » [tdbanknorth.com/bank/security.html](http://tdbanknorth.com/bank/security.html)

### Protection contre le blanchiment d'argent

Afin de combattre le blanchiment d'argent, La Banque TD a adopté des politiques et programmes efficaces, y compris des outils de suivi afin de surveiller les opérations suspectes. Nous mettons constamment à jour notre infrastructure de dissuasion et de détection et nous formons nos employés en matière de contrôles de conformité afin de déjouer les auteurs de ces activités criminelles complexes. Nous partageons l'information, dans la mesure où la loi nous le permet, et coordonnons nos efforts avec les gouvernements, les organisations internationales et d'autres intervenants de l'industrie des services financiers.

### Codes de conduite externes

Pour renforcer davantage la protection des consommateurs, La Banque TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. On peut en voir la liste dans notre site Web.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/code.jsp](http://td.com/francais/code.jsp)

## Responsabilité à l'égard des produits

Nous concevons et fournissons tous nos produits d'une manière responsable. Pour cela, nous nous assurons que nos produits et services sont conformes à nos valeurs d'entreprise et à nos principes directeurs et qu'ils respectent nos normes d'élaboration internes rigoureuses ainsi que les codes de conduite de l'industrie, en plus de nous conformer aux lois et règlements pertinents dans les pays où nous exerçons nos activités.

| Principaux programmes de formation en matière de conformité  | Types d'employés devant s'inscrire au programme chaque année                 |
|--|--|
| <b>Canada</b>  |  |
| Protection du consommateur                                   | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 41 % du personnel en 2007) |
| Protection des renseignements personnels                     | Tous   |
| Familiarisation avec les mesures de sécurité en informatique | Tous   |
| Protection contre le blanchiment d'argent                    | Tous   |
| <b>États-Unis (TD Banknorth)</b>                             |  |
| Protection des renseignements personnels                     | Tous   |
| Sécurité des renseignements sur la clientèle                 | Tous   |
| Code de conduite pour les services bancaires                 | Tous   |
| Orientation en matière de conformité                         | Tous les nouveaux employés   |
| Programme d'identification des clients                       | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 80 % du personnel en 2007) |
| Protection contre le blanchiment d'argent                    | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 84 % du personnel en 2007) |
| Disposition de la <i>Bank Secrecy Act</i>                    | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 84 % du personnel en 2007) |
| Pratiques équitables en matière de crédit                    | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 79 % du personnel en 2007) |
| Réinvestir dans la collectivité                              | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 77 % du personnel en 2007) |
| Réglementation de l'Office of Foreign Assets and Control     | Employés exerçant des fonctions pertinentes (soit 80 % du personnel en 2007) |

### Santé et sécurité des clients

La Banque TD veille à maintenir intact son excellent dossier en matière de santé et de sécurité. Nous travaillons activement à l'instauration d'un milieu sain et sécuritaire tant pour les clients que pour les employés, notamment au moyen de politiques et de pratiques touchant ces questions. Pour obtenir des précisions à ce sujet, veuillez lire la section intitulée « Nos employés » (pages 46 et 47).

### Protection de l'environnement

Les services bancaires et de placement sans papier font partie des occasions que nous donnons à nos clients d'alléger leur empreinte environnementale. Pour en savoir plus, veuillez lire la section intitulée « Environnement » (page 28).

### Renseignements sur les produits

À titre d'institution financière responsable, nous avons un rôle à jouer quand notre clientèle désire mieux comprendre le monde des affaires financières. Les clients s'attendent à ce que nous soyons transparents et sachions les informer, de sorte qu'ils puissent prendre des décisions éclairées au sujet de leurs finances personnelles.

Nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre aux questions des clients. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos établissements et sur notre site Web, et nous la présentons en des termes faciles à comprendre. Nous nous engageons à informer les clients de toute modification apportée à nos frais bien avant qu'elle n'entre en vigueur.

## En vedette

### Plus de sécurité pour les clients de La Banque TD

- » Nous publions des conseils sur nos sites Web et dans des dépliants, afin d'aider nos clients à se protéger contre le vol d'identité, les courriels frauduleux et autres risques du même genre.
- » Nous avons installé, dans nos guichets automatiques, des miroirs permettant aux utilisateurs de voir les personnes qui se trouvent derrière eux et des écrans métalliques protecteurs pour cacher l'information sur le NIP.
- » Les clients qui effectuent des opérations de placement en ligne sont protégés par notre garantie de sécurité CourtierWeb, qui prévoit un remboursement complet pour des pertes résultant d'activités de courtage en ligne non autorisées.
- » Au Canada, les clients de nos services de détail qui effectuent des opérations bancaires en ligne peuvent compter sur notre garantie de sécurité BanqueNet, grâce à laquelle ils obtiennent un remboursement complet si des pertes dans un compte surviennent par suite d'opérations bancaires non autorisées. D'autre part, nous avons récemment lancé la fonction IdentificationPlus BanqueNet, qui assure une protection plus solide et avons été la première banque à offrir à ses clients le logiciel Symantec Norton Confidence Online, outil gratuit de détection de la fraude en ligne.

## Notre dossier en matière de conformité des produits

Nous nous efforçons sans cesse de combler toutes les attentes de nos clients. Compte tenu de l'ampleur de nos activités, cette tâche est monumentale; nous comptons une clientèle de plus de 14 millions de personnes à l'échelle mondiale et nous réalisons chaque jour des centaines de milliers d'opérations. Il nous arrive à l'occasion de commettre des erreurs, mais notre réaction consiste toujours à agir promptement pour les corriger. En 2007, les cas de non-conformité, relativement à nos produits et services et aux obligations qui en découlent, ont été très rares.

| Situations de non-conformité   | Résultats en 2007 <sup>1</sup> |
|--|--------------------------------|
| Non-conformité aux règlements et codes d'autoréglementation, relativement aux incidences des produits et services en matière de sécurité                             | 0                              |
| Non-conformité aux règlements, aux engagements volontaires et aux codes de conduite, relativement à des produits ou services destinés aux consommateurs <sup>2</sup> | 5                              |
| Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation, relativement aux communications commerciales sous toutes leurs formes                               | 0                              |
| Plaintes fondées, relativement à la divulgation de renseignements personnels de clients <sup>3</sup>   | 6                              |

<sup>1</sup> Nombre de cas au Canada seulement

<sup>2</sup> Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

<sup>3</sup> Selon le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada. Quatorze plaintes à ce sujet ont été déposées par des consommateurs à l'endroit de La Banque TD (chacune concernait une divulgation alléguée); après enquête, six d'entre elles ont été jugées fondées par le CPVP.

## En vedette

### Rendre nos installations aux États-Unis conformes à l'*Americans with Disabilities Act*

- » En 2001, TD Banknorth s'est engagée à prendre les mesures nécessaires pour que toutes ses succursales respectent les dispositions de la loi intitulée *Americans with Disabilities Act* (ADA). À la fin de l'année civile 2006, cette promesse était tenue dans la plupart des établissements en Nouvelle-Angleterre; certains projets devaient être terminés en 2007. Au cours de l'année, nous avons mené à terme 69 projets d'accessibilité, à un coût total de 392 000 \$, de sorte que toutes nos obligations à l'égard de cette loi sont respectées.
- » Nous avons fait des enquêtes de conformité dans dix établissements récemment acquis dans la région du centre du littoral de l'Atlantique, et TD Banknorth élaborera, en 2008, un plan conçu pour remédier aux éventuelles lacunes.

Bon nombre de nos secteurs d'activité offrent des séances d'information à leurs clients, tout au long de l'année. À TD Waterhouse Canada, par exemple, certaines portent sur les notions élémentaires en matière de placement, sur les régimes enregistrés d'épargne, notamment pour l'éducation, sur la négociation en ligne, etc.

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer à notre clientèle certains renseignements de base sur nos produits et services financiers. Au Canada, par exemple, la législation protégeant le consommateur exige que nous diffusions promptement une information claire sur les taux d'intérêt, les frais, le coût et les conditions d'emprunt, et que nous donnions un préavis suffisant concernant les fermetures de succursales,

etc. Par ailleurs, au Royaume-Uni et en Irlande, nous devons respecter les dispositions de la Directive concernant les marchés d'instruments financiers et les exigences d'organismes de réglementation locaux, lesquelles stipulent que nous devons communiquer clairement et ouvertement avec notre clientèle, notamment quand les circonstances pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts.

### Pratiques en matière de ventes

Dans ce domaine, nos efforts ont pour but de faire en sorte que nos produits et services comblerent des besoins réels et nous désirons éviter toute pression induite sur nos clients pour qu'ils se procurent des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires, notamment comme condition préalable à l'obtention d'un autre produit. Chaque client qui fait affaire avec La Banque TD a le droit de choisir librement ses produits financiers et les fournisseurs de ces derniers, et nous respectons ce droit fondamental.

### Techniques de communications commerciales

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

### Soutenir la petite entreprise

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi La Banque TD soutient sans relâche les petites entreprises et les aide à démarrer et à se développer en leur offrant des conseils constructifs, des ressources utiles et des options de financements souples. Nous leur offrons notre appui dans trois grandes catégories, soit (voir des exemples concrets au tableau de la page suivante) :

- » **L'accès au financement** : Notre engagement envers les petites entreprises commence par des produits et des programmes de financement diversifiés et novateurs, parfois offerts en collaboration avec les gouvernements et des organismes locaux.
- » **Des services et conseils spécialisés** : Les solutions de crédit ne représentent qu'une partie de ce dont les entrepreneurs ont besoin. Pour concrétiser les idées d'affaires, nous proposons une gamme complète de conseils et de services financiers. Les clients de La Banque TD proviennent de divers secteurs d'activité, et la Banque s'efforce de combler les besoins des petites entreprises à différentes étapes de leur développement.
- » **Des outils et ressources utiles** : Afin de favoriser le développement de l'expertise et la croissance des petites entreprises, nous offrons aussi un ensemble d'outils et de ressources. D'autre part, dans le but d'entretenir nos propres connaissances, nous effectuons périodiquement des recherches sur les questions et les problèmes touchant notre clientèle d'affaires. Lors de l'établissement annuel de notre Indice d'expérience de la clientèle (voir la page 33), par exemple, nous interrogeons quelque 54 000 petites entreprises clientes au Canada.



Pour en savoir plus :

- » [tdcanadatrust.com/francais/petitsentr/index.jsp](http://tdcanadatrust.com/francais/petitsentr/index.jsp)
- » [tdbanknorth.com/net/small\\_business.aspx](http://tdbanknorth.com/net/small_business.aspx)



## Petites entreprises — Faits saillants en 2007

| Mode de soutien                         | Canada <sup>1</sup>   | États-Unis <sup>2</sup>   |
|---|---|---|
| <b>Accès au financement</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>» TD Canada Trust a maintenu sa participation dans le Programme de financement des petites entreprises du Canada.</li> <li>» TD Canada Trust a offert un programme spécial de prêts au taux préférentiel moins 1 % aux petites entreprises ontariennes admissibles.</li> <li>» Nous avons modifié notre politique sur les prêts hypothécaires afin d'élargir les possibilités de financement pour les propriétaires de petites entreprises qui cherchent à acheter une propriété. Nous avons augmenté la limite du rapport prêt-valeur à 75 % et avons autorisé une composante de location jusqu'à concurrence de 50 %. De plus, nous avons incorporé une nouvelle option de paiement afin de rendre l'accès à la propriété plus abordable.</li> <li>» Afin d'aider nos clients agriculteurs, TD Canada Trust a accordé une remise en argent sur les prêts agricoles à long terme et les prêts hypothécaires pour bien foncier rural. Nous avons maintenu notre participation au Programme de prêts destinés aux améliorations agricoles du gouvernement fédéral.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous offrons un programme de crédit à taux préférentiel pour aider les petites entreprises admissibles à obtenir un crédit auquel elles n'auraient peut-être pas droit par les voies normales.</li> <li>» TD Banknorth propose un programme de traitement accéléré qui réduit le nombre de formulaires gouvernementaux à remplir et de formalités à exécuter, assure un traitement plus rapide et diminue le coût du crédit pour les prêts moins importants et moins complexes.</li> <li>» Le programme de traitement accéléré des demandes de crédit provenant de femmes, de membres de minorités et de personnes habitant des quartiers moins bien nantis, nouvellement adopté, permet également aux requérants d'obtenir de l'aide en matière de gestion, de marketing, etc.</li> <li>» TD Banknorth a lancé un programme de traitement accéléré des demandes de crédit provenant d'anciens combattants et de réservistes de la garde nationale, de leur conjoint ou, s'ils sont décédés, de leur conjoint survivant, lorsqu'ils désirent fonder une entreprise ou financer celle qu'ils possèdent déjà.</li> <li>» Nous avons participé à plusieurs programmes de cautionnement public, notamment le <i>Capital Access Program</i> du Connecticut et le <i>Financial Access Program</i> du Vermont.</li> </ul> |
| <b>Services et conseils spécialisés</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>» TD Canada Trust offre une gamme complète de solutions de paiement, de services de devises étrangères, de paie, etc.</li> <li>» Nos gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises sont passés de 270 à 292 dans nos succursales de détail. D'autre part, celles qui œuvrent en région rurale comptent 140 directeurs de comptes répondant aux besoins bancaires des agro-industries.</li> <li>» Nous continuons d'offrir des plans de services bancaires pour les organismes communautaires tels que les associations et les clubs de sport; 46 236 de ces plans sont en cours au Canada.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous offrons maintenant une gamme complète de produits et de services.</li> <li>» Nous avons participé à un programme de micro-crédit avec ACCION, organisme sans but lucratif qui se spécialise dans les prêts aux micro-entreprises du Massachusetts ayant de la difficulté à obtenir des prêts.</li> </ul>  |
| <b>Outils et ressources utiles</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>» TD Canada Trust a parrainé des événements externes pour les petites entreprises, allant des ateliers aux rencontres de réseautage – signalons notamment, outre les plus de 50 activités organisées au Canada durant la semaine de la petite entreprise (octobre 2007), l'événement Empowering Women présenté par le Waterloo Region Small Business Centre.</li> <li>» Nous avons soutenu le Programme Jeunes Agriculteurs d'Élite en Colombie-Britannique, en Ontario, au Manitoba et en Saskatchewan.</li> <li>» Nous soutenons l'Advanced Agricultural Leadership Program (AALP) destiné aux professionnels de l'industrie agricole et la Bourse d'études « Agriculture TD 4-H » d'une valeur de 2 000 \$, qui est remise à dix jeunes étudiants talentueux dans le domaine de l'agriculture et des agro-industries.</li> <li>» Notre centre des ressources pour les petites entreprises a offert, par voie électronique, des rapports économiques, un planificateur budgétaire, des calculateurs, etc.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>» Nous avons parrainé des événements externes, allant des ateliers aux rencontres de réseautage, pour faciliter la gestion des petites entreprises.</li> <li>» Notre équipe de ventes aux petites entreprises a tenu 87 séances d'information pour ses clients et la population en général.</li> <li>» Notre centre des ressources pour les petites entreprises a offert des ateliers en ligne, des outils de gestion financière, un calculateur pour les prêts, etc.</li> </ul>   |

<sup>1</sup> Services bancaires aux petites entreprises de TD Canada Trust.

<sup>2</sup> Services bancaires aux petites entreprises de TD Banknorth.

## Tenir compte de la diversité de la clientèle

La Banque TD est fermement déterminée à combler les attentes d'une clientèle diversifiée. Nous désirons jouer un rôle significatif dans les collectivités où nous habitons et travaillons, ainsi qu'en témoignent notamment notre réseau de GAB multilingues, nos succursales commodément situées au sein des nombreuses communautés ethniques et notre politique de parrainage d'événements importants pour notre clientèle.

### Être au service de collectivités diversifiées

La constitution d'un effectif diversifié, qui reflète la composition de nos collectivités, est un facteur important qui nous permet de garantir que nous servons le mieux possible notre vaste éventail de clients. Chaque année, nous découvrons des moyens novateurs de combler les besoins particuliers de différents types de clients.

» **Communauté asiatique** : L'une des priorités que s'est fixées notre Conseil de la diversité de la direction consiste à mieux servir différentes collectivités. La communauté

asiatique canadienne en est un bon exemple. Dans certaines régions, nous maintenons et consolidons notre capacité vis-à-vis de ce segment grandissant de notre clientèle. À l'heure actuelle, 113 de nos succursales sont axées sur la communauté chinoise. Nos descriptions de produits sont rédigées en langues chinoise, panjabi et coréenne, nos services de GAB sont disponibles en chinois et nous avons des numéros sans frais BanqueTel en mandarin et en cantonais. En 2007, dans le cadre d'un sondage Ipsos-Reid,

## En vedette

### Accessibilité et adaptation au Canada

- » Sur demande, la documentation relative au domaine bancaire, notamment les relevés de carte de crédit et les chèques personnels, est disponible en d'autres formats, sans frais. Les formats spéciaux les plus populaires sont le braille et les gros caractères. Notre Rapport annuel est également fourni en format audio.
- » En 2007, La Banque TD a été la première à offrir des cartes professionnelles en braille ou en gros caractères dans tous ses emplacements de prestation de services aux clients.
- » Les clients sourds ou malentendants peuvent utiliser nos services TTI qui permettent de communiquer des textes par télécriteur. Ils peuvent également effectuer des opérations par téléphone, au moyen des services de relais.
- » En 2007, nous avons rendu plus faciles les opérations à l'aide de BanqueNet grâce à des modifications conformes aux normes et lignes directrices internationalement reconnues en matière d'accessibilité par Internet. Notre site Web est maintenant plus convivial; la navigation y est plus facile et les fonctions audio, plus accessibles pour les personnes dont la vue, l'ouïe ou la dextérité sont amoindries.
- » Nous avons créé un comité consultatif externe composé de représentants d'organisations qui ont à cœur les besoins des personnes handicapées. Ce comité nous indiquera comment améliorer nos mesures afin d'offrir une expérience ouverte à la diversité à La Banque TD.
- » Nous nous sommes dotés d'une norme sur l'accessibilité, afin que tous les nouveaux locaux soient entièrement accessibles. Cette norme interne très élevée dépasse la plupart des exigences des codes, à l'échelle nationale.
- » Certains établissements de La Banque TD sont installés dans des bâtiments plus anciens, que nous ne cessons de rénover pour les rendre plus accessibles. En 2007, nous avons entrepris 293 projets dans des emplacements de prestation de services aux clients, afin de les doter d'espaces de stationnement sans obstacle et/ou de rampes d'accès, de portes dotées de mécanismes automatiques d'ouverture, ainsi que de comptoirs d'accueil, de bureaux et de caisses accessibles. Nous avons également rénové 60 des Bureaux de la Société, pour y apporter les améliorations suivantes : espaces de manœuvre adéquats pour les fauteuils roulants dans les salles de conférence, émetteurs de signaux audibles et visibles en cas d'alerte d'incendie et revêtements de tapis permettant une distinction visuelle entre les différentes aires communes (sorties, puits d'escalier, toilettes, zones de copie, etc.).

