



**Groupe Banque TD**

**Rapport 2018  
sur les enjeux  
environnementaux,  
sociaux et de  
gouvernance (ESG)**

**TD**



# Table des matières

## Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	
À propos de ce rapport	
Message de notre chef de la direction	1
À propos de la TD	2
Stratégie et objectif	3
La promesse Prêts à agir	4
Contribution de la TD aux ODD	5
À l'écoute de nos parties prenantes	6
Nos enjeux ESG pertinents	7
Ce que nous avons entendu	8
Fiche de rendement et objectifs ESG	9

## Environnement

Entretien avec Nicole Vadori	12
Changements climatiques	13
Financement responsable	16
Investissement responsable	19

## Société

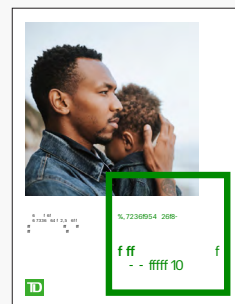
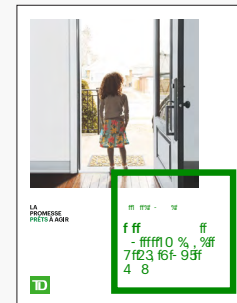
Inclusion sociale et économique	22
Expérience client	32
Responsabilité relative aux produits et services	36
Diversité et inclusion	38
Recrutement, rétention et engagement des talents	42
Perfectionnement du capital humain	49

## Gouvernance

Gestion des risques	52
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	53
Sécurité et confidentialité des données	56
Distinctions et prix	58
Énoncés prospectifs	59

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

- [+ Rapport annuel](#)
- [+ Rapport sur La promesse Prêts à agir](#)
- [+ Annexe : Données sur le rendement lié aux enjeux ESG](#)
- [+ Rapport sur les ODD](#)
- [+ Rapport relatif au GIFCC](#)
- [+ Politiques et documents de référence](#)





# Sommaire du rendement pour les investisseurs

Il est vrai que les rapports de développement durable ont tendance à être un peu trop longs. À vous qui n'avez le temps de lire qu'une seule page, voici le sommaire du rendement ESG de la TD.

## Prix de développement durable

Inscription à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 5<sup>e</sup> année consécutive  
Mention Silver Class dans l'annuaire de l'indice mondial de durabilité Dow Jones, ce qui place la TD parmi les 5% supérieurs des banques  
Inscription à l'indice d'égalité des sexes de Bloomberg pour la 3<sup>e</sup> année de suite  
Cote A- de CDP

## Environnement

Cible totale de 100 G\$ d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes internes favorisant une économie à faibles émissions de carbone; contribution de 30,3 G\$ en 2017 et 2018  
Obligations vertes : Émissions à hauteur de 1,7 G\$, participation à la prise ferme à hauteur de 15 G\$ et investissement de plus de 940 M\$ par le groupe Trésorerie de la TD à ce jour  
34% des fonds gérés par Gestion de Placements TD ont reçu une cote Morningstar élevée ou supérieure à la moyenne au chapitre du développement durable  
Appui à la création du Laboratoire TD pour un avenir durable, le premier accélérateur de technologies propres en Ontario  
Seule institution financière dans le monde à participer aux trois projets pilotes (volets prêts, assurance et investissements) du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF)

## Société

Lancement du défi TD Prêts à agir (initiative nord-américaine) et sélection de 10 lauréats d'une bourse de 1 M\$ chacun pour des solutions visant à aider les gens à acquérir les compétences nécessaires pour l'économie de l'avenir  
TD Bank a obtenu la mention « Remarquable » à l'évaluation du rendement en vertu de la *Community Reinvestment Act* par l'Office of the Comptroller of the Currency en avril 2018  
Meilleure banque pour les aînés aux États-Unis selon le magazine *Money* pour ses initiatives de protection des clients âgés  
Formation pour 3 000 propriétaires de PME durant la première année du partenariat de 3 M\$ sur 3 ans avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC)  
89% des employés sont d'accord pour dire que la TD prend les mesures nécessaires pour faire avancer les choses dans les collectivités où elle exerce ses activités  
173 000 heures de bénévolat consignées par les employés en Amérique du Nord dans le site Web du Réseau de bénévolat TD  
Investissements de 91,7 M\$ dans la formation et le perfectionnement des employés

## Gouvernance

À égalité pour la première place sur la liste des 50 banques commerciales les plus sécuritaires au monde du magazine *Global Finance*  
Membre fondateur de l'Institut canadien sur la cybersécurité, un centre pour la recherche et la collaboration en cybertechnologie situé à l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB)



# À propos de ce rapport

## Portée et limite du rapport

Ce rapport présente les enjeux que nous jugeons importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2018. Les rapports des exercices précédents sont accessibles au [www.td.com/responsabilite](http://www.td.com/responsabilite).

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

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

## Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur le développement durable depuis 2007. Le Rapport ESG 2018 de la TD est rédigé selon les normes GRI et répond aux critères de conformité essentielle. De plus, cette année, nous avons décidé de lier certains de nos éléments d'information aux normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Ces liens se trouvent dans l'Index du contenu GRI.

- + **Tableau de périmètres GRI**
- + **Index du contenu GRI en ligne**

## Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. Ernst & Young a effectué un examen limité d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental, y compris les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les données sur la carboneutralité.

- + **Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de GES et de la carboneutralité en 2018**
- + **Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2018**

## Pour nous joindre

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

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

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

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

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

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

La promesse Prêts à agir : [thereadycorrespondence@td.com](mailto:thereadycorrespondence@td.com)

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

Sur Twitter : [@TD\\_Canada](https://twitter.com/TD_Canada) ou [@TDBank\\_US](https://twitter.com/TDBank_US)

Par message texte : TDHELP (834357)



La TD a remporté le prix de la catégorie « meilleur rapport ESG » 2019 du *IR Magazine*.



Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2017 de la TD a remporté le prix IFD-FSI du meilleur rapport de développement durable du secteur financier canadien pour la 5<sup>e</sup> année de suite

## Légende

- Table des matières
- Information complémentaire (liens externes)
- Navigation vers une autre section
- Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L.
- Coin des analystes : Liens vers d'autres politiques et documents de référence



1.1

# Message de notre chef de la direction



## Une entreprise axée sur les objectifs

La taille et l'envergure de la TD nous procurent de nombreux avantages, notamment la capacité d'apporter une contribution significative et durable aux collectivités dans lesquelles nous travaillons et vivons. Notre raison d'être consiste à enrichir la vie de nos clients, de nos collègues et de nos collectivités, ce que nous faisons par l'entremise de nos activités, de notre personnel et de notre action philanthropique.

En tant qu'entreprise axée sur les objectifs, nous prenons cette responsabilité très au sérieux en raison, surtout, de la complexité des enjeux auxquels la société fait face aujourd'hui.

Des forces transformatrices telles que la mondialisation et la technologie continuent de changer toutes les facettes de nos vies. Bon nombre de ces changements sont positifs. Grâce à eux, une part croissante de la population jouit d'une meilleure santé et d'une plus grande prospérité. Nous devons cependant penser aux personnes vulnérables à ces perturbations. Faute d'avoir la possibilité de s'épanouir, de progresser et de subvenir à leurs besoins, ces personnes peuvent se sentir exclues, marginalisées et laissées pour compte.

L'ampleur de ces conséquences peut être grande. En effet, nous ne pouvons pas bâtir un monde plus prospère si des pans de la population sont exclus des changements qu'entraînent la mondialisation et la technologie. La croissance économique n'est pas possible lorsque les gens cessent d'y participer.

Le but de la TD est d'aider ses clients à réussir dans un monde en pleine évolution et à avoir confiance en eux et en leur avenir. C'est pourquoi nous avons lancé en 2018 La promesse Prêts à agir, notre nouvelle plateforme d'entreprise citoyenne qui canalise le pouvoir de notre entreprise, de notre capital humain et de nos activités philanthropiques pour bâtir un avenir plus inclusif et durable. Là où nous sommes présents en Amérique du Nord, nous visons à affecter au total un milliard de dollars en dons à la collectivité d'ici 2030 dans quatre domaines : sécurité financière, planète dynamique, collectivités inclusives et meilleure santé. En octobre 2018, nous avons annoncé les noms des lauréats des bourses du premier défi annuel Prêts à agir de la TD. Dix millions de dollars au total ont été versés à dix organisations proposant des solutions novatrices visant l'acquisition des compétences nécessaires pour prendre part à l'économie de l'avenir.

La TD reconnaît aussi que la transition vers une économie à faibles émissions de carbone doit tenir compte à la fois des besoins énergétiques et de la réalité économique d'aujourd'hui, tout en étant tournée vers l'avenir. Dans le cadre de La promesse Prêts à agir, la TD s'est fixé une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone. Nous avons également accompli d'importants progrès par rapport à cet objectif : nous avons accordé à ce jour plus de 30 milliards de dollars.

Enfin, la TD comprend qu'elle fait partie de quelque chose de plus grand qu'elle-même. En raison de sa taille et de son envergure, la TD peut être un vecteur de changement positif là où elle est présente. Dans son action citoyenne et ses activités commerciales, la TD est en phase avec neuf objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. La TD est un partenaire fondateur d'IMPACT 2030, une initiative de collaboration mondiale dirigée par le secteur privé qui préconise le recours à des programmes de bénévolat à l'intention des employés pour contribuer à l'atteinte des ODD. La collaboration est la clé! Si les secteurs public et privé travaillent de concert sur les principaux enjeux, nous pouvons exercer une influence plus grande et favoriser des changements sociaux positifs.

Bien que nos principales activités visent la prestation de produits et de services financiers, notre objectif est d'enrichir la vie des gens en favorisant la prospérité à long terme des collectivités que nous servons et de la banque que nous dirigeons.

**Bharat Masrani**  
Président du Groupe et chef de la direction



## 1.2

# À propos de la TD

Chaque jour, la TD influence la vie de millions de personnes au sein de sa chaîne de valeur. Ces personnes comptent sur elle pour effectuer des opérations exactes et fluides en leur nom.

## Notre entreprise (au 31 octobre 2018)

**Plus de  
85 000**

collègues à la TD

**Plus de  
25 M**

de clients dans  
le monde

**Plus de  
2 300**

succursales en  
Amérique du Nord

**Plus de  
6 000**

GAB

**Plus de  
12,5 M**

de clients  
des services  
numériques

## Rendement financier en 2018<sup>1</sup>



## Valeur économique distribuée (au cours de l'exercice clos le 31 octobre 2018)

**10,4 G\$**  
en salaires et avantages sociaux

**6,3 G\$**  
en approvisionnement

**4,6 G\$<sup>3</sup>**  
en impôt foncier et des sociétés

**116 M\$**  
en dons aux collectivités

**Plus de  
173 000<sup>4</sup>**  
heures de bénévolat

<sup>1</sup> Les indicateurs de rendement financier sont fondés sur les résultats comme présentés de la TD pour l'exercice complet clos le 31 octobre 2018. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens et proviennent essentiellement des états financiers consolidés annuels de la TD, qui sont dressés selon les Normes internationales d'information financière (NIIF) publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). Les résultats préparés conformément aux NIIF correspondent aux résultats comme présentés.

<sup>2</sup> Le rendement total pour les actionnaires est calculé d'après l'évolution du cours de l'action et les dividendes réinvestis sur une période continue de cinq ans (de 2013 à 2018).

<sup>3</sup> Comprend les charges sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital.

<sup>4</sup> Selon les données consignées dans la plateforme du Réseau de bénévolat TD.

## 1.3

# Stratégie et objectif

En tant que l'une des 10 principales banques en Amérique du Nord, la TD souhaite se distinguer de ses pairs en proposant une marque différente, ancrée dans notre modèle d'affaires éprouvé et animée par notre désir de donner à nos clients, à nos collectivités et à nos collègues la confiance nécessaire pour prospérer dans un monde en constante évolution.



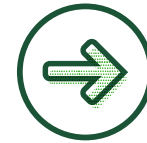
### Modèle d'affaires éprouvé

Assurer une croissance constante des résultats, soutenue par une solide culture de gestion des risques



### Axés sur les objectifs

Centrer tout ce que nous faisons sur notre vision, notre but et nos engagements communs



### Tournés vers l'avenir

Imaginer les services bancaires de demain à l'ère du numérique

## Gouvernance

La responsabilité d'entreprise est une composante essentielle de la stratégie de la TD. Elle est régie par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise tout en permettant d'établir l'imputabilité des divers éléments qui la composent.

### Comité de gouvernance du conseil d'administration

- Surveille la stratégie et le rendement de la TD en lien avec la responsabilité d'entreprise.
- Se tient au courant des tendances et des pratiques gagnantes à l'échelle internationale quant à la divulgation du rendement non financier des sociétés.
- Intègre l'expertise du conseil d'administration en matière de responsabilité d'entreprise pour ce qui est des enjeux environnementaux et sociaux.

### Haute direction

- Il incombe ultimement à Bharat Masrani, chef de la direction, de faire en sorte que la TD se comporte comme une entreprise citoyenne exemplaire.
- Norie Campbell, membre de l'équipe de la haute direction relevant du chef de la direction, supervise la stratégie de la TD en matière de responsabilité sociale à l'échelle mondiale.

### Conseil de la responsabilité sociale

- Est présidé par Norie Campbell, chef de groupe, Expérience client et Expérience collègue.
- Discute de sujets liés à la responsabilité d'entreprise et offre des conseils sur la stratégie de la TD, son rendement actuel et son orientation future.
- Se tient au courant des nouveaux enjeux environnementaux et sociaux et de leurs répercussions sur les parties prenantes.



**À la TD, nous reconnaissons que notre succès se mesure non seulement à notre rendement financier, mais aussi à la portée positive de nos actions, aujourd'hui et à long terme. Une solide gouvernance d'entreprise est essentielle à la résilience d'une entreprise. Comme le contexte ESG déjà complexe dans lequel nous évoluons est sans cesse marqué par de nouveaux défis, nous nous employons continuellement à intégrer des pratiques d'affaires responsables dans nos activités pour offrir de la valeur à long terme à nos clients, à nos collègues et à nos collectivités.**

#### Norie Campbell

Chef de groupe, Expérience client et Expérience collègue



## 1.4.1

# La promesse Prêts à agir

La promesse Prêts à agir, notre plateforme d'entreprise citoyenne, a été conçue pour ouvrir les portes à un avenir plus inclusif et plus durable. À la lumière d'études internes et externes, nous avons cerné 4 aspects appelés vecteurs de changement interreliés qui, quand on prend des mesures, peuvent ensemble aider les gens à avoir davantage confiance en leur avenir. Même si d'une certaine façon nos initiatives sont toutes liées aux 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, nous en avons cerné 9 qui, à notre avis, nous permettent d'apporter la plus grande contribution et nous mesurerons nos progrès pour les atteindre.

## Sécurité financière



Améliorer l'accès aux outils et aux programmes qui contribuent à une plus grande confiance financière



## Planète dynamique



Rehausser la qualité de l'environnement pour permettre aux gens de s'épanouir et à l'économie de prospérer



## Collectivités inclusives



Créer les conditions qui permettent aux gens d'entrer en relation avec leur collectivité et de développer un sentiment d'appartenance



## Meilleure santé



Créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé







## 1.4.2

# Contribution de la TD aux ODD

Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies constituent un cadre d'action pour l'atteinte d'une prospérité commune à l'échelle planétaire. Le cadre des ODD, avec ses 17 objectifs, 169 cibles et 230 indicateurs connexes, vise à harmoniser les efforts internationaux afin de laisser une planète plus en santé aux générations futures<sup>1</sup>.

Bien que la TD contribue directement et indirectement à chacun des 17 ODD, le détail des indicateurs et mesures nous a permis de cerner 9 ODD qui présentent un intérêt particulier pour notre entreprise et qui cadrent le mieux avec les objectifs de La promesse Prêts à agir. À mesure que nous ferons le suivi des retombées de La promesse Prêts à agir, nous mesurerons également notre contribution à ces objectifs et cibles.

Pour en savoir plus sur nos efforts visant à rendre les villes plus résilientes, visitez le [Forum sur le leadership de la TD – ODD 11](#) (hébergé par GlobeScan).



<sup>1</sup> <https://www.undp.org/content/undp/fr/home/sustainable-development-goals.html>



## 1.5

# À l'écoute de nos parties prenantes

Bon nombre d'enjeux ESG exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques et aux occasions directement liés aux principales activités de la TD, aux priorités de nos parties prenantes et aux domaines où nous pouvons améliorer concrètement les choses.

Parties prenantes	Interactions	Principaux enjeux en 2018
<b>Clients</b>	Sollicitation de commentaires par téléphone et en ligne Processus officiel de traitement des plaintes (page 33) Associations de consommateurs Équipe des médias sociaux	Service à la clientèle Modification des frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit Accès aux services bancaires Éducation financière
<b>Collègues</b>	Sondages auprès des employés, groupes de discussion et rencontres avec le personnel des RH Visites des dirigeants Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Connections) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés Ligne de dénonciation	Facilitation du travail (outils et processus) Gestion de personnel Perfectionnement professionnel Diversité et inclusion dans le milieu de travail Attention particulière au bien-être des employés
<b>Actionnaires et investisseurs</b>	Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Propositions des actionnaires Service des relations avec les actionnaires Rencontres régulières avec les investisseurs Site Web Relations avec les investisseurs Conférences sectorielles	Changements climatiques et GIFCC Projets de développement d'oléoducs Évolution numérique dans le secteur bancaire Abordabilité du logement et niveaux d'endettement des ménages Cybersécurité et confidentialité des données
<b>Gouvernement</b>	Équipes des affaires gouvernementales au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs	Progrès quant à l'application de réglementations Évolution du marché des cartes de crédit et du paiement Promotion de la littératie financière Participation à la consultation du gouvernement sur les services bancaires ouverts Révision de la <i>Loi sur les banques</i>
<b>Fournisseurs</b>	Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs	Gestion des risques liés aux tiers Information destinée aux fournisseurs diversifiés et de petite taille sur la façon de faire affaire avec de grandes entreprises
<b>Associations sectorielles</b>	Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes du secteur financier	Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus efficace Supervision des participants au marché non ou peu régulés
<b>Collectivités</b>	Équipe Responsabilité sociale Équipe Diversité Dialogue constant avec les organismes communautaires Réseau de bénévolat Fondation TD des amis de l'environnement	Croissance de l'inégalité des revenus Éducation financière Communautés autochtones Soutien en cas de catastrophe Priorités de La promesse Prêts à agir Mesure et évaluation des répercussions
<b>Organismes non gouvernementaux</b>	Rencontres, appels et consultations en personne Financement de projets de recherche Conférences et forums Plus de 250 engagements sur les enjeux environnementaux	Environnement et changements climatiques Économie à faibles émissions de carbone Financement de projets liés à l'énergie fossile Investissement durable

## 1.6

# Nos enjeux ESG pertinents

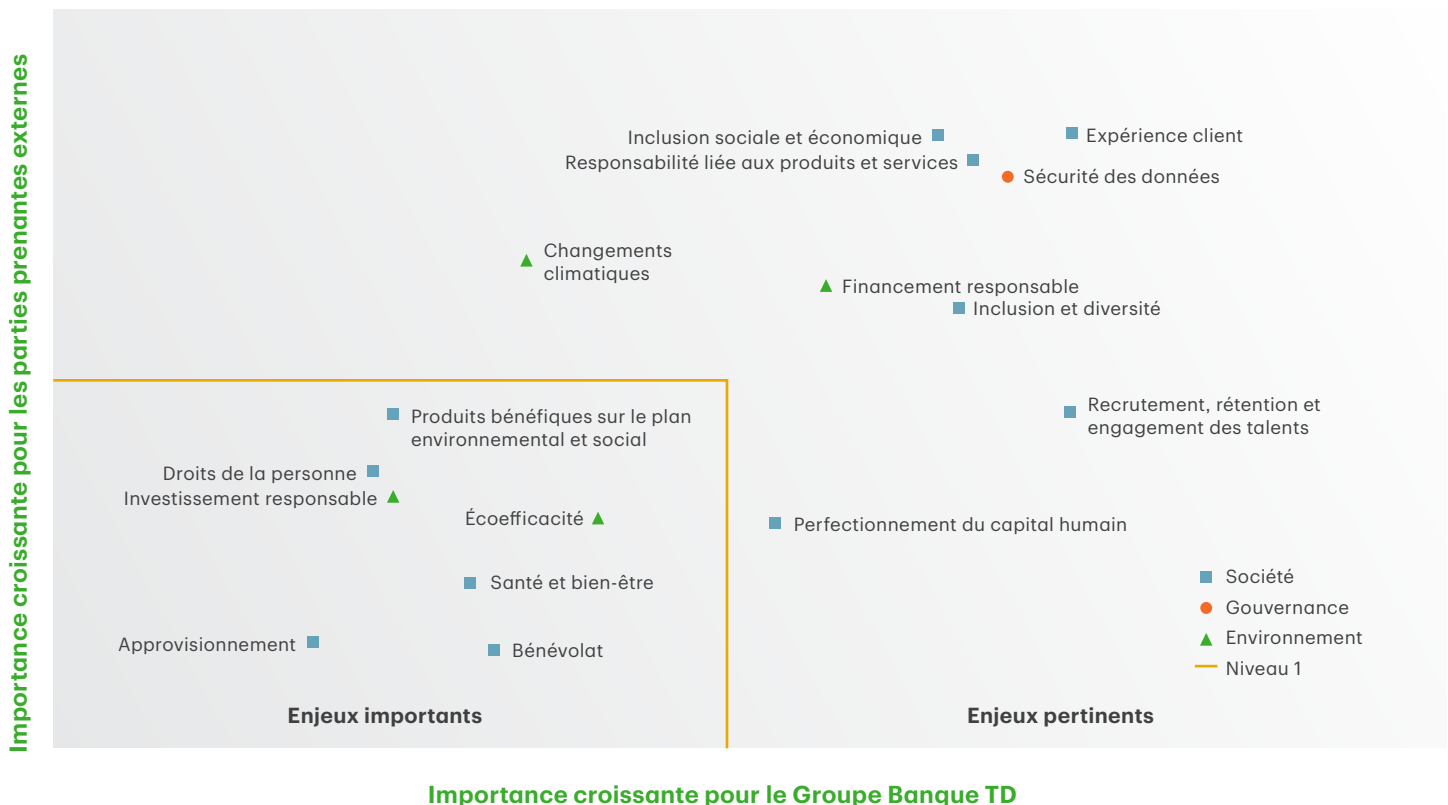
Notre processus d'évaluation des enjeux pertinents est fondé sur la GRI. Nous avons ainsi choisi de définir comme pertinents les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance qui sont les plus déterminants aux yeux de nos parties prenantes et pour la TD elle-même. Nous menons une analyse de la pertinence des enjeux ESG tous les deux ans puisque nous avons constaté que les enjeux restaient sensiblement les mêmes sur cette période au sein de notre secteur. Ce cycle d'évaluation sur deux ans nous permet de faire le suivi des tendances touchant les enjeux et nous donne le temps de montrer les progrès accomplis en fonction des conclusions tirées du dernier panel de parties prenantes. En 2018, nous avons remanié notre processus d'évaluation des enjeux pertinents en vue de renouveler les enjeux qui façonnent la production des rapports ESG de la TD, et le présent rapport est centré sur les neuf enjeux déterminés.

Notre processus s'est déroulé en quatre étapes : recherches et études comparatives; schématisation des répercussions; entrevues réalisées auprès des parties prenantes; et atelier de validation en vue de discuter des conclusions du processus d'évaluation. Les entrevues ont été réalisées par BrownFlynn, un tiers indépendant, auprès de hauts dirigeants de divers secteurs de la TD et des représentants des organisations ci-contre pour recueillir différents points de vue.

- Placements NEI
- Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario
- BankTrack
- Centre for Corporate Governance and Sustainability
- Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
- PNUE-IF
- Building Bridges Across the River
- AVANA Capital Corporation
- CivicAction
- Mission Measurement
- Citibank
- Microsoft Corporation

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

## Priorité relative des enjeux de développement durable



+ Détails sur le processus d'évaluation des enjeux pertinents et l'approche d'engagement des parties prenantes à la TD



1.7

## Ce que nous avons entendu

Dans le cadre d'entrevues, nous avons demandé aux parties prenantes de classer par ordre d'importance les divers enjeux ESG selon leur niveau de risque, l'occasion présentée et leurs répercussions sur la TD.

### 01

#### Impact des changements climatiques sur le secteur des services financiers

Certaines parties prenantes considèrent que les impacts de plus en plus prononcés des changements climatiques et des résolutions internationales forceront les institutions financières à s'adapter. Ces parties prenantes approuvent l'engagement de la TD dans le GIFCC et s'attendent à ce que la TD soutienne les ententes et les initiatives internationales portant sur les changements climatiques.

« En tant que fournisseurs de capitaux, les banques se doivent de réfléchir à la manière dont elles contribuent à la transformation de l'économie. »

Influenceur / Groupe de réflexion

> Voir la section [Changements climatiques](#), p. 13

### 03

#### Désir croissant de financement et d'investissement responsables dans l'économie à faibles émissions de carbone

Les parties prenantes ont accordé une plus grande importance au financement responsable en raison de la capacité de la TD à apporter une grande contribution. Des postes liés au financement responsable pourraient attirer des employés potentiels, en particulier des milléniaux, qui cherchent à travailler pour des entreprises qui se soucient de faire la bonne chose. L'investissement responsable permet aux clients d'aligner leurs placements sur leurs valeurs.

« L'investissement responsable permet véritablement de joindre le geste à la parole. »

Dirigeant de la TD

> Voir la section [Investissement responsable](#), p. 19

### 02

#### Importance accrue de la confidentialité et de la sécurité des données

Le secteur des services bancaires est basé sur la confiance. Les parties prenantes accordent une importance grandissante à la cybersécurité et à la protection des données. Elles sont d'avis que la TD a un important rôle à jouer dans la sensibilisation des consommateurs et la formation des employés et des clients pour les aider à mieux protéger leurs données.

« Pour nous, le principal enjeu est la sécurité et la confidentialité des données. Tout le monde effectue des opérations bancaires en ligne. Si cet enjeu n'est pas traité, il aura d'énormes conséquences. »

Influenceur / Groupe de réflexion

> Voir la section [Sécurité et confidentialité des données](#), p. 57

### 04

#### Utilisation des ressources de la TD pour soutenir les collectivités et l'économie dans son ensemble

Les parties prenantes s'attendent à ce que la TD, en tant qu'entreprise, crée de la valeur économique indirecte, notamment en investissant dans les collectivités et en soutenant les diverses économies par la voie de l'approvisionnement.

« En tant que banque, la TD peut avoir des retombées et une portée immenses. Ses activités ont des répercussions socio-économiques considérables. Sa taille et son nombre d'employés permettent d'amplifier son impact. »

Investisseur

> Voir la section [Inclusion sociale et économique](#), p. 22



## 1.8

## Fiche de rendement et objectifs ESG

Cible		Résultat en 2017	Résultat en 2018 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	Cible pour 2019
<b>Environnement</b>				
Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	Contribution de la TD à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone (en milliards de dollars)		<b>30,3</b> (2017 et 2018)	100 G\$ d'ici 2030
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Transactions applicables examinées conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur	100% (100%)	<b>100%</b> (100%)	100%
Réduire notre empreinte environnementale	Afficher un bilan neutre en carbone	Oui (Afficher un bilan neutre en carbone)	<b>Oui</b> (Afficher un bilan neutre en carbone)	Afficher un bilan neutre en carbone
	Réduire la consommation de papier (par rapport à 2010)	Réduction de 45% (40% d'ici 2020)	<b>Réduction de 43%</b> (40% d'ici 2020)	Réduction de 40% d'ici 2020 par rapport à 2010
	Réduire nos émissions de GES des champs d'application 1 et 2 (par rapport à 2015) <sup>1</sup>	Réduction de 12%	<b>Réduction de 14%</b>	
<b>Société</b>				
<i>Inclusion sociale et économique</i>				
Améliorer la littératie financière	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	683 000 (500 000)	<b>530 400</b> (500 000)	500 000
	Nombre d'utilisateurs de l'appli Dépense TD (en millions)	1,00	<b>1,65</b>	
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons (%)	1%	<b>1,12%</b> <sup>2</sup>	Atteindre ou dépasser la cible de 1% <sup>3</sup>
	Total des dons (en millions de dollars)	107	<b>116</b>	
Donner accès à des logements abordables <sup>4</sup>	Offrir 25 subventions totalisant 2,5 M\$ US à des organismes voués à la construction ou à la restauration de logements abordables	3,13 M\$ US (2,5 M\$ US)	<b>3,13 M\$ US</b> (2,5 M\$ US)	2,5 M\$ US
Créer de la valeur dans l'économie réelle	Valeur économique distribuée (en milliards de dollars) <sup>5</sup>	22,7	<b>24,7</b>	
Stimuler les économies locales	Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME canadiennes (en milliards de dollars)	Plus de 2	<b>Plus de 2,2</b>	
	Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME américaines (en milliards de dollars américains)	1,4	<b>1,4</b>	
Encourager les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables	154	<b>89</b> <sup>6</sup>	
<i>Expérience client</i>				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	✓ <sup>7</sup>	✓ <b>63,8</b> <sup>8</sup> (61,93)	64,23 <sup>9</sup>
Innovation numérique	Clients actifs des services numériques (en millions)	11,5	<b>Plus de 12,5</b>	

<sup>1</sup> Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation.

<sup>2</sup> Calculé en fonction de la moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur cinq ans du bénéfice net avant impôt au Canada se terminant en 2018 (ventilation : Canada = 1,23 %, É.-U. = 1 %).

<sup>3</sup> La cible de 1 % s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD.

<sup>4</sup> États-Unis seulement.

<sup>5</sup> Valeur économique distribuée telle que définie par la [Global Reporting Initiative : GRI 201-1](#). Pour en savoir plus, voir [p. 28](#).

<sup>6</sup> Le nombre de fournisseurs évalués a baissé en 2017 en raison de changements à nos processus qui nous ont amenés à nous concentrer sur les fournisseurs qui n'avaient pas encore été évalués.

<sup>7</sup> Pour 2017, le résultat était de 44,4. Le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises, TD Canada Trust et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust. Par conséquent, les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux des autres années.

