



Voici comment nous
bâtissons la meilleure banque

Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014



Conçu pour une consultation en ligne

Le présent rapport est conçu pour une **consultation en ligne**. Les liens donnent accès à des renseignements détaillés, à des ressources additionnelles, à des vidéos et à des études de cas.

En page couverture



Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014



- Lisa Nguyen, représentante, Service à la clientèle, à la succursale TD Canada Trust Woodward, dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver. Pour en savoir plus sur cette remarquable succursale, regardez la vidéo.

Remarque : Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC}. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes de bas de page des données relatives au rendement.

GRI : La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le rapport de 2014 est rédigé selon les lignes directrices G4 et répond aux critères « Essentiels ».

+ Index du contenu GRI

Vérification du Materiality Disclosure

Service : Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 de la TD a rempli les critères du Materiality Disclosure Service.

Rapports de certification externes : Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité de certains indicateurs de rendement de la TD, dont des données sur les émissions de gaz à effet de serre, la carboneutralité et la consommation de papier. Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport de certification indépendant.

+ Rapport de certification indépendant des données sur les gaz à effet de serre de 2014

+ Rapport de certification indépendant des données sur la carboneutralité de 2014

+ Rapport des auditeurs indépendants sur les Obligations vertes

Annexe : Toutes les données sur le rendement social et environnemental de la TD en 2014, y compris des tendances sur trois ans, sont consignées dans un document PDF qui peut être consulté en ligne séparément.

+ Annexe : Données sur le rendement

Légende

- ☰ Table des matières
- + Information complémentaire (liens externes)
- ▶ Navigation vers une autre section
- ✓ Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'Ernst & Young s.r.l.
- ✓ Faits et chiffres ayant été soumis à un examen raisonnable d'Ernst & Young s.r.l.
- EN7 Indications des recommandations du GRI. Cliquez ici pour consulter l'index du contenu GRI en ligne.

Pour nous joindre

Grâce aux équipes de partout à la TD qui s'affairent à maintenir les relations, nous communiquons sur une base quotidienne ou hebdomadaire avec plusieurs groupes de parties prenantes et répondons aux questions qui nous sont soumises. Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, voici quelques moyens de nous joindre :

Clients : Customer.support@td.com

Actionnaires : tdshinfo@td.com

Investisseurs : tdir@td.com

Fournisseurs : tdsource@td.com

Groupes communautaires : td.communitygiving@td.com

Commentaires sur le présent rapport : crreport@td.com

Sur Twitter : @TD_Canada ou @TDBank_US

Par message texte : TDHELP (834357)



Table des matières

Comment nous bâtissons la meilleure banque	1	Comment nous créons un milieu de travail extraordinaire	27
Un message de notre chef de la direction	1	Engagement des employés	28
Aperçu de 2014	2	Diversité et inclusion	32
La TD	3	Santé et mieux-être	34
Notre responsabilité d'entreprise	4		
Fiche de rendement et objectifs	5	Comment nous faisons preuve de leadership environnemental	35
		Adaptation aux changements climatiques	37
Comment nous établissons nos problématiques importantes	6	Notre parcours de réduction des émissions de carbone	38
Panel de parties prenantes	7	Écoefficacité	39
Matrice et tendances 2014	9	Financement et investissements responsables	42
Tendances contextuelles	10	Choix de produits écologiques	45
Comment nous fonctionnons		Comment nous renforçons nos collectivités	47
Gouvernance, éthique et intégrité	11	Dons aux collectivités	48
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	12	Éducation financière	51
Rémunération des dirigeants	14	Logement abordable	53
Gestion des risques	15	Approvisionnement	55
		Politiques fiscales	57
Comment nous offrons des services bancaires responsables	16	Comment nous concevons le présent rapport	58
Valeur économique	17		
Service à la clientèle	18		
Protection des renseignements personnels et sécurité des données	20		
Accès aux services bancaires	22		
Produits et services	24		

Bâtir la meilleure banque

● Un message de notre chef de la direction

Aperçu de 2014

La TD

Notre responsabilité d'entreprise

Fiche de rendement et objectifs

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport



Progrès en 2014

Nous avons obtenu d'excellents résultats financiers dans un contexte d'exploitation difficile tout en faisant des progrès considérables sur le plan de la responsabilité d'entreprise. J'aimerais souligner certaines de nos réalisations liées à la gouvernance et à la durabilité.