TD Canada Trust a été déclarée la « meilleure institution financière » au Canada par les répondants chinois et sud-asiatiques.

- » **Autres communautés ethnoculturelles :** Au Canada, nos services de GAB sont disponibles non seulement en anglais, en français et en chinois, mais aussi en italien et en portugais. Aux États-Unis, TD Banknorth les offre en espagnol à 558 guichets automatiques bancaires et, dans 57 succursales, on peut obtenir la documentation de marchandisage et autres en espagnol.
- » **Clients de la communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres (GLBT) :** Le Conseil de la diversité de la direction compte aussi parmi ses priorités l'instauration d'un environnement apte à soutenir la communauté GLBT. Nous avons pris plusieurs initiatives à cet égard, dont la présence, tout au long de l'année, de campagnes de publicité dans différentes publications et la description réaliste et exempte de stéréotypes de ce groupe, pour témoigner positivement de l'accueil que lui réserve notre Banque. Nous avons aussi, pour une de nos cartes de crédit, conçu des initiatives de marketing destinées particulièrement à cette communauté; d'autre part, nous avons conclu une entente de collaboration de trois ans avec la Chambre de commerce gaie du Québec dans le but de répondre aux besoins particuliers des chefs d'entreprise de la communauté des gays et lesbiennes de la province.
- » **Communauté autochtone canadienne :** Depuis plusieurs années, nous travaillons de concert avec la Banque des Premières nations du Canada pour établir des centres bancaires de détail et commerciaux de pointe dans les communautés autochtones du Canada. Cette banque a été fondée en 1996, à la suite de la création d'une alliance stratégique entre la Saskatchewan Indian Equity Foundation Inc., la Federation of Saskatchewan Indians, Inc. et La Banque TD. En 2007, la Banque des Premières nations a mené à terme un placement privé auprès des investisseurs, afin de financer sa croissance; cette opération a dilué la participation de La Banque TD, qui est passée d'environ 89 % des actions avec droit de vote à 9 %. Elle s'inscrit néanmoins dans le processus d'accomplissement de la vision qui a donné lieu à sa création il y a déjà plus de dix ans – c'est-à-dire la fondation d'une banque indépendante appartenant aux Autochtones et contrôlée par eux. La Banque TD, désireuse d'aider la Banque des Premières Nations à poursuivre ses activités régulières et voulant lui donner le temps de développer une exploitation autonome, s'est engagée à lui dispenser encore pendant un certain temps les services actuellement fournis.



#### Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/diversite/index.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/diversite/index.jsp)

### Services accessibles

À La Banque TD, nous nous engageons à offrir des produits, des services et des installations accessibles à tous, y compris aux personnes qui n'auraient autrement accès aux services financiers qu'avec difficulté, comme les personnes âgées, les personnes handicapées et celles qui ont un revenu faible ou précaire.

### Personnes handicapées

Chaque année, nous continuons d'améliorer l'accès aux produits, aux services et aux établissements de La Banque TD pour les personnes handicapées. Par exemple, tous les guichets automatiques bancaires de TD Canada Trust et plus de 80 % des terminaux de caisse de TD Banknorth sont dotés d'un système vocal interactif. Nous avons un directeur chargé des initiatives d'accessibilité; son rôle consiste à promouvoir et à défendre l'accessibilité du service à la clientèle dans l'ensemble de l'entreprise et à agir à titre d'expert dans ce domaine.

La Banque TD est un chef de file en matière de lancement et de prestation de services en ligne, qui sont pratiques et abordables pour tous, quelle que soit la capacité de chacun. Nous examinons et améliorons continuellement nos sites Web d'information et de services bancaires en vue d'en accroître l'accessibilité et d'en faciliter l'utilisation. Ajoutons à cela qu'en décembre 2007 — lors de la Journée internationale des personnes handicapées — nous avons lancé un nouveau site sur l'accessibilité, disponible à partir des sites [tdcanadatrust.com/francais](http://tdcanadatrust.com/francais) et [tdwaterhouse.ca/fr](http://tdwaterhouse.ca/fr). Seul site de ce genre à être offert par une des grandes institutions financières canadiennes, il vise à tenir les clients au courant des mesures d'adaptation mises en place.

### Personnes âgées, étudiants, jeunes et clients à faible revenu

Nous continuons d'améliorer l'accessibilité de nos locaux et services pour les personnes âgées et nous leur offrons le compte-chèques Programme 60, qui s'accompagne d'opérations et de services gratuits et de rabais.

La Banque TD joue son rôle afin de s'assurer que tous les Canadiens, y compris ceux qui ont un revenu faible ou précaire, aient la possibilité d'ouvrir un compte et d'effectuer des opérations bancaires. Par exemple :

- » Au Canada, nous offrons le Compte Valeur Plus, programme de services bancaires de base à frais modiques, le Compte pour les jeunes, qui offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans et, depuis quelque temps, le Compte-chèques Libre-Service, sans frais mensuels, pour les étudiants de niveau post-secondaire.
- » Conformément au *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* du gouvernement canadien, nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement fédéral d'une valeur égale ou

| Notre réseau mondial de service à la clientèle                    |        |            |              |
|---|--------|------------|--------------|
|   | Canada | États-Unis | À l'étranger |
| Succursales bancaires de détail <sup>1</sup>                      | 1 069  | 586        | —            |
| Guichets automatiques bancaires <sup>1</sup>                      | 2 583  | 768        | —            |
| Établissements de services bancaires aux entreprises <sup>2</sup> | 165    | —          | —            |
| Établissements offrant de l'assurance <sup>3</sup>                | 10     | 21         | —            |
| Établissements de TD Waterhouse                                   | 128    | —          | 3            |
| Bureaux de Valeurs Mobilières TD                                  | 4      | 3          | 8            |

Données au 31 octobre 2007.

<sup>1</sup> TD Canada Trust et TD Banknorth.

<sup>2</sup> TD Canada Trust. Aux États-Unis, TD Banknorth offre des services bancaires dans les succursales de détail.

<sup>3</sup> Groupe TD Meloche Monnex au Canada et TD Banknorth aux États-Unis.

inférieure à 1 500 \$ pour les personnes n'ayant pas de compte chez nous et nous offrons à tous un compte de services bancaires personnels, même si le client est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

- » Aux États-Unis, TD Banknorth offre le compte-chèques personnel SimplyFree; ce compte entièrement gratuit ne comporte même pas de frais de tenue mensuels. En 2007, TD Banknorth a ouvert trois nouvelles succursales dans des quartiers défavorisés ou peu nantis et cherche sans cesse de nouveaux moyens d'améliorer l'accès au crédit pour les personnes qui y demeurent, que ce soit par des produits spéciaux, des séances d'information ou l'embauche de directeurs de service à la communauté.



Pour en savoir plus :

- » [td.com/francais/responsabilite/clients/accessibility.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/clients/accessibility.jsp)
- » [tdcanadatrust.com/francais/accessibilite/index.jsp](http://tdcanadatrust.com/francais/accessibilite/index.jsp)

Nous nous sommes fixé les principales priorités suivantes :

- » **Recherches auprès de la clientèle** : Étendre la portée de nos sondages relatifs à l'Indice d'expérience de la clientèle à la gestion de patrimoine au Canada et aux services de détail et services électroniques de TD Banknorth aux États-Unis.
- » **Protection du consommateur** : Respecter les dispositions du nouveau règlement de protection contre le blanchiment d'argent du gouvernement canadien, afin de contribuer à la sécurisation du système financier du pays.
- » **Accessibilité** : Poursuivre les travaux entrepris dans nos succursales et nos bureaux pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées; au Canada, plus de 60 bureaux font l'objet de notre programme continu de rénovation, qui devrait être achevé en 2010. Mieux informer le public des services que nous offrons à notre clientèle handicapée.
- » **Services bancaires personnels et commerciaux au Canada** : Maintenir notre position de chef de file sur le plan de la commodité des services à la clientèle en poursuivant nos investissements dans la prolongation de nos heures d'ouverture, la création de nouvelles succursales, les programmes de formation et de perfectionnement des employés et les nouveaux outils de vente et de souscription. Établir de nouvelles relations avec les Canadiens et consolider celles qui nous unissent à nos clients actuels.
- » **Gestion de patrimoine** : Améliorer la croissance de l'actif des nouveaux clients en augmentant le nombre de conseillers de première ligne, grâce à des mesures de dotation concurrentielles et à des programmes de formation pour les nouveaux venus et les conseillers d'expérience.
- » **Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis** : Continuer de dispenser des services dépassant les attentes des clients. Préparer et exécuter un plan de transition pour la fusion de l'exploitation de TD Banknorth et de Commerce Bancorp.

## Le saviez-vous?

TD Canada Trust compte 653 394 petites entreprises parmi sa clientèle.



## Nos employés

Que ce soit au travail ou dans la collectivité, c'est le dévouement des employés de La Banque TD qui fait de nous une banque différente.

### Faits saillants en 2007

- » Nous avons consacré plus de 100 millions de dollars afin d'améliorer notre programme de rémunération et d'avantages sociaux de même que notre Régime d'épargne des employés — ce qui en fait le meilleur de son genre dans l'industrie.
- » Nous avons investi plus de 68 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement; nous avons affecté de nouvelles ressources en mentorat et créé des outils en gestion des carrières.
- » Nous avons obtenu une cote de satisfaction élevée des employés qui s'est encore renforcée l'an dernier, passant de 4,12 à l'automne 2006 à 4,14 à l'automne 2007 (sur une échelle de 5 points) dans le sondage auprès de l'ensemble de notre effectif dans le monde.
- » Nous avons continué à renforcer notre culture de la diversité; en effet, 86 % des employés canadiens ayant participé à notre nouveau sondage sur la diversité et l'inclusivité ont déclaré qu'à leur avis La Banque TD constitue un environnement de travail favorisant l'intégration.
- » Nous avons obtenu de nombreux prix et de nombreuses distinctions de l'extérieur qui ont récompensé nos efforts afin de créer pour les employés de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler.

La Banque TD est redevable à ses employés pour ses succès. Leur compétence et leur enthousiasme nous aident à assurer une expérience incomparable pour nos clients, à donner plus de valeur à long terme aux actionnaires et à faire de nous un bon voisin dans les collectivités où nous exerçons nos activités. C'est pourquoi nous sommes déterminés à faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler.

Des arrangements flexibles et des récompenses très concurrentielles en passant par un environnement accueillant, des tâches gratifiantes et des occasions de carrière, cette section montre les nombreuses façons par lesquelles nous soutenons nos employés et assurons leur perfectionnement.

### Faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler

En 2007, nous avons continué à déployer beaucoup d'efforts pour faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler. Pour quelles raisons? Parce que nous connaissons la valeur de nos employés et que nous voulons les garder avec nous. Et parce que nous voulons que les personnes très talentueuses qui n'ont pas encore joint nos rangs voient La Banque TD comme l'endroit où elles pourraient vivre une expérience de travail formidable.

Chaque année, nous collaborons avec nos employés afin de définir avec précision le lieu de travail sans pareil que nous voulons créer à La Banque TD et les moyens à prendre pour y arriver. Par exemple, les employés nous ont dit qu'ils attachent de l'importance à la promotion

de carrière et aux occasions d'avancement. Nous continuons donc d'offrir un vaste éventail d'outils et de programmes afin de les aider à s'épanouir et à réussir. Et nous approfondissons notre engagement à l'égard de la croissance des employés en faisant la promotion de nos talents à l'interne, dans le cadre de notre politique élaborée à cette fin.

Où en sommes-nous? En 2007, le sondage auprès de l'ensemble de notre effectif dans le monde a donné des résultats encore meilleurs (voir page 44), ce qui montre que nous sommes sur la bonne voie. Et nous sommes très heureux que La Banque TD ait obtenu plusieurs marques de reconnaissance de l'extérieur, y compris l'honneur d'être encore une fois la seule institution financière canadienne à faire partie de la liste des 50 meilleurs employeurs au Canada (voir l'encadré Prix et distinctions).

### Rémunération totale

#### Garantir une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels

Pour attirer et conserver chez nous les personnes les plus talentueuses, nous offrons des salaires concurrentiels, des primes fondées sur le



rendement et des avantages sociaux souples dans le cadre de la rémunération totale offerte par La Banque TD à ses employés. Les programmes de rémunération sont conçus conformément à la stratégie d'affaires de La Banque TD selon laquelle il doit y avoir un lien direct entre rémunération et rendement. Chaque année, nous effectuons une analyse de l'ensemble du marché afin de nous assurer que la rémunération que nous offrons est comparable à celle qui vise des postes semblables dans notre industrie et dans les régions que nous desservons.

| Salaires et avantages sociaux<br>(en millions de dollars) |                 |                 |                 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
|   | 2007            | 2006            | 2005            |
| Salaires  | 2 737 \$        | 2 700 \$        | 2 544 \$        |
| Rémunération au rendement                                 | 1 286           | 1 207           | 1 139           |
| Retraite et autres avantages sociaux                      | 583             | 578             | 535             |
| <b>Total</b>  | <b>4 606 \$</b> | <b>4 485 \$</b> | <b>4 218 \$</b> |

La rémunération est conçue et attribuée équitablement et sans discrimination. L'équité interne s'appuie sur une méthodologie sous-jacente d'évaluation des postes qui mesure objectivement le contenu de chacun de ces derniers et regroupe les postes de complexité semblable en échelons d'emploi. De plus, la structure salariale à La Banque TD, qui prévoit une rémunération variée pour les postes de chaque échelon, fait l'objet d'un examen annuel qui permet de garantir qu'elle demeure conforme à notre structure interne et à notre position concurrentielle sur le marché.

### Accorder une reconnaissance aux employés

La culture de reconnaissance est très enracinée à La Banque TD. Nous reconnaissons la contribution de chacun à la réalisation des objectifs de l'organisation, mais d'une façon ciblée. En effet, nous avons plus de 30 programmes de reconnaissance, y compris des initiatives à l'échelle de La Banque TD (dans le monde) et les programmes propres à chaque secteur. En voici certains :

- » **Prix Impact au travail** : Pour reconnaître les contributions exceptionnelles au quotidien, les gestionnaires de personnel dans certains secteurs d'activité peuvent accorder une reconnaissance à 25 % de leurs employés et remettre une carte personnalisée de remerciement et un prix à chaque employé qui applique un des principes directeurs de la Banque.
- » **Prix Principes en pratique** : Ce prix accorde une reconnaissance aux employés de certains secteurs d'activité qui appliquent constamment au moins trois de nos principes directeurs. Dix pour cent de nos employés obtiennent une reconnaissance grâce à ce programme, soit un certificat de reconnaissance personnalisé et un prix.

- » **Prix Vision en action** : L'honneur le plus important accordé par notre entreprise, ce prix reconnaît « les meilleurs d'entre les meilleurs ». Il est accordé à 62 employés de la Banque dans le monde qui mettent en pratique l'ensemble de nos six principes directeurs. Les bénéficiaires sont invités à participer à notre assemblée générale annuelle et à passer un week-end dans la ville hôte; ils reçoivent de l'argent pour leurs dépenses et un montant de 500 \$ qu'ils remettent à l'organisme de bienfaisance de leur choix.
- » **Programme de reconnaissance des années de service** : Ce programme permet d'accorder une reconnaissance aux employés qui franchissent des étapes importantes de leur carrière.
- » **Mois de reconnaissance des employés** : En juin, tous les secteurs d'activité font des efforts concertés afin d'accorder une reconnaissance pertinente à leurs employés.
- » **Programmes propres à chaque secteur** : Nombre de nos secteurs d'activité ont leur propre programme de reconnaissance des employés, comme les reconnaissances instantanées, les prix fondés sur les nominations et sur le rendement. Par exemple, le programme Service Leadership Recognition de TD Banknorth permet aux employés d'accorder une reconnaissance à un collègue qui a fait preuve d'excellence dans le service en influençant de manière positive l'expérience vécue par le client. Les employés reconnus peuvent obtenir divers prix, comme des chèques cadeaux, des jours de congé payés et autres.

### Apprentissage et perfectionnement

À La Banque TD, le perfectionnement des employés fait partie intégrante de notre culture de développement du rendement à l'échelle de la planète, qu'il s'agisse de Valeurs Mobilières TD aux États-Unis, de TD Waterhouse au Royaume-Uni ou de TD Canada Trust. Le perfectionnement consiste à offrir aux employés l'occasion d'acquérir des connaissances, des compétences et de l'expérience qui les aideront à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.

### Gestion du rendement et perfectionnement

Le processus Rendement et perfectionnement individuels est un cycle continu de planification, de rendement et d'évaluation de notre organisation. Au début de l'exercice, les directeurs et les employés établissent des objectifs de rendement et de perfectionnement qui correspondent aux objectifs et aux priorités de l'équipe, du secteur d'activité et de l'organisation. En plus des échanges ou de l'encadrement permanents entre les directeurs et les employés, il y a une évaluation formelle du rendement au milieu et à la fin de l'exercice. Les évaluations portent sur le rendement et le perfectionnement de tous les employés, et le processus est identique dans l'ensemble de l'organisation.

### Prix et distinctions obtenus en 2007

- » Choisie comme l'un des « 50 meilleurs milieux de travail au Canada » pour la deuxième année de suite par le Great Place to Work Institute, dans le magazine *Canadian Business*. Encore une fois, La Banque TD a été la seule grande institution financière canadienne à se retrouver sur cette liste. Cette réalisation est particulièrement importante parce que les résultats sont établis en fonction des commentaires des employés.
- » Choisie comme l'un des « dix meilleurs employeurs » selon le *Financial Post* par les rédacteurs qui établissent la liste des 100 meilleurs employeurs au Canada. Ce titre reconnaît les employeurs exceptionnels du secteur privé en croissance rapide qui offrent d'excellentes possibilités de carrière. La Banque TD est la seule institution financière à figurer dans le peloton des dix premiers.
- » Choisie comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada par MediaCorp, dans le magazine *Macleans*.
- » Choisie comme l'un des 50 meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto par le *Toronto Star*.
- » Gagnante du Mayor's Award for Employers à Edmonton, en Alberta, en reconnaissance des initiatives de recrutement de La Banque TD favorisant les personnes handicapées.
- » TD Banknorth a reçu le Silver Collar Award for employers, au Maine, en reconnaissance de l'engagement et des pratiques de La Banque TD en matière d'embauche d'employés plus âgés.