<sup>8</sup> Le résultat composé du Groupe Banque TD en 2018 reflète les résultats du sondage IEL obtenus entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été officiellement lancé le 1<sup>er</sup> février 2018 à Gestion de patrimoine TD, à TD Assurance et aux Services bancaires aux entreprises.

<sup>9</sup> En raison des changements importants apportés à la méthodologie en 2018-2019, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Les principaux changements incluent les suivants : passage de sondages téléphoniques à des sondages par courriel, modification de la pondération des programmes pour les succursales TDCT, le Canal téléphonique de TDCT, les Canaux numériques, les Canaux numériques de Gestion de patrimoine TD, et les Services bancaires aux entreprises.



## 1.8

## Fiche de rendement et objectifs ESG

Cible		Résultat en 2017	Résultat en 2018 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	Cible pour 2019
<b>Diversité et inclusion</b>				
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Employées (à l'échelle mondiale)	✓ 58,6%	✓ 57,9%	
	Femmes occupant un poste de cadre supérieur (à l'échelle mondiale) <sup>1</sup>	✓ 37,3%	✓ 36,1%	
	Minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (% au Canada) <sup>1</sup>	✓ 14,5%	✓ 16,3%	
	Personnes handicapées (% au Canada)	✓ 5,7%	✓ 6,6%	
	Autochtones (% au Canada)	✓ 1,2%	✓ 1,3%	
Favoriser les droits de la personne	Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne <sup>2</sup>		94 913	
<b>Acquisition, engagement et conservation des talents</b>				
Acquérir et conserver une main-d'œuvre diversifiée et inclusive	Pourcentage de femmes promues	56,8%	53,3% <sup>3</sup>	
	Pourcentage de postes pourvus par des employés de la TD	61,7%	55,8%	
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	✓ 82% (82%)	✓ 84% (82%)	82%
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,04%	✓ 20,00%	
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	172 250 (hausse par rapport à l'année précédente)	173 000 (hausse par rapport à l'année précédente)	Hausse par rapport à l'année précédente
<b>Perfectionnement du capital humain</b>				
Appuyer les employés dans leur parcours professionnel	Investissement en formation (en millions de dollars)	81,8	91,7 <sup>4</sup>	
	Nombre moyen de jours de formation <sup>5</sup>	4,8	5,7	
<b>Gouvernance</b>				
Favoriser la diversité et l'inclusion	Femmes au sein du conseil d'administration	36% (au moins 30% du nombre d'administrateurs indépendants)	36% (au moins 30% du nombre d'administrateurs indépendants)	Au moins 30% du nombre d'administrateurs indépendants

<sup>1</sup> La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les cadres dont la nomination est approuvée par le conseil d'administration ainsi que les postes de vice-président et les échelons supérieurs.

<sup>2</sup> Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition en pourcentage (100%) appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant l'exercice 2018. Les cours ont abordé des sujets comme le Code de conduite de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les clients handicapés. Les données ont été recueillies pour la première fois en 2018.

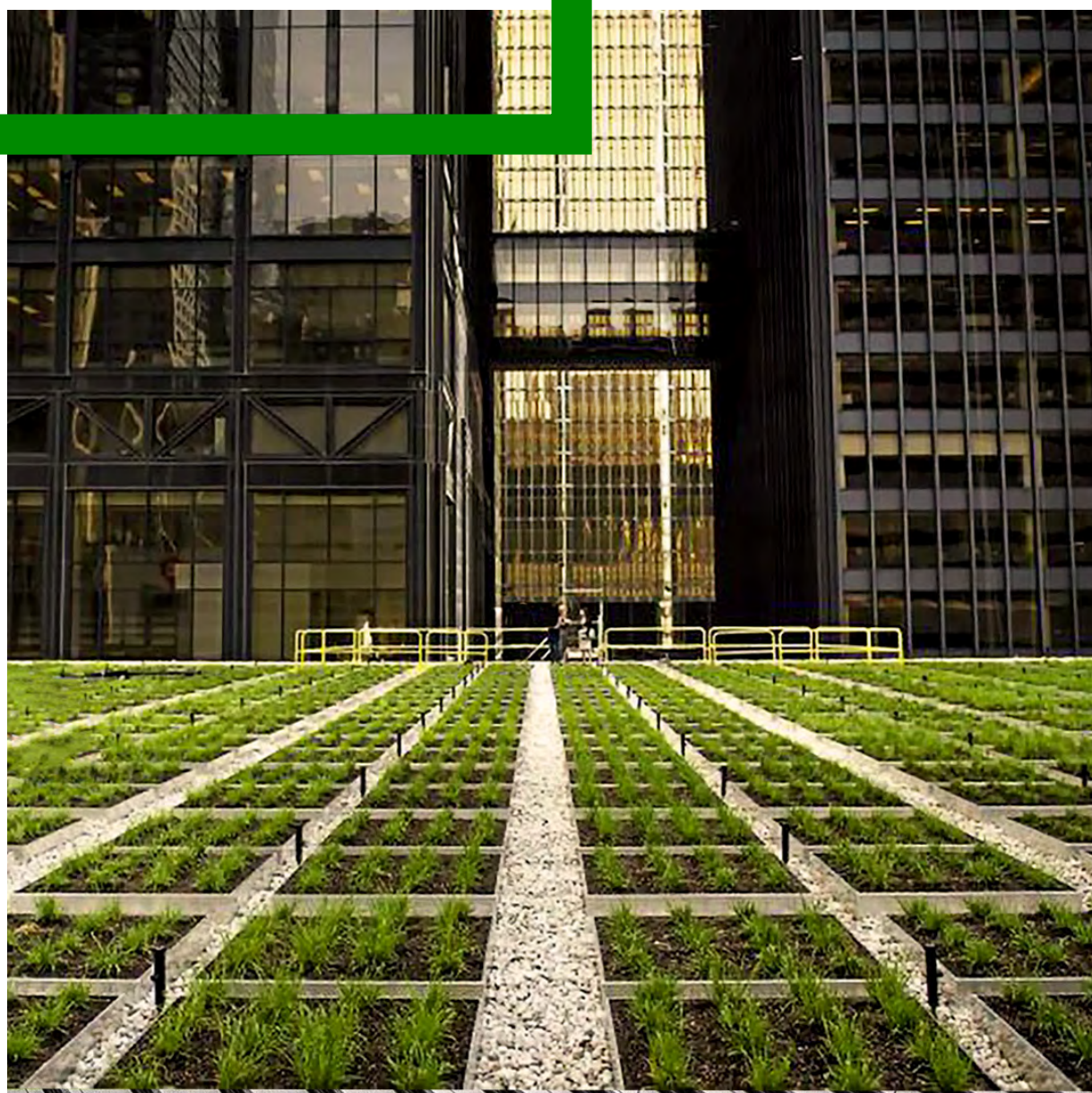
<sup>3</sup> 53,3% de toutes les promotions durant l'exercice 2018 ont été obtenues par des femmes.

<sup>4</sup> L'augmentation globale est due aux investissements dans la nouvelle plateforme de formation (TD Essor) et au soutien aux projets de transformation des activités.

<sup>5</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

# Environnement

Entretien avec Nicole Vadori	12
Changements climatiques	13
Financement responsable	16
Investissement responsable	19



## 2.1

# Entretien avec Nicole Vadori, responsable de l'environnement, Groupe Banque TD



## Dans un contexte où les répercussions des changements climatiques s'intensifient, quel est le rôle de la TD à l'égard d'un avenir durable?

Une excellente banque a besoin d'une économie forte, et une économie forte a besoin d'un environnement sain. À la TD, nous avons reconnu ces liens il y a longtemps et avons pris la décision d'être des chefs de file à l'égard des changements climatiques. Au cours des dix dernières années, nous avons établi et mis en œuvre notre propre stratégie. Nous avons cependant la conviction que nous pouvons faire plus. Cette année, le rapport d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) des Nations Unies a été un signal d'alarme pour de nombreuses personnes en ce qui concerne les répercussions des changements climatiques et la somme de travail qui s'impose pour éviter des dommages irréremédiables. Il est important que nos progrès soient assez rapides pour limiter les répercussions futures des changements climatiques, sans pour autant que des gens soient laissés pour compte.

Une exploitation responsable de nos ressources naturelles doit, à notre avis, tenir compte des aspects environnementaux, sociaux et économiques. C'est pourquoi nous estimons qu'il n'est pas dans l'intérêt de la TD ni des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités d'interrompre ou de démarrer immédiatement des projets dans des secteurs présentant des risques pour l'environnement. La réalité est que la transition vers une économie à faibles émissions de carbone s'étendra sur plusieurs décennies et que les combustibles fossiles représentent encore plus de 80% de la consommation mondiale d'énergie<sup>1</sup>. En tant que

banque nord-américaine, la TD sait qu'elle doit concilier les considérations économiques liées à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et l'urgence grandissante d'agir pour contrer les changements climatiques. Par conséquent, notre approche intègre le soutien de sources d'énergie classiques qui stimulent la vitalité économique actuelle de l'Amérique du Nord et, en parallèle, des investissements dans des programmes innovateurs à faibles émissions de carbone pour contribuer à l'édification d'un avenir plus inclusif et durable.

La transition sera longue, mais il y a des segments de l'économie et des régions dans lesquels nous pouvons aller rapidement de l'avant. La demande d'énergie propre augmente et est appelée à créer des débouchés économiques représentant des dizaines de milliards de dollars dans le monde entier au cours des prochaines décennies<sup>2</sup>. À la TD, nous contribuons au repérage de ces occasions et appuyons les avancées et l'adoption de solutions à faibles émissions de carbone grâce à nos capacités financières, à notre rayonnement géographique et à nos réseaux d'employés et de clients.

## Comment la stratégie environnementale de la TD a-t-elle évolué au cours des dernières années, et quelle est son orientation?

Notre stratégie est passée de l'étape opérationnelle à l'étape transformationnelle. Il y a dix ans, notre priorité était de nous assurer que les activités de la TD étaient conformes à des normes environnementales élevées. Pour ce faire, nous avons entrepris des projets favorables, par exemple, à la carboneutralité, à la réduction de la consommation de papier et d'énergie et à l'approvisionnement responsable. Ces initiatives fondatrices ont préparé le terrain à une incursion dans des secteurs où nous pourrions influencer sur le changement environnemental à une échelle plus vaste. Même si nos activités continueront d'être un élément clé de notre stratégie, notre priorité est passée du soutien de nos secteurs d'activité – allant de nos équipes de prêteurs et d'investisseurs à nos partenaires en assurance et à nos spécialistes des services bancaires de première ligne – à l'intégration dans notre planification stratégique des risques et des occasions liés à l'environnement. En plus de repérer et d'évaluer activement les risques liés aux changements climatiques dans nos secteurs d'exploitation vulnérables à ces risques, nous cherchons des occasions liées au climat pour prendre de l'expansion et diversifier nos activités. Dans le cadre de La promesse Prêts à agir, nous avons établi une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion des actifs et d'autres programmes internes favorisant la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Cet engagement renforce notre capacité d'influencer le changement en tant qu'institution financière, et nous entrevoyons avec optimisme des possibilités de soutenir l'essor de solutions novatrices qui permettront d'assainir la production d'énergie à partir de combustibles fossiles, de soutenir la croissance de l'énergie renouvelable et d'encourager une utilisation responsable de toutes nos sources d'énergie.

<sup>1</sup> <https://hub.globalccsinstitute.com/publications/fossil-fuels-will-continue-dominate-energy-consumption-patterns/fossil-fuels-will-continue-dominate-energy-consumption-patterns>

<sup>2</sup> [Gouvernement du Canada, 2018, Rapport provisoire du Groupe d'experts sur la finance durable. Gouvernement du Canada : Gatineau \(Québec\).](#)



## 2.2

# Changements climatiques

## Pourquoi est ce important pour la TD?

Nous croyons qu'il sera de plus en plus important pour la TD de gérer les risques et les occasions liés aux changements climatiques afin d'assurer sa viabilité en tant qu'entreprise. Le rapport spécial *Global Warming of 1.5°C*, publié en 2018 par le GIEC<sup>1</sup>, indique clairement les conséquences environnementales et économiques des changements climatiques si ceux-ci restent incontrôlés, mais il démontre aussi qu'il est possible de limiter les répercussions les plus graves si des mesures fermes sont prises dans un avenir proche. Les changements climatiques peuvent exposer les secteurs d'activités de la TD à des risques de crédit, d'assurance et de marché (entre autres risques), en plus d'exposer nos infrastructures à des risques opérationnels. Nous estimons que les institutions financières ont un rôle important à jouer dans la gestion des répercussions liées au climat sur leurs secteurs d'activité et leurs clients, et dans le soutien de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

### Notre approche

La TD est l'une des premières banques nord-américaines ayant fait le constat que les changements climatiques représentent un enjeu environnemental entraînant des répercussions économiques. Nous avons intégré des considérations environnementales dans nos secteurs d'exploitation et activités clés, et avons établi une stratégie environnementale à l'échelle de l'entreprise. Cette stratégie nous permet d'élaborer une vision exhaustive et à long terme des risques physiques et des risques liés à la transition que présentent les changements climatiques, ainsi que des occasions qui seront créées par la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Comme la TD exerce ses activités principalement en Amérique du Nord, où d'abondantes ressources pétrolières et gazières sont fournies par une panoplie de secteurs de services, nous reconnaissons la nécessité de concilier les enjeux environnementaux, sociaux et économiques, et l'exploitation responsable des ressources naturelles.

### Réalisations en 2018

#### Occasions liées au climat : Stratégie de réduction des émissions de carbone de la TD

À la TD, nous avons adopté cette définition pratique et simple : une économie à faibles émissions de carbone réduit le plus possible les émissions de gaz à effet de serre (GES) tout en étant favorable à une croissance économique durable. La transition vers une économie à faibles émissions de carbone occasionnera des dépenses en immobilisations substantielles dans tous les domaines de l'économie. On estime que les besoins mondiaux en immobilisations auxquels il faudra répondre au cours des 15 prochaines années pour respecter la cible de l'Accord de Paris pourraient aller jusqu'à 90 billions de dollars américains<sup>2</sup>. Comme la TD compte parmi les 10 plus grandes banques nord-américaines, nous pensons qu'elle a un rôle important à jouer à l'égard de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord. C'est pourquoi nous nous sommes fixé une cible de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et d'autres programmes internes favorables à une économie à faibles émissions de carbone.



## Coin des analystes

Politique environnementale de la TD

Données sur la carboneutralité 2018

Évaluation du capital naturel 2018

Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2018

Rapport de la TD relatif au GIFCC

Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone de 2018

Questionnaire du CDP portant sur les changements climatiques pour l'année 2018

Voici en quoi consistent les initiatives qui s'inscrivent dans notre cible de 100 milliards de dollars :

- Offrir notre appui à la croissance de sources d'énergie renouvelables et à faibles émissions de carbone, aux pratiques écoefficaces, à la gestion durable des terrains et aux infrastructures vertes dans la conduite de nos activités touchant les prêts, les placements, la gestion d'actifs, les services-conseils et l'assurance
- Collaborer avec des entreprises, des coentreprises et des projets qui stimulent l'innovation afin de promouvoir le marché nord-américain des technologies propres
- Élargir la portée de la stratégie de la TD en matière d'obligations vertes (émission, prise ferme et investissement) pour soutenir davantage des projets bénéfiques tant sur le plan de la croissance économique que sur celui de l'environnement
- Mettre au point des programmes, des produits et des services qui aident nos clients et collectivités à faire la transition vers une économie à faibles émissions de carbone
- Favoriser la compréhension et le dialogue relativement aux changements climatiques et à l'économie à faibles émissions de carbone par la recherche, ainsi que les occasions d'avoir des conversations afin d'aider la société et l'économie à mener à bien la transition
- Tabler sur notre bilan neutre en carbone des huit dernières années pour réduire encore plus notre empreinte carbone
- Cibler la plantation d'un million d'arbres dans des collectivités de l'Amérique du Nord, ce qui représente plus que le double du nombre d'arbres que nous avons contribué à planter depuis 1990

Au cours des deux années qui ont suivi cet engagement, l'apport de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone a totalisé 30,3 milliards de dollars, soit environ 30% de notre cible de 100 milliards de dollars sous forme de prêts, de financement, de gestion d'actifs et d'autres programmes internes. Les retombées environnementales de notre participation équivaldraient au retrait d'environ 787 700 tonnes d'émissions de GES (ce qui représente la consommation d'énergie annuelle d'environ 94 400 maisons en Amérique du Nord)<sup>3,4</sup>. D'un point de vue économique, nos activités de financement soutiennent plus de 76 000 emplois; leur apport au PIB s'élève à environ 15,2 milliards de dollars<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.ipcc.ch/sr15/>

<sup>2</sup> New Climate Economy, 2016, « The Sustainable Infrastructure Imperative » : [https://newclimateeconomy.report/2016/wp-content/uploads/sites/4/2014/08/NCE\\_2016Report.pdf](https://newclimateeconomy.report/2016/wp-content/uploads/sites/4/2014/08/NCE_2016Report.pdf)

<sup>3</sup> Analyse de PwC

<sup>4</sup> <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

<sup>5</sup> Analyse de PwC. Ces données (tonnes de GES, PIB, emplois) comprennent celles liées aux Obligations vertes TD. Le nombre d'emplois est mesuré en équivalent temps plein (ETP).

## 2.2

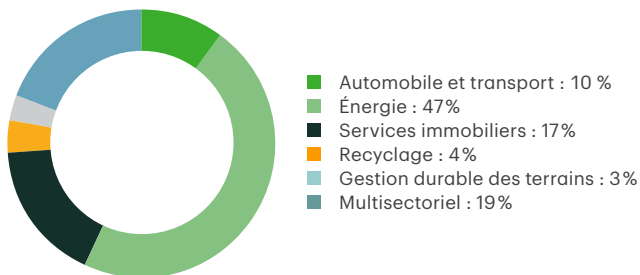
# Changements climatiques

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, veuillez consulter notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).

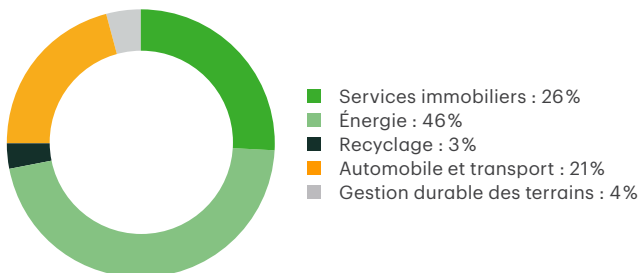
Les résultats relatifs à notre contribution à une économie à faibles émissions de carbone pour 2018 ont fait ressortir quelques points qu'il vaut la peine de souligner :

- Augmentation du nombre des véhicules électriques et hybrides que nous assurons, ce qui peut être attribuable aux programmes d'incitation gouvernementaux qui encouragent les Canadiens à acheter des véhicules plus écologiques<sup>1</sup>
- Hausse de la valeur des sociétés à faibles émissions de carbone dans les portefeuilles de Gestion de Placements TD depuis l'exercice 2017

## Soutien de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone par secteur du marché<sup>2</sup>



## Répartition des emplois soutenus par secteur du marché<sup>3</sup>



<sup>2</sup> Répartition par secteur du marché de l'investissement total de 30 milliards de dollars canadiens. Correspond au total cumulatif pour 2017 et 2018.

<sup>3</sup> Représente les données de 2017 et de 2018, à l'exception de l'incidence des opérations multisectorielles, qui n'a pas pu être correctement estimée au moyen de la méthodologie courante.

## Technologies propres : Parcours vers l'économie à faibles émissions de carbone

La transition vers une économie à faibles émissions de carbone sera longue et nécessitera l'injection de capitaux pour la construction de l'infrastructure nécessaire. Les technologies propres peuvent cependant accélérer la transition<sup>4</sup>. Les technologies propres s'entendent des innovations et de la technologie qui facilitent la transition vers une économie à faibles émissions de carbone en améliorant l'efficacité de processus vieillissants ou en créant de nouvelles solutions plus propres. La TD souhaite atténuer le risque et, parallèlement, encourager la mise au point de technologies à faibles émissions en carbone en soutenant des entreprises en démarrage du secteur des technologies propres. La TD appuie l'incubation d'idées par la voie du Laboratoire TD pour un avenir durable.

### Étude de cas : Laboratoire TD pour un avenir durable – Accélérateur de technologies propres

Dans le cadre de La promesse Prêts à agir, la TD a versé un million de dollars au Accelerator Centre afin de soutenir la création du [Laboratoire TD pour un avenir durable](#) au sein d'evolGREEN, un espace collaboratif pour les entrepreneurs, les chercheurs et les promoteurs d'une économie propre à Waterloo, en Ontario. Ce laboratoire, qui est le premier accélérateur du secteur des technologies propres de l'Ontario, a été conçu pour offrir soutien et mentorat aux entreprises en démarrage spécialisées dans la mise au point de solutions technologiques propres, innovatrices et durables afin d'assurer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Le soutien accordé à des entreprises du secteur des technologies propres réaffirme La promesse Prêts à agir pour un avenir plus durable et offre un nouveau débouché dans un important secteur en émergence.

<sup>1</sup> <https://emc-mec.ca/fr/ev-101-2/rabais-gouvernementaux/>

<sup>4</sup> <https://www.rncan.gc.ca/plans-rapports-rendement/developpement-durable/2017-20/19966>

## 2.2

# Changements climatiques

## Risques liés au climat : Gérer les répercussions sur l'entreprise

En 2017, le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière (CSF) a publié des recommandations qui fournissent une information étoffée sur une approche plus cohérente de l'évaluation et de la déclaration des risques et des occasions liés au climat. Les recommandations du GIFCC portent sur les quatre aspects fondamentaux suivants : gouvernance; stratégie; gestion des risques; mesures et objectifs. En 2018, la TD est devenue la seule institution financière qui participe aux trois projets pilotes du [Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières \(PNUE-IF\)](#), volets banques, investisseurs et assureurs. La TD participe à ces projets pilotes afin de mieux comprendre la résilience de ses portefeuilles de crédit, de placements et d'assurance aux répercussions liées au climat. En appui à l'initiative du PNUE-IF, nous avons mis sur pied une équipe interfonctionnelle interne qui met à l'essai les méthodologies élaborées afin d'évaluer les risques liés au climat à l'échelle de l'entreprise et de donner une rétroaction sur les méthodologies en vue de leur perfectionnement.

En décembre 2018, nous avons publié une déclaration officielle sur la manière dont la TD a intégré l'évaluation et la divulgation des occasions et des risques liés au climat dans sa gouvernance, ses processus et ses rapports. La TD en est aux premières étapes de la réalisation d'une analyse de scénarios climatiques. Comme la plupart de nos pairs, nous considérons qu'il s'agit d'un parcours pluriannuel. En mettant à profit les améliorations apportées au fil du temps aux méthodes d'analyse des scénarios, aux données et aux outils, nous avons l'intention de continuer à parfaire notre expertise en gestion des risques et des occasions liés au climat. La TD utilise quatre processus principaux pour déterminer et gérer les risques et les occasions liés au climat : recensement et évaluation; quantification; contrôle; surveillance et production de rapports. Une fois recensés, les risques liés au climat sont signalés aux secteurs d'exploitation pertinents afin que ces derniers puissent déterminer s'il convient d'accepter, de transférer ou d'atténuer les risques, élaborer au besoin des plans d'atténuation et exécuter des activités courantes de surveillance et de production de rapports. Les occasions sont également évaluées par les secteurs d'exploitation concernés et sont gérées par la voie des processus d'affaires internes de la TD. Le processus de recensement des occasions et des risques liés au climat de la TD est intégré aux politiques pertinentes de gestion des risques et de gouvernance.

La TD utilise plusieurs mesures pour gérer les occasions et les risques liés au climat ayant trait à ses activités de prêt, de financement et de placement, à ses activités d'exploitation ainsi qu'à ses activités d'engagement des employés et de soutien aux collectivités. Nous établissons des cibles pour les émissions de GES et l'énergie consommée par nos activités d'exploitation, en plus de divulguer nos émissions de GES chaque année<sup>1</sup>. Pour voir la liste complète de nos cibles liées au climat, de nos autres cibles et de nos réalisations actuelles, veuillez consulter le [Tableau des objectifs environnementaux de la TD](#).

À l'avenir, la TD a l'intention de travailler en étroite collaboration avec ses spécialistes du développement durable et de la gestion des risques pour continuer d'intégrer des pratiques d'évaluation des risques liés au climat dans les secteurs d'exploitation pertinents et d'améliorer les données qu'elle divulgue sur les risques liés au climat dans ses rapports, si cela est approprié. De plus, la TD étudiera d'autres possibilités d'intégrer davantage les compétences liées au climat dans les fonctions de la haute direction appropriées, car les risques liés aux changements climatiques et leurs répercussions sont appelés à revêtir une importance grandissante dans la planification stratégique à long terme.

## Négociation de crédits carbone

La TD participe au marché du carbone depuis 2016 et a négocié à ce jour près de 105 millions de crédits carbone d'une valeur marchande de 1,1 milliard de dollars sur les marchés de la Regional Greenhouse Gas Initiative (RGGI) et de la California Carbon Allowance (CCA). En 2018, la TD a négocié sur les marchés de la RGGI et de la CCA 85 millions de crédits d'une valeur marchande de 900 millions de dollars.

## Parer aux risques physiques liés aux changements climatiques

Les événements météorologiques extrêmes continuent d'avoir des répercussions partout où nous sommes présents et touchent directement nos activités et les collectivités que nous servons. Nous poursuivons nos travaux de recherche et d'évaluation portant sur les moyens à prendre pour aider nos clients à s'adapter aux changements climatiques et améliorer l'efficacité de nos efforts de reprise après sinistre.

- À titre de signataire des Principes pour une assurance responsable (PAR) du PNUE-IF, TD Assurance (TDA) rend compte de ses progrès à l'égard de l'intégration de ces principes dans tous les aspects de ses activités. En 2018, TDA a adhéré à un groupe de 16 signataires des PAR qui se sont engagés à prendre part au projet pilote appuyé par le PNUE-IF afin de mettre en œuvre les recommandations du GIFCC dans le secteur de l'assurance.
- Les unités mobiles de dépannage novatrices de TDA accordent une aide rapide et de qualité à nos clients sinistrés partout au pays. En 2018, nos unités sont intervenues promptement dans des situations où des conditions météorologiques très défavorables avaient causé des dommages, à la suite d'une tempête de grêle à Calgary et de tornades à Ottawa.
- Nous continuons de participer à des collaborations et à des projets de recherche intersectoriels afin de comprendre comment le secteur peut renforcer sa résilience dans un contexte où les événements météorologiques extrêmes sont de plus en plus fréquents. Citons, par exemple, nos collaborations avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC), l'Atmospheric Environmental Research (AER) et l'Alberta Severe Weather Management Society. De plus, nous participons activement aux travaux d'associations professionnelles telles que le Bureau d'assurance du Canada (BAC) et l'Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD) de même qu'avec des groupes de travail qui se consacrent à des enjeux précis, comme la table ronde nationale des groupes de travail sur les risques d'inondations et la table ronde nationale sur la réduction des risques de catastrophe.

<sup>1</sup> Les émissions de GES sont divulguées dans l'Annexe ESG de la TD.

## 2.3

## Écoefficacité



### Coin des analystes

Politique environnementale de la TD  
Annexe : Données sur le rendement lié aux enjeux ESG  
Notes sur les émissions de GES  
Rapport de certification 2018 sur les émissions de GES  
Données sur la carboneutralité 2018  
Projets 2018 de réduction de la consommation d'eau et d'énergie et des émissions de GES  
Tableau des objectifs environnementaux

Les conditions météorologiques changeantes et les politiques sur le climat en pleine évolution sont des éléments dont nous devons tenir compte dans la manière dont nous gérons nos activités et nos milieux de travail. Les bâtiments commerciaux représentent environ 35% des émissions de GES en Amérique du Nord<sup>1</sup>. La TD étant une institution financière dont la présence physique est significative, nous estimons qu'il importe de gérer et de compenser les émissions provenant de nos bâtiments et activités. Les connaissances que nous avons tirées de l'exploitation durable de notre entreprise nous permettent également d'aider plus efficacement nos clients dans leur parcours vers le développement durable.

La TD s'engage à améliorer constamment son écoefficacité et sa résilience dans le cadre de son leadership environnemental. Nous recueillons des données et les révisons annuellement<sup>2</sup>. Nous sommes carboneutres depuis 2010 et avons élaboré des mesures et des cibles pluriannuelles à atteindre d'ici 2020 en matière d'émissions de GES, de consommation d'énergie et d'utilisation et de détournement de l'eau. En 2018, nous avons maintenu notre carboneutralité et avons réduit de 14% nos émissions de GES des champs d'application 1 et 2, de 1% notre consommation d'énergie et de 5% notre consommation d'eau par rapport à 2015. Nos principales unités fonctionnelles travaillent de manière intégrée pour réduire notre empreinte opérationnelle, et nous révisons notre stratégie et rendons compte de nos résultats au moins une fois par année au Conseil de la responsabilité sociale de la TD.

## 2.4

## Financement responsable

### Pourquoi est-ce important pour la TD?

Grâce à leurs ressources et à leur savoir-faire, les institutions financières telles que la TD ont une influence sur les entreprises et l'économie. De nombreuses parties prenantes attendent de nous que nous veillions à ce que nos propres activités commerciales et celles de nos clients soient conformes à de saines politiques et pratiques environnementales. En continuant d'améliorer la manière dont nous évaluons les risques et les occasions liés à l'environnement que présente notre portefeuille de prêts, nous avons la possibilité d'aider nos clients à promouvoir une économie à faibles émissions de carbone et à gérer efficacement les risques.



### Coin des analystes

Politique environnementale de la TD  
Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit de la TD  
Rapport 2018 relatif aux Principes de l'Équateur  
Enjeux environnementaux et sociaux : Engagements des parties prenantes

### Notre approche

La stratégie d'affaires globale de la TD vise à offrir de meilleurs rendements à nos investisseurs tout en respectant notre appétence au risque. Les enjeux environnementaux et sociaux font partie intégrante de notre Cadre de gestion du risque. Nous appuyons un développement énergétique responsable, étayé par les politiques et la réglementation des gouvernements fédéraux, des provinces et des États en matière d'énergie et par la rigueur de notre propre diligence raisonnable. En participant aux projets pilotes de prêts du GIFCC du PNUÉ-IF (dont il sera question plus longuement dans la section 2.2), nous nous efforçons de mieux comprendre les risques physiques et les risques liés à la transition et au climat que présente notre portefeuille actuel, et nous souhaitons intégrer ces nouveaux acquis dans nos futures discussions stratégiques.

### Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

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

<sup>1</sup> UN Environment: Global Status Report 2017 : [https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188\\_GABC\\_en%20%28web%29.pdf](https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188_GABC_en%20%28web%29.pdf)

<sup>2</sup> Certaines des données sont certifiées annuellement. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter notre [rapport de certification](#).

## 2.4

# Financement responsable

En voici quelques éléments importants :

- Nous avons dressé une liste des types d'opérations et d'activités interdits en raison de risques environnementaux et sociaux.
- Nous prenons des mesures de diligence raisonnable accrue à l'égard des secteurs présentant des risques pour l'environnement : foresterie, extraction minière, pipelines, pétrole et gaz, sables bitumineux et énergie thermique.
- Nous avons mis en place un processus officialisé de transmission des opérations risquées aux spécialistes de l'environnement et aux membres de la haute direction de Gestion du risque de crédit et, dans certains cas, au Comité de gestion des risques d'atteinte à la réputation, dont font partie des cadres supérieurs de l'ensemble de la TD.
- Si notre évaluation fait état d'un potentiel de risque résiduel élevé, nous ajoutons des conditions supplémentaires, discutons avec le client pour trouver des solutions afin de réduire le risque environnemental et social et envisageons même de mettre fin à la relation.
- Depuis 2007, nous intégrons les Principes de l'Équateur dans nos processus de gestion du risque environnemental et social.

Notre politique de gestion du risque environnemental et social et nos procédures de diligence raisonnable sont mises à jour régulièrement en fonction des pratiques gagnantes sectorielles. Nous travaillons présentement à une mise à jour qui comprendra un programme de formation de rappel à l'intention des employés admissibles des Services bancaires de gros et des Services bancaires commerciaux de la TD.

### Réalisations en 2018

- Nous avons participé aux travaux de l'Association des Principes de l'Équateur visant à mettre à jour la troisième version des Principes de l'Équateur et à publier l'ébauche de la quatrième version dans la deuxième moitié de 2019.
- Nous poursuivons cette collaboration en vue de renforcer les normes internationales en matière d'évaluation des risques, et notre responsable de l'environnement s'est jointe aux représentants de 50 autres banques internationales à l'occasion de l'assemblée générale annuelle des

Principes de l'Équateur pour discuter du renforcement des pratiques en matière de risque environnemental et social décrites dans les Principes de l'Équateur.

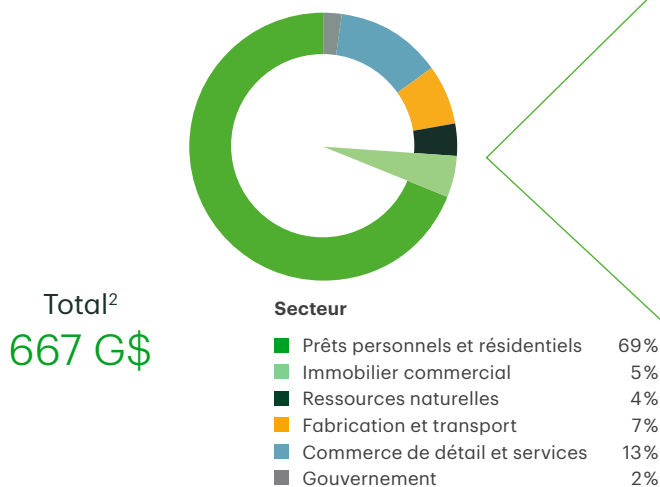
- La TD a participé à un groupe de travail mis sur pied par l'American Petroleum Institute afin d'élaborer un cadre de diligence raisonnable relatif au risque environnemental et social du secteur intermédiaire pour communiquer des pratiques gagnantes aux banques et aux entreprises du secteur intermédiaire.
- En 2018, notre portefeuille de prêts a été essentiellement composé de prêts personnels et résidentiels en Amérique du Nord, qui ont représenté 69% de nos prêts. En raison de la nature de ces activités de prêt, 88% de nos prêts totaux ont été accordés à des secteurs économiques dont les risques liés au carbone et à l'eau sont faibles ou moyens, et environ 12% ont été consentis à des secteurs qui, selon nos évaluations, présentent des risques pour l'environnement.
- 308 prêts ont fait l'objet d'une diligence raisonnable accrue dans le cadre de notre processus de gestion du risque environnement et social.

### Examens de diligence raisonnable accrue du risque environnemental et social par secteur en 2018

Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage
Foresterie	22	7 %
Extraction minière	36	12 %
Pétrole et gaz, pipelines	198	64 %
Énergie thermique	52	17 %
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100 %</b>

- Nous avons participé aux projets pilotes de prêts du GIFCC du PNUÉ-IF et avons publié une étude de cas sur cette approche.

### Prêts totaux de la TD par secteur<sup>1</sup>



### Prêts accordés aux secteurs qui comportent un risque pour l'environnement

Foresterie	2 %
Extraction minière	5 %
Électricité et services publics	7 %
Pipelines, pétrole et gaz	8 %
Agriculture	10 %
Aliments et boissons	7 %
Industrie automobile	16 %
Immobilier non résidentiel	45 %

<sup>1</sup> Voir le tableau 24 du Rapport annuel 2018 de la TD, page 46. Dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2017, nous avons indiqué par erreur que les prêts totaux par secteur accordés par la TD s'étaient établis à 601 milliards de dollars, alors que les prêts octroyés en 2017 se sont élevés à 633 milliards de dollars.

<sup>2</sup> Corrigé le 5 décembre 2019. Dans la première version publiée du Rapport ESG 2018, nous avons indiqué par erreur que les prêts totaux par secteur accordés par la TD s'étaient établis à 989 milliards de dollars, alors que les prêts octroyés en 2018 se sont élevés à 667 milliards de dollars.

## 2.4

# Financement responsable

## Conciliation des considérations économiques et environnementales

**Défi :** La TD et d'autres banques ont été les cibles de critiques en raison de leur participation à des projets d'exploitation de sources d'énergie classiques et d'expansion de l'infrastructure connexe, dont des pipelines.

**Réponse :** Nous menons principalement nos activités au Canada et aux États-Unis, dont les économies sont largement axées sur les ressources naturelles et les produits de base. Étant donné l'abondance des ressources énergétiques en Amérique du Nord, ces secteurs créent des emplois et présentent des avantages économiques pour de nombreuses collectivités. Plus de 3,6 millions d'Américains<sup>1</sup> travaillent dans les secteurs des énergies classiques. Au Canada, le secteur de l'énergie procure des emplois<sup>2</sup> à plus de 900 000 personnes. Dans un contexte où les combustibles fossiles représentent encore plus de 80 % de la consommation mondiale d'énergie<sup>3</sup> et où la demande est appelée à augmenter en raison de la croissance démographique et du développement urbain, les sources d'énergie classiques et les infrastructures qui s'y rapportent continuent de faire partie intégrante de l'économie.

L'exploitation responsable de nos ressources naturelles doit, à notre avis, tenir compte des aspects environnementaux, sociaux et économiques. Dans cette optique, nous avons intégré des processus rigoureux de diligence raisonnable dans nos activités de financement et nous continuons de collaborer avec les entreprises, les parties prenantes en environnement et les communautés autochtones pour encourager activement le dialogue et énoncer des directives sur de saines pratiques de gestion des enjeux liés à l'exploitation des ressources. Bien que nous accordions la priorité à la réduction des répercussions de l'utilisation des sources d'énergie classiques, nous sommes aussi d'ardents défenseurs de l'économie à faibles émissions de carbone émergente et avons établi une cible de 100 milliards de dollars pour soutenir la transition.

Cette transition sera toutefois longue, même si l'énergie renouvelable devient plus abordable et plus viable, et la demande mondiale d'énergie provenant du gaz naturel et du pétrole continuera de représenter une part importante de la composition des sources d'énergie. Pour contribuer à accélérer la transition, la TD appuie l'innovation dans les technologies propres par l'intermédiaire du Laboratoire TD pour un avenir durable. Le soutien des technologies propres offre à la TD une possibilité importante de jouer un rôle de premier plan dans la transition en contribuant à l'avancement d'innovations et de technologies permettant de réduire les émissions de GES, qui concourent aux changements climatiques et à leurs répercussions.

### Position énergétique et environnementale de la TD

La participation de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone – par les produits de détail, le financement et les investissements – augmente au fur et à mesure que la demande du marché s'accélère. La TD a été la première banque commerciale du Canada à émettre une obligation verte dont le produit était destiné à soutenir des projets qui réduisent les émissions de GES. Or, nous exerçons l'essentiel de nos activités dans une économie nord-américaine qui dispose d'abondantes ressources pétrolières et gazières produites par un large éventail d'entreprises de services. Selon nous, il est important de tenir compte de ces réalités économiques et de la nécessité de bâtir une économie à faibles émissions de carbone, soutenue par une tarification du carbone et des politiques connexes à l'échelle fédérale et provinciale. Notre objectif est d'adopter une approche équilibrée afin d'appuyer une croissance et des solutions responsables qui auront des répercussions économiques, sociales et environnementales positives dans les collectivités que nous servons.

### Principes de l'Équateur

En 2018, la TD a également assuré la prestation de services-conseils sur le financement de trois projets admissibles liés aux Principes de l'Équateur<sup>4</sup>.

Secteur	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Extraction minière			
Infrastructures		2	
Pétrole et gaz			
Énergie			
Autres			1
<b>Région</b>			
Amérique		2	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
<b>Désignation du pays</b>			
Désigné		2	1
Non désigné			
<b>Examen indépendant</b>			
Oui		2	
Non			1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

<sup>1</sup> [2018 U.S. Energy and Employment Report](https://www.eia.gov/energyandemployment/)

<sup>2</sup> <https://www.rncan.gc.ca/energie/faits/energie-economie/20073>

<sup>3</sup> <https://hub.globalccsinstitute.com/publications/fossil-fuels-will-continue-dominate-energy-consumption-patterns/fossil-fuels-will-continue-dominate-energy-consumption-patterns>

<sup>4</sup> Pour plus de détails, veuillez consulter le [rapport 2018 de la TD sur les Principes de l'Équateur](#).

## 2.5

# Investissement responsable

De plus en plus, les décisions de placement tiennent compte des risques ESG. Gestion de Placements TD (GPTD), à titre de plus grande société de gestion d'actifs au Canada, gère plus de 303 milliards de dollars d'actifs pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. GPTD estime que les risques ESG sont des facteurs importants dans ses décisions de placement, dont fait état sa Politique d'investissement durable.

En 2009, GPTD est devenue signataire des Principes pour l'investissement responsable (PIR) de l'ONU et a été le premier gestionnaire d'actifs d'une grande institution financière canadienne à renforcer son engagement à tenir compte des enjeux ESG dans ses évaluations. Aujourd'hui, les PIR comptent 1 449 signataires qui représentent plus de 89,6 billions de dollars américains en actifs gérés<sup>1</sup>. Notre promesse d'intégrer les enjeux ESG dépasse le cadre des PIR. Nous collaborons aussi avec CDP et la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance (CCGG).

GPTD utilise une approche en trois volets pour évaluer les risques que présentent les entreprises :

- **Analyse des placements** : Nous prenons en compte les enjeux ESG dans notre recherche sur les actions et le crédit, et nous tenons à jour une grille exclusive de gestion des risques en fonction des enjeux ESG, ce qui nous permet d'attribuer une note à chacune des entreprises dans lesquelles nous investissons.
- **Engagement** : Nous discutons directement, dans un esprit de collaboration, avec les dirigeants d'entreprise de divers secteurs pour comprendre l'incidence possible des risques liés aux enjeux ESG sur leurs activités et les processus en place pour gérer ces risques. Nos discussions portent sur la gestion d'enjeux environnementaux et sociaux délicats comme l'efficacité énergétique, la sécurité, le traitement des eaux et les émissions de carbone, de même que sur la gouvernance d'entreprise.
- **Vote par procuration** : L'exercice de nos droits de vote d'actionnaires est l'un des principaux moyens à notre disposition pour exercer une influence positive sur les pratiques environnementales et sociales des entreprises dans lesquelles nous investissons.

## Réalisations en 2018

- Au moyen de la méthode d'évaluation des PIR de l'ONU, nous avons établi une feuille de route claire qui, selon nous, nous permet de renforcer continuellement notre approche d'investissement et d'améliorer notre intégration des enjeux ESG. En 2018, GPTD a continué d'améliorer les résultats de son évaluation annuelle.
- La TD a acquis Greystone<sup>2</sup>, signataire des PIR, devenant ainsi la plus grande société de gestion de placements du Canada. Des travaux sont en cours pour harmoniser les approches ESG des deux équipes de gestionnaires d'actifs.
- GPTD apporte sa contribution à la cible de 100 milliards de dollars d'ici 2030 de la TD, dans le cadre de sa stratégie de réduction des émissions de carbone, en prenant en compte les renseignements sur les enjeux ESG dans la répartition des placements (conformément à l'approche d'investissement durable de GPTD). Greystone gère également 152 millions de dollars d'actifs en infrastructure, qui comprennent des infrastructures vertes et de l'énergie renouvelable.
- Nous avons continué d'appuyer les propositions d'actionnaires portant sur des enjeux ESG et avons des engagements auprès d'entreprises de nombreux secteurs<sup>3</sup>.
- Au 31 octobre 2018, 34% des fonds gérés par GPTD avaient reçu une cote élevée ou supérieure à la moyenne au chapitre du développement durable par Morningstar, un chef de file de la recherche sur les placements<sup>4</sup>.



## Coin des analystes

Politique environnementale de la TD  
Principes pour l'investissement responsable et Rapport sur les activités d'engagement 2018  
Approche d'investissement durable  
Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD  
Rapport des auditeurs indépendants sur les obligations vertes en 2018  
Obligation verte TD émise en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2018  
Cadre de travail des Obligations vertes TD  
Annexe : Données sur le rendement lié aux enjeux ESG

### Fonds de GPTD ayant reçu une cote de développement durable élevée par morningstar

Nom	Catégorie
Fonds d'actions européennes Epoch	Actions européennes – Canada
Fonds de dividendes d'actions canadiennes de premier ordre TD	Actions canadiennes de dividendes et de revenu – Canada
Fonds de croissance internationale TD	Actions internationales – Canada
Fonds américain de croissance de dividendes TD	Actions américaines – Canada

### Portefeuille nord-américain d'investissements socialement responsables (ISR)

GPTD gère un portefeuille nord-américain d'investissements socialement responsables pour le compte de Gestion de portefeuille TD. Le portefeuille est composé de titres de chefs de file du développement durable (entre 80% et 100% du portefeuille) et de titres de spécialistes de l'environnement émergents (jusqu'à 20% du portefeuille).

- Pour le volet composé de titres de chefs de file du développement durable, le portefeuille souhaite investir dans des entreprises qui se démarquent de leurs homologues en matière d'environnement, de gouvernance d'entreprise et de responsabilité sociale.
- Pour le volet composé de titres de spécialistes de l'environnement, le portefeuille cible des chefs de file à l'échelle mondiale dans le domaine de la croissance environnementale structurelle : eau, optimisation des ressources et énergie de remplacement.

### Regard sur l'avenir

GPTD s'engage à assurer l'amélioration continue de ses pratiques en matière d'investissement responsable. Deux domaines d'intervention retiendront désormais notre attention :

- L'établissement d'un processus pour hiérarchiser nos interactions avec les actionnaires
- L'exécution d'examen sectoriels des risques et des occasions liés aux enjeux ESG à prendre en considération dans nos décisions relatives aux portefeuilles et aux placements individuels

<sup>1</sup> [Principes pour l'investissement responsable. Rapport annuel 2018.](#)

<sup>2</sup> Le 1<sup>er</sup> novembre 2018, la TD a acquis la totalité des actions en circulation de Greystone Capital Management Inc., société mère de Greystone Managed Investments Inc. (« Greystone »). Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la page 18 du Rapport annuel de 2018.

<sup>3</sup> Conformément à la [Politique d'investissement durable de Gestion de Placements TD](#).

<sup>4</sup> Morningstar Research Inc. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété de Morningstar; 2) ne doivent être ni reproduits ni distribués; et 3) leur pertinence, leur exactitude et leur exhaustivité ne sont pas garanties. Ni Morningstar ni ses fournisseurs de contenu ne sont responsables des dommages ou des pertes découlant de l'utilisation de ces renseignements. Le rendement passé n'est pas un indicateur du rendement futur.

## 2.5

# Investissement responsable

## Promouvoir les obligations vertes

Nous émettons des obligations vertes, investissons dans celles-ci, en assurons la prise ferme et sensibilisons les investisseurs à leurs avantages.

### Émission

#### 1 G\$ US

La TD a émis deux obligations vertes, soit une obligation de 500 millions de dollars échue en 2017 et une obligation d'un milliard de dollars américains. En émettant cette deuxième obligation verte, pour un total de 1,7 milliard de dollars depuis 2014, la TD continue à favoriser la croissance du marché des obligations vertes. L'Obligation verte TD émise en 2017 est passée de 500 millions de dollars américains à un milliard de dollars américains depuis son émission (il s'agit de la seule obligation verte en dollars américains émise par une banque canadienne). Sursouscrite, cette obligation verte a attiré 70% d'investisseurs verts et 10 nouveaux investisseurs à la TD en 2017.

#### Quelques projets financés par l'émission de l'Obligation verte TD de 2017

Freedom Plaza : Immeuble de bureaux situé à Washington, D.C., qui projette d'obtenir la certification LEED Or

LAX Integrated Express Solutions LLC : Système de navettes automatisé faisant partie du programme de modernisation de l'accès routier à l'aéroport international de Los Angeles (LAX)

New Market West LLC : Tour de bureaux ayant la certification LEED, dans le quartier de West Philadelphia

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces projets, veuillez vous reporter à l'édition 2018 du document [Obligations vertes TD : Utilisation du produit](#).

#### Adhésion aux Principes applicables aux obligations vertes

La TD continue de parfaire [le cadre de travail des Obligations vertes TD](#), dont la version la plus récente est harmonisée avec les Principes applicables aux obligations vertes de 2017, qui étaient les principes les plus à jour à la date de diffusion. La TD est fière d'être signataire des Principes applicables aux obligations vertes et, en 2018, elle a participé aux groupes de travail de l'International Capital Market Association (ICMA) sur l'admissibilité des projets d'obligations vertes et d'obligations sociales.

### Prise ferme

#### Participation de la TD à la prise ferme d'obligations vertes à hauteur de 15 milliards de dollars depuis 2010<sup>1</sup>

##### Exemple

Émission de 450 millions de dollars : Valeurs Mobilières TD a joué un rôle actif en tant que chef de file teneur de livres et conseiller dans le cadre de l'émission inaugurale d'obligations vertes d'Ontario Power Generation Inc. (OPG), le premier placement syndiqué d'obligations vertes d'une société canadienne. Le produit de la vente de cette obligation soutiendra les projets d'énergie renouvelable d'OPG.

La TD joue un rôle capital dans l'essor du marché des obligations vertes, qui contribue à canaliser des capitaux pour assurer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

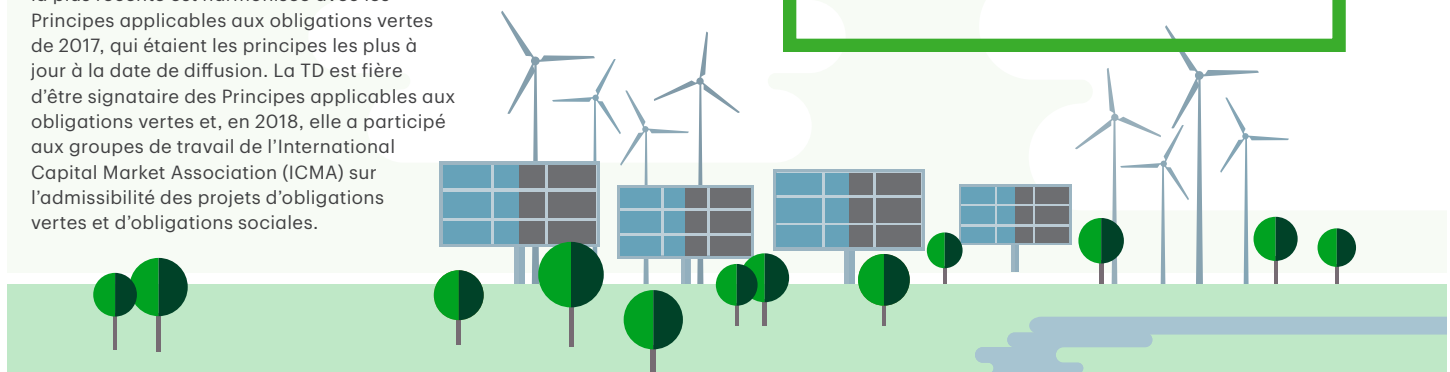
### Investissement

#### 940 millions de dollars

Depuis 2014, le groupe Trésorerie de la TD a investi environ 940 millions de dollars dans l'acquisition d'obligations vertes dans le cadre de la gestion du portefeuille de placement de la TD; de ce nombre, des achats de 68 millions de dollars ont été effectués en 2018.

#### Énoncé de politique de placement de l'obligation verte du Groupe Banque TD

Nous croyons que l'intégration d'enjeux environnementaux aux différentes facettes de notre processus décisionnel en matière de placement contribue à l'économie globale et à la protection à long terme de l'environnement. À ce titre, nous comptons allouer une partie du portefeuille de placement du groupe Trésorerie à l'achat de nouveaux placements verts, conformément à notre stratégie de placement.



<sup>1</sup> Valeur nominale de la prise ferme d'obligations vertes, y compris les émissions d'obligations vertes de la TD.



# Société

Inclusion sociale et économique	22
Expérience client	32
Responsabilité relative aux produits et services	36
Diversité et inclusion	38
Recrutement, rétention et engagement des talents	42
Perfectionnement du capital humain	49



## 3.1

# Inclusion sociale et économique

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Une ère de changements sans précédent découlant de l'accélération technologique et de l'automatisation a donné lieu à une nouvelle dynamique – heures de travail irrégulières, plusieurs sources de revenu, travail autonome et économie à la demande – au sein de la main-d'œuvre. Les gens craignent, pour leurs enfants et eux-mêmes, d'être laissés pour compte et de ne pas avoir accès aux occasions sociales et économiques de demain. Dans cet environnement en évolution, nous sommes déterminés à trouver de nouvelles façons de servir les clients qui n'ont pas accès aux services bancaires ou qui disposent d'un accès insuffisant, à informer nos clients pour qu'ils prennent des décisions financières plus éclairées afin de stimuler leur confiance, et à éliminer les obstacles sur le plan de l'accès auxquels font face les PME dirigées par des femmes et des minorités. Nous comprenons fort bien que la réussite à long terme de la TD dépend de la prospérité et de la croissance de toutes les collectivités que nous servons.

## Notre approche

En 2018, la TD a lancé la plateforme **La promesse Prêts à agir** à l'échelle de l'entreprise pour contribuer à enrichir la vie de ses clients, de ses collectivités et de ses employés. Notre nouvelle stratégie de responsabilité sociale présente les quatre vecteurs clés de cette plateforme qui nous aideront à construire un avenir plus inclusif et plus durable, d'une façon unique, appropriée, authentique et mesurable. L'objectif est de fournir du soutien financier dans des domaines où, d'après nous, les changements les plus importants peuvent être apportés afin de contribuer à faire du monde qui nous entoure un meilleur endroit où vivre. Chaque vecteur est indépendant, mais les enjeux qu'ils visent sont interreliés, et les possibilités d'obtention de meilleurs résultats augmentent s'ils sont abordés ensemble. Ces vecteurs distincts et interreliés sont les suivants :

- Sécurité financière
- Planète dynamique
- Collectivités inclusives
- Meilleure santé

Dans le cadre de La promesse Prêts à agir, nous allons aussi réorienter nos dons aux collectivités, dont la cible totale d'ici 2030 est d'un milliard de dollars.



## Coin des analystes

**Gouvernance de la diversité****Répondre à une diversité de besoins****Services bancaires à frais modiques****La TD et les communautés autochtones du Canada****Codes de conduite et engagements envers le public**

En juin 2018, nous avons annoncé le **défi TD Prêts à agir**, une initiative annuelle en Amérique du Nord qui octroie dix subventions d'un million de dollars afin de propulser des solutions novatrices visant à améliorer le monde. Pour sa première année, le défi TD Prêts à agir a mis l'accent sur la sécurité financière et la recherche de solutions novatrices pour accroître la stabilité des revenus et aider les gens à acquérir les compétences dont ils auront besoin dans l'économie de l'avenir.

Cette année, les dix lauréats utiliseront leurs subventions pour mettre en œuvre des solutions conçues pour aider les travailleurs à transformer leurs compétences actuelles et à en acquérir de nouvelles, contribuer à réduire les barrières liées à la formation en sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STIM) destinée aux groupes sous-représentés, et exploiter le pouvoir de l'intelligence artificielle (IA), tout cela dans le but d'ouvrir des portes aux personnes les plus à risque d'accumuler du retard en raison des progrès technologiques rapides.



« Pour nous, La promesse Prêts à agir ne représente pas seulement une cible d'un milliard de dollars affectés à des initiatives philanthropiques : c'est plutôt une plateforme réunissant à la fois nos activités, notre action philanthropique et notre capital humain pour atteindre notre objectif de construire un avenir plus inclusif et plus durable. »

Andrea Barrack, chef mondiale, Développement durable et Responsabilité sociale



**+** Pour plus d'information, voir le rapport sur La promesse Prêts à agir

## 3.1

# Inclusion sociale et économique

## Réalisations en 2018

### Encourager l'inclusion en servant des clients diversifiés

#### Clients à faible revenu

La TD continue d'assurer un accès abordable aux services bancaires essentiels pour les personnes à plus faible revenu, en plus d'élargir cet accès. La TD offre une vaste gamme de produits et services qui comprennent notamment des comptes-chèques à frais réduits et l'accès à des guichets automatiques bancaires (GAB) dans des quartiers à faible revenu. La TD ouvre des comptes personnels même si le demandeur est au chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

#### Canada

- Nous offrons un compte de base à frais modiques qui est gratuit pour les personnes âgées touchant des prestations gouvernementales de sécurité du revenu et pour les bénéficiaires de régime enregistré d'épargne-invalidité.
- Nous offrons à nos clients inscrits à temps plein à un programme d'études postsecondaires un compte pour étudiants gratuit assorti d'un nombre illimité d'opérations, et tous nos comptes pour jeunes sont aussi assortis d'un nombre illimité d'opérations.

#### États-Unis

- Nous offrons un compte assorti de frais de tenue de compte mensuels peu élevés (TD Simple Checking) qui n'exige aucun solde mensuel minimal, ainsi qu'un autre compte (TD Convenience Checking) permettant aux clients de bénéficier d'une exonération des frais de tenue de compte mensuels s'ils maintiennent un solde peu élevé de 100 \$ US.
- Les étudiants de moins de 24 ans peuvent ouvrir un compte-chèques sans frais (TD Student Checking) qui s'accompagne d'un compte d'épargne sans frais.
- Nous avons conclu un partenariat avec Rite Aid et Walgreens pour installer 95 GAB à service complet sans frais supplémentaires dans des quartiers à revenu faible ou modeste de Pennsylvanie et du New Jersey pour y favoriser l'inclusion financière<sup>1</sup>. Selon notre analyse, la plupart des utilisateurs de ces GAB effectuent une gamme complète d'opérations bancaires, comme des dépôts, ce qui montre l'utilité des GAB dans ces quartiers.
- Nous proposons plusieurs programmes de prêt hypothécaire à l'intention des acheteurs ayant un revenu faible ou modeste et des personnes achetant une première propriété qui n'ont pas l'argent pour effectuer une mise de fonds importante. Ainsi, notre programme hypothécaire Right Step Mortgage® comprend l'option de mise de fonds d'à peine 3% et aucune assurance hypothécaire payée par l'emprunteur. En 2018, nous avons aidé 447 familles à emprunter 86 millions de dollars américains pour l'achat ou le refinancement de leur propriété grâce à ce programme. Nous offrons aussi le programme HomeReady, qui permet aux acheteurs d'utiliser des dons de fonds pour leur mise de fonds de 3%<sup>2</sup>. En 2018, nous avons consenti 904 prêts dans le cadre de ce programme, pour un total de 148 millions de dollars américains. Nous avons enregistré une hausse de 4,6% du nombre total de prêts hypothécaires accordés dans le cadre des programmes Right Step Mortgage et HomeReady en 2018, ce qui illustre la valeur des programmes visant les acheteurs ayant un revenu faible ou modeste et les personnes achetant une première propriété.

#### Personnes handicapées

Nous voulons être un leader en matière d'accessibilité et offrir un accès égal pour satisfaire les besoins uniques et diversifiés de nos clients et employés. Les GAB sont maintenant munis d'une prise d'écouteurs pour les personnes ayant un handicap visuel, et l'accessibilité aux services fait partie intégrante de la formation en service à la clientèle de tous nos employés en contact avec les clients.

- Une succursale de Toronto (à l'intersection de la rue Yonge et de l'avenue St. Clair) a participé au projet pilote ShopTalk: BlindSquare Enabled de la Fondation INCA. À l'aide de l'application BlindSquare et de balises électroniques situées dans la succursale, les clients aveugles ou atteints d'un handicap visuel peuvent se déplacer par eux-mêmes avec confiance et en toute sécurité dans la succursale. Quand un participant entre dans la succursale, la balise envoie au téléphone de l'utilisateur, par Bluetooth, un message verbal décrivant le plan de la succursale.
- En mai 2018, la TD a lancé une application qui offre des services d'interprétation au moyen des tablettes accessibles en succursale. L'application fournit aux clients des services de traduction audio ou vidéo en plus de 200 langues.
- Les membres du réseau Personnes ayant une incapacité de la TD ont participé activement à l'essai de nouveaux produits, services et solutions pour les clients.
- La TD s'est dotée d'un laboratoire axé sur la recherche, le développement et les tests de nouvelles technologies visant à améliorer l'accessibilité.

#### Nouveaux arrivants

L'accès aux services bancaires aide grandement les nouveaux arrivants à se sentir accueillis et inclus.