Nous avons été la première banque commerciale canadienne à émettre une obligation verte; nous avons ainsi fait la preuve que des instruments du marché peuvent offrir un rendement tout en ayant un mandat environnemental. Nous continuons de promouvoir la diversité et l'inclusion par l'intermédiaire de nombreux projets, dont notre commandite platine de l'événement World Pride, tenu à Toronto. Aux États-Unis, TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC}, a été nommée au palmarès des 50 meilleures entreprises en matière de diversité par DiversityInc.

L'un des faits saillants de 2014 pour nos clients et nos collègues a été notre campagne [#TDVousDitMerci](#). Les GAB de la TD ont été transformés en guichets automatiques du bonheur pour offrir aux clients une expérience hors du commun. La campagne [#TDVousDitMerci](#) a permis d'illustrer notre engagement à offrir un service à la clientèle légendaire.

Notre objectif de bâtir une meilleure banque repose sur l'amélioration continue. C'est un processus qui débute avec une volonté de devenir une banque responsable et qui est consolidé grâce aux commentaires de nos parties prenantes que nous sollicitons pour nous assurer que nous sommes sur la bonne voie.

À la TD, nous prenons très au sérieux notre rôle dans la société et continuons d'intégrer à notre cadre de travail des principes et des pratiques liées à la responsabilité d'entreprise pour que chaque opération soit bien gérée et respecte notre appétence au risque.

La TD a également obtenu une importante reconnaissance dans le monde pour ses efforts de développement durable : la TD fait partie des 100 sociétés championnes du développement durable à l'échelle mondiale en plus d'être incluse dans l'indice mondial de durabilité Dow Jones, qui regroupe quelque 10 % des entreprises les plus importantes du secteur bancaire mondial. La TD a été la seule banque canadienne à figurer au palmarès du Global Climate Performance Leadership Index du Carbon Disclosure Project (CDP) pour son rôle dans la lutte contre les changements climatiques.

Rendre nos collectivités plus fortes

Bon nombre de défis sociaux et environnementaux auxquels fait face le monde d'aujourd'hui requièrent une vision à long terme et de l'investissement. Nous contribuons à améliorer le sort de nos collectivités grâce à des logements abordables, à des espaces verts et à des programmes d'éducation financière. Nous soutenons nos quartiers, les leaders dans leur collectivité, les femmes et les minorités visibles. Nous investissons dans des secteurs où le rendement du capital investi, même s'il paraît faible de prime abord, générera de la valeur à long terme.

Regard vers l'avenir

C'est un privilège de diriger plus de 85 000 collègues extraordinaires qui honorent notre engagement envers nos collectivités. Grâce à notre équipe solide et à notre modèle d'affaires supérieur, nous sommes bien positionnés pour continuer d'offrir à nos clients, à nos parties prenantes et à nos collectivités une valeur à long terme.

Merci de votre appui.

Bharat Masrani

Président du Groupe et chef de la direction

Bâtir la meilleure banque

Un message de notre chef de la direction
Aperçu de 2014

● **La TD**

Notre responsabilité d'entreprise
Fiche de rendement et objectifs

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

FAITS SAILLANTS

Plus de
85 000
employés



Au-delà de
23 millions
de clients à l'échelle mondiale



2 483
succursales en
Amérique du Nord



4 833
GAB



RENDEMENT FINANCIER 2014

Revenus totaux rajustés
(en M\$)¹

29 681

Total des actifs (G\$)

944,7

Total des dépôts (G\$)

600,7

Bénéfice rajusté record de la TD de **8,1 G\$** en 2014¹

La TD a annoncé un bénéfice rajusté record pour une sixième année consécutive.

Excellent rendement de la TD pour les actionnaires²

Les actionnaires de la TD ont profité d'un rendement total de 20 % pour l'exercice 2014 et d'une augmentation de 14 % du dividende versé par rapport à l'an dernier.

La capitalisation boursière de la TD atteint un jalon important

La capitalisation boursière de la TD a dépassé les cent milliards de dollars pour la première fois au cours de l'exercice 2014.