Ce processus permet de soutenir la croissance des employés qui établissent ainsi un plan de perfectionnement personnel (PPP) conjointement avec leur directeur, ce qui les encourage à définir leurs aspirations professionnelles; ils ont accès à un vaste éventail d'outils et de ressources et profitent d'expériences en cours d'emploi. Tous les employés doivent établir un PPP afin de définir leurs objectifs de perfectionnement personnels et/ou de carrière et de suivre les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs. Les gestionnaires de personnel ont tout au long de l'année des entretiens avec leurs employés sur le perfectionnement, ce qui leur permet d'offrir de la rétroaction et du soutien.

### Leadership et formation des leaders

Chaque année, les cadres reçoivent des commentaires de leurs subordonnés directs, de leurs pairs et de leurs directeurs concernant leur rendement en fonction de notre Profil de leadership (page 7). Nous croyons fermement à la mise en œuvre de notre stratégie Bâtir l'avenir, en améliorant constamment notre programme de formation en gestion et en renforçant les capacités de nos futurs leaders. En 2007, nous avons continué à mettre l'accent sur la préparation des

| Programmes d'avantages sociaux et régimes de retraite et d'épargne |  |
|--|--|
| Programme  | Description  |
| Programme d'avantages sociaux TD <sup>1</sup>                      | Ce programme d'avantages sociaux souple offre un éventail complet et concurrentiel d'options. Les employés peuvent ainsi choisir la protection qui correspond le mieux à leurs besoins et à ceux de leur famille. La Banque TD fournit les avantages de base (p. ex., assurance vie, assurance maladie, assurance invalidité de courte durée) et les employés peuvent se procurer un vaste éventail de protections supplémentaires. Afin d'aider les employés à assumer le coût des avantages facultatifs, la Banque leur offre des crédits d'avantages sociaux selon la protection choisie et le nombre de personnes à charge — ce qui permet de fournir un soutien additionnel à ceux qui ont une famille.   |
| Régime de retraite TD <sup>1</sup>                                 | Les employés peuvent participer à un régime de retraite à prestations déterminées qui leur offre la protection d'un revenu stable à la retraite. Le régime est financé par des cotisations de La Banque TD et des participants. La Banque doit s'assurer que le régime est provisionné adéquatement. Au 31 octobre 2004, selon l'évaluation actuarielle la plus récente, l'actif du Régime était supérieur de 139,4 millions de dollars à son passif. Les employés peuvent aussi accumuler de l'épargne en vue de la retraite à l'aide d'un REER collectif grâce à des retenues périodiques sur le salaire; La Banque TD paie l'ensemble des frais d'administration et de gestion des placements.  |
| Régime d'épargne des employés <sup>1</sup>                         | <p>Les employés peuvent participer à notre potentiel de croissance à long terme en achetant des actions de La Banque TD au moyen de retenues sur le salaire. Le régime d'épargne des employés de la Banque (REE) a été modifié le 1<sup>er</sup> mars 2007; depuis, les employés peuvent épargner encore plus grâce à ce programme populaire. En effet, ils peuvent investir le montant de rémunération de leur choix dans le REE. La Banque a aussi augmenté ses cotisations à titre d'employeur en ajoutant 100 % de la première tranche de cotisation de 250 \$ des employés chaque année et 50 % par la suite jusqu'à un maximum global de 3,5 % du salaire ou 2 250 \$, selon la première de ces éventualités.</p> <p>Le REE fait de La Banque TD un chef de file de l'industrie dans ce domaine, car il prévoit une cotisation maximale plus élevée de la Banque (en pourcentage) et plus de souplesse que celui de nos concurrents. Le REE est sans pareil parce que les parties peuvent retirer ou transférer une partie ou la totalité de leurs fonds de leur compte REE une fois par trimestre de l'année civile. Environ 81 % des employés admissibles ont participé au REE en 2007, une hausse de 3 % comparativement à 2006. Au 31 octobre 2007, les employés détenaient quelque 6,5 millions d'actions dans ce programme. Les employés peuvent exercer les droits de vote rattachés aux actions qu'ils détiennent dans le REE.</p>   |
| Vision d'Avenir TD <sup>1</sup>                                    | Programme d'épargne qui aide les employés à atteindre leurs objectifs financiers — qu'ils soient à long terme, comme la retraite, ou à court terme, comme l'épargne en vue des vacances. Les employés peuvent économiser grâce à des retenues périodiques sur le salaire et des cotisations sous forme de montant forfaitaire et ils peuvent participer à un régime enregistré et/ou non enregistré d'épargne. Ils peuvent aussi mettre à l'abri de l'impôt leurs primes de rémunération dans un RER Vision d'Avenir. La Banque TD paie l'ensemble des frais d'administration et des frais de gestion des placements associés à ce compte. Au 31 octobre 2007, quelque 19 000 employés (ou 39 % de l'effectif) au Canada participaient à ce programme.   |
| Services financiers aux employés <sup>1</sup>                      | Nous offrons aux employés un vaste éventail d'avantages sur divers produits et services bancaires. Par exemple, financement pour les prêts hypothécaires et prêts personnels à taux privilégiés, annulation des frais de service, taux inférieurs sur les cartes de crédit et autres avantages.  |
| Autres avantages   | <p>Nos secteurs d'activité à l'extérieur du Canada ont établi d'autres programmes qui correspondent aux besoins particuliers de leurs employés. En voici des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» TD Banknorth offre une aide financière aux employés à temps plein admissibles qui adoptent un enfant. La plupart des dépenses directement liées à l'adoption sont remboursables, y compris les frais des intermédiaires et les frais de placement, les frais juridiques, les coûts de transport, les frais médicaux et les frais d'immigration.</li> <li>» Nos Services bancaires en gros aux États-Unis offrent un appui aux employés lorsque les arrangements habituels concernant la garde d'enfants ou d'aînés membres de la famille font défaut. Le service est offert par l'intermédiaire d'organismes nationaux de premier plan comprenant les garderies, les foyers de soins pour adultes et les services de soins à domicile pour enfants. Le service offert aux employés comprend jusqu'à 100 heures de soins par année civile contre des frais horaires nominaux.</li> <li>» Notre bureau de Valeurs Mobilières TD en Australie offre aux employés l'API Lifestyle Membership, qui leur donne accès à des rabais sur des billets de spectacles, les frais d'entrée au cinéma et dans les centres de santé, etc.</li> <li>» La Banque TD au Royaume-Uni, qui comprend Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse, offre des avantages souples qui permettent aux employés de structurer leur propre forfait de rémunération en choisissant les avantages sociaux qu'ils préfèrent. Ce programme, le UK Flexible Benefits, comprend notamment un régime de retraite, une assurance médicaments, une assurance vie, une assurance accident, des dons de charité et un programme de déplacement à vélo en direction et en provenance du travail (<i>green bikes to work</i>).</li> </ul> |

À moins d'indication contraire, tous les avantages sont offerts aux employés à temps plein comme aux employés admissibles à temps partiel, membres ou non de la direction, sauf dans le cas du REE, car les dirigeants qui doivent respecter des exigences relatives à la propriété d'actions n'ont pas droit aux cotisations de La Banque TD. Avant d'avoir droit aux avantages sociaux, les employés qui entrent dans l'organisation doivent attendre pendant une courte période de probation (trois mois de service continu).

<sup>1</sup> Programme en vigueur au Canada, sauf les Services financiers aux employés qui sont aussi offerts aux États-Unis. On retrouve dans les secteurs d'activité de La Banque TD à l'extérieur du Canada des régimes d'avantages semblables propres au pays où elle exerce ses activités.

leaders qui peuvent motiver et diriger, y compris par l'intermédiaire de l'Académie du leadership TD, programme à temps plein de trois jours et demi centré sur le leadership et la stratégie. Quelque 700 cadres y ont participé l'an dernier.

#### Mentorat individuel et de groupe

En 2007, nous avons mis en place des outils et des processus de mentorat pour nos secteurs

d'activité au Canada et les Services bancaires en gros aux États-Unis. Ils comprennent des guides et de l'information, afin de soutenir ceux qui estiment qu'une relation de mentorat constituerait un moyen efficace d'atteindre leurs objectifs de perfectionnement, de même que des activités de mentorat de groupe visant des groupes bien précis ayant des objectifs de perfectionnement semblables.

Deux grandes initiatives méritent d'être

soulignées : la première a été parrainée par notre comité Women in Leadership et la seconde par notre comité chargé d'étudier des façons de multiplier les occasions offertes aux membres des groupes des minorités visibles d'exercer leur leadership. Le mentorat de groupe est ainsi offert à un vaste éventail de femmes qui occupent des postes de cadres supérieurs et de membres de notre communauté des minorités visibles. Les deux

initiatives ont connu beaucoup de succès et nous nous attendons à ce que d'autres groupes profitent de cette occasion à l'avenir. Plus de 200 employés de La Banque TD profitent d'activités de mentorat de groupe.

### Foires de l'emploi et ressources internes

Nos employés nous disent qu'ils apprécient le soutien que La Banque TD leur accorde afin de leur permettre d'occuper de nombreux postes différents chez nous pendant l'ensemble de leur carrière. Par exemple, nous organisons chaque année des foires internes sur les carrières dans les plus grandes villes du Canada afin que les employés de nos divers secteurs d'activité aient l'occasion de recueillir de l'information et d'obtenir des conseils de première main sur toutes les possibilités de carrière dans l'organisation. En 2007, 2 700 employés ont participé à ces foires. Il y a aussi notre site d'affichage de postes dans l'intranet auquel nos employés ont accès.

Nous avons créé un site interne complet de gestion de carrière en ligne, qui réunit des outils et de l'information et présente une stratégie de planification individuelle de carrière. Par exemple, les employés de la Banque peuvent utiliser Career Advisor, outil de gestion de carrière conçu par Barbara Moses, une spécialiste dans ce domaine. Il combine les formidables outils d'autoévaluation de son *Career Planning Workbook*, qui a été très bien reçu, et les conseils judicieux que l'on retrouve dans son best-seller international intitulé *What Next?*, aux technologies d'apprentissage en ligne de pointe, ce qui permet de créer un environnement complet de gestion électronique de carrière. En 2007, un nouveau module a été établi; il contient des articles récents rédigés par M<sup>me</sup> Moses qui ont été publiés dans le *Globe and Mail*. À ce jour, 14 000 employés sont inscrits et on compte 450 utilisateurs actifs par mois.

### Programmes et activités de formation

La Banque TD offre aux employés et aux membres de la direction plus de 300 programmes de formation et de perfectionnement. Les modes de formation comprennent les cours magistraux, l'apprentissage en ligne, le matériel d'autoformation, la formation en cours d'emploi ainsi que l'encadrement et le mentorat de la direction. La Banque paie l'ensemble des activités de formation et de perfectionnement reliées au

travail, sous réserve de leur autorisation par le directeur de l'employé. De plus, nous offrons aussi 60 « cartes d'apprentissage » – des outils qui aident les employés à trouver des occasions d'apprentissage et des activités de formation, des cours et des programmes précis qui correspondent à tel ou tel des nombreux postes au sein de l'organisation.

Nous adoptons continuellement de nouvelles initiatives en matière d'éducation afin de répondre aux demandes et aux besoins nouveaux des employés. En 2007, par exemple, TD Banknorth a lancé Management 101, une série de six programmes axés sur les compétences de base en gestion destinés aux directeurs comptant moins de deux ans d'expérience en gestion d'employés.

### Soutien aux activités d'éducation externes

Nous payons aussi les frais de scolarité des employés en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde afin de les aider à améliorer leurs perspectives de carrière à La Banque TD. Les employés à temps plein et à temps partiel qui améliorent leurs connaissances en suivant des cours et des séminaires offerts par les universités, les collèges et les autres établissements d'enseignement peuvent être admissibles au remboursement des frais de scolarité et du prix des manuels obligatoires.

Aux États-Unis, TD Banknorth offre un programme unique de bourses aux enfants des employés. Reconnaissant qu'un des besoins des employés est d'offrir à leurs enfants une éducation de qualité, TD Banknorth fournit à un certain nombre d'enfants d'employés un soutien financier de 2 500 \$ US qui les aide à financer leurs études postsecondaires.

### Programmes de recrutement et de stages

Nous commanditons et mettons en œuvre des initiatives comme des stages, des programmes de collaboration et des foires de carrière qui illustrent les nombreuses perspectives de carrière offertes à La Banque TD. En voici quelques exemples :

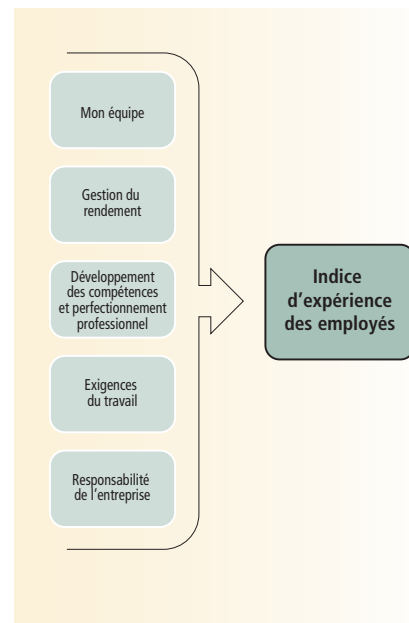
» **Avantage Carrière** : En tant que membre fondateur d'Avantage Carrière, organisme canadien sans but lucratif qui offre aux nouveaux diplômés l'occasion d'acquérir une expérience de travail pratique, la Banque a accueilli 261 stagiaires depuis la création du programme en 1996, dont 19 en 2007.

- » **Career Bridge** : Ce programme de stages innovateur, lancé en 2004, vise à corriger les problèmes que vivent les candidats très compétents qui sont sous-employés à leur arrivée au Canada. La Banque a accueilli 36 stagiaires depuis la création du programme, dont 6 en 2007.
- » **Ability Edge** : Nous participons à ce programme qui a pour objet de recruter des personnes handicapées qui font des stages à l'échelle de la Banque. Nous avons accueilli 24 stagiaires depuis la création du programme en 1999, dont 2 en 2007.
- » **INROADS** : La Banque TD soutient depuis deux ans ce programme de stages destiné aux jeunes membres des minorités visibles et aux jeunes Autochtones, avec six stages par année.
- » **Recrutement sur les campus** : En 2007, la Banque a participé à plus de 130 initiatives de recrutement et foires de carrière sur les campus des collèges et universités en Amérique du Nord.
- » **The Mentoring Partnership** : Par l'intermédiaire de cette initiative du Toronto Region Immigrant Employment Council, nous fournissons aux mentorés l'occasion d'acquérir des connaissances, des outils et des compétences afin de leur permettre de trouver un emploi correspondant à leur formation. Voir page 16.
- » **Strive U** : Au Maine, nous soutenons ce programme en offrant des stages à des jeunes adultes ayant des problèmes de développement; en 2007, TD Banknorth a offert trois stages.
- » **Notre Dame High School** : Le programme travail-études de cet établissement d'enseignement de Lawrence, au Maine, est destiné aux étudiants membres de minorités visibles et aux étudiants à faible revenu. En 2007, TD Banknorth a accueilli trois étudiants de ce programme.
- » **Programmes de collaboration** : La Banque TD offre un vaste éventail de programmes d'associés aux étudiants de premier cycle dans le domaine des affaires et aux candidats à la maîtrise en administration des affaires au moment de l'obtention du diplôme. Ces programmes permettent aux nouveaux employés de se perfectionner ou d'acquérir une formation dans un ou plusieurs secteurs d'activité avant d'obtenir un poste permanent. Ces programmes sont uniques, car ils offrent aux diplômés la possibilité de se familiariser avec l'organisation et notre culture d'entreprise, et de créer des réseaux essentiels en prévision du début de leur carrière chez nous. Notre secteur des Services bancaires en gros participe à la formation des associés et aux programmes de rotation à l'échelle de la planète, ce qui offre à nos associés la possibilité de travailler dans l'un de nos bureaux à l'étranger, comme au Royaume-Uni, à Sydney ou à Singapour.

| Apprentissage des employés (Canada)  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| Indicateur   | 2007      | 2006      |
| Nombre de jours de formation déclarés (formation interne)  | 132 175   | 109 000   |
| Moyenne de jours de formation interne par employé  | 3,08      | 2,5       |
| Investissement dans la formation   | 68,2 M \$ | 61,0 M \$ |
| Investissement dans la formation par employé   | 1 591 \$  | 1 400 \$  |
| Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe | 15 M \$   | 15 M \$   |

| Sondage des employés Info TD – Résultats pour diverses questions  |               |                |              |                |
|---|---------------|----------------|--------------|----------------|
| Domaine   | Automne 2007* | Printemps 2007 | Automne 2006 | Printemps 2006 |
| <b>Taux global de satisfaction des employés</b>   | 4,14          | 4,12           | 4,12         | 4,10           |
| <b>Responsabilités de l'entreprise</b>  |               |                |              |                |
| La Banque TD s'engage véritablement à assurer le bien-être de ses employés.   | 3,90          | 3,91           | 3,91         | 3,88           |
| La Banque TD traite ses employés équitablement, quels que soient leur âge, leur état matrimonial ou situation de famille, leur sexe, leur race, leur couleur, leur religion ou leur orientation sexuelle. | 4,16          | 4,15           | 4,15         | 4,13           |
| La Banque TD s'intéresse véritablement au bien-être des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités.  | 4,17          | 4,14           | 4,14         | 4,10           |
| <b>Indice d'expérience des employés</b>   |               |                |              |                |
| Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.  | 3,98          | 3,96           | 3,96         | 3,94           |
| Je prévois être encore à l'emploi de La Banque TD dans un an.   | 4,18          | 4,16           | 4,16         | 4,15           |
| Je suis fier de dire que je travaille à La Banque TD.   | 4,26          | 4,24           | 4,23         | 4,22           |

\* Échelle de 1 à 5. Participation des employés à l'échelle mondiale. Les résultats pour l'automne 2007 comprennent pour la première fois les réponses des employés de TD Banknorth. Voici les taux de participation : 83 % à l'automne 2007, 88 % au printemps 2007, 86 % à l'automne 2006 et 87 % au printemps 2006.



## Être à l'écoute de nos employés

Les commentaires des employés nous aident à façonner les programmes et les initiatives que nous devrions lancer, interrompre ou poursuivre afin de nous aider à devenir une organisation exceptionnelle. En plus des rencontres en personne comme les séances de discussion ouvertes et les tournées, les caucus, les repas en compagnie de dirigeants, les rencontres individuelles et les visites de représentants des RH, nous fournissons aux employés les occasions ci-dessous de nous dire ce qu'ils pensent.

### Satisfaction des employés

Tout comme nous mesurons la satisfaction de la clientèle, nous effectuons aussi le suivi de la satisfaction des employés au moyen d'Info TD. Ce sondage interne effectué deux fois par année (au printemps et à l'automne) permet de consulter chaque employé dans tous les pays où nous exerçons nos activités. En moyenne, quelque 85 % de nos employés dans le monde participent à ce sondage — un pourcentage bien supérieur à la moyenne des sondages d'employés — ce qui démontre la grande popularité d'Info TD dans l'ensemble de l'organisation. Nos résultats montrent année après année une amélioration de la satisfaction des employés depuis que nous avons commencé à la mesurer en 2001.

