

Nous investissons dans *l'avenir*
RAPPORT SUR LES RESPONSABILITÉS 2005



TD Groupe Financier Banque TD

Unir les générations

À Fredericton (Nouveau-Brunswick), le directeur de succursale Richard Saurette, en tenue de soirée, accueille la cliente la plus jeune (8 mois) et la cliente la plus âgée (102 ans) à une activité d'appréciation de la clientèle dans le cadre des célébrations de notre 150^e anniversaire l'an dernier.



Nous avons le plaisir de vous présenter
le Rapport sur les responsabilités 2005

Dans cette quatrième publication annuelle, nous présentons de l'information sur nos réalisations et nos engagements dans les domaines communautaire, économique, social et environnemental principalement au Canada. Le présent rapport complète notre Rapport annuel 2005 aux actionnaires, qui expose en détail notre rendement financier et nos pratiques en matière de gouvernance d'entreprise. Nous vous recommandons de lire les deux rapports pour bien comprendre nos activités et notre profil.

Le présent rapport constitue la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité exigée de La Banque Toronto-Dominion (« La Banque TD » ou la « Banque ») et de ses sociétés affiliées visées par le règlement énumérées à la page 58. Il représente également la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de la Société d'hypothèques TD et de la Société Canada Trust, filiales en propriété exclusive de la Banque. Sauf indication contraire, toute mention de « 2005 » désigne notre exercice 2005 (du 1^{er} novembre 2004 au 31 octobre 2005) et tous les chiffres se rapportent aux établissements canadiens du Groupe Financier Banque TD. Voir aux pages 58–59 la portée et le profil du Rapport.



Photo de la page couverture : Deux gagnants d'une bourse TD innovent en créant un programme d'alphabétisation des jeunes utilisant la musique hip hop. Article complet à la page 21.

Table des matières

La Banque TD en bref	2	Un engagement à l'égard de nos clients	37
Nous investissons dans l'avenir	2	Faits saillants	37
Message du président et chef de la direction	2	Mesurer la satisfaction de la clientèle	38
Nos partenaires	4	Donner suite aux plaintes des clients	38
Les responsabilités de l'entreprise à La Banque TD	5	Protéger nos clients	39
Un engagement auprès des Canadiens	7	Tenir compte de la diversité et garantir l'accessibilité	40
Faits saillants	7	Soutenir la petite entreprise	42
Jouer un rôle dynamique pour nos villes	8	Un engagement à l'égard de nos employés	45
Appuyer la diversité canadienne	12	Faits saillants	45
Soutenir le système politique	14	Notre culture d'entreprise	46
Fournir un apport à l'économie canadienne	14	Offrir des avantages sociaux et une rémunération concurrentiels	46
Un engagement à l'égard de nos collectivités	17	Accorder une reconnaissance aux employés	47
Faits saillants	17	Favoriser la diversité	47
Notre programme Contribution à la collectivité	18	Permettre l'apprentissage et fournir des occasions pertinentes	50
Améliorer la santé des enfants	18	Être à l'écoute de nos gens	51
Investir dans l'éducation et l'alphabétisation	20	Droits, sécurité et bien-être de nos employés	52
Protéger l'environnement	22	Un engagement à l'égard de nos actionnaires	55
Comblar d'autres besoins de la collectivité	22	Faits saillants	55
Jouer un rôle actif dans tout le Canada	24	Enregistrer de solides résultats financiers	56
Un engagement à l'égard de l'environnement	29	Jouer un rôle de premier plan en gouvernance d'entreprise	57
Faits saillants	29	Renseignements supplémentaires	58
Gestion de l'environnement à La Banque TD	30	Portée et profil du rapport – Indicateurs	58
Gestion des installations et de l'énergie	30	Ouvertures, déménagements et fermetures	61
Réduire les déchets	31	Prix et liens avec des organisations	62
Pratiques de crédit respectueuses de l'environnement	32		
Décisions relatives aux achats	32		
Donner aux clients un choix sur le plan environnemental	32		
Établir des partenariats	33		
Appuyer les projets communautaires	33		

La Banque TD en bref

À moins d'indication contraire, tous les chiffres concernent le Canada et l'exercice 2005.

Soutenir l'économie du Canada

- 43 639 employés au Canada, ce qui fait de nous l'un des principaux employeurs du pays
- 3,6 milliards de dollars consacrés à des biens et services de fournisseurs canadiens
- 700,1 millions de dollars en impôts sur le revenu et le capital
- 112,3 milliards de dollars autorisés pour le financement de 246 790 entreprises

Au service de la clientèle

- 1 014 succursales et 2 462 GAB
- Plus de 14 millions de clients dans le monde
- 600 000 clients des petites entreprises
- 20 000 clients du secteur des entreprises agro-industrielles
- Au premier rang pour le service à la clientèle et les services bancaires sur Internet
- Plus grand nombre d'heures d'ouverture de succursales dans l'industrie (ouvertes en moyenne 49 heures par semaine comparativement à une moyenne de 35 heures pour les principales banques concurrentes)

Embauche d'employés

- 61 milliards de dollars investis dans la formation et le perfectionnement
- Versement de 4,2 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux
- La cote mesurant l'engagement des employés est passée à 4,08 à l'automne 2005, comparativement à 4,03 au printemps 2005 (l'échelle est de 1 à 5)
- Quelque 75 % des employés admissibles possèdent des actions de La Banque TD dans notre régime d'actionariat pour les employés

Investir dans les collectivités et l'environnement

- 27,5 millions de dollars donnés à des organismes de bienfaisance, dont 50 % environ dans des programmes axés sur les enfants et les jeunes
- Des dizaines de milliers d'heures de bénévolat offertes par les employés à des projets de bienfaisance locaux
- Plus de 900 projets environnementaux de base financés par la Fondation TD des amis de l'environnement
- Réalisation de la plus grande opération coordonnée de nettoyage des rives et rivages au pays, avec la participation de plus de 36 000 Canadiens

Fournir la valeur aux actionnaires

- Rendement de 15,3 % sur les actions ordinaires totales
- Croissance de 16,7 % du dividende annuel à 1,68 \$ par action ordinaire



Nous investissons
dans *l'avenir*

Une tradition d'engagement de 150 ans

Cette année revêtait une importance particulière dans l'histoire du Groupe Financier Banque TD (« La Banque TD »). En effet, nous avons célébré 150 ans de service à la clientèle et de rôle utile dans les collectivités où nous travaillons et vivons. Notre mission consiste à être une meilleure banque et nous estimons que notre progrès ne se mesure pas uniquement par nos réalisations sur le plan financier; en effet, nous devons savoir si nos employés sont fiers de travailler pour nous, si nos clients sont satisfaits des services que nous offrons et si les collectivités dans lesquelles nous travaillons nous considèrent comme un bon voisin et une entreprise qui joue un rôle positif dans leur développement et leur bien-être.

Le présent rapport sur les responsabilités rend compte de nos activités et de notre rendement en 2005 à l'appui de tous nos partenaires, soit employés, clients, collectivités et actionnaires. Parmi nos réalisations au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons continué à améliorer l'expérience de nos clients, nous appuyant sur certaines initiatives qui visaient à rendre nos services plus accessibles, et à faire en sorte que notre effectif représente mieux la grande diversité de notre clientèle; de plus, nous avons cherché à nous assurer que notre apport à la collectivité produit des effets réels et durables.

Nous voyons les responsabilités de notre entreprise comme une partie intégrante non seulement de ce que nous faisons, mais aussi de la façon dont nous exerçons nos activités. Nos engagements à l'égard des partenaires sont mis en évidence dans notre culture d'entreprise par l'intermédiaire de principes formels en matière de leadership qui expliquent ce que nous attendons de nos dirigeants et d'un ensemble de principes directeurs utilisés pour aider les employés dans la prise de décisions.

Un engagement depuis des générations

« *Le présent rapport sur les responsabilités rend compte de nos activités et de notre rendement en 2005 à l'appui de tous nos partenaires, soit nos employés, nos clients, nos collectivités et nos actionnaires qui nous ont aidés à réussir au cours des 150 dernières années.* »

Ed Clark

Président et chef de la direction

Nous cherchons à nous améliorer continuellement comme organisation et à faire preuve de transparence à l'égard de notre rendement. Dans le cadre de nos responsabilités comme entreprise, nous estimons qu'il est dans l'intérêt de tous nos partenaires que nous soyons un employeur de choix. Nous cherchons donc à être une organisation qui favorise l'intégration et soutient ses employés, dans laquelle les différences sont respectées, appréciées et soutenues et où chacun a l'occasion de réaliser au maximum son potentiel professionnel dans une culture d'entreprise axée sur le rendement. Nous voulons être une organisation qui a des valeurs qui suscitent le respect des employés.

Nos employés travaillent extrêmement dur au profit de nos partenaires. Leur formidable esprit d'entraide communautaire en est un exemple. En effet, nos employés donnent généreusement leur temps et leur argent au profit de causes communautaires comme le Réseau Enfants-Santé/ Children's Miracle Network et le Grand nettoyage des rives canadiennes TD Canada Trust. Je suis extrêmement fier d'eux.

Il faut aussi rendre hommage à nos employés pour le fait qu'en 2005, nos clients ont jugé que nous étions la première banque du Canada en matière de service à la clientèle et la meilleure en Amérique du Nord pour ce qui est des services bancaires sur Internet. Nous avons aussi été honorés parce que les analystes financiers ont fait de nous la société de fonds communs de placement de l'année. Ces prix ne sont pas faciles à obtenir et nous savons bien qu'en les gagnant, nous avons tout simplement fixé la barre un peu plus haut pour notre rendement futur.

Nous remercions les partenaires qui nous ont aidés à réussir au cours des 150 dernières années, les collectivités qui nous ont accueillis, les clients qui ont fait preuve d'une très grande fidélité à notre égard et nos employés, à cause de leur engagement quotidien constant. Nous espérons établir et renforcer ces relations pour bien d'autres générations.



W. Edmund Clark
Président et chef de la direction

Nos partenaires

La Banque TD compte de nombreux partenaires : clients, employés, actionnaires et collectivités, ces dernières comprenant les partenaires des collectivités, l'environnement et tous les Canadiens. Au moyen de consultations, de sondages, d'activités de collaboration et d'autres formes de dialogue et de

communications, nous nous plaçons en mode d'écoute active et nous cherchons à comprendre les besoins des partenaires. Ce faisant, nous sommes à même de prendre de meilleures décisions d'affaires et nous demeurons au fait des attentes de nos partenaires.

Partenaire	Comprend	Principal centre de responsabilité	Cibles pour 2006
Tous les Canadiens	<ul style="list-style-type: none"> Particuliers et familles Propriétaires d'entreprise Fournisseurs Gouvernements 	Divers services, notamment Relations gouvernementales et communautaires, Services économiques TD et tous les secteurs d'activité.	Soutenir le développement économique et social par nos actions, y compris nos prêts et placements et notre apport aux activités liées aux politiques publiques et à la responsabilité sociale de l'entreprise.
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Organismes de bienfaisance Organisations sans but lucratif Partenaires et membres de la collectivité 	Service des relations gouvernementales et communautaires. Rapports périodiques au conseil d'administration.	Soutenir nos collectivités : <ul style="list-style-type: none"> Favoriser la santé et l'éducation des enfants. Protéger et conserver l'environnement. Donner du temps au profit des organisations et des initiatives dans le domaine des services sociaux. Donner au moins 1 % de nos bénéfices avant impôts (moyenne de trois ans) à des organismes de bienfaisance et à des organisations sans but lucratif au Canada.
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble des gens et des entreprises Organisations vouées à la défense de l'environnement Environnement naturel 	Responsabilités partagées entre divers services, y compris Services bancaires de détail et Direction de la gestion des immeubles, Relations gouvernementales et communautaires et Service juridique. Rapports périodiques au comité du risque du conseil d'administration.	Continuer à améliorer nos pratiques de gestion de l'environnement et à soutenir des projets communautaires par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement.
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Particuliers et familles PME et grandes entreprises Gouvernements Organisations sans but lucratif 	Divers secteurs d'exploitation responsables de leurs clients respectifs. Rapports périodiques au conseil d'administration.	<ul style="list-style-type: none"> Investir dans les activités centrales pour améliorer l'expérience client. Augmenter le pourcentage d'employés en relation avec les clients. Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle.
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Employés au Canada et à l'étranger, dans toutes les filiales 	Service central des ressources humaines et services des ressources humaines et directeurs du personnel au GFBTD. Rapports périodiques au comité des ressources humaines du conseil d'administration.	Améliorer comme suit l'expérience des employés : <ul style="list-style-type: none"> Fournir un milieu de travail sain, sécuritaire et souple. Offrir un salaire et des avantages sociaux concurrentiels et une rémunération fondée sur le rendement. Investir dans la formation et le perfectionnement. Renforcer la diversité dans l'emploi. Être à l'écoute de nos employés. Améliorer d'un exercice à l'autre la cote mesurant l'engagement des employés.
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> Particuliers Institutions 	Ensemble des secteurs d'activité et des services du siège social du GFBTD, sous la direction du président et chef de la direction et la supervision du conseil d'administration et de ses comités.	<ul style="list-style-type: none"> Faire croître les profits économiques. Fournir aux actionnaires un rendement total supérieur à la moyenne. Faire augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 %. Faire augmenter les revenus plus vite que les dépenses. Améliorer le profil de risque de la Banque (mesuré par un rendement sur les actifs pondérés en fonction du risque supérieur à la moyenne des pairs). Investir dans les activités centrales afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacé.

Les responsabilités de l'entreprise à La Banque TD

Nous nous engageons à intégrer les intérêts sociaux, économiques et environnementaux à nos objectifs à long terme, en reflétant les valeurs de tous les partenaires dans l'ensemble de nos activités.

Qu'est-ce que l'on entend par les responsabilités de l'entreprise à La Banque TD?

Exercer nos activités dans le respect des normes pertinentes, avec ouverture et confiance. Exceller dans la satisfaction de la clientèle. Offrir un milieu de travail sûr, favorisant l'intégration, et gratifiant. Mettre en œuvre de solides pratiques en matière de gouvernance d'entreprise, fournir un apport positif à la santé et au bien-être de nos collectivités et de l'environnement.

Ce sont tous des éléments importants de notre définition des responsabilités de l'entreprise. Cette dernière ne concerne pas uniquement ce que nous faisons, mais aussi la façon de procéder. Elle nous amène à faire ce qu'il faut pour nos partenaires et, en les servant, à agir de façon intègre et respectueuse, à la fois dans notre milieu de travail et dans la collectivité.

Nous croyons qu'en établissant une culture d'entreprise fondée sur de solides **principes directeurs** et en définissant clairement notre vision du leadership (**Principes en matière de leadership**), tant à l'intérieur de notre organisation que dans les collectivités où nous vivons et travaillons, nous nous démarquerons en tant qu'entreprise soucieuse de ses responsabilités dans nos efforts constants afin de devenir « la meilleure banque » pour tous nos partenaires.

Comportement de nos employés et normes suivies

Nos employés sont liés par le **code de déontologie** officiel de La Banque TD, qui énonce les principes, normes et comportements de base que l'on attend de l'ensemble des employés, dirigeants et administrateurs dans le monde dans le cadre de leur travail.

Ce code définit les normes qui régissent la façon dont nous traitons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos fournisseurs et nos concurrents. Parmi les sujets abordés, notons le respect de la loi, l'intégrité personnelle, les conflits d'intérêts, la confidentialité de l'information, la corruption, dont les pots-de-vin, la réalisation d'opérations financières sur la base de renseignements privilégiés, etc.

Dans le cadre d'un processus annuel d'attestation, nous demandons à l'ensemble des employés de confirmer par leur signature qu'ils adoptent et comprennent le contenu de notre code

et d'autres politiques essentielles de l'entreprise. Toute violation est considérée comme une infraction grave qui peut entraîner le congédiement, et les employés sont tenus de déclarer sans délai toute violation dont ils pourraient être témoins.

Un cheminement permanent – La diversité en est un exemple

Chaque année, nous mettons en œuvre et renforçons des engagements, des politiques et des initiatives conformes au respect des responsabilités de l'entreprise.

Pendant ce cheminement, nous avons toujours des défis à relever. La diversité en est un exemple. C'est une question qui intéresse l'ensemble de nos partenaires, comme, d'ailleurs, bien des questions touchant les responsabilités de l'entreprise. Les clients et les employés ont recensé les obstacles à une expérience confortable avec nous; nous travaillons donc très fort pour améliorer notre rendement.

Un Conseil de la diversité de la direction (CDD) composé des dirigeants des secteurs d'activité de La Banque TD et relevant directement du président et chef de la direction, faisant rapport périodiquement au conseil d'administration, a été créé en 2004 afin de garantir que la diversité fait partie intégrante de nos plans d'affaires et de notre façon de fonctionner. Le CDD fera la supervision de la mise en œuvre de plans d'action touchant un vaste éventail d'objectifs relatifs à la diversité, y compris l'amélioration et la promotion d'un environnement favorable à l'intégration pour les employés et clients homosexuels et les services offerts aux collectivités diversifiées et multiculturelles.

On trouvera des exemples de nos initiatives en matière de diversité tout au long du présent document et dans les rapports ultérieurs qui feront des mises à jour sur les progrès réalisés à ce chapitre.

Notre vision – Être la meilleure banque

Nos principes directeurs

Axer nos efforts sur la clientèle
Nous respecter mutuellement
Exécuter avec le souci de l'excellence
Connaître nos affaires
Rehausser notre marque
Accroître la valeur pour les actionnaires

Nos principes en matière de leadership

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

Transmettre les connaissances d'une génération à l'autre

En 2001, Nozithelo Ncube (à gauche) a fui l'instabilité politique de son Zimbabwe natal pour trouver refuge au Canada. Depuis lors, elle élève sa fille seule et travaille à s'intégrer à son nouveau pays. Elle fait partie d'un groupe de femmes de la région d'Ottawa, a fait du bénévolat pour un hôpital et joue un rôle actif au Bureau des orateurs de Passages vers le Canada. Cette initiative nationale, soutenue par La Banque TD, permet aux immigrants et aux réfugiés de raconter leur venue au Canada à des jeunes et des membres de groupes communautaires.



Un engagement auprès des *Canadiens*

Puisque La Banque TD a été créée avant la Confédération, La Banque TD et le Canada ont grandi ensemble. Nous sommes fiers de notre rôle dans le développement des villes, des collectivités et du pays dans son ensemble pendant de nombreuses générations.

Puisque nous participons à l'essor de la société canadienne et que nous en retirons des avantages, nous nous intéressons tout naturellement au bien-être du pays, et non seulement au nôtre. En effet, les activités de La Banque TD ne peuvent pas prospérer plus que les collectivités et les économies dans lesquelles elle exerce ses activités.

Nous jouons un rôle positif qu'illustre notre apport quotidien au développement économique communautaire et à la création d'emplois, non seulement par les prêts et les investissements que nous effectuons, mais aussi en tant qu'important employeur, contribuable, fournisseur et acheteur de biens et services. La participation à des projets communautaires à l'extérieur de notre organisation, comme les programmes de sensibilisation à la diversité et les débats sur les politiques publiques qui visent à rendre les villes canadiennes fortes et vivantes, est un autre moyen par lequel nous jouons notre rôle décisif.

Faits saillants en 2005

- Soutien à l'économie canadienne par des prêts aux entreprises de 112,3 milliards de dollars et 3,6 milliards de dollars en biens et services auprès de nos fournisseurs.
- Engagement sur trois ans de 540 000 \$ à l'égard d'un programme de mentorat pour aider les nouveaux Canadiens à se préparer à se joindre à la population active.
- Participation à la réflexion sur les moyens d'insuffler un dynamisme nouveau aux villes du Canada au moyen de nouvelles études sur la réforme de l'aide sociale et la productivité.

Jouer un rôle dynamique pour nos villes

Est-ce que les entreprises doivent s'intéresser à la chose publique? Peuvent-elles jouer un rôle dans la réflexion sur des questions sociétales comme l'aide sociale, la pauvreté et la réforme des villes? À La Banque TD, nous croyons que les ressources et les connaissances du monde des affaires peuvent être utilisées pour relever les défis de l'ensemble de la société et qu'il est de notre devoir de contribuer pleinement au mieux-être de notre société. La rénovation urbaine fait partie de ces défis et La Banque TD a joué un rôle très publicisé dans ce domaine.

Formuler des idées sur la rénovation urbaine

Il y a quelques années, La Banque TD a fixé un objectif aux Canadiens : relever le niveau de vie du pays au-dessus de celui des États-Unis en 15 ans. En 2002, nous avons organisé le Forum TD sur le niveau de vie canadien qui a réuni des Canadiens de tous les secteurs d'activité dans le but de formuler des suggestions pratiques sur la façon de transformer en réalité le défi relatif au niveau de vie.

À l'appui de cet objectif, notre équipe interne d'économistes, Services économiques TD, a travaillé activement à la recherche de moyens de renforcer les villes et les centres urbains, siège de l'activité économique et de la croissance démographique au pays et principal champ de bataille où la lutte pour le niveau de vie sera gagnée ou perdue. La détérioration des infrastructures urbaines, le réservoir de talents inutilisés de l'immigration, l'absence de logements à prix abordables et l'écart grandissant entre les riches et les pauvres sont tous des facteurs qui entravent le progrès économique.

« Des militants antipauvreté diffusent des idées semblables depuis des années, mais il n'y aura jamais de changements tant que tous les secteurs de la société ne participeront pas au débat. En entrant en scène, M. Drummond et le Groupe Financier Banque TD ont donné à la lutte à la pauvreté une justification qu'elle n'avait pas et un caractère encore plus urgent. »

Helen Connell

*directrice administrative pour Centraide
de London et de Middlesex
et chroniqueuse au London Free Press.*

Afin de mieux sensibiliser la population à ces problèmes et de formuler des idées favorisant le changement, Services économiques TD a publié une série d'études importantes au cours des dernières années, y compris trois en 2005 :

- **Canada's Productivity Challenge** : Services économiques TD a établi une « feuille de pointage » pour susciter l'intérêt au sujet du problème du niveau de vie. Le verdict? L'écart entre le revenu réel par habitant au Canada et aux États-Unis s'est très peu rétréci. En fait, la productivité du pays – mesurée en extrants par heure travaillée – a pratiquement stagné en 2003 et en 2004. Selon le rapport, la productivité a été médiocre, tant en termes de croissance absolue que relativement à la croissance et aux niveaux enregistrés dans d'autres grandes économies. Si la tendance n'est pas contrée, la croissance du revenu et de l'emploi au Canada en pâtira, ce qui pourrait affaiblir le filet de protection sociale au Canada par suite de l'augmentation des pressions démographiques.
- **Welfare to Work in Ontario : Still the Road Less Travelled** : Inspiré par les travaux du Task Force on Modernizing Income Security for Working Age Adults, et y contribuant, ce document important a été bien accueilli par les journalistes, les économistes et les politiciens de divers horizons. Il a relevé les lacunes du système actuel de sécurité du revenu et a indiqué la voie à suivre pour une réforme. Selon l'étude, les décisions concernant les montants affectés au soutien du revenu doivent être balisées par un examen attentif de la façon dont ce soutien influencera la motivation des bénéficiaires à l'égard de la recherche et de la conservation d'un emploi.
- **Aborder le don de charité comme s'il s'agissait d'un placement** : Les organismes de bienfaisance jouent un rôle essentiel dans la société, particulièrement dans les villes, mais ont beaucoup de difficultés à recruter du personnel qualifié et à obtenir un financement stable. L'an dernier, Services économiques TD a publié une troisième étude sur les organismes de bienfaisance, en mettant cette fois l'accent sur les donateurs. Selon le rapport, les Canadiens peuvent rendre leurs dons plus efficaces s'ils les considèrent comme des placements. Puisque le principal problème des organismes de bienfaisance consiste à obtenir un financement stable à long terme, leur situation s'en trouve considérablement améliorée, par exemple, lorsque des particuliers effectuent des dons périodiques et constants.

Collaboration avec de nombreux partenaires

Conformément à notre engagement de donner aux villes du Canada plus de pouvoirs, La Banque TD joue un rôle important (en tant que membre, commanditaire ou les deux à la fois) dans des initiatives sur les villes regroupant de nombreux partenaires. En voici quelques exemples :

- **Institut urbain du Canada** : Au moyen de diverses activités de recherche et manifestations, ce groupe sans but lucratif cherche à unir des gens, à réunir des fonds et à stimuler les idées dans le cadre de projets qui font progresser la compréhension de l'ordre du jour des villes.
- **Institute on Municipal Finance and Governance** : Ce nouveau programme du Munk Centre for International Studies de l'Université de Toronto facilite la recherche sur les questions de politiques publiques. Le soutien financier de La Banque TD a été jugé essentiel pour permettre à l'Institut de prendre son envol et d'enrichir le débat sur les politiques publiques concernant les villes au Canada.
- **Appui à notre ville** : Ayant son siège social à Toronto, La Banque TD favorise la santé de la plus grande ville du Canada et en retire des avantages. Par exemple, nous sommes un membre actif de la Toronto Financial Services Alliance, un organisme réunissant des intervenants du secteur public et du secteur privé ayant pour objet de renforcer le rôle de la ville comme centre financier de premier plan. L'an dernier, l'économiste en chef de La Banque TD était membre d'un groupe consultatif de la Chambre de commerce de Toronto, qui a aidé la Chambre à définir sa position sur la révision de la *Loi sur la Ville de Toronto*.
- **Canadian Ditchley Foundation (CDF)** : La Banque TD est depuis longtemps commanditaire de la Fondation, y compris de la conférence organisée en 2005 au Canada sur les villes dans le monde. La Fondation réunit de hauts dirigeants du monde universitaire, du secteur public et de l'industrie pour discuter de questions politiques d'intérêt commun.

Pour plus de renseignements : td.com/economics



Cet immeuble historique de Montréal était une succursale de La Banque TD depuis 1903. Nous l'avons remis à l'Université Concordia l'an dernier. L'immeuble jouera un rôle important dans le programme d'expansion de l'Université. C'est une illustration de notre engagement en faveur de l'éducation et de la revitalisation des quartiers.