RENDEMENT NON FINANCIER 2014

18,8 G\$
valeur économique distribuée³

Épargne supérieure à **5 G\$**

par les clients de TD Canada Trust en 2014 au moyen de programmes d'épargne automatisée

60 000
questions répondues par l'intermédiaire de la plateforme en ligne Assistance TD

294 000
participants aux programmes d'éducation financière commandités par la TD

52 %
d'augmentation du pourcentage de femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste supérieur de 2005 à 2014

82 G\$
versés aux collectivités partout en Amérique du Nord et au Royaume-Uni

^{1,2,3} [Notes \(PDF\)](#)

Bâtir la meilleure banque

Un message de notre chef de la direction
Aperçu de 2014
La TD

● Notre responsabilité d'entreprise

Fiche de rendement et objectifs

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

Voici les valeurs qui s'appliquent à tous les employés et membres de la direction de tous les secteurs d'activité, en tout temps.

NOTRE VISION

Être la meilleure banque

NOTRE MISSION

Nous serons l'institution financière la mieux dirigée, la plus axée sur la clientèle et la mieux intégrée dotée d'une culture unique et inclusive pour tous les employés

NOTRE STRATÉGIE

Réaliser une croissance à long terme rentable en mettant en place des filiales exceptionnelles et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et aux collectivités

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

- Fournir une expérience légendaire à la clientèle
- Être un milieu de travail exceptionnel
- Exercer nos activités avec le souci de l'excellence
- Comprendre nos activités
- Prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Améliorer notre marque
- Augmenter la valeur pour les actionnaires

APPROFONDIR LE SUJET

STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE 

Notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articule en quatre volets qui font partie de la vision globale de la TD



NOTRE MODE DE FONCTIONNEMENT

Principes directeurs / Profil de leadership / Code de conduite / Éthique et intégrité / Appétence au risque de la TD



Bâtir la meilleure banque

Un message de notre chef de la direction

Aperçu de 2014

La TD

Notre responsabilité d'entreprise

● Fiche de rendement et objectifs

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs de rendement clés qui nous permettent de suivre notre progression par rapport à nos objectifs de responsabilité d'entreprise.

Objectifs		Mesure (cibles de 2014, au besoin)	Résultats de 2014	Cibles de 2015
SERVICES BANCAIRES RESPONSABLES				
1. Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience de la clientèle – TD Canada Trust	IEC (36,1)	35,4	54,1*
	Indice Wow de satisfaction de la clientèle – TD Bank	IWC (37,4)	37,8	56,8*
2. Créer de la valeur dans l'économie réelle	Valeur économique distribuée ¹	En M\$	18 812 (une augmentation de 12 % par rapport à 2013)	
3. Améliorer les compétences financières	Nombre de réponses aux questions posées par l'intermédiaire de la plateforme en ligne Assistance TD	Nombre	60 000	
	Nombre de participants aux programmes d'éducation financière commandités par la TD	Nombre (150 000)	Plus de 294 000	300 000
CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL EXTRAORDINAIRE				
4. Offrir un milieu de travail extraordinaire	Améliorer l'indice de l'expérience du personnel	Nombre	4,20 (contre 4,17 en 2013)	Hausse par rapport à l'année précédente
	Réduction du nombre de départs volontaires aux États-Unis %		20,20 (contre 22,24 % en 2013)	Réduction par rapport à l'année précédente
5. Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités auxquelles nous offrons nos services	Femmes au sein du conseil d'administration	%	31,0 %	
	Femmes en position de leadership ²	% au Canada	33,7 %	
	Minorités visibles en position de leadership ²	% au Canada	11,2 %	
	Personnes handicapées	% au Canada	4,4 %	
	Peuples autochtones	% au Canada	1,4 %	
ÊTRE UN CHEF DE FILE EN ENVIRONNEMENT				
6. Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	La totalité des opérations ont été examinées conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur	% (100)	100 %	100 %
7. Réduire notre empreinte environnementale	Maintenir la carboneutralité à mesure que la TD poursuit son expansion	Carboneutralité	0	0
	Réduction de 20 % de la consommation de papier d'ici 2015	Par rapport à 2010	Réduction de 9 %	
	Transférer toute la gestion du parc immobilier à l'outil ENERGY STAR Portfolio Manager ^{MD}		Atteint	
RENFORCER NOS COLLECTIVITÉS				
8. Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons	En millions de dollars	82 (contre 74,7 en 2013)	
9. Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Nombre d'heures de bénévolat des employés de la TD	Heures	96 323 (contre 65 000 en 2013)	Hausse par rapport à l'année précédente
10. Inciter les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables	Nombre	108 (contre 85 en 2013)	

Les données visent l'exercice financier terminé le 31 octobre 2014.