Les employés fournissent une rétroaction sur l'organisation, leur équipe et leur milieu de travail (voir le diagramme). Tous les directeurs de La Banque TD sont encouragés à chercher à obtenir une rétroaction et des suggestions, et à permettre aux employés de participer à la prise de

décisions (tant les employés à temps plein qu'à temps partiel). De plus, dans le cadre du sondage Info TD, nos employés évaluent la capacité de leurs directeurs de faire participer les employés à ce niveau. Les directeurs reçoivent un rapport sur les résultats et on attend d'eux qu'ils élaborent des plans d'action précis sur les problèmes jugés importants par leurs équipes. Les données du sondage sont recueillies et compilées par une entreprise de l'extérieur afin d'en garantir la confidentialité.

Pour la deuxième année d'affilée, dans le cadre du plan d'action Info TD 2007, nous avons demandé aux employés de nous faire part de deux choses qui feraient de La Banque TD un meilleur lieu de travail. On retrouvait au sommet de la liste l'amélioration des avantages sociaux et le report des vacances. En ce qui concerne les avantages sociaux, les employés nous ont dit qu'ils veulent une meilleure protection, plus de souplesse et de l'aide pour comprendre leurs avantages sociaux. Pour donner suite à ces préoccupations, en décembre 2007, La Banque TD a offert des outils de modélisation des régimes de retraite et de la retraite à tous les employés travaillant au Canada et la possibilité de s'inscrire en ligne aux avantages sociaux à compter de janvier 2008.

Les deux nouveaux outils en ligne contiennent de l'information améliorée sur le régime qui aidera les employés à en comprendre plus facilement le contenu et à prendre des décisions éclairées. Les employés canadiens nous ont aussi dit que les périodes de vacances sont importantes pour eux. Nous avons donc modifié notre politique afin de permettre aux employés de reporter jusqu'à cinq jours de vacances l'année civile suivante.

Nous utilisons d'autres moyens de mesurer ce qui importe pour les employés. Par exemple, notre groupe des Ressources humaines rencontre périodiquement les employés, les directeurs et les spécialistes des RH au Canada afin de connaître leurs points de vue sur les questions relatives à l'expérience des employés. En fait, selon une des mesures adoptées par le comité des ressources humaines du conseil d'administration de la Banque, notre groupe des RH rencontrera de 80 % à 90 % des employés chaque année. De plus, nous évaluons depuis longtemps nos dirigeants dans un processus de rétroaction 360 degrés et, en 2005, nous avons étendu le processus aux directeurs en faisant évaluer la façon dont ils appliquent les pratiques de gestion par leurs propres directeurs, leurs pairs et leurs subordonnés directs. En 2007, le taux de participation global à ces processus a été de 95 %.

### Transmettre les préoccupations et les plaintes

Pour fournir aux employés un milieu de travail transparent et empreint de respect mutuel, nous avons mis sur pied un certain nombre de canaux de communication afin de les aider à signaler et à transmettre leurs préoccupations :

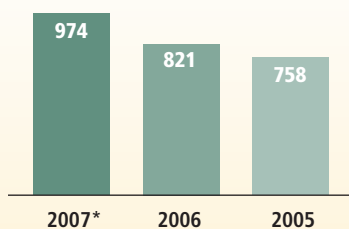
#### » Processus de règlement des plaintes des employés

Si les employés vivent ou observent ce qu'ils considèrent comme un grave problème de travail, qui nuit à la productivité ou au moral du personnel, ils sont encouragés à utiliser ce processus. Il garantit qu'une plainte est transmise au bon destinataire et qu'elle est traitée objectivement et sans crainte de représailles.



## Bureau de l'ombudsman des employés (Canada)

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



\* Le volume d'appels a augmenté en 2007 grâce à la promotion accrue du Bureau, des services et du soutien qu'il offre.

- » **Entre nous — Bureau de l'ombudsman des employés** : En 2007, nous avons célébré le 30<sup>e</sup> anniversaire d'Entre nous, le Bureau de l'ombudsman des employés au Canada. Le Bureau offre une procédure confidentielle au téléphone aux employés qui désirent obtenir des renseignements ou du soutien en relation avec des problèmes liés au travail pouvant toucher le rendement, les pratiques de gestion, les conflits en milieu de travail, la discrimination, le harcèlement et les relations interpersonnelles. Le soutien est confidentiel, impartial et ne laisse aucune trace; les employés peuvent donc se faire entendre en toute confiance.
- » **Programme de dénonciation en matière de questions financières** : Ce canal de communication permet aux employés de nous faire part de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes ou de questions de vérification. Un fournisseur indépendant offre une voie de communication confidentielle et anonyme, et les employés sont protégés contre les représailles ou toute conséquence négative sur leur emploi lorsqu'ils font part de bonne foi de préoccupations dans le domaine financier.

## La diversité dans notre milieu de travail

Nous cherchons à être une organisation dans laquelle toutes les personnes se sentent acceptées, peu importe leur origine ethnique, leurs capacités physiques, leur sexe ou leur orientation sexuelle. En stimulant la diversité, nous ne nous contentons pas de faire ce qu'il faut, nous adoptons des mesures essentielles à notre réussite.

Comment La Banque TD se distingue-t-elle de la concurrence dans la création d'un effectif diversifié? En un mot, par des mesures durables. Nous cherchons à intégrer la diversité dans le tissu même de l'organisation; en effet, nous ne nous contentons pas de respecter des quotas. Selon nous, une culture qui favorise vraiment l'intégration consiste à recruter les meilleurs employés aujourd'hui et demain. Dans ce contexte, nous

nous assurons d'avoir accès à tous les réservoirs de talents lorsque nous recrutons des employés, nous nous efforçons de faire en sorte que tous les employés atteignent leur plein potentiel et nous travaillons à éliminer tout obstacle à leur réussite, de sorte que les seuls critères qui déterminent l'obtention d'un poste sont le rendement et les habiletés. Notre culture de la diversité nous permet de conserver notre pertinence dans une société en pleine évolution.

## Notre engagement à l'égard de la diversité débute au sommet de l'organisation

Ed Clark, président et chef de la direction, de même que l'équipe de la haute direction sont véritablement déterminés à favoriser la diversité à La Banque TD. Ils en ont fait une priorité stratégique de même qu'une initiative intégrée aux responsabilités de tous nos secteurs d'activité. Chacun de nos cadres supérieurs joue un rôle très direct afin d'assurer la concrétisation de cet ordre du jour.

Par exemple, le Conseil de la diversité de la direction (CDD), composé de hauts dirigeants de divers secteurs d'activité de la Banque, est chargé d'élaborer et de surveiller notre stratégie globale en matière de diversité. Un Bureau de la diversité, sous la responsabilité d'un vice-président désigné, travaille en collaboration étroite avec le CDD et les directeurs responsables de la diversité dans chaque grand secteur d'activité. Ces directeurs sont redevables devant leur chef des RH et il leur incombe d'élaborer des stratégies conçues pour favoriser la diversité à l'intérieur de leur secteur d'activité.

## Nos progrès

En 2005, le CDD a défini cinq priorités en matière de diversité (voir page 10). Nous sommes heureux de constater que nous réalisons des progrès constants à cet égard par l'intermédiaire d'un programme d'envergure aux nombreuses facettes. Comparativement aux autres lieux de travail au Canada, La Banque TD se démarque en ce qui concerne la proportion globale de femmes, de membres des minorités visibles et de personnes handicapées, et la promotion de membres de ces groupes à des postes de direction et de gestion continuent à afficher une tendance positive en 2007.

Nous avons fait beaucoup de progrès sur le chemin de la diversité mais, en réalité, le travail est loin d'être terminé. Par exemple, nous devons améliorer l'emploi et les perspectives de carrière des Autochtones à La Banque TD. Puisque la représentation des membres de ce groupe à l'intérieur de notre effectif ne correspond pas à nos attentes, nous venons d'en faire une priorité pour 2008, qui deviendra le sixième domaine prioritaire du CDD.

Voici un aperçu de nos initiatives en matière de diversité au Canada :

## Politiques, communications et formation sur la diversité

- » **Politiques et principes de l'entreprise** : Les valeurs fondamentales de la diversité et de l'intégration sont incorporées et mises en exergue dans nos principes directeurs, nos politiques sur les relations avec les employés, notre politique en matière de diversité et d'emploi, le Code de conduite et d'éthique professionnelle et la politique Respect en milieu de travail. Cette dernière politique a pour objet de garantir un environnement de travail libre de tout harcèlement, dans lequel les employés sont traités avec dignité et respect. La Banque TD souscrit aussi au principe du salaire égal pour un travail égal.
- » **Communications** : Nous diffusons constamment de l'information à tous les employés (par l'intermédiaire de réunions, courriels, circulaires, bulletins, etc.) au sujet des engagements, des politiques et des initiatives touchant la diversité. L'information et les ressources sur la diversité sont diffusées sur le site intranet consacré à la diversité.
- » **Formation de la direction** : Les résultats de notre sondage sur la diversité et l'inclusivité (voir page 46) ont joué un rôle déterminant en ce qui a trait à l'élaboration d'un nouveau programme de formation, intitulé Encourager la diversité, pour tous les gestionnaires de personnel. L'atelier d'une journée a été lancé en 2007; nous souhaitons que tous les gestionnaires de personnel au Canada (plus de 4 500 personnes) suivent le cours sur une période de deux ans. L'atelier les aidera à apprendre à valoriser la diversité, à reconnaître les préjugés personnels et les stéréotypes, et à appliquer les pratiques en matière de gestion liées à la diversité.
- » **Activités éducatives mises en œuvre par les secteurs d'activité** : Nos secteurs d'activité offrent des présentations et des conférences midi sur des sujets relatifs à la diversité. Les gestionnaires de personnel doivent informer leurs employés au sujet des initiatives de la Banque en matière de diversité.
- » **Manifestations culturelles** : La Banque TD participe à la Journée canadienne du multiculturalisme. À cette occasion, les employés, notamment, portent des vêtements traditionnels, apportent des aliments représentant des cultures différentes et participent à des activités amusantes comme des concours où ils faut deviner le pays que représente tel ou tel drapeau. On peut consulter un calendrier multiculturel sur le site intranet de la Banque.

## Mesures d'aménagement et d'accès

- » **Accès aux lieux de travail** : Nous améliorons constamment nos installations afin de garantir l'accès aux employés handicapés. Parmi les caractéristiques favorisant l'accès, notons

l'espace suffisant pour permettre le déplacement en fauteuil roulant dans les salles de réunion, les comptoirs et éviers modifiés dans les salles de repos et coins repas, l'incorporation de dispositifs de signalisation sonores et visuels dans les systèmes d'alarme-incendie et l'uniformisation des couleurs des tapis de chacune des aires communes, ce qui permet de les distinguer (sorties, cages d'escalier, toilettes, coins des photocopieurs, etc.).

» **Politique d'adaptation du milieu de travail :**

Cette politique expose notre engagement en matière d'aménagement et propose des liens à des outils spécialisés qui donnent aux employés ainsi qu'aux candidats à l'emploi l'accès à un lieu de travail sans obstacles, qui favorise l'intégration. Un fonds d'adaptation permet la diffusion d'outils et l'aménagement d'installations dont les employés ont besoin pour faire leur travail, comme interprètes gestuels, lecteurs sonores d'écrans, moniteurs à grand écran et fauteuils et tables de travail modifiés. La politique englobe d'autres solutions en matière d'adaptation comme les heures et les charges de travail modifiées.

» **Politique d'accommodement en matière religieuse :** Les employés ont droit à des congés pour respecter leurs pratiques religieuses et leurs jours fériés.

» **Équipe de technologie d'assistance :** Cette équipe spécialisée définit et met en œuvre des normes qui aident les concepteurs de logiciels à créer des applications accessibles; elle fait aussi la promotion de l'adoption de nouvelles technologies d'assistance afin d'améliorer les possibilités d'accès pour les employés et les clients.

» **Interprète en langage ASL :** Nous comptons parmi nos employés une personne interprète en langage ASL (*American Sign Language*) qui aide les employés sourds, demi-sourds ou malentendants. Cette personne participe aux réunions d'employés de même qu'aux entrevues employés/directeurs; elle adapte les outils de formation, anime des conférences midi et coordonne les activités de tutorat en milieu de travail.

## Réseaux de soutien aux employés

» **Programme de réseautage pour les femmes :**

L'an dernier, nous avons lancé un programme national de réseautage pour les femmes afin de leur permettre de renforcer leurs réseaux et d'avoir accès à des représentants occupant un poste plus élevé dans la hiérarchie.

» **Réseau de la fierté des employés :** Ce réseau, présent dans tout le Canada, est une source de rétroaction qui nous aide à élaborer notre stratégie à l'appui de la communauté des personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres et qui permet aux employés d'échanger des idées et des comptes rendus d'expériences. En 2007, nous avons élargi le réseau en ajoutant Calgary et Ottawa aux villes

déjà existantes de London, Montréal, Toronto et Vancouver.

## Consultations auprès des employés et rétroaction

» **Sondage sur la diversité et l'inclusivité :** Plus de 23 000 employés du Canada ont participé à ce nouveau sondage qui a été effectué par un fournisseur de l'extérieur. Les résultats ont été très positifs : 86 % des employés nous ont dit que La Banque TD offrait un environnement de travail qui favorise l'intégration. Ces bons résultats ont été enregistrés parmi tous les groupes démographiques et le pourcentage de satisfaction ne tombe jamais en deçà de 75 %.

» **Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi :** Créé en 2006, le Conseil, dont les membres se réunissent chaque trimestre, est composé de représentants de la direction et des employés; en tout, il compte 30 membres de toutes les régions du Canada et des divers secteurs d'activité. Les membres incarnent la diversité en ce qui a trait à l'origine ethnique, l'orientation sexuelle et les capacités physiques. Le rôle du Conseil est de fournir une orientation pour l'élaboration, la révision et la mise en œuvre du plan de La Banque TD sur l'équité en matière d'emploi et d'examiner les progrès réalisés en fonction des objectifs du plan.

» **Groupes de discussion des employés :** Au cours de l'année dernière, plus de 200 employés ont fait part de leurs commentaires au sein de divers groupes de discussion, de comités et de rencontres informelles. Ces consultations ont aidé la Banque à cibler les endroits où des obstacles existent et ont débouché sur des initiatives visant à les supprimer.

» **Groupe consultatif d'employés handicapés :** Les membres de ce groupe se rencontrent chaque trimestre afin de fournir des avis sur les questions relatives à l'accès au milieu de travail et aux aménagements.

## Rejoindre un bassin de talents diversifié

» **Programmes de recrutement :** Pour ne donner qu'un exemple, en collaboration avec la G. Raymond Chang School of Continuing Education de l'Université Ryerson de Toronto, La Banque TD a élaboré un programme de communications professionnelles dans le domaine de l'embauche intitulé « Professional Communication for Employment ». Au stade de projet pilote à l'automne 2007, ce programme de cinq cours a été créé afin d'appuyer certains employés de la Banque et de faciliter l'embauche dans notre organisation de professionnels compétents du monde entier. Voir à la page 43 d'autres programmes de recrutement ciblant des groupes bien précis.

» **Groupes d'action sociale :** Un des éléments importants de notre stratégie en matière d'embauche consiste à tirer profit de nos relations avec des groupes d'action sociale. Par exemple, dans le but de recruter des

personnes handicapées, nous avons créé de solides partenariats avec des organismes communautaires comme Employabilities d'Edmonton et Strategic Employment Solutions de Toronto. Nous expliquons nos processus de recrutement à leurs prospecteurs d'emplois, leur faisons visiter nos locaux et leur expédions nos offres d'emplois destinées aux candidats de l'extérieur. Nous participons aussi à de nombreuses activités relatives à l'emploi visant des groupes bien précis, comme le London Job Search Strategies Forum, parrainé par l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s, et une foire de l'emploi destinée aux Autochtones, organisée au Native Community Centre de Toronto.



Pour en savoir plus :

» [td.com/francais/responsabilite/diversity/workplace.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/diversity/workplace.jsp)

## Bien-être des employés

### Choix en matière de travail

La Banque TD offre des options pour aider les employés à trouver un équilibre entre les exigences du travail et la vie personnelle en leur accordant une marge de manœuvre sur le choix des modalités selon lesquelles, et les périodes pendant lesquelles, ils assumeront leurs responsabilités au travail, à la maison et dans la collectivité. La réussite de tout programme de ce genre repose sur un solide partenariat entre les employés et leurs directeurs.

### Santé et sécurité au travail

En tant qu'employeur soucieux de ses responsabilités, La Banque TD attache beaucoup d'importance à la création d'une culture positive en matière de santé et de sécurité, en s'assurant de recenser et de gérer adéquatement les risques, comme les problèmes de qualité de l'air, les risques physiques ou les produits toxiques que l'on peut retrouver en milieu de travail. Nos employés et nos directeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'excellent dossier de la Banque en matière de santé et de sécurité.

Nous avons une politique et un programme officiels de santé et de sécurité au travail, de même qu'un système de gestion de ces questions. Au Canada, un comité national sur les politiques de santé et de sécurité, composé de 26 membres représentant notre effectif et nos divers secteurs d'activité, tient au moins neuf réunions par année pour examiner les questions pertinentes, passer en revue les activités de formation et de prévention, de même que de modification des politiques, et faire le suivi des données sur les accidents au travail, les blessures et les risques. Chaque lieu de travail doit avoir un représentant en santé et sécurité qui, avec ses collègues, s'assure que l'environnement de travail est sécuritaire, notamment en effectuant des inspections mensuelles approfondies et en établissant des rapports. Les données relatives à la santé et à la sécurité font l'objet d'un suivi

mensuel. Dans l'ensemble du Canada, nous comptons plus de 1 500 représentants en santé et sécurité.

Tous les directeurs et les représentants en santé et sécurité suivent une formation pratique et spécialisée en ligne, au moment où ils sont nommés à leur poste. La formation touche l'ensemble des risques potentiels en santé et sécurité en milieu de travail, les moyens de les prévenir de même que la façon de les aborder rapidement et efficacement et de les signaler. Une formation spéciale sur les vols en succursale est aussi donnée périodiquement aux employés des succursales afin de garantir qu'ils sont toujours prêts à affronter cette possibilité. La Banque TD offre aussi un programme de sensibilisation à l'ergonomie, atelier interactif qui a pour objet d'éduquer les employés sur l'aménagement de leur poste de travail et sur les gestes quotidiens qui réduisent le risque de blessures.

