

# Réaffirmer notre *engagement*



UN SOUTIEN POUR NOS CLIENTS EN DIFFICULTÉS P8  
EN ROUTE VERS LA CARBONEUTRALITÉ P12  
POUR UNE TD PLUS INCLUSIVE ENCORE P20  
COMMENT NOUS NOUS EN TIRONS P28



**Groupe Financier Banque TD**

La Banque TD aspire à devenir la meilleure des banques – ce qui l’amène à agir avec intégrité et respect ainsi qu’avec un sens de la durabilité et des responsabilités. Nous savons qu’en intégrant le sens des responsabilités à chacune des facettes de nos activités, les retombées pour notre entreprise dépasseront largement les seuls bénéfices financiers. En dépit des difficultés et défis qui ont marqué 2009, nous avons soutenu nos clients, nos employés et nos collectivités, et nous avons réaffirmé notre engagement à leur égard.

« Le sens des responsabilités anime chaque facette des activités de notre entreprise – depuis la façon dont nous servons le client jusqu’à la façon dont nous gérons nos activités à l’interne, en passant par l’appui que nous apportons aux grandes causes que soutient la collectivité. »

Ed Clark, président et chef de la direction, Groupe Financier Banque TD

## SOMMAIRE

- 2 Message de Ed Clark
- 4 L’année 2009 en rappel
- 5 Les responsabilités à La Banque TD
- 6 Points saillants de 2009

## RÉAFFIRMER NOTRE ENGAGEMENT

- 8 Clients
- 12 Environnement
- 16 Employés
- 20 Diversité
- 23 Collectivités
- 27 Économie
  
- 28 Indicateurs de rendement clés

### PLUS ENCORE SUR WWW.TD.COM

Le présent sommaire reprend les points saillants de notre *Rapport sur les responsabilités de 2009*. Pour consulter en ligne le rapport dans son intégralité, la *Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité* ainsi que les *Coup d’œil* sur nos activités au Canada et aux États-Unis, rendez-vous sur [www.td.com/francais/responsabilite](http://www.td.com/francais/responsabilite).

Sauf indication contraire, « 2009 » renvoie à notre exercice financier de 2009 (qui va du 1<sup>er</sup> novembre 2008 au 31 octobre 2009). « TD Bank » renvoie aux activités de « TD Bank, la banque américaine la plus pratique ».

# À propos de La Banque TD

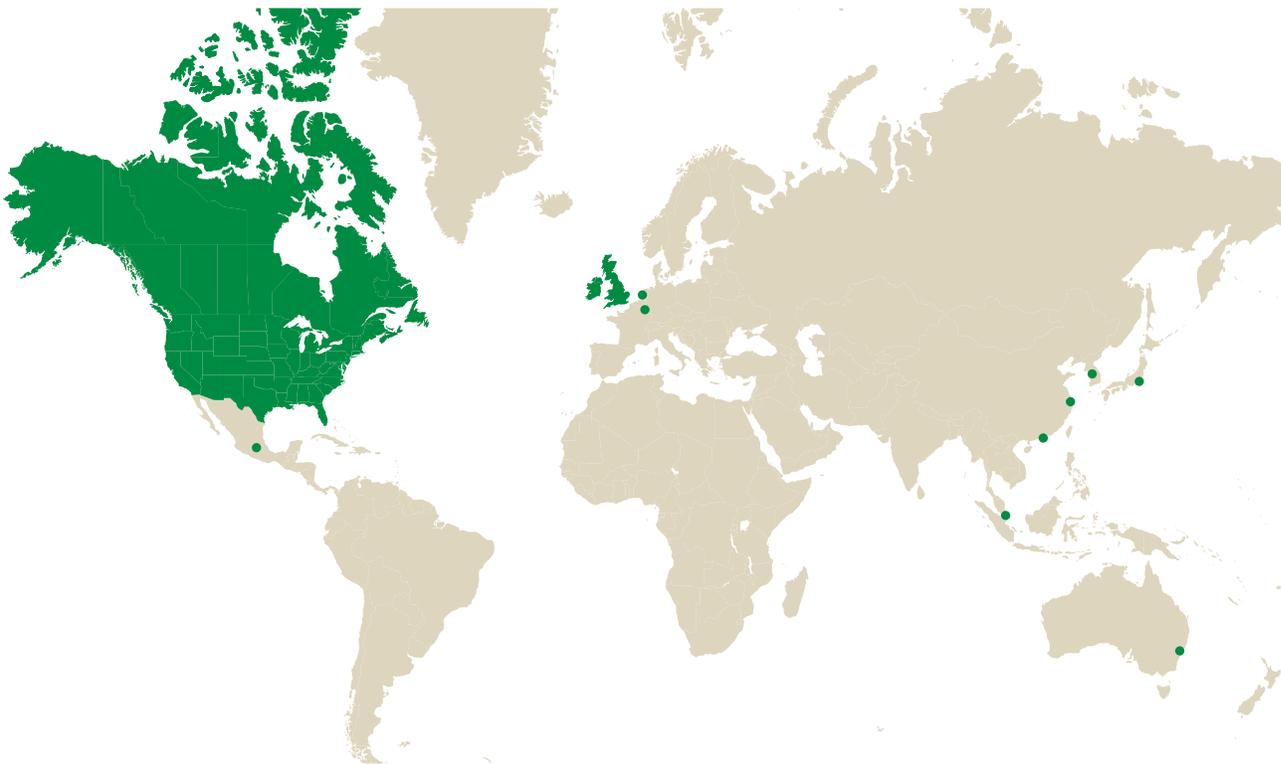
La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Financier Banque TD. Le siège social est situé à Toronto, au Canada. Notre banque est exploitée de manière prudente, obéissant à de solides pratiques de gestion des risques. Elle est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de succursales. La Banque TD compte plus de 2 300 emplacements de détail au Canada et aux États-Unis et offre ses services à plus de 18 millions de clients dans le monde.

En 2009, La Banque TD a acquis la réputation d'être une banque exploitée comme une banque doit l'être. Encouragée par son solide bilan et son engagement envers une croissance ne comportant pas de risques que nous ne comprenons pas, la Banque s'est approprié une position concurrentielle avantageuse en Amérique du Nord.

Notre objectif est d'être l'institution financière intégrée centrée sur le service à la clientèle la mieux gérée et de posséder une culture unique favorisant l'intégration de notre personnel.

Notre stratégie est simple. Nous nous efforçons d'obtenir une croissance rentable à long terme en créant un excellent réseau de succursales et en faisant croître la valeur pour nos clients, nos actionnaires et nos collectivités.

## NOTRE PRÉSENCE DANS LE MONDE



### AMÉRIQUE

Canada  
États-Unis  
Mexico (Mexique)

### EUROPE

Amsterdam (Pays-Bas)  
Irlande  
Luxembourg  
Royaume-Uni

### ASIE-PACIFIQUE

Hong Kong  
Séoul (Corée du Sud)  
Shanghai (Chine)  
Singapour  
Sydney (Australie)\*  
Tokyo (Japon)

\*Cette carte était exacte en date du 31 octobre 2009. Nos bureaux australiens ont fermé leurs portes en janvier 2010.

# Message de Ed Clark

Nous avons rencontré Ed Clark, président et chef de la direction du Groupe Financier Banque TD, en vue de discuter de la stratégie de l'entreprise en matière de responsabilité, de dresser le bilan de 2009 à cet égard et d'évoquer les priorités à venir pour 2010.



## QUELLE EST LA STRATÉGIE DE LA TD EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ ET EN QUOI CETTE STRATÉGIE S'INSCRIT-ELLE DANS LA STRATÉGIE PLUS VASTE DE L'ENTREPRISE AINSI QUE DANS SA RÉUSSITE À LONG TERME?

Il n'y a jamais de repos quand on cherche à être la meilleure des banques. Aussi bons que puissent être nos résultats, il y a toujours moyen de faire mieux. À mon sens, la seule façon de devenir la meilleure des banques est de prendre ses responsabilités en tant qu'entreprise et de les assumer avec le même sérieux qu'on le ferait pour n'importe quel autre aspect de notre stratégie commerciale. Comme quoi le sens des responsabilités a toujours été un engagement de notre entreprise, qui s'est reflété dans le travail de chacun. Tant nos *Principes directeurs* que notre *Profil de leadership* font clairement ressortir qu'il est attendu de nos dirigeants et de nos employés qu'ils « fassent ce qu'il faut », et qu'ils réfléchissent aux conséquences de leurs décisions et de leurs actes.

Le sens des responsabilités anime chaque facette des activités de notre entreprise – depuis la façon dont nous servons le client jusqu'à la façon dont nous gérons nos activités à l'interne, en passant par l'appui que nous apportons aux grandes causes que soutient la collectivité.

## QUELLES ONT ÉTÉ LES GRANDES TENDANCES QUI ONT MARQUÉ 2009 À LA TD ET QUI ONT JOUÉ UN RÔLE DÉTERMINANT DANS L'ÉTABLISSEMENT DE NOS PRIORITÉS SUR LE PLAN DES RESPONSABILITÉS?

Je dirais qu'il y en a deux. La première tendance est venue du ralentissement économique, qui n'a pas manqué de compliquer la vie à bon nombre de gens. Sans que cela soit leur faute, certains de nos bons clients ont dû combattre bec et ongles pour mettre à l'abri qui leur entreprise, qui leur foyer, qui leur régime de retraite. Nos sondages nous ont appris que certains craignaient de ne pouvoir faire face à leurs échéances ou soutenir leur famille – et qu'ils craignaient aussi d'évoquer avec nous leurs ennuis d'argent. C'est pourquoi nous les avons invités à nous rencontrer – avant que leur situation ne se détériore. Fin 2009, ils étaient déjà plus de 24 000 à avoir obtenu l'assistance dont ils avaient besoin, dans le cadre de notre nouveau programme *Soutien en direct TD*. Et nous nous sommes assurés que nos employés y auraient aussi accès en cas de besoin.

L'année a également été difficile pour les organismes sans but lucratif qui, bon temps mauvais temps, doivent assurer des services vitaux. Nous avons noué de nouveaux partenariats dans la collectivité et accru la valeur de nos dons à plus de 50 millions de dollars, sommes qui ont été investies dans d'importants programmes communautaires. Il ne faut surtout pas y voir juste une marque de la magnanimité d'une grande banque – mais bien plutôt une aide concrète apportée à un enfant, une famille, une collectivité à la fois, par l'entremise de l'un des multiples programmes auxquels nous apportons notre soutien. C'est comme cela que nous pouvons ensemble faire une différence.

La seconde tendance est attribuable aux séquelles de la crise financière mondiale de 2008. La population s'est mise à demander des comptes sur les pratiques des banques en matière de gestion des risques et de rémunération de leurs dirigeants. Or, la TD a la chance d'évoluer dans le système bancaire canadien, l'un des plus solides dans le monde – solidité que nous devons notamment à l'intelligence des mesures gouvernementales et à la prudence de notre réglementation. Grâce à ce système, nous avons été à même de rassurer nos clients et nos investisseurs tant au Canada qu'aux États-Unis. Nous n'avons pas fait non plus la sourde oreille lorsqu'un nombre croissant d'épargnants ont dit vouloir avoir « leur mot à dire sur la rémunération des dirigeants ». À l'assemblée annuelle de nos actionnaires de 2010, les actionnaires pourront notamment se prononcer à titre consultatif sur nos pratiques de rémunération des cadres.

#### QUELLES ONT ÉTÉ LES GRANDES RÉALISATIONS, MANIFESTATIONS OU DÉCEPTIONS POUR LA TD EN 2009?

Tout d'abord, alors qu'un grand nombre de banques dans le monde étaient en train de se replier, la TD, elle, continuait de produire des résultats records et de soutenir ses clients, ses employés et ses collectivités.

En 18 mois, nous avons fusionné nos deux banques américaines et rassemblé du coup quelque 23 000 employés et un bon millier de succursales allant du Maine jusqu'à la Floride. Même si au départ le traitement de nuit des lots nous a causé des difficultés, celles-ci ont été rapidement surmontées, si bien que TD Bank, la banque américaine la plus pratique, en est ressortie plus forte que jamais et la fidélité de ses clients, intacte. J'éprouve une immense fierté envers nos employés aux États-Unis qui n'ont épargné aucun effort pour fournir le niveau de service qui a fait la renommée de la TD. Chose étonnante, malgré les difficultés du contexte, nous n'en avons pas moins reçu la plus haute cote de satisfaction client que J.D. Power and Associates ait décernée tant pour la région du centre du littoral atlantique des États-Unis que pour le Canada et cela, pour la quatrième année d'affilée.

Être la meilleure des banques signifie aussi qu'on peut toujours faire mieux. Deux secteurs de responsabilité me viennent tout particulièrement à l'esprit. Le premier vient de ce qu'avec tout le temps et toute l'adaptabilité que nos employés ont dû engager pour réaliser la fusion, il nous a fallu mettre en veilleuse l'élaboration d'une approche plus intégrée en matière de responsabilités pour nos activités à l'échelle nord-américaine. Ce sera donc là une de nos priorités pour 2010.

Le second est que, même si nous figurons sur la liste des meilleurs employeurs, il y a des localités au pays où nous avons eu du mal à recruter du personnel diversifié. En 2009, nous avons pu mieux comprendre à quoi cela rimait. Dit simplement, dans ces localités, faire carrière dans le secteur bancaire n'était tout simplement pas quelque chose qu'on envisageait sérieusement. Aussi redoublerons-nous d'efforts en 2010 pour nous y mieux faire connaître, notamment auprès des populations noires et autochtones, dans l'espoir que se développera chez elles l'impression que la TD pourrait se révéler un très bon employeur.

#### COMMENT LA TD S'EST-ELLE TIRÉE D'AFFAIRE PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS QU'ELLE S'ÉTAIT FIXÉS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE?

Nous estimons que nos démarches de 2009 en matière de responsabilité ont permis de faire une véritable différence, et nous savons que là où nous nous étions fixé des objectifs, ces objectifs ont été atteints.

Nous savons par exemple que nos programmes de diversification de la main-d'œuvre ont des retombées positives. Dans notre *Sondage sur la diversité et l'inclusivité* de 2009, nous avons cherché à savoir si les employés de la TD se sentaient « inclus » indépendamment de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leurs habiletés ou de leur handicap physique. À quoi 89 % des répondants ont indiqué que la TD favorisait effectivement l'intégration – preuve des progrès accomplis depuis notre sondage de 2007. De plus, les mesures prises concernant la diversité exposées ailleurs dans le présent rapport ont permis à nouveau à La Banque TD de se classer parmi les meilleurs employeurs du Canada.