*TD Canada Trust et TD Bank opteront pour une nouvelle mesure de l'expérience en 2015. Les résultats de 2014 ne sont pas comparables aux cibles de 2015.

¹ Valeur économique distribuée telle que définie par la GRI. Pour en savoir plus, consultez la page 17.

² Les positions de leadership comprennent les postes de hauts dirigeants et de cadres supérieurs.



Voici comment nous établissons nos problématiques importantes

Dans l'univers hautement concurrentiel des services financiers, nous savons qu'il est essentiel de bien comprendre ce qui compte réellement pour les parties prenantes afin d'assurer le succès de la TD.

Chaque année, nous procédons à une analyse formelle dans le but de déterminer l'importance des problématiques environnementales, sociales et de gouvernance de la TD, qui évoluent sans cesse, puis d'établir leur priorité et de les valider. Cette analyse, qui comprend de la recherche, une revue des médias, des consultations auprès de parties prenantes et des discussions internes, nous a permis de déterminer les problématiques que nous considérons comme importantes. Nous profitons de ce processus annuel pour faire le suivi des préoccupations de nos parties prenantes et cerner les nouvelles problématiques dès leur apparition.



PROBLÉMATIQUES IMPORTANTES

Plusieurs problématiques environnementales, sociales et de gouvernance exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques et aux occasions directement reliés aux principales activités de la TD, aux priorités de nos parties prenantes et aux domaines où nous pouvons améliorer concrètement les choses.

Problématiques importantes pour bon nombre de parties prenantes

- Satisfaction de la clientèle
- Gestion des risques
- Protection des renseignements personnels et sécurité des données
- Intégrité et gouvernance de l'entreprise
- Diversité et inclusion
- Éducation financière
- Financement responsable
- Création de valeur économique

Problématiques importantes pour un petit nombre de parties prenantes

- Engagement des employés
- Écoefficacité
- Produits et services
- Dons aux collectivités
- Logement à prix abordable
- Changements climatiques
- Accès aux services bancaires

Autres problématiques

- Santé et mieux-être des employés
- Approvisionnement
- Rémunération des dirigeants
- Politiques fiscales



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

● Panel de parties prenantes

Matrice et tendances 2014

Tendances contextuelles

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

Le processus d'évaluation des problématiques importantes comprend le recours à un panel de parties prenantes externes. En 2014, nous avons sollicité 17 personnes appartenant à divers groupes de parties prenantes, comme des organismes communautaires, des investisseurs institutionnels, des groupes de défense des consommateurs, des sociétés qui produisent le même type de rapport et des experts en développement durable. Le panel a été mené par un conseiller indépendant spécialisé en développement durable.

Le panel a pour mission d'aider la TD à évaluer son rendement en matière de responsabilité d'entreprise, en reconnaissant les succès et en cernant les lacunes.

PANEL DE PARTIES PRENANTES

Le panel comprenait des représentants des entreprises ou organismes suivants :

- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- PwC Canada
- Trucost
- Credit Counselling Society
- Wells Fargo
- Sustainability Context Group
- Haas School of Business, Berkeley
- Institut international du développement durable
- Université de Colombie-Britannique
- Simon Fraser University
- Alan Willis et associés
- Exportation et développement Canada
- SHARE
- Tim Hortons
- Addenda Capital
- SVN Marketing

La volonté de s'améliorer et l'ouverture de la TD dans le cadre de l'examen par les parties prenantes ont incité les participants à formuler leurs commentaires dans une visée d'amélioration continue.

Nous accordons une grande valeur à ce dialogue qui permet à la TD de se mesurer aux attentes des parties prenantes externes.

APPROFONDIR LE SUJET

PARTICIPATION AUX POLITIQUES PUBLIQUES ET CONTRIBUTIONS POLITIQUES EN 2014 +

LISTE DE PARTIES PRENANTES ET DES DOMAINES D'INTÉRÊT EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT +

CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS ENVERS LE PUBLIC +

LISTE DES AFFILIATIONS +

À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES +

Le panel de parties prenantes s'est déroulé sur une plateforme Web qui a permis des échanges foisonnants. Les participants étaient en mesure de publier des commentaires, de fournir une rétroaction constructive sur différents sujets et de voter pour les éléments qu'ils considéraient comme prioritaires. Voir l'exemple ci-dessous.

▼ Quelle mesure pourrait avoir d'importantes répercussions dans le secteur bancaire?