- Nous avons plus de 6 000 GAB en Amérique du Nord, dont au moins 2 800 en de multiples langues au Canada. Notre site Web pour les nouveaux arrivants, qui leur offre de l'information et des ressources pour les aider à établir leur assise financière au Canada, est accessible en quatre langues, et on y retrouve des feuilles de renseignements en 13 langues.
- L'an dernier, nous avons amélioré notre Forfait bancaire pour nouveaux arrivants pour offrir un compte-chèques sans frais mensuels pendant six mois et la possibilité de demander une carte de crédit TD sans exiger d'antécédents de crédit au Canada. Ce forfait aide les immigrants à entamer leur nouveau parcours en leur facilitant l'accès à des services financiers, en plus de renforcer leur confiance financière alors qu'ils commencent leur nouvelle vie au Canada.
- De plus, les nouveaux clients de la TD peuvent maintenant ouvrir un compte-chèques à partir d'une plateforme numérique, sans avoir à se rendre en succursale.
- L'application de services bancaires mobiles de la TD est offerte en chinois simplifié et traditionnel afin de faciliter l'accès aux services au plus d'un million de Canadiens qui lisent principalement en chinois.

<sup>1</sup> [The Role of the ATM in Driving Financial Inclusion Worldwide, Livre blanc de NCR, 2018.](#)

<sup>2</sup> S'applique aux propriétés d'un seul logement.

## 3.1

# Inclusion sociale et économique

## Peuples autochtones

La TD collabore depuis longtemps avec les communautés autochtones. Nous travaillons fort pour offrir des services et mener à bien des projets qui répondent aux besoins uniques de ces communautés. Les besoins financiers des clients et des entreprises autochtones augmentent à la fois sur le plan du volume et de la complexité. Qu'il s'agisse d'offrir des services bancaires personnels ou d'appuyer les administrations et les entreprises au moyen de conseils sur des questions commerciales complexes ou sur la gestion de patrimoine, la TD s'engage à se rapprocher des communautés autochtones et à favoriser la prospérité des générations actuelles et futures.

Nous avons une équipe Services bancaires aux Autochtones attitrée qui collabore étroitement avec tous nos partenaires d'affaires internes afin d'adopter une approche globale pour servir les clients autochtones. En outre, soutenir l'éducation, renforcer l'emploi dans le secteur bancaire, célébrer et préserver les arts et la culture autochtones, et appuyer les activités environnementales demeurent des priorités pour la TD. Pour en savoir plus, veuillez lire le [rapport La TD et les communautés autochtones du Canada](#).

## Clients LGBTQ2+

La TD est un partenaire indéfectible de la communauté LGBTQ2+ depuis des années, et elle n'a ménagé aucun effort pour répondre aux besoins bancaires changeants de ses membres. Afin de satisfaire aux besoins de nos clients LGBTQ2+, nous continuons d'élargir notre équipe Développement des affaires. Cette équipe – unique dans le secteur bancaire canadien – s'est dotée de directeurs, Développement des affaires qui se concentreront sur les clients LGBTQ2+ au Canada, et compte aussi un nouveau membre à New York. De plus, nous soutenons l'éducation financière de nos clients au moyen de commandites et de conseils financiers dans des magazines et des segments radio de médias LGBTQ2+.

## Femmes

Les femmes entrepreneures font face à de nombreux défis pour maintenir leur entreprise à flot et la faire croître. Par l'embauche d'un directeur, Développement des affaires attitré aux femmes entrepreneures, la TD s'efforce d'éliminer certains des obstacles. Nous souhaitons ainsi satisfaire leurs besoins particuliers, les aider à surmonter les obstacles et renforcer notre présence dans le marché. Par ailleurs, nous avons continué de financer la catégorie pour les femmes du programme Ignite Capital, qui permet à de futures entrepreneures canadiennes ayant un accès limité au financement de participer à un concours pour les entreprises en démarrage et à un programme de soutien. Les femmes entrepreneures représentent un segment en pleine croissance qui favorise l'essor économique des collectivités où nous sommes présents. Nous voulons être la banque de prédilection des femmes entrepreneures et offrir des produits et services qui contribueront au succès de leurs entreprises et de leurs collectivités.



## Coin des analystes

Moyens mis en œuvre pour vous protéger

Notre engagement en matière de protection de la vie privée

### Protection de nos clients

La TD est fière, d'une part, de rendre les services bancaires accessibles à une clientèle diversifiée et, d'autre part, d'offrir à ses clients les outils et services nécessaires pour protéger leurs finances, au moyen de plusieurs canaux.

- Le site Web de la TD fait la promotion de l'utilisation avisée d'Internet en offrant aux clients de l'information et des conseils pour reconnaître et prévenir la fraude. La TD envoie aussi à ses clients des messages textes pour les aviser si elle détecte une opération suspecte liée à leur carte Accès TD dans leurs comptes bancaires personnels par l'entremise du programme d'Alertes de fraude TD. Pour en savoir plus, [consultez le site Web de la TD](#).
- Aux États-Unis, dans le cas de clients âgés, la TD permet à des membres de la famille ou à des amis dignes de confiance détenteurs d'une procuration d'avoir un accès de consultation seulement pour surveiller l'activité de compte. Les employés reçoivent de la formation sur la prévention des fraudes financières pour détecter des cas d'abus potentiels relativement à des comptes de clients âgés. Grâce à ces efforts, la TD a été nommée la meilleure banque pour les aînés par le magazine *Money*, aux États-Unis, en 2018.
- Au Canada, la TD a travaillé proactivement pour s'assurer que les aînés profitent de tous les rabais qui leur sont offerts, car il a été relevé que beaucoup de clients de plus de 60 ans ne demandaient pas des rabais auxquels ils étaient admissibles. En appliquant automatiquement le programme de rabais pour les aînés en 2018, la TD a remboursé 450 000 clients admissibles pour des rabais auxquels ils avaient droit.
- Même si la TD a fait des investissements technologiques importants en vue de bâtir une banque numérique, notre principal objectif demeure d'offrir un service légendaire à tous nos clients. Dans le cadre de cet engagement, en 2018, la TD a travaillé en partenariat avec la Ville de Toronto pour offrir des cours de littératie numérique aux aînés à l'occasion de la toute première Journée de la littératie numérique de la ville.

**Aux États-Unis, la TD a été nommée la meilleure banque pour les aînés par le magazine *Money*.**

### Éducation financière

À titre de sixième banque en importance en Amérique du Nord, la TD a un grand rôle à jouer pour accroître la confiance de personnes de tous les horizons à l'égard de leur avenir financier, en renforçant leurs connaissances financières. Nos activités d'éducation financière sont surveillées par le Conseil d'éducation financière au Canada et par l'équipe Services de développement communautaire aux États-Unis.

## 3.1

# Inclusion sociale et économique

Cible pour 2018	État	Résultat en 2018	Cible pour 2019
Aider 500 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD	●	530 400	500 000

● Atteinte    ◐ Sur la bonne voie    ○ Non atteinte

## Canada

- Lancée en 2016, l'appli Dépense TD compte actuellement 1,65 million d'utilisateurs. L'application aide les clients à comprendre leurs habitudes de dépenses relativement à leurs comptes de dépôt et de cartes de crédit TD afin qu'ils prennent des décisions plus éclairées à l'avenir.
- La TD appuie Prospérité Canada depuis 2010, et elle est la cofondatrice de son Centre pour l'éducation financière. Prospérité Canada s'efforce d'équiper financièrement les Canadiens démunis en leur fournissant de l'information et de l'éducation financière, ainsi que du soutien personnalisé, en plus de favoriser l'application de leurs nouvelles connaissances pour entraîner une innovation et des répercussions plus grandes. La TD et Prospérité Canada visent à aider un million de Canadiens vulnérables d'ici 2022. En 2018<sup>1</sup>, nos contributions ont permis d'aider plus de 92 850 personnes à améliorer leurs compétences financières. De ce nombre, quelque 34 350 ont pris part à des formations de littératie financière, et plus de 51 000 d'entre elles ont bénéficié de coaching financier et d'un soutien personnalisé. Les compétences financières que ces personnes ont acquises leur ont permis d'accéder à des avantages d'une valeur de plus de 142 millions de dollars.

## États-Unis

- Éducation financière** : Les cours d'éducation financière de la TD, adaptés aux adultes, aux jeunes et aux collectivités à revenu faible ou modeste, ont permis d'améliorer les compétences financières partout où elle est présente aux États-Unis. En 2018, plus de 19 000 personnes, dont quelque 7 000 jeunes, ont participé à plus de 1 700 cours d'éducation financière, et au-delà de 14 500 participants ont pris part à plus de 1 200 cours dans des collectivités à revenu faible ou modeste.
- Centre d'apprentissage de TD Bank** : Les consommateurs et les clients de la TD aux États-Unis ont accès à du contenu interactif sur l'éducation financière, et ce, en tout temps, à partir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur. Le centre offre toute une gamme de modules, y compris sur les prêts hypothécaires, les cotes de crédit, les rapports de solvabilité et le vol d'identité. À la suite de récentes violations de données très médiatisées, le module le plus consulté a été celui sur le vol d'identité, qui explique ce concept et celui de fraude envers le consommateur, en plus de donner des conseils en matière de prévention, de protection et de réaction en cas d'un tel vol.



## Coin des analystes

Assistance TD

Site Web On est prêts pour vous

Centre d'apprentissage de TD Bank

The Financial Clinic

## Étude de cas : Renforcer l'éducation financière des propriétaires de PME

En 2017, la TD a collaboré avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC) pour améliorer la capacité financière des propriétaires de PME aux États-Unis et leur donner des conseils en matière de crédit. L'investissement de la TD de 3 millions de dollars américains sur trois ans dans le programme Sharpen Your Financial Focus de la NFCC, destiné aux propriétaires de PME, donne à ces derniers accès à de l'accompagnement spécialisé dans le domaine de l'éducation financière, en plus de leur offrir des ressources éducatives ainsi que des produits et services financiers.

Grâce au soutien de la TD, la NFCC aidera à renforcer les connaissances d'au moins 10 000 propriétaires de PME au cours des trois prochaines années.

Au cours de la première année du programme, la NFCC a dépassé de 13 % son objectif consistant à aider 3 000 propriétaires de PME. La TD a fourni du soutien direct à 3 300 propriétaires de PME en effectuant 3 000 revues financières et en tenant plus de 2 500 séances éducatives ciblées. La subvention de renforcement de la capacité financière que la TD a accordée à la NFCC profite à des milliers de propriétaires de PME, et elle a des répercussions sur la santé économique des collectivités aux États-Unis.

<sup>1</sup> Période de référence : De janvier à août 2018

## 3.1

# Inclusion sociale et économique

- Financial Clinic** : La subvention de 250 000 \$ US accordée par la TD Charitable Foundation à The Financial Clinic aide à renforcer les connaissances financières de familles qui ont peu ou pas de services bancaires. L'investissement de la TD permet d'offrir à des familles de collectivités à revenu faible ou modeste des outils de perfectionnement professionnel, de l'éducation financière et de l'encadrement, et vise l'atteinte de la sécurité financière à long terme par la conclusion d'ententes avec les organismes locaux de services sociaux. Cette initiative a déjà permis de circonscrire quatre zones cibles desservies par la TD au New Jersey, en Floride et dans le Massachusetts où ce cours aura les plus grandes répercussions.

## Personnes handicapées

La TD sait que les personnes qui ont un handicap intellectuel ou développemental peuvent avoir besoin d'une formation financière particulière, adaptée à leur façon d'apprendre et à leurs besoins en matière de gestion financière. C'est dans cette optique que la TD a lancé, en avril 2018, son nouveau programme d'éducation financière adaptée, l'un des premiers en son genre aux États-Unis. Conçue en prenant en considération les commentaires de personnes ayant diverses capacités et de leurs fournisseurs de soins afin d'aider à améliorer leur indépendance financière et leur qualité de vie, cette nouvelle ressource renforce la présence des participants à tous les échelons de l'économie, de l'emploi à l'accès aux services financiers. Les organisations peuvent aussi demander la participation d'instructeurs bénévoles de la TD, et tout le monde (personnes handicapées, fournisseurs de soins, enseignants et membres d'organisations) peut télécharger ces ressources au <https://www.td.com/us/en/personal-banking/finance/adaptive-learning>. Compte tenu du succès qu'a connu ce programme, nous l'avons également mis à l'essai au Canada.

- Pour la deuxième année consécutive, nous avons pris part à Project Search, un projet de formation financière en milieu de travail pour des étudiants âgés de 18 ans ou plus ayant diverses capacités sur le plan intellectuel ou développemental. Ce programme de transition d'un an donne à des étudiants la possibilité de participer à une période de rotation de 10 semaines au sein de trois services différents.

Coin des analystes

Rapport du London Benchmarking Group

Demande de financement au Canada

Demande de financement aux États-Unis

## Philanthropie stratégique

Aider les collectivités à prospérer est un impératif d'affaires pour la TD. Pour aider les gens et les collectivités à prospérer dans un monde en constante évolution, nous avons lancé La promesse Prêts à agir, dans le cadre de laquelle nous avons établi une cible totale d'un milliard de dollars de dépenses philanthropiques d'ici 2030 pour ouvrir les portes à un avenir plus inclusif et durable. Nous souhaitons relier nos secteurs d'activité, produits, services et investissements dans les collectivités pour adopter une approche plus ciblée et réfléchie qui engendre de plus grandes retombées, et aider les gens à se sentir plus en confiance, non seulement par rapport à leurs finances, mais aussi par rapport à leur avenir et à leur capacité d'atteindre leurs objectifs personnels dans un monde qui se transforme. Le Conseil de la responsabilité sociale gouverne notre politique et notre stratégie en matière de dons, y compris notre approche d'investissement dans les collectivités. Les demandes de subventions sont approuvées par le Comité Dons aux collectivités au Canada et la TD Charitable Foundation aux États-Unis. En 2018 :

- Nous avons donné 116 millions de dollars pour appuyer des organismes à but non lucratif en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, en hausse par rapport à 107 millions de dollars en 2017.
- Au Canada, la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD), un organisme de bienfaisance national appuyant des projets environnementaux locaux, a remis 5,1 millions de dollars pour soutenir 642 projets.
- Aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a remis 21,6 millions de dollars américains en subventions philanthropiques et 4,4 millions de dollars américains en commandites communautaires. L'un des projets soutenus est le Non-Profit Training Resource Fund, qui fait des dons à des organismes admissibles à des fins de formation des employés en milieu de travail, d'éducation et de perfectionnement professionnel. Depuis sa création en 2007, le programme a versé 1,5 million de dollars américains dans le cadre de 1 638 subventions, dont 189 308 \$ US au titre de 211 subventions en 2018.

Cible pour 2018	État	Résultat en 2018	Cible pour 2019
Maintenir nos dons de bienfaisance en Amérique du Nord au niveau de 1% recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation <sup>1</sup> ou dépasser ce niveau	●	1,12% <sup>2</sup>	1%

● Atteinte    ◐ Sur la bonne voie    ○ Non atteinte

<sup>1</sup> La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD.

<sup>2</sup> Moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur cinq ans du résultat net avant impôt au Canada se terminant en 2018 (ventilation : Canada = 1,23%, É.-U. = 1%).

## 3.1

# Inclusion sociale et économique

Tendances : Dons d'entreprise <sup>1</sup>	2018	2017	2016
Canada (en millions de dollars canadiens)	80	74	68
États-Unis (en millions de dollars américains) <sup>2</sup>	26	26	26
Total (en millions de dollars canadiens)	116	107	103

<sup>1</sup> Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du [London Benchmarking Group Canada](#), qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités.

<sup>2</sup> Comprend 21,6 millions de dollars américains versés par la TD Charitable Foundation.

## Soutenir les collectivités défavorisées aux États-Unis

La TD s'affaire toujours à augmenter la capacité économique des collectivités défavorisées aux États-Unis dans des domaines comme le logement abordable (voir la section suivante), les services communautaires, la revitalisation et le développement économique des PME. En 2018, TD Bank a versé près de deux milliards de dollars américains sous forme de prêts et d'investissements de développement communautaire dans des collectivités défavorisées aux États-Unis. Nous avons renforcé notre soutien à l'égard de programmes de crédits d'impôt et d'autres investissements visant à appuyer des initiatives locales pour les personnes et les familles à revenu faible ou modeste : ce soutien est ainsi passé à 361 millions de dollars américains par rapport à 325 millions de dollars américains en 2017. L'un des programmes de crédits d'impôt que nous soutenons est le New Markets Tax Credits (NMTC), qui est exploité par l'entremise de notre filiale en propriété exclusive TD Community Development Corporation (TDCDC). Depuis 2007, la TDCDC a versé 340 millions de dollars américains dans le cadre du programme NMTC et mobilisé plus de 500 millions de dollars américains en financement de projets pour 37 projets destinés à revitaliser des quartiers urbains et ruraux à faible revenu dans l'ensemble du territoire desservi par la TD. En 2018, la TDCDC a versé 15 millions de dollars américains dans le cadre du programme NMTC pour faciliter l'expansion de Phoenix Packaging Operations, LLC, une entreprise familiale d'emballage détenue par une minorité et située à Dublin, en Virginie, une municipalité autrefois prospère frappée par la détresse économique et par un taux de chômage élevé. L'expansion entraînera la création de 145 emplois et la préservation d'environ 400 postes locaux qui donnent droit à un salaire correspondant au double du salaire minimum vital versé dans la région<sup>3</sup>. Par ailleurs, les fonds versés par la TDCDC permettront aussi à Phoenix Packaging de mettre davantage l'accent sur des initiatives et des pratiques durables sur le plan environnemental.

**TD Bank a obtenu la mention « Remarquable » à l'évaluation du rendement en vertu de la Community Reinvestment Act par l'Office of the Comptroller of the Currency en avril 2018.**

## Logement abordable

La TD s'est engagée à contribuer à résoudre le problème persistant du logement abordable aux États-Unis par des efforts d'investissement et de collaboration. En 2018 :

- La TD Charitable Foundation a fait don de 5,81 millions de dollars américains à des organisations qui s'efforcent d'accroître l'accès à un logement abordable dans des collectivités à revenu faible ou modeste aux États-Unis. L'une des subventions a été octroyée à la Local Initiatives Support Corporation (LISC), une organisation qui œuvre dans le secteur du logement abordable en fournissant du soutien technique et de la formation, en plus de combler des lacunes essentielles de partenaires locaux en matière d'accès aux capitaux. La subvention de la TD servira à lancer la LISC dans le Delaware tout en continuant de soutenir les initiatives de logement abordable en cours à Boston, Hartford, Jacksonville, New York, Newark, Philadelphie, Rhode Island et Washington D.C. Grâce à cette subvention, les partenaires locaux ont pu investir 138,5 millions de dollars américains, tirer parti de 805 millions de dollars américains et construire ou préserver 5 800 logements abordables dans nos neuf marchés partagés. La fondation a aussi fait don de 3,13 millions de dollars américains en 2018 à des organisations vouées à la restauration de logements abordables.
- Nous avons fourni des prêts et des services de développement communautaire aux entreprises qui construisent ou préservent les logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste. Nous avons offert près de 793 millions de dollars américains en prêts – ce qui représente une hausse importante par rapport aux 537 millions de dollars américains octroyés l'année précédente – pour soutenir la construction ou la préservation de plus de 9 000 logements abordables dans les collectivités que nous servons aux États-Unis.
- Nous investissons par l'intermédiaire de crédits d'impôt pour logements à loyer modique dans les collectivités défavorisées. Nous avons accru de façon significative notre investissement en crédits d'impôt pour logements à loyer modique, qui est passé à 327 millions de dollars américains comparativement à 275 millions de dollars américains en 2017, pour soutenir les nouveaux projets de construction et la restauration de logements abordables pour les familles, les personnes seules et les personnes âgées.

## Logement abordable aux États-Unis

Cible pour 2018	État	Résultat en 2018	Cible pour 2019
Offrir 25 subventions totalisant 2,5 M\$ US à des organisations vouées à la construction ou à la restauration de logements abordables		3,13 M\$ US	2,5 M\$ US

Atteinte Sur la bonne voie Non atteinte

<sup>3</sup> <https://www.prnewswire.com/news-releases/td-community-development-corporation-supports-expansion-of-phoenix-packaging-with-15-million-in-new-markets-tax-credits-300768037.html>

## 3.2

# Valeur économique

C'est en maintenant la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité que nous pouvons offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, payer nos fournisseurs, appuyer les PME locales, contribuer aux recettes publiques par l'intermédiaire des taxes et des impôts et verser des dividendes à nos actionnaires. Notre stratégie d'affaires consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place de solides filiales et en fournissant de la valeur aux clients, aux actionnaires et à la collectivité dans son ensemble.

### Soutien aux PME

Nous appuyons les PME, car elles sont des moteurs déterminants des économies locales et elles font partie intégrante de notre clientèle. En plus de leur offrir des prêts, nous leur proposons notamment des séminaires en matière de littératie financière et collaborons à des initiatives de microfinancement comme celles de Grameen America et d'Accion, tout en cherchant constamment des façons créatives d'aider les PME à croître et à prospérer.

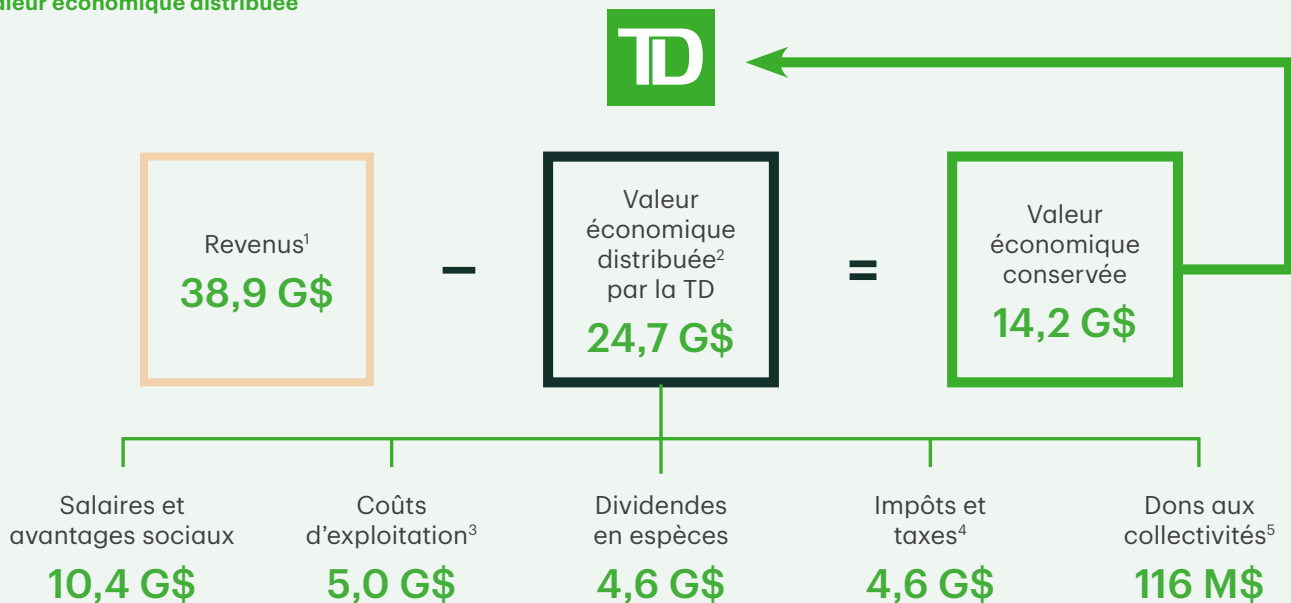
### Réalisations en 2018

#### Canada

- La TD a accordé aux PME clientes plus de 33 000 prêts et autres facilités de crédit totalisant plus de 2,2 milliards de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit, comparativement à 2 milliards de dollars en 2017.

- Nous avons amélioré nos politiques et procédures internes régissant la participation des PME au Programme de financement des petites entreprises du Canada, ce qui a entraîné une augmentation de 25,8% du nombre total de prêts accordés par rapport à l'année précédente. Depuis 2009, plus de 1,31 milliard de dollars de prêts aux PME ont été consentis dans le cadre de cet important programme.
- La TD est le partenaire officiel des grands rêves des PME depuis 2015. Notre programme actuel offre de l'espace publicitaire à des PME sur les plateformes médiatiques de la TD (imprimé, médias sociaux et numériques), ce qui leur permet de promouvoir leur marque et leurs produits, en plus de nous aider à démontrer notre engagement envers les PME. En 2018, neuf entreprises ont participé au programme. Nous avons aussi lancé la campagne De concert avec la TD, qui nous a permis de rassembler divers propriétaires de PME et d'organiser des groupes de discussion partout au Canada.
- Pendant le Mois de la PME au Canada, nous avons collaboré avec le *Financial Post* afin d'inviter les clients des Services bancaires aux PME aux événements de la série Conseils Grands rêves. L'événement de réseautage donnait aux clients l'occasion d'apprendre d'entrepreneurs canadiens prospères et de tisser des liens avec des propriétaires d'entreprise qui ont des valeurs en commun avec eux.
- Pour reconnaître les besoins distincts des PME, nous avons des responsables attirés du développement des affaires pour les femmes, les Autochtones et la communauté LGBTQ2+. Nous avons versé 35 millions de dollars en prêts à des entreprises LGBTQ2+ en 2018.

### Valeur économique distribuée



<sup>1</sup> Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, consultez la trousse d'information financière supplémentaire du T1 2019 de la TD.

<sup>2</sup> Valeur économique distribuée définie par la Global Reporting Initiative ([GRI 201 : Performance économique 2016](#)).

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

<sup>4</sup> Les impôts et taxes comprennent les charges sociales, les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital.

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



## 3.2

# Valeur économique

## États-Unis

- Nous avons accordé 42 130 prêts aux PME, nouveaux et renouvelés, totalisant 1,4 milliard de dollars américains. Afin de renforcer la capacité de nos clients propriétaires de PME à bien gérer leur entreprise et à la faire croître, nous avons tenu 484 séminaires d'éducation financière auxquels 5 762 propriétaires de PME ont participé. Les séminaires ont porté notamment sur l'élaboration d'un plan d'affaires, l'accès aux capitaux et l'analyse de la concurrence.
- Nous avons lancé [la demande de prêt en ligne pour les PME](#) qui demandent jusqu'à 100 000 \$ US. À présent, les propriétaires de PME peuvent présenter des demandes de prêt en tout temps à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un appareil mobile. Le processus de numérisation a permis à la TD de continuer d'offrir des taux d'intérêt concurrentiels et de prendre rapidement des décisions en matière d'octroi de prêts. De plus, ce programme nous a permis de renforcer nos efforts en vue de tisser des liens plus efficacement avec les collectivités à revenu faible ou modeste. En effet, le taux de présentation des demandes soumises par des PME situées dans des collectivités à revenu faible ou modeste est 2% supérieur à celui des demandes soumises en personne. L'engagement numérique représente une autre façon d'atteindre les collectivités défavorisées et il souligne nos efforts sur le plan de l'inclusion et de l'accès aux services numériques dans tous les secteurs de la société. Depuis le lancement de cette initiative, nous avons reçu 2 164 demandes de prêt pour un total de 82 millions de dollars américains, la demande moyenne étant de 38 000 \$ US. Globalement, notre processus décisionnel est 24 heures plus rapide, 17% des décisions sont prises le jour même et 56%, dans les deux jours. Compte tenu de l'engagement de la TD à l'égard de l'accessibilité, la demande de prêt en ligne est conforme à l'*Americans with Disabilities Act*.
- Nous soutenons Accion depuis 2002 par l'entremise de la TD Charitable Foundation. Accion est un réseau à but non lucratif qui fournit des prêts de microfinancement aux propriétaires des entreprises les plus petites (microentrepreneurs) aux États-Unis. Ces microentreprises ont tendance à être dirigées par des femmes ou des membres de minorités, comptent habituellement moins de cinq employés et affichent des besoins de capitaux allant de 500 \$ à 25 000 \$ US. En 2018, la TD a versé 300 000 \$ US au programme Maine to Miami Microlending and Financial Education d'Accion, qui fournira à plus de 5 000 propriétaires de PME de 13 États des conseils essentiels, des outils de développement des affaires ainsi que des prêts de capitaux s'élevant à 10 millions de dollars américains. En 2017, 44 propriétaires de PME ont reçu plus de 572 000 \$ US de capitaux, 48% des prêts étant versés à des membres de minorités, 53% à des immigrants et 23% à des entreprises dirigées par des femmes. Par ailleurs, 75% des clients d'Accion font partie de collectivités à revenu faible ou modeste. Le programme combine des prêts de capital avec des initiatives d'éducation financière et des rencontres individuelles pour permettre aux clients de lancer leur entreprise, de la faire croître et de la stabiliser.

## Étude de cas : Microfinancement pour les femmes entrepreneures

L'accès aux capitaux demeure l'un des principaux défis pour les PME, particulièrement quand des femmes ou des membres de minorités en sont les propriétaires. Par l'entremise de la TD Charitable Foundation, la TD a offert un soutien financier essentiel à **Grameen America**, un organisme de microfinancement à but non lucratif qui fournit des prêts à des femmes vivant dans la pauvreté. La clientèle de Grameen est constituée à 90% de femmes provenant de minorités qui vivent dans des ménages à revenu faible ou modeste.

La subvention initiale de 100 000 \$ US que la TD a versée à Grameen en 2017 a été renouvelée en 2018. À l'aide de ces fonds, Grameen et la TD aident les femmes à relever les défis de la pauvreté en créant des entreprises, en construisant leur identité financière et en générant un revenu familial supérieur, tout en transformant leur collectivité dans le processus.

Depuis 2017, Grameen a versé plus de 200 millions de dollars américains en microprêts à 36 728 membres de Boston, New York, Newark, Charlotte et Miami. À lui seul, le bureau de Grameen de New York a distribué plus de 165 millions de dollars américains en microprêts à plus de 28 000 femmes entrepreneures.

Les clientes de Grameen America ont ainsi vu leurs revenus annuels augmenter de plus de 1 500 \$ US, soit une hausse de 23% depuis 2016, et elles ont aussi amélioré leurs cotes de crédit et leurs économies annuelles. Grâce à un taux de remboursement des prêts constant de plus de 99%, Grameen a démontré disposer d'un modèle éprouvé en matière de durabilité à long terme.



Luz, une cliente de Grameen, dans son atelier de confection sur mesure.