Don Drummond, économiste en chef de La Banque TD, et Gillian Manning, économiste, sont les coauteurs d'une étude très bien reçue portant sur la réforme de l'aide sociale.

Célébrer 150 ans avec les Canadiens



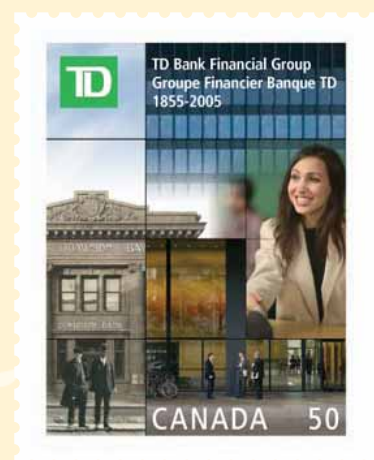
« Nous avons servi des générations de Canadiens et nous avons le privilège d'avoir fait partie de la création et de la croissance du Canada. »

Ed Clark

président et chef de la direction

Le 18 mars 2005 constituait le 150^e anniversaire de fondation de notre banque. Depuis notre ouverture en 1855, La Banque TD est passée d'une petite banque à succursale unique au service des minotiers et marchands de grains et de céréales à une société mondiale de services financiers. Pour souligner cette étape importante, nous avons créé un calendrier de manifestations sans précédent :

- **Journée d'appréciation des clients** : Le 19 mai, nous avons encouragé les clients à se rendre à leur succursale TD Canada Trust ou à leur Centre des placements TD Waterhouse pour participer à un vaste éventail d'activités et de concours. Des messages publicitaires dans les journaux et à la radio, de même que des messages dans nos réseaux de services bancaires par téléphone et par Internet, remerciaient les clients de leur appui fidèle.
- **Semaine d'appréciation des employés** : Du 6 au 10 juin, chacune de nos entreprises a organisé des activités « Fiers d'être La Banque TD » afin de remercier les employés de leur apport formidable et de reconnaître ces derniers. Tous les dirigeants ont reçu une trousse d'outils pour les aider, avec leurs équipes, à organiser des manifestations.
- **Semaine du bénévolat dans les collectivités** : Afin de célébrer le soutien que nous accordons depuis longtemps à la collectivité, nous avons réservé la semaine du 11 au 18 septembre afin que les employés dans tout le Canada puissent consacrer du temps de travail aux causes qui leur tiennent à cœur. Cette semaine a remporté un énorme succès car des milliers de nos employés ont fait du bénévolat.
- **Remercier le Canada d'autres façons** : Nous avons fait équipe avec des institutions nationales afin d'offrir aux Canadiens des activités dont ils pourraient profiter. En voici quelques exemples :
 - En collaboration avec la Galerie nationale du Canada, nous avons organisé une tournée de six villes en 2005 et en 2006 pour montrer notre collection d'art inuit sans pareille. Comptant plus de 650 œuvres, c'est l'une des collections les plus complètes de cet art typiquement canadien qui exprime de façon très esthétique la culture et l'histoire des territoires les plus septentrionaux du pays. L'an dernier seulement, plus de 70 000 personnes ont vu l'exposition.
 - En collaboration avec la Société géographique royale du Canada et le magazine *Canadian Geographic*, nous avons lancé le premier atlas canadien interactif sur le Web. L'atlas permet aux enfants de s'amuser tout en apprenant la géographie du Canada; on y trouve des plans de leçons que les enseignants peuvent incorporer à leur programme.



(En haut, à gauche) Soucieux de protéger la beauté de la Colombie-Britannique, les employés Silvia Livingston (à gauche) et Corin Rempel ont participé au nettoyage du parc Stanley à Vancouver durant la Semaine du bénévolat communautaire TD.

(En haut, à droite) Immortalisant une tranche de notre histoire, des employés se préparent à servir du gâteau dans le cadre de festivités d'appréciation des clients et des employés.

(Au centre, à gauche) Les invités à l'exposition d'art inuit TD à Ottawa admirent une sculpture de pierre et d'ivoire représentant un bœuf musqué réalisée par Kananginak Pootoogook. De gauche à droite, Marie Clair Morin, présidente de la Fondation du Musée des beaux-arts du Canada; Rob MacLellan, vice-président à la direction et chef des placements; M. Pootoogook accompagné de son interprète, Jimmy Manning.

(Au centre, à droite) Postes Canada a dévoilé une édition limitée du timbre commémoratif du 150^e anniversaire de La Banque TD pour souligner l'apport important de cette dernière au développement du Canada.

(En bas, à gauche) L'équipe de la succursale Quipamsis au Nouveau-Brunswick s'est mise dans l'esprit de notre 150^e anniversaire en enfilaient des costumes pour remercier les clients avec des cadeaux et des tirages en succursale.

Appuyer la diversité canadienne

TD participe à de nombreuses activités de sensibilisation afin de reconnaître, d'encourager et de célébrer la diversité du Canada et d'établir des relations à long terme avec nos collectivités.

Comblent l'écart pour les nouveaux Canadiens

Le mentorat est un élément important du processus d'établissement des immigrants; à ce chapitre, La Banque TD joue un rôle de premier plan à l'intérieur d'un nouveau programme formidable qui jumelle des professionnels immigrants à des professionnels déjà établis ayant la même profession. Lancé en novembre 2004, ce programme de mentorat (The Mentoring Partnership) est une initiative du Conseil d'embauche des immigrants de la région torontoise (Toronto Region Immigrant Employment Council [TRIEC]). La Banque TD s'est engagée à fournir un appui de 540 000 \$ sur trois ans et 47 employés de La Banque TD jouent bénévolement le rôle de mentors, ce qui fait de nous l'une des entreprises qui participent le plus activement au programme.

Career Bridge, un programme innovateur qui favorise le placement de nouveaux Canadiens sur le marché du travail, profite aussi de l'appui de La Banque TD. Cherchant à briser le cycle du « pas d'expérience canadienne, pas d'emploi; pas d'emploi, pas d'expérience canadienne », Career Bridge permet à des employeurs d'aider des professionnels nouvellement arrivés à s'intégrer à l'économie et à contribuer à son essor. La Banque TD, qui a participé au lancement du programme, y joue un rôle actif, offrant 15 stages en 2005 et en ayant déjà fourni 21 depuis la création du programme à la fin de 2003.

Faciliter la recherche et la compréhension

- **Passages vers le Canada** : Offert par l'Institut du Dominion, avec La Banque TD comme l'un des principaux commanditaires, Passages vers le Canada est un programme qui établit un réseau de contact entre des leaders communautaires ayant immigré au Canada et qui sont formés pour raconter leur expérience dans des écoles et devant les membres de groupes communautaires. En 2005, La Banque TD a fourni 125 000 \$ à ce programme et a collaboré avec des députés à des activités de recrutement d'orateurs pour le programme.
- **L'Alliance-Éducation** : L'économiste en chef de La Banque TD est coprésident du comité de recherche de cette initiative aux nombreux intervenants qui entreprend une évaluation approfondie de l'évolution des caractéristiques démographiques de la population étudiante, comme la hausse de l'immigration

et le déclin démographique des régions rurales, de même que ses répercussions sur l'éducation publique. Le groupe a effectué récemment une étude sur les étudiants à risque. En 2005, La Banque TD a remis un don de 135 000 \$ à L'Alliance-Éducation.

- **Contribution à la lutte contre le racisme** : Le nouveau Musée canadien des droits de la personne, qui devrait ouvrir ses portes à Winnipeg, au Manitoba, en 2010, a bénéficié d'un important engagement de 750 000 \$ de La Banque TD afin de faciliter la promotion de l'égalité et de la dignité de chaque être humain. Ce sera le plus grand centre du monde consacré aux droits de la personne et il accordera une attention toute particulière à la formation de jeunes gens qui deviendront des leaders dans ce domaine. De plus, La Banque TD continue à appuyer des groupes et causes antiracistes comme la Fondation canadienne des relations raciales, les prix antiracistes du Scadding Court Community Centre et l'Alliance urbaine sur les relations interraciales.
- **Séminaires du Conference Board du Canada** : Nous avons commandité d'importants séminaires organisés à Vancouver et à Toronto sur l'accès de membres des minorités visibles à des postes importants. Des cadres supérieurs de La Banque TD y ont aussi participé.

Aide financière à la prochaine génération

Investir dans la culture, c'est aussi faire en sorte que des jeunes d'horizons différents puissent réaliser leur plein potentiel. Par exemple :

- L'Université de la Saskatchewan, qui compte plus d'étudiants autochtones que toute autre université au Canada, a reçu de La Banque TD un important don en 2005 pour financer la création d'une bourse d'études supérieures destinée aux Autochtones. Elle aidera les étudiants autochtones qui font une maîtrise ou un doctorat en éducation à atteindre leurs objectifs. De plus, grâce au financement de La Banque TD, six bourses de la *Foundation for the Advancement of Aboriginal Youth* (FAAY), de 2 000 \$ chacune, ont été remises l'an dernier.
- La Banque TD appuie le *Harry Jerome Scholarship Fund* depuis 1998. Le fonds attribue deux bourses d'études par année, d'une valeur de 7 000 \$ chacune, de même qu'un emploi d'été à La Banque TD, à des étudiants afro-canadiens en fonction de leur relevé de notes, de leur sens du leadership dans la collectivité et de leurs besoins financiers. Voir à la page 22 des renseignements sur d'autres bourses.

Engagement à l'égard de la communauté homosexuelle

La Banque TD s'est engagée à accroître son appui à cette communauté. Quelques exemples en 2005 :

- Avec un don de 50 000 \$, La Banque TD était le deuxième commanditaire de Pride Toronto et de son défilé de la Fierté gaie (Pride Parade), renommée dans le monde. En plus de cette commandite, les succursales locales sont demeurées ouvertes toute la fin de semaine, et La Banque TD a émis un communiqué de presse conjoint avec Pride Toronto pour faciliter la promotion de la manifestation.
- La Banque TD était le commanditaire principal des Youth Line Community Youth Awards qui reconnaissent les réalisations exceptionnelles des jeunes gais et lesbiennes et des organismes qui les appuient. Nous avons aussi remis des fonds au programme Triangle du conseil scolaire de Toronto, qui aide les adolescents gais défavorisés.

La Banque TD offre une aide financière aux organisations à l'avant-garde de la lutte au VIH et au sida. Par exemple, la principale organisation québécoise de financement des activités liées au sida, la Fondation Farha, a obtenu des fonds de La Banque TD pour financer son bal costumé à Montréal et, dans trois grandes villes canadiennes – Montréal, Vancouver et Toronto –, La Banque TD a soutenu la Marche pour la vie. De plus, La Banque TD s'est engagée à être la banque officielle de la XVI^e Conférence internationale sur le sida qui se déroulera à Toronto en août 2006.

Célébrer l'ethnicité et la culture

La Banque TD soutient un vaste éventail d'organisations et de manifestations visant à protéger et à célébrer l'ethnicité et la culture. En voici quelques-unes :

- Fondation Aga Khan Canada
- The Academy of Heru Auset
- Black Business and Professional Association
- Conseil canadien pour le commerce autochtone
- Chinese Christian Wing Kei Nursing Home Association
- Indo-Canada Chamber of Commerce
- MASC (Multicultural Artists in Schools and Communities)
- Multicultural Society of Pakistani Canadians
- Fondation nationale des réalisations autochtones
- Obsidian Theatre Company
- South Asian Heritage Festival
- Tamil Chamber of Commerce
- Yee Hong Community Wellness Foundation



À cause de son engagement dans la communauté d'Asie du Sud, (à gauche) Renu Sodhi de La Banque TD, qui réside à Brampton (Ontario), accompagnée d'Anna Iacobelli, vice-présidente de district, reçoit un certificat de reconnaissance des mains du député Gurbax Singh Malhi. Bien connue dans la collectivité, Mme Sodhi peut servir les clients en cinq langues, y compris le hindi et le punjabi.



Ces employés de Toronto ont participé à la Marche pour la vie afin de recueillir des fonds pour financer la recherche sur le sida et sensibiliser la population à cette maladie mortelle.

Soutenir le système politique

Dans le but de renforcer le processus démocratique au Canada, La Banque TD fait des dons chaque année à divers partis politiques et candidats et appuie des manifestations axées sur les politiques publiques. En voici quelques exemples :

- **Femmes, engagement et politique**, table ronde nationale où sont abordés les obstacles politiques et socio-économiques touchant les femmes. Cette table ronde a été commanditée par La Banque TD et organisée par le Conseil de l'unité canadienne et À voix égales, un groupe de pression œuvrant pour l'élection d'un plus grand nombre de femmes comme députées.
- Le **Leadership Forum du Arthur Kroeger College of Public Affairs** de l'Université Carleton à Ottawa, qui réunit des leaders du secteur privé, du secteur public et des organismes bénévoles pour discuter de questions revêtant une importance nationale.
- Le **Comité consultatif d'examen de l'éducation postsecondaire** de M. Dalton McGuinty, premier ministre de l'Ontario. L'économiste en chef de La Banque TD était membre du Comité consultatif qui a déposé son rapport en février 2005; ce dernier portait sur l'amélioration du réseau d'éducation postsecondaire de la province.

Nous soutenons le Programme de stages parlementaires du gouvernement fédéral et le Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario. Le Forum pour jeunes Canadiens réunit à Ottawa des étudiants de tout le Canada chaque printemps; ces derniers passent une semaine sur la Colline du Parlement et peuvent observer de près le fonctionnement du gouvernement national.

Cotisations politiques de La Banque TD

	2005	2004	2003
Niveau fédéral*	2 000 \$	75 000 \$	149 000 \$
Niveau provincial	10 700 \$	140 000 \$	151 000 \$
Niveau municipal	300 \$	5 000 \$	12 000 \$
Total	110 000 \$	220 000 \$	312 000 \$

* À partir de janvier 2004, à cause d'une modification des règles de financement des partis politiques au palier fédéral, les cotisations des entreprises aux partis politiques ont été limitées.



À partir de la gauche, Pat Meneley, Andrew Phillips et Bob McKee de Valeurs Mobilières TD jouent un rôle essentiel dans la réunion de capitaux à long terme au profit de grandes entreprises qui cherchent à entamer ou à élargir leurs activités.

Fournir un apport à l'économie canadienne

Créer des emplois, acheter en respectant nos obligations

Avec plus de 43 600 employés d'un océan à l'autre, La Banque TD est l'un des principaux employeurs du Canada. Nous soutenons aussi indirectement des milliers d'emplois dans d'autres secteurs à titre d'acheteur important de biens et de services. En 2005, par exemple, nous avons consacré 3,6 milliards de dollars au Canada à l'achat de biens et services de fournisseurs externes, des technologies de l'information aux fournitures de bureau. Notre équipe du Sourcing stratégique effectue les achats importants pour l'entreprise. Pour nous approvisionner, nous encourageons le recours à des fournisseurs locaux et nous visons le respect de nos obligations en achetant des biens et services; pour ce faire, nous appliquons une méthode de sélection fondée sur les meilleures pratiques garantissant un processus équitable, transparent et justifié s'appliquant à tous nos fournisseurs.

Développement économique local

En 2005, La Banque TD a autorisé plus de 112,3 milliards de dollars en financement par emprunt pour plus de 246 790 entreprises du Canada. Par nos nombreuses activités de financement et de placement, nous participons à la création d'emplois dans l'économie et nous stimulons l'innovation et la croissance.

Un contribuable important

La Banque TD joue un rôle important sur le plan économique en tant que contribuable majeur au Canada. Les impôts que nous payons, y compris 700,1 millions de dollars en impôts sur les bénéfices et en taxes sur le capital l'an dernier (voir le tableau page 15), aident les gouvernements fédéral et provinciaux à fournir des services essentiels aux Canadiens.

Emploi au Canada (2005)

Province/Territoire	Temps plein	Temps partiel	Total
Colombie-Britannique	2 331	1 395	3 726
Alberta	2 924	1 377	4 301
Saskatchewan	287	226	513
Manitoba	432	229	661
Ontario	22 283	7 668	29 951
Québec	2 657	698	3 355
Terre-Neuve-et-Labrador	74	40	114
Nouveau-Brunswick	282	91	373
Nouvelle-Écosse	396	161	557
Île-du-Prince-Édouard	31	23	54
Territoire du Yukon	14	7	21
Territoires du Nord-Ouest	7	6	13
Total	31 718	11 921	43 639

Données au 31 octobre 2005. Pour les données globales voir la page 46.

Impôts sur les bénéficiaires et taxes sur le capital payés par La Banque TD (en milliers de dollars)

Juridiction fiscale	Impôts sur les bénéficiaires	Taxes sur le capital	Total
Gouvernement fédéral	342 030 \$	46 477 \$	388 507 \$
Colombie-Britannique	17 431	24 660	42 091
Alberta	13 576	10 552	24 128
Saskatchewan	1 407	2 381	3 788
Manitoba	1 669	6 426	8 095
Ontario	113 394	80 115	193 509
Québec	5 742	19 282	25 024
Terre-Neuve-et-Labrador	342	1 198	1 540
Nouveau-Brunswick	1 249	2 539	3 788
Nouvelle-Écosse	2 510	5 923	8 433
Île-du-Prince-Édouard	243	702	945
Territoire du Yukon	118	92	210
Territoires du Nord-Ouest	62	64	126
Nunavut	2	1	3
Total	499 775 \$	200 412 \$	700 187 \$

Les données ci-dessus représentent le total des impôts sur les bénéficiaires et des taxes sur le capital payés ou à payer par La Banque TD au cours de son exercice 2005 (entre le 1^{er} novembre 2004 et le 31 octobre 2005) aux gouvernements fédéral et provinciaux.

Financement par emprunt consenti par La Banque TD à des entreprises au Canada**Montant total du financement par emprunt attribué à des entreprises au Canada (en milliers de dollars)**

Province/Territoire	0-24 999 \$	25 000-49 999 \$	50 000-99 999 \$	100 000-249 999 \$	250 000-499 999 \$	500 000-999 999 \$	1 000 000-4 999 999 \$	5 000 000+ \$	Total
Colombie-Britannique	139 348	83 781	166 662	398 861	373 152	328 094	1 229 728	2 286 369	5 005 997
Alberta	150 050	139 493	298 645	633 472	509 913	488 452	1 648 877	4 110 736	7 979 638
Saskatchewan	22 417	29 573	60 514	133 981	117 680	75 224	257 589	166 401	863 378
Manitoba	23 433	22 305	46 992	98 637	107 693	127 509	434 777	969 370	1 830 717
Ontario	1 203 905	614 711	892 254	1 882 828	1 684 327	1 707 962	7 728 089	76 583 475	92 297 552
Québec	59 390	41 009	101 445	264 626	275 966	250 318	915 043	1 380 661	3 288 460
Terre-Neuve-et-Labrador	5 372	6 339	9 715	18 410	17 534	11 261	37 956	20 276	126 862
Nouveau-Brunswick	10 948	9 390	19 165	32 575	26 885	18 790	45 653	43 924	207 331
Nouvelle-Écosse	14 684	14 429	29 135	55 930	58 110	53 058	141 317	262 969	629 632
Île-du-Prince-Édouard	2 274	2 265	8 819	12 675	14 272	13 557	20 619	6 515	80 994
Territoires	1 492	1 499	1 944	6 942	4 626	3 232	13 683	12 548	45 965
Total	1 633 313	964 793	1 635 290	3 538 937	3 190 159	3 077 457	12 473 331	85 843 245	112 356 525

Nombre d'entreprises au Canada ayant obtenu du financement par emprunt

Province/Territoire	0-24 999 \$	25 000-49 999 \$	50 000-99 999 \$	100 000-249 999 \$	250 000-499 999 \$	500 000-999 999 \$	1 000 000-4 999 999 \$	5 000 000+ \$	Total
Colombie-Britannique	19 559	2 540	2 564	2 625	1 113	491	530	135	29 557
Alberta	20 083	4 092	4 648	4 220	1 524	712	643	163	36 085
Saskatchewan	2 744	840	870	860	346	112	91	13	5 876
Manitoba	2 819	640	704	651	313	189	195	60	5 571
Ontario	92 436	16 950	13 695	12 398	5 006	2 555	2 759	1 331	147 130
Québec	8 148	1 238	1 525	1 735	841	367	388	123	14 305
Terre-Neuve-et-Labrador	624	181	150	129	51	17	18	†	1 170
Nouveau-Brunswick	1 463	274	288	228	75	27	22	†	2 377
Nouvelle-Écosse	2 065	427	434	373	175	76	61	16	3 627
Île-du-Prince-Édouard	292	66	131	88	41	20	10	†	648
Territoires	237	44	32	47	14	4	6	†	384
Total	150 470	27 292	25 041	23 354	9 499	4 570	4 723	1 841	246 790

Les montants autorisés figurant ci-dessus sont fondés sur les soldes de fin d'exercice au 31 octobre 2005 pour les prêts hypothécaires aux entreprises et les cartes Visa.

† Indique que les données n'ont pas été divulguées pour protéger l'anonymat de certains emprunteurs qui, autrement, auraient pu être identifiés. Les renseignements sur le Territoire du Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ont été regroupés pour la même raison dans les deux tableaux.

Investir dans la réussite des générations futures

Depuis 1977, la Semaine canadienne du livre pour enfants TD fait connaître aux enfants la joie de lire. Pendant cet événement annuel d'une durée d'une semaine, les enfants participent à des activités divertissantes dans les écoles et les bibliothèques, notamment des lectures publiques de conteurs comme Troy Wilson (à droite), qui s'est prêté au jeu devant des élèves de l'école publique Sloane de Toronto. La promotion de l'éducation et de l'alphabetisation est une des pierres angulaires de la participation de La Banque TD aux activités communautaires; la Semaine du livre nourrit l'imagination des enfants et les aide à préparer leur avenir.



Un engagement à l'égard de *nos collectivités*

Depuis des générations, La Banque TD s'engage à améliorer la qualité de vie de nos collectivités, en agissant de façon à ce qu'elles soient vivantes et saines.

Dès 1891, notre entreprise avait élaboré un processus formel de financement des dons des succursales aux foires communautaires, aux soupers des pompiers volontaires et aux prix remis lors de manifestations locales. À l'heure actuelle, La Banque TD est l'une des entreprises qui fait le plus de dons au Canada, ce qui confirme sa solide tradition de banquier au service de la collectivité.

Les collectivités ont besoin de bien plus que de l'argent et nous pouvons atteindre un résultat bien plus grand au-delà des engagements financiers grâce à l'esprit communautaire exceptionnel de nos employés. En effet, depuis les tout premiers débuts, ils ont fait de notre organisation un chef de file des activités communautaires. Ils ont donné du temps au profit des hôpitaux pour enfants, ont enseigné aux jeunes l'importance de poursuivre leurs études, ont aidé les sans-abri et ont nettoyé l'environnement. Les clients de La Banque TD jouent aussi un rôle énorme en soutenant nos causes communautaires et en répondant généreusement aux demandes de financement.

Faits saillants en 2005

- 27,5 millions de dollars donnés à des organismes de bienfaisance et à des organisations sans but lucratif.
- Participation de milliers d'employés qui ont consacré d'innombrables heures au travail bénévole dans leur localité.
- 3,5 millions de dollars recueillis au profit des hôpitaux et fondations du Réseau Enfants-Santé/The Children's Miracle Network.
- 388 000 enfants ont participé aux activités du Club de lecture d'été TD.
- Plus de 445 000 livres remis à des enfants de première année.



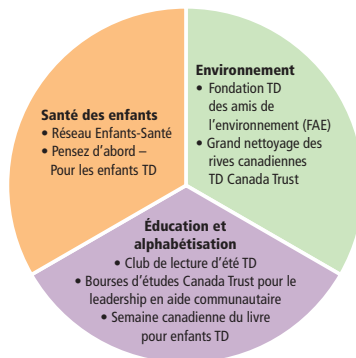
Notre programme Contribution à la collectivité

Notre programme Contribution à la collectivité est extrêmement dynamique. Au moyen de bénévolat direct, de dons, de campagnes de financement et de partenariats communautaires, nous soutenons un vaste éventail d'initiatives et de causes.

L'éducation et l'alphabétisation, la santé des enfants et l'environnement sont nos trois piliers. Ils sont particulièrement importants pour nos partenaires et c'est à ce niveau, à notre avis, que La Banque TD peut le mieux produire des résultats positifs à long terme pour la société, conformément à notre philosophie d'investir dans l'avenir. Nous voyons sans cesse les avantages de nos investissements dans la collectivité : plus d'enfants participent aux initiatives d'alphabétisation, les soins de santé progressent, les ressources naturelles sont mieux protégées, etc. À cause de ces résultats, chacun à La Banque TD est extrêmement fier et ils montrent clairement que nos interventions produisent des effets.

Lorsque nous rédigeons la version annuelle du présent document, nous devons affronter la tâche immense de choisir afin de décrire le mieux possible les milliers de causes communautaires que nous soutenons. Il est encore beaucoup plus difficile d'établir un choix entre les milliers de reportages et de photos soumis par nos employés et montrant le travail formidable qu'ils font dans la collectivité. Dans le présent chapitre, nous tentons de mettre en évidence quelques exemples pertinents.