Dans notre site intranet Santé et sécurité au travail, les employés de la Banque peuvent trouver des outils éducatifs, notre système de rapports en ligne sur les accidents et de l'information au sujet du Comité sur la santé et la sécurité, notamment les comptes rendus de ses réunions. Nous diffusons aussi *Mesures de sécurité à La Banque TD (Emergency Safety @ TD)*, un guide sur les mesures à prendre en situation d'urgence, destiné aux employés qui travaillent dans les immeubles de bureaux.

À l'extérieur du Canada, les processus relatifs à la santé et à la sécurité sont tout aussi rigoureux, mais évoluent selon les exigences législatives locales. Par exemple, Valeurs Mobilières TD en Australie a créé un comité officiel sur la santé et la sécurité, composé de représentants de la direction et des employés, qui organise au moins six réunions par année.

#### Statistiques sur les accidents du travail<sup>1</sup> (Canada)

|  | 2006            | 2005            | 2004           |
|--|-----------------|-----------------|----------------|
| Blessures mineures <sup>2</sup>                        | 233<br>(0,54 %) | 243<br>(0,56 %) | 214<br>(0,5 %) |
| Blessures invalidantes <sup>3</sup>                    | 66<br>(0,15 %)  | 78<br>(0,18 %)  | 91<br>(0,2 %)  |
| Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident | 1 110           | 753             | 1 145          |

<sup>1</sup> Dernières données disponibles. Les données sur 2007 seront transmises au gouvernement fédéral au printemps 2008. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage de l'effectif total de La Banque TD à la fin de l'exercice.

<sup>2</sup> Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

<sup>3</sup> Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident. Pour chaque année visée par le tableau, aucune blessure invalidante n'a entraîné la perte, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

| Option                            | Description   |
|-----------------------------------|---|
| Arrangements de travail flexibles | Divers arrangements sont offerts, notamment heures d'arrivée et de départ flexibles, heures de travail réduites, partenariats de poste, semaine de travail comprimée, retour graduel au travail et télétravail.   |
| Congés autorisés                  | Les employés peuvent demander des congés autorisés non payés. Par exemple, le congé pour soins de compassion permet jusqu'à huit semaines de congé sans salaire pour offrir des soins ou un soutien à un membre de la famille gravement malade.   |
| Congé pour le soin des enfants*   | Nous avons une politique globale sur le soin des enfants qui se démarque dans l'industrie. Peu importe si l'employé est la mère ou le père ou s'il s'agit d'un parent biologique ou adoptif. Tous les employés sont admissibles aux mêmes prestations pour le soin des enfants – y compris un congé pouvant atteindre 52 semaines et un supplément permettant d'égaliser le salaire sur six semaines. |
| Politique en matière de bénévolat | Les employés peuvent prendre des dispositions avec leur directeur pour obtenir des congés payés afin d'effectuer du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales.  |

\* Offert au Canada seulement

### Santé mentale et physique

Le programme de santé et de sécurité de la Banque décrit ci-dessus met l'accent sur l'environnement physique dans lequel les employés travaillent. Notre engagement à l'égard de leur bien-être est beaucoup plus large. Nous nous préoccupons aussi sincèrement du bien-être mental et physique de nos employés et c'est pourquoi nous offrons des services et des programmes qui aident à prévenir et à traiter les maladies. En voici quelques exemples :

» **Programme d'aide aux employés (PAE) :** Service de counseling, d'évaluation et de référence offert sans frais à tous les employés et aux membres de leur famille immédiate. Il a pour objet de les aider à gérer leurs problèmes personnels comme les problèmes relationnels, l'abus d'alcool ou de drogues, le stress, le chagrin, l'anxiété et la dépression. Le programme comprend aussi un soutien financier, des services de soutien pour les soins des enfants et des personnes âgées et, au Canada, une bibliothèque en ligne sur le bien-être et l'accès à une infirmière autorisée. Le PAE est facultatif et confidentiel; il est géré par des fournisseurs indépendants dans les pays où nous exerçons nos activités.

» **Ça va mieux maintenant! :** La santé mentale est aussi importante que la santé physique. C'est pourquoi La Banque TD offre Ça va mieux maintenant!, un outil en ligne précieux qui permet un diagnostic et un traitement hâtifs de problèmes mentaux courants, notamment la dépression, les troubles d'anxiété et la toxicomanie. De plus, cet outil élimine la honte et le blâme souvent associés à la maladie mentale.

» **Semaine nationale de la santé mentale :** la Banque a été un des commanditaires de la Semaine nationale de la santé mentale en mai. Nous avons fourni aux employés des outils sur la façon de gérer le stress et avons distribué aux gestionnaires de personnel un guide sur la façon de traiter les employés aux prises avec des problèmes de santé mentale.

» **Maladies transmissibles :** Nous fournissons des renseignements, des conseils et des outils en ligne pour aider nos employés à réagir à la présence de maladies transmissibles et graves comme la malaria, le sida, la mononucléose, l'hépatite et la tuberculose. En cas de pandémie de grippe, La Banque TD a élaboré des plans d'urgence qui relèvent de notre conseil sur les maladies infectieuses et de notre comité sur les risques de maladies infectieuses. En cas de pandémie, nous suivons les directives diffusées par l'Organisation mondiale de la santé et tiendrons compte des directives des organismes gouvernementaux et du secteur de la santé.

### Normes applicables en milieu de travail et droits des employés

#### Les droits de la personne dans notre environnement de travail

Nous avons élaboré des politiques, des lignes directrices et des procédures qui ont pour objet la protection et la promotion des droits de la personne de nos employés et de nos clients dans le cadre de nos activités. Par exemple, notre politique Respect en milieu de travail énonce notre engagement de fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client, chaque entrepreneur indépendant et chaque tierce partie est traité avec dignité et respect. Notre engagement indéfectible à l'égard de la protection des droits de la personne est aussi enchassé dans notre Code de conduite et d'éthique professionnelle qui expose les principes, les normes et les comportements fondamentaux que les employés et les administrateurs de l'organisation, partout dans le monde, doivent respecter dans le cadre de leur travail.

Un groupe central de La Banque TD informe les spécialistes des Ressources humaines des questions touchant les droits de la personne et la formation dans ce domaine afin de s'assurer qu'ils sont appliqués de façon conforme et objective dans l'ensemble de l'organisation. La Banque renseigne

| Tendances – Équité en matière d'emploi à La Banque TD <sup>1</sup> (Canada) |                                 | 2006                 | 2005    | 2004    | 2003    | 2002    |
|---|---------------------------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Femmes</b>   | Total                           | 67,34 %              | 67,43 % | 68,11 % | 69,12 % | 70,30 % |
|   | Haute direction                 | 29,88 % <sup>2</sup> | 25,38 % | 23,00 % | 22,00 % | 24,00 % |
|   | Cadres intermédiaires et autres | 47,19 %              | 45,79 % | 44,08 % | 44,30 % | 44,00 % |
| <b>Minorités visibles</b>   | Total                           | 25,35 %              | 23,43 % | 22,71 % | 21,58 % | 20,50 % |
|   | Haute direction                 | 5,98 % <sup>2</sup>  | 4,55 %  | 3,54 %  | 2,94 %  | 2,20 %  |
|   | Cadres intermédiaires et autres | 16,92 %              | 15,52 % | 14,87 % | 13,13 % | 12,00 % |
| <b>Autochtones</b>  | Total                           | 1,21 %               | 1,08 %  | 1,06 %  | 1,04 %  | 1,00 %  |
|   | Haute direction                 | 0,40 % <sup>2</sup>  | 0,38 %  | 0,39 %  | 0,00 %  | 0,00 %  |
|   | Cadres intermédiaires et autres | 0,67 %               | 0,66 %  | 0,61 %  | 0,61 %  | 0,50 %  |
| <b>Personnes handicapées</b>  | Total                           | 3,59 %               | 2,17 %  | 2,00 %  | 1,32 %  | 1,30 %  |
|   | Haute direction                 | 5,98 % <sup>2</sup>  | 3,79 %  | 1,57 %  | 1,57 %  | 1,64 %  |
|   | Cadres intermédiaires et autres | 3,82 %               | 1,87 %  | 1,54 %  | 0,76 %  | 0,92 %  |

<sup>1</sup> Les données pour chaque année sont établies au 31 décembre en fonction du pourcentage de l'effectif.

<sup>2</sup> Le mode de présentation de la haute direction de La Banque TD a été modifié en 2006 pour le rendre conforme à la pratique dans l'industrie. La catégorie « haute direction » comprend maintenant les personnes ayant reçu de la Banque des titres égaux ou supérieurs à ceux de vice-président et de premier vice-président.

les employés sur les questions pertinentes aux droits de la personne au moyen de diverses activités de communication et d'apprentissage, y compris la formation sur la diversité; nous ne tenons pas de compte des heures de formation consacrées à ces questions. Dans chaque pays où La Banque TD exerce ses activités, elle agit de façon à appuyer et à protéger les droits de la personne; nous respectons scrupuleusement l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et, dans bien des cas, nous dépassons leurs exigences. Cette législation et ces normes comprennent notamment la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le *Code canadien du travail* et les dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels. La Banque TD ne possède aucun établissement qui pourrait être soupçonné de favoriser le travail d'enfants et le travail forcé ou obligatoire.

## Code de conduite et d'éthique professionnelle de La Banque TD

« Les principes d'équité dans la manière de traiter ses employés, ses clients, ses fournisseurs ainsi que d'autres partenaires d'affaires sous-tendent le comportement de La Banque TD. Il est de votre devoir de traiter les autres employés avec respect, dignité et équité en tout temps. »

## Relations entre les employés et la direction

En matière de relations de travail entre les employés et la direction, nous respectons les normes les plus sévères et nous avons comme philosophie de créer des environnements de travail positifs dans lesquels les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers. Toutefois, même si nous préférons traiter directement avec les employés, ces derniers ont le droit de décider s'ils souhaitent être représentés par un tiers et nous respectons le droit de chacun de faire ce choix conformément à notre principe directeur « Nous respecter mutuellement ».

Au Canada, La Banque TD compte deux unités de négociation représentées par des syndicats, soit 0,76 % de notre effectif total : le groupe TD Meloche Monnex compte depuis longtemps une unité de négociation de 347 employés représentés par les Teamsters dans un de ses établissements de Montréal et 102 employés dans un groupe de succursales de la région de Sudbury (Ontario) représentés par le syndicat des Métallurgistes unis d'Amérique. Les conventions signées avec les syndicats abordent un vaste éventail de sujets, comme les questions de santé et de sécurité. La Banque ne compte aucun établissement dans lequel l'exercice du droit à la liberté d'association et à la négociation collective est menacé.

## Aider les employés à vivre les changements organisationnels

La Banque TD juge prioritaire d'aider les employés à comprendre et à accepter les changements qui les touchent directement. Nous avons une solide culture de communication qui nous pousse à dire aux gens ce qui change, à leur expliquer la raison d'être du changement et à leur faire comprendre ce qu'il représente pour eux, et ce, le plus tôt possible au cours du processus.

Nous sommes déterminés à tenir les employés au courant en leur disant ce que nous savons et ce que nous ignorons, et en les encourageant à faire connaître leurs points de vue et leur opinion à leur directeur. Afin d'appuyer nos directeurs qui, à leur tour, soutiennent leurs équipes dans le cadre de changements importants dans l'ensemble de la Banque, nous offrons un atelier d'un jour intitulé Bien comprendre le changement, qui est destiné aux gestionnaires de personnel. L'atelier présente les meilleures pratiques sur les communications relatives au changement, la prévision des réactions des employés au changement et la façon de répondre aux questions des employés et de réagir aux rumeurs.

Lorsqu'il y a des regroupements de succursales ou des rationalisations à l'échelle régionale, nous nous efforçons de réduire au minimum les répercussions globales en utilisant l'attrition naturelle et en adaptant à l'avance nos niveaux d'embauche. Lorsque des employés sont mutés en raison de l'élimination de postes, de la réduction de l'effectif ou de regroupements, on leur donne en priorité la possibilité de poser leur candidature pour des postes à l'interne. La Banque TD a aussi recours à son effectif interne afin de déployer des ressources qui sont déplacées, et des cours de recyclage sont offerts au besoin. Lorsqu'il y a élimination de postes, la politique visant tous les employés (syndiqués et non syndiqués) consiste à donner un préavis d'au moins 30 jours avant la date de la cessation d'emploi. La Banque fournit des services de placement externes à tous les employés qui perdent leur emploi à cause d'un regroupement ou de réductions de personnel, et des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques de l'industrie sont offertes.



| Effectif au Canada        |               |                           |               |
|---------------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| Province ou territoire    | Temps plein   | Temps partiel/occasionnel | Total         |
| Alberta                   | 2 828         | 1 508                     | 4 336         |
| Colombie-Britannique      | 2 715         | 1 485                     | 4 200         |
| Île-du-Prince-Édouard     | 44            | 23                        | 67            |
| Manitoba                  | 424           | 244                       | 668           |
| Nouveau-Brunswick         | 180           | 109                       | 289           |
| Nouvelle-Écosse           | 342           | 156                       | 498           |
| Ontario                   | 26 783        | 8 521                     | 35 304        |
| Québec                    | 1 997         | 846                       | 2 843         |
| Saskatchewan              | 297           | 214                       | 511           |
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 88            | 44                        | 132           |
| Territoires du Nord-Ouest | 10            | 3                         | 13            |
| Yukon                     | 17            | 11                        | 28            |
| <b>Total</b>              | <b>35 725</b> | <b>13 164</b>             | <b>48 889</b> |

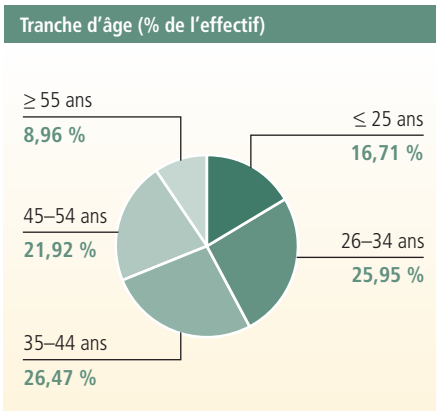
Données au 31 octobre 2007.

| Équité en matière d'emploi — Comment La Banque TD se compare (Canada) |              |   |  |   |
|---|--------------|---|--|---|
|   | La Banque TD | % moyen dans les cinq autres grandes banques canadiennes <sup>1</sup> | Tous les secteurs au Canada <sup>2</sup> | Bassin de main-d'œuvre externe <sup>3</sup> |
| Femmes  | 67,43 %      | 68,58 %   | 43,40 %                                  | 57,30 %                                     |
| Minorités visibles  | 25,35 %      | 23,13 %   | 13,30 %                                  | 18,40 %                                     |
| Autochtones   | 1,21 %       | 1,38 %  | 1,70 %                                   | 1,40 %                                      |
| Personnes handicapées   | 3,59 %       | 3,43 %  | 2,50 %                                   | 3,70 %                                      |

<sup>1</sup> Données de 2006. Les données statistiques sur les autres banques constituent une moyenne calculée à partir des données fournies par les autres banques.

<sup>2</sup> Source : Rapport annuel — Loi sur l'équité en matière d'emploi, 2005. Annexe B, tableau 3. Ressources humaines et Développement social Canada. Remarque : Données de 2004 (les dernières disponibles).

<sup>3</sup> Source : Statistique Canada (dernières données disponibles, soit Recensement de 2001 et Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001).



| Emplois dans le monde      |               |
|----------------------------|---------------|
| Canada                     | 48 889        |
| États-Unis <sup>1</sup>    | 9 154         |
| International <sup>2</sup> | 867           |
| <b>Total</b>               | <b>58 910</b> |

Données au 31 octobre 2007.

<sup>1</sup> Employés de TD Banknorth (8 770) et employés des Services bancaires en gros (384)

<sup>2</sup> Employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni (510) et employés des Services bancaires en gros en Europe et dans la région Asie-Pacifique (357).

Voici certaines de nos grandes priorités pour l'année qui vient :

- » **Bien-être des employés** : Diffusion de nouvelles informations sur la santé et le bien-être auprès de tous les employés de La Banque TD, y compris l'accès à un outil d'évaluation des risques en matière de santé.
- » **Retraite et avantages sociaux** : Continuer à faire en sorte que les programmes d'avantages sociaux et les régimes de retraite soient plus souples et plus faciles à comprendre.
- » **Sondage interne Info TD** : Mettre l'accent sur l'amélioration constante de la satisfaction des employés, faire participer un plus grand nombre d'équipes et de gestionnaires de personnel au programme d'établissement des plans d'action et faire plus d'interventions à l'échelle de l'entreprise.
- » **Développement du leadership** : Lancer la phase suivante de Bâtir l'avenir, du programme de développement du leadership, et continuer à enrichir nos programmes de formation en gestion.
- » **Autochtones** : Puisqu'il s'agit d'un nouveau groupe ciblé par le Conseil de la diversité de la direction, La Banque TD révisera ses pratiques en ce qui concerne le recrutement et le maintien en emploi des Autochtones au Canada et mettra en œuvre des initiatives pertinentes qui permettront d'atteindre ces objectifs.
- » **Harmoniser les politiques et les programmes sur les ressources humaines** : Au fur et à mesure que nous créons une organisation entièrement intégrée à l'échelle de l'Amérique du Nord, La Banque TD et TD Banknorth harmoniseront de plus en plus leurs programmes et leurs politiques en matière de ressources humaines.
- » **Responsabilités de l'entreprise** : TD Waterhouse au Royaume-Uni intensifiera la mise en œuvre d'un programme de responsabilités de l'entreprise, en mettant l'accent sur les connaissances requises en matière financière, le bien-être et l'environnement, et en faisant participer les employés aux différentes initiatives.

## Retombées économiques

Bharat Masrani (à gauche), président et chef de la direction, et Elizabeth Warn (au centre), première vice-présidente, Développement communautaire, TD Banknorth, offrent une subvention aux membres de NeighborWorks America afin de soutenir les efforts de revitalisation de la collectivité.



### Faits saillants en 2007

- » Nous avons soutenu l'économie en autorisant un financement totalisant 157,67 milliards de dollars à 277 693 entreprises partout au Canada, dont 5,08 milliards en prêts de moins 100 000 \$ à l'appui des petites entreprises.
- » Nous avons engagé des dépenses de plus de 3,8 milliards de dollars pour l'achat de produits et de services, contribuant ainsi à la création ou au maintien d'emplois chez nos fournisseurs.
- » Le dividende par action a augmenté de 19 % par rapport à l'exercice précédent, soit 2,11 \$ par action ordinaire, et le rendement total pour les actionnaires a été de 13 %.
- » Nous avons payé 1,64 milliard de dollars d'impôt sur les bénéfices et de taxes sur le capital et les primes.
- » Nous avons 58 910 employés à l'échelle mondiale et versé 4,6 milliards de dollars en salaires et en avantages sociaux.
- » Nous avons joué un rôle de chef de file dans les débats sur les politiques publiques portant sur l'avenir du Canada en participant à des initiatives conjointes avec de multiples partenaires et en publiant des études économiques.