## 3.3

# Approvisionnement responsable



## Coin des analystes

Code de conduite des fournisseurs  
Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels

La TD continue d'exercer son influence pour encourager l'adoption de pratiques éthiques, sociales et environnementales rigoureuses d'un bout à l'autre de sa chaîne d'approvisionnement. Ainsi, nous surveillons de façon diligente l'application des pratiques éthiques et durables de la part de nos fournisseurs. La gestion de la chaîne d'approvisionnement mondiale représente un défi toujours plus complexe, compte tenu d'un degré élevé de surveillance sur le plan réglementaire et sociétal. C'est pourquoi nous nous efforçons de gérer les risques liés aux tiers qui pourraient résulter de nos activités d'approvisionnement.

Nous nous assurons de pouvoir compter sur un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui partagent nos valeurs, respectent des pratiques responsables et offrent des biens et services de grande qualité.

Par exemple, nous nous attendons à ce que les politiques et pratiques de nos fournisseurs abordent les points suivants :

- Rendement en matière de responsabilité d'entreprise
- Pratiques et rendement en matière de santé et sécurité au travail
- Pratiques en ce qui concerne les droits de la personne et du travail, y compris les interdictions en matière de travail des enfants et de travail forcé
- Diversité et inclusion
- Code de conduite, d'éthique, de lutte contre le trafic d'influence et la corruption

### Réalisations en 2018

- Nous avons dépensé plus de 6,3 milliards de dollars en produits et services auprès de fournisseurs tiers, dont la vaste majorité est établie en Amérique du Nord.
- Nous avons souligné notre engagement à l'égard de l'environnement et de l'approvisionnement responsable en organisant le premier événement neutre en carbone du Groupe de la sélection stratégique de la TD : une rencontre de discussion ouverte de deux jours à laquelle presque 200 personnes ont participé. Nous avons travaillé avec un fournisseur tiers pour compenser les émissions de carbone générées par les participants dans le cadre des déplacements, de l'hébergement dans des hôtels et de l'utilisation des espaces pour l'événement.
- La TD a obtenu la cote « A- » dans le cadre du programme de chaîne d'approvisionnement de CDP.

### Dépenses d'approvisionnement de la TD en 2018



■ Services immobiliers : 11,7 %  
 ■ TI et communications : 23,7 %  
 ■ RH, déplacements et marketing : 13,6 %  
 ■ Services professionnels : 23,9 %  
 ■ Exploitation : 27,1 %

- En 2018, nous avons évalué 89 fournisseurs en fonction de notre Code de conduite des fournisseurs. Le nombre de fournisseurs évalués a diminué par rapport à 2017 en raison de changements à nos processus, qui ont généré une attention accrue à l'égard de fournisseurs qui n'avaient pas fait l'objet d'un examen par le passé. La Politique d'approvisionnement responsable a été éliminée, et les pratiques qu'elle contenait ont été intégrées à nos nouvelles Politique d'approvisionnement et Politique de gestion des risques liés aux tiers. Nous continuerons d'exiger l'application de pratiques d'approvisionnement responsable en ce qui concerne nos produits et services, grâce à l'adoption d'une approche améliorée qui est à présent totalement intégrée au processus d'approvisionnement stratégique. Nos fournisseurs sont tenus de respecter notre Code de conduite des fournisseurs, et nous veillons à son application au moyen de différents processus et vérifications.

### Nombre de fournisseurs qui ont révisé leurs propres politiques et procédures à la suite de notre sondage

Santé et sécurité	5
Éthique	3
Environnement	4
Droits de la personne et code du travail	7
Pourcentage des fournisseurs invités qui ont accepté de participer au sondage sur l'approvisionnement responsable (89 en tout) <sup>1</sup>	100%

<sup>1</sup> Le nombre de fournisseurs évalués a diminué par rapport à 2017 en raison de changements à nos processus et de l'accent mis sur les fournisseurs qui n'avaient pas fait l'objet d'un examen par le passé.

### Diversité des fournisseurs

Nous avons conçu notre Programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord pour promouvoir un milieu équitable et encourager l'inclusion des femmes, des minorités visibles, des Autochtones, de la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des anciens combattants et d'autres groupes minoritaires dans le processus de sélection des fournisseurs.

La TD est membre d'un groupe de huit organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord qui attestent que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité. De plus, la TD sensibilise ses propres employés pour faire connaître son Programme de diversité des fournisseurs.

En 2018 :

- La TD a été classée à nouveau parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité par DiversityInc. Elle a aussi reçu le prix Best of the Best du National Business Inclusion Consortium pour ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.
- Dans le but d'encourager la diversité au sein de nos réseaux de fournisseurs, depuis plusieurs années, nous menons des sondages auprès de certains de nos principaux fournisseurs en ce qui concerne les dépenses qu'ils engagent au sein de leur propre réseau de fournisseurs diversifiés. Ce rapport de deuxième niveau est très utile pour établir nos dépenses globales à ce chapitre, et nous montrons ainsi à nos principaux fournisseurs que la diversité est importante pour nous. Au cours des deux prochaines années, nous prévoyons mobiliser davantage de fournisseurs principaux afin de les encourager à participer au sondage et d'élargir la portée de notre rapport de deuxième niveau.

## 3.4

# Impôts et taxes

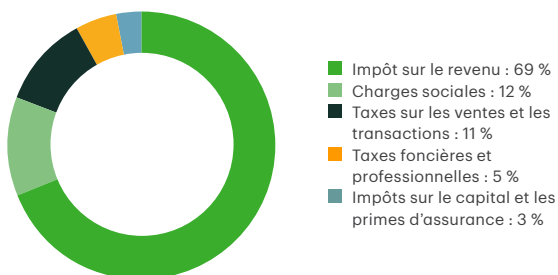
## Gouvernance fiscale

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

- Respecter toutes les lois et règles et tous les règlements fiscaux pertinents
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante des activités
- Payer les impôts et les taxes dans les territoires où nous exerçons nos activités, selon l'activité économique sous-jacente
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les transactions intragroupe du Groupe Banque TD entre les différents pays et territoires
- Gérer les risques fiscaux pour éviter les litiges inutiles
- Travailler de façon transparente et de concert avec les autorités fiscales appropriées
- Consulter les principaux cabinets juridiques et comptables pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité
- Travailler de façon proactive avec les décideurs et les administrations fiscales

La TD respecte les principes relatifs à l'établissement du prix de transfert et les exigences en matière de documents, conformément aux lois du pays dans chaque territoire où elle exerce ses activités, ainsi que les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE). La TD entretient des relations de travail transparentes avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et d'autres autorités fiscales et obtient souvent des décisions anticipées en matière d'impôt dans les cas d'incertitudes juridiques.

## Types de taxes et d'impôts payés par la TD en 2018



## Impôts et taxes que nous payons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que des diverses taxes et divers impôts payés dans le cadre de ses activités d'exploitation. La stratégie d'affaires de la TD s'articule autour de ses marchés principaux au Canada et aux États-Unis. En 2018, nous avons payé 99% de nos taxes et impôts dans ces pays. La TD est l'un des plus importants contribuables de l'impôt sur le revenu des sociétés au Canada.

## Impôts et taxes que nous percevons

La TD perçoit des impôts et des taxes au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Elle assume les coûts administratifs associés à cette tâche, car elle comprend les avantages que celle-ci présente pour l'économie en général. Les impôts et taxes que nous recueillons comprennent :

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

## À venir

Puisque la TD exerce ses activités principales dans deux pays seulement, le rapport de ses activités pays par pays n'est pas rendu public. Le premier rapport pays par pays de la TD a été déposé auprès de l'ARC avant le 31 octobre 2018. Étant donné que la collecte de renseignements et la méthodologie visant ce rapport sont relativement nouvelles, l'OCDE prévoit revoir les lignes directrices et les renseignements réglementés en 2020. Nous passerons en revue les renseignements à communiquer au public après que les lignes directrices de l'OCDE auront été révisées, en prêtant une attention particulière à la cohérence et à la clarté au sein de toutes les entités déclarantes.



## Coin des analystes

Impôts et taxes payés au Canada – Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2018 de la TD

Annexe : Données sur le rendement lié aux enjeux ESG

Taxes et impôts payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)	2018	2017	2016
Impôt sur le revenu	3 182	2 253	2 143
Charges sociales pour plus de 85 000 employés dans 16 pays	538	517	502
Taxes sur les ventes et les transactions	487	462	461
Impôts sur le capital et les primes d'assurance	148	136	169
Taxes foncières et professionnelles	237	202	203
<b>TOTAL</b>	<b>4 592</b>	<b>3 570</b>	<b>3 478</b>

## 3.5

# Expérience client

## Pourquoi est ce important pour la TD?

La stratégie d'expérience client de la TD est depuis longtemps un aspect qui lui permet de se différencier de la concurrence. Or, la technologie, l'innovation et l'accès généralisé à des options bancaires flexibles modifient de plus en plus les attentes traditionnelles en matière de service à la clientèle. Dans ce contexte d'évolution constante, les banques qui continueront de maintenir leur position de chef de file sur le plan du service à la clientèle surclasseront souvent leurs pairs pour ce qui est du rendement économique. Il est donc essentiel pour la TD de maintenir, voire d'améliorer, la qualité de son service à la clientèle légendaire<sup>1</sup>.

### Notre approche

La TD utilise l'indice d'expérience légendaire (IEL) pour mesurer l'expérience client et obtenir des renseignements afin d'améliorer cette expérience aux étapes marquantes dans la vie de ses clients. La TD investit des sommes importantes dans la recherche, les outils et plateformes numériques, l'intelligence artificielle (IA) ainsi que dans de nouvelles technologies et solutions en vue d'anticiper les besoins des clients et du marché. L'innovation au chapitre de la technologie numérique et de l'IA sera fort utile pour nous aider à créer et à offrir une nouvelle expérience bancaire personnalisée à nos clients dans l'ensemble des canaux, notamment les services bancaires en succursale ainsi que les services mobiles et numériques.

### Réalisations en 2018

#### Expérience client légendaire

En 2018, nous avons dépassé notre objectif IEL (voir le tableau). Grâce à une plateforme de premier plan, nous communiquons avec nos clients presque en temps réel pour leur demander leur rétroaction à propos de leur plus récente interaction avec la TD. En 2018, près de 1,2 million de clients en Amérique du Nord ont participé à ce programme de mesure par sondage. Les résultats de l'IEL sont communiqués en temps réel aux employés de la TD pour les aider à améliorer leur rendement, et la rétroaction des clients a une incidence directe sur leur rémunération variable.

Cible		Résultat en 2017	Résultat en 2018 (cible entre parenthèses)	État	Cible pour 2019
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	44,4 <sup>2</sup>	63,8 <sup>3</sup> (61,93)	●	64,23 <sup>4</sup>

● Atteinte   ● Sur la bonne voie   ○ Non atteinte

<sup>2</sup> Pour 2017, le résultat était de 44,4. Le calcul du résultat composé du Groupe Banque TD a été modifié pour tenir compte des Services bancaires aux entreprises TD et du changement de pondération du Réseau de succursales, TD Canada Trust. Par conséquent, les résultats ne peuvent pas être comparés à ceux des autres années.

<sup>3</sup> Pour 2018, le résultat composé du Groupe Banque TD tient compte des résultats du sondage IEL obtenus entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été lancé officiellement le 1<sup>er</sup> février 2018 pour Gestion de patrimoine TD, TD Assurance et les Services bancaires aux entreprises.

## Coin des analystes

- À nos clients
- Processus de résolution des problèmes
- Codes de conduite et engagements politiques
- Bureau de l'ombudsman
- Rapport annuel de l'ombudsman de la TD

### Aider nos employés à améliorer l'expérience client

Les employés de première ligne de la TD jouent un rôle crucial au moment d'offrir une expérience client légendaire et de renforcer la confiance financière des clients. C'est pourquoi nous continuons de tirer parti de la technologie afin d'offrir à nos employés les outils et la formation appropriés.

- En 2018, nous avons amélioré l'outil Découverte TD au Canada. Cet outil permet aux conseillers de recueillir de l'information et de comprendre les objectifs financiers de nos clients afin de leur offrir constamment des conseils plus personnalisés et plus pertinents de manière proactive qui les aideront à prendre leurs décisions financières avec plus d'assurance.
- L'Académie numérique, une bibliothèque de courtes démonstrations visuelles des fonctions mobiles et en ligne de la TD, continue de susciter un vif intérêt. Les employés de première ligne de la TD ont maintenant une meilleure compréhension de nos capacités numériques dans l'ensemble des canaux et ils peuvent mieux diriger nos clients vers le canal approprié. L'Académie a déjà dépassé les 2,7 millions de visionnements.
- En 2018, nous avons perfectionné le cadre Bon rapport coûts-avantages au Canada pour aider les clients à mieux comprendre la valeur des produits et services de la TD. Ce cadre aide les dirigeants des équipes de produits de la TD à concevoir et à évaluer l'innovation en matière de produits en mettant l'accent sur les caractéristiques et les avantages les plus utiles aux yeux des clients.

<sup>4</sup> En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie en 2018-2019, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Parmi les principales modifications, on retrouve le passage des sondages par téléphone aux sondages par courriel ainsi que des changements au chapitre de la pondération des éléments suivants du programme : Réseau de succursales, TDCT; Canal téléphonique, TDCT; Canaux numériques; Canaux numériques, Gestion de patrimoine TD; Services bancaires aux entreprises.

<sup>1</sup> Les banques chefs de file en matière de service à la clientèle surclassent leurs pairs selon le [rapport The US Banking Customer Experience Index, 2018 – How US Banks Earn Loyalty With The Quality Of Their Experience](#).

## 3.5

# Expérience client

## Résolution de problèmes

L'objectif de la TD en matière de service à la clientèle est d'être proactive et de prévenir les problèmes. Voilà pourquoi nous passons en revue les commentaires des clients et cherchons à apporter des améliorations qui permettront d'offrir une expérience client fluide. Toutefois, lorsque des problèmes se présentent, les clients peuvent faire appel à notre processus de résolution des plaintes, qui est conçu pour faire en sorte que les employés de première ligne puissent les régler. Cette année, la TD a mis au point de la formation et des ressources supplémentaires pour mieux outiller les employés de première ligne en vue de répondre aux préoccupations des clients de manière empathique et efficace.

Les clients peuvent choisir d'utiliser le programme de rétroaction en boucle fermée (lancé dans le cadre du processus IEL de l'an dernier) pour communiquer rapidement avec les gestionnaires. La rétroaction en boucle fermée permet à un client ayant vécu une mauvaise expérience de demander un appel de suivi quand il remplit un sondage sur l'IEL. Un gestionnaire de première ligne ou un membre de l'équipe de rétroaction en boucle fermée en est alors informé, et il communique avec le client pour discuter de la situation. En 2018, près de 18 000 demandes de rétroaction en boucle fermée ont été faites. La rétroaction que nous donnons aux clients nous offre des occasions uniques de répondre à leurs préoccupations et de comprendre comment nous pouvons nous améliorer. En fermant la boucle, nos employés obtiennent des renseignements importants, comme les causes profondes et les mesures prises, qui sont ensuite communiqués aux experts en amélioration des processus de la TD.

Si un problème est complexe ou si le client n'a pas l'impression que la situation est résolue, la préoccupation peut être transmise aux spécialistes en résolution de problèmes chevronnés de l'équipe Relations avec les clients de la TD au Canada. Cette année, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées compte tenu, d'une part, de l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées et, d'autre part, de l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes.

Si la préoccupation d'un client n'est toujours pas résolue, il peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman (Canada) ou le Chairman's Service Center (États-Unis). Le Bureau de l'ombudsman de la TD constitue la troisième étape du processus de résolution des plaintes au Canada. Les clients peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman par écrit après avoir franchi les deux premières étapes du processus, c'est-à-dire celles de communication initiale et de transmission à un niveau supérieur. Aux États-Unis, le Chairman's Service Center reçoit les plaintes des clients directement.

- Au Canada, le nombre de plaintes déposées au Bureau de l'ombudsman a diminué de 1% par rapport à l'an dernier. Cette diminution confirme que nous continuons de régler les problèmes plus tôt pendant le processus de transmission à un niveau supérieur. Le Bureau de l'ombudsman se trouve dans une position privilégiée qui lui donne accès à une énorme quantité de données grâce auxquelles nous pouvons atténuer les risques et améliorer les processus visant les clients de nos différents secteurs d'activité. Le Bureau joue aussi un rôle essentiel au moment de répondre aux plaintes des clients. En 2018, les trois principaux motifs de plainte concernaient les erreurs, les niveaux de service ou retards et les décisions.
- En 2018, il y a eu une augmentation de 156% du nombre de plaintes transmises au Chairman's Service Center. Comme il est mentionné ci-dessus, les clients américains ont un accès direct à cette entité, alors que le Bureau de l'Ombudsman (Canada) reçoit uniquement les plaintes qui ont été transmises à un niveau supérieur. Le Chairman's Service Center traite donc habituellement un nombre plus élevé de plaintes, ce qui met en évidence notre décision consciente de comprendre quels sont les irritants des clients. Nous voulions connaître de première main les défis auxquels nos clients font face, c'est pourquoi nous avons ouvert plusieurs portes nous permettant de recevoir les plaintes et d'y répondre. En 2018, nous avons apporté des améliorations importantes à la procédure de règlement des plaintes aux États-Unis en élargissant notre processus de réception des plaintes sur les médias sociaux, afin d'obtenir les commentaires de clients provenant d'autres médias et secteurs d'activité. Nous avons aussi commencé à réaliser le sondage sur l'IEL par courriel afin de donner l'occasion à nos clients d'exprimer leur insatisfaction. Les clients envoient ces sondages directement à l'équipe du Chairman's Service Center, qui trie les plaintes, les règle et en assure le suivi. Les principaux motifs de plainte concernant nos interactions en succursale et au téléphone étaient le service à la clientèle, la connaissance des produits et les frais.

## 3.5

# Expérience client

## Résolution des problèmes des clients

Canada	2018	2017	2016
Nombre de problèmes transférés à l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels	13 103 <sup>1</sup>	9 630	7 723
Nombre de clients qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman de la TD	3 846	4 245	4 331
Nombre de plaintes nécessitant une enquête du Bureau de l'ombudsman de la TD	774	779	749
Pourcentage de problèmes réglés par l'ombudsman de la TD dans les 90 jours (cible : 90%)	100%	97%	95%
Problèmes examinés par l'OSBI <sup>2</sup> et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	177	187	176
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	22 818 <sup>1</sup>	8 927	8 622
Pourcentage des problèmes transférés à un niveau supérieur qui ont été réglés par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 98%)	98%	98%	98%

<sup>1</sup> Cette année, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées compte tenu, d'une part, de l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées et, d'autre part, de l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes.

<sup>2</sup> Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

### Renforcer notre service à la clientèle légendaire en réalisant d'importants investissements technologiques

La TD offre un service légendaire aux clients en appliquant une stratégie omnicanal : Réseau de succursales, Canal téléphonique, Canaux numériques. Toutefois, comme les interactions avec nos clients sont de plus en plus numériques, notre technologie est un aspect crucial de l'expérience client. La prestation d'un service à la clientèle légendaire dépend de la technologie sur laquelle repose l'interface numérique. Les clients s'attendent à accéder à leurs comptes par voie numérique en toute sécurité et en tout temps, n'importe où.

Les investissements de la TD dans n'importe quel domaine, qu'il s'agisse de technologie ou de capital humain, visent à améliorer constamment l'expérience client. En effet, nos investissements sont orientés vers la compréhension des répercussions réelles des problèmes technologiques sur nos clients, tout en leur offrant l'expérience à laquelle ils s'attendent. Notre technologie doit suivre le rythme de la demande associée à un volume d'opérations numériques en hausse, à une accélération au chapitre des modifications et des améliorations fonctionnelles, et à la nécessité de faire notre part pour protéger nos clients contre les cybermenaces, qui évoluent constamment.

Afin de favoriser l'atteinte de ces objectifs, nous continuons de faire des investissements technologiques pour mieux surveiller nos applications, de manière à repérer et à résoudre ou atténuer les problèmes le plus rapidement possible. Les investissements en technologie que nous avons réalisés au cours de la dernière année ont déjà entraîné une amélioration marquée du rendement de nos plateformes. Nous avons aussi investi dans notre architecture de systèmes et dans nos fonctions de résilience, qui nous permettent d'améliorer notre capacité, notamment de surveillance en temps réel, et nous avons ainsi amélioré nos résultats en matière d'efficacité et de résilience.

Les défis sur le plan technologique font partie intégrante de notre réalité actuelle. À la TD, nous nous engageons à faire de notre mieux – au moyen d'investissements liés aux capitaux, aux personnes et aux systèmes – pour garantir l'intégrité de la technologie de laquelle nos clients dépendent.

**Défi :** Les entreprises qui utilisent la technologie dans le cadre de leur exploitation sont susceptibles d'éprouver des problèmes techniques pouvant interrompre l'accès des clients aux produits et services. À titre de grande institution financière qui met toujours davantage l'accent sur l'expérience numérique, la TD doit s'assurer que ses plateformes technologiques peuvent gérer une hausse de la demande.

**Réponse :** La TD a des systèmes pour surveiller et gérer ses plateformes technologiques afin d'en assurer la stabilité et la résilience. Nous continuons de faire des investissements importants pour améliorer ces systèmes en fonction d'innovations technologiques, des pratiques gagnantes du secteur et des leçons tirées des défis relevés par la TD et par d'autres entreprises en matière d'infrastructure technologique.

## 3.5

# Expérience client

## Innovation numérique : Bâtir la banque de l'avenir

- La TD est un chef de file du numérique en Amérique du Nord. En effet, nous comptons plus de 12,5 millions de clients actifs des services numériques, et nous avons récemment dépassé la barre des 7,5 millions de clients actifs des services mobiles.
- L'appli TD occupe le premier rang des applications spécialisées dans les services bancaires de détail<sup>1</sup> au Canada, avec plus de 4 millions d'utilisateurs actifs, et la TD est considérée comme un chef de file des services bancaires mobiles, car elle compte le plus grand nombre de visiteurs uniques utilisant les services mobiles dans la catégorie des services bancaires.

En 2018, nous avons continué d'investir dans des plateformes numériques pour offrir une expérience client exceptionnelle et susciter des niveaux d'engagement élevés auprès de nos clients au moyen des initiatives ci-dessous.

- Nous avons annoncé le nom des premiers participants au programme de **soutien à l'obtention de brevets pour les entreprises en démarrage**. La TD est la première banque en Amérique du Nord à offrir un programme qui n'est pas fondé sur une participation et qui sert à soutenir en particulier le processus rigoureux de demande de brevets au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Ce programme, qui s'intègre dans le programme de la TD relatif aux brevets, doté d'un budget de 4 millions de dollars, aide de nouvelles entreprises prometteuses à obtenir des brevets pour protéger leurs idées novatrices. Le programme de soutien à l'obtention de brevets pour les entreprises en démarrage peut contribuer à stimuler l'innovation au Canada et à l'étranger en favorisant la création locale de nouvelles entreprises du secteur technologique pour les générations à venir. Les brevets sont associés à la création d'emplois, à l'innovation et à l'accès aux capitaux<sup>2</sup>.
- Nous nous sommes associés à **Hydrogen**, un chef de file reconnu dans le secteur de la conception de plateformes de technologie financière. À présent, nous offrons à nos clients la possibilité de créer de façon indépendante des plans financiers et des portefeuilles de placement, tous parfaitement intégrés à un compte de courtage en ligne, grâce à l'outil AppuiObjectifs<sup>MC</sup> Placements directs TD.
- Nous avons lancé le premier robot conversationnel propulsé par l'IA de la TD, **Clari**. Clari peut répondre rapidement à beaucoup de questions bancaires fréquentes et fournir des renseignements sur les comptes du client et l'historique des opérations, en tout temps, pour offrir une expérience client améliorée et aider à réduire le volume d'appels.
- **EmpreinteVocale TD**, lancé l'an dernier aux États-Unis, est arrivé sur le marché canadien en 2018. Ce système permet aux clients de confirmer leur identité avec le son de leur voix. EmpreinteVocale TD a été bien reçu dans les deux pays et compte plus de 2,4 millions d'utilisateurs en Amérique du Nord.
- Nous avons approfondi notre relation actuelle en matière de technologie bancaire avec **Flybits**. Au Canada, Flybits est derrière plusieurs des améliorations les plus populaires au chapitre de l'expérience client numérique dans l'appli TD, dont l'appli de conciergerie mobile TD et moi. Aux termes de l'entente élargie, Flybits aidera la TD à augmenter le nombre d'interactions contextuelles avec ses clients, notamment au moyen d'offres, de conseils et d'information pertinente en fonction de la proximité pendant les déplacements de l'utilisateur au Canada et, dans le futur, aux États-Unis.

## Étude de cas : L'acquisition de Layer 6 Inc. fait de la TD un chef de file dans le secteur de l'IA

La TD a acquis [Layer 6 Inc.](#), une entreprise d'IA de renommée mondiale établie à Toronto. Layer 6 a déjà laissé sa marque en tant que leader d'opinion mondiale et pionnière de la création d'expériences réactives et personnalisées, en temps réel, pour le secteur des services financiers, et elle a été la toute première entreprise à remporter le concours RecSys deux années de suite, en 2017 et 2018. Layer 6 permet à la TD de déployer des solutions avancées d'apprentissage profond et d'apprentissage machine à l'aide de son moteur de prévisions de données basé sur l'IA. Layer 6 intègre des capacités d'IA à notre écosystème numérique, technologique et de données pour accélérer notre transformation et nous permettre d'avoir des interactions plus personnalisées avec nos clients, en temps opportun. Selon la TD, la contribution de Layer 6 nous permettra surtout de mieux connaître nos clients à l'aide des données et de leur fournir des services et une expérience vraiment personnalisés. À l'avenir, on prévoit que les efforts de Layer 6 auront des répercussions profondes dans beaucoup de secteurs, dont la détection de la fraude et les tâches liées aux marchés des capitaux. Layer 6 emploie ses techniques avancées d'apprentissage machine pour aider des entreprises qui élaborent une vaste gamme d'applications dans le secteur de la santé, y compris en matière de détection précoce du diabète, à l'aide de données canadiennes sur la santé.

- Nous avons élargi notre collaboration avec la Rotman School of Management de l'Université de Toronto pour financer l'exploration d'applications dans le secteur des données et de l'analyse pensées pour la vraie vie, grâce à l'ouverture du **Laboratoire de gestion en données et analyses TD**. Ce financement aidera le Canada à créer un bassin diversifié de talents dans ce secteur, en plus de perpétuer la tradition de la TD qui consiste à jeter des ponts entre le secteur de la technologie financière et des établissements d'enseignement de pointe.

<sup>1</sup> La TD s'est classée au premier rang selon le rapport 2018 d'App Annie, qui mesure le nombre mensuel d'utilisateurs actifs, les téléchargements, le nombre moyen de sessions par utilisateur, le taux d'ouverture de l'application, la note moyenne d'évaluation et la durée moyenne de consultation sur un téléphone intelligent pour le mois d'août 2018 parmi les plus grandes applications bancaires de détail en fonction du temps passé sur les appareils Android.

<sup>2</sup> [Hinton et al., 2017, Issues in Bringing Canadian Fintech to the International Stage. Mémoire en matière de politiques n° 111 \(juin\).](#)

## 3.6

# Responsabilité relative aux produits et services

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

En tant que banque, nous offrons à nos clients une vaste gamme d'options tout en adoptant des pratiques de vente responsables : ils peuvent ainsi faire leurs choix avec assurance tout en sachant que la TD veille à leur sécurité financière à long terme. Les parties prenantes s'attendent de plus en plus à ce que la TD tienne compte des conséquences environnementales, sociales et économiques de ses produits et services, et elles choisissent d'investir dans notre entreprise, de travailler pour nous ou de faire affaire avec nous à la lumière de nos efforts et progrès.

### Notre approche

La TD applique la Politique sur l'approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires (ANPNA), qui est approuvée par le chef de la gestion des risques. Cette politique définit des pratiques standards pour favoriser l'application de processus d'approbation uniformes à l'égard des nouveaux produits, services et affaires dans l'ensemble de la TD. La politique repose sur les processus des secteurs d'exploitation qui tiennent compte des aspects et risques pertinents associés à un nouveau produit, y compris le risque lié à la conduite de l'entreprise et le risque d'atteinte à la réputation (p. ex., en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle). La TD conçoit ses produits et services en tenant compte des commentaires de ses clients et parties prenantes, afin de répondre aux besoins financiers de ses clients. De plus, la TD considère que la responsabilité relative aux produits et services est partagée par les équipes Conformité, Marketing, Produits, Distribution et Responsabilité sociale.

### Réalisations en 2018

#### Informers nos clients en utilisant un langage et des communications clairs

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

Au Canada, nous avons poursuivi notre parcours d'adoption d'un langage clair en 2018 en appliquant ces principes à nos principaux documents relatifs au crédit garanti par des biens immobiliers. En outre, nous avons entamé la mise à jour des documents relatifs aux comptes de dépôt personnels, dont l'achèvement est prévu en 2020. Nous mettrons à l'essai les nouveaux documents auprès de nos clients et employés afin de perfectionner davantage notre approche relative à l'adoption d'un langage clair.



## Coin des analystes

À nos clients

Codes de conduite et engagements politiques

Comprendre la vente liée

### Nos pratiques de vente responsables

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

- Tous nos secteurs d'activité peuvent compter sur des mesures de vérification et de protection qui favorisent le respect des valeurs et des pratiques de vente de notre entreprise.
- Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des différents produits, les politiques « Connaissez votre client » et le respect des exigences réglementaires.
- Les représentants des ventes qui travaillent en succursale et au téléphone sont formés pour utiliser des outils en ligne pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils incitent les employés à poser aux clients les bonnes questions pour déterminer leurs besoins financiers et suggérer des solutions pertinentes.

Nous nous efforçons continuellement de mériter la confiance de nos clients, et nous sommes fiers des quelque 85 000 employés de la TD qui viennent au travail chaque jour pour offrir à nos clients un service fondé sur l'excellence et l'intégrité. À la suite de la couverture médiatique sur nos pratiques de vente en 2017, nous avons mené notre propre examen et avons conclu que les employés qui agissent de manière contraire à l'éthique en vue d'atteindre des résultats d'affaires ne constituent pas un problème répandu. Nous avons tout de même continué d'améliorer nos processus et de renforcer nos contrôles et politiques internes.