Contribution à la collectivité de La Banque TD – Nos trois piliers



Un engagement mondial

Le présent chapitre présente les contributions communautaires de La Banque TD au Canada. À l'extérieur du Canada, nos entreprises mettent aussi en œuvre des programmes communautaires dynamiques, particulièrement TD Banknorth aux États-Unis, comme on peut le voir en consultant www.tdbanknorth.com/community/our_community.html

Dons de charité de La Banque TD au Canada (en millions)

	Prévus en 2006	2005	2004	2003
Dons en argent	27,5 \$	25,2 \$	22,1 \$	20,1 \$
Dons en espèces*	S.O.	2,3 \$	2,6 \$	4,4 \$
Total des dons	S.O.	27,5 \$	24,7 \$	24,5 \$

*Biens et équipement donnés à des organisations communautaires

Cible des contributions à la collectivité Résultat en 2005

Maintenir le total des contributions à la collectivité à au moins 1 % des bénéfices avant impôts au Canada*

La cible a été dépassée car les dons se sont élevés à 1,2 % avant impôts

*Sur une moyenne de trois ans

Améliorer la santé des enfants

Hôpitaux et fondations pour enfants

Des hôpitaux au service de plus de deux millions d'enfants canadiens sont chaque année les bénéficiaires du Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants qui a été créé dans le but d'amasser des fonds, pour le compte du Réseau Enfants-Santé (The Children's Miracle Network [CMN]). CMN est un réseau d'hôpitaux et de fondations pour enfants au pays et les fonds recueillis permettent de financer l'achat d'équipement essentiel à la survie de patients, les services aux patients et la recherche médicale.

Pendant toute l'année, nous organisons des campagnes afin de mieux faire connaître CMN et les employés consacrent beaucoup de temps et d'énergie au financement. Nous facilitons les activités de financement des employés et nous offrons en plus un programme de dons mensuels préautorisés dans le cadre duquel La Banque TD verse une contribution égale aux dons mensuels des clients et des employés jusqu'à concurrence de un million de dollars par année, ce qui démultiplie l'effet de leurs dons. En 2005, nos dons combinés ont permis de recueillir en tout 3,5 millions de dollars au profit de CMN.

Le saviez-vous?

L'an dernier, La Banque TD a été l'entreprise canadienne ayant fait le plus de dons au réseau CMN. Elle a aussi obtenu le prestigieux prix « Million Dollar Miracle Club »; ce prix est remis à des organisations qui augmentent leurs dons au CMN de un million de dollars comparativement à l'année précédente.



Les employés de la région de l'Atlantique se préoccupent vraiment du bien-être des enfants : ils ont joué un rôle important au cours du téléthon de juin 2005 organisé à Halifax par la IWK Health Centre Foundation. Tim Houck (à gauche), de La Banque TD, et ses deux filles remettent un chèque à une représentante d'IWK, membre du Réseau Enfants-Santé.

Programme de prévention des blessures

Les traumatismes crâniens et les lésions de la moelle épinière sont les principales causes de décès d'enfants et de jeunes jusqu'à l'âge de 25 ans, mais neuf de ces accidents sur dix pourraient être évités. Participez au programme *Pensez d'abord* – Pour les enfants TD, dirigé par le Dr Charles Tator, neurochirurgien réputé. Ce programme national de prévention de blessures aide les élèves de la garderie à la huitième année à acquérir les principes de base pour s'amuser de façon sécuritaire. Commandité en partie par La Banque TD, qui a fait un don de 126 000 \$ l'an dernier, ce programme gratuit est actuellement offert dans plus de 3 000 écoles.

Courir pour les enfants

Le diabète juvénile ou de type 1 peut se manifester à tout âge, mais on le retrouve plus fréquemment chez les enfants. C'est dans le but de trouver un remède à ce type de diabète que nous appuyons la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile et son activité annuelle *Courir pour les enfants*, dans le cadre de laquelle des bénévoles effectuent des séances de vélo stationnaire en compétition amicale avec des représentants d'autres



Eden (à gauche) est le fils de Justine Finlay-Otto, employée de London (Ontario) et de Stephen Otto. Lorsqu'il avait dix mois, ses parents ont appris qu'Eden était atteint de diabète juvénile (de type 1). C'est à cause d'enfants comme lui que quelque 2 400 employés de La Banque TD, y compris ceux du Centre des services bancaires commerciaux à Beaver Creek, Toronto (ci-dessus), ont participé activement aux activités *Courir pour les enfants* qui ont eu lieu partout au Canada pour financer la recherche sur le diabète juvénile.

Le saviez-vous?

Au moins 50 % des dons de La Banque TD sont consacrés chaque année à des programmes visant les enfants et les jeunes.

entreprises. Quelque 2 400 employés de La Banque TD ont participé à cette activité d'un bout à l'autre du pays en 2005, soit le double de la participation de l'année précédente. Les employés ont recueilli plus de 820 000 \$ en engagements de dons, y compris un don de 55 000 \$ de l'entreprise.

Nos enfants et le stress

Le stress touche les enfants aussi bien que les adultes – et il peut entraîner des problèmes de santé ou des difficultés à l'école. Nos enfants et le stress, un programme d'éducation des parents de la Fondation de Psychologie du Canada, a pour objet de donner des conseils aux familles sur la façon d'enseigner aux enfants la gestion du stress. La Banque TD est le principal commanditaire du programme à l'échelle nationale qu'elle soutient depuis longtemps. Notre financement a permis la réalisation de projets comme la création de matériel de sensibilisation du public et des activités de formation afin d'aider les professionnels des soins de santé à organiser des ateliers de gestion du stress au profit des familles.

Investir dans l'éducation et l'alphabétisation

Les clubs de lecture d'été donnent aux enfants l'habitude de lire

Pas moins de 388 000 enfants canadiens ont participé à la 10^e édition annuelle du **Club de lecture d'été TD** l'an dernier, dans le cadre de laquelle ils se sont rendus à leurs bibliothèques municipale pour lire et participer à des activités amusantes pendant l'été. Le club a été créé pour combler les inégalités en matière de fréquentation scolaire car des recherches démontrent que les enfants qui ne lisent pas pendant les mois d'été peuvent voir leurs habiletés en lecture régresser jusqu'à l'équivalent de trois mois en dessous du niveau atteint au mois de juin précédent.

Le thème de l'an dernier, « Vite en orbite! » incitait les enfants à en savoir plus au sujet de l'exploration de l'espace et plus de 2 518 bibliothèques du pays ont reçu du matériel gratuit de haute qualité pour adapter l'initiative à leur propre collectivité. Ce programme, financé par La Banque TD, est une initiative conjointe de la Banque, de Bibliothèque et Archives Canada de même que de la Toronto Public Library.



Affiche faisant la promotion du Club de lecture d'été TD qui a aidé des centaines de milliers d'enfants à renforcer leurs compétences en alphabétisation au cours de la dernière décennie.

Toute une semaine consacrée aux livres pour enfants

Chaque automne depuis 2000, La Banque TD remet à près de un demi-million d'élèves anglophones et francophones de la première année de tout le pays un beau livre de contes canadien. En novembre dernier, le livre de contes *Alligator Stew: Favourite*

Reconnaître l'excellence dans le domaine de la littérature pour enfants

Dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD, le premier **Prix TD de littérature jeunesse canadienne** a été remis l'an dernier à l'auteur de langue anglaise et à l'auteur de langue française s'étant le plus démarqués dans le domaine de la littérature jeunesse dans le segment des 1 à 13 ans; chaque lauréat a reçu un prix de 20 000 \$. Marthe Jocelyn a gagné le prix de langue anglaise pour *Mable Riley* et François Barcelo de même que l'illustratrice Anne Villeneuve ont obtenu le prix de langue française pour *Le Nul et la chipie*.

À Toronto, Rob MacLellan, vice-président à la direction et chef des placements à La Banque TD, remet à l'auteure Marthe Jocelyn un grand prix de 20 000 \$ qui récompense le meilleur livre pour enfants de langue anglaise.



Poems de Dennis Lee, illustré par l'artiste montréalais Rogé, publié par Key Porter Books et traduit par le poète québécois Paul Savoie, sous le titre *Ragoût de crocodile : délicieux poèmes*, a été distribué; il s'agissait d'un des plus importants tirages réalisés pour un livre au Canada.

La manifestation s'est produite pendant la **Semaine canadienne du livre pour enfants TD**, organisée par le Canadian Children's Book Centre et La Banque TD, commanditaire principal. Pendant cette semaine, des manifestations se déroulent dans les écoles, les bibliothèques, les librairies et les centres communautaires, incluant notamment des lectures publiques par des auteurs, illustrateurs et conteurs locaux. En 2005, plus de 80 000 enfants de 120 collectivités y ont participé.

Activités d'alphabétisation amusantes pour les tout-petits

Voici quelques-unes des initiatives soutenues par La Banque TD dans ce domaine :

- **Le Jardin des enfants de Franklin** : Inspiré du personnage de conte Franklin la tortue, le jardin offre des activités interactives aux petits enfants dans un nouveau jardin spectaculaire dans les îles de Toronto. Le jardin a été ouvert à l'été 2005 par la Ville de Toronto, et La Banque TD en est un des principaux commanditaires; les fonds ont été utilisés pour financer la construction des installations de même que les activités de programme permanentes de l'été, y compris un programme de lecture chaque fin de semaine à TD Storybook Place.

- **Kindergarten Welcome Bag :** Ce programme a pour objectif d'offrir aux enfants d'âge préscolaire (et à leurs familles) les ressources leur permettant de commencer leur apprentissage au foyer, avant l'entrée dans le monde de l'éducation formelle. Le programme a été élaboré par l'Alliance-Éducation, avec l'aide de La Banque TD, un commanditaire important.



Au cours d'une séance d'orientation qui a lieu dans les écoles au printemps, les enfants découvrent avec joie le matériel d'apprentissage que contient le sac de bienvenue. On enseigne aux parents et aux parents-substituts des stratégies d'utilisation du matériel à domicile. Il s'agit d'une initiative de l'Alliance-Éducation financée par La Banque TD.

Des compétences concrètes

Pour aider la génération montante à acquérir des compétences pratiques et utiles dans la vie de tous les jours, nous soutenons des programmes comme les suivants :

- **La Youth and Philanthropy Initiative de la Toskan Foundation**, laquelle aide les élèves des écoles secondaires à acquérir le sens des responsabilités sociales; le programme leur transmet des compétences qui leur permettent d'évaluer les besoins communautaires et d'attribuer des subventions à des organisations populaires qui répondent à ces besoins. Ce programme unique, offert dans 45 écoles participantes, combine l'apprentissage en classe et l'expérience concrète de la vie des organismes communautaires. Les élèves doivent faire une recherche sur les organismes de bienfaisance, rencontrer leurs représentants et en choisir un qui a besoin de financement. Les gagnants obtiennent la somme de 5 000 \$ qu'ils remettent à l'organisme qu'ils ont représenté.
- **Programme Economics of Staying in School de Jeunes entreprises (JE)** : JE présente des programmes comme celui-ci afin que les jeunes puissent découvrir le monde du commerce et de l'économie. Chaque année, La Banque TD appuie les sections locales de JE dans tout le Canada, à la fois en remettant des fonds – 176 400 \$ en 2005 – et au moyen du travail bénévole de plusieurs centaines d'employés. Les bénévoles de La Banque TD se rendent dans les écoles afin d'animer les activités prévues par les programmes de JE et de faire connaître leur expérience professionnelle et personnelle.

Apprendre par le Hip Hop

Comment intéresser à la lecture et à l'écriture les jeunes ayant des problèmes d'alphabétisation? Faites jouer de la musique hip hop. Literacy Through Hip Hop (LTHH) est un nouveau programme d'activités après l'école visant les jeunes de 7 à 12 ans. On fait jouer des chansons hip hop bien connues à des enfants qui doivent en transcrire tout le texte et parler des mots qu'ils ne comprennent pas. Ils écrivent aussi leurs propres textes et ont l'occasion d'enregistrer leurs chansons dans un vrai studio.

Créer une révolution dans l'éducation

Le programme a été conçu par deux étudiants universitaires soucieux du bien-être de la collectivité, Shahmeer Ansari et Jason Shrouder-Henry (que l'on voit en couverture). « Le hip hop est une force positive et le vocabulaire expressif utilisé par nombre des meilleurs artistes hip hop de la planète peut apprendre bien des choses aux enfants », affirme Shahmeer. Une partie du contenu du programme a été élaborée avec l'aide de Kristen Phan, professeure de linguistique à l'Université de Toronto et LTHH est intégré au Canadian Council of Equity Peace and Development.

Shahmeer et Jason ont reçu la Bourse d'études Canada Trust pour le leadership en aide communautaire (voir page 22), qui leur a été attribuée en 2003 pour leur travail exceptionnel dans la collectivité. Les deux étudiants ont communiqué avec La Banque TD en 2005 pour soumettre leur idée au sujet du programme LTHH et nous avons financé un projet pilote dans le quartier Regent Park de Toronto l'été dernier.

Frac succès

Après avoir conquis les enfants, les parents et les enseignants ayant participé au projet pilote, le programme a suscité l'attention au pays et à l'étranger. Par exemple, il a été présenté à la Conférence internationale de la jeunesse à Caracas, au Venezuela, à plus de 600 personnes et les représentants de neuf pays ont déclaré être intéressés à offrir le programme LTHH dans leurs collectivités.

Au-delà des générations

Cette réussite montre de manière éloquent de quelle façon Contribution à la collectivité de La Banque TD a des répercussions à long terme. Notre programme de bourse a aidé deux étudiants universitaires exceptionnels qui, à leur tour, investissent dans la génération montante.

Ouvrir la voie de l'éducation supérieure

La Banque TD investit dans les programmes de bourses en ayant à l'esprit la génération suivante.

Un programme de bourses millionnaire récompense les jeunes tournés vers la collectivité

Certains jeunes se démarquent vraiment, excellant dans leurs études tout en jouant un rôle déterminant dans leur collectivité, notamment en combattant la pauvreté chez les enfants, en lançant des programmes de tutorat et en protégeant l'environnement. Vingt de ces jeunes exceptionnels sont honorés chaque année par l'une des bourses les plus prestigieuses au pays, la **Bourse d'études Canada Trust pour le leadership en aide communautaire**. Chaque bourse paie les frais de scolarité au complet, comprend un montant de 5 000 \$ par année pour les frais de subsistance et inclut un emploi d'été à TD Canada Trust pour une période pouvant atteindre quatre ans, pour une valeur totale pouvant atteindre 60 000 \$ par personne.

En 2005 seulement, La Banque TD a remis plus de un million de dollars à des bénéficiaires de bourses. Célébrant son 10^e anniversaire l'an dernier, le programme a attribué plus de 10 millions de dollars à des étudiants depuis 1995. Les étudiants de tout le Canada sont invités à poser leur candidature et cinq jurys régionaux formés d'éminents éducateurs, hommes et femmes politiques et représentants de la collectivité évaluent les candidatures.

Autres bourses d'études TD

- Le **programme de Bourses du Groupe Financier Banque TD** a remis plus de 1,6 million de dollars à des étudiants en 2005 par l'intermédiaire d'établissements d'enseignement postsecondaire. Nos fonds financent diverses initiatives et bourses dans le domaine universitaire qui aident les étudiants à supporter les coûts élevés des frais d'éducation.
- La **Bourse d'études « Agriculture TD 4-H »** remet 2 000 \$ chacun à 10 jeunes en vue qui étudient dans le domaine de l'agriculture et des industries agricoles.
- Chaque année depuis 1999, trois **bourses TD Meloche Monnex pour l'avancement de l'éducation** sont remises par l'intermédiaire du Conseil canadien de l'avancement de l'éducation à de nouveaux diplômés universitaires. Les bénéficiaires obtiennent 25 000 \$ chacun leur permettant d'acquérir une expérience pratique à l'université de leur choix.

Protéger l'environnement

Nos dons à des organismes de bienfaisance mettent notamment l'accent sur les causes environnementales, principalement par l'intermédiaire de la Fondation TD* des amis de l'environnement^{MC}, qui a appuyé en 2005 plus de 900 initiatives ayant contribué à protéger l'environnement du Canada (voir la page 33).

Comblent d'autres besoins de la collectivité

Arts et culture

La Banque TD soutient les institutions et manifestations culturelles qui mettent en valeur les talents créatifs. Nous travaillons aussi activement à mettre en contact les jeunes avec le monde des arts. En voici quelques exemples :

Mettons-y du jazz

Élément valable et essentiel du tissu culturel canadien, les grands festivals de jazz d'été aident les artistes et les collectivités à prospérer tout en faisant le bonheur des amateurs, anciens comme nouveaux. Afin de garantir la poursuite de la réussite de ces événements, qui stimulent l'activité économique et le tourisme locaux, TD Canada Trust est fier d'être un commanditaire important de 10 festivals de jazz.



Notre commandite d'une durée de quatre ans, portant sur plusieurs millions de dollars, a débuté en 2004 et les recettes des festivals ont atteint un nouveau sommet. Le rythme s'est maintenu en 2005, avec une participation record de 4,3 millions



Une prestation « enflammée » au cours du Festival international de jazz de Vancouver TD Canada Trust l'été dernier dans le quartier de Gastown.

de spectateurs. Le festival international de jazz TD Canada Trust de Vancouver a attiré quelque 510 000 personnes, un record pour cette manifestation étalée sur dix jours et une hausse de 10 % comparativement à l'année précédente. En tout, plus de 9 700 artistes se sont produits sur 275 scènes dans 10 festivals d'un bout à l'autre du Canada.

Encourager l'appréciation des jeunes et le talent

- La Banque TD paie les frais d'admission des enfants et des jeunes assistant à divers spectacles d'arts d'interprétation. Par exemple, nous avons offert des billets à prix réduits permettant d'assister à des productions de la Compagnie d'opéra canadienne et l'admission gratuite à la pièce TD Dream in High Park, manifestation d'été populaire qui a lieu à Toronto chaque été.
- Dans le but de stimuler le développement artistique des enfants, nous soutenons l'Orchestre national des jeunes du Canada (ONJ). L'ONJ permet à de jeunes musiciens en herbe de faire l'expérience de tournées au pays et de jouer dans certaines des meilleures salles de concert du Canada. Grâce à un engagement de 100 000 \$ par année, La Banque TD commandite à la fois les auditions et la tournée d'été de l'ONJ au Canada.
- Nous appuyons aussi un programme sans pareil en Saskatchewan. Dans le cadre de ce programme, les élèves des écoles secondaires de la province sont invités à soumettre un enregistrement pour avoir l'occasion de devenir membres du All-Star Jazz Band and Choir. Jusqu'à 45 étudiants sélectionnés suivent une formation de cinq jours avec des chefs d'orchestre et un atelier avec des musiciens de jazz en tournée, le tout se terminant par un spectacle le dernier jour du festival de jazz de Saskatoon.

Formation et recherche médicales

L'insuffisance du financement destiné au perfectionnement professionnel et la difficulté de retenir au pays les plus talentueux dans le domaine médical sont deux des problèmes qui inquiètent le plus les professionnels de la santé. Pour résoudre ces problèmes, La Banque TD remet des fonds destinés aux praticiens des soins de santé dans les hôpitaux et les autres établissements de soins de santé au Canada dans le cadre de la **Subvention TD pour l'excellence dans le domaine médical** depuis l'an 2000. Notre objectif consiste à participer au perfectionnement des ressources humaines plutôt que d'effectuer des campagnes de financement des installations. En vertu de ce programme, un montant de quatre millions de dollars a été remis en 2005 aux :

- hôpitaux communautaires pour l'organisation de cours et de conférences qui permettent au personnel infirmier et aux autres membres du personnel soignant de se tenir à jour ou de perfectionner leurs connaissances;
- hôpitaux de recherche universitaires, pour financer des bourses postdoctorales afin que les médecins les plus doués aient accès à des fonds de recherche.



Des employés de Calgary (Alberta) n'ont pas hésité à se raser la tête afin de recueillir des fonds pour la Fondation CURE qui finance la recherche sur le cancer du sein. Une partie des cheveux amassés ont été donnés à la Locks for Love Society qui confectionne des perruques pour les enfants atteints de cancer.



Les Subventions TD visant l'excellence dans le domaine médical seront très utiles pour les bénéficiaires de Kitchener (Ontario). Six des 11 bénéficiaires, employés du St. Mary's General Hospital, ont reçu des mains de Brent McNicol (à gauche), directeur d'une succursale TD, des subventions de formation.

Investir auprès des jeunes des centres-villes

L'initiative **Investing in Youth de TD Waterhouse** a été lancée en 2005 afin d'augmenter la participation des jeunes des centres-villes au programme du Prix du Duc d'Edimbourg. Le programme est destiné aux Canadiens de 14 à 25 ans, peu importe leur situation ou leurs capacités. Les participants peuvent obtenir le prix en atteignant des objectifs personnels dans les domaines des services à la collectivité, du développement des

compétences, de la bonne forme physique et des excursions en plein air. Un engagement de 400 000 \$ sur trois ans de TD Waterhouse permettra de mieux faire connaître le programme et ses avantages dans neuf villes canadiennes, afin de garantir que le Prix puisse être offert, sans obstacles, à l'ensemble des jeunes des centres-villes qui veulent participer.

Services sociaux

La Banque TD soutient des organismes de services sociaux comme United Way/Centraide qui aident des centaines de milliers de personnes dans notre voisinage, comme les sans-abri, les femmes violentées, les nouveaux arrivants, les personnes âgées et les personnes en situation de crise. Plus de 7,6 millions de dollars ont été recueillis en 2005 pour Centraide et d'autres organismes de bienfaisance du Canada, dont 5 millions de dollars provenant de dons d'employés.

Secours en cas de désastres naturels dans le monde

Face aux désastres naturels dévastateurs survenus dans tous les coins de la planète, La Banque TD et ses employés se sont unis pour intervenir vigoureusement en 2005. Quelques exemples :

- Les contributions des employés et un don de l'entreprise totalisant 528 198 \$ ont facilité les activités de secours après le passage de l'ouragan Katrina dans le sud des États-Unis.
- Un montant supérieur à 303 000 \$ a été remis par suite de l'appel de la Croix-Rouge au profit des victimes du tremblement de terre en Asie du Sud.
- Une somme de près de un million de dollars a été remise aux organismes participant aux activités de secours après le passage du tsunami en Asie. De ce montant, les employés de TD dans le monde ont fourni la somme incroyable de 452 000 \$ et La Banque TD a versé 500 000 \$, dont la moitié dans le cadre de notre programme de contributions de contrepartie s'appliquant aux dons des employés. Nous avons fait plus que donner de l'argent; par exemple, 100 membres de notre équipe des Services bancaires électroniques ont travaillé bénévolement au téléphone dans le cadre du téléthon organisé par la Société Radio-Canada en appui aux victimes du tsunami.

Jouer un rôle actif dans tout le Canada

Nos employés travaillent d'arrache-pied pour leurs collectivités chaque année, réussissant à trouver des heures précieuses et des ressources pécuniaires rares pour aider les gens dans le besoin.



Pendant la visite royale au Canada en juillet dernier, Bill Hatanaka (au centre), chef de groupe, président et chef de la direction de TD Waterhouse Canada, et le prince Edward ont participé à des jeux d'enfants afin de lancer le projet Investing in Youth de TD Waterhouse.



En matière de bénévolat, le nombre fait loi pour les employés de London (Ontario). Ils étaient 300 à participer à une escalade d'escaliers pour la section locale de Centraide.

Ils donnent sans compter leur temps, jouent le rôle d'ambassadeurs d'organisations de bienfaisance et sans but lucratif et trouvent des moyens originaux de réunir des fonds. Par leurs bonnes œuvres, les employés montrent à tous de quoi ils sont capables et évidemment, de quoi sont capables les gens qui travaillent pour La Banque TD.

Les employés s'unissent derrière les programmes soutenus par La Banque TD, mais ils soutiennent aussi des causes locales qui leur tiennent à cœur. Voici quelques faits saillants des douze derniers mois :

Colombie-Britannique

- **Recherche sur le cancer** : À Victoria, 100 employés de TD Canada Trust faisaient partie des quelque 1 000 marcheurs qui ont participé à l'activité « Light the Night », la marche de la Leukemia and Lymphoma Society visant à mieux faire connaître le cancer du sang et à financer la recherche pour y trouver des remèdes. Les succursales de TD Canada Trust ont aussi vendu des ballons de papier pour soutenir la marche, versant en tout 8 000 \$.
- **Habitat pour l'humanité** : Pendant la semaine du 12 au 16 septembre, des employés de Vancouver, de Prince George et de Victoria ont déchargé des camions, ont fait le coffrage de fondations et ont réuni des meubles afin d'appuyer Habitat pour l'humanité dans sa mission d'aider les familles dans le besoin.
- **Promotion des bibliothèques** : La bibliothèque publique de Vancouver et la Vancouver Public Library Foundation ont reçu avec beaucoup d'émotion le soutien de La Banque TD relatif aux programmes de formation sur les fiches de bibliothèque et Internet lancés dans toutes les écoles de la ville.



Nav Jhaver (à gauche) et Jenn Stone se sont joints à d'autres employés de TD Canada Trust à Victoria (C.-B.) dans le cadre de Light the Night, une marche visant à sensibiliser le public et à recueillir des fonds au profit de personnes atteintes d'un cancer du sang.



Des employés de La Banque TD dans tout le Canada, y compris ces employés motivés de Dartmouth (N.-É.) et de Calgary (Alberta), ont joué un rôle « constructif » au profit de l'organisme Habitat pour l'humanité.

Alberta

- **Fonds destiné aux familles des agents de police assassinés** : Les succursales TD Canada Trust d'Alberta ont vendu des bandes élastiques noires pour poignet, recueillant ainsi 45 000 \$ destinés à un fonds créé par la GRC de l'Alberta afin d'aider les familles des agents de police assassinés au travail. L'initiative faisait suite à l'assassinat brutal de quatre agents de la GRC l'an dernier.
- **YMCA** : Au YMCA de Calgary, La Banque TD a fourni des fonds destinés à la construction d'un centre d'apprentissage pour enfants conçu pour aider les familles dans le besoin.
- **Concours de lancers de tartes** : Dans le cadre d'une activité de financement pour Centraide, des employés de TD Meloche Monnex à Edmonton ont organisé un concours que personne ne voulait gagner : un concours de lancers de tartes. Les directeurs et les chefs d'équipe en étaient les cibles et ont demandé au personnel de remettre de l'argent à la personne qu'il voulait le plus voir entartée.