7 Vision globale de ce que signifiera réellement être une « banque verte » dans 10 ou 20 ans.

Appuyer

6 Faire preuve d'un leadership éclairé pour faire avancer la réflexion sur les nouveaux modèles économiques.

Appuyer

4 Pour être vraiment durable, toute approche devrait tenir compte du fait que les ressources de la Terre ne sont pas infinies, et que la croissance potentielle et la population de la Terre sont limitées par des processus écologiques.

Appuyer

3 Aider les petites entreprises à croître de façon écologique.

Appuyer

Bâter la meilleure banque

Problématiques importantes

● Panel de parties prenantes

Matrice et tendances 2014

Tendances contextuelles

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

Le tableau ci-dessous résume les recommandations clés et les mesures prises par la TD :

Commentaires sur le rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise	Mesures prises par la TD	Commentaires sur le rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise	Mesures prises par la TD
<p>Établir une vision à long terme et un plan d'action pour la réaliser.</p> <p>« [Établir] des objectifs à long terme qui correspondent au type de banque que la TD souhaite devenir. »</p>	<p>Nous sommes en train d'élaborer un plan de responsabilité d'entreprise contenant des objectifs et des cibles à long terme. En 2014, nous visions en priorité d'adopter les Lignes directrices G4.</p>	<p>Contextualiser le rendement de la TD</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesurer les émissions de GES de la TD par rapport à leur poids dans les émissions mondiales qui pourraient entraîner l'atteinte de la limite de deux degrés établie par le GIEC; Comparer le taux de roulement de la TD aux États-Unis à des mesures de références et des analyses du secteur; Fournir davantage d'indications sur le rendement en matière de diversité, en plus des données sur la disponibilité de la main-d'œuvre. 	<p>Bien que les émissions de GES directes et indirectes de la TD représentent seulement une très petite fraction des émissions de GES à l'échelle mondiale, nous sommes déterminés à prêcher par l'exemple en favorisant une économie à faible émission de carbone et, si possible, à en quantifier les avantages.</p> <p>Pour lire des commentaires sur notre taux de roulement aux États-Unis, allez à la page 29.</p> <p>Des analyses et commentaires additionnels sur la diversité à la TD peuvent être consultés en ligne : Rapport annuel sur l'équité entre les employés</p>
<p>Continuer d'être un chef de file en bâtissant sur les forces de la TD :</p> <ul style="list-style-type: none"> Écoefficacité Financement responsable Éducation financière Diversité et inclusion Accès aux services bancaires 	<p>Nous nous efforçons constamment d'améliorer les choses dans ces domaines, pour lesquels les plans de la TD sont définis dans le présent rapport.</p>	<p>Développer la capacité de rendre compte des répercussions des activités de la TD.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aller au-delà des données mesurant les efforts et les résultats, et développer la capacité d'évaluer de façon plus globale les répercussions des actions de la TD. 	<p>Nous convenons que les données sur les répercussions permettent souvent de donner plus de sens aux rapports. Nous avons réalisé des progrès dans notre façon de rendre compte de nos investissements communautaires en mesurant non seulement le montant des dons, mais également le nombre de gens profitant des programmes de la TD.</p>
<p>Profiter de l'influence de la TD auprès des clients, des fournisseurs et d'autres décideurs pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aborder de front la question des changements climatiques avec les clients; Sensibiliser les clients et la population aux questions environnementales; Appuyer les fournisseurs qui adoptent des pratiques écologiques; Défendre des causes par l'intermédiaire des investissements. 	<p>Nous essayons de prêcher par l'exemple. Maintenir un dialogue bidirectionnel avec nos nombreuses parties prenantes est essentiel pour que la TD soit un leader en environnement. Bien qu'il y ait encore des améliorations à apporter, nous sommes satisfaits des progrès réalisés à ce jour.</p> <p>▶ Voir l'étude de cas en page 37</p>	<p>Viser une intégration plus importante.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le panel aimerait voir plus d'exemples d'intégration, par exemple un lien entre la section sur le milieu de travail et celle sur l'apport aux collectivités, etc. 	<p>Nous continuons de trouver des façons de mieux intégrer tous les éléments du rapport. Par exemple, nous indiquons des cibles relatives à la diversité dans la section sur les dons à la collectivité et des objectifs liés au bénévolat dans celle sur l'engagement des employés.</p>
<p>Assurer un leadership éclairé quant aux nouveaux modèles économiques de développement durable.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenir compte des répercussions de la croissance économique sur le développement durable; Établir des liens plus étroits entre le capital naturel et les activités bancaires. 	<p>Tant Environnement TD que les Services économiques TD diffusent activement le fruit de leurs réflexions sur plusieurs sujets pertinents. La TD a été la première banque en Amérique du Nord à nommer un économiste spécialisé en environnement. Voici un aperçu de nos publications :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le verdissement de l'économie canadienne Introduction au capital naturel L'inégalité des revenus au Canada 	<p>Faire preuve de transparence pour les sujets controversés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le panel n'a pas fait référence à une controverse en particulier qui n'aurait pas eu la couverture requise, mais incite la TD à faire preuve de prudence, « parce que le financement d'une seule opération controversée peut suffire à anéantir tout le bon travail ». 	<p>Nous nous efforçons de donner l'heure juste dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise. Il incombe au Comité du risque d'atteinte à la réputation de la TD d'évaluer chaque opération potentiellement controversée. Nous disposons également d'un processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit, afin de comprendre les répercussions des opérations en attente.</p> <p>La TD met en application de solides principes de gouvernance qui assurent des pratiques éthiques à l'échelle de l'entreprise.</p>
		<p>Refléter l'importance des problématiques dans les rapports sur la responsabilité d'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas de corrélation évidente entre l'ordre de priorité des problématiques et la qualité et la profondeur de l'analyse des problématiques dans le rapport. « Quels sont les domaines, les problématiques et les mesures qui sont surveillés de très près par les plus hauts dirigeants et par le conseil d'administration de la TD pour garder le cap? » 	<p>Nous avons déterminé le contenu du présent rapport en fonction des problématiques importantes soulevées par nos parties prenantes. La transition vers les Lignes directrices G4 a contribué à rétablir l'équilibre entre l'importance d'une problématique et l'ampleur des renseignements divulgués à ce sujet dans nos rapports annuels.</p>