- Nous continuons d'améliorer nos techniques, nos contrôles et notre capacité de surveillance des ventes, et nous continuons à prendre les mesures appropriées pour traiter les problèmes avec les employés et les clients et réaliser les enquêtes nécessaires. En 2018, nous avons créé le Centre d'excellence, Risques liés à la conduite des activités et Pratiques de vente pour aider nos employés à atteindre leurs résultats d'affaires en faisant preuve d'intégrité. Nous avons également renforcé davantage nos mesures de vérification et de protection, et en avons créé de nouvelles, dans le respect des valeurs et des pratiques de la TD.
- En 2018, le conseil d'administration a reçu des rapports réguliers de son comité de gouvernance quant à la surveillance que le comité a assurée relativement au programme de gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise. Le comité de gouvernance a aussi reçu des mises à jour du chef de la conformité de la TD à propos de l'état et de l'efficacité de ce programme.

Nous mettons toujours de l'avant notre message de leadership en matière d'intégrité et du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, qui souligne notre détermination à agir de façon éthique et intègre. Nous continuons d'examiner et d'améliorer notre cadre de gestion du rendement afin que nos employés soient reconnus et récompensés pour avoir agi dans l'intérêt de nos clients. Enfin, nous prenons très au sérieux les problèmes ou les préoccupations soulevés par nos employés, ou à leur sujet, et nous traitons rapidement les préoccupations portées à notre attention au moyen des canaux de communication que nous avons mis en place.



## 3.6

# Responsabilité relative aux produits et services

## Inciter nos clients à épargner

La TD offre de nombreuses ressources pour permettre à ses clients d'épargner. Nous reconnaissons que l'épargne est essentielle au bien-être de nos clients à long terme, et nous leur offrons différentes options au moyen de produits et d'arrangements visant à les inciter à se constituer un pécule.

- Nous offrons de multiples options conçues pour aider les clients à atteindre leurs objectifs plus rapidement. Par exemple, SimpliÉpargnes permet aux clients de mettre de l'argent de côté chaque fois qu'ils utilisent leur carte de débit. En 2018, les clients de TD Canada Trust ont épargné 4,5 milliards de dollars grâce à nos programmes d'épargne automatisée, une hausse par rapport aux 4,3 milliards de dollars de l'année précédente.
- Nous encourageons également nos clients à épargner pour les études de leurs enfants au moyen de différents produits et arrangements, compte tenu de la hausse des droits de scolarité. Le Bon d'études canadien (BEC) est une incitation à l'épargne en vue des études futures d'un enfant qui prend la forme d'une subvention gouvernementale. En 2018, nous avons rendu possible le versement de 17,7 millions de dollars en BEC, soit une hausse par rapport aux 15,8 millions de dollars versés l'année précédente. Par ailleurs, depuis 2015, nous collaborons avec ÉducAVENIR, un organisme à but non lucratif qui aide les familles canadiennes à faible revenu admissibles à accéder à l'aide financière aux études au moyen de régimes d'épargne du gouvernement.

## Aider les clients éprouvant des difficultés financières

Des difficultés financières peuvent frapper nos clients en tout temps par suite de turbulences économiques, d'une maladie ou d'un événement imprévu. De plus, la croissance de la volatilité des revenus en Amérique du Nord a des effets négatifs sur la planification financière, l'épargne et la santé financière globale<sup>1</sup>. La TD s'efforce d'offrir une expérience légendaire à tous ses clients, y compris à ceux qui éprouvent des difficultés financières. Pour aider nos clients à faire face à l'incertitude et aux difficultés financières, nous les encourageons à nous parler dès que possible pour que nous puissions réagir promptement et de manière empathique. Nous offrons des solutions de crédit et de remboursement qui

aident notre clientèle de particuliers et de PME à éviter d'autres moyens de financement qui sont souvent plus coûteux. Ces mesures nous permettent d'aider nos clients qui éprouvent des difficultés financières tout en préservant notre relation avec eux et en évitant des pertes potentielles. En 2018, nous avons aidé des clients éprouvant des problèmes en matière de paiements et d'actifs immobiliers en difficulté.

- Au Canada, nous avons aidé à restructurer des prêts totalisant 78 millions de dollars, ce qui a permis d'alléger les versements de 17 639 clients.
- Aux États-Unis, nous avons restructuré des actifs immobiliers en difficulté de 169,5 millions de dollars américains, ce qui a aidé 1 213 clients.



### Coin des analystes

Services bancaires écologiques  
Produits verts 2018

## Offrir des services bancaires à caractère écologique et social

Les clients sont d'avis que la protection de l'environnement favorise la croissance économique<sup>2</sup>, au lieu de la freiner, et ils sont de plus en plus intéressés par des services bancaires écologiques. Afin de répondre à cette demande, nous avons créé une gamme de produits et services financiers écologiques dans le cadre de nos offres aux clients des Services bancaires de détail et des Services bancaires aux PME. Ces produits, offerts dans nos différents secteurs d'activité, comprennent nos services bancaires sans papier ainsi que des rabais sur l'assurance pour les véhicules hybrides et électriques. De plus, nous explorons des options de produits à caractère social pour atteindre nos objectifs de développement durable et élargir notre offre de produits socialement responsables. De plus amples renseignements sont fournis dans la section Environnement du présent rapport.

	2018	2017	2016
<b>Services bancaires sans papier</b>			
Comptes avec relevés en ligne, en millions de comptes	12,1	11,5	10,4
Envois évités de relevés papier, en millions de relevés	136,0	112,3	97,8
Envois évités de documents papier (Gestion de patrimoine TD), en millions de documents <sup>3</sup>	45,9	33,1	31,5
<b>Assurance pour véhicules hybrides et électriques</b>			
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques	25 068	20 620	17 777
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD, en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> <sup>4</sup>	18 569	10 819	7 268

<sup>1</sup> Rapport des Services économiques TD (Canada); Pew Charitable Trusts (États-Unis) : <https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/issue-briefs/2017/03/how-income-volatility-interacts-with-american-families-financial-security>.

<sup>2</sup> Environics Research Group, 2018. *Canadian Environmental Barometer*.

<sup>3</sup> Les données des exercices financiers 2017 et 2016 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

<sup>4</sup> Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

## 3.7

# Diversité et inclusion

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, la diversité et l'inclusion sont une priorité stratégique depuis plus de 10 ans. Les entreprises qui ont intégré la diversité et l'inclusion favorisent l'innovation et la créativité, élargissent leur bassin de talents, augmentent le niveau de satisfaction de leurs employés et obtiennent de meilleurs résultats financiers que leurs homologues<sup>1</sup>.

### Notre approche

Nous avons intégré la diversité et l'inclusion dans tous les aspects de l'entreprise, de nos pratiques en milieu de travail à nos relations avec les clients, en passant par l'engagement dans nos collectivités, afin de créer une banque inclusive qui reflète les collectivités diversifiées que nous servons.

En 2005, nous avons formé le Conseil de la diversité et de l'inclusion de la direction (CDID) et lui avons confié le mandat d'établir la stratégie de la TD en matière de diversité et d'inclusion, et de superviser les progrès dans ce domaine. D'ailleurs, le Conseil, qui examine les plans et les objectifs tous les trois ans, a terminé en 2017 le cycle d'établissement et de planification des objectifs pour 2018-2020 – il a notamment ajouté le leadership et l'inclusion à ses priorités. Il s'engage à trouver des moyens créatifs de promouvoir la diversité et d'intégrer l'inclusion à la culture et à l'infrastructure de l'entreprise en offrant à tous les employés un travail qui compte vraiment, des occasions au-delà de leurs attentes et un leadership inspirant.

### Bâtir une entreprise diversifiée et inclusive

Nous avons élaboré une stratégie de leadership inclusif afin de renforcer la valeur de l'inclusion et d'enseigner à nos gestionnaires des stratégies concrètes pour atteindre le plein engagement et potentiel d'équipes diversifiées, et pour réduire les conséquences néfastes qu'ont les préjugés non intentionnels. Nous avons lancé un programme de formation sur le leadership inclusif pour aider nos gestionnaires de personnel à reconnaître les préjugés et les comportements non inclusifs. Depuis 2017, plus de 1 900 gestionnaires de personnel en Amérique du Nord ont suivi ce programme. Nous avons également créé un guide de ressources sur le leadership inclusif pour aider les spécialistes de l'apprentissage et du perfectionnement à intégrer un message axé sur l'inclusion et la diversité à la formation adaptée aux unités et à compléter notre formation commune. Les directeurs de succursale de la TD au Canada suivent le programme « Agir en propriétaire de ma succursale », dans le cadre duquel ils apprennent des principes de leadership inclusif.



## Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Notre engagement à l'égard de la diversité

Gouvernance de la diversité

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

La TD et les communautés autochtones du Canada

La participation à des événements et à des réseaux pour les employés continue d'augmenter. En effet, plus de 1 000 employés ont pris part aux événements et aux activités dans le cadre du Mois national de l'histoire autochtone. La TD a commandité 95 festivals de la Fierté et plus de 190 initiatives communautaires LGBTQ2+ partout en Amérique du Nord. Plus de 3 000 employés qui appuient l'inclusion de la communauté LGBTQ2+ sont membres de groupes-ressources LGBTQ2+ de la TD.

### Voici des exemples de nos quelque 50 réseaux

Minorités en position de leadership	Programme de mentorat du Comité des femmes dirigeantes
Dirigeants latino-américains	Les mamans et les papas qui travaillent
Réseau des employés de la communauté coréenne de la TD	Une fierté qui s'exprime : une communauté pour les collègues LGBTQ2+ et leurs alliés
Réseau des parents d'enfants handicapés	Réseau des anciens combattants, États-Unis
Dirigeants afro-américains et caraïbéens	Cercle d'employés autochtones
Réseau des employés noirs	AccèsHabiliter : un réseau pour les collègues handicapés et leurs alliés

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/organizations/our-insights/why-diversity-matters>; <https://www.catalyst.org/knowledge/why-diversity-and-inclusion-matter>

## 3.7

# Diversité et inclusion

## Soutenir la communauté LGBTQ2+

- En 2018, nous avons élargi la portée de notre stratégie à la communauté LGBTQ2+ afin de reconnaître et d'inclure la diversité sexuelle et de genre, mais aussi pour marquer le fait que la manière dont les membres de cette communauté se décrivent évolue.
- Pour donner à nos employés les outils nécessaires à la prestation d'un service véritablement légendaire à l'ensemble de nos clients et de nos employés, y compris aux transgenres et aux personnes non binaires, nous avons donné, en 2018, la formation « Termes et concepts liés à l'identité de genre » à environ 800 de nos employés au Canada.
- Nous offrons en outre une gamme de programmes et d'initiatives de perfectionnement comme les panels de dirigeants LGBTQ2+, des exposés de leaders éclairés, des activités de mentorat ainsi que des programmes de perfectionnement externes et internes destinés aux dirigeants et aux cadres LGBTQ2+ émergents.
- TD, Compagnie d'assurance-vie offre une protection aux demandeurs séropositifs. En 2018, nous avons été les premiers à accorder une assurance vie à un demandeur séropositif.

## Sur la voie de l'égalité des sexes

La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales et des priorités stratégiques de notre entreprise. Nous avons pour but d'offrir un environnement de travail où chaque employé a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Dans l'esprit de ces valeurs fondamentales, nous nous engageons à offrir une rémunération et des occasions de carrière équitables à tous les employés tout en continuant de travailler à combattre les facteurs clés qui contribuent à l'écart de rémunération entre les genres.

- Pour ce qui est de la rémunération, nous disposons de structures et de programmes complets et bien établis qui sont neutres de genre et conçus pour assurer des occasions similaires aux employés occupant le même poste, ce qui assure un traitement juste et équitable à l'interne. En 2018, nous avons travaillé avec un tiers pour effectuer une analyse statistique détaillée sur la rémunération et, ainsi, évaluer les différences potentielles des résultats obtenus selon le genre. Cet examen a révélé que, lorsqu'il était question de salaire de base et de rémunération globale, les femmes gagnaient plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les hommes; l'étude ayant été ajustée selon les niveaux de poste, l'emplacement géographique et les postes. Nous continuons de surveiller nos programmes pour nous assurer qu'ils sont neutres de genre.
- Nous avons revu la stratégie de notre Comité des femmes dirigeantes (CFD) afin d'augmenter durablement le nombre de femmes de toutes les communautés et de tous les horizons, d'amener tous les employés – hommes et femmes – à favoriser la création de milieux de travail inclusifs pour éliminer les inégalités entre les sexes, et de mener les efforts déployés en ce sens. La communauté des femmes dirigeantes dans Connections, notre plateforme de médias sociaux interne, compte quelque 16 000 membres, et nous avons 20 sections du Comité des femmes dirigeantes en Amérique du Nord. Au Canada, nous souhaitons atteindre une représentation des femmes de 40% dans les postes de direction d'ici 2020.

## Mentorat

Le programme de mentorat de la TD réunit des dirigeants et des employés de divers horizons et qui en sont à divers stades de leur carrière pour qu'elles échangent de l'information, des connaissances et des expériences. Le programme compte déjà 1 600 participants et il contribuera au renforcement du leadership à tous les échelons.

## Soutenir les communautés autochtones au Canada

En 2018, afin d'appuyer nos stratégies d'affaires et d'acquisition de talents, nous avons lancé le Centre de ressources autochtones dans le cadre de notre stratégie globale qui vise à promouvoir la création d'un environnement inclusif et à sensibiliser les gens à l'histoire et à la culture autochtones. Cette toute nouvelle plateforme numérique est la ressource pour s'informer sur la culture et les peuples autochtones, les célébrer, tisser des liens et favoriser un engagement actif dans les communautés autochtones. C'est aussi là qu'est publiée la série de vidéos « Être Autochtone », dans lesquelles des employés autochtones racontent leur histoire et expliquent ce que signifie pour eux la réconciliation.

## Créer un bassin de dirigeants issus des minorités

L'an dernier, nous avons lancé le programme pilote de mentorat À chacun son mentor, lequel vise à appuyer les employés de la TD qui sont issus de minorités à atteindre leurs objectifs de carrière et à étendre leur réseau. Dès le départ, le programme a été une réussite : 150 employés s'y sont inscrits. La cohorte de 2018 comptait plus de 250 participants, et le programme a été offert dans tous les bureaux de la TD en Amérique du Nord. Aujourd'hui, dans l'ensemble de la TD, ce sont plus de 500 employés issus de minorités et travaillant dans différentes régions et différents secteurs d'activité qui participent au programme.

## Bâtir une entreprise axée sur le soutien et l'inclusion

En 2017, nous avons mis à l'essai un programme d'embauche avec Specialisterne Canada, une organisation qui collabore avec des employeurs pour trouver des emplois valorisants à des personnes talentueuses neurodivergentes. Le programme comprend un volet de soutien à l'intégration destiné aux nouveaux employés et gestionnaires de personnel ainsi qu'à leur équipe. En 2018, nous avons étendu ce programme pilote à plusieurs autres secteurs d'activité. Jusqu'à maintenant, nous avons ainsi recruté 30 employés de talent, dont la plupart travaillent dans des secteurs liés aux risques, aux produits de crédit et aux marchés complexes. Nous entendons d'ailleurs offrir le programme partout en Amérique du Nord.

## 3.7

# Diversité et inclusion

Diversité de l'effectif à la TD (%)					
<b>À l'échelle mondiale<sup>1</sup></b>			<b>2018</b>	2017	2016
<b>Femmes</b>	Au sein du conseil d'administration (% d'administratrices)		<b>36%</b>	36%	36%
	Dans l'ensemble		✓ <b>57,9%</b>	✓ 58,6%	
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>		✓ <b>36,1%</b>	✓ 37,3%	
<b>Canada<sup>3</sup></b>		<b>Disponibilité de la main-d'œuvre<sup>4</sup></b>	<b>2018</b>	2017	2016
<b>Minorités visibles<sup>5</sup></b>	Dans l'ensemble	25,1%	✓ <b>30,7%</b>	✓ 28,2 %	✓ 29,1 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>		✓ <b>16,3%</b>	✓ 14,5 %	✓ 14,7 %
<b>Autochtones<sup>5</sup></b>	Dans l'ensemble	2,0%	✓ <b>1,3%</b>	✓ 1,2 %	✓ 1,3 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>		<b>1,1%</b>	1,4%	1,7%
<b>Personnes handicapées<sup>5</sup></b>	Dans l'ensemble	5,6%	✓ <b>6,6%</b>	✓ 5,7 %	✓ 5,9 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>		<b>5,9%</b>	4,9%	5,0%
<b>États-Unis<sup>6</sup></b>		<b>Disponibilité de la main-d'œuvre<sup>7</sup></b>	<b>2018</b>	2017	
<b>Minorités</b>	Dans l'ensemble	27,2%	<b>40,4%</b>	39,0%	
	Membres de la direction <sup>8</sup>		<b>15,3%</b>	15,1%	

D'autres catégories liées à la diversité de l'effectif se trouvent dans l'Annexe ESG, p. 13-14.

<sup>1</sup> Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. Une nouvelle méthodologie à l'échelle mondiale a été utilisée pour les rapports de 2017 et de 2018. Les données de 2016 ne sont pas disponibles.

<sup>2</sup> La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les cadres dont la nomination est approuvée par le conseil d'administration ainsi que les postes de vice-président et les échelons supérieurs.

<sup>3</sup> Comprend toutes les activités canadiennes ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

<sup>4</sup> La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement canadiennes de 2016, calculées en fonction du Règlement sur l'équité en matière d'emploi.

<sup>5</sup> Les données sont volontairement divulguées par les employés.

<sup>6</sup> Comprend tous les employés de TD Bank, America's Most Convenient Bank, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. C'est en 2017 que la TD a publié pour la première fois des données sur la représentation de la diversité aux États-Unis.

<sup>7</sup> La disponibilité de la main-d'œuvre est basée sur les données de recensement américaines de 2010, calculées en fonction des règlements d'action positive.

<sup>8</sup> Rapport EEO-1, catégorie A, B ou 2.

## 3.8

## Droits de la personne

### Respect des droits de la personne

La TD appuie et protège les droits de la personne dans chaque pays où elle exerce ses activités. Nous partageons également les valeurs énoncées dans les déclarations internationales des droits de la personne, comme la Déclaration universelle des droits de l'homme. La TD mène ses principales activités dans des pays qui appliquent une réglementation rigoureuse au chapitre de la législation et des droits de la personne. Nous répondons aux attentes et aux exigences relatives aux lois sur les droits de la personne dans les pays où nous sommes présents. En 2018, la TD a renforcé son engagement envers les droits de la personne en devenant membre du [Human Rights Working Group du Business for Social Responsibility \(BSR\)](#), qui aide les entreprises à respecter les [Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de la personne \(Principes directeurs des Nations Unies\)](#).

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

En vertu du Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, les employés et administrateurs de la TD doivent évaluer toutes les décisions d'affaires qu'ils ont à prendre et tous les gestes qu'ils ont à poser pour le compte de l'entreprise selon le caractère juste, honnête et équitable de ceux-ci. Des processus d'enquête interne et de transmission à un niveau supérieur sont suivis lorsque des problèmes sont soulevés concernant le harcèlement, la discrimination illégale ou d'autres conduites contrevenant à ces politiques. Les employés et les administrateurs de la TD sont tenus d'attester annuellement qu'ils se conforment à ces politiques. Nous faisons la promotion des droits des Autochtones et soutenons le principe du consentement libre, préalable et éclairé, un engagement qui est formulé dans la Politique environnementale et le système de gestion environnementale de la TD. Notre comité de travail sur les droits de la personne se réunit régulièrement afin de discuter d'enjeux pertinents, en plus d'être chargé de mettre à jour la Déclaration du Groupe Banque TD sur l'esclavage et la traite des personnes. La TD intègre de plusieurs façons les questions de droits de la personne dans ses secteurs d'activité. À titre d'exemple, nous donnons aux groupes sous-représentés des occasions dans le cadre de notre Programme de diversité des fournisseurs.

D'ailleurs, en 2018, nous sommes devenus la première entreprise commanditaire et partenaire de l'exposition Mandela : Lutte pour la liberté du Musée canadien des droits de la personne.

Dans l'optique de nous arrimer aux Principes directeurs des Nations Unies, nous reconnaissons notre responsabilité, en tant qu'entreprise citoyenne, de respecter les droits de la personne. Ainsi, nous examinerons nos pratiques et nos procédures en place afin d'intégrer ces principes dans l'ensemble de nos pratiques et de nos activités.



### Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Code de conduite des fournisseurs

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

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

Position en matière de lutte contre la corruption

# 94 913

Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition en pourcentage (100 %) appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant l'exercice 2018. Les cours ont abordé des sujets comme le Code de conduite de la TD, la diversité et l'inclusion, les services bancaires justes et les clients handicapés. Les données ont été recueillies pour la première fois en 2018.

## 3.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, nous avons la conviction que nos employés représentent notre plus grand atout. Notre succès futur dépend de notre habileté à attirer, à former, à placer et à retenir les meilleurs talents. Puisque les gens cherchent à travailler pour des entreprises dont les valeurs cadrent avec les leurs, nous croyons qu'il est essentiel d'offrir aux employés un travail qui compte vraiment, des occasions au-delà de leurs attentes et un leadership inspirant.

### Notre approche

À la TD, nous sommes déterminés à offrir à nos employés un milieu de travail inclusif dans lequel ils peuvent faire un travail stimulant et significatif. Nous donnons à nos employés des possibilités d'avancement de carrière tout au long de leur parcours à la TD. En effet, en s'inscrivant à nos programmes de perfectionnement internes, les employés ont la chance de se perfectionner et d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour tracer leur parcours chez nous, tout en suivant le rythme du monde en évolution. Notre équipe Recrutement axé sur la diversité se consacre exclusivement à attirer les meilleurs talents de collectivités diversifiées conformément à la stratégie d'acquisition de talents de l'entreprise. Nous offrons des initiatives et des programmes d'expérience collègue qui enrichissent la vie de nos employés et les amènent à offrir un service légendaire à nos clients. Nous proposons en outre une culture éthique, des avantages sociaux concurrentiels ainsi que des normes et des politiques de travail judicieuses, et nous tâchons de créer un milieu de travail qui répond aux besoins de nos employés.



## Coin des analystes

Profil de l'effectif en 2018

Notre engagement à l'égard de la diversité

Annexe : Rendement lié aux enjeux ESG

Recrutement sur les campus

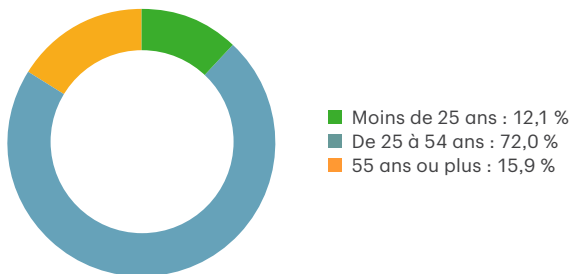
### Attirer un effectif diversifié et inclusif

Nous avons une équipe qui se consacre au recrutement de talents diversifiés. Valorisant la diversité, nous sommes déterminés à recruter des personnes issues des minorités visibles, des personnes appartenant à la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des femmes et des Autochtones. Nous utilisons par ailleurs des applications comme Textio, une plateforme de rédaction augmentée servant à créer des descriptions de poste neutres et très efficaces. Textio recherche des phrases clés dans des postes affichés et propose des améliorations pour réduire les formulations genrées et recruter des candidats qualifiés et diversifiés. Voici quelques-unes des initiatives mises en place en 2018 pour attirer un effectif diversifié :

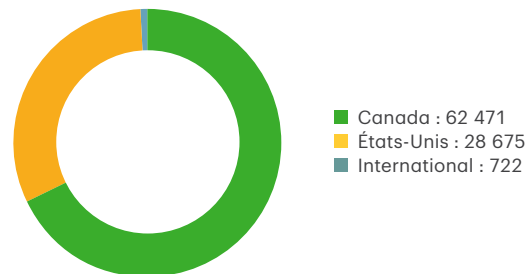
- Afin de former les leaders LGBTQ2+ de demain et d'attirer des talents, nous avons uni nos forces à celles d'organisations comme Fier départ et Venture Out au Canada pour favoriser le perfectionnement professionnel et créer des occasions de réseautage dans le cadre de conférences et d'activités régionales.
- Nous sommes également un commanditaire important du programme Return to Bay Street de l'organisation Women in Capital Markets, qui aide les professionnelles qui se sont absentes pendant de longues périodes, généralement en raison de leurs engagements familiaux, à réintégrer des postes dans leur domaine.

Nous avons beaucoup investi dans le recrutement et le perfectionnement de talents afin de constituer l'effectif de l'avenir. Le recrutement s'effectue par l'intermédiaire de recommandations d'employés, d'agences de recrutement et des médias sociaux. Pour attirer et former la « prochaine génération », nous proposons des programmes de rotation, des stages rémunérés et des programmes des associés en gestion.

### Employés par catégorie d'âge



### Employés par région<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

## 3.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents

## Engagement des employés

À la TD, nous nous efforçons de créer un environnement où nos employés ont l'occasion de s'impliquer dans des causes qui leur tiennent à cœur, comme des initiatives environnementales ou sociales. Grâce à La promesse Prêts à agir, les employés sont maintenant plus sensibles à l'engagement communautaire, et nous sommes ravis de constater une augmentation de l'indice d'engagement des employés dans les domaines des relations communautaires et de l'environnement.

En 2018, le taux de participation à notre sondage mondial annuel sur l'engagement des employés (87%) était élevé, et 84% des répondants ont affirmé être engagés. Le taux d'engagement actuel sur une échelle de cinq points est passé de 4,22 en 2017 à 4,26 en 2018. Nos employés indiquent constamment qu'ils sont fiers de travailler pour la TD et qu'ils se sentent soutenus dans leur désir de prendre part à des projets associés à la responsabilité d'entreprise. Ils ont également l'impression que la TD fait preuve d'un engagement réel envers nos clients et collectivités, et qu'elle prend les mesures nécessaires pour améliorer les choses sur le plan environnemental.

En 2018, la TD est devenue le premier partenaire fondateur canadien de l'initiative IMPACT2030 et a organisé un forum des dirigeants réunissant plus de 50 participants provenant de quelque 40 sociétés et organismes communautaires, dont des partenaires et des intervenants de l'initiative IMPACT2030. IMPACT2030 est un partenariat mondial mené par le secteur privé qui met à profit le pouvoir des employés pour opérer des changements sociaux et environnementaux positifs qui favoriseront l'atteinte des objectifs de développement durable.

L'engagement des employés de la TD est supervisé par le Conseil de l'expérience collègue, qui joue un rôle de consultation stratégique à l'égard des programmes et des initiatives destinés aux employés. Le Conseil définit les priorités et favorise le changement coordonné des initiatives à l'échelle de l'entreprise qui s'attaquent aux obstacles à l'engagement des employés. Ces initiatives sont le résultat des commentaires et des idées de nos employés et, là encore, elles mettent l'accent sur la culture d'inclusion de la TD.

## Investir dans le talent

# 898 532

candidatures en Amérique du Nord

# 47 204

candidats embauchés

# 112 790

entrevues avec des recruteurs

# 5 912

employés ont cumulé au moins 25 années de service à la TD

# 70 121

entrevues avec des responsables du recrutement

# 53,3%<sup>1</sup>

des personnes promues sont des femmes au Canada

# 55,8%

des candidats choisis proviennent de la TD

## Créer des occasions pour les femmes en technologie

La TD s'efforce d'atteindre la parité entre les sexes dans le domaine de la technologie en faisant appel au groupe Femmes en technologie pour recruter, épauler et encadrer les femmes. En 2018, le groupe Femmes en technologie a commandité cinq activités sectorielles et a atteint son objectif de recruter des femmes. La TD a par ailleurs conclu une entente avec #movethedial, une organisation qui s'est donné pour mandat d'accroître la présence des femmes, notamment dans des postes de gestion, dans le domaine de la technologie. Par cette entente, la TD souhaite se positionner en tant que leader et entreprise de technologie de choix pour les femmes, et créer des possibilités en STIM pour les femmes et les filles. En 2019, l'entente sera en vigueur partout au Canada et aux États-Unis.

Cible	Résultat en 2017	Résultat en 2018	État	Cible pour 2019	
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice d'engagement des employés	82%	84%	●	82%
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	20,04%	20,00%		

● Atteinte    ● Sur la bonne voie    ○ Non atteinte

<sup>1</sup> Au cours de l'exercice 2018, 53,3% de l'ensemble des promotions ont été obtenues par des femmes.

## 3.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents

## À l'écoute de nos employés – Résultats du sondage à l'échelle mondiale<sup>1</sup>

Résultat composé, indice d'engagement des employés (IEE)	2018	2017	2016 <sup>2</sup>
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	80%	79%	78%
Je prévois être encore à la TD dans un an.	84%	83%	81%
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	87%	85%	85%
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités.	89%	87%	87%
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental.	88%	86%	87%
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux).	89%	87%	87%

<sup>1</sup> Pourcentage de répondants d'accord ou totalement d'accord avec l'énoncé.

<sup>2</sup> Les données de 2016 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

Roulement du personnel (%)	2018	2017	2016
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 20,00%	✓ 20,04%	✓ 20,08%
<b>Canada</b>			
Volontaire <sup>3</sup>	✓ 14,3%	✓ 13,8%	✓ 11,8%
Involontaire <sup>4</sup>	✓ 2,7%	✓ 2,2%	✓ 4,5%
Retraite	✓ 1,5%	✓ 1,3%	✓ 1,2%
<b>Total</b>	✓ 18,5%	✓ 17,2%	✓ 17,6%
<b>États-Unis</b>			
Volontaire <sup>3</sup>	✓ 17,8%	✓ 18,9%	✓ 18,3%
Involontaire <sup>4</sup>	✓ 4,6%	✓ 4,8%	✓ 6,4%
Retraite	✓ 0,6%	✓ 0,6%	✓ 0,6%
<b>Total</b>	✓ 23,0%	✓ 24,3%	✓ 25,4%

<sup>3</sup> Un départ volontaire de la TD se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

<sup>4</sup> Un départ involontaire de la TD se produit lorsque l'emploi prend fin.