Saskatchewan et Manitoba

- **Miracle de Noël** : Dans le but de remettre des cadeaux à 21 000 familles dans le besoin de Winnipeg pendant la période des Fêtes, les employés de la ville ont organisé une collecte de jouets et de fonds dans les succursales.
- **Campagne Tree of Plenty** : Soulignant 15 ans d'appui à cette campagne annuelle de la banque alimentaire de la Saskatchewan, toutes les succursales de La Banque TD de Saskatoon ont vendu des « arbres » de papier et recueilli des dons d'aliments et d'argent.

- **Habitat pour l'humanité** : Se chargeant de tous les aspects des travaux, de l'installation des cloisons sèches au clouage des bardeaux du toit, 114 employés de La Banque TD à Winnipeg ont consacré six jours à la construction d'une maison destinée à des citoyens moins fortunés.

Ontario

- **Points pour une bonne cause** : Trois bureaux de TD Meloche Monnex – à Unionville, à Etobicoke et à Toronto – se sont lancés en un défi à l'occasion de la dernière collecte d'aliments et de vêtements pour Centraide. Chaque objet donné se voyait attribuer une valeur en points, de un point pour les bas à dix points pour les habits de neige.
- **Golfer pour une bonne cause** : Grâce aux efforts de 144 employés et clients de La Banque TD qui ont participé à un tournoi de golf de bienfaisance à London, en Ontario, une somme de 50 000 \$ a été réunie au profit du Children's Hospital of Western Ontario afin de permettre l'achat de trois appareils dont l'établissement avait un besoin urgent.
- **La Marche des dix sous** : Trois cent cinquante employés torontois de Valeurs Mobilières TD, de Gestion de patrimoine et de TD Canada Trust ont uni leurs forces pour amasser des fonds dans le cadre du TD Challenge Barbecue inaugural à l'appui de la Marche des dix sous de l'Ontario, réunissant 55 000 \$ en vendant des billets de tirage et en servant plus de 4 000 repas le jour de l'événement.



Chaque année, les employés de Hamilton participent au Greater Hamilton Food Share, activité qui vise à recueillir des aliments et à les distribuer aux banques alimentaires communautaires.

Québec

- **Faire du spaghetti** : Les cadres et employés de TD Canada Trust et de TD Waterhouse dans l'ouest de l'île de Montréal ont organisé leur dîner spaghetti annuel, recueillant 40 000 \$ au profit de Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île, organisme sans but lucratif qui distribue des fonds aux groupes communautaires.



Des employés de Waterloo (Ontario), dont Drew Collins (à gauche) et Karen Koert, ont voulu faire en sorte que la première journée d'école soit agréable pour les enfants défavorisés. Ils ont recueilli des articles divers et plus de 8 000 \$, ce qui a permis de remettre 80 sacs à dos remplis de vêtements et de fournitures scolaires à des familles de la collectivité vivant sous le seuil de la pauvreté.

Une culture du bénévolat

Les groupes communautaires s'appuient sur une armée de bénévoles pour fournir des services, renforcer la sensibilisation du public et réunir des fonds combien nécessaires. Les employés de La Banque TD sont toujours prêts à se jeter dans la mêlée. Afin de leur faciliter les choses, nous avons établi un cadre qui soutient leurs efforts.

Par l'intermédiaire de notre nouveau Programme d'encouragement au bénévolat, les employés, par exemple, peuvent demander des subventions de La Banque TD d'un maximum de 500 \$ pour un organisme de bienfaisance dans lequel ils font du bénévolat. En 2005, nous avons remis 170 000 \$ de ces subventions. De plus, nous offrons des congés pour bénévolat, nous permettons l'utilisation des installations et ressources de l'entreprise à des fins de bienfaisance, nous offrons des arrangements de paiement souples afin d'aider les employés à conjuguer harmonieusement travail et bénévolat et, dans le cas de certains programmes d'appui d'entreprise, nous effectuons un don équivalant à celui de l'employé pour obtenir de meilleurs résultats.

- **Vente d'oursons** : La deuxième vente annuelle d'oursons Fortune a mobilisé 23 succursales de la région de Montréal qui ont réuni des fonds au profit de Partageons l'espoir (Share the Warmth), une œuvre de bienfaisance locale.



Des employés des Services bancaires commerciaux à Montréal ont peinturé, nettoyé des fenêtres et accompli d'autres tâches au profit de Women on the Rise, un centre communautaire offrant encadrement et formation à des mères célibataires ayant des enfants de moins de cinq ans. Afin de payer la peinture et les fournitures, ces employés à l'esprit créatif ont vendu du chocolat fourni par un client au prix de gros.

- **Barbecue au profit du Réseau Enfants-Santé** : La succursale Décarie/Royalmount de Montréal a organisé son barbecue extérieur annuel qui a permis d'amasser plus de 10 000 \$ au profit de l'Opération Enfants Soleil (membre du réseau CMN au service des hôpitaux pour enfants du Québec).

Provinces de l'Atlantique

- **Manger intelligemment** : Plus de 9 000 élèves de 40 écoles de l'ensemble de Terre-Neuve-et-Labrador ont participé à la TD Canada Trust Walk to Breakfast, une initiative de la Kids Eat Smart Foundation visant à encourager une alimentation saine chez les enfants. Les employés de sept succursales de La Banque TD ont participé à l'activité et notre don de 15 000 \$ a permis de financer l'achat d'aliments nutritifs pour les enfants.
- **Habitat pour l'humanité** : À Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, 40 employés de La Banque TD ont construit deux maisons pour des citoyens moins bien nantis.

- **Téléthon pour la santé des enfants** : En faisant du bénévolat au téléphone et en effectuant eux-mêmes de précieux dons, les employés de la région de l'Atlantique ont amassé près de 170 000 \$ au profit de deux hôpitaux membres du réseau CMN.

Un encan des employés permet d'amasser un montant record au profit des enfants

En juin 2005, les employés de Valeurs Mobilières TD ont organisé la neuvième vente aux enchères annuelle de bienfaisance au profit d'œuvres de bienfaisance pour enfants au Canada. La vente aux enchères – organisée entièrement par les employés, qui ont aussi donné et acheté des articles – a permis de recueillir la somme impressionnante de 545 000 \$, dépassant de 95 000 \$ le résultat de l'an dernier qui constituait lui-même un record! Les fonds ont été remis à une quarantaine d'organismes de bienfaisance, notamment les Grands Frères et Grandes Sœurs, la Fondation Fais-Un-Vœu et Jeunesse, l'écoute.

La manifestation comprenait la vente d'un livre de recettes pour vente aux enchères au profit d'œuvres de bienfaisance contenant des recettes de grands chefs et d'experts en art culinaire de Valeurs Mobilières TD. Parmi les autres faits saillants de la journée, notons un tournoi de shinny, où des participants se livraient à des enchères pour avoir l'occasion de jouer avec Bob Dorrance, président et chef de la direction de Valeurs Mobilières TD et Mike MacBain, son président; Valeurs Mobilières TD a aussi commandité la partie.



Aider les nouvelles générations à apprendre et à grandir

Les programmes comme ce camp de jardinage écologique au Allan Gardens Children's Conservatory de Toronto aident les enfants à acquérir une culture respectueuse de l'environnement. Pendant plus de 50 ans, cette serre historique a été un centre d'enseignement pour les étudiants en botanique de l'Université de Toronto; elle a été donnée à la Ville de Toronto en 2002. Grâce à des fonds de La Banque TD, la serre a été rénovée puis déménagée au Allan Gardens. Maintenant, la directrice pédagogique de l'établissement, Victoria Muir (au centre), donne aux enfants des leçons gratuites de jardinage tout en leur enseignant le respect de la nature.



Un engagement à l'égard de *l'environnement*

Nous comprenons que nous devons être proactifs et faire les bons choix environnementaux qui profiteront aux générations actuelles et futures.

En prenant chaque jour des décisions en matière d'exploitation, de gestion des propriétés, d'approvisionnement et de sous-traitance, nous devons tenir compte de divers facteurs et essayer de respecter notre écosystème. Dans le cadre de nos activités de crédit, de placement et de fiducie, nous avons toujours accordé une place très importante au respect dû à l'environnement, y compris lorsque La Banque TD assume la responsabilité d'actifs d'un emprunteur. De plus, nous appuyons les groupes communautaires qui travaillent à des causes environnementales et nous encourageons chez nos employés les comportements positifs et le bénévolat.

Dans une grande organisation, il n'est pas facile de faire en sorte que nos activités soient toujours respectueuses de l'environnement, mais nous continuons à réduire nos impacts sur l'environnement aujourd'hui afin d'avoir un avenir plus vert.

Faits saillants en 2005

- Nous avons appuyé plus de 900 projets communautaires environnementaux par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement.
- Nous avons aidé le Grand nettoyage des rives canadiennes à devenir l'activité de conservation TD Canada Trust la plus réussie de l'histoire du Canada.
- Nous avons remis plus de 1 300 ordinateurs, imprimantes et autres pièces d'équipement de bureau pour réutilisation par des groupes sans but lucratif.
- Nous nous sommes engagés à remettre 500 000 \$ à l'Université d'Ottawa pour créer la Bourse écologique TD qui offrira une aide financière aux étudiants en études environnementales.



Gestion de l'environnement à La Banque TD

La responsabilité permanente à l'égard de l'environnement est assumée par bon nombre de services de La Banque TD, notamment Direction de la gestion des immeubles, Relations gouvernementales et communautaires, Exploitation des directions, Service juridique et Gestion du risque. Un vice-président principal de la Gestion du risque et des Affaires internes et publiques assume la responsabilité globale à l'égard des questions environnementales.

Un comité directeur, composé de représentants de la haute direction de plusieurs secteurs d'activité, a été établi en 2005 afin d'élaborer un système de gestion de l'environnement (SGE), l'étape suivante dans la mise en œuvre de la politique environnementale officielle que nous avons adoptée récemment. Le SGE définira les normes, procédures et responsabilités environnementales de même que les mécanismes de conformité à La Banque TD.

Afin que cet objectif soit atteint, un comité de travail a été créé l'an dernier; il devra établir un inventaire des pratiques environnementales actuelles à La Banque TD afin d'en faire ressortir les points forts et les points faibles. Il poursuit ses travaux et un plan de travail formel sera adopté afin de corriger les faiblesses, d'élaborer les structures et procédures et de réunir les ressources requises pour la mise en œuvre d'un SGE formel dans l'ensemble de La Banque TD.

Gestion des installations et de l'énergie

La Banque TD est un important propriétaire et locataire d'immeubles et c'est dans ce domaine que nous exerçons le plus de répercussions directes sur l'environnement, principalement par notre consommation d'énergie. Nous recherchons constamment des façons d'éviter ou d'atténuer les impacts environnementaux.

À l'heure actuelle, nous ne compilons pas et ne calculons pas systématiquement, à des fins d'établissement de rapports, notre utilisation totale d'énergie, d'eau ou de matériaux dans nos divers services. De plus, puisque nous ne sommes pas considérés comme un producteur direct de gaz à effet de serre (GES), nous n'avons pas encore fait l'inventaire de notre production de GES ni estimé les émissions liées aux activités d'utilisation et d'élimination relatives à nos produits et services, à la chaîne d'approvisionnement ou aux autres émissions indirectes.

Faire la promotion de l'efficacité énergétique

Coup d'œil sur certains de nos efforts :

- Dans la conception et la construction de nos succursales, nous avons adopté des solutions efficaces sur le plan énergétique et favorables à l'environnement comme les fluorescents T8, les systèmes de chauffage/ventilation et conditionnement d'air économiques, les thermostats programmables et les cellules photoélectriques permettant un contrôle numérique de l'éclairage en mesurant avec précision l'éclairage extérieur.
- Nous prévoyons aussi incorporer des pratiques d'efficacité énergétique aux 120 immeubles dont nous sommes propriétaires et gestionnaires. En 2005, par exemple, à l'immeuble College Park de Toronto, nous avons remplacé les refroidisseurs du système de conditionnement d'air par des frigorigènes R134 très efficaces et les quatre nouvelles génératrices de systèmes d'urgence sont dotées d'épurateurs d'urée qui réduisent de façon spectaculaire les émissions d'oxydes d'azote.

Installations et produits respectueux de l'environnement

Nous nous efforçons d'exploiter et de gérer nos immeubles dans le respect de l'environnement. La Banque TD ne possède pas ni ne loue de locaux dans des habitats fragiles sur le plan environnemental ou présentant un intérêt particulier en matière de biodiversité et nous estimons que nos principaux produits et services n'ont pas d'impact majeur sur la biodiversité.

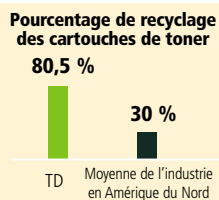
Trois des tours du complexe TD Centre dans le centre-ville de Toronto sont dotées du système de réfrigération Enwave, qui utilise les eaux froides du lac Ontario dans les systèmes de conditionnement d'air. Grâce à cette méthode, nous avons fait baisser de 5 MW la demande d'électricité du réseau pendant la période de pointe de l'été et de 2 à 3 MW pendant le reste de l'année. Le propriétaire du complexe prévoit faire bénéficier du programme deux autres tours d'ici avril 2006.

En 2004, nous avons effectué une recherche sur certaines substances désignées dans quelque 20 % de nos succursales de détail et des programmes dynamiques de réduction et de gestion ont été mis en œuvre en 2005 pour donner suite aux résultats de la recherche. Plus de 145 programmes visant à réduire les moisissures, les matériaux contenant de l'amiante et d'autres substances désignées de même que des dizaines de programmes de gestion de l'amiante ont été établis afin de garantir que nos clients et nos employés reçoivent leurs services et travaillent dans un environnement sûr.

Réduire les déchets

Nous faisons des efforts coordonnés afin de réduire notre consommation de fournitures de bureau et nous collaborons avec les fournisseurs pour recycler ou réutiliser ces fournitures :

- Les succursales de TD Canada Trust participent au recyclage du papier et du carton dans tous les endroits où des programmes municipaux de recyclage existent.
- Nous avons établi un important programme de recyclage des cartouches de toner pour imprimantes et photocopieurs. Au cours des deux premiers trimestres de l'exercice, nous avons retourné 18 241 cartouches d'imprimantes à nos fournisseurs, soit plus de 80,5 % des cartouches d'imprimantes achetées par La Banque TD en 2005. C'est une hausse de 10 % comparativement à 2004, ce qui dépasse de loin le taux de retour moyen de 30 % des cartouches de toner en Amérique du Nord.



Politique sur l'environnement de La Banque TD

En 2005, le comité de gestion du risque du conseil d'administration a approuvé officiellement la nouvelle politique sur l'environnement de La Banque TD. S'appliquant à l'ensemble des fonctions de soutien des secteurs d'activité et du siège social, cette politique contient les principes directeurs qui imposent à La Banque TD les objectifs suivants :

- Gérer avec prudence tous les aspects de nos activités afin de favoriser la protection de l'environnement.
- S'assurer que les employés sont au fait de la politique, qu'ils l'appliquent et qu'ils trouvent des moyens d'améliorer notre rendement en matière de protection de l'environnement.
- Encourager les relations avec les fournisseurs qui ont adopté des procédures de gestion des risques pour l'environnement et qui respectent la législation environnementale pertinente s'appliquant à leur secteur d'activité.
- Examiner et mettre à jour périodiquement les processus de protection de l'environnement.
- Collaborer avec le gouvernement, le milieu des affaires et les autres partenaires afin de soutenir le principe de protection de l'environnement et de responsabilité dans ce domaine et faire connaître aux partenaires visés les aspects environnementaux de nos activités.
- Mettre en œuvre une politique du crédit favorisant la protection contre les risques liés à l'environnement.
- Soutenir les activités locales et communautaires dans le domaine de l'environnement, comme celles de la Fondation TD des amis de l'environnement.
- Assumer nos responsabilités en matière de consommation d'énergie et de gestion des produits et processus, et encourager la conservation au moyen d'initiatives de réduction et de réutilisation.
- Prendre des mesures raisonnables afin de prévenir et d'éviter les incidents écologiques associés à nos activités.



Anne Marie DeCicco, mairesse de London (Ontario), et Alexandra Dousmanis-Curtis, première vice-présidente de TD Canada Trust pour la région du Sud-Ouest de l'Ontario, ont planté ensemble l'un des 150 arbres qui viendront embellir un quartier de la ville, fragile sur le plan écologique.

- Nous participons à des programmes de déchetage des documents confidentiels dans le cadre desquels notre fournisseur à contrat recycle environ 95 % du papier déchiqueté. Au cours des dix premiers mois de 2005, un total de quelque 3 066 tonnes métriques de documents confidentiels provenant de l'ensemble des succursales et de la plupart des centres administratifs a été déchiqueté, permettant de sauver l'équivalent de 77 051 arbres.
- Les divers bureaux de nos centres administratifs, y compris les immeubles qui nous appartiennent, participent aussi à des programmes de recyclage. Par exemple, les immeubles TD Waterhouse dans la région métropolitaine du Grand Toronto ont recyclé 117,5 tonnes métriques de papier et 14,37 tonnes métriques de carton au cours des dix premiers mois de l'exercice 2005. Au centre administratif Creekside à Mississauga, en Ontario, au cours de l'exercice 2005, nous avons fourni quelque 83 tonnes métriques de déchets au programme de recyclage du complexe, réalisant ainsi un pourcentage de réacheminement des déchets de 61 %.
- En 2005, La Banque TD a commencé à participer au programme de recyclage national des téléphones cellulaires de Bell Mobilité dans le cadre duquel les téléphones donnés sont remis à neuf et distribués à des abris pour femmes au pays.
- Chaque année, La Banque TD donne de l'équipement de bureau remis à neuf qui sera utilisé dans la collectivité. En 2005, nous avons donné plus de 1 300 ordinateurs, écrans et imprimantes à des organisations comme Computers for Schools à Calgary, à Vancouver et en Ontario.

Pratiques de crédit respectueuses de l'environnement

Comme nous sommes un important fournisseur de prêts et de services de crédit aux clients de détail, aux clients commerciaux et aux grandes entreprises, nous évaluons les impacts environnementaux pertinents et cherchons à atténuer le passif environnemental qui pourrait être imputé à La Banque TD et à nos clients. À l'intérieur des Services bancaires commerciaux, nous avons incorporé au processus d'attribution du crédit la prudence environnementale appropriée. Les banquiers se rendent sur les lieux avec tous les emprunteurs et on attribue à chaque compte une cote de risque environnemental. Selon la cote de risque environnemental, on fait remplir un questionnaire environnemental ou une évaluation peut être nécessaire.

De la même façon, dans le domaine des services bancaires en gros, Valeurs Mobilières TD examine soigneusement la politique et les antécédents des clients en matière d'environnement et

effectue une vérification approfondie fondée sur la prudence environnementale (y compris visite des lieux, établissement de questionnaires environnementaux et rapports de phase I ou II remplis par du personnel compétent et reconnu) selon la cote de risque environnemental qui a été établie. Lorsque se posent des problèmes juridiques concernant l'application de dispositions de la législation environnementale à la

Le saviez-vous?

La Banque TD est inscrite au Jantzi Social Index, un indice boursier regroupant 60 entreprises canadiennes respectant un ensemble de critères sociaux et environnementaux.



Banque, Valeurs Mobilières TD embauche des conseillers juridiques de l'extérieur. Nous accordons aussi une attention toute particulière aux pratiques de gouvernance d'entreprise de chaque client; pour ce faire, nous examinons l'indépendance, l'expérience et les compétences des membres du conseil d'administration en fonction des devoirs de ces derniers en matière de supervision des décisions de la direction dans tous les domaines, y compris les responsabilités relatives à la protection de l'environnement.

Décisions relatives aux achats

Cette recherche de la réduction de nos impacts sur l'environnement englobe aussi les relations avec nos fournisseurs.

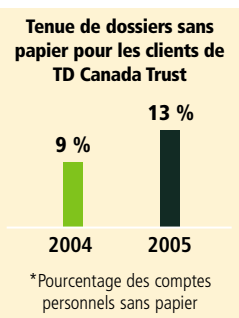
Nous recherchons des fournisseurs respectueux de l'environnement qui respectent ou dépassent les normes gouvernementales ou certificats ISO qui incorporent des normes environnementales. Par exemple :

- Nos fournisseurs de papier et leurs fournisseurs à contrat ont obtenu au moins l'une des trois grandes normes de certification environnementale liées à la fabrication de produits du papier, soit celles du Forest Stewardship Council et du programme Sustainable Forestry Initiative et la norme ISO 14001.
- Notre fournisseur de chèques utilise des encres végétales sur du papier recyclé. Les emballages de chèques, y compris les trousseaux et les boîtes d'expédition, sont composés à 100 % de matières recyclées, dont 50 % à 80 % de matières recyclées après consommation.
- La majorité des documents de marketing produits pour le compte de La Banque TD, y compris les brochures et les affiches, sont fabriqués de papier recyclé blanchi sans chlore, comprenant un important pourcentage de matières recyclées après consommation chaque fois que c'est possible. Seules les encres contenant peu de COV sont utilisées et, chaque fois que c'est possible, les produits chimiques résiduels et les fournitures utilisées pour leur fabrication sont réutilisés et recyclés, y compris les solvants, les agents de nettoyage, les huiles et les plaques d'imprimerie.

Donner aux clients un choix sur le plan environnemental

La Banque TD encourage les clients à utiliser des services bancaires sans papier, comme les paiements préautorisés de factures, les virements en ligne, les programmes de dépôt direct et les services bancaires téléphoniques et en ligne. Les clients sont de plus en plus nombreux à tirer profit de ces services électroniques :

- Seulement 34 % de nos clients utilisent des livrets, une diminution de 3 % comparativement à l'an dernier.
- Le recours à la tenue de livres électronique a progressé de 54 % depuis 2004 et c'est maintenant le mode privilégié pour plus de 13 % des titulaires de comptes personnels.



- Le volume des chèques a reculé de 9,5 % comparativement à l'année précédente.
- À nos GAB, les clients ont la possibilité de refuser l'impression d'un relevé d'opération, ce qui réduit la consommation de papier et les rebuts.

Les investisseurs ont accès à des options de service leur permettant de réduire la consommation de documents imprimés. Par exemple, depuis 1999, nous offrons les Cyberfonds TD®, douze fonds indiciaires à faible coût qui permettent aux investisseurs d'avoir accès à leurs comptes à la suite des opérations d'achat et de vente et de recevoir des communications en ligne. TD Waterhouse a été le premier courtier canadien à offrir l'accès en ligne aux relevés et aux confirmations d'opération des comptes autogérés et, en 2005, nous avons éliminé l'envoi automatique par la poste du relevé annuel dans le cas des comptes ayant affiché un faible niveau d'activité. Par conséquent, en septembre 2005, nous avons supprimé l'impression de 448 223 relevés de clients, réalisant ainsi une importante économie de papier.

Établir des partenariats

La Banque TD travaille en collaboration étroite avec d'autres intervenants du secteur financier, les gouvernements et d'autres partenaires afin d'élaborer des solutions aux problèmes environnementaux, tant au pays qu'à l'étranger. Voici des exemples de nos activités en 2005 :

- Nous avons renouvelé notre engagement à titre de membre du groupe Initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE). La Banque TD a signé il y a déjà longtemps la Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable et, en 2005, nous avons fourni des données aux auteurs de l'étude d'Initiatives financières de la PNUE intitulée *Global Climate Change: Risk to Bank Loans*. La Banque TD a aussi participé à l'assemblée générale annuelle d'Initiatives financières de la PNUE en octobre 2005.
- La Banque TD a participé au projet Carbon Disclosure Project (CDP), une initiative des investisseurs institutionnels mondiaux ayant pour objet de faire rapport sur les problèmes liés aux responsabilités des entreprises, y compris les répercussions économiques des changements climatiques. À l'instar de bien des entreprises membres du FT500 (500 plus grandes entreprises dans le monde), nous avons fourni des données pour

faciliter l'établissement du rapport annuel du CDP sur les émissions dans l'environnement des grandes sociétés internationales.

- Des représentants de La Banque TD ayant des responsabilités en matière environnementale ont rencontré des membres de groupes d'intérêt spécialisés possédant une expertise dans le domaine du placement éthique, de la gestion des forêts en danger et des changements climatiques. Ces dialogues constructifs nous permettent de mieux comprendre ces questions et influenceront l'orientation des pratiques environnementales futures de La Banque TD.

Appuyer les projets communautaires

La Fondation TD des amis de l'environnement (FAE), créée il y a plus de 15 ans dans le but de financer des groupes communautaires qui aident à protéger l'environnement, illustre bien l'engagement de La Banque TD à l'égard de l'environnement.

Nos partenaires nous ont dit que la protection de l'environnement est une réalité importante pour eux



et que des entreprises comme la nôtre peuvent jouer un rôle dans ce domaine en soutenant les efforts communautaires visant l'amélioration de l'environnement. Nous avons réagi en créant la FAE. Depuis 1990, année de sa création, la FAE a versé 37,4 millions de dollars à plus de 15 000 projets de protection de l'environnement dans l'ensemble du Canada.

La section d'Ottawa de la FAE a reçu l'Eco Stewardship Award pour son leadership exceptionnel en matière de soutien aux initiatives de protection de l'environnement. Lors de l'édition 2005 du Festival annuel de la faune d'Ottawa, dans le but de sensibiliser la population au sort des espèces en voie de disparition, Jane Flain (à gauche) et Jennifer Johnson de La Banque TD ont fait connaissance avec une couleuvre nord-américaine en voie de disparition.



La FAE est un modèle unique de partenariat entreprise-collectivité visant les employés, les clients et La Banque TD. Nous unissons nos efforts pour fournir temps et argent à des groupes sans but lucratif qui se consacrent aux activités suivantes :

- 1 Protéger et préserver notre environnement naturel afin que les générations actuelles et futures puissent en profiter.
- 2 Aider les enfants à comprendre les activités de protection de l'environnement dans leur collectivité et à y participer.
- 3 Effectuer des recherches sur l'environnement et favoriser la coopération entre organisations de protection de l'environnement.