APPROFONDIR LE SUJET

RAPPORT COMPLET DU PANEL DE PARTIES PRENANTES



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Panel de parties prenantes

● **Matrice et tendances 2014**

Tendances contextuelles

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 vise à communiquer l'approche de gestion et de traitement de ces problématiques.



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Panel de parties prenantes
Matrice et tendances 2014

● Tendances contextuelles

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

FAIBLES TAUX D'INTÉRÊT

La faiblesse persistante des taux d'intérêt continue d'influencer nos activités.

Les faibles taux d'intérêt ont permis aux ménages moyens de continuer d'avoir accès au crédit, qui a poursuivi sa progression à un rythme modéré au Canada et aux États-Unis.

Si le maintien des faibles taux d'intérêt encourage les particuliers à emprunter davantage, les ménages pourraient faire face à un risque accru de ne pas être en mesure d'honorer leurs obligations dans l'éventualité d'une hausse soudaine des taux d'intérêt.



CROISSANCE URBAINE ET DENSIFICATION

Plus de la moitié de la population mondiale vit maintenant en zone urbaine. En Amérique du Nord, ce nombre excède 80 %². Les zones urbaines s'accroissent par l'étalement, mais aussi de plus en plus par une « densification verticale ». La demande à l'égard des ressources naturelles est, par conséquent, mise à rude épreuve. Il faut en outre adapter nos villes aux changements climatiques et les rendre plus résistantes.

Puisque la majorité des employés et des clients de la TD vivent en milieu urbain, nous voyons la nécessité de rendre nos villes plus intelligentes en utilisant les ressources de façon plus efficace.



SÉCURITÉ DES DONNÉES

En 2014, plusieurs actes de piratage ont fait les manchettes partout dans le monde et ont soulevé de nombreuses questions.

Toutes les parties prenantes sont évidemment préoccupées par la protection des renseignements personnels et la sécurité des données à l'ère numérique dans laquelle nous vivons. Les entreprises sont de plus en plus conscientes des investissements qu'elles doivent faire pour réduire la vulnérabilité de leur technologie. Pour en savoir plus sur la façon dont la TD travaille à la sécurité des données, consultez section sur la [confidentialité et la sécurité des données](#).



DÉMOGRAPHIE EN PLEINE MUTATION

Les changements démographiques continuent d'influer sur la main-d'œuvre et le marché du travail. Près d'un Canadien sur cinq est issu de l'immigration et ceux-ci devraient représenter 75 % de la future croissance démographique du Canada d'ici 2017³.