## Rétention des employés

Le niveau d'engagement et de satisfaction de nos employés transparait dans notre capacité à retenir les plus grands talents. En 2018, le taux de roulement moyen à l'échelle mondiale était de 20%. Le taux de départs volontaires de la TD au Canada demeure normal<sup>5</sup> par rapport à celui de nos homologues et reflète le modèle d'affaires à heures d'ouverture prolongées de la TD qui nécessite plus d'employés à temps partiel. La rétention globale des employés aux États-Unis, où le taux de départs volontaires tend à être plus élevé qu'ailleurs, demeure une grande priorité. Nous réalisons d'ailleurs des progrès, puisque le taux de rétention augmente année après année.

<sup>5</sup> Selon une comparaison entre les cinq grandes banques canadiennes, effectuée par PWC en 2015, le taux moyen de départs volontaires était de 11,52%. La source est un sondage multiclients dans lequel toutes les banques ont été évaluées à l'aide de critères communs.



## 3.10

# Santé et bien-être



## Coin des analystes

Résumé des programmes d'avantages sociaux  
 Approche de la TD en matière de rémunération  
 Approche de la TD en matière de transition d'emploi  
 Code de conduite et d'éthique professionnelle  
 Ligne de dénonciation

Le succès de la TD dépend de l'apport de nos quelque 85 000 employés; il est donc essentiel de voir à la santé et au bien-être de notre effectif. La TD offre des programmes complets pour aider les employés à évaluer, à gérer et à améliorer leur bien-être physique, financier et mental. En 2018, nous avons renforcé notre engagement dans ce domaine en nommant le D<sup>r</sup> Vipran Nikore au poste de médecin en chef et en lui confiant le mandat de veiller sur la santé de nos employés.



En tant que médecin en chef de la TD, je dois améliorer la santé des employés ainsi que réduire le stress et les cas de maladie. Je vais non seulement aider la TD à gérer les risques liés à la santé, mais aussi aborder la santé d'une manière stratégique en trouvant des moyens novateurs de veiller à la santé de nos quelque 85 000 employés et en tâchant de voir comment la TD peut contribuer à la création d'une communauté saine au travail.

D<sup>r</sup> Vipran Nikore, médecin en chef de la TD

### Bien-être physique

La politique en matière de santé et sécurité de la TD s'applique à l'ensemble de l'Amérique du Nord et s'appuie sur un système de gestion de la santé et de la sécurité dédié dans le cadre duquel les gestionnaires et les employés sont tenus informés grâce à des formations et à des communications régulières. Au Canada, l'équipe Santé et sécurité, un Comité national sur les politiques de santé et sécurité, ainsi que des gestionnaires de personnel et des représentants en santé et sécurité de chaque établissement à l'échelle du pays collaborent avec les employés pour s'assurer que les programmes de santé et sécurité respectent les règles et sont efficaces dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Aux États-Unis, les programmes de santé et sécurité sont supervisés par l'équipe Sécurité, avec l'aide de comités de sécurité, des Ressources humaines, de gestionnaires de personnel et d'employés de toute l'entreprise.

Nous avons conçu notre régime d'avantages sociaux de manière à offrir aux employés une protection de base advenant des difficultés financières imprévues. Nous offrons un éventail de protections facultatives parce que nous comprenons bien que les besoins de nos employés ne seront pas toujours les mêmes et qu'ils varient d'une personne à l'autre. Nous mettons également à la disposition de nos employés des ressources pour les aider à choisir le régime qui leur convient le mieux. Enfin, nous accordons aux employés des crédits (Canada) ou des subventions (États-Unis) pour les aider à payer leurs avantages sociaux.

### Blessures liées au travail<sup>1</sup>

Canada	2018	2017	2016
Blessures mineures <sup>2</sup>	<b>359 (0,57%)</b>	290 (0,49%)	255 (0,43%)
Blessures invalidantes <sup>3</sup>	<b>290 (0,46%)</b>	188 (0,32%)	148 (0,25%)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident <sup>4</sup>	<b>3 485</b>	2 409	2 667
Décès dus à des accidents de travail	<b>0</b>	0	0
États-Unis			
Rapport médical seulement <sup>5</sup>	<b>420</b>	389	454
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	<b>33</b>	35	38
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	<b>1 912</b>	1 315	2 334
Décès dus à des accidents de travail	<b>0</b>	0	0

<sup>1</sup> Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés du pays visé, à la fin de l'année civile.

<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.

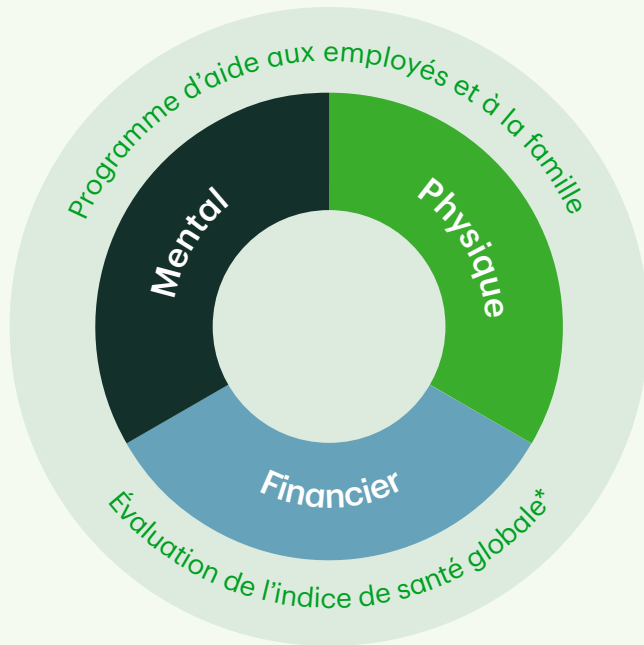
<sup>4</sup> Le nombre des accidents invalidants a augmenté de sorte que le nombre de jours d'absence a augmenté aussi.

<sup>5</sup> Demandes d'indemnisation des travailleurs inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.

3.10

# Santé et bien-être

## Approche de la TD en matière de bien-être



### Exemples d'avantages sociaux

#### Bien-être physique

- Régimes d'avantages sociaux
- Compte de mieux-être
- Prévention de la grippe saisonnière
- Protection d'assurance
- Adaptation du lieu de travail
- WELL Building Standard
- Santé et sécurité

#### Bien-être financier

- Rémunération
- Régimes d'épargne des employés
- Régime d'actionnariat des employés\*
- Régime d'épargne-retraite / régime 401(k)
- Programmes de bourse
- Régimes de primes
- Rabais et avantages bancaires
- Remboursement des droits de scolarité

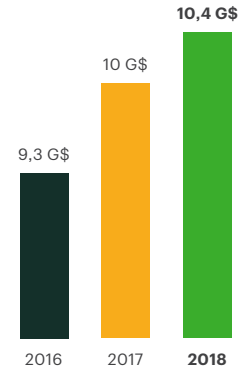
#### Bien-être mental

- Congés rémunérés
- Récompenses et reconnaissances
- Congés autorisés
- Options de travail flexibles
- Subvention pour bénévolat
- Services d'appoint pour la garde d'enfants\*
- Bureau de l'ombudsman des employés
- Intervention à la suite d'incidents critiques

\*Avantages sociaux offerts aux employés canadiens

## Dépenses globales pour la rémunération et les avantages sociaux

**10,4 G\$**  
versés en 2018



### Bien-être financier

Dans un contexte où la volatilité des revenus est en hausse, la TD s'engage à offrir aux employés un programme de rémunération globale concurrentiel offrant la flexibilité pour répondre à leurs besoins et aux besoins changeants de leur famille. Nous offrons en outre un régime d'avantages sociaux complet qui comprend des protections médicales et dentaires, ainsi que d'autres assurances. Nous offrons également un régime de rémunération concurrentiel, un régime d'actionnariat des employés (Canada), un régime de retraite à prestations déterminées (Canada), un régime d'épargne-retraite 401(k) (États-Unis) et un régime d'épargne-retraite collectif qui aident les employés à atteindre leurs objectifs financiers. En 2019, la TD a instauré un nouveau régime de retraite à cotisations déterminées pour les nouveaux employés au Canada.

Les employés disposent d'un outil de planification financière et de retraite qui leur permet d'obtenir des projections personnalisées qui les aideront dans leur planification à court et à long terme. Cet outil contient aussi des renseignements et des conseils sur leurs conventions de retraite. Les employés ont également accès à des services de soutien juridiques et financiers qui les aident à régler certains problèmes, portant notamment sur la gestion des dettes, les faillites, les contrats et l'habitation.

### Bien-être mental

La TD met une vaste gamme de ressources sur le bien-être mental à la disposition des employés et des gestionnaires de personnel, dont des outils en ligne et des formations, ainsi qu'un programme complet d'aide aux employés et à la famille. En 2018, dans l'optique de soutenir un milieu de travail psychologiquement sain, la TD a lancé une formation en ligne sur la santé mentale, qui est destinée à tous les employés au Canada, ainsi qu'un module destiné précisément aux gestionnaires de personnel. Cette formation sensibilise les employés à la santé mentale, les aide à acquérir des compétences en gestion du stress et en résilience, contribue à leur bien-être mental et leur donne accès à du soutien, au besoin. En décembre 2018, plus de 7 000 employés et gestionnaires de personnel avaient suivi la formation.

## 3.10

# Santé et bien-être

**Défi :** Grâce à la technologie, nombre de nos employés peuvent maintenant être branchés à toute heure du jour ou de la nuit; toutefois, il est plus important que jamais de trouver un sain équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

**Réponse :** Nous savons qu'il est important d'aider les employés à trouver l'équilibre entre les exigences liées au travail et celles liées à leur vie personnelle. Nous offrons par conséquent des options de travail flexibles pour recruter et maintenir en poste des talents, et tâchons de créer une culture de soutien et d'inclusion par la reconnaissance des besoins uniques de chaque employé. Pour donner à nos employés les moyens d'exceller et d'offrir un service à la clientèle légendaire, nous avons mis en place un environnement de travail flexible où chacun jouit du soutien dont il a besoin. Nous comprenons que les employés doivent trouver un équilibre entre leurs engagements personnels et professionnels et qu'ils se sentent parfois coincés entre ces deux aspects de leur vie. Ainsi, pour aider nos employés à trouver cet équilibre, nous proposons plusieurs options de travail flexibles. De cette manière, nous nous assurons de maintenir en poste des employés exceptionnels et faisons en sorte qu'ils se sentent engagés et appuyés. De nombreux groupes fonctionnels et secteurs d'activité de la TD ont mis sur pied un comité sur les options de travail flexibles, dont le mandat consiste à aider les employés à conserver un juste équilibre entre leurs engagements personnels et professionnels. Parmi les options de travail flexibles offertes, si la situation le permet, mentionnons les semaines de travail réduites ou comprimées, les postes partagés, la transition vers un horaire normal au retour d'un congé ou vers un horaire allégé avant la retraite, et le travail à distance. Les employés peuvent en outre combiner des options en fonction de leurs besoins.

## Amélioration des programmes

À la TD, nous comparons régulièrement notre régime d'avantages sociaux à ceux d'autres employeurs de premier plan pour déterminer comment nous nous positionnons en ce qui concerne le soutien offert aux employés. Au Canada, nous avons étudié ce qui se fait sur le marché afin d'évaluer comment le régime d'avantages sociaux de la TD appuie les cinq piliers de l'inclusion et de la diversité, et nous avons apporté certaines améliorations aux avantages liés à la diversité, qui entreront en vigueur en 2019, notamment les suivantes :

- Le nombre de semaines durant lesquelles une employée prenant congé pour donner naissance à un enfant touche un complément est passé de 6 à 12.
- Les indemnités maximales pour les services d'un spécialiste en santé mentale sont passées de 1 000 \$/2 000 \$ à 1 500 \$/2 500 \$.
- Les services de soutien à la transition de genre sur le plan social et médical ont été élargis, jusqu'à un maximum à vie de 25 000 \$.
- La protection a été étendue aux médicaments liés au traitement de l'infertilité, aux tire-lait, aux médecines traditionnelles et aux remèdes naturels, et une protection liée aux accompagnatrices de naissance et aux sages-femmes a été ajoutée.
- Un programme de congé parental rémunéré offrant jusqu'à 16 semaines de congé rémunéré à tous les employés admissibles aux États-Unis qui accueillent un nouvel enfant.

## Relations avec les employés

Nos employés disposent de plusieurs canaux pour s'exprimer en toute confiance et communiquer facilement leurs préoccupations au sein de l'entreprise.

- Le **Processus de résolution des plaintes des employés** donne aux employés divers canaux pour communiquer leurs préoccupations. Il permet aux employés de communiquer leurs préoccupations aux bonnes personnes en vue d'une résolution rapide et objective, sans crainte de représailles. La TD s'est engagée à protéger ses employés contre toute forme de représailles, peu importe le canal choisi.
- **Entre nous**, le Bureau de l'ombudsman des employés, donne des conseils impartiaux, confidentiels et informels à tous les employés qui souhaitent discuter de problèmes liés au travail et examiner les solutions possibles. En 2018, 1 240 employés se sont adressés au Bureau.
- La **Ligne de dénonciation TD** est une voie de communication confidentielle et anonyme pour tous ceux, au sein ou non de la TD, qui souhaitent nous faire part de leurs préoccupations concernant des problèmes éthiques, juridiques ou comptables liés à la TD, sans crainte de représailles. Ils peuvent également nous faire part de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi. Cette ligne est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD.

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

## 3.11

# Bénévolat

La TD sait que le bénévolat joue un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de favoriser l'engagement des employés et l'engagement communautaire. C'est aussi un moyen pour nos employés de contribuer à La promesse Prêts à agir.

- À l'échelle de l'Amérique du Nord, 800 ambassadeurs bénévoles de la TD ont aidé à gérer des activités de financement et des programmes communautaires. Lors de notre Campagne de dons des employés annuelle administrée par Centraide, les employés de la TD ont amassé 19,77 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance inscrits en Amérique du Nord, comparativement à 19 millions l'année précédente.
- La TD est par ailleurs un fier commanditaire du programme Jeunes Entreprises, dont l'objectif est d'aider des élèves du secondaire à monter une entreprise avec l'aide d'employés de la TD qui agissent à titre de conseillers bénévoles. Échelonné sur 18 semaines, ce programme est l'occasion pour les élèves d'acquérir des compétences de gestion et d'accroître leurs chances sur le marché du travail, tout en apprenant des notions de littératie financière et d'entrepreneuriat. En 2018, 30 équipes et 61 employés bénévoles ont participé au programme.
- Les Journées des arbres TD, qui ont réuni 10 600 bénévoles de toute l'Amérique du Nord, ont permis d'embellir 162 espaces verts et d'ajouter plus de 48 000 arbres et arbustes au couvert forestier local. Grâce à ces journées, plus de 390 000 arbres et arbustes indigènes ont été plantés dans des communautés au Canada et aux États-Unis. Depuis le lancement de cette campagne annuelle, on estime que 890,1 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> ont été emprisonnées du fait de ces activités, soit l'équivalent des émissions produites chaque année par 189 voitures.

- La TD comprend fort bien les difficultés que doivent surmonter les nouveaux arrivants qui cherchent du travail. Par conséquent, en 2005, elle a cofondé le programme de mentorat du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC). Dans le cadre de ce programme, les employés de la TD ont établi plus de 1 800 relations de mentorat, à la suite desquelles environ 25% des mentorés ont obtenu des postes au sein de la TD. Lors de sa remise de prix, le programme Mentoring Partnership du TRIEC a d'ailleurs souligné le fait que la TD avait franchi la marque des 1 000 jumelages de mentorat.
- Nous avons lancé l'initiative TD Mindpower: Analytics for Social Good (TD Mindpower : l'analyse pour le bien de la société) pour donner à nos employés l'occasion de mettre leurs compétences en matière de données et d'analyses au profit d'organismes à but non lucratif, et de participer à la création de collectivités durables et inclusives. Dans le cadre des projets de ce programme, des employés de la TD répondent à des questions, règlent des problèmes et explorent différentes idées en analysant les données provenant des sources des organismes avec lesquels ils travaillent. Six organismes à but non lucratif prennent part au programme pilote et plus de 300 employés bénévoles s'y sont déjà inscrits.

Cible pour 2018	État	Résultat en 2018	Cible pour 2019
Augmenter le nombre d'employés en Amérique du Nord inscrits au Réseau de bénévolat TD d'ici la fin de l'année civile		36 427	Augmenter le nombre de bénévoles inscrits

Atteinte Sur la bonne voie Non atteinte

## Éducation financière

En 2018, nous avons investi plus de 4,5 millions de dollars en Amérique du Nord pour soutenir des programmes communautaires d'éducation financière dont 530 400 personnes ont profité. Nous nous efforçons de nous concentrer sur les groupes négligés ou défavorisés, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants. En 2018 :

- Aux États-Unis, nous avons aidé 2 738 acheteurs potentiels lors de 211 activités d'information où nos employés bénévoles ont discuté de facteurs importants à considérer au moment d'acheter une propriété.
- Au Canada, nous avons poursuivi notre collaboration avec Questions d'argent, un programme gratuit pour les apprenants adultes qui porte sur différents thèmes comme les opérations bancaires, l'épargne et le dossier de crédit. En 2018, 12 166 personnes étaient inscrites au programme. Les nouveaux arrivants, les Autochtones et les étudiants postsecondaires ont tous pu utiliser une version de Questions d'argent adaptée à leurs besoins pour améliorer leurs connaissances financières.

**36 427**  
utilisateurs nord-américains inscrits au Réseau de bénévolat TD

**Plus de 173 000**  
heures de bénévolat consignées

**777**  
subventions pour bénévolat d'une valeur totale de 450 000 \$ accordées par la TD à 635 organismes inscrits auprès desquels les employés ont effectué au moins 40 heures de bénévolat

# Perfectionnement du capital humain

## Pourquoi est ce important pour la TD?

Pour continuer d'offrir une expérience client légendaire, la TD doit recruter et retenir les meilleurs candidats, mais aussi maintenir et resserrer les liens avec les employés en place. Les employés resteront à la TD seulement s'ils ont des possibilités de perfectionnement personnel et professionnel, s'ils peuvent progresser dans leur carrière et s'ils croient que la TD est déterminée à les soutenir, à leur offrir des occasions de mentorat et à les préparer à l'économie de demain.



## Coin des analystes

Perfectionnement des dirigeants  
Formation et perfectionnement

## Réalisations en 2018

Nous offrons à nos employés une vaste gamme d'occasions et de ressources pour les soutenir à chaque étape de leur carrière notamment par du coaching professionnel régulier, du mentorat et de la formation. En 2018, nous avons investi 91,7 millions de dollars<sup>1</sup> à l'échelle mondiale dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Le nombre moyen de jours de formation par personne est passé de 4,8 à 5,7 jours. Les employés reçoivent en outre des évaluations individuelles de rendement tous les six mois.

## Notre approche

Nous investissons dans la formation et le perfectionnement professionnel de nos employés, ciblant pour eux des possibilités d'emploi intéressantes et stimulantes au sein de l'entreprise et les aidons à établir des plans de perfectionnement personnels pour qu'ils atteignent leurs objectifs de carrière. Nous concevons des programmes et des plateformes pour favoriser le perfectionnement de notre effectif et aider les employés à s'adapter aux nouveaux rôles qu'ils doivent jouer dans notre secteur bancaire en transformation. Notre engagement à créer de nouvelles possibilités de perfectionnement s'étend à l'ensemble de l'entreprise, et des dirigeants de tous les échelons appuient les employés et les mettent au défi d'être authentiques au travail et d'offrir le meilleur d'eux-mêmes à nos clients et à leurs collègues.

Investissement dans le perfectionnement de nos employés (à l'échelle mondiale)	2018	2017	2016
Investissement en formation (en millions de dollars) <sup>2</sup>	91,7 <sup>1</sup>	81,8	83,3
Investissement en formation par employé (en dollars) <sup>2</sup>	971	933	835
Nombre de jours moyen de formation <sup>3</sup>	5,7	4,8	3,3
Nombre d'heures moyen de formation <sup>4</sup> par :			
Membre de la direction <sup>5</sup>	56	31	35
Gestionnaire de personnel <sup>5</sup>	41	44	30
Employé (non cadre) <sup>5</sup>	46	39	24

<sup>2</sup> Inclut les cours offerts par l'intermédiaire du système MaFormation de la TD ainsi que les cours, les certificats et les titres de source externe.

<sup>3</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

<sup>4</sup> Exclut les heures de formation non consignées dans le système MaFormation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

<sup>5</sup> Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.

<sup>1</sup> L'augmentation globale des dépenses en formation découle de l'investissement fait dans une nouvelle plateforme de formation (TD Essor) et de l'appui accordé à divers projets de transformation de l'entreprise.

## 3.12

# Perfectionnement du capital humain

## Perfectionnement de notre capital humain

En 2018, nous avons lancé **TD Essor** – une nouvelle plateforme de formation conçue pour aider les employés à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour apprendre et croître, aujourd'hui comme demain. Notre vision? Avoir une seule plateforme pour tous nos besoins de formation, plateforme qui présenterait un contenu plus riche et qui aurait des fonctionnalités sociales et mobiles pour un apprentissage en temps réel. Grâce à TD Essor, nous concrétisons d'une nouvelle manière notre engagement commun de favoriser le perfectionnement des employés en leur permettant d'apprendre à leur façon, qu'il s'agisse de développer de nouvelles compétences numériques ou d'approfondir leur expertise en finance. TD Essor permet aux employés d'acquérir à leur rythme les aptitudes et les compétences de leur choix, qui leur seront utiles toute leur vie, sur les plans professionnel et personnel. Le contenu de TD Essor, qui est optimisé par l'entreprise de technologie en éducation Degreeed, est divisé en parcours, en plans fondés sur les aptitudes et en cheminements de carrière, afin que nos employés puissent accéder à du contenu pertinent et adapté à eux et à leurs aspirations professionnelles.

Les services bancaires personnels au Canada évoluent, et nous nous adaptons au moyen d'un programme intitulé **Prêts pour l'avenir**, qui nous aide à toujours répondre aux attentes de nos clients. Le programme nous permet de mieux comprendre leurs besoins, de simplifier leur quotidien et de leur donner les conseils dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions. Se transformer pour mieux servir nos clients consiste aussi à amener les employés à apprendre et à contribuer différemment. À titre d'exemple, pour améliorer les conseils que nous offrons en succursale, nous donnons à nos employés les outils et la formation nécessaires pour qu'ils aident les clients à se sentir plus en confiance quant à leurs finances. Nous avons également commencé à accroître la spécialisation en succursale, tout en ouvrant plus de possibilités de carrière aux employés de succursale.

## Perfectionnement des dirigeants

À la TD, nous savons que les excellents dirigeants favorisent l'engagement des employés et améliorent de ce fait les résultats et le rendement. C'est pourquoi nous investissons dans la création de possibilités de perfectionnement uniques et stratégiques pour les dirigeants à tous les échelons de l'entreprise. Ainsi, en 2018, nous avons conçu et mis en œuvre des programmes de perfectionnement du leadership auxquels des centaines de dirigeants de toute l'entreprise ont participé. Voici quelques-uns de ces programmes :

**Activer** – Programme de perfectionnement du leadership destiné aux nouveaux gestionnaires de personnel. Nous voulons que tous les nouveaux dirigeants disposent des outils et des connaissances nécessaires pour effectuer rapidement et sans heurts la transition dans leurs nouvelles fonctions, en leur offrant une formation ciblée au cours de leurs six premiers mois en poste. **Activer** offre une formation de deux jours dirigée par un animateur et axée sur les compétences fondamentales en leadership, comme la dynamique d'équipe, les capacités de coaching, la pensée critique et la connaissance de l'entreprise. Le programme aide les gestionnaires de personnel tout juste promus ou embauchés à diriger avec confiance et à incarner les valeurs de la TD.

**Renforcer** – Programme phare de perfectionnement des dirigeants de la TD axé sur les comportements de leadership inclusif reconnus pour

favoriser les affaires. Au cours d'un atelier de deux jours très immersif et interactif, les dirigeants sont confrontés aux compromis réels requis par l'équilibre entre l'engagement des employés, l'expérience client et la rentabilité, et les tensions que la recherche de cet équilibre engendre. Chaque séance est coanimée par de hauts dirigeants de la TD, qui montrent les comportements de leadership productifs conformes à notre culture, à nos valeurs et à la réalité de l'entreprise. D'ici juin 2019, tous nos dirigeants devraient avoir terminé ce programme de perfectionnement complet et stimulant.

Notre prospérité future dépend des investissements que nous faisons aujourd'hui dans nos dirigeants. Cette année, nous nous sommes unis à des experts du secteur pour créer un programme de coaching avancé, des ateliers de génération d'idées et un programme de données et d'analyse destiné aux hauts dirigeants. En 2019, nous continuerons d'étendre notre offre de programmes de perfectionnement du leadership stratégique, soutenus par **Prêts pour le leadership**, une plateforme en ligne contenant plus de 300 outils d'apprentissage autogérés qui visent à renforcer ce qu'est le leadership à la TD.

## Création d'un bassin de dirigeants

En plus de former tous les dirigeants, la TD réalise chaque année des investissements ciblés dans un bassin de talents diversifiés qui occuperont un jour un poste de direction.

Chaque année, depuis 2015, nous avons investi dans nos dirigeants de demain, notamment dans les programmes **Diriger avec impact** et Mentorat 6 en 6 et dans les séances de coaching sur la formation continue et le développement organisationnel. Le programme le plus important des trois, soit **Diriger avec impact**, amène les participants à se dépasser par une combinaison d'expériences essentielles et d'apprentissage en classe. Par des affectations stratégiques aux équipes, le programme vise à avoir une réelle portée sur l'entreprise ainsi qu'à perfectionner les capacités de leadership des participants. D'une durée de sept jours répartis sur cinq mois, ce cours en classe a pour objectif de renforcer le sens des affaires de même que l'apprentissage transfrontalier et multisectoriel. L'un des points forts du programme est l'occasion qu'il offre aux participants de collaborer avec des équipes transfrontalières et multisectorielles et de travailler avec un organisme communautaire. Chaque équipe se penche alors sur un problème auquel l'organisme fait face et recommande ensuite des solutions à un panel du conseil d'administration. En mettant le sens des affaires de nos dirigeants en devenir au profit de nos partenaires, nous avons développé une approche unique : nous aidons des organismes communautaires à atteindre leurs objectifs de développement durable tout en veillant au perfectionnement de nos employés. En 2017, nous avons mis sur pied un programme de leadership destiné à la communauté LGBTQ2+ qui met à l'avant-scène nos talents émergents de cette communauté dans leur rôle de modèles et de leaders bien visibles.

# Gouvernance

Gestion des risques	52
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	53
Sécurité et confidentialité des données	56



## 4.1

# Gestion des risques

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, tout le monde a son rôle à jouer dans la gestion des risques. Il est essentiel que nous participions tous à la protection de notre entreprise, de nos clients et de nos collègues contre les divers risques du secteur des services financiers. Parmi ceux-ci, notons les risques financiers habituels inhérents aux activités bancaires, comme ceux liés au crédit et aux taux d'intérêt, de même que les risques propres à notre époque, comme les changements climatiques et les cybermenaces.

### Notre approche

L'un des engagements communs énoncés dans le Cadre de travail de la TD s'articule ainsi : « Exécuter avec rapidité et efficacité; prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. » Les membres de la direction, les administrateurs et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que notre Énoncé d'appétence au risque pour avoir une compréhension commune de la façon dont la TD perçoit le risque et détermine le type et le nombre de risques qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre la stratégie d'entreprise et d'accroître la valeur pour les actionnaires.

La TD utilise un modèle de « trois lignes de défense » qui indique les rôles et responsabilités des secteurs d'activité, des groupes de gouvernance, de risque et de contrôle, et de l'audit interne relativement à la gestion des risques dans l'ensemble de la TD. Les niveaux de risque et la conformité à l'appétence au risque de la TD font l'objet d'une surveillance et de rapports réguliers à la haute direction, au conseil d'administration et à ses comités. La TD communique son Énoncé d'appétence au risque et son cadre de gestion des risques de l'entreprise aux fins de sensibilisation au moyen de programmes de communication des risques, de séminaires et de formations pour les employés à l'échelle de l'entreprise, et par la participation à des conférences internes sur la gestion des risques.

## Énoncé d'appétence au risque de la TD

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

1. cadrent avec notre stratégie d'affaires et qu'il nous est possible de les comprendre et de les gérer;
2. n'exposent pas l'entreprise à des situations de pertes ponctuelles graves (c.-à-d. nous ne « misons pas la TD » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit);
3. ne sont pas susceptibles de porter préjudice à la marque TD.

### Supervision du conseil d'administration

- Cette année, le conseil a approuvé des améliorations au cadre plus vaste de gestion des risques liés à la conduite, notamment sur le plan de la consolidation des efforts de supervision des risques liés à la conduite, qui fera partie des principales responsabilités du Comité de gouvernance. Ce comité surveille l'état et l'efficacité du programme de gestion des risques liés à la conduite de la TD, notamment au moyen des rapports qu'il reçoit sur les tendances associées aux risques potentiels liés à la conduite.
- Le conseil d'administration, directement et par l'entremise du Comité du risque, a examiné le programme de cybersécurité de la TD sur le plan de l'état de préparation à l'égard des menaces, de la résilience et de la surveillance réglementaire, et il a reçu de l'information d'experts.
- Le Comité du risque et le conseil d'administration ont aussi reçu des renseignements à jour sur les risques environnementaux et le soutien de la TD à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

### Gestion du risque environnemental

La TD gère les risques environnementaux au moyen du système de gestion environnementale, qui est harmonisé avec la norme ISO 14001. La TD dispose également d'un Conseil de la responsabilité sociale à l'échelle de l'entreprise, composé de membres de la haute direction des principaux secteurs d'exploitation et des principales fonctions de l'entreprise. Le Conseil de la responsabilité sociale est chargé d'approuver la stratégie environnementale et les normes de rendement, et de les communiquer à toute l'entreprise. Les secteurs d'exploitation de la TD sont responsables de la mise en œuvre de la stratégie environnementale et de la gestion des risques connexes au sein de leurs unités. L'équipe Affaires environnementales de la TD appuie les fonctions de gestion des risques et les secteurs d'activité appropriés en offrant une expertise pour déterminer et comprendre les risques environnementaux et sociaux qui pèsent sur nos activités. Au besoin, l'équipe consulte des clients pour mieux comprendre les pratiques de gestion et les risques environnementaux et sociaux potentiels.