L'un de nos objectifs est, par ailleurs, d'être un chef de file en environnement au sein de notre groupe de pairs – ce qui passe par la réduction de notre empreinte environnementale et la mise en place de programmes environnementaux à l'échelle de l'Amérique du Nord. Pour ce qui est de notre objectif de parvenir à la « carboneutralité » en 2010, nous progressons aussi conformément aux plans tracés. Notre politique d'ouverture en la matière nous a permis d'établir un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes et, notamment, les groupes environnementaux, les pouvoirs publics et les entreprises énergétiques. En presque 20 ans, la Fondation TD des amis de l'environnement a aidé des milliers d'organisations environnementales issues de la base en apportant un soutien financier aux projets destinés aux collectivités locales.

#### QUELS SONT LES GRANDS ENJEUX QUI ATTENDENT LA TD EN 2010 AINSI QUE LES OBJECTIFS QU'ELLE S'EST FIXÉS POUR CETTE ANNÉE-LÀ ET LES TROIS À CINQ ANNÉES SUIVANTES?

Pour le court à moyen terme, l'un des principaux enjeux sera, malgré les signes actuels de reprise de l'activité économique, d'aider les clients et collectivités à composer avec les difficultés qu'ils ont connues en 2009 et qui devraient se poursuivre pendant quelque temps encore. Nous avons bien montré, l'an dernier, que le service ne se résumait pas à assister les clients pendant les années fastes, mais qu'il fallait aussi être là, à leurs côtés, pendant les années néfastes, quand ils se sentent dépassés par la situation. En 2010, nous rechercherons de nouvelles façons d'y parvenir.

Notre croissance des derniers temps s'est accompagnée d'une diversification de nos marchés. La difficulté résidera donc, en l'occurrence, à ne pas perdre de vue les intérêts locaux chaque fois que nous chercherons à aborder les choses d'une façon plus globale et intégrée.

En 2009, en dépit d'une conjoncture qui ne nous a laissé aucun répit, nous avons donné à nos affaires un incroyable élan. Notre objectif sera donc de poursuivre sur cette lancée et de continuer d'investir pour l'avenir. À mesure que nous chercherons à devenir la meilleure des banques qui soit, nous réaffirmerons notre engagement auprès de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.



**Ed Clark**  
Président et chef de la direction

# L'année 2009 en rappel

Malgré des difficultés sans précédent, nous avons continué sur notre lancée en 2009

## POINTS SAILLANTS DU 1<sup>ER</sup> NOVEMBRE 2008 AU 31 OCTOBRE 2009

### NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2008

- TD Canada Trust inaugure sa 1 100<sup>e</sup> succursale
- La TD classée parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada (*Hewitt Associates*)
- 500 000 enfants reçoivent un livre dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD



### JANVIER-FÉVRIER 2009

- Les banques canadiennes sont reconnues comme les plus solides du monde (*World Economic Forum*)



- La TD considérée comme l'une des entreprises les plus durables du monde (*Corporate Knights*)
- La TD confirme son intention d'accroître sa participation dans TD Ameritrade

### MARS-AVRIL 2009

- Assemblée annuelle de la TD à St. John (Nouveau-Brunswick)
- Lancement de *Soutien en direct TD*, visant à prêter assistance aux clients canadiens en difficulté financière
- La TD classée parmi les banques les plus sûres du monde (*Global Finance*)
- 25<sup>e</sup> anniversaire de Courtage à escompte TD Waterhouse
- TDAM USA Inc. lance un nouveau Fonds mondial de développement durable
- Lancement d'un nouveau régime de retraite compétitif à l'intention des employés canadiens



### MAI-JUIN 2009

- Ed Clark prend la parole devant le Comité sénatorial des États-Unis sur le système bancaire canadien
- La région du centre du littoral de l'Atlantique de TD Bank remporte pour la 4<sup>e</sup> année d'affilée le prix J.D. Power de satisfaction de la clientèle pour les services bancaires de détail\*
- Jantzi-Macleans classe la TD parmi les sociétés les plus socialement responsables du Canada
- La TD annonce un don de 1 M\$ à l'Université de la Colombie-Britannique en soutien aux études commerciales des autochtones
- TD Assurance lance Roulezsansrisque.com pour aider les Canadiens à se prémunir contre les « accidents de la vie ».



### JUILLET-AOÛT 2009

- La revue *Euromoney* désigne la TD comme meilleure banque d'Amérique du Nord
- TD Waterhouse lance un outil de planification financière à l'intention des conjoints de même sexe
- Aréna de Boston rebaptisé *TD Garden*
- TD Canada Trust gagne le prix JD Power and Associates de satisfaction de la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail, pour la 4<sup>e</sup> année d'affilée\*



- La TD classée par GovernanceMetrics International dans le 1<sup>er</sup> centile des sociétés à l'échelle mondiale sur le plan de la gouvernance d'entreprise, pour la 3<sup>e</sup> année d'affilée

### SEPTEMBRE-OCTOBRE 2009

- La TD choisie comme leader en matière de communication des émissions de GES pour 2009 (Conférence Board du Canada, *Carbon Disclosure Project*)
- La TD classée par la revue *Maclean's* parmi les 100 meilleurs employeurs pour la 3<sup>e</sup> année d'affilée
- Fonds Mutuels TD présente les ventes nettes de parts de fonds à long terme les plus élevées jamais enregistrées en septembre
- Don de 1 M\$ de la TD à l'Université Queen pour la recherche sur l'environnement arctique
- Fin de l'intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique



Dévoilement de l'enseigne de TD Bank au 1 Portland Square, à Portland dans le Maine.

# Les responsabilités à La Banque TD

Les principes directeurs de la TD représentent nos valeurs les plus importantes. Ils reflètent « *notre manière de mener nos activités* ».

- Offrir une expérience exceptionnelle à nos clients
- Établir un milieu de travail unique
- Exercer nos activités à la perfection
- Connaître nos affaires
- Prendre uniquement des risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

Ces principes directeurs viennent encadrer notre programme en matière de responsabilité d'entreprise. À l'intérieur de ce cadre, nous avons défini nos principaux enjeux en nous fondant sur les codes et normes ayant cours dans le secteur, sur les problèmes que nous ont évoqués nos principaux partenaires ainsi que sur les attentes de la société dans un sens large. Tout au long des difficultés économiques de la dernière année, notre objectif prépondérant a été de réaffirmer nos engagements.



## PRIORITÉS DE 2009 EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE



### CLIENTS

Soutenir nos clients pendant les perturbations du marché financier.

Page 6



### ENVIRONNEMENT

Occuper un rôle de chef de file en matière d'environnement.

Page 12



### EMPLOYÉS

Investir dans la formation de nos employés et améliorer leur expérience.

Page 16



### DIVERSITÉ

Rendre La Banque TD plus accueillante pour tous les employés et les clients.

Page 20



### COLLECTIVITÉS

Augmenter nos engagements de financement et trouver de nouveaux partenaires dans la collectivité.

Page 23



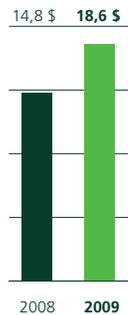
### ÉCONOMIE

Offrir de la valeur aux actionnaires et prendre part à la relance de l'économie en continuant d'octroyer des prêts.

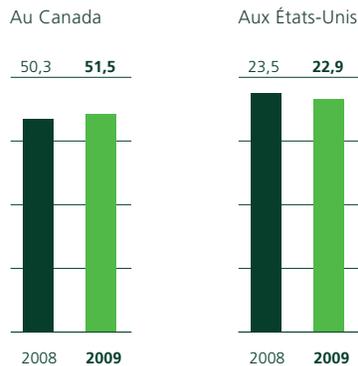
Page 27

# Points saillants de 2009

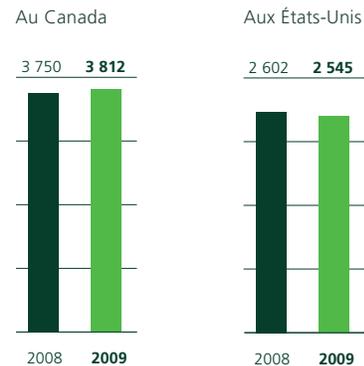
## TOTAL DES REVENUS (G\$)



## NOMBRE D'EMPLOYÉS (EN MILLIERS)



## POINTS DE SERVICE (SUCCURSALES ET GUICHETS)



## NOS RÉSULTATS EN CHIFFRES ET EN LETTRES

### CLIENTS

Nombre de clients auxquels est venu en aide *Soutien en direct* TD.

24 000

Nouveaux emplacements de détail en Amérique du Nord.

57

### ENVIRONNEMENT

Tonnes d'émissions de gaz à effet de serre évitées.\*

70 000

Arbres épargnés par le recours des clients aux opérations bancaires sans papier.\*

6 000

### EMPLOYÉS

Près de 6 G\$ en rémunération et avantages sociaux.

6 G\$

Sommes investies dans les programmes de formation.

67,7 M\$

### DIVERSITÉ

Pourcentage de femmes au sein de l'effectif cadre.\*

33,78 %

Nombre de directeurs formés à la diversité.\*

6 000

### COLLECTIVITÉS

Dons de la TD au Canada et aux États-Unis.

50 M\$

Somme des dons d'employés et campagnes de souscription.\*

9,5 M\$

### ÉCONOMIE

Total du rendement pour les actionnaires

8,5 %

(TCAC sur 5 ans<sup>1</sup>)

Total du financement fourni aux entreprises.\*

197 G\$

\* Activités au Canada seulement.

NB : G = milliard; M = million

<sup>1</sup> « TCAC sur 5 ans » représente le taux de croissance annuel composé calculé de 2004 à 2009, après ajustement. On se reportera au Rapport annuel de 2009 pour un complément d'information.

## La production du Rapport sur les Responsabilités

C'est en 2007 que la TD a commencé à présenter de l'information conformément aux *Lignes directrices pour le reporting développement durable (G3) du Global Reporting Initiative (GRI)*. Depuis, nous avons progressivement amélioré la qualité de cette information. Dans le rapport de cette année, notamment, nous présentons davantage d'indicateurs de rendement se rapportant aux priorités commerciales que nous nous sommes fixées. On se reportera à ce sujet à nos indicateurs de rendement clés, à la page 28.

Nous avons aussi cherché à présenter de l'information plus équilibrée sur les grands enjeux environnementaux, sociaux et économiques. Le présent rapport a été rédigé dans le respect des principes d'exactitude, d'exhaustivité, de fiabilité, de clarté et de pertinence préconisés dans les *Lignes directrices*.

Pour assurer la qualité, la fiabilité et l'exhaustivité du rapport, plus de 200 collaborateurs, cadres et dirigeants de toute l'entreprise ont passé en revue le contenu ou les données qui les concernaient au premier chef. Le rapport a en outre été réexaminé par le comité de gouvernance du conseil d'administration de la TD. Aucune mesure supplémentaire n'a été prise en vue d'en faire certifier le contenu de façon indépendante.

La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application C du GRI. L'index GRI a été certifié à l'externe par Canadian Business for Social Responsibility, qui nous a autorisé à soumettre un rapport au niveau C+ (GRI vérifié).

## NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES

Nous collaborons activement avec les principales parties prenantes à la définition des priorités et des objectifs, collaboration qui prend la forme de dialogues tant officiels que moins officiels. Voici quelques façons dont nous cherchons à recueillir les impressions de nos partenaires.

GROUPE	RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Courriels, sondages téléphoniques réguliers, groupes de discussion et Ombudsman de la TD.</li> </ul>
Employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondages semestriels des employés; entretiens individuels avec les supérieurs immédiats; entretiens individuels avec les gestionnaires de ressources humaines; services confidentiels dans le cadre du Bureau de l'ombudsman et d'une procédure officielle de règlement des plaintes; groupes de discussion; moteur de nouvelles internes non censurées tournant sur intranet; et processus de rétroaction 360 degrés.</li> </ul>
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue et sollicitation de l'apport des employés, collectivités et autres intervenants en matière d'environnement; affiliations à des associations industrielles, établissements d'enseignement et groupes multipartenaires.</li> </ul>
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapports avec notre groupe des Services d'approvisionnement stratégique.</li> </ul>
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre équipe de Relations gouvernementales et communautaires au Canada et notre équipe de Développement communautaire aux États-Unis; collaborations avec des organismes sans but lucratif et organisations communautaires; engagement personnel de nos employés et rétroaction de la part de ceux-ci.</li> </ul>
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre équipe de Relations avec les investisseurs et notre groupe des Relations avec les actionnaires; contribution active des actionnaires dans le cadre d'entretiens individuels ou téléphoniques et de courriels; manifestations et sondages à l'intention des investisseurs; site Web de relations avec les investisseurs; et assemblée annuelle des actionnaires.</li> </ul>
Gouvernements et ONG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appartenances à des associations et organismes divers qui comptent pour la TD et ses partenaires; relations avec les pouvoirs publics; financement de la recherche; mise en commun des meilleures pratiques dans le cadre de conférences et autres rencontres; politique de la porte ouverte avec les organisations non gouvernementales.</li> </ul>



« Il est capital que les dirigeants saisissent bien les tenants et aboutissants de leurs activités sur les plans stratégique et commercial. Cela passe notamment par la création de produits et services plus écoresponsables pour les clients, et par l'établissement de relations constructives avec les environnementalistes et les législateurs. »

Mike Pedersen, Chef de groupe, Activités de la Société, GFBTD

### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Index du GRI
- Gouvernance en matière d'entreprise, d'environnement et de diversité
- Code de conduite

# Clients

## Soutenir les clients pendant les turbulences financières

### NOTRE ENGAGEMENT

Offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle en toute occasion.

La TD est de longue date synonyme de service exceptionnel et de commodité. C'est là l'avantage que nous détenons sur la concurrence. Au fil des ans, nous avons appris qu'un client satisfait a de bonnes chances de nous rester fidèle, de faire davantage appel à nos produits et services, et de nous adresser de nouveaux clients parmi ses relations. Nous savons en outre que c'est l'expérience client exceptionnelle qui fait augmenter la valeur pour les actionnaires.

Nous mettons donc tout en œuvre pour gagner et garder la fidélité de nos clients en étant là quand ils ont besoin de nous, en restant à l'écoute de leurs besoins et en mettant en place des solutions adaptées, en protégeant leurs avoirs et leur vie privée, en les renseignant adéquatement sur nos produits et en offrant des produits, des services et des installations qui sont à même de répondre à leur diversité. Et quand, malgré toutes nos bonnes intentions, des erreurs surviennent, nous faisons de notre mieux pour les réparer avec élégance et respect.