La FAE achemine de l'argent à des centaines de projets environnementaux communautaires chaque année. Voici des exemples pour 2005 :

Protéger l'environnement du Canada

- **Réadaptation faunique** : Des établissements comme le Saskatchewan Burrowing Owl Interpretive Centre de Moose Jaw et la Critter Care Wildlife Society à Langley, en Colombie-Britannique, offrent des soins constants aux animaux sauvages malades et blessés.
- **Activités de restauration** : Afin d'aider la collectivité du centre de l'Okanagan à se remettre des conséquences des graves incendies de forêts de 2003, la FAE et la station de radio Sun FM de Colombie-Britannique ont uni leurs efforts afin de soutenir le projet Okanagan Re-Leaf. Cette activité de restauration étalée sur deux ans comprenait la plantation de semis dans des zones dévastées par les incendies et la lutte contre les insectes nuisibles dans des zones nouvellement reboisées. La FAE a aussi attribué des fonds à un projet de retour à l'état naturel d'une ancienne aire agricole à Markham, en Ontario, qui deviendra un complexe de milieux humides, de forêts et de prés offrant alimentation et couvert à la faune.

Un avenir plus vert pour les étudiants – et l'environnement

Les étudiants de l'Université d'Ottawa effectuant des études axées sur l'environnement obtiendront un bon soutien financier à compter de 2007. La Bourse écologique TD, créée avec une mise de fonds de 500 000 \$ de La Banque TD, offrira au moins 1 000 \$ aux étudiants jusqu'à concurrence de 50 % des frais de scolarité.

Éducation environnementale

- **En savoir plus sur la biodiversité** : Les enseignants et élèves de Terre-Neuve-et-Labrador ont reçu du matériel éducatif sur la biodiversité, y compris de l'information sur les plantes et espèces animales indigènes et les 35 écorégions et districts écologiques de la province.

La FAE en bref en 2005

Montant total accordé à des projets environnementaux communautaires	2,6 millions de dollars
Total fourni par La Banque TD	1 million de dollars + frais d'administration
N ^{bre} de projets environnementaux soutenus	900+
N ^{bre} de clients et d'employés ayant fait des dons par l'intermédiaire du programme de dons mensuels préautorisés des employés de TD Canada Trust	134 000
N ^{bre} de sections de la FAE au Canada qui examinent et recommandent les projets locaux qui obtiendront du financement	115
N ^{bre} de clients et d'employés ayant offert bénévolement leurs services aux sections de la FAE en tant que membres des conseils consultatifs	1 500

- **Programme de camps Kids in Bloom** : Ce camp de jour de Brandon, au Manitoba, a pour objectif d'amener les jeunes à mieux connaître le recyclage, le compostage, la foresterie urbaine et l'érosion. Les enfants effectuent un vaste éventail d'activités tout en explorant les merveilles de l'environnement naturel.
- **Oiseaux menacés** : Dans le cadre d'un programme d'éducation, l'Union Québécoise de Réhabilitation des Oiseaux de Proie à Montréal a rédigé et distribué une brochure pour mieux faire connaître 27 espèces d'oiseaux du Québec, dont cinq sont considérées comme menacées.

Recherches environnementales

- **Études sur le huard dans les lacs canadiens** : Ce projet à long terme, animé par des bénévoles d'Études d'Oiseaux Canada, a pour objet de faire le suivi de la reproduction du huard dans l'ensemble du Canada. Les données recueillies constitueront un indicateur de l'état de nos lacs d'eau douce.
- **Projet de suivi de la qualité de l'eau** : Dans le cadre du programme de recherches environnementales de l'école secondaire Grant Park, l'eau douce de la région de Winnipeg, au Manitoba, fera l'objet d'analyses et d'évaluations permanentes.

Pour des renseignements additionnels : td.com/francais/fe

NETTOYAGE ^{grand} des rives canadiennes

TD Canada Trust

Nettoyer les rives du Canada La Banque TD participe à une activité de conservation récompensée par un prix

Un nombre sans précédent de bénévoles, soit plus de 36 000 dans tout le pays, ont payé de leur personne au profit de l'environnement dans le cadre du **Grand nettoyage de rives canadiennes TD Canada Trust**. Dans le cadre de cet événement réussi, d'une durée d'une semaine, qui s'est déroulé du 10 au 18 septembre 2005, des bénévoles dans 813 sites ont nettoyé le nombre impressionnant de 1 477 km de rives et rivages des océans, des lacs, des cours d'eau et des milieux humides, ramassant des déchets et d'autres articles qui menacent la faune et compromettent la santé de notre environnement naturel.

Dans le cadre de cet énorme effort collectif, 86 201 kg de déchets ont été ramassés. L'événement a fait la manchette dans tout le pays et son importance a été reconnue par le prestigieux prix Thomas R. Baines, remis chaque année par l'Association des zoos et aquariums du Canada à un projet exceptionnel de protection de l'environnement.

Plus de 1 000 employés et amis de La Banque TD ont mis la main à la pâte pour la cause. Par l'intermédiaire de la **FAE**, La Banque TD est le fier commanditaire de l'événement depuis ses débuts il y a 12 ans, alors que deux dizaines de personnes s'étaient réunies pour nettoyer une plage dans le centre-ville de Vancouver. L'initiative, créée par l'Aquarium de Vancouver, s'est répandue dans l'ensemble du Canada grâce à la vision et au soutien de la FAE. L'année dernière, la première où La Banque TD était le commanditaire principal, nous avons fait de l'événement la plus grande initiative de conservation marine et aquatique de l'histoire du Canada et la deuxième dans le monde.



Cent bénévoles de La Banque TD ont inspecté les rives de la rivière Bow à Calgary (Alberta), et recueilli des trésors comme un vieux scooter Vespa.



Pendant le nettoyage du lac Thetis à Victoria (C.-B.), les directeurs de succursale TD – et plongeurs impénitents – Bob Yarish et Tom Beales ont rempli un sac filet de plongée de cannettes qu'ils ont ramassées au fond du lac. Près de 200 employés de plus de dix succursales ont participé à des activités de nettoyage dans l'ensemble de la province.



À London (Ontario), près de 400 bénévoles de La Banque TD, y compris Ian Anderson (à gauche) et les membres de sa famille ici sur les bords de la rivière Thames, ont participé à des activités de nettoyage à huit endroits différents, recueillant plus de 6 000 livres de déchets.



La plage Jaycee Beach à Yorkton, en Saskatchewan, qui fait partie du sentier de la Fondation TD des amis de l'environnement, est plus propre grâce aux employés, à leurs familles et aux membres de la section locale de la FAE. Les déchets recueillis variaient du verre brisé aux mégots de cigarette.



S'appuyer sur les traditions de chaque génération

Carole Albertson et sa sœur Deborah White sont copropriétaires de Griff Building Supplies de New Westminster (C.-B.), entreprise que James Griffiths, leur père, aujourd'hui décédé, a fondé alors qu'il n'avait qu'un seul camion et un rêve. Elles sont aussi des clientes de deuxième génération des Services bancaires commerciaux TD qui perpétuent l'esprit entrepreneurial et la passion de leur père pour l'industrie de la construction. L'entreprise compte aujourd'hui des clients dans toute la Colombie-Britannique et exporte au Japon, en Corée et aux États-Unis.

Un engagement à l'égard de *nos clients*

« Axer nos efforts sur la clientèle », voilà l'un des six principes directeurs qui orientent les activités de chacun à La Banque TD. Cela signifie que nous travaillons constamment afin de comprendre les besoins des clients et d'y répondre.

Au cours des 150 dernières années, nous nous sommes fait un devoir de satisfaire notre clientèle. Pour être en mesure d'obtenir la confiance des clients et de la conserver, nous devons leur offrir les produits et services financiers pertinents. Cependant, nous estimons que la satisfaction de la clientèle ne se limite pas à cela.

En effet, nous devons agir avec sérieux et dans le respect des normes pertinentes et prouver à nos clients que nous travaillons véritablement en fonction de leurs intérêts. Nous nous engageons à être une entreprise qui traite tous les clients avec équité et respect. Une entreprise qui offre des installations, des produits et des technologies sûrs et accessibles. Une entreprise qui donne suite aux suggestions et plaintes des employés, qui distribue des documents faciles à comprendre sur les produits afin de favoriser des décisions éclairées et qui fait en sorte que les clients et leurs actifs sont protégés par des mesures adéquates.



Faits saillants en 2005

- **Première des grandes banques en ce qui concerne l'excellence générale de son service à la clientèle selon le sondage sur l'indice de satisfaction de la clientèle effectué par Synovate.**
- **« Banque de l'année au Canada » selon l'influent magazine *The Banker* publié par le Financial Times de Londres.**
- **Résultat de 86,8 % selon notre indice de satisfaction de la clientèle, au-delà de notre objectif de 86 %.**
- **Diminution du nombre de plaintes soumises au Bureau de l'ombudsman TD.**

Mesurer la satisfaction de la clientèle

Les outils de consultation des clients fournissent des renseignements très précieux sur le degré de satisfaction de la clientèle et ses attentes à l'égard de La Banque TD; nous savons ainsi dans quels domaines nous excellons et nous apprenons ce que nous devons améliorer. Nous cherchons constamment à obtenir la rétroaction des clients tout au long de l'année au moyen de diverses méthodes.

Par exemple, le sondage **La voix du client** nous aide à mesurer ce qui importe aux yeux de nos clients et les facteurs qui influent sur leurs opinions.

Les sondages de **l'indice de service à la clientèle (ISC)**, utilisés par TD Canada Trust pour faire des suivis constants de la qualité du service, mettent un autre outil à notre disposition. Les clients sont interrogés dans les jours suivant leur expérience bancaire en

succursale par téléphone, par nos canaux électroniques ou par l'intermédiaire de nos services bancaires aux entreprises. Les résultats nous permettent d'apporter des améliorations dans chaque succursale et aux fonctions de soutien à la clientèle; des objectifs reliant les niveaux de service à la

rémunération des employés sont établis chaque année.

En 2005, quelque 400 000 clients ont été consultés et, globalement, nous avons dépassé notre objectif pour l'année (voir le graphique). Voici les catégories dans lesquelles nous avons particulièrement bien réussi (cote supérieure à 95 %) : traiter les clients avec respect, traiter les opérations rapidement et avec précision, répondre aux demandes des clients, accorder aux clients une attention pleine et entière et accueillir les clients de façon agréable.

Donner suite aux plaintes des clients

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



Un sentiment de fierté bien réel a parcouru La Banque TD l'automne dernier. En effet, selon le sondage national indépendant de Synovate, TD Canada Trust se classe première parmi les grandes banques du pays dans huit des 11 catégories, y compris la « qualité générale du service à la clientèle » et le « service du personnel à la succursale ».

La Banque TD a établi un processus formel de résolution des problèmes des clients afin de garantir une expérience agréable de présentation et de règlement des plaintes. La plupart des problèmes des clients sont résolus par les employés de première ligne. Si ce n'est pas possible, le problème est soumis au niveau hiérarchique suivant. Si le problème n'est pas encore réglé, les clients peuvent communiquer avec le Bureau de l'ombudsman TD, qui agit à titre d'intermédiaire indépendant entre les clients et La Banque TD, s'efforçant de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale.

L'effort que nous consentons depuis quelques années à mieux gérer les plaintes et à les régler au fur et à mesure procure des dividendes. Par exemple, le nombre de plaintes non réglées soumises au Bureau de l'ombudsman TD diminue constamment. En 2005, le Bureau de l'ombudsman TD a ouvert 143 nouveaux dossiers à des fins d'enquête, soit une baisse de 18 % comparativement à 2004 et de 50 % comparativement à 2003.

Les plaintes concernent des problèmes touchant le traitement d'opérations et des problèmes relatifs à la gamme complète des produits de La Banque TD. Dans 40 % des cas l'an dernier, l'ombudsman TD a donné entièrement ou partiellement raison au client. En tout, les clients ont soumis à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) 22 dossiers, soit une diminution de 53 % comparativement à 2004.

Pour des renseignements additionnels :
td.com/francais/ombudsman_report.jsp

Le nombre de plaintes continue à diminuer

	2005	2004	2003
Plaintes traitées par l'ombudsman TD	143	174	285
Plaintes soumises à l'OSBI	22	47	53

Protéger nos clients

Renseignements sur la clientèle

La Banque TD met en œuvre un programme dynamique de protection des renseignements personnels et s'assure de se conformer à toute la législation dans ce domaine. Notre Code de protection de la vie privée, que l'on peut se procurer dans nos succursales et sur notre site Web, décrit notre politique et nos pratiques touchant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la protection des renseignements personnels. Un conseil directeur de protection de la vie privée de même que des comités de gestion revoient constamment les activités de la Banque afin de s'assurer de leur conformité en matière de protection des renseignements personnels.

Une soixantaine de professionnels de la sécurité élaborent et supervisent les normes de sécurité visant à protéger nos systèmes et les renseignements personnels de nos clients contre l'accès et l'utilisation non autorisés. Ce groupe veille aussi à réduire au minimum les problèmes de service dans l'éventualité bien improbable de la détection de virus ou d'autres formes d'attaques visant nos systèmes informatiques.

Pour des renseignements supplémentaires :
td.com/francais/privée, td.com/francais/sécurité

Prévention des fraudes et sensibilisation dans le domaine

La fraude touche des milliers de Canadiens chaque année, de la fraude visant les cartes de crédit au vol d'identité et à la fraude en ligne. Nous luttons très sérieusement contre la fraude. En voici des exemples :

- Afin d'aider les clients à se protéger eux-mêmes, nous leur transmettons par notre site Web et nos brochures des conseils sur les opérations bancaires efficaces et les alertes. En février 2005, en collaboration avec des organismes gouvernementaux et la police, nous avons participé à une campagne d'éducation des consommateurs sur la fraude intitulée « *Identifiez-la. Signalez-la. Enrayez-la* ».
- Notre Équipe de gestion des fraudes travaille continuellement à la prévention et à la détection des activités inhabituelles et suspectes



Des employés comme Matt Rodier, au Québec, se dévouent corps et âme pour régler les problèmes des clients. Pour Matt, le service à la clientèle ne se limite pas à la succursale. L'an dernier, il s'est rendu au lieu de travail d'un client déçu pour lui remettre en main propre un chèque-cadeau.

relatives aux cartes de crédit et aux cartes de débit qui pourraient révéler l'existence d'une fraude. Dans le cadre d'une stratégie à long terme visant à réduire le nombre de fraudes relatives aux cartes, La Banque TD met en œuvre une nouvelle technologie (fondée sur ce que l'on appelle les cartes intelligentes).

- Les clients qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne peuvent compter sur notre garantie de sécurité BanqueNet grâce à laquelle ils obtiennent un remboursement complet si des pertes dans un compte surviennent par suite d'opérations bancaires non autorisées.

Protection contre le blanchiment d'argent

Afin de combattre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, La Banque TD a adopté des politiques et programmes nombreux, y compris des outils de suivi afin de surveiller les opérations suspectes. Nous mettons constamment à jour notre infrastructure de dissuasion et de détection et nous formons nos employés en matière de contrôles de conformité afin de déjouer les auteurs de ces activités criminelles complexes. Nous partageons de l'information et coordonnons nos efforts avec les gouvernements, les organisations internationales et d'autres intervenants de l'industrie des services financiers, comme le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada et le Bureau de prévention et d'enquête du crime bancaire de l'Association des banquiers canadiens.

Le saviez-vous?

La politique de La Banque TD en matière de protection des renseignements personnels est considérée à la fine pointe de l'industrie selon le National Privacy Policy Index de Nymity qui la place deuxième dans la catégorie des banques et cinquième globalement dans l'évaluation détaillée des politiques des entreprises sur la protection des renseignements personnels.

Santé et sécurité des clients

La Banque TD veille à maintenir intact son excellent dossier en matière de santé et de sécurité. Comme on peut le lire à la page 52, nous travaillons activement à l'instauration d'un milieu sain

Le saviez-vous?

BanqueNetSM est le service bancaire en ligne le plus populaire du Canada et, en 2005, a obtenu encore plus de prix et de marques de reconnaissance qu'au cours des années antérieures :

- « Meilleur site intégré pour le consommateur » et « meilleure banque Internet pour le consommateur du Canada » (selon le magazine *Global Finance*)
- Première position pour les services bancaires par Internet (sondage Synovate)
- Première position pour le nombre d'utilisateurs des services en ligne (Canadian Interactive Reid Report et On-line Banking Benchmark Report de Forrester Research)
- Leader en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle à l'égard d'un site Web en Amérique du Nord (SQM Inc.)

et sécuritaire, notamment au moyen d'une politique et d'un programme officiels touchant des problèmes de santé et de sécurité au travail.

Transparence et pratiques en matière de ventes

La Banque TD applique les règles de protection du consommateur du gouvernement fédéral exigeant des banques qu'elles divulguent de façon claire et rapide l'information sur les taux d'intérêt, les frais et les conditions, qu'elles donnent un préavis suffisant concernant les fermetures de succursales, qu'elles mettent en œuvre des procédés de ventes acceptables et qu'elles adoptent des processus de résolution des problèmes des clients.

Chaque client a le droit de choisir librement ses produits financiers et les fournisseurs de ces derniers et nous respectons ce droit. De plus, les clients s'attendent à ce que nous soyons transparents, de sorte qu'ils puissent prendre des décisions éclairées au sujet de leurs besoins financiers. Pour ce faire, nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les problèmes et répondre aux questions des clients. Nous nous engageons à informer les clients de tout changement concernant nos frais bien avant que ce dernier entre en vigueur. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos établissements et sur notre site Web et nous la présentons en des termes faciles à comprendre.

Notre entreprise collabore aussi avec d'autres organisations afin d'améliorer les connaissances des consommateurs dans le domaine



Shanela Baig (à droite), associée, Expansion des affaires à TD Waterhouse, présente un stand pour les investisseurs en haute technologie à une cliente dans un nouveau Centre d'investissement à Edmonton (Alberta).

financier. La Banque TD participe aux travaux de l'Association des banquiers canadiens pour rédiger une série gratuite de brochures sur les questions financières destinées aux citoyens en général et aux groupes communautaires comme les centres d'apprentissage pour adultes et les organismes de counseling en matière de crédit.

Codes de conduite externes

Pour renforcer davantage la protection des consommateurs, La Banque TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. Par exemple, le Code de pratique canadien des services des cartes de débit présente les obligations du secteur et les droits et obligations des consommateurs relativement à l'utilisation de leurs cartes de débit au Canada. Le Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées contient une série de normes minimales destinées aux représentants des ventes qui vendent des produits d'assurance au Canada. Le Modèle de codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises établit les normes minimales que doivent suivre les banques qui traitent avec la petite entreprise.

Tenir compte de la diversité et garantir l'accessibilité

Servir des collectivités variées et multiculturelles

Depuis des générations, nous servons un éventail très diversifié de clients. En 2005, notre clientèle est passée de 13 millions à 14 millions de personnes au Canada et à l'étranger. Malgré les progrès réalisés, nous devons en faire davantage pour concrétiser notre vision d'être la meilleure banque pour les

clients dans toute leur diversité, sur les plans de l'ethnicité, de la culture, du revenu, de la religion, de l'âge, de l'orientation sexuelle, etc.

Comme nous le mentionnons à la page 5, la diversité est une de nos grandes priorités. Pour démontrer le sérieux de notre engagement, nous multiplions les gestes pour créer un environnement dans lequel chaque personne est accueillie et respectée et croit que ses besoins sont vraiment compris et qu'ils seront satisfaits adéquatement. Nous passons en revue tous les aspects de nos activités, des installations et des services aux activités de commercialisation et de publicité.

Voici quelques exemples de nouvelles activités entamées et d'initiatives déjà en vigueur afin de répondre aux besoins particuliers de divers groupes :

- La constitution d'un effectif diversifié, qui reflète la composition de nos collectivités, est la première étape afin de garantir que nous servons le mieux possible notre vaste éventail de clients. Nous énumérons aux pages 47-48 les mesures que nous prenons afin de renforcer la diversité à tous les niveaux de notre organisation.
- Dans certaines régions, nous améliorons notre capacité de servir la clientèle ethnique. En particulier, nous poursuivons nos efforts pour rejoindre la communauté asiatique en croissance du Canada. À l'heure actuelle, 109 de nos succursales sont axées sur la communauté chinoise; nous offrons de la documentation sur les produits en chinois et avons des numéros sans frais BanqueTel^{MC} en mandarin et en cantonais. Nous offrons des services de GAB en italien, en portugais et en chinois, de même qu'en français et en anglais.
- La Banque TD joue son rôle afin de s'assurer que tous les Canadiens, y compris ceux qui ont un revenu faible ou précaire, aient la possibilité d'ouvrir un compte et d'effectuer des opérations bancaires. Nous offrons le Compte Valeur Plus, un programme de services bancaires de base à frais modiques, le Compte pour les jeunes, qui offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux jeunes de moins de 19 ans, et un escompte de 50 % sur notre Compte-chèques Libre-Service pour les étudiants de niveau post-secondaire. Nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement fédéral d'une valeur égale ou inférieure à 1 500 \$ pour les personnes n'ayant pas de compte chez nous et nous offrons à tous un compte de services bancaires personnels, même si une personne est en chômage, est en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut effectuer de dépôt initial.
- Nous continuons d'améliorer l'accessibilité de nos locaux et services pour les personnes âgées (voir la section suivante) et nous offrons le compte-chèques Programme 60, qui s'accompagne de services gratuits et d'escomptes.
- Pour servir les collectivités autochtones du Canada, nous avons conclu, en 1996, une alliance stratégique avec la Saskatchewan Indian Equity Foundation Inc. (propriété des nations membres de la Federation of Saskatchewan Indian Nations) pour constituer la **Banque des Premières Nations du Canada**. C'est la première banque canadienne dont les actions ordinaires sont détenues exclusivement par des Autochtones et quelque 69 % de son personnel est d'origine autochtone. La Banque des Premières Nations prend de l'expansion depuis sa création et, à l'heure actuelle, elle exploite quatre succursales de service complet (deux dans des réserves) et trois centres bancaires communautaires dans des réserves en collaboration avec des collectivités rurales autochtones. Conformément aux conditions de l'alliance stratégique, nous avons l'intention de commencer à



Afin de renforcer les liens avec nos collectivités asiatiques en pleine croissance, La Banque TD offre un vaste éventail de produits et de documents de marketing en chinois.



Au service des collectivités autochtones, Amanda Adrian (à droite), représentante du Service à la clientèle, Linda Porter, agente d'exploitation et Kevin Michael, directeur de comptes commerciaux, travaillent à la succursale de la Banque des Premières Nations à Saskatoon (Saskatchewan).

réduire nos intérêts dans la Banque des Premières Nations en 2006. Nous continuons d'offrir à l'institution un soutien opérationnel.

- Nous travaillons à l'amélioration et à la promotion d'un environnement favorisant l'intégration de la clientèle gaie et lesbienne, y compris l'utilisation de sondages pour mieux comprendre leurs besoins et de critères comparatifs afin de mesurer les progrès réalisés.

Accès aux services financiers

Chaque année, nous continuons d'améliorer l'accès aux services de La Banque TD. Cependant, nous savons que nous n'offrons pas aux clients handicapés une expérience bancaire agréable partout. Pour cette raison, dans le cadre de notre stratégie en matière de diversité, nous leur accordons une importance particulière.

Pendant l'année 2005, nous avons demandé aux clients handicapés de quelle façon nous pourrions améliorer nos services à ce segment très diversifié de notre clientèle; un comité de travail a été créé afin de mieux faire connaître les services d'accessibilité de La Banque TD, d'en favoriser l'usage et de mesurer la satisfaction de leurs usagers.

Pleins feux sur la diversité : Refléter notre clientèle

Nos objectifs dans trois ans :

- La Banque TD sera capable de comprendre et de combler les besoins d'une clientèle diversifiée.
- Notre effectif reflétera mieux la diversité des collectivités que nous desservons, et ce, à tous les paliers de l'organisation.
- Les obstacles que doivent affronter les clients handicapés seront réduits au minimum

Voici des exemples de nos initiatives actuelles en matière d'accessibilité :

- Les clients ayant une déficience visuelle peuvent recevoir des documents importants, comme des relevés de compte et des documents de marketing, en d'autres formats, notamment en braille, en gros caractères et en format audio. Les clients sourds ou malentendants peuvent utiliser nos services TTI qui permettent de communiquer des textes par télécriteur.
- Nous continuons à appliquer les normes sur l'accès aux GAB de l'Association canadienne de normalisation. Quelque 42 % de nos 2 462 GAB sont accessibles par fauteuil roulant, sont dotés d'écrans et de touches placés plus bas de même que de tablettes étroites pratiques pour les personnes en fauteuil

roulant. Nos GAB ne sont pas encore dotés d'un système vocal interactif, mais nous nous efforçons de faire en sorte que tous le soient en 2006.

- La plupart de nos succursales et bureaux sont dotés de caractéristiques facilitant l'accès et nous les améliorons constamment, y compris 33 projets entrepris dans nos succursales de détail l'an dernier afin d'aménager des espaces de stationnement sans obstacle et/ou des rampes d'accès menant aux portes dotées de mécanismes automatiques d'ouverture ainsi que des comptoirs d'accueil et des caisses sans obstacle. L'ensemble des succursales et installations nouvelles sont conçues pour être entièrement accessibles et comprennent les caractéristiques suivantes : portes, vestibules et toilettes avec portes automatisées/accessibles, rampes d'accès, coffres-forts et aires de service sans obstacle pour les fauteuils roulants, GAB accessibles par fauteuil roulant et, lorsqu'il y a un stationnement, au moins un espace de stationnement réservé aux clients handicapés.

Soutenir la petite entreprise

La Banque TD soutient les petites entreprises et les aide à démarrer et à se développer en leur offrant conseils pertinents, ressources utiles et options de financement souples.

Accès au financement

Notre engagement envers la petite entreprise commence par des produits et programmes de financement diversifiés et innovateurs, parfois offerts en collaboration avec les gouvernements et des organismes locaux. Notre processus de demande a été rationalisé et il est facile à comprendre; dans bien des cas, il suffit de quelques minutes pour approuver des prêts aux entreprises s'élevant jusqu'à 30 000 \$.