Il faut prendre acte de l'incidence d'une population vieillissante et d'autres tendances démographiques. La TD se penche sur des solutions novatrices pour recruter, retenir et perfectionner les meilleurs talents pour l'avenir.



MOBILITÉ ACCRUE

Le marché mondial du téléphone mobile pourrait atteindre 5,1 milliards d'utilisateurs d'ici 2017¹. Les services bancaires mobiles changent radicalement la façon dont les clients effectuent leurs opérations bancaires courantes.

Toutes les banques s'affairent à comprendre le modèle qui maintiendra le mieux les relations avec les clients dans un monde numérique. Bien que la plupart des opérations soient maintenant faites en ligne, la majorité des clients préfère encore recevoir des conseils financiers plus complexes en personne.



CROISSANCE DE L'INÉGALITÉ DES REVENUS

On s'inquiète de plus en plus des conséquences sur la croissance économique et la prospérité à long terme que pourrait avoir l'inégalité des revenus dans les pays économiquement avancés.

La croissance de l'écart entre les revenus au Canada et aux États-Unis est très préoccupante, car s'il augmente davantage, la mobilité sociale pourrait être menacée.

Vous trouverez ici un article sur le sujet : [Services économiques TD : Pourquoi lutter contre l'inégalité des revenus au Canada](#)



Un certain nombre de tendances à l'échelle mondiale continuent de retenir l'attention dans le cadre de l'évaluation de nos problématiques. Bien que la TD n'exerce pas un contrôle direct sur ces tendances, celles-ci influencent néanmoins le contexte économique dans lequel nous prenons nos décisions.

¹ <http://www.emarketer.com/Article/Smartphone-Users-Worldwide-Will-Total-175-Billion-2014/1010536>

² <http://esa.un.org/unpd/wup/Highlights/WUP2014-Highlights.pdf>

³ Statistique Canada, Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions, 2001-2017

Voici comment nous fonctionnons

Gouvernance, éthique et intégrité

La TD est résolue à observer dans le cadre de ses activités les normes les plus élevées d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme, et ce, à tous les égards, sans exception et à tout moment.

La TD s'attend à ce que ses employés et administrateurs évaluent toutes les décisions d'affaires qu'ils ont à prendre et tous les gestes qu'ils ont à poser selon le caractère juste, honnête et équitable de ceux-ci, et ils sont tenus de le faire.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS CE CHAPITRE

- Intégrité et gouvernance de l'entreprise
- Rémunération des dirigeants
- Gestion des risques



FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

La banque la plus sûre

en Amérique du Nord, et l'une des 50 banques les plus sûres au monde – Le magazine Global Finance

Plus de 30 %

de femmes au sein du conseil d'administration

La TD reçoit un prix

du magazine IR pour ses relations avec les investisseurs dans le domaine financier.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

● Gouvernance, éthique et intégrité

Rémunération des dirigeants

Gestion des risques

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport



POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

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

APPROFONDIR LE SUJET

CODE DE CONDUITE ET D'ÉTHIQUE +

LIGNE DE DÉNONCIATION TD +

DÉCLARATION SUR LA LUTTE CONTRE LE
BLANCHIMENT D'ARGENT ET LA LUTTE CONTRE
LE FINANCEMENT D'ACTIVITÉS TERRORISTES +

POSITION EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE
LA CORRUPTION +

NOTRE APPROCHE

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques 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. Nous avons un président de conseil d'administration fort et indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance et un conseil qui a la responsabilité de :

- donner le ton en matière de risque, d'intégrité et de conformité à l'échelle de la TD;
- superviser la stratégie et les principaux objectifs de la TD;
- superviser l'identification et la surveillance des principaux risques touchant les affaires de la TD.

À la TD, nous respectons et encourageons la diversité et l'inclusion à tous les niveaux, tant dans le milieu de travail qu'au sein du conseil. Nous tenons notamment à ce qu'il n'existe pas d'obstacles systémiques ou de parti pris dans nos politiques, processus et pratiques. Le comité de gouvernance tient compte de facteurs relatifs à la diversité lorsqu'il évalue les candidats admissibles à une nomination ou à une élection au sein du conseil.