### UN SOUTIEN AUX CLIENTS QUAND LES TEMPS SONT DURS

En 2009, certains de nos clients ont dû faire face à des difficultés réelles et importantes, et nous avons tenu à leur venir en aide. Au Canada, nous avons lancé Soutien en direct TD, programme visant à procurer aux particuliers des solutions pratiques leur permettant de garder leur maison et de gérer leurs emprunts autres qu'hypothécaires, et aux petites entreprises de nos clients, les liquidités dont elles peuvent avoir besoin. Rendu à la fin de l'année, notre programme avait permis de faire une différence réelle dans la vie de plus de 24 000 de nos clients.

### UNE BANQUE QUI REPOSE SUR DU SOLIDE

Un grand nombre de nos clients aux États-Unis se sont inquiétés d'une éventuelle faillite de la Banque. Nous leur avons donc parlé de la sécurité et de la solidité de la TD, en ne manquant pas d'évoquer à l'appui nos solides résultats et l'ouverture de nouvelles succursales. Nous recherchons l'excellence dans tout ce que nous faisons et ne prenons que les risques que nous comprenons et savons pouvoir gérer adéquatement.

### LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La TD s'est dotée de politiques et pratiques régissant la vie privée pour l'exercice de ses activités dans le monde, et elle respecte toute la législation applicable à ce sujet des pays où elle fait affaire. En 2009, nous avons trouvé un règlement à cinq plaintes (contre deux en 2008), étant donné que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada s'est efforcé de régler d'anciens dossiers.

### UNE BANQUE « INCLUSIVE »

Au Canada, nous proposons une série d'options de services bancaires à faible coût axées sur les besoins des aînés, des étudiants et des particuliers à faible revenu. Nous nous conformons au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base du gouvernement canadien en encaissant les chèques d'au plus 1 500 \$ émis par le gouvernement fédéral sans aucuns frais pour une personne qui n'est pas déjà l'une de nos clientes. Nous ouvrons des comptes personnels, que la personne concernée soit sans emploi, qu'elle soit ou ait été en faillite, ou qu'elle soit incapable de faire un dépôt initial, à condition que les autres conditions requises soient remplies.



« Le moment de vérité en matière de service clientèle est la qualité de votre réponse lorsque les temps sont durs. »

Tim Hockey, président et chef de la direction, TD Canada Trust

#### SOUTIEN EN DIRECT TD : UN PHARE QUAND LA TEMPÊTE FAIT RAGE

Cartes de crédit gonflées à bloc, protection de découvert utilisée jusqu'au plafond, paiements en souffrance sur la marge de crédit – tout était signe, pour David Boucher, conseiller financier basé à Edmonton, que son client était au bord du gouffre financier. Après un entretien pour faire le point, David a pu proposer à son client le décalage des remboursements sur son prêt, la prolongation globale de son crédit et le réamortissement de son prêt hypothécaire. « Depuis, dit-il, mon client est en voie de retrouver la santé financière. »

## RÉPONDRE À DIVERS BESOINS

Notre clientèle diversifiée reflète les caractéristiques de plus de 2 500 collectivités et centres d'affaires où nous exerçons nos activités. Nous voulons être la meilleure des banques en nous adaptant à chacun de nos clients.

En 2009, nous nous sommes efforcés de répondre aux besoins financiers des divers segments de notre clientèle en proposant des offres et des communications commerciales sur mesure.

- Dans l'ensemble de notre réseau, nous nous appliquons à fournir des services, des produits et des communications dans une grande variété de langues, dont le français, le mandarin, le cantonais, le panjabi, le portugais, l'allemand, le russe, le grec et l'espagnol.
- Gestion de patrimoine TD a lancé un outil de planification financière à l'intention des clients qui ont un conjoint du même sexe.
- La Banque TD a été nommée meilleur conseiller en placement et meilleure banque par les lecteurs du site Xtra.ca, à Toronto, un site Web de nouvelles pour les gais et les lesbiennes.

## LE TRAITEMENT DU CLIENT

Le contact initial est pour nous une occasion de trouver une solution aux problèmes qu'on nous présente. Notre démarche en la matière figure sur notre site Web [www.td.com](http://www.td.com) et dans nos succursales.

TRAITEMENT DES PLAINTES (AU CANADA)	2007	2008	2009
Plaintes traitées par l'ombudsman de la TD	230	234	338
Cas où l'ombudsman de la TD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	94	112	160
Plaintes soumises à l'ombudsman des services bancaires (OSBI) <sup>1</sup>	25	23	154
Cas où l'ombudsman externe des services bancaires a formulé des recommandations en faveur du client <sup>1</sup>	5	12	30

<sup>1</sup> En 2009, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) a modifié les critères de soumission des cas. C'est pourquoi les chiffres de 2007 et 2008 ne permettent pas une véritable comparaison des statistiques sur notre traitement des plaintes d'une année à l'autre.

Aux États-Unis, TD Bank s'efforce de régler 80 % des plaintes dans les trois jours. Depuis août 2009, 77,4 % des plaintes ont trouvé un règlement dans ce délai. Nous ne possédons actuellement pas de mesure équivalente pour le Canada.



La TD fête le Nouvel an chinois avec des clients.

« Imaginez quelle a été ma surprise quand je suis arrivé à l'aéroport pour m'acheter un billet pour rentrer à la maison et que je me suis rendu compte qu'il n'y avait plus que 100 \$ dans mon compte. J'ai aussitôt appelé TD Bank pour voir ce qui en était. La préposée à qui j'ai parlé a écouté toute mon histoire avant de me répondre : "Je suis profondément désolée. Il y a eu un retard aujourd'hui dans les dépôts directs. Mais je vois que vous recevez généralement un virement le 15 et le 30 du mois, et comme j'en ai le pouvoir, je vais inscrire une note de crédit de 1 000 \$ dans votre compte. Vous croyez que cela couvrira le prix de votre billet d'avion?" J'ai pensé tomber à la renverse. Je n'ai eu ni à défendre mon point, ni à implorer ni à quémander quoi que ce soit. Je n'ai pas eu non plus à faire venir son supérieur immédiat au téléphone.

La préposée du service à la clientèle à qui j'ai parlé était intelligente, et on lui avait donné les pouvoirs qu'il fallait pour régler mon problème. »

Philip H. Weber, Philadelphie (Pennsylvanie)

# Accent sur l'expérience client

## Nos résultats

Nous chiffrons notre rendement à l'aide de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada, et de l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle (WOW) aux États-Unis. Ces indices sont compilés à partir d'entrevues individuels avec des clients et de la probabilité que des clients recommandent la TD à des proches, amis ou collègues. En 2009, nous avons réalisé plus de 600 000 de ces entretiens. Nous nous servons de ces indices pour fixer nos objectifs et jalonner le chemin de notre amélioration à venir; les résultats obtenus se répercutent à leur tour sur la rémunération de tous les employés, jusqu'à celle du chef de la direction.

Pour nous amener à nous surpasser et à fournir un service exceptionnel même en temps de crise, les objectifs fixés pour 2009 au titre de l'IEC ont été égaux, voire supérieurs à ceux de 2008. Toutes nos unités fonctionnelles ont maintenu ou amélioré leur rendement par rapport à l'année dernière.

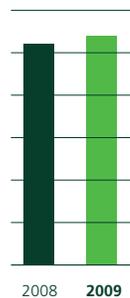


### UN PRODUIT POUR FACILITER L'ÉPARGNE

En 2009, nous avons lancé le produit *SimplÉpargnes* au Canada. Chaque fois qu'un client fait un retrait à un guichet automatique ou un paiement direct par Interac, *SimplÉpargnes* vire un montant déterminé (pouvant aller de 50 ¢ à 5 \$) du compte-chèques de ce client au compte d'épargne de son choix. *SimplÉpargnes* aide ainsi à épargner. Plus d'un demi-million de Canadiens s'y sont inscrits au cours de ses neuf premières semaines d'existence.

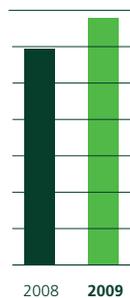
#### TD CANADA TRUST

Gain de 0,9 point

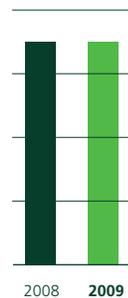


#### TD BANK

Gain de 4,2 points

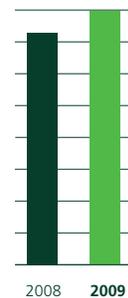


#### GESTION DE PATRIMOINE



#### SERVICES BANCAIRES DE GROS

Gain de 6,8 %



Les indices d'expérience de la clientèle de TD Canada Trust, TD Bank et Gestion de patrimoine TD partent du nombre pour représenter la défense de la clientèle, alors que les Services bancaires de gros partent d'une cote de satisfaction de la clientèle (en pourcentage).

« Ils n'ont rien ménagé pour nous aider. Et ma nouvelle fourgonnette est géniale – j'adore m'asseoir devant, dans le siège passager, à côté de mon mari. »

Brenda Baird, Toronto (Ontario)



### TD ASSURANCE REMPLACE UNE FOURGONNETTE VOLÉE

La fourgonnette de Charles et Brenda Baird avait été spécialement équipée en vue d'accueillir le fauteuil roulant de Brenda. La fourgonnette était en fait le principal moyen de transport de Brenda. Aussi, lorsqu'on l'a volée, les Baird étaient dans tous leurs états. Ils ont contacté TD Assurance, mais constaté que la fourgonnette n'avait pas été assurée en tant que véhicule adapté pour personne à mobilité réduite et, du coup, qu'ils ne seraient pas suffisamment dédommagés pour en assurer pleinement le remplacement. Travaillant de concert, La Banque TD et ABLE Transport Ltd. ont remplacé la fourgonnette en la dotant de nouveaux équipements permettant à Brenda d'occuper le siège passager aux côtés de son mari – ce dont elle n'avait pas été capable jusqu'alors.

## UNE BANQUE ACCESSIBLE

Outre ses offres normales, la TD propose aux personnes handicapées des produits, services et installations qui leur sont adaptés, dont les suivants :

- Au Canada, un nouvel outil améliore l'accessibilité aux opérations bancaires sur Internet pour les clients malvoyants ou ceux dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.
- Sur demande et sans supplément, la Banque fournit ses documents, comme des relevés de carte de crédit et des chèques personnels, dans des formats à gros caractères ou en braille.
- Notre service d'aménagement intérieur veille à ce que tous nos nouveaux locaux soient pleinement accessibles. Nous travaillons en outre à moderniser nos installations les plus vétustes. Au Canada, nous avons ainsi réalisé 79 projets liés à la modernisation de nos emplacements de détail et centres d'investissement en vue de les doter de stationnements, trottoirs et rampes sans entraves, de portes à commande automatique et de halls d'entrée et de boîtes de dépôt de nuit facilement accessibles. Nous avons aussi réalisé 25 autres projets de rénovation au coût de 797 274 \$.
- Aux États-Unis, 89 projets de rénovation ont été réalisés dans le but d'accroître l'accessibilité de nos installations.

## PRIX ET DISTINCTIONS

### J.D. POWER AND ASSOCIATES

**1<sup>er</sup> prix de satisfaction client parmi les cinq grandes banques de détail, pour la 4<sup>e</sup> année d'affilée\***



**1<sup>er</sup> prix de satisfaction client pour les services bancaires de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique, pour la 4<sup>e</sup> année d'affilée\***

### SYNOVATE

**Prix d'excellence du service clientèle des cinq grandes banques, pour la 5<sup>e</sup> année d'affilée\*\***



### THE SERVICE QUALITY MEASUREMENT GROUP (SQM)

**1<sup>er</sup> prix de satisfaction client pour l'ensemble du secteur bancaire nord-américain soulignant l'excellence d'un centre d'appels de TD Canada Trust**

### SURVISCOR

**1<sup>er</sup> prix à TD Waterhouse pour les services de courtage à escompte en ligne, notamment les opérations en ligne, les ressources en ligne, la conception du site et l'information commerciale**

### DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES EN 2009

- Chaque fois que baissent les taux d'intérêt, nous voyons augmenter le nombre de clients se plaignant des frais qu'on leur impose pour le remboursement anticipé de leur emprunt hypothécaire et, plus précisément, les frais de différentiel d'intérêt (FDI). Les FDI correspondent au montant d'intérêts que la banque aurait touché si le client était allé jusqu'au bout de son contrat d'emprunt hypothécaire.
- Au moment de l'intégration de TD Bank, nous avons éprouvé des difficultés techniques liées au traitement par lots de nuit ayant entraîné une interruption du service.

### RÉACTIONS

- Comme les FDI sont compliqués à expliquer, nous avons cherché à y sensibiliser davantage notre personnel à l'aide d'outils de formation et de communications diverses. Nous poursuivons nos efforts en vue d'appuyer nos employés, de faire connaître les meilleures pratiques dans tout notre réseau de détail et d'aider nos clients à mieux vivre certaines opérations bancaires difficiles.
- Une équipe de dépannage à pied d'œuvre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, est rapidement intervenue pour résoudre le problème. Nous avons remboursé aux clients les frais qui leur avaient été facturés, donné plus de pouvoirs aux employés pour régler les problèmes, et acheté de pleines pages de journaux pour présenter nos excuses.

### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Information sur la sécurité et lutte contre la fraude
- Responsabilité à l'égard des produits
- Anecdotes
- Étude de cas sur Soutien en direct TD

### ORIENTATION POUR 2010

- Améliorer nos cotes d'expérience client (IEC et Indice Wow!) dans tous les secteurs.
- Donner de l'expansion aux Services bancaires de gros, en élargissant et approfondissant nos rapports avec les sociétés clientes.
- Élaborer des produits et services sur mesure, en vue de resserrer nos liens avec des clients de marchés spécifiques.
- Continuer de mieux faire connaître les services offerts par la TD sur le plan de l'accessibilité.
- Procurer une expérience bancaire qui soit sûre et qui protège la vie privée en tout temps.

# Environnement

## Assumer un rôle de chef de file dans le domaine de l'environnement

Nous cherchons à comprendre les risques et possibilités que recèlent les questions environnementales et énergétiques afin de proposer à nos clients des produits et services améliorés, d'exercer nos activités de façon efficace et d'accroître le niveau d'adhésion de nos employés à cette cause.

En avril 2008, la TD a été la première banque au Canada à annoncer son objectif d'atteindre un bilan carbone neutre relativement à ses activités au Canada en 2010.