Voici quelques initiatives importantes en matière de financement en 2005 :

- TD Canada Trust a maintenu sa participation dans le *Programme de prêt de financement des petites entreprises du Canada*. Les entreprises ayant un revenu annuel de 5 millions de dollars ou moins peuvent faire des demandes de prêts allant jusqu'à 250 000 \$ devant être consacrés jusqu'à concurrence de 90 % à l'acquisition d'équipement, à la réalisation d'améliorations locatives ou à l'achat de biens.
- De nouveaux programmes de marketing direct ont été bien accueillis au Québec; ils visaient à fournir aux petites entreprises un accès rapide et facile au crédit. Les nouveaux clients peuvent maintenant s'adresser sans frais à un service bilingue par téléphone et obtenir une décision de crédit en quelques minutes.

- TD Canada Trust a offert au printemps et à l'automne 2005 un programme spécial de prêts aux petites entreprises au taux préférentiel moins 1 % aux entreprises ontariennes dont le chiffre d'affaires est inférieur à 500 000 \$.
- Nous avons élargi notre participation au Programme de prêts aux entrepreneurs de l'Île-du-Prince-Édouard qui accorde des prêts



Sean Tiernay, gestionnaire des Services bancaires aux petites entreprises, peut traiter d'à peu près toutes les questions relatives aux entreprises avec ses clients. Ici, il parle d'un compte d'entreprise avec ses collègues, (à partir de la gauche) Zöe Spink et Susan McGuire.

- garantis par le gouvernement allant jusqu'à 25 000 \$ aux petites entreprises locales, nouvelles ou existantes, dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas un million de dollars. De plus, les étudiants exploitant une entreprise pendant les mois d'été peuvent demander un prêt de 3 000 \$ garanti par le gouvernement et remboursable en totalité le 31 octobre de la même année.
- Nous avons renouvelé notre participation au Programme d'encouragement de l'entreprise du Manitoba dans le cadre duquel les participants assistent à un atelier de trois jours sur la planification de l'entreprise. Il accorde à des Manitobains prêts à démarrer une entreprise ou qui en exploitent une depuis moins de six mois des prêts de 10 000 \$ ou moins garantis par le gouvernement.
 - Afin d'aider nos clients dans le secteur agricole, TD Canada Trust a accordé une remise en argent sur les prêts destinés aux améliorations agricoles et les prêts hypothécaires pour biens fonciers ruraux. En décembre 2004, nous avons lancé le prêt hypothécaire pour biens fonciers ruraux afin de combler l'écart entre les prêts hypothécaires résidentiels et les prêts agricoles à long terme. TD Canada Trust a adhéré récemment au Programme de réserve pour pertes sur prêts visant la capacité d'abattage des

ruminants afin de faciliter l'augmentation de la capacité d'abattage de bovins au Canada.

Mettre l'accent sur les services et les conseils utiles

Les solutions de crédit ne comblent qu'une partie des besoins des entrepreneurs; en fait, seulement 25 % de nos petites entreprises clientes effectuent des emprunts. Puisque les propriétaires de petites entreprises nous disent qu'ils ont besoin de conseils stratégiques, pour bien les servir, nous mettons à leur disposition une équipe de 289 directeurs de comptes experts. Ils sont épaulés par plusieurs centaines de spécialistes de la petite entreprise et des exploitations agricoles travaillant à l'arrière-plan pour comprendre les industries dans lesquelles nos clients exercent leurs activités de même que leurs priorités.

Nous nous efforçons aussi de rendre plus facile pour les propriétaires d'entreprises

bousculés par le temps la gestion de leurs affaires financières grâce aux heures d'ouverture de nos succursales plus longues que celles de nos principaux concurrents, aux guichets de service aux entreprises dans la moitié de nos succursales et à BanqueTel et BanqueNet, nos services téléphoniques commodes et nos services bancaires par Internet bien cotés. Le programme Transfert Facile^{MC} pour les petites entreprises a été lancé en 2005 pour permettre aux entrepreneurs de transférer leurs opérations bancaires à TD Canada Trust. Nous disposons aussi d'un vaste éventail d'outils utiles, comme notre Centre des ressources pour les petites entreprises en ligne. De plus, nos experts transmettent souvent leurs connaissances aux propriétaires de petites entreprises dans le cadre de séminaires et de conférences.

À l'écoute de la petite entreprise

Nous effectuons périodiquement des recherches sur des questions et problèmes touchant notre clientèle d'affaires. En 2005, dans le cadre de nos sondages sur l'indice de service à la clientèle (voir aussi page 38), nous avons consulté quelque 54 000 clients de petites entreprises au sujet de leur expérience bancaire la plus récente. En 2005, nous avons encore une fois dépassé notre objectif. Les catégories dans lesquelles nous avons particulièrement bien réussi (avec des pourcentages au-delà de 95 %) comprenaient traiter les clients avec respect, traiter les opérations rapidement et avec précision et répondre aux demandes des clients.

Pour des renseignements additionnels :
tdcanadatrust.com/francais/petitsentr

Le saviez-vous?

En fonction du nombre de petites entreprises clientes, La Banque TD se classe au deuxième rang des banques canadiennes. En effet, il y en a plus de 600 000 au Canada qui constituent plus de 90 % de nos entreprises clientes obtenant des services de crédit.



Développer les compétences de générations d'employés

L'apprentissage est un aspect fondamental de notre culture d'entreprise, essentiel pour maintenir la satisfaction de nos employés et de nos clients. Cet atelier interactif qui vise à promouvoir le travail d'équipe à l'aide d'un « tapis magique » permet aux employés d'acquérir les principales compétences requises pour être un bon superviseur ou directeur. Il s'agit d'une occasion de formation et de perfectionnement parmi les dizaines offertes aux employés de La Banque TD. Ces possibilités d'apprentissage leur permettent de progresser dans leurs fonctions et d'atteindre leurs objectifs de carrière à long terme.

Un engagement à l'égard de *nos employés*

Notre vision est de devenir la meilleure banque, et aussi le meilleur environnement de travail. Nous sommes fiers de nos quelque 55 000 employés dans le monde et nous nous efforçons de les rendre fiers de travailler à La Banque TD.

Pendant 150 ans, nous nous sommes appuyés sur un personnel talentueux et dévoué pour réussir. Ils sont le moteur de notre entreprise, faisant en sorte qu'il soit harmonieux et accélère son rythme pour l'avenir; c'est pourquoi nous voulons être un des meilleurs employeurs. Nous voulons être une entreprise empathique et engagée qui croit vraiment à la satisfaction des employés et prend des mesures véritables pour créer une expérience supérieure des employés.

Nous créons donc une culture d'équité favorisant l'intégration dans laquelle tous nos gens ont accès aux primes d'encouragement, aux récompenses et aux occasions pertinentes. De plus, nous travaillons ferme pour comprendre les pressions quotidiennes que nos employés doivent affronter, tant dans leur vie personnelle que professionnelle, et les mesures que nous pouvons prendre afin de les soutenir, de les motiver et de les satisfaire.

Faits saillants en 2005

- **Considérée comme une des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada selon Waterstone Human Capital Ltd. et le magazine *Canadian Business*.**
- **Le taux d'engagement des employés est passé à 4,08 à l'automne 2005, comparativement à 4,03 au printemps 2005 (échelle de 1 à 5).**
- **Quelque 61 millions de dollars ont été investis dans des activités d'apprentissage et de perfectionnement des employés.**
- **Maintien de l'accent placé sur la stratégie relative à la diversité et sur la création d'un meilleur environnement à même d'intégrer et de soutenir tous les employés.**

Notre culture d'entreprise

À La Banque TD, nous croyons que la culture d'entreprise est un actif stratégique et que les employés sont un élément essentiel de notre avantage concurrentiel. Par conséquent, nous nous

Le saviez-vous?

Le nombre d'employés quittant volontairement La Banque TD est inférieur à la moyenne de notre industrie. Les taux de roulement volontaire et involontaire des employés en 2005 étaient respectivement de 6,6 % et de 3,0 %.

engageons à faire de La Banque TD un lieu où il fait bon travailler. Nous travaillons ferme pour susciter et conserver une culture de La Banque TD unique – axée sur les gens et alimentée par le rendement, dans le cadre d'un environnement ouvert, souple et empathique – propre à susciter l'engagement chez nos employés. Le ton est

donné par les dirigeants de l'organisation et il s'incarne à la fois dans nos principes directeurs et nos principes en matière de leadership (voir page 5).

Nombre total d'employés (2005)

	Nbre d'employés
Canada*	43 639
Extérieur du Canada**	11 356
Total mondial	54 995

Données au 31 octobre 2005, sauf l'exception mentionnée ci-dessous.

* Pour la répartition des employés au Canada par province et selon le statut temps plein/temps partiel, voir la page 15.

** Comprend 7 752 employés de TD Banknorth aux États-Unis (au 30 septembre 2005) et 3 604 employés de Valeurs Mobilières TD et de TD Waterhouse installés principalement aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Asie-Pacifique.



Gerry O'Mahoney et Irene Urshon de Gestion de patrimoine TD ont distribué des mots croisés de couleur verte lors d'une fête d'équipe organisée à l'occasion de la Semaine d'appréciation des employés.

Offrir des avantages sociaux et une rémunération concurrentiels

Pour attirer chez nous et récompenser les personnes les plus talentueuses, nous offrons des salaires concurrentiels, des primes fondées sur le rendement et des avantages sociaux souples dans le cadre de la valeur totale de l'offre de La Banque TD à ses employés. La rémunération est attribuée équitablement à tous les employés, sans discrimination de quelque nature que ce soit, notamment fondée sur l'orientation sexuelle et le sexe, et conforme à la stratégie d'affaires de La Banque TD selon laquelle il doit y avoir un lien direct entre rémunération et rendement.

Programme	Description
Programme d'avantages sociaux TD	Les employés reçoivent certains avantages de base (p. ex., assurance vie, assurance maladie) et peuvent se procurer des avantages additionnels dont le coût est payé en partie par La Banque TD. Le programme est très souple, ce qui permet aux employés d'adapter la protection en fonction de leurs besoins et de ceux de leur famille.
Régime de retraite TD	Les employés peuvent accumuler de l'épargne en vue de la retraite qui est financée par les cotisations de La Banque TD et des membres. Comme c'est le cas pour bien des régimes de retraite, le Régime a été affecté par un manque de fonds. À cause de la situation difficile sur le marché en 2002 et en 2003, La Banque TD a effectué des cotisations supplémentaires de 237,6 millions de dollars, soit beaucoup plus que ne l'exigeait la législation, afin de garantir que le Régime dispose encore de fonds suffisants. Au 31 octobre 2004, selon l'évaluation actuarielle la plus récente, l'actif du Régime était supérieur de 139,4 millions de dollars au passif. Des cotisations supplémentaires ont aussi été effectuées dans d'autres régimes de retraite canadiens de La Banque TD (n'acceptant plus d'autres adhérents) pour la même raison.
Régime d'épargne des employés	Les employés peuvent participer à notre potentiel de croissance à long terme en achetant des actions de La Banque TD. Nous ajoutons 50 % de toutes les cotisations effectuées jusqu'à concurrence d'un maximum préétabli. Les employés peuvent verser de 1 % à 6 % de leur salaire. Quelque 75 % des employés admissibles ont participé au Régime en 2005, une hausse de 7,5 % comparativement à 2004 (au Canada). Au 31 octobre 2005, les employés détenaient quelque 5,9 millions d'actions dans ce programme.
Services financiers aux employés	Les employés peuvent se procurer des produits comme prêts et cartes de crédit à taux d'escompte.

Tous les avantages sont offerts aux employés à temps plein comme aux employés à temps partiel, membres ou non de la direction. Avant d'avoir droit aux avantages sociaux, les employés qui entrent dans l'organisation doivent attendre pendant une courte période de probation (trois mois de service continu).

Chaque année nous effectuons une analyse du marché afin de nous assurer que la rémunération que nous offrons est comparable à celle qui vise des postes semblables dans notre industrie et dans les régions que nous desservons.

Rémunération (en millions de dollars)	
	2005
Rémunération	2 544
Rémunération au rendement	1 139
Rentes de retraite et autres avantages sociaux	535
Total	4 218

Accorder une reconnaissance aux employés

En effet, l'ensemble de nos secteurs d'activité ont leurs propres programmes de reconnaissance du travail individuel ou d'équipe bien fait. Nous avons aussi un Programme de reconnaissance des années de service fondé sur le nombre d'années de service dans l'entreprise.

En 2005, nous avons créé de nouveaux programmes de reconnaissance :

- **Prix Impact au travail** : Pour reconnaître les contributions exceptionnelles au quotidien, les directeurs de personnel dans certains secteurs d'activité peuvent remettre une carte personnalisée de remerciement et un chèque-cadeau de 25 \$ à un employé qui applique l'un des principes directeurs de La Banque TD.
- **Prix Principes en pratique** : Au moyen de ce prix trimestriel, nous accordons une reconnaissance aux employés de certains secteurs d'activité qui appliquent constamment au moins trois de nos principes directeurs. Dix pour cent de nos employés obtiennent une reconnaissance par l'intermédiaire de ce programme et un certificat de reconnaissance personnalisé cadeau de 100 \$.



Au Centre d'approbation des prêts hypothécaires indirects pour la région de l'Est, Derek Jones et Joanne Nosworthy remettent à Jim Noma (au centre) le prix Impact au travail pour souligner son orientation client et son souci de renforcer la marque TD Canada Trust.

- **Prix Vision en action** : Ce prix annuel reconnaît « les meilleurs d'entre les meilleurs » et est accordé à 55 employés de La Banque TD qui mettent en œuvre l'ensemble de nos six principes directeurs. Les bénéficiaires sont invités à participer à notre assemblée générale annuelle et à passer le week-end dans la ville hôte; ils reçoivent 1 000 \$ pour leurs dépenses et un montant de 500 \$ qu'ils peuvent remettre à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Favoriser la diversité

À La Banque TD, la diversité concerne la création d'un milieu de travail où chacun peut donner le meilleur de lui-même, sans être entravé par des obstacles liés à l'origine culturelle ou ethnique, au sexe, à l'âge ou à un handicap physique, à l'état civil ou à l'orientation sexuelle. Dans le contexte de la diversité, nous nous respectons mutuellement, comme le prévoient nos principes directeurs. Dans le contexte de la diversité, nous attirons et conservons à notre emploi les employés les plus talentueux et les esprits les plus variés et les plus créatifs.

Même si nous construisons depuis un certain temps un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration, nos résultats ne sont pas aussi convaincants qu'ils pourraient l'être. En effet, nous devons encore faire davantage afin de nous améliorer. Par exemple, nous comptons plus de femmes (68,1 %) que le bassin externe de main-d'œuvre (57,3 %), mais nous devons élargir l'accès aux postes de direction pour elles car seulement 23 % des postes de cadres supérieurs et 18 % des postes du conseil d'administration sont occupés par des femmes.

Nous avons fait de la diversité une priorité à La Banque TD (voir la page 5) et nous mettons en œuvre une stratégie étalée sur de nombreuses années, comprenant engagement et plans d'action touchant employés, clients et autres partenaires. Voici certaines des initiatives axées sur les employés :

Renforcer la responsabilité des dirigeants

- À l'appui du Conseil de la diversité de la direction (voir la page 5), nous avons créé en 2005 un nouveau poste, soit celui de vice-président, Diversité et nous avons placé notre équipe de la diversité sous ses ordres.
- La responsabilité à l'égard de la formation sur la diversité a été intégrée aux objectifs de tous les dirigeants et des spécialistes des RH.
- Un Conseil sur la diversité des ressources humaines a été créé il



Des membres du bureau de gestion des projets des Solutions technologiques de La Banque TD ont effectué l'automne dernier une chasse au trésor qui visait à renforcer les liens entre les membres des équipes. Quatorze équipes se faisaient la lutte pour résoudre les énigmes sur l'histoire de La Banque TD.



En tant que nouveau vice-président, Diversité, Gérard Étienne (au centre) met en œuvre un vaste éventail d'initiatives afin d'intégrer la diversité à nos façons de faire. On le voit ici en train d'échanger des idées avec ses collègues, Lindsay Murray (à gauche) et Charles Creppy, des Ressources humaines.

y a deux ans afin de réunir les représentants des RH de tous les secteurs d'activité afin qu'ils concentrent leurs efforts sur les activités relatives à la diversité de notre personnel.

Augmenter la sensibilisation des employés

- À la fin de 2005, l'ensemble des dirigeants et des spécialistes des RH de même que bien des directeurs de personnel avaient suivi une formation sur la diversité, qui demeure une exigence permanente.
- De l'information sur la diversité a été diffusée sur le nouveau site intranet de l'entreprise relatif à la diversité, à l'intérieur des programmes de formation de la direction et dans les documents d'orientation.
- En 2005, nous avons fourni des ressources à nos directeurs de personnel concernant les entrevues des personnes handicapées et la mise en œuvre de mesures d'aménagement les concernant.

Élaborer les infrastructures et améliorer l'accès

- Nous cherchons constamment à éliminer les obstacles dans le milieu de travail. En 2004, nous avons renforcé notre Politique d'adaptation du milieu de travail, notamment en créant un fonds de un million de dollars destiné à la fourniture d'outils et d'installations dont les employés handicapés ont besoin pour se

sentir à l'aise lorsqu'ils font leur travail. À ce jour, nous avons consacré plus de 500 000 \$ à la modification de postes de travail et à l'achat de technologies d'adaptation et d'autres équipements spécialisés. La Politique prévoit aussi des aménagements fondés sur l'état civil, la religion ou les problèmes ergonomiques n'ayant pas de liens avec une incapacité diagnostiquée.

- Nous avons établi des sites pour faire le suivi des données relatives à la diversité, y compris une base de données des Sondages sur l'équité en matière d'emploi, utilisés pour soumettre des rapports annuels sur le sujet à Ressources humaines et Développement des compétences Canada. En 2005, nous avons amélioré la mesure des progrès réalisés en matière de diversité au moyen de rapports mensuels.

Obtenir la rétroaction des employés

- Nous demandons aux employés de nous donner leur avis sur la façon de construire un milieu de travail plus favorable à l'intégration et d'évaluer nos initiatives en matière de diversité destinées aux clients. À cette fin, un nouveau conseil des employés sera mis sur pied en 2006.
- En 2005, une nouvelle question sur la diversité a été ajoutée à notre sondage interne InfoTD, qui demande aux employés leur opinion à l'égard de l'énoncé suivant : « La Banque TD traite ses employés équitablement, quels que soient leur âge, état matrimonial, situation de famille, sexe, incapacité physique ou mentale, race, couleur, religion ou orientation sexuelle ».

Tabler sur des partenariats avec la collectivité

- La Banque TD a créé un groupe de travail sur le recrutement afin de renforcer les partenariats avec des groupes externes pour garantir que notre bassin de candidats comprend des représentants de tous les groupes désignés. Notre nouvel outil en ligne, e-Recruit, invite les candidats de l'extérieur à divulguer volontairement leur appartenance à un groupe désigné.
- Afin de recruter des candidats compétents, La Banque TD continue à collaborer avec des organismes communautaires comme l'Aboriginal Inclusion Network et EmployAbilities à Edmonton. Nous avons établi un partenariat avec Strategic Employment Solutions et l'agence d'emploi Link-Up pour faciliter le recrutement de personnes handicapées et, par l'intermédiaire d'Ability Edge, nous avons recruté dix diplômés récents handicapés pour un stage de six mois.

La diversité à La Banque TD¹

		2004	2003	2002
Femmes	Total	68,11 %	69,12 %	70,3 %
	Haute direction	23 %	22 %	24 %
	Cadres intermédiaires et autres	44,08 %	44,30 %	44 %
Minorités visibles	Total	22,71 %	21,58 %	20,5 %
	Haute direction	3,54 %	2,94 %	2,2 %
	Cadres intermédiaires et autres	14,87 %	13,13 %	12 %
Autochtones	Total	1,06 %	1,04 %	1,0 %
	Haute direction	0,39 %	0 %	0 %
	Cadres intermédiaires et autres	0,61 %	0,61 %	0,5 %
Personnes handicapées	Total	2,0 %	1,32 %	1,3 %
	Haute direction	1,57 %	1,57 %	1,64 %
	Cadres intermédiaires et autres	1,54 %	0,76 %	0,92 %

¹ Les données pour chaque année sont établies au 31 décembre en fonction du pourcentage de la main-d'œuvre.

Diversité de l'effectif – Comment La Banque TD se compare (Données pour 2004)

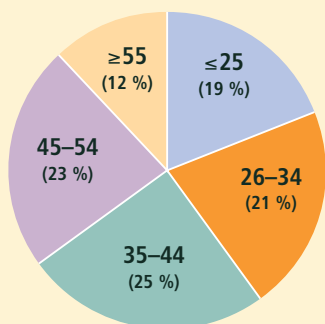
	TD	% moyen dans les cinq autres grandes banques canadiennes ¹	Tous les secteurs au Canada ²	Bassin de main-d'œuvre externe ³
Femmes	68,11 %	71,28 %	44 %	57,3 %
Minorités visibles	22,71 %	19,24 %	12,7 %	18,4 %
Autochtones	1,06 %	1,38 %	1,7 %	1,4 %
Personnes handicapées	2,0 %	3,16 %	2,3 %	3,7 %

¹ Les données statistiques sur les autres banques sont une moyenne calculée à partir des données fournies par les autres banques.

² Source : Rapport annuel – Loi sur l'équité en matière d'emploi, 2004. Annexe A, tableau 2. Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Remarque : Données de 2003.

³ Source : Statistique Canada (recensement de 2001 et Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001).

Tranches d'âge (% de la main-d'œuvre)



Pleins feux sur la diversité : Un milieu de travail favorisant l'intégration

Nos objectifs dans trois ans :

- Notre effectif reflétera mieux la diversité des collectivités que nous desservons, à tous les paliers de l'entreprise.
- Les obstacles qu'affrontent les employés handicapés seront réduits au minimum dans notre milieu de travail.
- La Banque TD sera reconnue comme un employeur de choix pour tous les groupes.

Écouter, communiquer et apprendre constamment sont des éléments essentiels selon Bill Logie, vice-président, et l'équipe de négociateurs d'actions à TD Newcrest, la division des actions de Valeurs Mobilières TD. Les membres de l'équipe se réunissent chaque matin afin de discuter de l'évolution des marchés et de certains titres.



Permettre l'apprentissage et fournir des occasions pertinentes

Selon les sondages internes, le perfectionnement des compétences et la promotion de la carrière sont les principaux facteurs qui suscitent l'engagement et la satisfaction des employés. C'est pourquoi nous investissons énormément dans la formation et le perfectionnement de nos gens – soit quelque 61 millions de dollars l'an dernier et un demi-milliard de dollars pendant la dernière décennie.

Gestion du rendement

Dans sa forme la plus simple, la gestion du rendement au GFBTD est un processus de collaboration entre directeurs et employés visant à définir les attentes/les objectifs et à évaluer les progrès réalisés à l'égard de ces objectifs. Elle suppose un dialogue qui permet de tenir des discussions de coaching/de rétroaction claires et périodiques afin de garantir que le rendement se situe dans les paramètres prévus tout au long de l'année.

En plus de garantir que les objectifs de rendement sont clairs, le processus de gestion du rendement met l'accent sur le perfectionnement personnel en encourageant chaque employé à établir chaque année, avec son directeur, un plan de perfectionnement personnel.

Formation

En 2005, une importante initiative en ligne, le Système de gestion de la formation, a été lancée comme guichet unique afin d'aider les employés à définir, à suivre et à gérer leur apprentissage à La Banque TD. Nous offrons plus de 300 programmes et ateliers formels de formation et de perfectionnement de même qu'un vaste éventail d'occasions informelles, incluant apprentissage en ligne, matériel d'autoformation, formation en cours d'emploi et encadrement de la direction. La Banque TD encourage aussi ses employés à approfondir leurs connaissances en suivant les cours offerts par

les universités, les collèges et d'autres établissements. Grâce à notre programme d'aide en matière de frais de scolarité, chaque employé peut obtenir jusqu'à 3 000 \$ par année pour le paiement des frais de scolarité et des manuels obligatoires.

Formation de leaders

La formation du leadership à La Banque TD ne se limite pas à combler les postes de direction. En effet, nous investissons beaucoup dans la formation des leaders à chaque palier de l'entreprise qui peuvent amener le personnel à adopter notre vision.

- Nous avons défini notre profil de leadership, soit 40 principes que les leaders doivent constamment incarner dans notre entreprise. Chaque année, les cadres reçoivent une rétroaction de leurs subordonnés directs et de leurs pairs au sujet de leur rendement concernant les principes en matière de leadership.
- Plusieurs programmes de formation en gestion, comme La gestion à La Banque TD, aident les employés à développer les compétences nécessaires, y compris favoriser le perfectionnement des autres et assumer des responsabilités.
- En 2005, nous avons lancé l'Académie du leadership TD, programme élaboré en collaboration avec la Richard Ivey School of Business afin d'aider nos dirigeants à renforcer leurs compétences. Les dirigeants de La Banque TD suivront le programme de trois jours de l'Académie du leadership, à l'extérieur de l'entreprise, dans une classe réunissant de 30 à 40 dirigeants chaque mois. Ed Clark, notre président et chef de la direction, rencontrera chaque groupe.

Planification de carrière

Afin d'encourager les employés à réaliser leur plein potentiel au cours de leur carrière, nous offrons des outils de rédaction de curriculum vitae, des conseils sur les entrevues, des offres d'emplois hebdomadaires en ligne et d'autres ressources. En 2005, nous avons lancé *Career Advisor*, un programme de coaching à la fine pointe de la technologie élaboré avec l'aide de la spécialiste en carrière de renommée mondiale, Barbara Moses.