Employeur, acheteur, contribuable et fournisseur de services financiers de grande envergure, La Banque TD est un important acteur économique. Dans le cadre de nos activités commerciales quotidiennes, nous intervenons en effet dans la vie financière de millions de personnes et d'entreprises, stimulant la prospérité et contribuant à la croissance à long terme des villes et des régions.

La présente section donne un aperçu des nombreux moyens directs et indirects mis en œuvre par La Banque TD pour apporter sa contribution aux économies locales, régionales et nationale. Certaines des retombées économiques générées par nos activités — par exemple, les investissements communautaires qui stimulent le développement local — y sont abordées brièvement, mais sont décrites de manière plus détaillée dans la section « Collectivités et société » du présent rapport (voir pages 12 à 21).

### Agent de prospérité économique

Exerçant ses activités dans plus de 1 800 emplacements au Canada ainsi que dans les régions du nord-est et du centre du littoral de l'Atlantique aux États-Unis et ailleurs dans le monde, La Banque TD contribue fortement à la prospérité mondiale.

#### Créer et maintenir les emplois

- » Avec ses 48 889 employés au Canada, la Banque est l'un des plus importants employeurs au pays. Forte d'un effectif mondial de 58 910 employés, elle verse annuellement 4,6 milliards de dollars

en salaires et en avantages sociaux. Même si nous n'appliquons pas de politique particulière d'embauche locale et que nous n'exerçons pas de suivi sur le nombre d'employés ou de cadres embauchés localement, nous déployons des efforts véritables pour que nos succursales et notre effectif soient représentatifs des collectivités que nous servons.

- » Acheteur de grande envergure, La Banque TD contribue à maintenir des milliers d'emplois dans de multiples secteurs. En 2007, au Canada seulement, nous avons engagé des dépenses de 3,8 milliards de dollars pour l'achat auprès de fournisseurs extérieurs de produits et services, allant des services de technologies de l'information aux simples fournitures de bureau.
- » Nous encourageons les gens à se prendre en charge sur le plan économique en améliorant les perspectives d'emploi au sein des groupes qui sont aux prises avec le chômage ou le sous-emploi, ou qui sont économiquement défavorisés. Au Canada, nous participons entre autres aux programmes The Mentoring Partnership et Career Bridge, deux programmes uniques qui visent à aider les nouveaux arrivants qualifiés à s'intégrer à l'économie.

## Stimuler l'innovation et la croissance économique

- » Grâce à des prêts, au crédit et à d'autres formes de financement accordés aux entreprises et organismes, grands et petits, nous favorisons le développement économique local et stimulons l'innovation et la croissance. Valeurs Mobilières TD, par exemple, réunit des capitaux pour les gouvernements qui pourront ainsi financer des programmes publics et fait de même pour les grandes entreprises désireuses d'élargir leurs activités ou de se lancer dans de nouveaux secteurs. En 2007, au Canada seulement, La Banque TD a autorisé un financement par emprunt de 157,67 milliards de dollars à 277 693 entreprises (page 52).
- » Contribuable de taille, La Banque TD génère des retombées économiques appréciables. Les millions de dollars d'impôts qu'elle paie tous les ans aident considérablement les gouvernements à financer les infrastructures publiques et à offrir des services cruciaux aux particuliers et aux familles. En 2007, La Banque TD a ainsi payé ou devra payer 1,64 milliard de dollars d'impôts sur les bénéficiaires, et de taxes sur le capital et les primes au Canada.

## Encourager les entrepreneurs

- » Afin d'aider à démarrer leur entreprise et de favoriser leur croissance, La Banque TD appuie fortement les petites entreprises nord-américaines. Voir la rubrique sur les petites entreprises, aux pages 36 à 37.
- » La Banque TD investit dans des programmes communautaires qui visent à assurer aux jeunes un avenir économique prometteur. Elle investit notamment dans Advancing Canadian Entrepreneurship (ACE), organisme sans but lucratif national qui donne de la formation dans le domaine des affaires aux étudiants de 49 universités et collèges partout au Canada et en fait la promotion. La Banque TD a majoré sa contribution à ACE en s'engageant à verser 225 000 \$ pour la création d'un concours d'entrepreneuriat qui encourage les étudiants à élaborer des projets qui permettront aux aspirants entrepreneurs ou aux entrepreneurs actuels d'acquérir des compétences. L'an dernier, nous avons également versé 600 000 \$ pour le lancement de la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs au Québec.

## Faire profiter la collectivité des succès de La Banque TD

- » Comme La Banque TD est une société ouverte comptant de nombreux actionnaires, de multiples personnes bénéficient des millions de dollars de dividendes qu'elle verse chaque année. De nombreux régimes de pension publics et privés, RER et fonds communs de placement possèdent des actions de la Banque, et nous sommes fiers d'offrir un rendement attrayant à nos actionnaires qui font ainsi fructifier leurs

| Impôts sur les bénéficiaires et taxes sur le capital payés au cours de l'exercice 2007 (en milliers de dollars) |                              |                                    |                     |
|---|------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| Jurisdiction fiscale  | Impôts sur les bénéficiaires | Taxes sur le capital et les primes | Total               |
| Gouvernement fédéral  | 964 930 \$                   | —                                  | 964 930 \$          |
| Colombie-Britannique  | 34 058                       | 19 213 \$                          | 53 271              |
| Alberta   | 36 578                       | 12 552                             | 49 130              |
| Saskatchewan  | 3 538                        | 2 647                              | 6 185               |
| Manitoba  | 5 231                        | 6 554                              | 11 785              |
| Ontario   | 378 396                      | 122 362                            | 500 758             |
| Québec  | 18 914                       | 19 572                             | 38 486              |
| Terre-Neuve-et-Labrador   | 1 041                        | 974                                | 2 015               |
| Nouveau-Brunswick   | 2 518                        | 2 294                              | 4 812               |
| Nouvelle-Écosse   | 5 939                        | 4 690                              | 10 629              |
| Île-du-Prince-Édouard   | 557                          | 609                                | 1 166               |
| Yukon   | 281                          | 111                                | 392                 |
| Territoires du Nord-Ouest   | 122                          | 64                                 | 186                 |
| Nunavut   | 4                            | 6                                  | 10                  |
| <b>Total</b>  | <b>1 452 107 \$</b>          | <b>191 648 \$</b>                  | <b>1 643 755 \$</b> |

Les données ci-dessus représentent le total des impôts sur les bénéficiaires et des taxes sur le capital et les primes payés ou à payer par le GFBTD pour l'exercice 2007 (du 1<sup>er</sup> novembre 2006 au 31 octobre 2007) aux gouvernements fédéral et provinciaux.

épargnes ou accroissent leurs revenus. En 2007, le dividende total par action s'est établi à 2,11 \$ en hausse de 19 % par rapport à 2006, et le rendement total pour les actionnaires s'est élevé à 13 %, ce qui est supérieur au rendement moyen des banques canadiennes (10,7 %).

- » Ces succès financiers nous permettent de contribuer généreusement à plusieurs causes communautaires, ce qui renforce les collectivités, et de participer à la création des programmes dont les enfants, les jeunes et d'autres personnes ont tant besoin. En 2007, nous avons ainsi versé à l'échelle mondiale plus de 40 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif.

## Études économiques et collaboration

Depuis plusieurs années maintenant, les Services économiques TD analysent un certain nombre d'enjeux liés à la prospérité des villes et de la société, et publient des rapports spéciaux qui constituent la contribution de La Banque TD au débat public sur l'élaboration des politiques et à l'amélioration du niveau de vie. La Banque TD s'efforce ainsi de mieux sensibiliser la population à certains enjeux particuliers, d'animer le débat et de proposer des idées de réformes et de changements. Certains organismes ont adressé des éloges à La Banque TD pour avoir ainsi insufflé de la crédibilité au débat public et éveillé la population à l'urgence de régler certains enjeux sociaux clés.

Voici quelques-uns des rapports publiés en 2007 :

- » *Solutions économiques pour protéger l'environnement* (voir page 26);
- » *Ne négligeons pas l'alphabétisme : Appel à l'action* (voir page 15);
- » *Des perspectives encourageantes pour les femmes au travail, grâce aux forces du marché;*
- » *Small Businesses to Benefit from Solid Domestic Demand, but Challenges Call for Innovative Thinking;*
- » *Greying of Canada's Population Has Far-Reaching Implications for Charities;*
- » Des profils spéciaux sur certains problèmes et débouchés économiques particuliers à quelques grandes régions urbaines du Canada, y compris la mise à jour d'une étude sur le corridor Calgary-Edmonton (*The Tiger that Roared Across Alberta*).

De nombreux dirigeants et employés de La Banque TD venant de tous les secteurs de l'organisation participent aux travaux de comités externes, à des sommets et à des conférences, collaborant avec des leaders de la collectivité et du monde des affaires à la résolution de problèmes économiques et sociaux, partageant leurs idées et mettant en commun leur savoir-faire. Par ailleurs, La Banque TD verse également une aide financière à certains organismes ayant pour mission de rehausser la qualité de vie dans nos villes. Voici quelques exemples d'organismes ayant bénéficié de cette aide l'an dernier :

- » L'organisme The Learning Partnership regroupe des partenaires des secteurs public et privé dans le but de renforcer le système public d'éducation au Canada. Notre économiste en chef, M. Don Drummond, copréside un comité de

recherche de cet organisme qui s'intéresse à l'effet des changements démographiques sur le système public d'éducation. La Banque TD a été un des principaux commanditaires de ce projet.

- » Nous avons participé à une conférence conjointe Canada-États-Unis sur les politiques du travail qui portait plus particulièrement sur le potentiel inexploité des femmes, des personnes plus âgées, des immigrants et des autochtones sur le marché du travail des deux pays.
- » Dans le dossier des problèmes qui nuisent à la compétitivité et à l'efficacité économique, la Banque a également continué à participer à des projets de concert avec la Toronto City Summit

Alliance, l'Institute on Municipal Finance and Governance du Munk Centre et avec le Toronto Board of Trade Municipal Affairs Committee.



**Pour en savoir plus :**  
» [td.com/economics/index.jsp](http://td.com/economics/index.jsp)

## Contributions politiques

Au Canada, La Banque TD continue de faire valoir la nécessité d'instaurer un contexte fiscal et réglementaire de nature à stimuler la compétitivité au Canada et à l'échelle internationale. La Banque est membre de l'Association des banquiers canadiens qui contribue à l'élaboration des politiques publiques en matière de services

financiers et de la Toronto Financial Services Alliance, qui regroupe des organismes privés et publics et qui a pour objet de protéger et de renforcer le statut de grand centre financier de la ville de Toronto.

Ces dernières années, les tendances internationales ont fortement influé sur le contexte réglementaire au Canada, et La Banque TD continuera de suivre et d'analyser les développements qui devraient mener à une réglementation fondée sur des principes et à la restructuration du secteur financier ailleurs dans le monde avec comme objectif d'évaluer de quelle manière ces tendances internationales influenceront sur la réglementation canadienne.

### Financement par emprunt consenti par La Banque TD à des entreprises au Canada

Tous les montants sont en milliers de dollars canadiens et les nombres de clients sont des chiffres réels.

| Province                |                   | Moins de 25 000 \$ | De 25 000 \$ à 49 999 \$ | De 50 000 \$ à 99 999 \$ | De 100 000 \$ à 249 999 \$ | De 250 000 \$ à 499 999 \$ | De 500 000 \$ à 999 999 \$ | De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$ | 5 000 000 \$ et plus | Total       |
|-------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Alberta                 | Montant autorisé  | 303 488            | 164 370                  | 317 227                  | 749 172                    | 666 577                    | 567 987                    | 2 000 529                      | 5 878 679            | 10 648 029  |
|                         | Nombre de clients | 22 538             | 3 883                    | 4 671                    | 4 786                      | 1 999                      | 848                        | 765                            | 232                  | 39 722      |
| Colombie-Britannique    | Montant autorisé  | 276 271            | 114 930                  | 178 474                  | 461 186                    | 501 015                    | 479 193                    | 1 585 033                      | 3 431 548            | 7 027 651   |
|                         | Nombre de clients | 20 604             | 2 585                    | 2 556                    | 2 906                      | 1 457                      | 717                        | 703                            | 201                  | 31 729      |
| Île-du-Prince-Édouard   | Montant autorisé  | 72 001             | 14 655                   | 15 541                   | 20 413                     | 18 768                     | 16 170                     | 39 459                         | †                    | 197 006     |
|                         | Nombre de clients | 301                | 79                       | 138                      | 117                        | 53                         | 23                         | 16                             | †                    | 727         |
| Manitoba                | Montant autorisé  | 40 380             | 26 641                   | 51 513                   | 110 224                    | 106 312                    | 139 207                    | 421 062                        | 1 066 666            | 1 962 005   |
|                         | Nombre de clients | 2 824              | 604                      | 696                      | 698                        | 309                        | 200                        | 188                            | 63                   | 5 582       |
| Nouveau-Brunswick       | Montant autorisé  | 19 020             | 10 767                   | 21 063                   | 42 239                     | 38 075                     | 34 159                     | 61 061                         | †                    | 226 385     |
|                         | Nombre de clients | 1 483              | 280                      | 309                      | 279                        | 110                        | 51                         | 29                             | †                    | 2 541       |
| Nouvelle-Écosse         | Montant autorisé  | 28 326             | 18 309                   | 29 895                   | 72 880                     | 83 338                     | 77 290                     | 190 203                        | 848 778              | 1 349 017   |
|                         | Nombre de clients | 2 308              | 450                      | 440                      | 468                        | 246                        | 115                        | 86                             | 33                   | 4 146       |
| Ontario                 | Montant autorisé  | 1 313 247          | 697 371                  | 945 336                  | 2 161 053                  | 2 099 913                  | 2 094 930                  | 9 140 802                      | 112 469 773          | 130 922 425 |
|                         | Nombre de clients | 107 421            | 17 645                   | 13 913                   | 13 919                     | 6 205                      | 3 090                      | 3 260                          | 1 601                | 167 054     |
| Québec                  | Montant autorisé  | 81 589             | 48 948                   | 115 983                  | 395 140                    | 420 112                    | 337 379                    | 1 172 901                      | 1 592 300            | 4 164 352   |
|                         | Nombre de clients | 10 486             | 1 413                    | 1 746                    | 2 486                      | 1 286                      | 500                        | 449                            | 122                  | 18 488      |
| Saskatchewan            | Montant autorisé  | 39 205             | 33 316                   | 64 434                   | 148 096                    | 118 274                    | 103 369                    | 288 275                        | 231 001              | 1 025 970   |
|                         | Nombre de clients | 2 782              | 833                      | 888                      | 938                        | 349                        | 154                        | 110                            | 19                   | 6 073       |
| Terre-Neuve-et-Labrador | Montant autorisé  | 9 158              | 6 557                    | 12 446                   | 22 964                     | 17 363                     | 9 220                      | 48 562                         | †                    | 126 270     |
|                         | Nombre de clients | 659                | 167                      | 186                      | 150                        | 51                         | 14                         | 26                             | †                    | 1 253       |
| Territoires             | Montant autorisé  | 4 287              | 2 163                    | 2 383                    | 6 315                      | 5 156                      | ††                         | ††                             | ††                   | 20 305      |
|                         | Nombre de clients | 252                | 41                       | 29                       | 40                         | 16                         | ††                         | ††                             | ††                   | 378         |
| Total                   | Montant autorisé  | 2 186 971          | 1 138 026                | 1 754 295                | 4 189 681                  | 4 074 905                  | 3 858 903                  | 14 947 887                     | 125 518 745          | 157 669 415 |
|                         | Nombre de clients | 171 658            | 27 980                   | 25 572                   | 26 787                     | 12 081                     | 5 712                      | 5 632                          | 2 271                | 277 693     |

Les montants totaux autorisés et les nombres totaux de clients sont fondés sur les soldes de fin d'exercice au 31 octobre 2007 pour les prêts aux entreprises, les prêts hypothécaires et les cartes Visa. Les soldes des entreprises comprennent les prêts, les liquidités et les stocks.

Nombre total de clients = Titulaires de prêts hypothécaires ou de prêts aux grandes entreprises en 2007. Le nombre de titulaires d'une carte Visa n'est pas inclus puisque la quasi-totalité d'entre eux sont également titulaires d'un prêt comme produit principal.

Territoires = Territoire du Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut.


† Pour protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients, les données sur le nombre de clients et les montants autorisés pour le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutés aux données de la Nouvelle-Écosse pour chaque catégorie correspondante et ont été incorporés aux totaux de cette province.

†† Pour protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients, les données sur le nombre de clients et les montants autorisés et les totaux pour les territoires ont été combinés aux données de la Colombie-Britannique pour une banque de dimension analogue et ont été incorporés aux totaux de la Colombie-Britannique.



À l'appui du processus démocratique, la Banque effectue tous les ans des dons aux partis politiques et à certains candidats au Canada. TD Banknorth ne verse cependant pas de contributions politiques aux États-Unis. La Banque ne reçoit habituellement pas d'aide financière des gouvernements pour soutenir son exploitation ou assurer sa croissance, contrairement aux entreprises d'autres secteurs comme ceux de l'automobile, de la fabrication et de la biotechnologie. Une exception digne de mention est cependant survenue en 2007. Afin de créer des débouchés économiques dans la province, le gouvernement du Nouveau-Brunswick avait annoncé qu'il nous verserait jusqu'à 400 000 \$ d'aide financière pour appuyer la croissance du bureau de l'Assurance habitation et auto TD, à Saint John. Ces fonds ont permis d'embaucher et de former 100 nouveaux employés.

| Contributions politiques versées par La Banque TD (Canada) |                   |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | 2007              | 2006              | 2005              |
| Fédéral  | 0 \$              | 2 000 \$          | 2 000 \$          |
| Provincial   | 149 600 \$        | 126 700 \$        | 107 700 \$        |
| Municipal  | 0 \$              | 1 050 \$          | 300 \$            |
| <b>Total</b>   | <b>149 600 \$</b> | <b>129 750 \$</b> | <b>110 000 \$</b> |

 **Pour en savoir plus :**  
» [td.com/responsabilite/social/contributions.jsp](http://td.com/responsabilite/social/contributions.jsp)

## Collaboration avec nos fournisseurs

Acheteur important de produits et services, la Banque doit maintenir d'excellentes relations avec ses fournisseurs pour atteindre son objectif d'exploitation harmonieuse.