### NOTRE ENGAGEMENT

En 2009, nous avons amorcé la mise en œuvre de plusieurs démarches visant notamment à :

- réduire notre empreinte environnementale;
- fournir à nos clients des choix de produits et services écoresponsables;
- obtenir la collaboration des collectivités et de nos partenaires, en vue de les sensibiliser davantage aux questions environnementales et d'éclairer le débat public.

À ce jour, la majeure partie des progrès accomplis l'ont été au Canada. En 2010, nous accentuerons sensiblement nos démarches axées sur nos activités aux États-Unis.

### RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Nous nous attachons à réduire notre empreinte environnementale :

- en recherchant une plus grande efficacité énergétique, notamment par un plus grand souci apporté à la conception et au fonctionnement de bâtiments verts;
- en faisant davantage appel à des énergies renouvelables;
- en préconisant une chaîne d'approvisionnement qui est respectueuse de l'environnement.

En 2008, du fait de l'expansion que nous avons prise et de l'acquisition de nouveaux immeubles pour nos bureaux et emplacements de détail, outre l'installation de nouveaux guichets automatiques, nos émissions de GES se sont légèrement accrues dans l'ensemble.

« Des performances qui sont bonnes sur le plan de l'environnement sont aussi bonnes pour les affaires. C'est pourquoi nous sommes en train de consolider la stratégie, la culture et les plans d'action de toute notre banque en la matière. Nous voulons être, en matière d'environnement, la plus performante de toutes les institutions financières. »

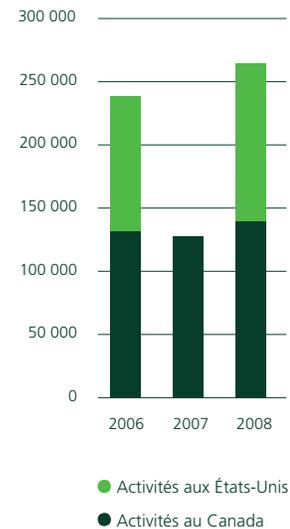
Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement, GFBTD



L'intensité des émissions globales de gaz à effet de serre (en tonnes par pied carré) de la TD a diminué, du fait des mesures de réduction de son empreinte environnementale.

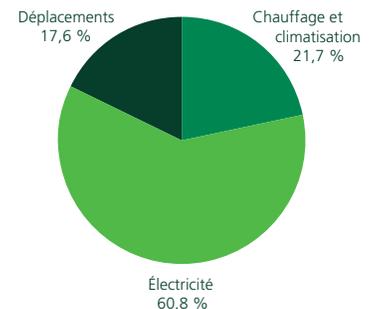
### ÉMISSIONS DE GES DE LA TD (2006 À 2008)

(en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>)



### Émissions totales de GES de la TD

Par source



En 2010, cette succursale de Farmingdale, dans l'État de New York, sera homologuée « LEED-Or », dans le cadre de notre important programme de réaménagement LEED.

## MESURES DE RÉDUCTION DU CARBONE

En 2009, nous avons amorcé la mise en œuvre à grande échelle de plusieurs projets d'efficacité énergétique, qui, en un an à peine, nous ont déjà permis d'économiser plus de 2,8 millions de dollars en frais de fonctionnement.

La TD est le plus grand consommateur d'énergie renouvelable de tout le secteur financier au Canada. En 2009, nous avons acheté suffisamment d'énergie renouvelable pour alimenter nos 2 600 guichets automatiques au Canada et pour répondre aux besoins en électricité de l'ensemble de nos activités commerciales en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. C'est comme si nous avions retranché plus de 25 000 tonnes de gaz à effet de serre (GES) de notre approvisionnement en électricité.

De concert avec nos partenaires sociaux, nous avons acheté presque 50 000 tonnes de crédits d'émission de carbone en 2009 dans le cadre de deux programmes novateurs :

- nous avons établi un partenariat unique avec Habitat pour l'humanité;
- la TD est l'un des investisseurs fondateurs du Fonds pour un Canada vert. Le fonds, inédit en Amérique du Nord, propose sur une base volontaire des échanges d'émissions de carbone entre entreprises locales de haut niveau dont les retombées profiteront à la fois aux intérêts commerciaux et aux collectivités.



Ice Bear technologie à London (Ontario) : De grosses bobines de cuivre nous montrent comment les blocs de glace sont produits la nuit, pour refroidir l'air expulsé durant la journée.

## D'AUTRES MOYENS DE RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### CONCEPTION D'IMMEUBLES VERTS

En 2009, la TD s'est donné une stratégie intégrée en matière d'immeubles pour l'Amérique du Nord, visant à incorporer des pratiques vertes à la conception de ses bâtiments et à ses normes de fonctionnement. Nous avons ainsi ouvert quatre autres installations homologuées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) et poursuivons des projets-pilotes LEED pour ce qui est de nos centres de données, nos centres d'appels, nos immeubles existants et l'aménagement intérieur de nos installations commerciales. Nous sommes aussi en train d'élaborer un prototype LEED-Platine pour nos nouveaux magasins TD Bank aux États-Unis.

### PAPIER

Nous nous sommes consacrés à éliminer, réduire, réutiliser et recycler le papier. Même si notre consommation se situe déjà à presque 20 % de moins que la référence pour notre secteur (10 000 feuilles de papier par personne et par année), nous nous sommes fixés pour objectif de réduire la consommation de papier par employé de 5 % en 2009 comme en 2010. En 2009, nous sommes parvenus à la réduire de 3,8 % par personne. En 2010, nous fixerons des objectifs de réduction de papier pour nos activités aux États-Unis, et mettrons en place d'autres mesures visant à réduire encore davantage notre utilisation de papier, notamment par une gestion électronique des documents, par la rationalisation de notre documentation papier en matières financières, ainsi que par la mise en ligne de nos documents de marketing.

### DÉCHETS AUTRES QUE PAPIERS

Notre fiche de performance est stable dans tous les secteurs, quand elle ne s'améliore pas. En 2009, nous nous sommes libérés de plus de 38 000 vieux ordinateurs accumulés, dont seulement 1 000 n'ont pu être réutilisés ou recyclés.

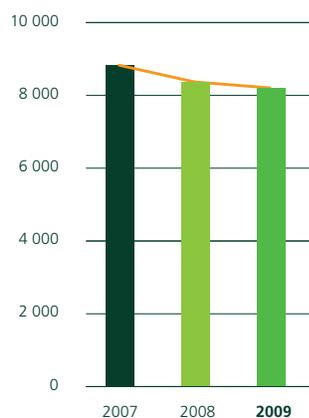
### APPROVISIONNEMENT

Nous recherchons des fournisseurs qui partagent les valeurs et engagements que nous avons pris en matière d'environnement. En 2009, nous avons atteint les cibles que nous nous étions fixées pour les papiers à base de fibres et papiers certifiés – avec un an d'avance sur le calendrier. Nous avons aussi accru de 100 % notre offre de fournitures de bureau vertes, en étendant la gamme à plus de 1 000 produits.

La TD est le plus grand consommateur d'énergie renouvelable du secteur financier au Canada.

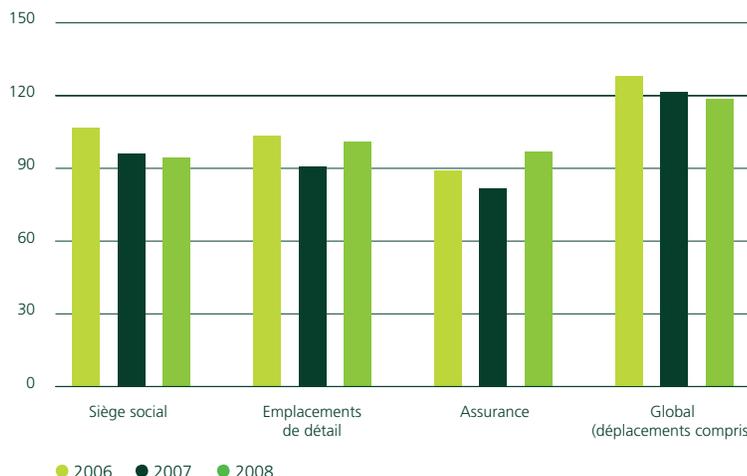
### CONSOMMATION DE PAPIER PAR EMPLOYÉ

(feuilles par personne par année)



### INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES POUR LE CANADA

(en kilogrammes d'équivalent de CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>)





### UN TOIT VERT ... OU COMMENT FAIRE D'UNE PIERRE DEUX COUPS

Un don de 250 000 \$ de la TD a permis au YMCA du Grand Toronto de doter d'un toit vert son immeuble Metro Central. Non seulement le toit de verdure accroît l'efficacité énergétique du centre, mais la végétation aide à atténuer les répercussions climatiques en réduisant l'écoulement des eaux pluviales en cas d'orage et en atténuant l'irradiation de la chaleur.

### PRODUITS ET SERVICES VERTS

Nous proposons une large gamme de choix verts – allant des opérations bancaires sans papier aux prêts hypothécaires et produits d'assurance verts, en passant par des investissements durables.

- En 2009, TD Asset Management USA Inc. a lancé un Fonds mondial de développement durable.
- À ce jour, plus de 4,3 millions de clients au Canada ont choisi des opérations sans papier, ce qui permet d'épargner l'équivalent de 6 000 arbres chaque année.

### FINANCEMENT DURABLE

#### Nous tenons compte des risques et avantages dans nos pratiques d'octroi de crédit et d'investissement

En 2009, nous avons élaboré et consolidé davantage les dimensions environnementales et sociales de nos processus de gestion du risque de crédit applicables aux Services bancaires de gros et Services bancaires aux entreprises. Cela comprend les examens de l'entreprise dans son ensemble et de secteurs spécifiques pour tout ce qui concerne les grandes questions environnementales existantes et émergentes et les problèmes sociaux qui en découlent. Les Principes de l'Équateur sont intégrés à nos processus tant pour les financements de projets que pour les financements plus globaux d'entreprises.

- La TD est signataire des Principes de l'Équateur. En 2009, nous avons examiné un projet de pipeline de catégorie B à la lumière de ces principes.
- En 2009, nous avons réalisé un examen de l'exposition de nos emprunteurs au risque lié au changement climatique. L'examen a révélé que, dans l'ensemble, notre exposition aux secteurs particulièrement sujets à une réglementation des émissions de GES (en l'occurrence les secteurs pétrolier et gazier, la production d'électricité, les mines et fonderies, l'industrie automobile et l'industrie chimique) représentait environ 5 % de notre portefeuille de prêts.
- La TD ne prête pas d'argent pour des opérations qui portent sur des sites du patrimoine mondial, ou qui entraîneraient la dégradation d'habitats naturels critiques protégés au titre de la classification de l'Union internationale pour la conservation de la nature, ou encore qui permettraient l'achat de bois d'œuvre issu d'activités forestières illégales. Nous ne prêtons pas non plus pour des opérations qui concernent directement le commerce ou la fabrication de matériel destiné à des armes nucléaires, chimiques ou biologiques ni à des mines terrestres ou bombes à dispersion.



### DES FAMILLES À REVENU MODESTE PROFITENT DE MAISONS ÉCOLOGIQUES

Toutes les 10 minutes, *Habitat pour l'humanité* bâtit une maison abordable pour des familles à revenu modeste. En 2009, la TD a annoncé qu'elle investirait 750 000 \$ sur trois ans en aide à la construction d'habitations éconergétiques par *Habitat pour l'humanité Canada*. Le programme vise la modernisation du chauffage, de l'isolation et de la fenestration – de quoi rendre les maisons d'Habitat les plus éconergétiques du Canada.

## TABLES DE CONCERTATION ENVIRONNEMENTALE

La TD prend une part active à la réflexion sur l'environnement par son leadership, ses recherches et ses politiques d'intérêt public. Nous avons une politique de la porte ouverte qui nous amène à nous concerter avec les intervenants du secteur environnemental. En 2009, nos dirigeants ont ainsi participé à un large éventail de tribunes et de projets de recherche aux multiples parties prenantes. Notamment :

- Mike Pedersen, le chef du groupe des Activités de la Société à la TD, a coprésidé l'équipe de travail de Greening Greater Toronto, dont le but est de rendre la région torontoise la plus verte de toutes les agglomérations urbaines d'Amérique du Nord.
- Les Services économiques TD ont commandité le troisième rapport d'une série portant sur la réglementation du carbone.
- Notre chef de l'environnement, Karen Clarke-Whistler, a participé à plusieurs tribunes visant l'élaboration de meilleurs conseils pratiques sur des questions liées au consentement libre, préalable ou éclairé.

## PRIX ET DISTINCTIONS

- **L'un des employeurs les plus « verts » du Canada (Mediacorp Canada)**
- **L'une des 100 sociétés les plus durables du monde (Corporate Knights)**
- **Leader en matière de communication des émissions de GES pour 2009 (Conference Board du Canada et Carbon Disclosure Project)**
- **L'une des 50 sociétés les plus socialement responsables (Jantzi-Maclean)**
- **Prix d'or de la société écologique dans la catégorie Leadership environnemental (Gala canadien du placement)**



Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement du Groupe Financier Banque TD, et l'honorable Richard Brown, ministre de l'Environnement, de l'énergie et des forêts de l'Île-du-Prince-Édouard, se rencontrent à Toronto dans le cadre de la conférence annuelle de l'Association canadienne de l'énergie éolienne. La Banque TD a signé une entente avec l'Î.-P.-É. en vertu de laquelle elle s'approvisionnera en énergie verte pour ses activités à l'Î.-P.-É. et en Nouvelle-Écosse.

<p><b>DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES EN 2009</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme la TD était parmi les premières à viser la carboneutralité, il y avait peu de normes à suivre.</li> <li>• Nous cherchons à mieux comprendre les incidences sur nos affaires d'une économie axée sur la réduction du carbone, ce qui nous amène à évaluer le risque lié à la législation sur les émissions de GES.</li> <li>• Nous sentons aussi le besoin de sensibiliser davantage notre personnel aux questions environnementales.</li> </ul>	<p><b>RÉACTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous nous sommes dotés de normes et procédures portant sur l'achat d'énergies renouvelables et de crédits d'émission de carbone de grande qualité.</li> <li>• Nous avons accentué nos procédures de gestion des risques environnementaux et sociaux. Nous avons siégé à plusieurs tribunes aux multiples intervenants et mené des recherches sur la réglementation du carbone.</li> <li>• Nous avons lancé un site intranet interactif à l'intention des employés, en vue de les renseigner et d'étendre notre réseau d'Équipes vertes.</li> </ul>
<p><b>ORIENTATIONS POUR 2010</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amener nos opérations aux États-Unis et dans les autres pays à satisfaire à nos objectifs de carboneutralité.</li> <li>• Amener notre système de gestion environnementale au niveau de celui qu'aurait une banque nord-américaine intégrée.</li> <li>• Poursuivre le développement de nouveaux produits et services verts.</li> <li>• Étendre notre engagement auprès d'autres intervenants du secteur environnemental.</li> <li>• Fixer des objectifs de réduction de papier aux États-Unis et mettre en place des mesures visant à en réduire la consommation.</li> </ul>	

**PLUS ENCORE SUR LE WEB :** 

- Données détaillées sur nos performances environnementales
- Approvisionnement
- Investissement responsable
- Participation des employés
- Équipes vertes de la TD
- Lien vers le rapport Protection climatique, prospérité économique de l'Institut Pembina
- Études de cas

# Investir dans nos employés

Assurer le perfectionnement de notre personnel et améliorer son expérience

## NOTRE ENGAGEMENT

Nous mettons tout en œuvre pour faire de la TD une entreprise inclusive, où tous les employés ont la possibilité de s'épanouir personnellement et professionnellement, en plus de se faire entendre et respecter.