Le risque environnemental est défini comme suit : possibilité d'une perte de la valeur stratégique, financière, opérationnelle ou réputationnelle sous l'influence des préoccupations ou enjeux environnementaux et du risque social associé, à court et à long terme. La gestion du risque environnemental est une priorité à l'échelle de l'entreprise.

Voici les principaux risques environnementaux :

- **Risques directs** – Risques associés à la propriété et à l'exploitation de la TD, notamment la gestion et l'exploitation de biens immobiliers, de parcs, d'installations et des services connexes que l'entreprise possède ou gère.
- **Risques indirects** – Risques associés à la performance environnementale ou à des événements environnementaux comme les changements climatiques qui peuvent nuire aux clients des Services bancaires de détail et aux clients à qui la TD fournit du financement ou dans lesquels la TD investit.
- **Risques provenant d'un cadre de réglementation en constante évolution** – Comprend la détermination et la gestion des enjeux environnementaux nouveaux ou émergents.
- **Risques liés à la perte d'occasions** – Le fait de ne pas comprendre les tendances en matière environnementale ni d'en tirer parti de façon appropriée dans le but de satisfaire aux demandes des consommateurs et des clients pour des produits et des services.

Pour en savoir plus sur l'approche de la TD en matière de gestion des risques associés au climat, se reporter au [rapport de la TD relatif au GIFCC](#).



**Coin des analystes**

Gestion des risques (p. 69-72)  
Rapport du Comité du risque (p. 99)



## 4.2

# Intégrité et gouvernance de l'entreprise

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

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

### Notre approche

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques, nos principes et nos pratiques de gouvernance sont conçus pour nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers les actionnaires et les autres parties prenantes importantes, et de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. Nous avons un président de conseil d'administration indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance, et un conseil chargé de mener à bien un certain nombre de tâches, notamment :

- Donner le ton à une culture de gestion des risques, d'intégrité et de conformité à l'échelle de la TD
- Approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et en assurer la mise en œuvre
- Superviser le repérage et la surveillance des principaux risques touchant les affaires de la TD



## Coin des analystes

Le conseil d'administration et ses comités

Renseignements sur les pratiques et les politiques de gouvernance de l'entreprise

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

Ligne de dénonciation

Politique sur l'accès aux procurations

Déclaration sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions

Afin de veiller à ce que la TD se conforme aux attentes en évolution des organismes de réglementation et du marché, le conseil d'administration passe en revue et met à jour régulièrement nos pratiques en matière de gouvernance et voit sans cesse aux intérêts supérieurs des actionnaires grâce à son engagement indéfectible à faire preuve de transparence et de responsabilité.

Entre autres devoirs, le Comité de gouvernance du conseil d'administration est responsable de passer en revue et d'évaluer la stratégie et les rapports de la TD en matière de responsabilité d'entreprise, notamment à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux. En 2018, Brian Levitt, président du conseil d'administration de la TD, a participé – avec d'autres – à des engagements liés aux enjeux ESG, notamment à la présentation de la direction sur les tendances ESG, y compris les renseignements liés au climat. Il a également pris part à une réunion avec des représentants d'investisseurs institutionnels au Canada pour discuter de la supervision du risque environnemental et social par le conseil d'administration.

## Étude de cas : Coalition canadienne pour une bonne gouvernance

La [Coalition canadienne pour une bonne gouvernance \(CCGG\)](#) a été formée pour faire la promotion de bonnes pratiques de gouvernance au sein des sociétés canadiennes. L'organisme s'efforce d'améliorer, d'une part, la façon dont les sociétés ouvertes canadiennes sont gouvernées et, d'autre part, le cadre réglementaire dans lequel elles exercent leurs activités, pour s'assurer que les intérêts des actionnaires sont au cœur des décisions d'affaires et de l'utilisation des actifs de ces sociétés.

En mai 2018, la CCGG a publié le guide [The Directors' E&S Handbook](#), qui contient des recommandations et des renseignements pratiques en matière de supervision par le conseil d'administration et de divulgation efficaces relativement aux enjeux environnementaux et sociaux.

Dans le cadre de la recherche associée à cette publication, la CCGG a interviewé les membres de différents conseils d'administration, dont Brian Levitt et Bill Bennett, de la TD, en 2017.

Ce guide présente 29 recommandations destinées aux administrateurs et visant de nombreux aspects environnementaux et sociaux, dont la culture et la stratégie d'entreprise, la gestion des risques, la composition, la structure et les pratiques du conseil d'administration, l'évaluation du rendement et les mesures incitatives, ainsi que la divulgation de renseignements aux actionnaires.

Le Comité de gouvernance de la TD a reconnu le caractère émergent des enjeux environnementaux et sociaux, et il a profité de l'occasion pour passer en revue les pratiques en vigueur et aborder les possibilités d'harmonisation accrue avec les recommandations de la CCGG.

## 4.2

# Intégrité et gouvernance de l'entreprise

Renseignements clés sur l'approche de la TD en matière de gouvernance		Voir la Circulaire de procuration 2019
<b>Rémunération du chef de la direction</b>	Au moment d'évaluer le rendement du chef de la direction, le comité a tenu compte des résultats d'un processus d'évaluation exhaustif comprenant la rétroaction de tous les membres du conseil d'administration et de l'équipe de la haute direction. L'évaluation visait le rendement par rapport aux objectifs à court et à moyen terme définis par M. Masrani et le conseil d'administration au début de l'exercice, ainsi que le rendement par rapport à une série d'indicateurs clés visant notamment les finances, les activités, l'expérience client, les risques, les collègues, de même que les mesures liées aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.	Page 25
<b>Diversité</b>	Le conseil d'administration a comme objectif que les femmes et les hommes représentent chacun au moins 30% des administrateurs indépendants du conseil.	Page 88
<b>Compétences et grille de compétences et d'expérience</b>	Le Comité de gouvernance de l'entreprise a recours à une grille pour évaluer le profil collectif de compétences et d'expérience des candidats aux postes d'administrateur qu'il recommande au conseil. La responsabilité d'entreprise à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux fait partie des 14 compétences de la grille. Chaque année, les administrateurs autoévaluent leurs compétences et leur expérience par rapport à ces compétences. Pour 6 des 13 membres du conseil, la responsabilité d'entreprise à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux représente un domaine clé au chapitre de l'expertise et de l'expérience dans la grille de compétences.	Pages 19 et 87
<b>Mandats parallèles et politique relative aux mandats parallèles</b>	Sauf à titre de membres du conseil d'administration de la TD ou de candidats de la TD au conseil d'administration de TD Ameritrade Holding Corporation, pas plus de deux administrateurs peuvent siéger au conseil d'une même société ouverte sans le consentement du Comité de gouvernance. En outre, aucun membre du Comité d'audit ne peut siéger au comité d'audit de plus de trois sociétés ouvertes sans le consentement du Comité de gouvernance et du conseil d'administration.	Page 79
<b>Actionnariat</b>	Selon les exigences d'actionnariat des administrateurs de la TD, les administrateurs externes devraient acquérir des actions ordinaires dont la valeur équivaut à au moins six fois leur rémunération annuelle en espèces. Les unités d'actions différées sont considérées comme l'équivalent d'actions ordinaires aux fins des exigences d'actionnariat des administrateurs. Les administrateurs disposent de cinq ans à compter de la date de leur première élection pour satisfaire les exigences d'actionnariat.	Page 21
<b>Communication ouverte avec les parties prenantes</b>	La TD est résolue à assurer une communication proactive, ouverte et réactive avec les actionnaires, les autres parties intéressées et le public. En outre, la TD reconnaît l'importance des échanges entre les administrateurs et les actionnaires sur des sujets essentiels au mandat du conseil et suit une ligne directrice interne pour soutenir de tels échanges. Dans le cadre de cet engagement à l'égard des actionnaires, les administrateurs de la TD rencontrent périodiquement certains actionnaires et organismes de gouvernance pour aborder l'approche de la TD en matière de rémunération des dirigeants, de gouvernance d'entreprise, d'enjeux environnementaux et sociaux, de positionnement stratégique à long terme et d'autres domaines d'intérêt pour les actionnaires, qui sont au cœur du mandat du conseil d'administration.	Page 82
<b>Réunion stratégique</b>	Chaque année, les membres du conseil d'administration participent à une réunion stratégique de deux jours portant sur différents sujets relatifs aux affaires, à l'économie, à l'entreprise et à la réglementation.	Page 84

Les faits saillants des projets du conseil d'administration et de ses comités en 2018 sont accessibles dans notre [Circulaire de procuration 2019](#). De même, le site Web de la TD regorge de renseignements sur les pratiques de gouvernance de l'entreprise.

## 4.2

# Intégrité et gouvernance de l'entreprise

## Réalisations en 2018

### Conseil d'administration de la TD (Renseignements de la Circulaire de procuration 2019)

#### Indépendance

Membres indépendants	93%
Membres non indépendants	7%
Nombre de membres indépendants <sup>1</sup>	13
Le président du conseil d'administration et le chef de la direction sont deux personnes distinctes	Oui

#### Réunions et présence

Nombre de réunions (pour la période de 12 mois terminée le 31 octobre 2018)

Conseil complet	13
Comité de gouvernance	5
Comité du risque	11
Comité d'audit	9
Comité des ressources humaines	6
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration	99%

#### Durée d'affectation

Durée moyenne d'affectation au conseil	7 ans
--	-------

#### Diversité au sein du conseil

Administratrices indépendantes	38%
Administratrices parmi tous les administrateurs	36%
Administrateurs issus des minorités visibles	14%
Actionnaires ayant voté en faveur de l'approche de la TD en matière de rémunération	93,5%
Le conseil d'administration supervise les enjeux ESG	Oui

<sup>1</sup> Le conseil d'administration de la TD est composé de 14 membres; Bharat Masrani n'est pas un administrateur indépendant en raison de son rôle de président du Groupe et chef de la direction de la TD.

## Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs d'affaires est essentielle à la réussite de la TD, et la manière de les atteindre l'est tout autant. C'est pourquoi nos employés sont tenus de se conformer à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes. Tous les employés doivent suivre une formation sur la conformité liée à la protection des clients et au comportement responsable en affaires. Cette formation vise à atténuer les risques d'inconduite pouvant porter atteinte aux clients, entacher la réputation de la TD ou occasionner des responsabilités juridiques pour l'entreprise. Pour aider nos employés à comprendre les risques actuels et potentiels, nous offrons également des programmes de sensibilisation et de formation entourant la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA), la lutte contre le financement d'activités terroristes (LCFAT), la lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC) et les sanctions qui y sont associées.

Tous les employés et administrateurs de la TD admissibles doivent suivre la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD.

Grâce à un cours interactif basé sur des scénarios, ils peuvent mieux connaître le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD et savoir comment envisager des solutions justes, conformes à la loi et équitables au moment de prendre des décisions et des mesures.

#### Code de conduite et d'éthique professionnelle

- Offre un cadre sur la façon dont nous interagissons
- Indique clairement que les comportements incorrects ne sont pas tolérés
- S'applique aux employés et aux administrateurs
- Exige une formation et une attestation annuelles
- Prévoit l'envoi au Comité d'audit du conseil d'administration d'un rapport confirmant que 100% des employés admissibles ont rempli l'attestation

#### Ligne de dénonciation

- Offre une voie de communication confidentielle et anonyme à tous ceux, au sein ou non de la TD, qui souhaitent faire part de leurs préoccupations concernant des problèmes éthiques, juridiques ou comptables sans crainte de représailles; ou faire part de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi
- Est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD
- Donne la possibilité de faire un signalement de façon anonyme en ligne ou par l'intermédiaire d'un centre d'appels

#### LCBA et LCFAT, sanctions et LCTIC

Un cadre de politiques et procédures conçu pour :

- Détecter et prévenir l'utilisation des produits et services de la TD à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, et respecter les lois et la réglementation en matière de LCBA et de LCFAT
- Respecter la réglementation et les lois économiques et commerciales
- Énoncer des principes de conduite permettant de détecter et d'empêcher toute activité de corruption et de trafic d'influence

Les nouveaux employés doivent suivre une formation obligatoire sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions associées, ainsi que sur la LCTIC. Tous les employés doivent suivre une formation de rappel chaque année

La formation est personnalisée selon des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, des secteurs d'activité et des lieux de travail.

## 4.3

# Sécurité et confidentialité des données

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

La confiance de nos clients est au cœur de nos activités. En cette ère numérique, les menaces à la confidentialité et à la sécurité des données ne cessent d'évoluer et d'augmenter, ce qui en fait un enjeu pertinent pour la TD et ses clients. Même si la TD n'a pas subi de pertes financières importantes en raison de défaillances technologiques, de cyberattaques ou de brèches de sécurité, nous demeurons vigilants. Toute attaque, brèche, perturbation ou compromission pourrait entraîner, entre autres, des pertes financières, la perte de clients ou d'occasions d'affaires, une hausse des coûts de maintenance et de mise à jour de nos systèmes et infrastructures d'exploitation et de sécurité, ainsi qu'une atteinte à la réputation.

### Notre approche

La sensibilisation en matière de confidentialité et de sécurité des données fait partie des éléments fondamentaux de notre entreprise. La protection de nos clients et de la TD demeure notre priorité absolue. Dans cette optique, nous surveillons et gérons activement les risques relatifs à la sécurité et à la confidentialité et améliorons notre capacité à les atténuer en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques gagnantes, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant. Nous croyons que nos acquisitions et investissements récents nous aideront à continuer de combattre les attaques de plus en plus sophistiquées contre la confidentialité et la sécurité des données. Cette année, nous avons investi dans l'embauche de personnel qualifié et la recherche en cybersécurité. Nous mettons à profit notre investissement en technologie numérique pour renforcer la sécurité et la confidentialité, et espérons utiliser le moteur de prévisions de données basé sur l'intelligence artificielle conçu par Layer 6 pour améliorer l'expérience client de plusieurs façons, notamment par la détection et la prévention de la fraude. Enfin, nous informons nos employés pour qu'ils jouent un rôle crucial au chapitre de la défense contre les menaces à la confidentialité et à la sécurité des données.

Les politiques de la TD en matière de sécurité de l'information et de gestion des risques énoncent les mesures de contrôle organisationnelles instaurées pour protéger l'information. Nos mesures de sécurité incluent :

- Mise en œuvre de coupe-feu sécuritaires contribuant à prévenir les accès externes non autorisés aux systèmes internes de la TD
- Chiffrement des données pour s'assurer que les renseignements sur les clients ne peuvent être décodés et lus que dans l'environnement en ligne et mobile de la TD
- Surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients



## Coin des analystes

Moyens mis en œuvre pour vous protéger

Notre engagement en matière de protection de la vie privée

Comment vous protéger vous-même

Notre détermination à assurer la sécurité et la confidentialité des données se reflète dans l'ensemble de notre approche en matière de gouvernance et de nos responsabilités.

- La cybersécurité est une composante officielle du cadre de gestion des risques global de la TD. Glenn Foster, chef de la sécurité de l'information, surveille nos enjeux liés à la cybersécurité par l'entremise du Comité de gestion du risque de l'entreprise.
- La TD dispose d'une stratégie de cybersécurité qui est régulièrement mise à jour. Notre stratégie met l'accent sur les initiatives requises pour fournir des contrôles liés aux risques en matière de cybersécurité et de technologie afin de favoriser l'atteinte des objectifs de la TD. Le conseil d'administration prend part à l'application de cette stratégie et du processus de révision.
- La TD dispose d'une équipe de surveillance des cybermenaces qui veille à surveiller, à comprendre et à analyser ces menaces et leurs effets sur les activités, l'infrastructure et le personnel.
- Le chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale, qui relève du chef de la conformité à l'échelle mondiale, dirige le programme de protection des renseignements personnels de la TD. Les agents régionaux, Protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où la TD exerce ses activités à l'extérieur du Canada.
- La TD a mis en place des programmes pour évaluer et surveiller nos fournisseurs tiers les plus importants en ce qui concerne la date de révision de leurs capacités en matière de cybersécurité et de sécurité et de confidentialité des données.

La TD dirige des forums de renforcement de la préparation cybernétique et y participe. Par exemple, la TD joue un rôle actif au sein d'un groupe du secteur pour coordonner les fonctions de sécurité des banques membres. Parmi ses responsabilités, on retrouve la coordination et le soutien à l'infrastructure critique en vue de la détection des cas de fraude, de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes, de vol et de crime basé sur la technologie, en plus de la prévention et de la prise de mesures connexes.

Tous les employés peuvent consulter une politique de cybersécurité à l'interne. Tous les employés admissibles suivent obligatoirement des cours mis à jour chaque année sur les mesures de confidentialité et la sécurité de l'information. De plus, les employés clés dont l'emploi est fortement à risque, ainsi que les membres de la direction, reçoivent une formation plus poussée en matière de sécurité de l'information. Par ailleurs, les employés sont informés de processus clairs de gestion des risques et de transmission à un niveau supérieur. La TD met régulièrement à l'essai l'efficacité de son programme de sensibilisation à la cybersécurité, et elle fait constamment la promotion d'une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité et de la confidentialité des données, des points vulnérables et de la vigilance à exercer.

## 4.3

## Sécurité et confidentialité des données

Le cadre de cybersécurité de la TD est géré et évalué par rapport aux fonctions et aux catégories du National Institute of Standards and Technology (NIST) en matière de cybersécurité, et les capacités cybernétiques sont évaluées régulièrement. La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire qui visent à protéger les clients. Par ailleurs, beaucoup des systèmes de la TD ont fait l'objet d'un audit réalisé par des tiers.

Afin de résoudre les enjeux juridiques ou liés à l'atteinte à la réputation, la TD observe des protocoles de gestion des incidents qui définissent les processus et étapes à suivre lorsque surviennent des incidents importants, notamment en matière de cybercriminalité, y compris l'intervention d'équipes de gestion des incidents composées de membres provenant de toute l'entreprise. Outre ces protocoles, les secteurs d'activité et les secteurs stratégiques appliquent leurs propres protocoles de gestion des incidents, qui sont révisés chaque année.

La TD surveille, gère et continue d'améliorer activement sa capacité d'atténuer les risques relatifs à la technologie et à la cybersécurité en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques exemplaires, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant fermement. Nous avons souscrit une police d'assurance contre les cybercriminalités afin d'atténuer le risque financier associé à de tels événements au sein de notre portefeuille d'assurance, même si on reconnaît qu'elle peut s'avérer insuffisante pour offrir une couverture importante contre toutes les pertes financières.

### Réalisations en 2018

#### Sécurité des données

Puisque le nombre d'opérations en ligne augmente sans cesse, nous continuons de nous efforcer de prévenir les menaces modernes que pose la cybercriminalité. Nous mettons notamment au point des stratégies et des outils pour réaliser les tâches principales, accordons la priorité à l'amélioration des contrôles en place pour nos actifs technologiques les plus critiques, surveillons nos systèmes de TI en tout temps et collaborons activement avec les autres banques et les gouvernements afin d'échanger des pratiques gagnantes et des renseignements sur les menaces. Notre participation active au Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques de Sécurité publique Canada témoigne notamment de nos efforts en ce sens.

La TD est devenue un membre fondateur – et la première banque canadienne – à se joindre à l'Institut canadien sur la cybersécurité (ICC), un centre pour la recherche et la collaboration en cybertechnologie situé à l'Université du Nouveau-Brunswick (UNB). Cette entente avec l'ICC souligne notre engagement à investir dans des talents en technologie et comprendra notamment le développement conjoint de nouvelles technologies de gestion du cybercriminalité. L'ICC travaillera directement avec des membres de l'équipe de surveillance des cybermenaces de la TD pour concevoir et mettre en œuvre de nouveaux algorithmes et méthodes d'évaluation des menaces qui mettent l'accent sur des enjeux d'ordre opérationnel, tactique et géopolitique. En outre, nous continuons d'investir dans notre bureau de cybersécurité à Tel-Aviv, en Israël, un centre reconnu mondialement en matière de technologie, de processus et de systèmes de cyberdéfense. Nous croyons que nos talents à l'échelle locale et mondiale nous aideront à propulser et à protéger les innovations numériques de la prochaine génération, ainsi que la banque de l'avenir.

#### Protection de la vie privée

Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD fait activement la promotion de la protection des renseignements personnels et atténue le risque lié à la protection de ces renseignements au moyen de politiques, procédures, normes et lignes directrices établies à l'échelle de l'entreprise. Les bureaux de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et territoriale surveillent le respect du programme et des lois et règlements sur la protection de ces renseignements dans les territoires où la TD exerce ses activités. Plus de renseignements sur les politiques et pratiques de la TD en matière de gestion des renseignements personnels peuvent être consultés sur nos sites Web publics.

Les activités de la TD sont surveillées par de nombreux organismes de réglementation, dans différents territoires. En 2018, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada n'a pas rendu de décision défavorable contre la TD relativement à des plaintes en matière de protection de la vie privée. Aux États-Unis, en Europe et en Asie-Pacifique, aucune constatation défavorable à l'égard de la TD n'a été révélée concernant la confidentialité.

La TD évalue de façon proactive les répercussions liées à des obligations réglementaires nouvelles et modifiées, et adapte son programme en conséquence. Parmi les principaux changements réglementaires récents, on retrouve la décision relative au règlement général sur la protection des données de l'Union européenne, l'adoption de modifications à la loi fédérale canadienne en matière de protection des renseignements personnels (*la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*), ainsi que les changements à venir découlant de l'adoption de la *loi California Consumer Privacy Act of 2018*.

Notre Bureau canadien de la protection des renseignements personnels a participé activement aux efforts de défense des intérêts de l'Association des banquiers canadiens relativement aux nouvelles directives du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur le consentement explicite et les pratiques inappropriées en matière de données. Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et à les rendre facilement accessibles afin que les clients puissent savoir comment nous gérons leurs renseignements. Par exemple, nos codes de protection de la vie privée pour les applications mobiles et les activités en ligne expliquent aux utilisateurs la façon dont les renseignements sont recueillis lorsqu'ils utilisent l'appli TD et les sites Web de la TD. En outre, nous continuons d'offrir des produits et services pouvant aider les clients à améliorer la sécurité et la protection de leurs renseignements personnels. Nous proposons notamment des fiches-conseils sur la prévention de la fraude financière et l'utilisation avisée d'Internet, de même que des liens vers de l'information sur des logiciels antivirus et anti-programmes malveillants.



# Distinctions et prix reçus en 2018

## Indices ESG

Indice mondial de durabilité Dow Jones (5<sup>e</sup> année d'affilée)

Indice nord-américain de durabilité Dow Jones

Mention Silver Class dans le Sustainability Yearbook de RobecoSAM – parmi les 5% supérieurs des sociétés durables dans le secteur bancaire

Indice FTSE4Good

Statut « Prime » d'ISS-oekom

Indice Euronext Vigeo World 120

Indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global

Indice STOXX Global ESG Leaders

## Environnement

Cote A- de CDP pour la divulgation des renseignements liés au climat

Cote A- à l'évaluation de la chaîne d'approvisionnement de CDP

Parmi les employeurs les plus écologiques du Canada selon Mediacorp Canada pour la 10<sup>e</sup> année consécutive

Prix Green Legacy de Forests Ontario

Parmi les 100 plus importants consommateurs d'énergie verte aux États-Unis dans le cadre du Green Power Partnership

## Société

Parmi les meilleurs endroits où travailler au Canada selon le Great Place to Work Institute pour la 13<sup>e</sup> année consécutive

Parmi les meilleurs employeurs pour les nouveaux diplômés selon Forbes

Première position dans la liste Top Companies 2018: Where Canada wants to work now de LinkedIn

Sur la liste des 10 meilleurs endroits où travailler au Canada d'Indeed

Sur la liste des 15 meilleurs endroits où travailler aux États-Unis d'Indeed pour les secteurs bancaire et financier

Parmi les meilleurs endroits où travailler en services financiers et en assurances selon le Great Place to Work Institut pour la 2<sup>e</sup> année de suite

Inscription à l'indice d'égalité des sexes de Bloomberg (2018) pour la 3<sup>e</sup> année de suite

### Mediacorp

- Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 11<sup>e</sup> année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto pour la 2<sup>e</sup> année d'affilée
- Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada pour la 7<sup>e</sup> année de suite
- Parmi les meilleurs employeurs au Canada pour les Canadiens de plus de 40 ans

Au palmarès DiversityInc. des meilleures entreprises pour les employés LGBT

TD Bank, AMCB et Valeurs Mobilières TD (É.-U.) parmi les meilleurs milieux de travail aux États-Unis pour les employés de la communauté LGBTQ, selon Human Rights Campaign, pour la 9<sup>e</sup> année consécutive

Pour la 4<sup>e</sup> année de suite, note parfaite pour l'indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées, qui évalue les entreprises aux États-Unis en fonction de leurs politiques et pratiques d'inclusion des personnes handicapées

Meilleure banque pour les aînés selon le magazine Money

Parmi les meilleures équipes du secteur bancaire selon *American Banker*, dans sa publication annuelle sur les femmes les plus influentes du milieu bancaire

## Gouvernance et réputation

À égalité pour la première place sur la liste des 50 banques commerciales les plus sécuritaires au monde du magazine *Global Finance*

Financement auto TD s'est hissée en tête pour la satisfaction des concessionnaires parmi les prêteurs non exclusifs avec crédit de détail dans le classement 2018 de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des prêteurs automobiles au Canada

En première position dans son groupe de référence du Maine à la Floride selon l'étude 2018 de J.D. Power en matière de satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail aux États-Unis

# Mise en garde sur les énoncés prospectifs

De temps à autre, la TD (comme elle est définie dans le présent document) fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis et d'autres communications. En outre, des représentants de la TD peuvent formuler verbalement des énoncés prospectifs aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération et se veulent des énoncés prospectifs aux termes de la législation en valeurs mobilières applicable du Canada et des États-Unis, notamment la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, les énoncés figurant dans le présent document, dans le rapport de gestion du rapport annuel 2018 (le rapport de gestion de 2018) de la TD à la rubrique « Sommaire et perspectives économiques » et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques « Perspectives et orientation pour 2019 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2019 », ainsi que dans d'autres énoncés concernant les objectifs et les priorités de la TD pour 2019 et par la suite et les stratégies pour les atteindre, le contexte réglementaire dans lequel la TD exerce ses activités, ainsi que le rendement financier prévu de la TD. Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme « objectif », « cible », « croire », « prévoir », « anticiper », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier » et « pouvoir » et de verbes au futur ou au conditionnel.

De par leur nature, ces énoncés prospectifs obligent la TD à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement du fait de l'incertitude quant à l'environnement physique et financier, à la conjoncture économique, au climat politique et au cadre réglementaire, ces risques et incertitudes – dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la TD et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Les facteurs de risque qui pourraient entraîner, isolément ou collectivement, de tels écarts incluent les risques notamment de crédit, de marché (y compris le risque de position sur titres de participation, le risque sur marchandises, le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque associé aux écarts de taux), de liquidité, d'exploitation (y compris les risques liés à la technologie et à l'infrastructure), d'atteinte à la réputation, d'assurance, de stratégie et de réglementation ainsi que les risques juridiques, environnementaux, d'adéquation des fonds propres et les autres risques. Ces facteurs de risque comprennent notamment la conjoncture économique et commerciale dans les régions où la TD exerce ses activités; la capacité de la TD à mettre en œuvre ses priorités stratégiques à court et à long terme, notamment réaliser des acquisitions et des plans stratégiques; la capacité de la TD de recruter, former et maintenir en poste des dirigeants clés; les interruptions ou attaques (y compris les cyberattaques) visant la technologie informatique, l'Internet, les systèmes d'accès au réseau ou les autres systèmes ou services de communications voix-données de la TD; l'évolution de divers types de fraude et d'autres comportements criminels auxquels la TD est exposée; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la TD ou ses sociétés affiliées, notamment relativement au traitement et au contrôle de l'information; l'incidence de la promulgation de nouvelles lois et de nouveaux règlements et de la modification des lois et des règlements actuels ou de leur application, y compris sans s'y restreindre les lois fiscales, les lignes directrices en matière d'information sur les fonds propres, les directives réglementaires en matière de liquidité et le régime de recapitalisation interne de la TD; l'exposition aux litiges et aux affaires réglementaires d'envergure; la concurrence accrue de la part de concurrents bien établis et non traditionnels, y compris de la concurrence d'entreprises de technologie financière et autres grands concurrents technologiques; les changements apportés aux notations de crédit de la TD; les variations des taux de change et d'intérêt (y compris la possibilité de taux d'intérêt négatifs); l'augmentation des coûts de financement et de la volatilité des marchés causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence pour l'accès au financement; les estimations comptables critiques et les changements apportés aux normes comptables et aux méthodes comptables utilisées par la TD; les crises d'endettement potentielles et existantes à l'échelle internationale; et l'occurrence d'événements catastrophiques naturels et autres que naturels et les demandes d'indemnisation qui en découlent. La TD avise le lecteur que la liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence négative sur les résultats de la TD. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la section « Facteurs de risque et gestion des risques » du rapport de gestion de 2018, telle qu'elle peut être mise à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite et dans les communiqués (le cas échéant) relatifs à toute transaction ou tout événement dont il est question à la rubrique « Événements importants et subséquents et acquisitions en cours » dans le rapport de gestion pertinent, lesquels peuvent être consultés sur le site Web [www.td.com/fr](http://www.td.com/fr). Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement, ainsi que d'autres incertitudes et événements possibles, de même que l'incertitude inhérente aux énoncés prospectifs, avant de prendre des décisions à l'égard de la TD, et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs de la TD.

Les hypothèses économiques importantes étayant les énoncés prospectifs contenus dans le présent document sont décrites dans le rapport de gestion 2018 à la rubrique « Sommaire et perspectives économiques » et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques « Perspectives et orientation pour 2019 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2019 », telles qu'elles peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés par la suite.

Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes et est communiqué afin d'aider les actionnaires de la TD et les analystes à comprendre la situation financière, les objectifs, les priorités et le rendement financier prévu de la TD aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La TD n'effectuera pas de mise à jour de quelque énoncé prospectif, écrit ou verbal, qu'elle peut faire de temps à autre directement ou indirectement, à moins que la législation en valeurs mobilières applicable ne l'exige.



<sup>MD</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.