Notre détermination à assumer nos responsabilités d'entreprise influe sur la manière dont nous choisissons nos fournisseurs et sur la nature de nos rapports d'affaires avec eux. Nous nous efforçons d'appliquer des méthodes d'achat responsables. Par souci de simplicité, nous nous contentons de décrire ci-dessous nos politiques et nos pratiques d'approvisionnement au Canada. Aux États-Unis, TD Banknorth établit et gère les relations avec ses fournisseurs en fonction de critères distincts, bien que similaires, en tenant compte notamment de considérations environnementales. Au fil du temps, TD Banknorth se dotera d'un modèle de gestion des relations avec ses fournisseurs conforme à celui du modèle global de La Banque TD, ce qui nous permettra d'uniformiser nos méthodes d'approvisionnement partout en Amérique du Nord.

### L'approvisionnement éthique

Notre groupe des Services d'approvisionnement stratégique (SAS) assume la responsabilité du processus global de sélection des fournisseurs et

offre son soutien et son expertise à l'ensemble de La Banque TD en ce qui concerne ses initiatives d'approvisionnement. Les SAS utilisent un processus rigoureux de sélection des fournisseurs et participent à l'évaluation, à la négociation et à la structuration des ententes passées avec ces derniers. Ce processus tient compte de la viabilité financière des fournisseurs concurrents, et les fournisseurs sont choisis en fonction de certains critères.

En plus d'évaluer les niveaux de prix, d'expertise et de service offerts par nos fournisseurs éventuels, nous tenons compte aussi de leurs politiques et de leurs normes en matière de sécurité et de confidentialité, leur protection d'assurance, leurs politiques et leurs programmes environnementaux ainsi que leurs autres pratiques commerciales et normes d'éthique. Dans le cadre d'une autre mesure de diligence raisonnable, nous vérifions aussi les références de nos fournisseurs éventuels. La Banque TD n'évalue pas à l'heure actuelle le dossier des fournisseurs en matière de droits de la personne, une mesure qui semble appelée à devenir une pratique exemplaire. Nous intégrerons donc ce critère à nos méthodes d'approvisionnement dans le cadre du processus en cours d'intégration de critères de sélection liés à la responsabilité sociale des entreprises.

La Banque TD s'est aussi dotée d'une politique sur l'impartition qui précise que tous les employés de tierces parties agissant en son nom doivent être traités équitablement, conformément aux politiques sur les ressources humaines. Cette politique instaure pour les contrats d'impartition importants un processus de diligence raisonnable complet qui tient notamment compte des considérations liées aux conflits d'intérêts éventuels, des risques technologiques et de la culture d'entreprise du fournisseur et de sa compatibilité avec les principes directeurs de La Banque TD, ses objectifs commerciaux, ses stratégies et ses principes en matière de services.

### Un processus équitable et transparent


Nous appliquons, pour le choix de tous nos fournisseurs, une méthode de sélection fondée sur les pratiques exemplaires, ce qui garantit un processus équitable, transparent et justifié. Les fournisseurs qui n'obtiennent pas le contrat recherché ont l'occasion d'assister à un exposé complet qui leur permettra de bien comprendre les motifs de notre décision. Notre méthode de sélection vise notamment à protéger la confidentialité de nos fournisseurs ainsi que les renseignements personnels sur nos employés, clients, administrateurs, agents et sur toute autre personne.

Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître leur niveau de satisfaction global à l'égard de leur relation d'affaires avec La Banque TD, pas plus que nous n'exerçons de suivi sur les sommes dépensées auprès de fournisseurs locaux ou que nous nous fixons d'exigences en la matière

Voici quelques-unes de nos grandes priorités pour l'année à venir :

- » **Croissance économique** : Continuer de contribuer de manière positive à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La Banque TD exerce ses activités, en appuyant notamment les entrepreneurs et les petites entreprises.
- » **Compétences en recherche** : Maintenir l'accent que nous mettons sur l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en émanent.
- » **Chaîne d'approvisionnement** : Rehausser la qualité des critères de responsabilité sociale dans nos méthodes de sélection des fournisseurs. Établir à l'échelle de l'Amérique du Nord une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière.
- » **Contributions politiques** : Maintenir le niveau actuel de nos contributions politiques au Canada.
- » **Collaboration avec de multiples partenaires** : Continuer à travailler avec des partenaires des secteurs public et privé en participant à des initiatives conçues pour renforcer les institutions publiques et l'ensemble de l'économie.

dans nos principaux centres d'exploitation. La possibilité de mettre en œuvre de tels programmes dans l'avenir sera envisagée.

 **Pour en savoir plus :**  
» [td.com/francais/responsabilite/social/relations.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/social/relations.jsp)

# Renseignements complémentaires

## Profil, portée et limites du rapport

Il s'agit de notre sixième rapport sur les responsabilités. Publié chaque année en mars depuis 2002, il traite de nos réalisations sur les plans communautaire, social, économique et environnemental pour l'exercice en cours (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 octobre), mais aussi de nos engagements, de nos priorités, de nos défis et de nos possibilités dans ces secteurs. Le rapport actuel et les rapports antérieurs sont accessibles en ligne à l'adresse [td.com/francais/responsabilite/index.jsp](http://td.com/francais/responsabilite/index.jsp).

Le présent rapport ne constitue pas un relevé exhaustif de nos activités non financières. Vous trouverez également des renseignements importants sur nos activités et nos réalisations globales dans le Rapport annuel 2007 de La Banque TD, dans la circulaire de sollicitation de procurations par la direction et sur notre site Web ([www.td.com/francais/responsabilite/index.jsp](http://www.td.com/francais/responsabilite/index.jsp)).

## Comment La Banque TD détermine-t-elle le contenu du présent rapport?

La Banque applique les critères suivants :

- » Les intérêts de nos partenaires : Fournir une information pertinente à nos partenaires sur La Banque TD;
- » Les exigences au titre de la conformité : Nous conformer au Règlement sur la déclaration annuelle du gouvernement du Canada;
- » Les normes externes : Demeurer à jour en ce qui concerne les normes externes et les meilleures pratiques de production de rapports.

## Quelles sont les limites géographiques et autres du présent rapport?

Le rapport met surtout l'accent sur les activités au Canada, où se trouve le siège social de La Banque TD et où elle exerce encore en 2007 l'essentiel de ses opérations. Dans certaines sections, le rapport traite de sujets connexes touchant nos secteurs d'activité à l'étranger où la Banque possède une participation de 100 %; par exemple, TD Banknorth et Services bancaires en gros aux États-Unis; Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse en Europe; et Valeurs Mobilières TD en Asie-Pacifique.

## Comment a-t-on recueilli l'information et les données pour les besoins de ce rapport?

L'information recueillie provient de diverses sources au sein de La Banque TD, notamment le Service des ressources humaines, Affaires internes et publiques, le Service de la conformité, les Services juridiques, la Gestion des immeubles, Services de détail et la Direction de la gestion des immeubles, les Affaires environnementales et les bureaux régionaux. Chaque secteur a établi des politiques et des pratiques de gestion de ses opérations, ainsi que des systèmes de collecte des données afin de mesurer des activités telles que les dons de charité, le financement par emprunt, les impôts et les taxes payés, l'emploi, etc. Nous avons inclus les données de trois années d'affilée, lorsqu'elles étaient disponibles. Plus de 150 fournisseurs de contenu, gestionnaires et cadres de l'organisation ont revu la totalité ou les sections pertinentes du présent rapport pour en assurer la qualité, la fiabilité et l'exhaustivité. Le présent rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.

## Quels sont les principaux changements survenus par rapport au dernier rapport?

- » **Plus grande couverture mondiale** : Nous traitons d'un certain nombre d'activités liées à nos responsabilités à l'extérieur du Canada.
- » **Description plus détaillée des priorités futures** : Dans chaque section du rapport, nous dressons la liste de nos priorités pour 2008 afin d'informer nos partenaires de nos intentions pour l'année qui vient.
- » **Application plus rigoureuse des lignes directrices pour la préparation des rapports sur la durabilité** : Dans le passé, nous nous étions inspirés des lignes directrices pour la préparation des rapports sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI) pour préparer notre rapport. Cette année nous avons puisé encore davantage dans cette norme couramment appliquée pour rendre compte de nos réalisations sur le plan économique, environnemental et social.

On trouvera un index GRI aux pages 56 et 57.

Il indique les renseignements, y compris les indicateurs obligatoires et facultatifs, à l'égard desquels La Banque TD fournit des renseignements. Il existe trois niveaux de divulgation des renseignements en vertu de la GRI, soit C, B et A, qui indiquent le niveau auquel une entreprise a appliqué les lignes directrices pour la préparation des rapports sur la durabilité (Cadre G3). Cette année, La Banque TD a opté pour le niveau C en ce qui concerne ses activités au Canada. Nous avons également fourni un grand nombre de renseignements de niveau B. La plupart des renseignements exigés en vertu de la GRI figurent dans ce rapport, alors que d'autres peuvent être trouvés dans notre Rapport annuel 2007 aux actionnaires, ainsi que dans notre site Web. Pour en savoir plus sur la GRI, allez à l'adresse [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org). Dans le présent rapport, aucune information n'a été reprise des rapports antérieurs.

### **Le présent rapport répond-il à une obligation de divulgation?**

Oui, toutes les institutions financières réglementées par le gouvernement fédéral au Canada dont l'avoir excède un milliard de dollars sont tenues de produire une déclaration annuelle sur les responsabilités envers la collectivité décrivant leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Le présent rapport renferme la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité exigée de La Banque Toronto-Dominion et comprend les activités pertinentes visées par les règlements de ses sociétés affiliées :

---

AMI Partners Inc. (30 %)  
Banque des Premières Nations du Canada (9 %)  
Compagnie d'assurance habitation et auto TD  
Cotyledon Capital Inc.  
Gestion de Placements TD Inc.  
TD Asset Management USA Inc.  
Gestion privée TD Waterhouse Inc.  
Groupe TD Capital Limitée  
La Sécurité Nationale, compagnie d'assurance  
La Société Canada Trust  
L'Assurance Financière CT  
Primum compagnie d'assurance  
Services d'investissement TD Inc.  
La Société d'Hypothèques Pacifique TD  
TD Assurance directe inc.  
TD Capital Mezzanine Partners (Non-QLP) L.P.  
TD Capital Mezzanine Partners (Parallèle) L.P.  
TD Capital Mezzanine Partners (QLP) L.P.  
TD Capital Mezzanine Partners (Sidecar) L.P.  
TD, Compagnie d'Assurance générale  
TD, Compagnie d'assurance-vie  
TD McMurray Investments Limited  
TD Waterhouse Canada Inc.  
Toronto-Dominion, Compagnie d'assurance-vie  
Valeurs Mobilières TD Inc.  
VFC Inc.

---

Remarque : Les pourcentages indiquent le degré de participation de La Banque TD.

*Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de La Banque TD* : La présente section constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD (le « déclarant ») et vise l'exercice financier 2007 du déclarant (du 1<sup>er</sup> novembre 2006 au 31 octobre 2007). Le déclarant est une filiale de La Banque Toronto-Dominion et fait partie des institutions financières qui composent le Groupe Financier Banque TD.

Pour obtenir des renseignements sur les objectifs du déclarant ainsi que des exemples à l'égard du développement des collectivités et des activités connexes (notamment le bénévolat des employés, les activités philanthropiques, les dons de charité, les nouveaux programmes d'aide technique, les nouvelles initiatives visant le financement de la petite entreprise, les investissements et les partenariats dans des programmes de crédit à la microentreprise et les initiatives en vue d'améliorer la prestation de services financiers aux personnes à faible revenu, aux personnes âgées et aux personnes handicapées), sur le montant total d'impôts sur les bénéfices et de taxes sur le capital payés ou à payer par La Banque TD et sur les dons de charité effectués par la Banque, se reporter à l'information correspondante contenue dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque TD qui précède, laquelle est intégrée par renvoi à la présente.

En tant que membre de La Banque TD, le déclarant n'est pas engagé dans des activités décrites précédemment, ni n'a versé de dons en son nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de La Banque TD, y compris le déclarant. Le déclarant n'a pas d'employés; tous les employés de la Banque au Canada sont des employés de La Banque Toronto-Dominion. Le déclarant n'a pas ouvert ni fermé d'installations pour ses activités d'exploitation distinctes de celles qui sont mentionnées dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède. Toutes les sommes d'argent autorisées pour mise à la disposition de l'organisation aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune somme d'argent ne l'a été par le déclarant. Les sociétés affiliées du déclarant sont répertoriées et incluses dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque TD qui précède, et la liste des sociétés affiliées est intégrée par renvoi à la présente.

## Global Reporting Initiative (GRI) – Index du contenu

| N° de référence GRI                             | Renseignements standards  | Réponse de La Banque TD |
|---|---|-------------------------|
| <b>STRATÉGIE ET PROFIL</b>                      |   |                         |
| <b>Stratégie et analyse</b>                     |   |                         |
| 1.1   | Déclaration du président et chef de la direction sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie                         | p. 2–3                  |
| 1.2   | Principaux effets, risques et possibilités liés au développement durable  | Dans tout le document   |
| <b>Profil de l'organisation</b>                 |   |                         |
| 2.1   | Nom de l'organisation   | PR                      |
| 2.2   | Principales marques et principaux produits ou services  | p. 4–5, RA              |
| 2.3   | Structure d'exploitation  | p. 5, RA                |
| 2.4   | Lieu du siège social  | p. 4                    |
| 2.5   | Pays où elle exerce ses activités   | p. 4                    |
| 2.6   | Nature de la propriété et de la forme juridique   | p. 4                    |
| 2.7   | Marchés servis  | p. 4–5, RA              |
| 2.8   | Taille de l'organisation  | p. 4–5, RA              |
| 2.9   | Changements importants durant la période visée  | p. 4, RA                |
| 2.10  | Distinctions obtenues   | Dans tout le document   |
| <b>Paramètres du rapport</b>                    |   |                         |
| 3.1   | Période visée   | DC                      |
| 3.2   | Date du plus récent rapport   | p. 54                   |
| 3.3   | Cycle de production du rapport  | p. 54                   |
| 3.4   | Personne à contacter au sujet du rapport  | TC                      |
| 3.5   | Processus de définition du contenu du rapport   | p. 54–55                |
| 3.6   | Limites du rapport  | p. 54                   |
| 3.7   | Restrictions particulières touchant la portée ou la délimitation du rapport   | p. 54                   |
| 3.8   | Base pour la communication d'informations sur d'autres entités  | p. 54–55                |
| 3.9   | Techniques de mesure des données  | p. 54                   |
| 3.10  | Explication de toute correction de l'information fournie dans les rapports précédents   | p. 54                   |
| 3.11  | Modifications importantes comparativement au rapport précédent  | p. 54                   |
| 3.12  | Tableau indiquant où trouver les informations standards dans le rapport   | p. 56–57                |
| 3.13  | Politique et pratiques en vigueur concernant le recours à une assurance externe pour le rapport   | p. 54                   |
| <b>Gouvernance, engagements et implications</b> |   |                         |
| 4.1   | Structure de gouvernance  | RA                      |
| 4.2   | Indiquer si le président de l'organe supérieur de gouvernance est également un membre de la haute direction   | RA, CDP                 |
| 4.3   | Membres indépendants et/ou membres ne faisant pas partie de la haute direction  | CDP                     |
| 4.4   | Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de proposer des orientations à l'organe supérieur de gouvernance | CDP                     |
| 4.6   | Processus permettant à l'organe supérieur de gouvernance d'éviter les conflits d'intérêt  | CDP                     |
| 4.8   | Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes  | p. 4, 6–8               |
| 4.10  | Processus d'évaluation du rendement de l'organe supérieur de gouvernance  | CDP                     |
| 4.12  | Chartes, principes ou autres initiatives élaborés à l'externe auxquels l'entreprise souscrit ou qu'elle appuie  | p. 29, 35               |
| 4.13  | Adhésions significatives à des associations et/ou organismes de défense des droits  | p. 11, 29               |
| 4.14  | Liste des partenaires engagés par l'entreprise  | p. 9                    |
| 4.15  | Base d'identification et de sélection des partenaires à engager   | p. 9                    |
| 4.16  | Approches relatives à l'engagement des partenaires  | p. 9                    |
| 4.17  | Principaux sujets et problèmes soulevés par l'engagement des partenaires et réponse de l'entreprise   | Dans tout le document   |

| <b>INDICATEURS DE RENDEMENT ÉCONOMIQUE</b>      |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| DAG   | Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle   | Dans tout le document, RA |
| <b>Rendement économique</b>                     |  |                           |
| EC1   | Valeur économique directe générée et distribuée  | p. 1, 13, 50–53, RA       |
| EC2   | Conséquences financières et autres risques et possibilités découlant des changements climatiques                                   | p. 23–24                  |
| EC3   | Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux  | p. 42, RA                 |
| EC4   | Aide financière substantielle reçue du gouvernement  | p. 53                     |
| <b>Présence sur le marché</b>                   |  |                           |
| EC5   | Fourchette de ratios des salaires standards d'entrée, comparativement au salaire minimum local                                     | NP                        |
| EC6   | Politiques et pratiques relatives aux fournisseurs locaux, et proportion des dépenses qui leur est consacrée                       | p. 53                     |
| EC7   | Procédures d'embauche à l'échelle locale et proportion de cadres supérieurs en provenance de la collectivité                       | p. 50                     |
| <b>Impacts économiques indirects</b>            |  |                           |
| EC8   | Description des investissements dans les infrastructures et des services d'intérêt public  | p. 12–21                  |
| EC9   | Description des impacts économiques indirects  | p. 12–21, 36–39, 50–53    |
| <b>INDICATEURS DE RENDEMENT ENVIRONNEMENTAL</b> |  |                           |
| DAG   | Approche de gestion, buts et rendement, politiques et information contextuelle   | p. 22–31                  |
| <b>Matières premières</b>                       |  |                           |
| EN1   | Matières utilisées, réparties par poids ou par volume  | p. 26                     |
| EN2   | Matières utilisées constituées de matières recyclées   | p. 26                     |
| <b>Énergie</b>                                  |  |                           |
| EN3   | Consommation directe d'énergie   | p. 25                     |
| EN4   | Consommation indirecte d'énergie   | p. 25                     |
| EN5   | Économie d'énergie et amélioration de l'efficacité énergétique   | p. 24–28                  |
| EN6   | Produits/services éconergétiques ou basés sur l'énergie renouvelable   | p. 24–28                  |
| EN7   | Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie   | p. 24–28                  |
| <b>Biodiversité</b>                             |  |                           |
| EN12  | Impacts sur les régions riches en biodiversité   | p. 23                     |
| EN13  | Habitats protégés ou rétablis  | p. 29–31                  |
| EN14  | Gestion des impacts sur la biodiversité  | p. 23                     |
| <b>Émissions, effluents et déchets</b>          |  |                           |
| EN18  | Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre   | p. 22–28                  |
| EN22  | Poids total des déchets, par type et méthode d'élimination   | p. 26–27                  |
| EN23  | Déversements importants  | NP                        |
| <b>Produits et services</b>                     |  |                           |
| EN26  | Initiatives visant à atténuer les impacts des produits et services sur l'environnement   | p. 22–29                  |
| <b>Conformité</b>                               |  |                           |
| EN28  | Amendes et sanctions importantes en raison du non-respect des lois et des règlements sur l'environnement                           | p. 25                     |
| <b>Transport</b>                                |  |                           |
| EN29  | Impacts environnementaux importants du transport des produits et autres biens et matériaux servant aux activités de l'organisation | p. 25                     |