Nous reconnaissons la forte corrélation qui existe entre la fourniture de possibilités de perfectionnement au personnel et son niveau de mobilisation et de fidélité à l'entreprise.

Notre stratégie en matière de ressources humaines n'a pas changé. Nous avons investi dans nos programmes de rémunération et d'avantages sociaux, et poursuivi le recrutement de nouveaux employés.



« Même quand les temps étaient incertains du point de vue économique, nous avons maintenu le cap sur l'expérience du personnel pour nous assurer que nous continuerions d'attirer et de retenir les meilleurs éléments. »

Peter McAdam, Vice-président Expérience du personnel

## RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

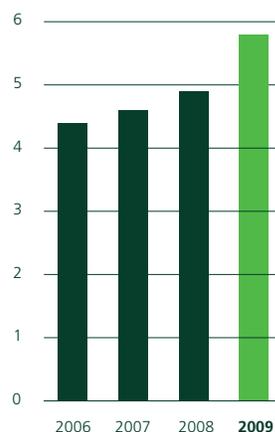
Nous favorisons une culture de la performance où la rémunération est clairement liée au rendement.

En 2009, nous avons investi près de 6 milliards de dollars dans nos régimes de rémunération et d'avantages sociaux. Cette augmentation par rapport aux chiffres de 2008 s'explique principalement par l'acquisition de la Commerce Bancorp en 2008.

Nous offrons à notre personnel les mêmes conseils et soutiens financiers confidentiels que nous offrons à nos clients. En 2009, nous avons fourni une assistance à 230 de nos employés au Canada dans le cadre du programme *Soutien en direct TD*.

## AUGMENTATION DE L'INVESTISSEMENT DANS LES EMPLOYÉS

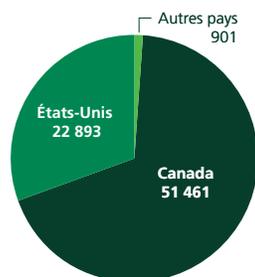
(en milliards de dollars)



En 2009, la TD a proposé à l'intention des employés gagnant tout au plus 47 200 \$ un nouveau régime de retraite, lequel a été conçu de manière à être le meilleur régime de retraite entièrement payé par la banque de tout le secteur au Canada.

## EFFECTIF MONDIAL 2009

Total 75 255



Les effectifs varient constamment, mais en date du 31 octobre 2009, la TD avait à son service 75 225 personnes au Canada, dans 14 États américains ainsi que dans des représentations commerciales en Europe et en Asie-Pacifique.



Des employés de TD Ameritrade visitent un centre d'appels à Mount Laurel (New Jersey) afin d'apporter leur soutien à la suite de l'intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique.

## AUGMENTER LE BASSIN DE TALENTS EN PRÉVISION DE LA CROISSANCE

À la TD, nous estimons que le perfectionnement de notre personnel est essentiel à la création d'un milieu de travail singulier. En matière de recrutement, nous croyons en la valeur d'accorder des promotions de l'intérieur et c'est pourquoi au Canada, nous avons pourvu dans nos propres rangs à 90 % des postes devenus vacants. Nous aidons les employés à s'approprier leur carrière, ce qui nous aide, par la même occasion, à faire ressortir de la masse les talents sur lesquels nous pourrions miser pour l'avenir. Notre processus d'affichage des postes à pourvoir est transparent, si bien que n'importe quelle personne qualifiée au sein de notre entreprise peut briguer un poste – jusqu'à la vice-présidence.

Dès 2010, les employés pourront créer leur propre profil personnel qui montrera, en ligne, leurs antécédents et capacités ainsi que leurs aspirations personnelles et objectifs de perfectionnement. En outre, le nouveau système multipliera les possibilités de cheminement de carrière au sein de la TD.

### PROGRAMMES DE RECRUTEMENT

- Dans le cadre d'un nouveau Programme national de mentorat réalisé sous les auspices de ALLIÉS, programme commun aux fondations Maytree et J.W. McConnell, notre objectif est de faire du mentorat une stratégie efficace d'accès au marché du travail.
- Les programmes coopératifs *Avantage Carrière* donnent l'occasion à de nouveaux employés de faire un stage pratique dans une ou plusieurs disciplines commerciales avant d'arrêter définitivement leur choix de carrière. Aux États-Unis, TD Bank lancera en 2010 une formation d'analystes financiers en rotation, dans le cadre d'un programme universitaire de 1<sup>er</sup> cycle et de maîtrise en administration des affaires.

### APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT

Nous sommes parfaitement conscients du lien étroit qui existe entre les possibilités de perfectionnement offertes aux employés et leur niveau d'engagement personnel et de fidélité professionnelle.

- Aux États-Unis, 15 000 de nos employés ont suivi des cours de formation à l'Université TD, dans le cadre de l'intégration de TD Bank.
- Plus de 21 000 employés ont suivi un programme hautement interactif de sensibilisation et de prévention des vols qualifiés et sont dès lors mieux préparés à faire face à un braquage.
- Nous offrons en outre une aide financière aux études des employés à temps partiel ou complet qui souhaitent se perfectionner en suivant des cours dans des établissements d'enseignement admissibles.

En 2009, nous avons investi 67,7 millions de dollars dans des programmes d'apprentissage un peu partout en Amérique du Nord

FORMATION DU PERSONNEL		2009	2008	2007
Nombre moyen de jours de formation interne par employé				
Canada	<b>3,88</b>	3,86	3,08	
États-Unis	<b>4,56</b>	6,09	–	
Investissement de la Banque dans la formation (en millions)				
Canada	<b>55,6 \$CA</b>	55,9 \$CA	68,2 \$CA	
États-Unis	<b>12,1 \$US*</b>	15,8 \$US	–	
Investissement de la Banque dans la formation par employé				
Canada	<b>1 241 \$CA</b>	1 299 \$CA	1 591 \$CA	
États-Unis	<b>507 \$US</b>	688,76 \$US	–	
Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe (en millions)				
Canada	<b>11,7 \$CA</b>	12,3 \$CA	15 \$CA	
États-Unis	<b>2,0 \$US</b>	1,2 \$US	–	

\*Pour faciliter la comparaison d'un exercice financier à l'autre, le montant tient compte des programmes de formation ordinaires et fait exclusion des sommes substantielles investies dans la formation d'accueil du personnel américain au moment de l'intégration. S'il en était tenu compte, la valeur de l'investissement excéderait de beaucoup le niveau de 2008.



Nous continuons de consolider et de diversifier notre bassin de main-d'œuvre, sur lequel s'appuie notamment la stratégie de croissance de la TD en Amérique du Nord

« Ma première expérience à la Banque TD était à titre de stagiaire *Avantage Carrière* à Gestion de Placements TD. Ce stage m'a permis à la fois d'acquérir des connaissances financières et de développer de bons rapports de travail, ce qui m'a tracé la voie pour les rôles subséquents. Cela a été une expérience enrichissante et valable que je n'hésiterais pas à recommander aux finissants des universités qui sont à la recherche d'un emploi. »

Jonathon Borland, Employé de la TD et ex-stagiaire *Avantage Carrière*

**Le réseau Women in Leadership (WIL)** est un projet interne composé de 12 sections regroupant plus de 2 000 femmes au Canada et aux États-Unis. Ces sections ont pour but de créer des occasions de réseautage pour les femmes. Son calendrier de rencontres donne aux femmes travaillant à la Banque la possibilité de consolider leurs réseaux de relations respectifs avec des banquières de haut niveau ou d'en nouer de nouveaux. En 2009, plus de 1 000 femmes ont pris part à ces rencontres.

#### **PRÉPARER LA RELÈVE À LA TÊTE DE L'ENTREPRISE**

L'un des grands piliers de la stratégie de croissance de la TD est Préparer l'avenir. Ce programme vise à équiper la prochaine génération de dirigeants des qualités nécessaires pour mener la Banque sur le chemin du progrès et y instaurer une culture du perfectionnement.

Depuis 2008, plus de 400 cadres ont suivi le programme.

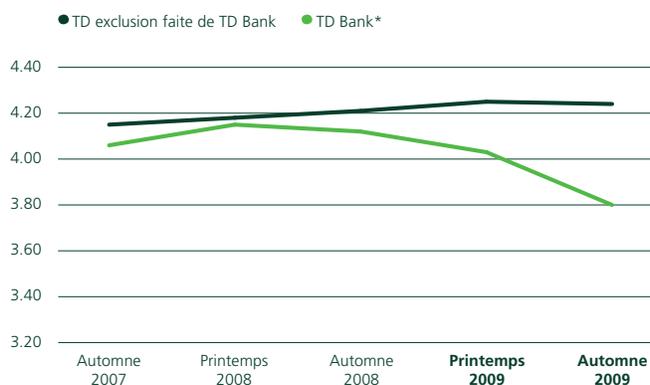
« Excellent comme cours. J'en suis sorti énergisé et plus prêt que jamais à aider nos gens à se perfectionner. Je ne manquerai sûrement pas de communiquer les connaissances acquises à ceux et celles qui relèvent de moi. Ce cours a été riche d'enseignement. »

Participant au cours



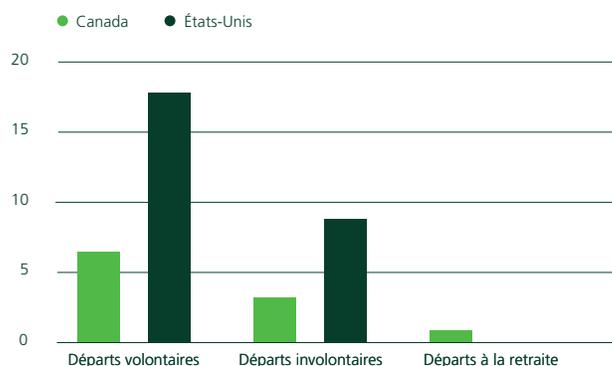
Ed Clark est de chaque rencontre de Préparer l'avenir, prêt à répondre aux questions que lui posent les apprentis dirigeants.

## INDICE D'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS DE LA TD (IEE)



\* Les données de TD Bank comprennent les employés hérités de Banknorth à l'automne 2007 et au printemps 2008.

## TAUX DE ROTATION DU PERSONNEL 2009 (%)



\*Nota : Les chiffres sur les départs volontaires aux États-Unis comprennent les départs à la retraite.

## NOS RÉSULTATS

Nous suivons le niveau de mobilisation globale de notre personnel à l'aide d'*Info TD*, sondage confidentiel que la Banque mène à l'interne deux fois par année. En moyenne, 85 % de notre effectif mondial y participe.

### PRINCIPAUX RÉSULTATS

- Notre cote globale de mobilisation des employés était de 4,11 à l'automne 2009, en repli par rapport à 4,18 à l'automne 2008, du fait surtout de l'intégration de nos activités aux États-Unis.
- Exclusion faite de TD Bank, la mobilisation était de 4,24 à l'automne 2009 contre 4,21 à l'automne 2008.

## MAINTIEN EN PLACE DU PERSONNEL

Nos effectifs sont demeurés constants tout au long de 2009. Au Canada, 9 de nos employés sur 10 sont restés à notre service, ce qui est légèrement plus que la norme pour notre secteur.

Aux États-Unis, ce sont environ 7 employés sur 10 qui sont restés au service de la Banque en 2009. Le secteur bancaire américain est généralement animé d'un taux de roulement du personnel plus élevé qu'au Canada. En dépit des activités d'intégration de 2009, nous sommes satisfaits que le taux de départs volontaires de TD Bank (17,8 %) se soit révélé inférieur à la norme de référence pour les États-Unis de 18,9 %.

## PRIX ET DISTINCTIONS

- L'un des 50 meilleurs employeurs au Canada pour la deuxième année d'affilée (Hewitt Associates)
- L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la troisième année d'affilée (Maclean's)
- Titre de « Société montante » accordé à TD Waterhouse au Royaume-Uni pour la troisième année de suite (liste des meilleurs employeurs du *Sunday Times*).

### DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES EN 2009

- L'intégration de nos activités aux États-Unis sous la bannière de TD Bank a été, pour nos employés, source de difficultés et de stress – et la cause première de la baisse globale de la cote de mobilisation des employés de la TD. Nous mettons tout en œuvre pour améliorer l'expérience de nos employés aux États-Unis et poursuivre notre quête visant à nous faire figurer parmi les meilleurs employeurs.
- Vu la gamme d'âges et d'ancienneté de nos dirigeants, plusieurs personnes occupant actuellement des rôles clés dans notre organisation auront le droit de partir à la retraite d'ici cinq ans.

### RÉACTIONS

- Des efforts hors du commun ont été déployés en vue de soutenir le personnel tout au long de l'intégration. Par exemple, des directeurs et cadres supérieurs ont mis la main à la pâte en vue de servir les clients et de traiter les plaintes issues de nos succursales et centres d'appels.
- Notre programme *Préparer l'avenir* s'est révélé un moyen efficace de rehausser les qualités de chef dans toute l'entreprise.

### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Programmes destinés au personnel
- Détails sur les régimes de retraite et d'avantages sociaux
- Études de cas
- Anecdotes

### ORIENTATIONS POUR 2010

- Devenir un milieu de travail unique reconnu de la sorte dans le monde.
- Réaliser un milieu de travail reconnu dans le monde pour sa diversité et son inclusivité.
- Assurer une bonne relève pour l'avenir, en termes d'employés et d'équipes.
- Rehausser nos capacités de recrutement dans le monde.
- Examiner et recommander une stratégie intégrée de reconnaissance et d'appréciation du personnel applicable à l'échelle de l'entreprise.