Apprentissage des employés en 2005

Nombre de jours de formation déclarés (formation interne)	109 000
Nombre moyen de jours de formation interne (par employé au Canada)	2,5 jours
Montant pour le nombre d'employés ayant bénéficié du programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe	15 millions de dollars



Inspiré par la rétroaction des employés, François Faucher, chef des Finances à TD Meloche Monnex à Laval au Québec, a lancé une initiative visant à améliorer les communications et la collaboration dans son service, qui a connu un franc succès.

Plus de 6 500 employés ont déjà utilisé le programme qui offre évaluations et conseils sur l'enrichissement et la planification de carrière.

Mobilité professionnelle

Chaque année, quelque 16 % de nos employés obtiennent une promotion, c'est-à-dire le passage à un échelon d'emploi supérieur. Ce pourcentage ne comprend pas les milliers d'employés qui obtiennent un nouveau poste chaque année par mutation latérale (afin d'élargir leur expérience) dans une autre composante de notre entreprise.

En 2005, nos employés ont comblé 95 % de tous les postes de direction, ce qui montre que notre philosophie de promotion à l'interne fonctionne bien. En ce qui concerne tous les postes à combler à La Banque TD, notre objectif est d'avoir recours à des candidats de l'extérieur uniquement lorsqu'il n'est pas possible de trouver à l'interne la personne qui possède les caractéristiques requises.

Recrutement

En 2005, La Banque TD a participé à plus de 20 initiatives de recrutement et foires de l'emploi dans les collèges et universités. À titre de membre fondateur d'Avantage Carrière, un organisme national sans but lucratif qui offre aux nouveaux diplômés une expérience de travail pratique, La Banque TD a accueilli 33 stagiaires en 2005 et 220 depuis la création du programme en 1996. Nous participons aussi à d'autres programmes de stages, y compris Career Bridge (pour les nouveaux Canadiens) et Ability Edge (pour les diplômés handicapés).

Être à l'écoute de nos gens

Les interventions et la rétroaction des employés à tous les niveaux nous indiquent ce que nous faisons correctement et les domaines où nous devons intensifier nos efforts.

Rétroaction des employés

Les employés sont toujours encouragés à faire connaître leurs idées et à participer à des processus pouvant faire de La Banque TD un meilleur milieu de travail. En voici quelques exemples :

- **InfoTD** est un sondage interne effectué deux fois par année (au printemps et à l'automne) à l'échelle de l'entreprise. Quelque 85 % de nos employés dans le monde y ont participé l'an dernier, un pourcentage supérieur à la moyenne des sondages d'employés, ce qui démontre la grande popularité du sondage. Ce dernier ne se limite pas aux critères de la satisfaction pour mesurer le niveau d'engagement de nos employés. En effet, les employés fournissent une rétroaction sur l'organisation, leur directeur, leur équipe, leur carrière et leur environnement de travail. Les sondages sont recueillis par un organisme de l'extérieur afin d'assurer la confidentialité des données. Deux fois par année, les directeurs examinent les résultats du sondage et sont tenus d'élaborer des plans d'action relatifs aux questions importantes pour leur équipe.
- Le **sondage sur les communications avec les employés et les relations avec la collectivité** permet de déterminer dans quelle mesure nos leaders communiquent, la façon dont La Banque TD écoute ses employés et le degré d'engagement des employés au sein de l'organisation.
- Tous les directeurs de La Banque TD sont encouragés à rechercher rétroaction et suggestions et à faire participer le personnel à temps plein et à temps partiel à la prise de décisions. Nous évaluons depuis longtemps nos dirigeants dans un processus de rétroaction à 360 degrés et, en 2005, nous avons étendu le processus aux directeurs, en faisant évaluer la façon dont ils appliquent les pratiques de gestion par leurs propres directeurs, leurs pairs et leurs subordonnés directs. Les directeurs utilisent les résultats de ces sondages pour élaborer des plans de perfectionnement personnel débouchant sur l'amélioration continue de notre équipe de directeurs.

Transmettre préoccupations et plaintes

En accueillant les préoccupations des employés, nous renforçons l'engagement de La Banque TD à fournir un milieu de travail dans lequel nous nous respectons mutuellement et accordons de l'importance à la diversité. À cette fin, nous avons ouvert un certain nombre de canaux de communication :

Sondage des employés InfoTD

	Automne 2005	Printemps 2005
Taux d'engagement des employés	4,08	4,03
Pourcentage de participation	84 %	87 %

Remarque : Échelle de 1 à 5.

- **Processus de règlement des plaintes des employés** : Si les employés sont témoins de ce qu'ils considèrent comme un grave problème de travail, ils sont encouragés à utiliser ce processus en quatre étapes. Il garantit qu'une plainte est transmise au bon destinataire – y compris les dirigeants régionaux et, si aucune solution n'est trouvée, le bureau du président et chef de la direction – et qu'elle est traitée rapidement, objectivement et sans crainte de représailles.
- **Entre Nous – Bureau de l'ombudsman des employés** : C'est un processus de plainte par téléphone qui permet à tous les employés d'être entendus de façon sécuritaire et de fournir une aide confidentielle et neutre concernant des problèmes liés au travail pouvant toucher le rendement, la discrimination, le harcèlement et les problèmes de communications interpersonnelles.
- **Programme de dénonciation en matière de questions financières** : Des employés peuvent nous faire part de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes ou de questions de vérification. Un fournisseur indépendant offre une voie de communication confidentielle et anonyme et les employés sont protégés contre le congédiement, une démotion ou toute autre conséquence négative sur leur emploi lorsqu'ils nous font part de préoccupations valables dans le domaine financier.

Droits, sécurité et bien-être de nos employés

Conciliation travail-vie personnelle

Les employés ont un large éventail de besoins personnels et familiaux. Ils peuvent choisir parmi bon nombre d'options et de ressources novatrices offertes par La Banque TD pour les aider à harmoniser leur carrière et leur vie personnelle, par exemple :

- **Arrangements de travail flexibles** : Ils vont de Poste flexible, qui permet aux employés de partager un poste à temps plein avec un collègue, à Heures d'arrivée et de départ flexibles, qui offre

aux employés la possibilité de déterminer le nombre d'heures de travail quotidien et hebdomadaire selon les heures d'arrivée et de départ.

- **Congés autorisés** : Les employés peuvent demander des congés autorisés de 1 à 12 mois. Par exemple, le congé pour soins de compassion permet jusqu'à huit semaines de congé sans salaire pour offrir des soins ou un soutien à un membre de la famille gravement malade.
- **Congé pour le soin des enfants** : Les trois options sont congé de maternité, congé d'adoption et congé parental.
- **Bénévolat** : Les employés sont payés pour effectuer du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales.

Bien-être des employés

Notre **Programme d'aide aux employés (PAE)** est un service volontaire confidentiel de counseling et de référence offert sans frais à tous les employés et aux membres de leur famille immédiate. Il a pour objet de les aider à gérer les problèmes personnels tels que problèmes relationnels, abus d'alcool ou de drogues, stress, chagrin, anxiété et dépression. Le programme offre aussi des services d'information complets : Questions d'argent, un service de consultation avec des conseillers financiers compétents; Questions de famille, qui aide les employés à trouver des ressources pour le soin des enfants et des personnes âgées; AccèsSanté, qui donne accès immédiat à une infirmière autorisée. Offert jour et nuit, tous les jours de la semaine, le PAE est géré par un tiers indépendant et La Banque TD ne reçoit pas de renseignements sur les personnes qui utilisent le service.

Santé et sécurité

La Banque TD a élaboré une politique et un programme officiels portant sur les questions de santé et de sécurité au travail. Le comité national sur les politiques de santé et de sécurité se réunit au moins neuf fois par année pour examiner les questions pertinentes dans ce domaine et faire le suivi des données sur les accidents de travail, les blessures et les risques. Chaque succursale et chaque bureau peut avoir un représentant en santé et sécurité qui, avec ses collègues, s'assure que l'environnement de travail est sécuritaire et sain, notamment en effectuant des inspections mensuelles et en établissant des rapports.

Les employés et les directeurs jouent un rôle important dans le maintien de l'excellente cote de La Banque TD en matière de santé et de sécurité. Tous les directeurs et représentants en santé et sécurité suivent une formation spécialisée. La formation et les outils des Ressources humaines en matière de traumatismes nous garantissent que les situations pouvant causer des traumatismes



Susan Aspin (à gauche) et Lora Valoppi profitent d'un régime de travail de rechange; dans le but de mieux concilier travail et vie familiale, elles partagent le poste de directrice du service du Marketing à TD Waterhouse.

Statistiques en matière d'accidents du travail¹

	2004	2003	2002
Blessures mineures ²	214 (0,5 %)	230 (0,5 %)	219 (0,5 %)
Blessures invalidantes ³	91 (0,2 %)	78 (0,2 %)	76 (0,18 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	1 145	932	906

¹ Dernières données disponibles. Les données sur 2005 seront transmises au gouvernement fédéral au printemps 2006. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage de l'effectif total de La Banque TD à la fin de l'exercice.

² Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps de travail après le jour de l'accident.

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

sont gérées efficacement, qu'elles font l'objet des communications nécessaires et que les employés obtiennent le soutien approprié. Nous offrons un site intranet Santé et sécurité au travail dans lequel les employés peuvent trouver des outils éducatifs, notre système de rapports en ligne sur les accidents et de l'information au sujet du Comité sur la santé et la sécurité, notamment les comptes-rendus de ses réunions. Nous faisons de notre mieux pour éviter les accidents, mais des accidents professionnels se produisent à l'occasion; la plupart d'entre eux ont un caractère très mineur et n'entraînent pas de perte de temps de travail après le jour de l'accident (voir le tableau ci-dessus).

Droits de la personne

Accès équitable et égal à tous les programmes. Respect de la liberté d'association et des droits des employés. Suivi constant des droits de la personne. La Banque TD travaille en fonction de ces objectifs, avec l'engagement ferme de respecter les droits fondamentaux.

- Nous avons élaboré des politiques, des lignes directrices et des procédures qui nous permettent de traiter tous les aspects de nos activités relatifs aux droits de la personne.
- Un groupe central de La Banque TD informe les spécialistes des ressources humaines au sujet des questions touchant les droits de la personne et la formation dans ce domaine afin de garantir la conformité dans l'ensemble de l'organisation.
- Nous observons scrupuleusement l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et, dans bien des cas, nous dépassons leurs exigences. Cette législation et ces normes comprennent notamment la

Loi sur l'équité en matière d'emploi, la Loi canadienne sur les droits de la personne, les lois sur les normes de travail, les lois sur la protection des renseignements personnels et le Code canadien du travail. Nous appuyons les droits de la personne reconnus par la communauté internationale, y compris la *Déclaration universelle des droits de l'homme*.

- Pour illustrer cet engagement, La Banque TD a effectué en 2005 un don important en versant 750 000 \$ au Musée canadien des droits de la personne (voir page 12).

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

La Banque TD compte trois unités de négociation représentées par des syndicats (soit 0,61 % de notre effectif total). TD Meloche Monnex compte depuis longtemps une unité de négociation de 288 employés représentés par les Teamsters à l'un de ses établissements de Montréal. Le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) a été accrédité pour représenter 118 employés à notre centre Visa à Montréal, au Québec, en octobre 2004 et nous avons récemment négocié une première convention collective. Les Métallurgistes unis d'Amérique (MUA) ont été accrédités pour représenter 111 employés dans un petit groupe de succursales de la région de Sudbury, en Ontario, en mars 2005 et nous sommes à négocier une première convention collective.

Faire ce qu'il faut

Afin d'illustrer concrètement notre conviction selon laquelle nous devons faire ce qu'il faut pour nos employés, lorsque des gens sont déplacés par suite d'une perte d'emploi, d'une réduction de personnel ou du regroupement d'activités, nous leur donnons la priorité pour poser leur candidature à d'autres postes à l'interne. Le recyclage est offert au besoin et La Banque TD dispose de services de placement à l'externe pour tous les employés. Lorsque nous devons regrouper des succursales ou des fonctions régionales, nous cherchons à réduire au minimum les répercussions globales en ayant recours à l'attrition naturelle et en ajustant d'avance le volume d'embauche. Nous offrons aux employés qui perdent leur poste à cause de regroupements d'installations ou de réductions de personnel des indemnités de départ conformes ou supérieures aux normes de l'industrie.



Créer de la valeur pour les générations actuelles et futures

L'histoire de La Banque TD repose sur notre capacité de fonctionner comme une institution bien gérée, y compris grâce à des contrôles financiers stricts. « Nous évaluons constamment l'efficacité des contrôles internes de la Banque », souligne Mohamed Manji, auparavant vice-président, Contrôle financier et exploitation. M. Manji travaille à la Banque depuis 1995 et a été nommé vice-président et adjoint spécial du chef de la direction. Dans le but de créer de la valeur à long terme pour des générations d'actionnaires, M. Manji et les autres membres de l'équipe de direction travaillent en collaboration étroite avec le conseil d'administration et ses comités afin de s'assurer que les actifs de La Banque TD sont protégés et qu'il existe suffisamment de freins et de contrepoids internes.

Un engagement à l'égard de *nos actionnaires*

Nous cherchons à augmenter au maximum la valeur à long terme pour nos actionnaires et nous tenons à jouer un rôle de premier plan en ce qui concerne la gouvernance d'entreprise.

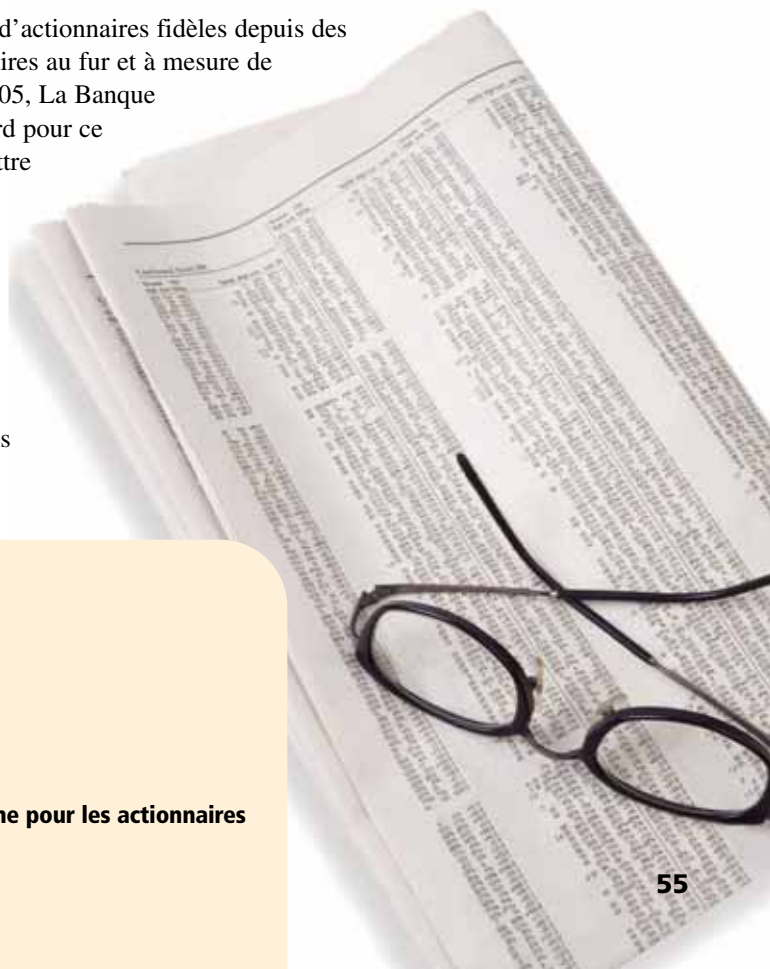
Les administrateurs de La Banque TD doivent agir dans l'intérêt de la Banque et en fonction des intérêts à long terme de ses actionnaires en supervisant la gestion et les affaires de La Banque TD. Nous pouvons compter sur un président du conseil compétent et indépendant, ayant un mandat clair en ce qui concerne la gouvernance de la Banque.

La Banque TD est une société ouverte qui compte des milliers d'actionnaires fidèles depuis des générations. Ils ont investi dans notre vision des services bancaires au fur et à mesure de notre évolution et de notre croissance. À la fin de l'exercice 2005, La Banque TD était la dixième banque en importance en Amérique du Nord pour ce qui est de la capitalisation boursière, et nous continuons de mettre l'accent sur la croissance de nos secteurs d'activité dans une perspective d'avenir.

Les actionnaires et les autres personnes intéressées à en savoir plus au sujet de notre rendement financier et de nos initiatives en matière de gouvernance d'entreprise devraient consulter notre Rapport annuel 2005 et notre Circulaire de procuration de la direction en vue de notre assemblée annuelle prévue pour le 30 mars 2006. Dans le présent chapitre, nous vous présentons quelques faits saillants.

Faits saillants en 2005

- **Bénéfices substantiels en 2005**
- **Augmentation de 16,7 % du dividende annuel**
- **Rendement de 15,3 % sur l'ensemble des actions ordinaires**
- **Expansion aux États-Unis afin d'améliorer la valeur à long terme pour les actionnaires**
- **Pratiques de pointe en matière de gouvernance d'entreprise**



Enregistrer de solides résultats financiers

En 2005, La Banque TD a connu énormément de succès. Nous avons enregistré de solides résultats financiers pour l'exercice et chacun de nos secteurs d'exploitation a fourni son apport dans la valeur pour les actionnaires.

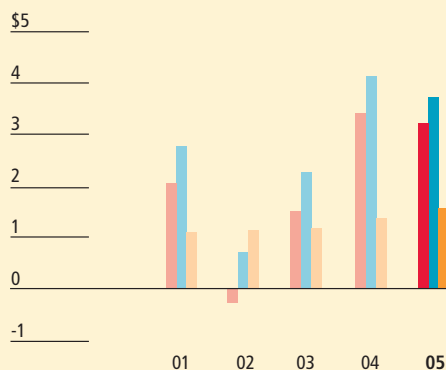
Voici quelques faits saillants :

- Un bénéfice net de 2,861 milliards de dollars avant l'amortissement des actifs incorporels et les éléments à noter¹ ou 2,229 milliards de dollars comme il est présenté.
- Une augmentation de 16,7 % du dividende annuel total par action cette année, ce qui le porte à 1,68 \$.
- Un rendement total pour les actionnaires de 16,9 %, comparativement à 12,9 % en moyenne pour les quatre autres grandes banques.

L'augmentation des revenus a été alimentée à la fois par la croissance interne et l'acquisition d'intérêts majoritaires dans TD Banknorth en 2005. Cette acquisition a entraîné la création d'une autre composante de l'organisation, soit les Services bancaires et commerciaux aux États-Unis. TD Banknorth fournit des services financiers à plus de 1,3 million de ménages dans le nord-est des États-Unis.

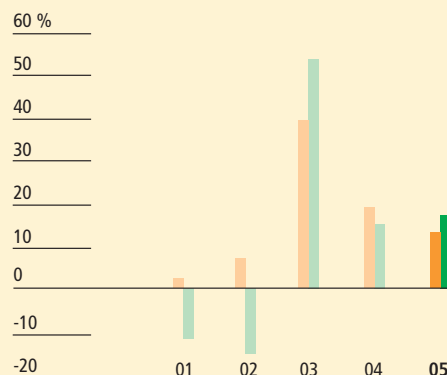
Dans toute grande organisation complexe, il y a toujours des défis et, en 2005, La Banque TD n'y a pas échappé. Au cours de l'exercice, nous avons annoncé l'augmentation de notre réserve pour les litiges constituée à l'égard d'Enron, que nous avons estimée comme la chose prudente à faire. Nous avons également pris la difficile décision d'abandonner nos activités mondiales des produits structurés, qui relevaient du secteur Services bancaires en gros.

Bénéfice dilué¹ et dividendes payés par action
(en dollars canadiens)



(en dollars canadiens)	2005
Bénéfice dilué par action – comme il est présenté	3,20 \$
Bénéfice dilué par action – avant l'amortissement des actifs incorporels	3,71
Dividendes payés par action	1,58

Total du rendement pour les actionnaires
(pourcentage)



(pourcentage)	2005
Moyenne de quatre autres grandes banques canadiennes	12,9 %
La Banque TD	16,9

¹ La Banque dresse ses résultats financiers, y compris le bénéfice net et le bénéfice dilué par action, selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada et désigne les résultats dressés selon les PCGR « comme présentés » ou « présentés ». La Banque utilise également les résultats avant l'amortissement des actifs incorporels et, selon le cas, les éléments à noter pour évaluer chacun de ses secteurs d'exploitation et mesurer sa performance globale. Les expressions « bénéfice net avant l'amortissement des actifs incorporels et de éléments à noter » et « bénéfice dilué par action avant l'amortissement des actifs incorporels » ne sont pas définies par les PCGR et, par conséquent, elles pourraient avoir une signification différente d'une terminologie similaire utilisée par d'autres émetteurs. Pour obtenir une explication détaillée et un rapprochement aux résultats comme présentés (PCGR), se reporter à la section « Présentation de l'information financière de la Banque », à la page 14 du Rapport annuel 2005 de la Banque.

Jouer un rôle de premier plan en gouvernance d'entreprise

Le conseil d'administration et la direction de La Banque TD se sont engagés à assumer le leadership en matière de gouvernance. Nos politiques et pratiques de gouvernance sont conçues dans l'optique de nous acquitter de nos responsabilités envers nos actionnaires et de créer de la valeur à long terme pour ces derniers. Les politiques et pratiques de La Banque TD respectent, voire dépassent, nos obligations légales. Nous sommes continuellement à l'affût de toutes les nouvelles règles proposées et nous modifions nos politiques et pratiques pour respecter toute nouvelle obligation. Voici un aperçu de notre structure de gouvernance.

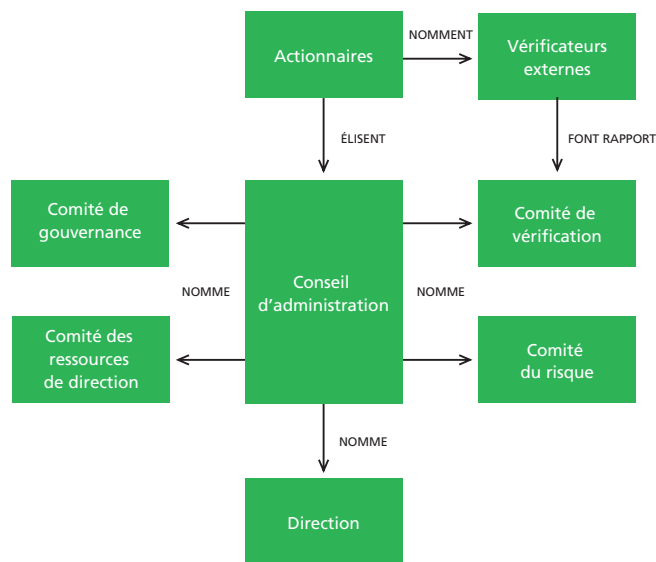
« Comme toutes les entreprises responsables, nous évaluons notre rendement en matière de gouvernance d'entreprise en nous comparant aux autres chefs de file dans ce domaine dans tous les secteurs d'activité et en prenant régulièrement le pouls du milieu des affaires afin de cerner les nouvelles tendances et les meilleures pratiques qui conviennent le mieux à notre situation. Nous examinons également avec soin les suggestions et les commentaires des actionnaires, et fournissons régulièrement à ces derniers des occasions de faire entendre leurs préoccupations et leurs idées afin d'améliorer nos pratiques. »

John M. Thompson

Président du conseil d'administration

Aperçu de certaines de nos pratiques en matière de gouvernance :

- Nous avons un président du conseil d'administration solide et indépendant qui a le mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance.
- Le conseil d'administration surveille la direction et approuve les plans stratégiques et les principales décisions d'orientation pour La Banque TD.
- Le conseil d'administration est chargé d'établir les grandes lignes d'une culture d'intégrité et de conformité pour l'ensemble de La Banque TD.
- Le conseil d'administration, ses comités, les présidents des comités et le président du conseil agissent selon des chartes écrites qui précisent leurs responsabilités.
- Le conseil d'administration se renouvelle continuellement en intégrant des candidats de haut calibre qui possèdent des compétences et une expérience diversifiées.
- Le comité de vérification du conseil d'administration, et non la direction, est responsable des relations avec les vérificateurs nommés par les actionnaires.



Renseignements supplémentaires

Portée et profil du rapport – Indicateurs

Portée du rapport

Le Rapport sur les responsabilités est publié chaque année. Il traite de nos réalisations annuelles sur les plans communautaire, social, économique et environnemental ainsi que de nos activités et engagements en cours dans ces secteurs. Les exemples et les données figurant dans le présent rapport concernent nos activités au Canada, à moins d'indication contraire, et englobent l'ensemble des secteurs d'activité et filiales (y compris les sociétés affiliées visées par les règlements) exerçant leurs activités à l'intérieur de La Banque TD. Dans certains cas, les noms de marque de diverses entreprises de La Banque TD,

comme TD Canada Trust, Gestion de patrimoine TD et TD Waterhouse sont utilisés.

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

Assurance Financière CT	TD Compagnie d'Assurance générale	Banque des Premières Nations du Canada (89 %)
Primum compagnie d'assurance	Toronto-Dominion, Compagnie d'assurance-vie	Valeurs Mobilières TD Inc.
La Sécurité Nationale, compagnie d'assurance	Société d'Hypothèques Pacifique TD	TD Waterhouse Canada Inc.
Groupe TD Capital Limitée	Gestion de Placements TD Inc.	Gestion privée TD Waterhouse Inc.
TD Capital Mezzanine Partners (QLP) L.P.	Gestion de Placements TD USA Inc. ¹	AMI Partners Inc. (30 %)
TD Capital Mezzanine Partners (Parallel) L.P.	Compagnie d'assurance habitation et auto TD ²	Newcrest Capital Inc. ³
TD Capital Mezzanine Partners (Non-QLP) L.P.	Services d'investissement TD Inc.	Cotyledon Capital Inc.
TD Assurance directe inc.	Société d'investissement hypothécaire TD	SCC Canada Inc.