| INDICATEURS DE RENDEMENT SOCIAL                                     |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT                  |   |                       |
| DAG   | Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle  | p. 40–49              |
| <b>Emploi</b>   |   |                       |
| LA1   | Effectif total, par type d'emploi et par région   | p. 49                 |
| LA2   | Roulement total du personnel  | p. 1                  |
| LA3   | Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein  | p. 40–49              |
| <b>Relations employés-direction</b>                                 |   |                       |
| LA4   | Employés couverts par des conventions collectives   | p. 48                 |
| LA5   | Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels  | p. 48                 |
| <b>Santé et sécurité au travail</b>                                 |   |                       |
| LA6   | Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes formels en santé et sécurité au travail                              | p. 46–47              |
| LA7   | Taux de blessures, d'absentéisme, nombre de décès liés au travail   | p. 47                 |
| LA8   | Programmes en cas de maladies graves  | p. 47                 |
| LA9   | Questions de santé et sécurité au travail couvertes par les conventions collectives   | p. 48                 |
| <b>Formation et éducation</b>                                       |   |                       |
| LA10  | Formation par an, par employé   | p. 43                 |
| LA11  | Programmes de développement de carrière et de perfectionnement des compétences  | p. 41–43              |
| LA12  | Pourcentage des employés qui reçoivent régulièrement des évaluations du rendement et de leur développement de carrière                  | p. 41                 |
| <b>Diversité et égalité des chances</b>                             |   |                       |
| LA13  | Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par indicateurs de diversité   | p. 45–49, RA          |
| DROITS DE LA PERSONNE   |   |                       |
| DAG   | Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle  | p. 18–19, 45–49       |
| <b>Pratiques en matière d'investissement et d'approvisionnement</b> |   |                       |
| HR2   | Conventions qui ont fait l'objet d'une vérification relative aux droits de la personne  | p. 53                 |
| HR3   | Formation des employés sur les politiques visant les aspects des droits de la personne pertinentes aux activités de l'organisation      | p. 7, 45, 47–48       |
| <b>Non-discrimination</b>   |   |                       |
| HR4   | Cas de discrimination et mesures prises   | p. 18                 |
| <b>Liberté d'association et de négociation collective</b>           |   |                       |
| HR5   | Activités dans le cadre desquelles les droits en matière d'association et de négociation collective peuvent être sérieusement compromis | p. 48                 |
| <b>Travail des enfants</b>  |   |                       |
| HR6   | Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants   | p. 48                 |
| <b>Travail forcé</b>  |   |                       |
| HR7   | Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire  | p. 48                 |
| <b>Pratiques en matière de sécurité</b>                             |   |                       |
| HR8   | Personnel de sécurité ayant été formé sur les questions liées aux droits de la personne   | p. 7, 45, 47–48       |
| <b>Droits des autochtones</b>                                       |   |                       |
| HR9   | Cas de violation des droits des peuples autochtones   | p. 18                 |
| SOCIÉTÉ   |   |                       |
| DAG   | Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle  | Dans tout le document |
| <b>Collectivité</b>   |   |                       |
| SO1   | Programmes de gestion des activités sur les collectivités   | p. 22–31, 58          |
| <b>Corruption</b>   |   |                       |
| SO2   | Pourcentage et nombre d'unités fonctionnelles analysées en fonction des risques liés à la corruption                                    | p. 7                  |
| SO3   | Pourcentage des employés ayant reçu une formation sur les politiques et procédures anti-corruption                                      | p. 7, 34–35           |

| <b>Politiques publiques</b>                                       |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| SO5   | Prises de position sur des politiques publiques, participation à l'élaboration des politiques publiques et à des activités de lobbying                   | p. 51–53              |
| SO6   | Contributions financières à des partis politiques  | p. 53                 |
| <b>Comportement anti-concurrentiel</b>                            |  |                       |
| SO7   | Nombre de poursuites intentées en raison de comportements anti-concurrentiels ou anti-trust et de pratiques monopolistiques, et issue de ces poursuites  | p. 7                  |
| <b>Conformité</b>   |  |                       |
| SO8   | Montant des amendes et nombre de sanctions importantes pour non-conformité aux lois et règlements  | p. 7                  |
| RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX PRODUITS                              |  |                       |
| DAG   | Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle   | p. 32–39              |
| <b>Santé et sécurité des clients</b>                              |  |                       |
| PR1   | Impacts des produits et services sur la santé et la sécurité des clients   | p. 35                 |
| PR2   | Cas de non-respect de codes et règlements en matière de santé et de sécurité   | p. 36                 |
| <b>Étiquetage des produits et services</b>                        |  |                       |
| PR3   | Renseignements sur les produits et services exigés par les procédures  | p. 35–36              |
| PR4   | Cas de non-respect de codes et règlements en matière de renseignements sur les produits et services et en matière d'étiquetage                           | p. 36                 |
| PR5   | Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages   | p. 33                 |
| <b>Communications marketing</b>                                   |  |                       |
| PR6   | Programmes pour le respect des lois, normes et codes volontaires liés aux communications marketing   | p. 36                 |
| PR7   | Cas de non-respect de règlements et codes volontaires liés aux communications marketing  | p. 36                 |
| <b>Respect de la vie privée des clients</b>                       |  |                       |
| PR8   | Plaintes fondées portant sur le non-respect de la vie privée des clients   | p. 34, 36             |
| <b>Conformité</b>   |  |                       |
| PR9   | Montant des amendes et nombre de sanctions importantes imposées pour non-respect de lois et règlements portant sur l'utilisation de produits et services | p. 36                 |
| AUTRES INDICATEURS – SUPPLÉMENT – SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS |  |                       |
| <b>Gestion de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)</b> |  |                       |
| CSR1  | Politique relative à la RSE  | p. 6–7                |
| CSR2  | Organisation de la RSE   | p. 7                  |
| CSR3  | Vérifications de la RSE  | p. 7, 27              |
| CSR4  | Gestion des questions de nature délicate   | Dans tout le document |
| CSR5  | Non-respect de lois ou du code de conduite   | p. 7, 36              |
| CSR6  | Procédures régissant le dialogue avec les partenaires et leur engagement   | p. 9                  |
| <b>Réalisations sociales à l'interne</b>                          |  |                       |
| INT1  | Questions liées à la RSE et couvertes dans les politiques sur les ressources humaines  | p. 40–49              |
| INT2  | Roulement du personnel et création d'emplois   | p. 1, 49–50           |
| INT3  | Satisfaction des employés sur la foi des résultats de sondages   | p. 44                 |
| INT4  | Rémunération de la haute direction   | RA                    |
| INT7  | Profil des employés  | p. 48–49              |
| <b>Réalisations pour le mieux-être de la société</b>              |  |                       |
| SOC1  | Dons de charité  | p. 12–21, 29–31       |
| SOC2  | Valeur ajoutée économique  | p. 36–37, 50–53, RA   |
| <b>Fournisseurs</b>   |  |                       |
| SUP1  | Sélection des principaux fournisseurs  | p. 53                 |
| SUP2  | Satisfaction des fournisseurs  | p. 53                 |

DAG = Déclaration sur l'approche de gestion  
 RA = Rapport annuel aux actionnaires 2007 (td.com/francais/ar2007)  
 CDP = circulaire de la direction sollicitant des procurations de 2007

PR = Plat recto  
 DC = Deuxième de couverture  
 TC = Troisième de couverture  
 NP = Non pertinent

## Ouvertures, déménagements et fermetures au Canada

La Banque TD possède un vaste réseau de services partout au Canada, dont 1 069 succursales de détail et 2 583 GAB. Chaque décision d'ouvrir, de déménager ou de fermer une succursale ou un GAB est précédée d'une analyse exhaustive, qui comprend notamment une étude coûts-avantages, une évaluation des risques et des répercussions sur la clientèle et la collectivité servies. Pour prendre une décision éclairée, la direction et divers services de la Banque s'associent pour comprendre et évaluer chaque situation en respectant les politiques internes et en utilisant les outils à leur disposition. Lorsqu'il est jugé nécessaire de fermer, de fusionner ou de déménager une succursale, nous nous engageons à aviser suffisamment à l'avance les employés, les clients et la collectivité en général et à travailler étroitement avec eux pour assurer une transition en douceur.

La liste des ouvertures, des déménagements et des fermetures qui suivent est fournie conformément au règlement du gouvernement du Canada concernant la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité.

### Établissements ouverts en 2007

(Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2006 et le 31 octobre 2007)

#### SUCCURSALES

##### Colombie-Britannique

Chilliwack : 100-5973 Vedder Rd.  
North Vancouver : 3096 Mountain Hwy.  
Surrey : 5606 152nd St.  
Victoria : 149-2401 G Millstream Rd; 309 Burnside Rd. W

##### Alberta

Calgary : 208 Saddletowne Circle NE; 12006 Symons Valley Rd. NW; 100-803 Chaparral Dr. SE  
Chestermere : 156 Chestermere Station Way  
Edmonton : 2460 Guardian Rd. NW; 4024-17th St. NW

##### Ontario

Angus : 6 Treetop St.  
Brampton : 96 Clementine Dr.; 8995 Chinguacousy Rd.  
Carleton Place : 565 McNeeley Ave.  
Georgetown : 361 Mountainview Rd. S  
Guelph : 963 Paisley Rd.  
Huntsville : 107 North Kinton Ave.  
London : 3029 Wonderland Rd. S  
North York : 4685 Yonge St.  
Oakville : 2517 Prince Michael Dr.  
Ottawa : 2940, rue Bank  
Richmond Hill : 13337 Yonge St.  
Rockland : 2620 Chamberland St.  
Toronto : 21 Carlton St.; 80 Front St. E; 363 Queen St. E; 2169 Yonge St.; 1-16B Leslie St.; 4685 Yonge St.

##### Québec

Beauport : 2800, avenue Saint-David  
Boisbriand : 2575, rue d'Annemasse  
Laval : 727, boul. du Curé-Labelle  
Notre-Dame-de-l'Île-Perrot : 480, boul. Don-Quichotte  
Saint-Bruno : 1230, boulevard des Promenades  
Saint-Eustache : 680, boulevard Arthur-Sauvé  
Saint-Laurent : 1900, boul. Marcel-Laurin

##### Nouvelle-Écosse

Dartmouth : 90 Gale Terrace

##### Terre-Neuve et Labrador

Mount Pearl : 26 Gibson Dr.

#### GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES

##### Colombie-Britannique

Chilliwack : 5973 Vedder Rd.  
New Westminster : 573 6 St.

North Vancouver : 3096 Mountain Hwy.  
Prince George : 102-3161 Massey Dr.  
Surrey : 5606 152nd St.  
Vancouver : Time Out, 1091 Robson St.  
Victoria : 309 Burnside Rd. W; 149-2401 G Millstream Rd.; 860-2965 Jacklin Rd.

##### Alberta

Calgary : 208 Saddletowne Circle NE; 12006 Symons Valley Rd.; 4307-130 Ave. SE; 100-803 Chaparral Dr. SE; 3012 17th Ave. SE  
Chestermere : 200-156 Chestermere Station Way  
Edmonton : 2460 Guardian Rd. NW; 4024-17 Street NW

##### Manitoba

Winnipeg : Dominion S.C. 65 Goulet St.

##### Ontario

Alliston : 6 Victoria St. W  
Angus : 180 Treetop St.  
Aurora : 14845 Yonge St.  
Bracebridge : 50 Hwy. 118 W  
Brampton : 96 Clementine Dr.; 8995 Chinguacousy Rd.  
Carleton Place : 565 McNeeley Ave.  
Georgetown : 361 Mountainview Rd. S  
Guelph : 963 Paisley Rd.  
Hamilton : 1565 Upper James St.  
Hanover : 297 10th St.  
Huntsville : 107 North Kinton Ave.  
Keswick : 4-482 The Queensway S  
Kitchener : 2960 Kingsway Dr.  
Listowel : 195 Main St. E  
London : 3029 Wonderland Rd. S; 353 Wellington Rd.  
Madoc : 18 St. Lawrence St. W  
Mississauga : 1145 Dundas St. E  
North York : 4685 Yonge St.  
Oakville : 2517 Prince Michael Dr.  
Ottawa : 400, rue Rideau; 2940, rue Bank  
Pickering : 750 Oklahoma Dr.  
Richmond Hill : 13337 Yonge St.  
Rockland : 2620 Chamberland St.  
Thornhill : 35-2900 Steeles Ave. E  
Toronto : 218-1800 Sheppard Ave. E; 80 Front St. E; 77 Bloor St. W; 21 Carlton St.; 3401 Dufferin St.; 1511 Bayview Ave.; 363 Queen St. E; 2169 Yonge St.; 1-16B Leslie St.; 2220 Bloor St. W; 299 Port Union Rd.; 4515 Kingston Rd.  
Wasaga Beach : 301 Main St.  
Woodbridge : 1-154 Woodbridge Ave.

##### Québec

Québec : 2800, avenue Saint-David  
Boisbriand : 2575, rue d'Annemasse  
Laval : 2105, boul. Daniel-Johnson; 727, boul. du Curé-Labelle  
Montréal : 1200-705, rue Sainte-Catherine Ouest; 50, Place Crémazie  
Notre-Dame-de-l'Île-Perrot : 480, boul. Don-Quichotte  
Sherbrooke : 147, rue Queen  
Saint-Eustache : 680, boulevard Arthur-Sauvé  
Saint-Bruno : 1230, boulevard des Promenades  
Saint-Laurent : 1900, boul. Marcel-Laurin

##### Nouvelle-Écosse

Antigonish : 303 Main St.  
Dartmouth : 90 Gale Terrace

##### Nouveau-Brunswick

Woodstock : 685 Main St.

##### Terre-Neuve et Labrador

Mount Pearl : 26 Gibson Dr.

##### Yukon

Whitehorse : 103-9016 Quartz Rd.

## Déménagements en 2007

(Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2006 et le 31 octobre 2007)

#### SUCCURSALES

##### Colombie-Britannique

Prince George : déménagement du 186-3055 Massey Dr. au 102-3161 Massey Dr.  
Victoria : déménagement du 136-2945 Jacklin Rd. au 860-2945 Jacklin Rd.

##### Alberta

Calgary : déménagement du 3013-3200 17th Ave. SE au 3012 17th Ave. SE

##### Ontario

Bracebridge : déménagement du 205 Manitoba St. au 50 Hwy. 118 W  
Thornhill : déménagement du 2900 Steeles Ave. E au 35-2900 Steeles Ave. E  
Toronto : déménagement du 2322 Bloor St. W au 2220 Bloor St. W  
Wasaga Beach : déménagement du 862 Mosley St. au 301 Main St.  
Woodbridge : déménagement du 124 Woodbridge Ave. au 1-154 Woodbridge Ave.

##### Québec

Laval : déménagement du 3080, boul. Le Carrefour au 2105, boul. Daniel-Johnson

## Fermetures en 2007

(Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2006 et le 31 octobre 2007)

#### SUCCURSALES

Toutes les succursales suivantes fermées en 2007 ont été fusionnées avec d'autres établissements.

##### Ontario

Delta : fusion du 54 King St. avec le 100 King St. E à Gananoque  
Toronto : fusion du 1800 Sheppard Ave. E avec le 218-1800 Sheppard Ave. E; fusion du 285 Lawson Rd. avec le 271 Port Union Rd. au 299 Port Union Rd.; fusion du 255 Morningside Ave., Box 103 avec le 4411 Kingston Rd. au 4515 Kingston Rd.  
Whitney : fusion du Hwy. 60 avec le 25 Hastings St. N à Bancroft

#### GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES

##### Colombie-Britannique

Campbell River : 2207 Glenmore Rd.  
Kelowna : Westside Petro, 1721 Ross Rd.  
Langley : English Bay Gallery, 8590 200 St.  
Prince George : 2925 Massey Dr.  
Victoria : 2945 Jacklin Rd.

##### Aberta

Calgary : 3200 17th Ave. SE  
Chestermere : 10-140 East Chestermere Dr.

##### Ontario

Aylmer : 350 John St. S  
Bracebridge : 205 Manitoba St.  
Brantford : 108 Colborne St.  
London : 1907 Oxford Rd. E  
Thornhill : 2900 Steeles Ave. E  
Toronto : 111 Queens Quay; 1800 Sheppard Ave. E; 825 Coxwell Ave.; 2322 Bloor St. W.; 2867 Ellesmere Rd.; 285 Lawson Rd.; 271 Port Union Rd.; 255 Morningside Ave.; 4411 Kingston Rd.  
Wasaga Beach : 862 Mosley St.  
Woodbridge : 124 Woodbridge Ave.

##### Québec

Laval : 3080, boul. Le Carrefour  
Montréal : 1101, rue Sainte-Catherine

[www.td.com/francais](http://www.td.com/francais)

**Votre opinion est importante.**

Envoyez-nous vos commentaires sur le présent rapport par courriel, à l'adresse suivante :  
[crreport@td.com](mailto:crreport@td.com)

**Pour obtenir des renseignements ou commander des exemplaires additionnels du rapport, gratuitement :**

*Téléchargez-le de notre site Web :*  
[www.td.com/rr](http://www.td.com/rr)

*Envoyez-nous un message par courriel :* [crreport@td.com](mailto:crreport@td.com).

*Téléphonez-nous :*  
416-308-6371

*Envoyez-nous une télécopie :*  
416-308-6426

*Écrivez-nous :*

Relations gouvernementales  
et communautaires

Groupe Financier Banque TD  
TD Tower

55 King Street West, 10<sup>th</sup> Floor  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

**Pour obtenir des renseignements additionnels sur le Groupe Financier Banque TD :**

*Siège social*

La Banque Toronto-Dominion  
P.O. Box 1

Toronto-Dominion Centre  
King Street West and Bay Street  
Toronto (Ontario) M5K 1A2  
416-982-8222

*Affaires internes et publiques*

416-982-8578



Imprimé sur du papier recyclé comprenant un minimum de 10 % de matières recyclées après consommation.  
Seule une encre végétale à faible teneur en solvant a été utilisée.  
Toutes les marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.  
Conception : McDonnell Haynes; rédaction : RJF Communications