# Diversité

## Rendre la TD plus inclusive, à la fois pour les employés et pour les clients

### NOTRE ENGAGEMENT

Notre but est d'être un *milieu de travail unique* où il ressort avec évidence aux yeux des employés actuels et éventuels issus de toutes les communautés que nous valorisons la diversité et cherchons à répondre aux besoins des employés.

Nous souhaitons aussi devenir *une des meilleures banques*, comme quoi nous mettons tout en œuvre pour mettre à son aise le client qui souhaite traiter avec nous.

Nous recherchons la diversité pour l'ensemble de notre personnel et axons nos interventions sur les six grandes priorités recensées pour le Canada ainsi que les cinq priorités recensées pour les États-Unis, où TD Bank s'est dotée d'une Équipe de la diversité de la direction en 2008. Des dirigeants de la Banque mènent les principales actions.

PRIORITÉ	BUT VISÉ
Femmes en position de leadership	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accroître la représentation des femmes à des postes de cadres supérieurs et de haute direction, en leur procurant des possibilités d'exercer d'importantes fonctions de leadership.</li></ul>
Minorités visibles en position de leadership	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accroître la représentation de membres de minorités visibles depuis les postes de cadres intermédiaires jusqu'au niveau de la vice-présidence, en leur confiant d'importantes fonctions de leadership et en enrichissant leurs expériences en tant qu'employés.</li></ul>
Personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en œuvre des programmes d'accessibilité durables et continuellement améliorés, visant à procurer des expériences positives pour les employés comme pour les clients.</li></ul>
Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir à tous les membres de la communauté LGBTQA – qu'ils soient employés ou clients – un milieu de travail et une banque où ils se sentent à l'aise et respectés.</li></ul>
Autochtones (au Canada)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir à tous les membres des communautés autochtones un milieu de travail et une banque où ils se sentent à l'aise et respectés.</li></ul>
Collectivités diversifiées	<ul style="list-style-type: none"><li>• Devenir la banque de choix pour les collectivités diversifiées, en mettant l'accent sur les possibilités susceptibles de produire le plus grand impact.</li></ul>

### RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSIVITÉ DE LA TD

En 2009, 89 % des répondants au sondage – soit 3 % de plus qu'en 2007 – ont indiqué que la TD leur semblait favoriser l'inclusivité du milieu de travail.

### FORMATION DES CADRES À LA DIVERSITÉ

Procurer un environnement sûr où les employés peuvent évoquer sans mal leurs expériences et perceptions personnelles demande un investissement considérable en termes d'ateliers de formation sur le terrain et de facilitation par des personnes qualifiées.

- À la fin de 2009, plus de 90 % des cadres au Canada avaient suivi l'atelier d'une journée *Encourager la diversité*.
- Depuis 2006, environ 400 femmes et 120 membres de minorités visibles ont participé à un programme de mentorat de groupe d'un type nouveau, où des femmes se trouvant à divers stades de leur cheminement de carrière ont été jumelées à des membres de la haute direction en vue de discuter de leur plan de carrière et de leur perfectionnement.



Les employés d'une succursale de TD Canada Trust à Calgary s'amuse à l'occasion d'un barbecue au parc Bowness durant la Semaine de l'appréciation des employés, célébration annuelle de nos employés exceptionnels.

## NOS RÉSULTATS

Tous les deux ans, nous réalisons un *Sondage sur la diversité et l'inclusivité* au Canada en vue de déterminer dans quelle mesure les employés estiment que la TD favorise l'inclusivité dans son milieu de travail. Dans son édition 2009, le sondage a permis de relever des améliorations pour toutes les priorités. Vous trouverez les résultats complets du sondage dans notre rapport en ligne. Nous comparons en outre la représentation des employés dans chaque groupe à la TD au bassin de main-d'œuvre externe, comme en témoignent les graphiques ci-dessous.

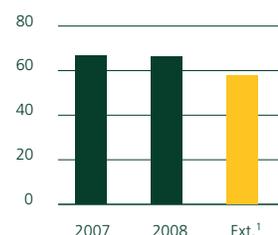
## DOMAINES D'INTERVENTION

### FEMMES EN POSITION DE LEADERSHIP

Notre approche en la matière consiste à mettre en évidence des candidates à l'interne, à leur fournir des possibilités de réseautage, à assouplir les formules de travail qui sont proposées à l'ensemble du personnel et à prêcher par l'exemple.

Cinq des dix-sept membres du conseil d'administration de la TD sont des femmes. Les femmes représentent 33,78 % des vice-présidents, des premiers vice-présidents et des vice-présidents à la direction de la Banque.

REPRÉSENTATION DES FEMMES À LA TD (en%)

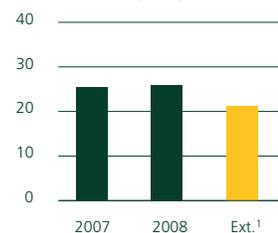


### MINORITÉS VISIBLES EN POSITION DE LEADERSHIP

La Banque TD est un employeur de choix pour les membres des minorités visibles. Nos efforts ont permis d'accroître leur représentation à la Banque.

Les membres des minorités visibles représentent 8,11 % des vice-présidents, des premiers vice-présidents et des vice-présidents à la direction.

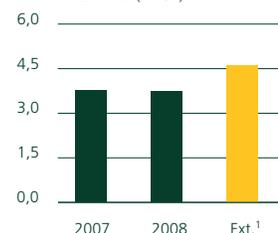
REPRÉSENTATION DES MINORITÉS VISIBLES À LA TD (en%)



### PERSONNES HANDICAPÉES

Nous cherchons constamment à accroître les compétences des gestionnaires de personnel afin qu'ils se sentent à l'aise d'embaucher et d'aider des personnes handicapées. Nous avons beaucoup progressé dans ce domaine et continuons de renforcer notre message dans tous les services afin qu'il s'intègre au quotidien.

REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES À LA TD (en%)



### PERSONNES LESBIENNES, GAIES, BISEXUELLES, TRANSGENRES ET LEURS ALLIÉS (LGBT)

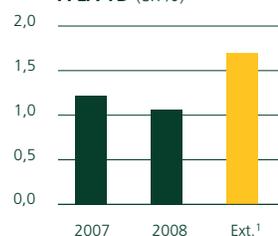
Notre Réseau de la fierté des employés nous aide à élaborer notre stratégie et permet aux employés de partager leurs idées et leurs expériences. Grâce aux réseaux locaux de Toronto, Montréal, London, Edmonton, Calgary, Vancouver, Kitchener-Waterloo, Mississauga-Peel-Halton et Ottawa, plus de 1 000 employés se sont inscrits depuis 2005.

Le Sondage sur l'équité d'emploi permet à la TD de réunir des données sur la représentation de certains groupes au sein de son effectif, en conformité avec les exigences fédérales canadiennes. Comme la loi ne prescrit pas de recueillir des statistiques sur les employés appartenant à la communauté LGBT, les chiffres les concernant ne sont pas indiqués.

### AUTOCHTONES

En 2009, nous avons mis en place le Cercle d'employés autochtones, qui est formé d'employés autochtones ou non autochtones de la TD de tout le Canada. En quelques mois à peine, ils ont été une cinquantaine à avoir rallié le cercle.

REPRÉSENTATION DES AUTOCHTONES À LA TD (en%)



<sup>1</sup> Les données sur le bassin de main-d'œuvre extérieur sont tirées du Recensement de 2006 et de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités, tous deux réalisés par Statistique Canada, et ramenées à la mesure d'un bassin de recrutement raisonnable pour la TD.

# Devenir la meilleure des banques

Investir dans des programmes qui reconnaissent, soutiennent et encouragent la diversité dans l'ensemble des collectivités où nous exerçons nos activités



La majorité des activités que nous soutenons reflètent nos propres priorités en matière de diversité, en l'occurrence les minorités visibles, les femmes, les personnes handicapées, la communauté LGBTQIA et, au Canada, les autochtones.

En 2009, la TD a fait don de plus de 5 millions de dollars au Canada, qui sont allés à des programmes et initiatives visant à soutenir la diversité dans les collectivités.

- La TD est l'un des membres fondateurs du tout nouveau Conseil canadien pour la diversité administrative (CCDA), lequel s'attache à accroître la représentation des femmes au sein des conseils d'administration.
- Aux États-Unis, TD Bank a commandité le congrès national de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP).
- La TD reste engagée à l'égard du Mayfest, de People in Motion, du défi Une journée sans marcher (Dystrophie musculaire Canada) et du No Limits Wheelchair Relay Challenge (ACPO); en 2009, elle a commandité City Mix, une manifestation qui a eu lieu à Toronto en faveur de l'intégration de toutes les personnes, qu'elles aient ou non un handicap.
- Nous avons assumé un rôle de leadership auprès de la communauté LGBTQIA, en commanditant des programmes et manifestations comme des défilés de la fierté et des campagnes de sensibilisation menées tant au Canada qu'aux États-Unis. La TD est le principal commanditaire de la Semaine de la fierté gaie à Toronto et a joué activement dans

l'attribution à la Ville-Reine de l'organisation de la World Pride de 2014. TD Bank a pour sa part été un commanditaire Bronze au défilé de la Fierté gaie de Boston, en juin. Une camionnette TD WOW! était présente sur le terrain, tandis que des employés issus de tous les secteurs de la Banque ont défilé sous la bannière de la TD.

- En 2009, la TD a annoncé l'octroi de plus de 1,5 million de dollars en appui à divers programmes autochtones menés dans des universités canadiennes.
- En juin, les Services économiques TD ont publié un rapport traitant du potentiel de transformation économique existant dans les communautés autochtones. Le rapport souligne que l'harmonisation des intérêts entre les communautés autochtones, le milieu des affaires et les pouvoirs publics est aussi à la base de l'amélioration de la condition économique des autochtones.

## PRIX ET DISTINCTIONS

- **La TD a été nommée l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens (Mediacorp)**
- **La Human Rights Campaign – la plus importante organisation veillant à la défense des droits civils de la communauté LGBTQIA aux États-Unis, a classé TD Bank parmi les meilleurs lieux de travail pour les membres de la communauté LGBTQIA au pays.**
- **La TD s'est distinguée comme la meilleure entreprise de conseil en placement et la meilleure banque, sur la liste des « Best of Toronto » de la revue Xtra.ca, service de nouvelles électronique à l'intention des gais et lesbiennes.**

### DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES EN 2009

- Nous avons appris des groupes de discussion formés de membres de notre personnel que la flexibilité des conditions de travail était un point auquel on accordait une grande importance, surtout les femmes. Nous cherchons donc à assouplir ces conditions à tous les niveaux hiérarchiques.
- Le recrutement d'employés autochtones continue de faire problème au Canada, et leur représentation au sein de notre effectif n'y est pas encore au niveau que nous souhaiterions. Nous devons travailler davantage à la promotion de l'intérêt de faire carrière dans le secteur bancaire, de sorte que la TD puisse attirer un plus grand nombre d'autochtones au sein de son personnel.
- Nous cherchons constamment à accroître les compétences des gestionnaires de personnel afin qu'ils se sentent à l'aise d'embaucher et d'aider des personnes handicapées.

### RÉACTIONS

- Nous travaillons actuellement à instaurer au sein de notre organisation des formules de travail plus flexibles, comme le télétravail, les horaires variables, les postes à temps partiel, les partenariats de postes et les retours progressifs après des absences prolongées. Même si ce ne sont pas toutes les formules de travail qui pourront s'appliquer à tous les postes, il y a moyen d'assouplir les conditions d'un grand nombre d'entre eux, et nous sommes en train de réinventer où, quand et comment le travail pourra se faire.
- La TD a aidé au développement d'un site Web et participé à plusieurs campagnes de recrutement à travers le Canada visant à mieux faire connaître auprès des populations autochtones le domaine de la banque comme une option de carrière valable.
- Notre atelier *Encourager la diversité* aide nos gestionnaires des ressources humaines à valoriser la diversité en milieu de travail, à reconnaître les préjugés et stéréotypes individuels, et à favoriser des pratiques d'emploi inclusives. À la fin de 2009, ils étaient plus de 6 000 à avoir suivi la formation – soit plus de 90 % de nos cadres au Canada.

### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Leadership et formation
- Études de cas
- Récits d'employés

### ORIENTATIONS POUR 2010

- Continuer de rendre la TD plus inclusive pour nos employés comme pour nos clients, tout en reflétant les collectivités où nous sommes présents.
- Continuer de mettre en œuvre nos programmes de diversité dans notre organisation aux États-Unis.
- Augmenter la représentation, au sein de nos effectifs, de membres issus de chacun de nos secteurs d'action prioritaire.

# Collectivités

## Tenir nos promesses de financement et investir dans nos collectivités

### NOTRE ENGAGEMENT

Nous contribuons au mieux-être de nos collectivités par la voie de subventions, de bourses d'études, de campagnes de financement, du bénévolat et de la coopération avec nos partenaires issus des collectivités. Notre objectif est de faire ensemble une différence.

La vigueur des collectivités est à la base de la santé économique et du bien-être tant de nos employés que de nos clients. Autant les clients cherchent normalement à traiter avec des entreprises qui reflètent leurs propres valeurs, autant il en va des personnes qui souhaitent travailler au service de ces entreprises. Par nos commandites et nos dons, nous aidons à accroître la notoriété de notre marque et à donner à nos clients et employés actuels et éventuels une bonne idée des valeurs que nous chérissons.

À mesure que la TD prend les dimensions d'une banque véritablement nord-américaine, nous cherchons à mieux aligner nos intérêts de part et d'autre de la frontière en tablant sur ce qui fait notre force au Canada comme aux États-Unis.

### NOS RÉSULTATS

Vouloir être une des meilleures banques nous incite par la même occasion à repousser les limites de nos contributions caritatives aux collectivités que nous servons.

- En 2009, nous avons contribué à des organismes sans but lucratif par des dons de plus de 50 millions de dollars – soit 3 millions de plus qu'en 2008.
- Au Canada, la TD a fait don de 1,30 % de la moyenne de ses bénéfices avant impôts sur cinq ans, comparativement à l'objectif de 1 % recommandé par Imagine Canada.
- Aux États-Unis, TD Bank a fait don de 1,35 % de ses bénéfices avant impôts en 2009, comparativement à 0,9 % donné en moyenne par les entreprises, selon la fondation Giving USA.
- Grâce à notre *Programme d'encouragement au bénévolat*, les employés qui consacrent bénévolement plus de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré peuvent obtenir pour cet organisme une subvention de 500 \$. Dans le cadre de ce programme, la TD a fait don de plus de 336 000 \$ à des organismes en 2009, surpassant du coup son objectif de 300 000 \$.

