

Indicateurs de performance

Des indicateurs de performance nous aident à orienter nos efforts, à communiquer nos priorités et à mesurer la performance de TD afin d'être la meilleure banque. Le tableau ci-dessous présente la performance de la Banque par rapport à ces indicateurs pour 2009.

INDICATEURS DE PERFORMANCE DE 2009	RÉSULTATS ¹
ASPECTS FINANCIERS <ul style="list-style-type: none"> Dépasser le rendement total moyen pour les actionnaires des autres institutions bancaires² Augmenter le bénéfice par action de 7 % à 10 % Dépasser le rendement moyen des actifs pondérés en fonction des risques des autres institutions bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> Rendement de TD : 13,6 %, par rapport au rendement moyen des autres institutions bancaires canadiennes de 21,6 % Croissance de 10 % du BPA Rendement de TD : 2,39 %, par rapport au rendement moyen des autres institutions bancaires canadiennes de 1,89 %
SECTEURS D'EXPLOITATION <ul style="list-style-type: none"> Faire croître les revenus plus rapidement que les frais Investir dans les activités principales dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> La croissance des revenus a dépassé de 11 % la croissance des frais Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation dans le rapport de gestion ci-inclus»
CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> Accroître l'Indice d'expérience de la clientèle³ Investir dans les activités principales afin de rehausser la satisfaction des clients 	<ul style="list-style-type: none"> L'Indice d'expérience de la clientèle a atteint 27,0 % (objectif : 27,8 %) Pour en savoir plus, voir la section «Analyse des secteurs d'exploitation dans le rapport de gestion ci-inclus»
EMPLOYÉS <ul style="list-style-type: none"> Élever la cote annuelle d'engagement des employés Améliorer la satisfaction des employés en prenant les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> être à l'écoute de nos employés nous assurer de la diversité du personnel offrir un milieu de travail sain et sécuritaire ainsi qu'un horaire flexible offrir des salaires, des avantages sociaux et une rémunération au rendement concurrentiels investir dans la formation et le perfectionnement 	<ul style="list-style-type: none"> La cote d'engagement des employés⁴ s'est établie à 4,11 à l'automne 2009, contre 4,18 à l'automne 2008. Le recul sur douze mois résulte surtout des activités d'intégration aux États-Unis. Compte non tenu du secteur américain, où l'incidence de l'intégration a été la plus marquante, la cote d'engagement des employés s'est établie à 4,24 à l'automne 2009, contre 4,21 à l'automne 2008. Voir le Rapport sur les responsabilités 2009 de TD qui sera publié en mars 2010 (Pour un aperçu, voir les pages 11 et 12) Investissement de 55,6 millions de dollars en 2009
COLLECTIVITÉ <ul style="list-style-type: none"> Faire don d'au moins 1 % de notre bénéfice avant impôts au pays (moyenne de cinq ans) à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif Faire des contributions positives : <ul style="list-style-type: none"> soutenir les activités de bénévolat et de financement des employés dans la collectivité promouvoir la santé, l'alphabétisation et l'éducation des enfants protéger et préserver l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Au Canada, dons et parrainages communautaires représentant 1,3 % ou 37,0 millions de dollars, contre 1,4 % ou 35,5 millions de dollars en 2008 Subventions de 336 000 \$ versées comme encouragements au bénévolat des employés à 561 organismes (augmentation de 30 % sur douze mois des activités de bénévolat des employés) Affectation de 14,3 millions de dollars, ou 40 % des contributions à la collectivité, à la promotion de la santé, de l'alphabétisation et de l'éducation des enfants Activités canadiennes de TD en voie d'être carboneutres en 2010 Distribution de 4,1 millions de dollars entre 899 projets communautaires de préservation de l'environnement par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement; affectation d'un montant additionnel de 1,9 million de dollars du budget de contributions à la collectivité de TD au soutien de projets environnementaux

¹ Les indicateurs de performance qui comprennent une composante bénéfique sont fondés sur les résultats rajustés d'un exercice complet de TD (sauf indication contraire) comme expliqué à la rubrique «Présentation de l'information financière de la Banque» du rapport de gestion ci-inclus. Pour ce qui est des autres institutions financières, le bénéfice a été rajusté de façon comparable pour exclure des éléments non sous-jacents précis.

² Le rendement total pour les actionnaires est établi pour un exercice complet, allant du 1^{er} novembre 2008 au 31 octobre 2009.

³ L'Indice d'expérience de la clientèle remplace la mesure antérieure de la satisfaction des clients de TD. Il permet de mesurer la loyauté et la satisfaction des clients de TD.

⁴ La cote d'engagement des employés est établie d'après une échelle de 1 à 5. Pour l'automne 2009, cette cote ne tient pas compte des employés aux États-Unis puisque les données n'étaient pas disponibles au moment de la publication.