Remarque : Les pourcentages indiquent la part de propriété de La Banque TD.

¹ Veuillez noter que, à compter du 7 mars 2005, la Compagnie d'Assurance Liberté du Canada est devenue la Compagnie d'assurance habitation et auto TD.

² Veuillez noter que, à compter du 31 mai 2005, TD Investment Management Inc. a fusionné avec TD Waterhouse Asset Management Inc. pour devenir TD Asset Management USA Inc.

³ Prendre note que Newcrest Capital Inc. sera dissoute en 2006.

Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité d'autres déclarants faisant partie de La Banque TD

La présente section constitue la déclaration sur la responsabilité envers la collectivité de La Société d'hypothèques TD et de La Société Canada Trust (les « déclarants ») et vise les exercices financiers 2005 respectifs des déclarants (du 1^{er} novembre 2004 au 31 octobre 2005). Les déclarants sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et font partie des institutions financières qui composent le Groupe Financier Banque TD.

Pour des renseignements sur les objectifs des déclarants ainsi que des exemples à l'égard du développement des collectivités et des activités connexes (notamment le bénévolat des employés, les œuvres humanitaires, les dons de charité, les nouveaux programmes d'aide technique, les nouvelles initiatives visant le financement de la petite entreprise, les investissements et les partenariats dans des programmes de crédit à la micro-entreprise et les initiatives en vue d'améliorer la prestation de services financiers aux personnes à faible

revenu, aux personnes âgées et aux personnes handicapées) et sur le montant total d'impôts sur les bénéficiaires et taxes sur le capital payés ou à payer par La Banque TD et sur les dons de charité effectués par La Banque TD, se reporter à l'information correspondante contenue dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque TD qui précède, laquelle est intégrée par renvoi à la présente. En tant que membres de La Banque TD, les déclarants ne se sont pas engagés dans des activités décrites précédemment ni n'ont versé de dons en leur nom propre, étant donné que ces dons sont effectués par La Banque Toronto-Dominion au nom des autres membres de La Banque TD, y compris les déclarations. Les déclarants n'ont pas d'employés; tous les employés de la Banque au Canada sont des employés de La Banque Toronto-Dominion. Les déclarants n'ont pas ouvert ou fermé d'installations distinctes de celles qui sont énoncées dans la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité de La Banque Toronto-Dominion qui précède pour leurs activités d'exploitation. Toutes les sommes d'argent autorisées pour mise à la disposition de l'entreprise aux fins de financement par emprunt au Canada l'ont été par La Banque Toronto-Dominion; aucune somme d'argent ne l'a été par les déclarants. Les sociétés affiliées des déclarants sont répertoriées et incluses dans la déclaration sur les responsabilités de La Banque TD qui précède et la liste des sociétés affiliées est intégrée par renvoi à la présente.

Profil du rapport

Les données fournies dans le présent rapport proviennent de différents secteurs de La Banque TD, le Service des ressources humaines, le Service des relations gouvernementales et communautaires, les Services juridiques, Gestion des immeubles, Services de détail, la Direction de la gestion des immeubles, le Service de la conformité et les bureaux régionaux.

Chaque secteur a des politiques et pratiques pertinentes de gestion des opérations et, le cas échéant, des systèmes de collecte des données pour mesurer les activités telles que les dons de charité, le financement par emprunt, les impôts et les taxes payés, l'emploi, etc. Plus de cent fournisseurs de contenu et gestionnaires de l'organisation ont revu la totalité ou une

partie du présent rapport pour en assurer l'exactitude, la fiabilité et l'exhaustivité.

En tant que grande entreprise, nous veillons à demeurer à jour en ce qui concerne les normes sur le comportement et la responsabilité sociale de l'entreprise, ce qui inclut la présentation de rapports sur notre rendement dans ces domaines. En établissant le présent rapport, nous avons transmis de l'information jugée pertinente pour nos partenaires et nous nous sommes inspirés par un certain nombre de lignes directrices, de normes générales et de meilleures pratiques :

- Le présent rapport contient toute l'information requise pour satisfaire aux exigences du Règlement sur la déclaration annuelle.
- La rédaction du présent rapport s'est aussi inspirée de divers indicateurs de rendement et d'autres éléments de contenu et principes selon les directives visant les rapports d'entreprises sur la durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI). Les directives de la GRI constituent une norme internationale volontaire visant l'établissement de rapports sur le rendement économique, environnemental et social.
- La Banque TD participe périodiquement à des enquêtes externes permettant de juger son rendement dans des domaines comme les programmes appliqués en milieu de travail et les pratiques sociales et environnementales. Les indicateurs et mesures utilisés dans ces enquêtes l'ont aidée à façonner le contenu du présent document.

Le tableau qui suit illustre les domaines à l'égard desquels nous faisons un rapport. Cependant, le présent document n'est pas la source exclusive de toutes nos déclarations non financières. En effet, nous faisons un rapport sur divers indicateurs dans d'autres publications, comme notre Rapport annuel 2005, la Circulaire de la direction sollicitant des procurations pour l'assemblée générale annuelle qui aura lieu le 30 mars 2006 et le site Web de La Banque TD (www.td.com), qui doivent tous être lus en plus du présent document pour obtenir un portrait complet de nos activités, de nos systèmes de gestion, de nos pratiques en matière de gouvernance, des grands changements au sein de l'organisation et de notre rendement global.

Principaux indicateurs

Domaine	Indicateur/Mesure	Page(s)	Domaine	Indicateur/Mesure	Page(s)		
Renseignements généraux sur l'entreprise	Survol de La Banque TD – principaux produits et services, marques, structure, grandes divisions et filiales, pays où elle exerce ses activités, nature de la propriété, marchés desservis, nombre d'employés	Tout le rapport		Responsabilité à l'égard des produits (respect des renseignements personnels, santé et sécurité des clients, respect des normes en matière de publicité, initiatives en matière de protection de la clientèle, transparence des frais perçus)	39–40		
	Relations avec les partenaires (liste des partenaires, caractéristiques principales de chacun, mécanismes d'engagement)	4		Amélioration des connaissances dans le domaine financier	21, 39–40		
	Portée du rapport – période visée, limites, liste des sociétés affiliées visées par les règlements, etc.	58–59		Résolution des plaintes	38–39		
	Profil du rapport – politiques et pratiques garantissant que le rapport est exact, complet et fiable	59		Contributions aux politiques publiques	7–9, 12, 14		
	Gouvernance d'entreprise (cadre, pratiques)	57		Dons aux partis politiques	14		
	Codes de conduite et d'éthique (politiques et pratiques pour éviter la fraude, la corruption, etc.)	5		Principaux prix reçus	62		
	Principes de l'entreprise	5		Économique	Bénéfice net	56	
	Social	Répartition des emplois			15, 46	Rendement pour les actionnaires	56
		Satisfaction et engagement des employés			45–53	Soutien à la petite entreprise	42–43
		Santé et sécurité (politique, structure, formation, statistiques sur les accidents du travail)			39, 52–53	Financement par emprunt des entreprises au Canada	14–15
Formation et éducation (programmes, statistiques sur la formation)		48, 50	Montant total de la rémunération et des avantages sociaux		46–47		
Diversité et occasions d'avancement (politiques, programmes, systèmes de suivi, profil de l'effectif)		5, 12–13, 40–42, 47–49	Impôts sur le bénéfice et taxes sur le capital payés		14–15		
Récompenses et reconnaissance accordées aux employés		47	Coût des biens et services achetés		14		
Conciliation travail-vie personnelle		52	Relations avec les fournisseurs		14		
Relations de travail (% des employés représentés par des syndicats)		53	Accessibilité et disponibilité des services bancaires (y compris ceux visant à faciliter l'accès des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes à faible revenu aux services financiers)		40–42		
Droits de la personne (politiques, pratiques, systèmes de suivi, formation, liberté d'association, etc.)		53	Établissements ouverts, déménagés et fermés		61		
Soutien au développement communautaire (exemples d'objectifs, participation, contributions financières)		6–27	Environnemental	Politique et activités de gestion dans le domaine de l'environnement	29–31		
Dons de charité et activités philanthropiques (exemples et valeur totale de chacun)	16–27, 33–35	Structure, partenariats et engagements		30–33			
Bénévolat des employés	10–13, 16–27	Produits et services favorisant la protection de l'environnement		30–33			
Respect de la liberté de choix des clients	40	Répercussions environnementales de décisions en matière de prêts, de placement et d'approvisionnement		32			
Satisfaction de la clientèle	38	Pratiques éco-efficentes		30–31			
		Répercussions sur la biodiversité		30			
		Soutien aux organisations vouées à la protection de l'environnement		28–29, 33–35			

Ouvertures, déménagements et fermetures

Établissements ouverts en 2005

(entre le 1^{er} novembre 2004 et le 31 octobre 2005)

Succursales

Colombie-Britannique

Kelowna : 532 Yates Rd.

Langley : 7150 200th St., No. 300

Vancouver : 1001 Hamilton St.

Ontario

Acton : 252 Queen St.

Beamsville : 4610 Ontario St., Unit C, RR 3

Brampton : 10908 Hurontario St., Unit F1

Kitchener : 1187 Fischer Hallman Rd., Unit 200

Orangeville : 225 Centennial Rd.

Orléans : 910 Watters Rd.

Ottawa : 3191 Strandherd Dr., Suite 100

Stoney Creek : 2285 Rymal Rd. E.

Stratford : 832 Ontario St.

Thornhill : 9200 Bathurst St., Unit 2

Toronto : 363 Bremner Blvd.; 50 Provost Dr.

Vaughan : 3737 Major Mackenzie Dr.

Québec

Gatineau : 750, montée Paiement

Lachenaie : 730, montée des Pionniers

Mascouche : 163, montée Masson, bureau 105

Sainte-Foy : 1260, autoroute Duplessis

Sainte-Thérèse : 230, rue Saint-Charles

Guichets automatiques bancaires

Colombie-Britannique

Kelowna : 532 Yates Rd.

Langley : English Bay Gallery,

8590 200th St.;

Jericho Place, #300 – 7150 200th St.

Vancouver : Yaletown, 1001 Hamilton St.

Alberta

Grande Prairie : Southgate Convenience, 9519 68th Ave.

Saskatchewan

Saskatoon : Confederation Mall, 300 Confederation Dr.

Manitoba

Winnipeg : 50 Lakewood Blvd., Unit 116

Ontario

Acton : 252 Queen St.

Beamsville : 4610 Ontario St.

Brampton : Sandalwood Plaza, 230

Sandalwood Pkwy; 10908 Hurontario St.

Guelph : Edinborough Market, 496 Edinborough Rd. N.

Kitchener : Williamsburg Town Centre, 1187 Fischer-Hallman Rd.; 1241 Weber St.

London : 1213 Oxford St. W.

Markham : 7080 Warden Ave.

Mississauga : Kingsbury Plaza, 1891 Rathburn

Orillia : 3300 Monarch Dr.

Ottawa : Westgate Shopping Centre, Centre commercial Westgate, 1309 av. Carling, Standherd Crossing, 3191, prom.

Strandherd, Billings Bridge Plaza, 2269, prom. Riverside

Orangeville : Orangeville Centennial, 225 Centennial Rd.

Orléans : 910, rue Watters

Owen Sound : Heritage Place Shopping Centre, 1350 16th St. E.

Pickering : Rougemount Square, 375 Kingston Rd.

St. Catharines : 276 Ontario St. & Pleasant Ave.

Stoney Creek : 2285 Rymal Rd. E.

Stratford : Gateway Plaza, 832 Ontario St.

Toronto : Queen & Jameson; 574 Bloor St. W.; 125 The Queensway; 1677 Avenue Rd. S.; 363 Bremner Blvd.; 50 Provost Dr.; 2098 Brimley Rd.

Vaughan : 2300 Steeles Ave.; Rutherford Village, 9200 Bathurst St.; 3737 Major Mackenzie Dr.

Québec

Blainville : 259, boul. de la Seigneurie

Gatineau : 750, montée Paiement

Lachenaie : 730, montée des Pionniers

Mascouche : 163, montée Masson

Sainte-Foy : 1260, autoroute Duplessis

Sainte-Thérèse : 230, rue Saint-Charles

Déménagements en 2005

(entre le 1^{er} novembre 2004 et le 31 octobre 2005)

Succursales

Ontario

London : déménagement du 1213 Oxford St. W. au 1213 Oxford St. W.

Ottawa : déménagement du 2269, Dr. Riverside au 2269 Dr. Riverside, unité 1

Toronto : déménagement du 742 The Queensway au 125 The Queensway; déménagement du 1677 Avenue Rd. au 1677 Avenue Rd.

Vaughan : déménagement du 5555 Keele St. au 2300 Steeles Ave. W., bureau 100

Québec

Blainville : déménagement du 259, boul. de la Seigneurie au 259, boul. de la Seigneurie, bureau C

Établissements fermés en 2005

(Entre le 1^{er} novembre 2004 et le 31 octobre 2005)

Succursales

Toutes les succursales suivantes ont été fusionnées avec d'autres.

Saskatchewan

Milden : fusion du 202 Centre St. avec le 118 Main St., Rosetown

Wapella : fusion du 529 South Railway St. avec le 529 Main St., Kipling

Manitoba

Brandon : fusion du 1010 Victoria Ave. avec le 903 Rosser Ave.

Ontario

Cardinal : fusion du 2112 Dundas St. avec le 100 King St. W., Prescott

Guelph : fusion du 585 Scottsdale Dr. avec le 496 Edinburgh Rd.

Kerwood : fusion du 27744 Kerwood Rd. avec le 360 Caradoc St. S., Strathroy

Markham : fusion du 1 Masseyfield Gate et du 7 Glendenning Ave. dans un établissement au 7080 Warden Ave.

Nestor Falls : fusion de la succursale de Nestor Falls avec le 200 Scott St., Fort Frances

Toronto : fusion du 565 Bloor St. W. avec le 574 Bloor St. W.; fusion de Private Banking, 70 University Ave. avec Private Banking, 55 King St. W.; fusion du 725 Warden Ave. avec le 15 Eglinton Square; fusion du 2101 Brimley Rd. et du 3300 Midland Ave., Unit 33 dans un nouvel établissement situé au 2098 Brimley Rd.

Guichets automatiques bancaires

Colombie-Britannique

Kelowna : 1633-100 Ellis St.

Vancouver : Lions Gate Hospital, 231 – 15 St. E. & St. George; UBC (rez-de-chaussée), 6139 Student Union Blvd.

Alberta

Calgary : Sandstone, 66 Sandarac Dr. NW

Edmonton : Heritage, 10965 – 23 Ave.

Manitoba

Brandon : 1010 Victoria Ave.

Winnipeg : Garden City Shopping Centre, 2305 McPhillips St.; 36 Lakewood Blvd.; 120 Osborne St.; TD Centre, 201 Portage Ave.; Seven Oaks Hospital, 2300 McPhillips St.

Ontario

Belleville : A&P, 110 North Front St.

Brampton : Sandalwood Plaza, 230 Sandalwood Pkwy

Guelph : 585 Scottsdale Dr.

Kitchener : 1191 Weber St.; Williamsburg Town Centre, 325 Max Becker Dr.

Hamilton : Herbie's, 75 Queenstown Rd.

Huntsville : A&P, 70 King William St.

London : 1213 Oxford St. W.; King's College, 266 Epworth Ave.

Markham : 1 Masseyfield Gate

Mississauga : Kingsbury Plaza, 1891

Rathburn Rd. E.; Humber College, 3199 Lake Shore Blvd. W.

Niagara Falls : IGA, 4790 Dorchester Rd.

Ottawa : Centre commercial Westgate, 1309, av. Carling; 214, rue Sparks; Billings Bridge Plaza, 2269, ch. Riverside E.; Emerald Plaza, 1547, ch. Merivale; Loeb, 2261, ch. Walkley; Loeb, 754, rue Bank

Pickering : Rougemount Square, 340

Rougemount Dr.; The Market Basket, 750 Oklahoma Dr.

Port Hope : A&P, 125 Hope St.

St. Catharines : 276 Ontario St.

Sault Sainte Marie : A&P, 150 Churchill Blvd.

Thornhill : 7967 Yonge St.

Toronto : 565 Bloor St. W.; 742 The Queensway; 1677 Avenue Rd. S.; 5555 Keele St.; Cloverdale Dominion, 250 The East Mall; 7 Glendinning Ave.; Warden Power Centre, 725 Warden Ave.; 2101 Brimley Rd.; 3300 Midland Ave., Unit 33; Dominion, 2900 Warden Ave.

Windsor : Mac's, 7945 Wyandotte St. E.

Woodbridge : 4499 Hwy #7

Québec

Blainville : Super C, 259, boul. de la Seigneurie O.

Dollard-des-Ormeaux : Dépanneur Bonisoir, 3704, boul. Saint-Jean

Montréal : station de métro Honoré-Beaugrand, 4755, rue Honoré-Beaugrand

Nouvelle-Écosse

Dartmouth : Sobeys – Cole Harbour, 2 Forest Hill Dr.

Picton : Sobeys, 239 West River Rd.

Nouveau-Brunswick

Moncton : 1199 Main St.

Saint John : Sobeys, 519 Westmorland Rd.

Terre-Neuve-et-Labrador

St. John's : Sobeys, Ropewalk Lane

Prix et liens avec des organisations

Reconnaisances et prix externes

Nous avons le privilège d'avoir reçu un nombre record d'honneurs et de prix prestigieux au cours de 2005, année de notre 150^e anniversaire, notamment :

Responsabilités de l'entreprise/participation communautaire

- Au neuvième rang des 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada (Corporate Knights)
- Prix de la Outstanding Corporation (Association of Fundraising Professionals, section de Toronto), grâce au leadership de La Banque TD en matière de philanthropie et de participation aux activités communautaires
- Award of Distinction for Most Innovative Marketing Sponsorship, région du Pacifique (Awards for Business in the Arts du National Post)
- Prix Synergie pour l'innovation (Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada), qui reconnaît la collaboration université-industrie au cours des dix dernières années entre La Banque TD et l'Université de Toronto et d'autres partenaires de l'industrie

Service à la clientèle/satisfaction de la clientèle

- TD Canada Trust a été classée au premier rang en ce qui concerne la qualité générale du service à la clientèle (le Customer Service Index par Synovate). C'est l'une des huit catégories, sur un total de 11, dans lesquelles La Banque TD a occupé le premier rang parmi les cinq grandes banques du pays. Parmi les autres catégories où elle a été classée au premier rang, notons « l'entreprise que l'on recommanderait aux amis et à la famille », « le service du personnel à ma succursale » et « le service bancaire en ligne ».
- TD Canada Trust s'est classée au premier rang dans quatre catégories importantes liées aux communications avec les clients par téléphone ou par Internet (SQM Inc.), y compris « le plus haut taux de satisfaction de la clientèle des centres d'appel pour l'industrie bancaire » et « le plus haut taux de satisfaction de la clientèle d'un site Web ».
- TD Waterhouse s'est classée parmi les premiers en matière de fidélisation (Loyalty Leaders Rankings [Brand Keys]) la classant 30^e dans un sondage sur les marques dont les consommateurs ne pourraient se passer.

- TD Waterhouse UK a obtenu le Customer Relationship Management Excellence Award (selon le magazine *Customer Interaction Solutions*).
- Elle a été nommée banque de l'année au Canada, selon les critères du rendement financier, de l'innovation technologique et de la stratégie de l'entreprise (selon l'influent magazine *The Banker*, du Financial Times de Londres).
- Pour une deuxième année d'affilée, elle a été désignée comme la meilleure banque sur Internet pour le consommateur (magazine *Global Finance*).
- L'industrie du placement a décerné à Valeurs Mobilières TD le titre de « Société de fonds communs de placement de l'année » (Gala canadien du placement, décembre 2004).

Communications avec les actionnaires/les investisseurs

- Rapport annuel faisant partie des meilleurs rapports annuels du monde (Cato Communications)
- Prix Honors pour le Rapport annuel 2004 (League of American Communication Professionals), grâce à l'excellence des communications et des données financières présentées (La Banque TD était la seule institution financière canadienne à obtenir un prix)

Leadership/gouvernance/culture d'entreprise

- Classée au 11^e rang des sociétés les plus respectées du Canada (Ipsos Reid)
- Classée au 8^e rang des conseils d'administration au Canada (selon l'étude Board Games du *Business Magazine* sur les meilleurs conseils d'administration du Canada)
- Mention honorable parmi les cultures d'entreprise les plus admirées au Canada en 2005 (*Canadian Business*)

Principales associations dont La Banque TD est membre

- Imagine
- Conference Board du Canada
- Corporate Executive Communications Board
- Business for the Arts
- Chambre de commerce du Canada
- Forum des politiques publiques
- Association des banquiers canadiens
- Center for Corporate Citizenship du Boston College

À propos du Groupe Financier Banque TD

Célébrant 150 années au service des Canadiens en 2005, La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement comme le Groupe Financier Banque TD. Le Groupe Financier Banque TD dessert plus de 14 millions de clients dans quatre grands secteurs d'exploitation (voir ci-dessous) exerçant leurs activités dans des centres financiers importants de la planète. Le Groupe Financier Banque TD se classe aussi parmi les premières sociétés de services financiers en ligne dans le monde, avec plus de 4,5 millions de clients en ligne. Au 31 octobre 2005, l'actif du Groupe Financier Banque TD s'établissait à 365 milliards de dollars canadiens. La Banque est une banque à charte de l'Annexe 1 assujettie aux dispositions de la *Loi sur les banques* (Canada). Elle est issue de la fusion, le 1^{er} février 1955, de la Banque de Toronto, qui a obtenu une charte en 1855, et de La Banque Dominion, dont la charte remonte à 1869. La Banque a son siège social à Toronto, au Canada. Nos actions ordinaires sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD » de même qu'à la Bourse de Tokyo.

Services personnels bancaires et commerciaux au Canada

Marques : TD Canada Trust, TD Assurance, TD Meloche Monnex

Englobent les services bancaires personnels et commerciaux au Canada de même que les activités d'assurance de la Banque dans le monde (à l'exclusion des États-Unis). Sous la dénomination TD Canada Trust, les services de détail fournissent un éventail complet de produits et services financiers à quelque dix millions de clients, particuliers et petites entreprises. Les Services bancaires commerciaux TD répondent aux besoins des moyennes entreprises canadiennes, adaptant un vaste éventail de produits à leurs besoins en placement, en gestion des liquidités, en commerce international et en activités bancaires courantes. Sous les dénominations TD Assurance et TD Meloche Monnex, la Banque offre un vaste éventail de produits d'assurance, y compris l'assurance habitation et l'assurance automobile, l'assurance vie et l'assurance maladie, de même que l'assurance crédit sur les produits de financement de TD Canada Trust.

Gestion de patrimoine

Marques : TD Waterhouse, Gestion de placements TD

Fournit un vaste éventail de produits et services de placement sous diverses dénominations à une importante clientèle diversifiée, composée de particuliers et d'institutions, dans le monde entier. Gestion de patrimoine comprend bon nombre d'unités fonctionnelles effectuant de la consultation, de la distribution et de la gestion de placements, y compris TD Waterhouse et Fonds Mutuels TD. Par l'intermédiaire de ses services de courtage à escompte, Gestion de patrimoine dessert des clients au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Au Canada, Courtage à escompte, Planification financière, Conseils de placement privés et Gestion privée répondent aux besoins de divers segments de la clientèle au détail à tous les stades du cycle des placements. À la fin de l'exercice, Gestion de patrimoine comptait 314 milliards de dollars d'actifs administrés et 130 milliards d'actifs sous gestion.

Services bancaires de gros

Marque : Valeurs Mobilières TD

Les Services bancaires de gros ont une clientèle diversifiée composée de grandes entreprises, de gouvernements et de clients institutionnels des principaux marchés financiers du monde. Sous la dénomination Valeurs Mobilières TD, les Services bancaires de gros offrent une gamme complète de produits et services relatifs aux marchés financiers et aux services bancaires d'investissement, notamment : des conseils sur les stratégies d'entreprise et les fusions et acquisitions, la souscription et la distribution de produits d'emprunt, de prêt et de capital, l'élaboration de solutions de gestion des risques sur mesure et l'exécution d'opérations financières.

Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

Marque : TD Banknorth

La participation de la Banque de quelque 55 % dans TD Banknorth constitue le pivot de nos activités bancaires personnelles et commerciales aux États-Unis. TD Banknorth fournit des services financiers à plus de 1,3 million de ménages dans le nord-est des États-Unis. Ayant son siège social à Portland, dans le Maine, l'entreprise offre les services suivants : services bancaires commerciaux, agence d'assurances, gestion de patrimoine, prêts hypothécaires et autres services financiers.

* Visa International Service Association. TD Canada Trust est un utilisateur licencié de la marque.

® Marque de commerce de Meloche Monnex, Assurance et services financiers Inc.

™ Marque de commerce de la Société Canada Trust

® Marque de commerce de La Banque Toronto-Dominion



Pour nous joindre

Votre opinion est importante – envoyez-nous vos commentaires sur le présent rapport par courriel à l'adresse suivante : crreport@td.com

Pour obtenir des renseignements ou pour commander des exemplaires additionnels du rapport :

Rapport sur les responsabilités de La Banque TD
Relations gouvernementales et communautaires

Groupe Financier Banque TD

TD Tower

55, rue King Ouest, 17^e étage

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Courriel : crreport@td.com

Tél. : 416 308-6371

Télec. : 416 308-6426

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

Siège social

La Banque Toronto-Dominion

C.P. 1

Toronto-Dominion Centre

Angle des rues King Ouest et Bay

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 416 982-8222

www.td.com

Vous pouvez consulter le présent rapport en ligne au www.td.com/rr.

Affaires internes et publiques

Téléphone : 416 982-8578



Imagine est un programme pancanadien visant à inciter chacun à soutenir sa collectivité. Comme société participant à Imagine, le GFBTD s'engage à donner au minimum 1 % de son bénéfice d'exploitation avant impôts réalisé au pays à des organismes de bienfaisance.