### SURVOL DES DONS DE LA TD AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS

2008	CANADA 35,5 M\$
	ÉTATS UNIS 11,5 M\$ US
2009	CANADA 37,0 M\$
	ÉTATS UNIS 13,9 M\$ US



Des employés lancent le Club de lecture d'été de TD Bank auprès des enfants de Sunset Park, à Brooklyn (New York).

En 2009, la 12<sup>e</sup> campagne annuelle de financement de Valeurs Mobilières TD au bénéfice des œuvres caritatives pour enfants de Toronto a rapporté un produit brut de plus de 1 million de dollars! Cette campagne est réalisée entièrement à l'initiative des employés.



# Canada

## En dépit des difficultés économiques, nos dons aux collectivités se sont accrus en 2009

À la TD, nous reconnaissons l'importance de soutenir le tissu social des collectivités – ce qui ne saurait se limiter à écrire des chèques. Nous demandons donc à nos employés et clients ce qui compte à leurs yeux, et faisons des dons qui sont dirigés vers les causes qu'ils soutiennent. Nous facilitons aussi la vie à ceux et celles de nos employés qui souhaitent se retrousser les manches et s'impliquer sur le terrain.

En 2009, 49 % des dons aux collectivités ont été dirigés vers nos trois grands secteurs de priorité, dont il est question plus bas – comme quoi nous nous rapprochons de notre objectif de 50 %.

Nous vouons en outre un minimum de 10 % de nos contributions caritatives à des projets communautaires liés à la diversité (13 % en 2009).

### ÉDUCATION ET ALPHABÉTISATION

La Banque TD contribue largement aux efforts d'éducation et d'alphabétisation, dans une démarche visant à élargir les perspectives d'avenir et à contribuer au mieux-être individuel, familial et communautaire.

- En 2009, la TD a donné plus de 4,8 millions de dollars au titre de l'enseignement postsecondaire au Canada – fonds qui ont été intégrés à diverses bourses et programmes d'études.
- Plus de 2 000 bibliothèques et d'un demi-million d'enfants canadiens ont participé au Club de lecture d'été TD, expérience qui s'est révélée aussi instructive qu'amusante.
- En partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), nous avons étendu le programme de lecture aux enfants malvoyants en y incorporant une version en braille. La « trousse d'espionnage » comprenait un code de déchiffrement du braille à l'intention des enfants voyants.

Les employés de La Banque TD sont d'ardents supporters de Centraide et d'autres organismes de bienfaisance, et ont réuni plus de 5,4 millions de dollars au Canada.

### AU CANADA

Dons de la TD =	37 M\$
Dons d'employés et campagnes de financement =	9,5 M\$ +
Dons de clients =	4,7 M\$
<b>Notre apport global =</b>	<b>51,2 M\$ +</b>

Le Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD s'est vu décerner par *Imagine Canada* le prix du meilleur partenariat entre une entreprise et les collectivités.



### SANTÉ DES ENFANTS

La santé des enfants reste au cœur des priorités des employés, clients et collectivités que nous servons.

- En date du 31 octobre 2009, ils étaient 72 793 clients à avoir contribué chaque mois au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants, lequel reverse les contributions pour l'achat d'installations médicales de qualité et diverses fondations au Canada, dans le cadre du Réseau Enfants-Santé. La valeur des dons s'est accrue en moyenne de 8 %.

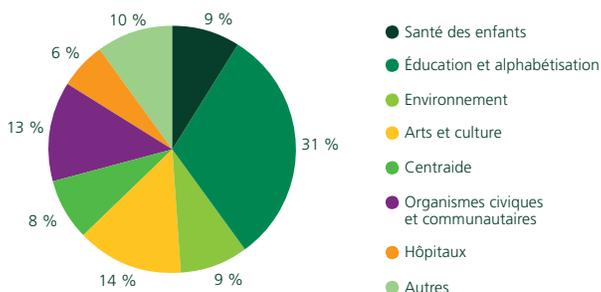
### ENVIRONNEMENT

Si La Banque TD se porte à la défense de l'environnement, c'est parce que la nature se répercute à son tour sur notre habitat à l'échelle locale, sur notre qualité de vie et, à terme, sur notre prospérité économique.

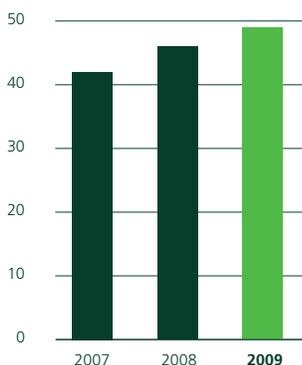
Depuis sa création en 1990, la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD) a contribué pas moins de 50,4 millions de dollars au soutien de 18 400 projets environnementaux issus des collectivités.

En 2009, nous avons distribué 4,1 millions de dollars à 899 projets environnementaux communautaires par l'entremise de la FAE TD ainsi que dans le cadre d'autres mesures caritatives de l'entreprise.

### DONS AUX COLLECTIVITÉS – CANADA



### POURCENTAGE DES DONS AUX DOMAINES PRIORITAIRES



### LES PARTENARIATS FLEURISSENT DANS LES JARDINS COMMUNAUTAIRES

À Vancouver, le projet *Farmers on 57th* est un jardin qui a été créé en collaboration avec le George Pearson Centre, résidence pour adultes handicapés, et divers groupes communautaires, dont des écoles primaires et postsecondaires. Les résidents du centre Pearson ont travaillé avec des bénévoles de la région à la transformation du site en un jardin potager intégré fournissant en fruits et légumes frais et biologiques les résidents et membres de la collectivité. La Fondation TD des amis de l'environnement a versé 12 000 \$ à ce projet.

# États-Unis

## Veiller au mieux-être des particuliers et des collectivités dans le besoin

En 2009, la TD Charitable Foundation a accordé 1 518 subventions, totalisant 13,9 millions de dollars US.

De plus, nous avons fait don de 5,4 millions de dollars US dans le cadre de parrainages communautaires, et de 700 000 \$ dans le cadre de contributions d'employés.

Nous veillons tout particulièrement au mieux-être des particuliers et collectivités dont le revenu moyen se situe dans une fourchette allant de bas à moyen. Plus de 50 % des dons de notre fondation américaine ont porté sur trois secteurs prioritaires.

### LOGEMENT À PRIX ABORDABLE

Les bouleversements économiques qui ont suivi la récession de 2009 n'ont fait qu'aggraver les difficultés traversées par des millions d'Américains qui n'arrivent pas à trouver un logement sûr et abordable.

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, TD Bank a investi presque 140 millions de dollars US dans des crédits d'impôt pour des logements à prix modéré, dans le but d'aider à la construction de 25 projets d'hébergement, ainsi que 3 millions de dollars US sous forme de subventions de la TD Charitable Foundation en faveur d'organismes sans but lucratif voués à l'élaboration, à la mise en œuvre et au maintien de programmes visant à accroître l'accès à de l'hébergement à coût abordable.
- La campagne *Housing for Everyone* de la TD Charitable Foundation de 2009 a alloué un total de 2 millions de dollars US en subventions, soit 500 000 \$ US de plus qu'en 2008. C'est ainsi que 56 organismes sans but lucratif de 12 États ont reçu des subventions à l'égard de projets visant à aider des familles à conserver leur maison ou à préserver des quartiers complets et à les prémunir contre la dégradation du milieu entraînée par les saisies et abandons de logements.

### AUX ÉTATS-UNIS (EN DOLLARS US)

TD Charitable Foundation =	13,9 M\$
Parrainages communautaires =	5,4 M\$
Dons d'employés =	700 k\$
<b>Notre apport global =</b>	<b>20 M\$</b>

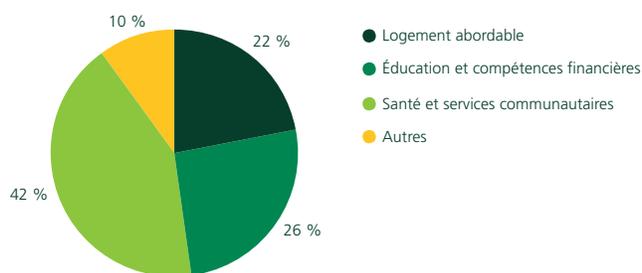
### ÉDUCATION ET COMPÉTENCES FINANCIÈRES

- En 2009, la TD Charitable Foundation a fait don de 3,6 millions de dollars US pour le soutien des programmes d'éducation et formation financière touchés par le ralentissement économique.
- En 2009, près de 900 instructeurs de TD Bank dûment formés ont passé 5 000 heures de travail bénévole dans les classes et dans les succursales à former 84 000 jeunes de 4 000 classes, dans le cadre de la *WOW!Zone* de TD Bank, programme de formation financière accessible en ligne et destiné aux enfants, parents et éducateurs.
- À l'occasion du lancement de son Club de lecture d'été de 2009, la TD Charitable Foundation a surpris une centaine de bibliothèques scolaires, principalement dans des régions à revenu faible à moyen du Maine à la Floride, avec un total de 500 000 \$ US de subventions, dans le cadre de la Semaine nationale des bibliothèques.

### SANTÉ ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

- TD Bank s'est associée à plusieurs grands organismes sans but lucratif publics et privés en vue de répondre à la demande croissante de services de première nécessité, comme de quoi se loger, se chauffer ou se nourrir. En alliant ainsi nos efforts avec d'autres, nous pouvons pu accomplir bien plus.
- La TD Charitable Foundation a accordé 555 subventions d'une valeur totale de 5,8 millions de dollars US visant à assurer des services de première nécessité aux populations visées, dont plus de 450 000 \$ US de dons en deux mois seulement (décembre et janvier) à des banques alimentaires du Maine à la Floride, procurant du coup plus de 1,7 million de repas aux personnes dans le besoin.

### DONS AUX COLLECTIVITÉS - ÉTATS-UNIS - 2009



C'est avec le sourire que des employés de TD Bank servent les gens à une banque alimentaire de New York.

« TD Bank s'est engagée à revitaliser notre ville et à permettre aux habitants de conserver leur maison. Elle comprend que les avantages pour une personne à faible revenu d'être propriétaire d'une maison vont au-delà de l'individu lui-même et aident toute la collectivité. Nous sommes sincèrement reconnaissants de l'investissement de la Banque dans nos activités. »

Sara Woods, directrice administrative, Philadelphia VIP

# Royaume-Uni

## Les employés de la TD font une différence

### COMPÉTENCES FINANCIÈRES

Avec l'appui de TD Waterhouse, des employés ont participé à des programmes de lecture, de mathématiques et de mentorat à l'intention d'enfants situés dans certaines des régions les plus défavorisées du pays.

- En 2009, nous avons lancé le projet-pilote *Culture Kids*. Ce projet d'un type inédit s'attaque aux questions de fond que sont la race et la culture, en engageant des enfants du niveau primaire dans des activités amusantes qui les exposent à des modèles humains positifs.
- Valeurs Mobilières TD a fait don de 10 000 £ à l'école Falconbrook, située dans un quartier défavorisé de Londres. En l'occurrence, les fonds ont permis de regarnir les rayons de sa bibliothèque.

### ENVIRONNEMENT

Défis d'équipe TD Waterhouse

- En 2009, les défis d'équipe ont porté notamment sur la création de jardins potagers dans deux écoles primaires de Leeds et de Manchester, et la revitalisation d'une zone de Leeds en vue d'y encourager le retour de la flore et de la faune sauvages.
- En 2009, nous avons piloté le projet *Eco Kids*, une initiative communautaire où des entreprises commerciales sont appelées à donner à des écoliers du primaire des séances de formation courtes et amusantes sur les changements climatiques.

### AU ROYAUME-UNI :

#### TD Waterhouse

Dons d'employés :	25 216 £
Dons égalés par la TD :	25 216 £

#### Valeurs Mobilières TD

Dons à des œuvres londonniennes :	49 000 £
-----------------------------------	----------

<b>Notre apport global :</b>	<b>99 432 £</b>
------------------------------	-----------------



Au Royaume-Uni, TD Waterhouse s'est vu décerner le prix de la meilleure entreprise de la part d'Education Leeds pour sa contribution au mentorat effectué dans la région de Leeds.

### DIFFICULTÉS ÉPROUVÉES EN 2009

- Même si nous avons fait les premiers pas en vue d'harmoniser nos approches canadienne et américaine en matière de relations communautaires, il reste encore du chemin à parcourir.
- Nous souhaiterions connaître l'impact que produisent nos dons sur la collectivité, mais mieux mesurer cet impact demanderait l'engagement de ressources supplémentaires.
- Nous sommes à évaluer comment nous pourrions aider des organismes locaux aux moyens limités à donner forme à de bonnes idées dans encore plus de collectivités.

### RÉACTIONS

- TD Bank a adopté un nouveau secteur de priorité, l'environnement. Nous apprenons des gains marqués de part et d'autre de la frontière, et cherchons à mettre en œuvre des mesures de portée nord-américaine.
- Nous apprenons à être sensibles aux contraintes avec lesquelles doivent composer nos interlocuteurs et partenaires, et cherchons des moyens de mesurer l'impact de nos dons sans toutefois y engager des moyens trop onéreux ni écartier les ressources à notre disposition de leur mission première.
- Le Programme national de mentorat est un exemple de la façon dont nous avons collaboré avec un organisme à la mise en place d'un modèle concluant de mentorat qui sera étendu à d'autres localités du Canada.

### ORIENTATIONS POUR 2010

- Poursuivre l'harmonisation des programmes de dons de la Banque au Canada et aux États-Unis.
- Élaborer de meilleures mesures de l'impact de nos dons en vue d'évaluer les progrès accomplis.
- Accentuer notre action dans les communautés noires, autochtones et LGBTQIA.
- Préparer l'extension de notre programme de bénévolat jusqu'aux États-Unis.

### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Détails sur les projets de la TD en matière de diversité
- TD en action – site de nos principaux programmes en Amérique du Nord et au Royaume-Uni
- Études de cas

# Économie

## Procurer de la valeur à ses actionnaires et contribuer à stimuler l'économie grâce à l'octroi de prêts

L'apport de la TD à l'activité économique prend plusieurs formes. Notre contribution la plus directe provient de la solidité même de notre entreprise, qui dégage des résultats et des bénéfices remarquables. Nos résultats nous permettent de payer nos employés et nos fournisseurs, de verser des impôts au gouvernement et de participer à ses recettes, et de distribuer des dividendes à nos actionnaires. Nous exerçons une grande discipline dans nos approvisionnements. Nous sommes aussi très sélectifs dans la façon dont nous investissons nos capitaux.

### NOS RÉSULTATS

Alors que bien des banques dans le monde effectuaient des compressions ou se retiraient du marché, La Banque TD a gardé toute sa vigueur et a continué de croître. En 2009, les prêts de la TD se sont accrus de 13 % tant au Canada qu'aux États-Unis.

Nous avons procuré du financement :

- à des petites, moyennes et grandes entreprises en vue de les aider à démarrer, maintenir ou développer leurs affaires;
- à des particuliers, qui ont aidé à stimuler l'économie en s'achetant une maison ou une automobile ou en effectuant des rénovations;
- à de bons clients, qui devaient emprunter ou refinancer leur crédit pour traverser une période difficile.

Pour ce qui est de notre stratégie d'affaires et de nos rendements financiers, on se reportera au *Rapport annuel de 2009* de La Banque TD.

### PETITES ENTREPRISES

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi La Banque TD soutient sans relâche ces entreprises à l'importance cruciale. Notre appui en la matière prend trois grandes formes : accès au financement, services et conseils spécialisés, et ressources de formation.

Nous avons publié deux rapports à l'intention de propriétaires de petites entreprises :

- *Forecasting in Uncertain Times* (en anglais seulement)
- *Getting Through The Credit Crunch in Good Shape* (en anglais seulement)

Par ailleurs, nous avons créé une série de séminaires en ligne gratuits sur certains sujets d'importance capitale pour les propriétaires de petites entreprises.

### ACCÈS AU FINANCEMENT

Malgré le ralentissement de l'économie et la conjoncture difficile du marché du crédit en 2009, nous avons maintenu notre appui à nos petites entreprises clientes, en leur fournissant du crédit ainsi que des programmes et des produits financiers diversifiés et novateurs. Voici quelques-unes de nos initiatives en matière de financement au Canada :

- Nous avons maintenu notre participation au *Programme de financement des petites entreprises du Canada*. Les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas 5 millions de dollars peuvent demander un prêt de jusqu'à 500 000 \$ pour financer jusqu'à 75 % de leur matériel ou de leurs améliorations locatives et jusqu'à 90 % de leurs biens immobiliers.
- Nous avons élargi les possibilités de financement pour les propriétaires de petites entreprises qui cherchent à acheter une propriété. En effet, TD Canada Trust offre du financement allant jusqu'à un rapport prêt-valeur de 75 % et autorise une composante de location jusqu'à concurrence de 50 %.
- En juin 2009, le gouvernement fédéral a adopté le programme de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles*, qui facilite l'accès au crédit des producteurs agricoles. Ce programme garantit des prêts pouvant aller jusqu'à 500 000 \$ pour l'achat de terres et jusqu'à 350 000 \$ pour le financement de toute autre dépense liée à l'exploitation agricole (matériel, bétail, rénovations, etc.).



Pour la 4<sup>e</sup> année d'affilée, TD Bank, la banque américaine la plus pratique, s'est classée bonne première au sondage de satisfaction de la clientèle, dans la catégorie services bancaires aux petites entreprises.\*

### CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE DU GROUPE FINANCIER BANQUE TD

(en millions de dollars canadiens, sauf indication contraire)

	2009	2008	2007
Revenus	17 860	14 669	14 281
Bénéfice net rajusté	3 120	3 833	3 997
Impôts payés au Canada (en milliers)	858 775	783 522	1 643 755
Salaires et charges sociales	5 839	4 984	4 606
Taux de rendement pour les actionnaires	13,6 %	(17,1) %	13,0 %
Fournisseurs et installations (en milliards)	4,3	4,1	3,8
Dons aux collectivités	37,0 \$ CA 13,9 \$ US	35,5 \$ CA 11,5 \$ US	32,6 \$ CA 8,2 \$ US

### ÉTUDES ÉCONOMIQUES

Les Services économiques TD, l'un des groupes d'analystes économiques les plus réputés du Canada, se penchent sur des questions qui touchent les investisseurs en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Leurs publications éclairent les décisions en matière de placement et apportent une contribution au débat public.

En 2009, les Services économiques TD ont ainsi publié 35 études économiques hors série sur des sujets tels que :

- les autochtones et l'économie au Canada;
- l'importance d'accroître l'alphabetisation, en particulier chez les immigrants;
- la réforme du système d'assurance-emploi au Canada;
- le marché nord-américain de l'habitation.

#### PLUS ENCORE SUR LE WEB :

- Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Contributions civiles et politiques
- Études de cas

# Indicateurs de rendement clés

## Nos mesures de rendement pour 2009 sur le plan des responsabilités de la TD

<b>CLIENTS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Indice d'expérience de la clientèle (nombre de promoteurs net)			
Canada – TD Canada Trust	<b>27,0</b>	26,1	23,5
États-Unis – TD Bank	<b>32,5</b>	28,3	–
Nombre de violations de la vie privée de clients ou de pertes de données clients avérées (au Canada)	<b>5</b>	2	–

<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Émissions de GES <sup>1</sup>			
Canada – tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>	–	139 795	127 657
États-Unis – tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub>	–	107 797	s.o.
Consommation de papier (nombre moyen de feuilles utilisées par employé)	<b>8 209</b>	8 363	8 829
Consommation d'eau (en mètres cubes)	<b>1 900 000</b>	1 884 868	1 026 327
Déchets électroniques recyclés (en tonnes métriques)	<b>60,0</b>	49,3	23,8

<sup>1</sup> Les plus récentes données disponibles remontent à 2008.

<sup>2</sup> Les chiffres de 2009 sont des estimations. Les chiffres de 2008 et 2007 sont réels.

NB: 1 tonne métrique = 1,1 tonne impériale. 1 mètre cube = 35,3 pieds cubes.

<b>EMPLOYÉS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Taux de conservation du personnel (%)			
Canada <sup>1</sup>	<b>89,41</b>	86,56	s.o.
États-Unis	<b>73,40</b>	85,80	s.o.
Mobilisation des employés			
TD	<b>4,11</b>	4,18	4,14
TD Bank	<b>3,80</b>	4,12	4,06
TD exclusion faite de TD Bank	<b>4,24</b>	4,21	4,15
Nombre moyen de jours de formation par employé et par an			
Canada	<b>3,88</b>	3,86	3,08
États-Unis	<b>4,56</b>	6,09	–
Incidents et accidents en milieu de travail au Canada <sup>2</sup>			
Blessures mineures (nombre d'incidents) <sup>3</sup>	–	235	243
Blessures invalidantes (nombre d'incidents) <sup>4</sup>	–	85	76

<sup>1</sup> Les taux de conservation pour le Canada ne comprennent pas TD Compagnie d'Assurance générale.

<sup>2</sup> Plus récentes données disponibles. Les données de 2009 seront communiquées au gouvernement canadien au printemps de 2010.

<sup>3</sup> Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

<sup>4</sup> Blessures entraînant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident. Pour chaque année visée, aucune des blessures invalidantes n'a entraîné une perte de vie en milieu de travail ou la perte, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction.

<b>DIVERSITÉ<sup>1</sup></b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Femmes			
Femmes occupant un poste de cadre supérieur (%)	–	33,78	26,25
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire (%)	–	47,17	47,36
Dans l'ensemble (%)	–	66,18	66,88
Minorités visibles			
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (%)	–	8,10	7,20
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire (%)	–	18,73	18,03
Dans l'ensemble (%)	–	25,97	25,38
Personnes handicapées – dans l'ensemble (%)	–	3,73	3,78
Autochtones – dans l'ensemble (%)	–	1,06	1,22

<sup>1</sup> Les données sont établies au 31 décembre de chaque année en fonction du pourcentage de l'effectif. Celles de 2009 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral d'ici juin 2010.

<b>COLLECTIVITÉS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Canada</b>			
Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des bénéficiaires avant impôts donné à des œuvres caritatives (Objectif de Imagine Canada : 1 %)	<b>1,3</b>	1,4	1,3
Pourcentage de dons ou commandites par secteur prioritaire (objectif de 50 %)	<b>49</b>	45	44
Dollars versés dans le cadre de subventions au bénévolat d'employés (en milliers de dollars canadiens)	<b>336</b>	257	223
Dollars donnés ou recueillis par des employés de la TD (en millions de dollars canadiens)	<b>9,4</b>	6,8	– <sup>1</sup>
<b>États-Unis</b>			
Pourcentage du bénéfice net avant impôts par rapport à la moyenne américaine selon la Giving U.S.A. Foundation	<b>1,35/0,9</b>	– <sup>2</sup>	–
Pourcentage de dons de la TD Charitable Foundation par secteur prioritaire <sup>3</sup>	<b>48</b>	–	–
Programmes d'éducation et de compétences financières	<b>5 118</b>	–	–
Contribution de l'entreprise et des employés à United Way et aux organismes qui en relèvent ((en millions de dollars américains)	<b>1,4</b>	–	–

<sup>1</sup> En 2008, nous avons commencé à tenir des statistiques distinctes sur les contributions des employés et les contributions des clients. Aussi les chiffres de 2007 ne sont-ils pas vraiment comparables.

<sup>2</sup> TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a été constituée en 2009.

<sup>3</sup> Pour 2009, ce chiffre représente nos dons dans deux secteurs (logement abordable et éducation et compétences financières). En 2010, l'environnement deviendra un secteur de priorité.

# Nos secteurs

## SERVICES BANCAIRES PERSONNELS ET COMMERCIAUX AU CANADA

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

Par l'entremise de TD Canada Trust, nous offrons nos produits et services financiers au moyen de notre réseau de succursales, du téléphone, de l'Internet et des guichets automatiques « la Machine Verte de TD » à plus de 11 millions de clients.

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

TD Assurance participe à mettre à l'abri des « aléas de la vie » plus de trois millions de clients grâce à un assortiment varié de produits, notamment la protection de crédit et l'assurance vie, en cas de maladie grave, soins de santé, voyage, habitation et auto.

 **Canada Trust**

 **Services Bancaires Commerciaux**

 **Assurance**

## SERVICES BANCAIRES PERSONNELS ET COMMERCIAUX AUX ÉTATS-UNIS

TD Bank, la banque américaine la plus pratique, est parmi les 15 grandes banques commerciales aux États-Unis et compte environ 23 000 employés. La Banque offre une gamme complète de produits et de services financiers à plus de 6,5 millions de clients par l'entremise d'un réseau étendu de plus de 1 000 succursales situées dans les États du nord-est et du centre du littoral de l'Atlantique, en Floride et dans la région métropolitaine de Washington.

 **Bank**  
America's Most Convenient Bank®

## SERVICES BANCAIRES DE GROS

Valeurs Mobilières TD offre aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux institutions à l'échelle mondiale un éventail de produits, de services et de conseils liés au crédit, aux marchés financiers et aux dérivés. Nos clients optent pour nous en raison de nos connaissances et de notre capacité éprouvée à leur fournir des solutions financières innovatrices pour l'atteinte de leurs objectifs de rendement.

 **Valeurs Mobilières**

## GESTION DE PATRIMOINE

Gestion de patrimoine TD offre une large gamme de produits et services de placement à une clientèle vaste et diversifiée de particuliers et d'institutions dans le monde entier par l'entremise d'établissements au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Au Canada, Gestion de patrimoine TD est formé d'un certain nombre d'entreprises de conseil, de distribution en ligne et de gestion d'actifs qui exercent leurs activités sous les marques TD Waterhouse, Fonds Mutuels TD et Gestion de Placements TD. TD Ameritrade offre aux clients américains de nombreux services pour les petits investisseurs, ainsi que l'accès à un vaste réseau de conseillers en placements inscrits indépendants.

 **Waterhouse**

 **Gestion de Placements**

 **AMERITRADE**

 **Wealth Management**

# Communiquez avec nous

Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer la qualité de nos rapports, et accueillerons volontiers vos réactions à notre *Rapport sur les responsabilités de 2009*. Vous pouvez nous faire part de vos observations ou suggestions de l'une des façons suivantes :

**COURRIEL** crreport@td.com

**TÉLÉPHONE** Canada 1 (416) 308-6371  
États-Unis 1 (888) 751-9000

**CANADA** Relations gouvernementales et communautaires  
Groupe Financier Banque TD  
TD Tower  
55, rue King ouest  
10<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5K 1A2

**ÉTATS-UNIS** Community Relations  
TD Bank, America's Most Convenient Bank  
9000 Atrium Way  
Mount Laurel NJ 08054  
ÉTATS-UNIS



## ENCORE PLUS SUR WWW.TD.COM

Rendez-vous sur [www.td.com/francais/responsabilite](http://www.td.com/francais/responsabilite) pour le rapport dans son intégralité ainsi que les Coup d'œil pour le Canada et les États-Unis. Le *Rapport sur les responsabilités de 2009* est aussi offert sous d'autres formes. Pour un exemplaire, appelez le 1-416-308-6371.

Unless noted otherwise, references to "2009" mean our 2009 fiscal year (November 1, 2008–October 31, 2009).

♦TD Canada Trust a reçu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens menée de 2006 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 12 555 clients des services bancaires de détail qui ont évalué cinq banques. Les résultats de l'étude exclusive reposent sur les expériences et les perceptions des consommateurs sondés aux mois de mars et juin 2009.

T.D. Bank, N.A. anciennement Commerce Bank, a reçu la cote la plus élevée dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des banques de petite taille menée de 2007 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 7 226 clients qui ont évalué 27 institutions financières de même que sur l'opinion de petites entreprises dont le revenu annuel varie entre 100 000 \$ et 10 millions de dollars. Les résultats de l'étude exclusive reposent sur les expériences et les perceptions des clients sondés en juillet et en août 2009.

TD Bank a reçu la cote la plus élevée parmi les banques de détail des États du centre du littoral de l'Atlantique (NY, NJ, PA, MD, DE, DC) dans le cadre de l'étude exclusive sur la satisfaction de la clientèle des banques de détail menée de 2006 à 2009 par J.D. Power and Associates. L'étude de 2009 est fondée sur les réponses de 28 570 clients qui ont évalué 23 fournisseurs, de même que sur l'opinion des clients sur leur fournisseur principal de services bancaires. Les résultats de cette étude se fondent sur les expériences et les perceptions des clients sondés en janvier 2009. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez le site [jdpower.com](http://jdpower.com).

♦ Le sondage Synovate de 2009 sur l'indice de service à la clientèle a été envoyé à un échantillon représentatif sur le plan régional et démographique d'environ 162 000 Canadiens invités à y répondre. Les prix de 2009 pour les meilleurs services bancaires ont été attribués d'après la compilation des 39 000 réponses reçues pour l'année terminée en août 2009. Ce sondage est réalisé depuis 1987.



Papier contenant 100 % de déchets de post-consommation, traité sans chlore, fabriqué à partir d'énergie biogaz