Notre site Web regorge de renseignements sur les pratiques de gouvernance d'entreprise de la TD :

- + [Le conseil d'administration et ses comités](#)
- + [Renseignements sur les pratiques et les politiques de gouvernance de l'entreprise](#)
- + [Circulaire de procuracy 2015](#)

Bâtir la meilleure banque
Problématiques importantes

Fonctionnement

● **Gouvernance, éthique et intégrité**

Rémunération des dirigeants
Gestion des risques

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport



● Brian M. Levitt, président du conseil d'administration

Politique, normes et lignes directrices

Description

Code de conduite et d'éthique professionnelle

- Un cadre sur la façon dont nous interagissons
- Indications claires des comportements incorrects qui ne sont pas tolérés
- À l'intention des employés et des directeurs
- Attestation annuelle requise
- Une version du Code s'applique aux employés contractuels en Amérique du Nord

Ligne de dénonciation TD

- Un canal indépendant, confidentiel et anonyme visant à signaler un problème
- Possibilité de participer à une séance confidentielle de clavardage

• **Lutte contre le blanchiment d'argent et lutte contre le financement d'activités terroristes**

Un cadre de politiques conçu pour :

- éviter que les produits et services de la TD servent à blanchir de l'argent et à financer des activités terroristes

• **Lutte contre le trafic d'influence**

- établir des normes de conduite afin de prévenir le trafic d'influence et la corruption

- respecter les lois et réglementations économiques et de sanction commerciale

RÉSULTATS EN 2014

Conseil d'administration de la TD : (renseignements exacts au 31 octobre 2014)

Nombre de membres indépendants	14
Le président du conseil et le chef de la direction sont deux personnes distinctes.	Oui
Le conseil supervise la responsabilité d'entreprise.	Oui
Nombre de rencontres¹	
Conseil complet	9
Comité de gouvernance	6
Comité du risque	10
Comité d'audit	9
Comité des ressources humaines	7
Diversité au sein du conseil	
Administratrices	Plus de 30 %
Administrateurs provenant des minorités visibles	Plus de 12 %
Administrateurs indépendants	Plus de 87 %

¹ Pour la période de 12 mois se terminant le 31 octobre 2014

Encourager une conduite responsable

L'atteinte de nos objectifs commerciaux est essentielle à la réussite de la TD, mais la manière de les atteindre l'est tout autant. C'est pourquoi nos employés sont tenus de se conformer à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes.

Toute personne qui travaille pour la TD doit suivre une formation sur la conformité liée à la protection des clients et au comportement responsable en affaires. De plus, nous poursuivons nos efforts liés à la sensibilisation et aux sanctions entourant la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et la lutte contre le financement d'activités terroristes, et avons amélioré la formation contre la corruption pour veiller à ce que les employés comprennent les risques actuels et potentiels.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Gouvernance, éthique et intégrité

● Rémunération des dirigeants

Gestion des risques

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

La rémunération des dirigeants est conçue pour récompenser les résultats qui correspondent à la stratégie à long terme de la TD. Cette approche permet d'inciter fortement les dirigeants à agir dans le meilleur intérêt de l'entreprise, des employés et des actionnaires.

APPROCHE DE GESTION

La TD emploie une stratégie équilibrée de rémunération des dirigeants, afin de recruter, de maintenir en fonction et de motiver des dirigeants ayant un rendement supérieur. Notre approche et nos principes de rémunération sont présentés dans la Circulaire de procuration de la TD.

Une composante clé de notre approche consiste à reporter une part importante de la rémunération accordée aux dirigeants après une période d'au moins trois ans. Puisqu'une part de leur rémunération est liée au cours de l'action de la TD, ils ont un incitatif de plus pour prendre des décisions qui sont dans l'intérêt à long terme de la TD et de ses parties prenantes.

LE VOTE CONSULTATIF SUR LA RÉMUNÉRATION (SAY-ON-PAY)

En 2010, la TD a volontairement adopté le vote consultatif sur la rémunération, un processus qui permet aux actionnaires d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de la rémunération des dirigeants. Si un problème important est soulevé, le conseil d'administration collaborera avec les actionnaires pour bien le comprendre puis proposer une solution, au besoin. En 2014, 93 % des actionnaires de la TD ont voté pour l'approche de rémunération, un soutien élevé qui ne se dément pas depuis l'adoption du vote consultatif sur la rémunération.

TENIR COMPTE DES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG) DANS LA RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

La rémunération fondée sur le rendement est calculée en fonction de mesures financières et non financières. L'une des principales mesures de rendement utilisées pour déterminer le montant affecté aux primes de rendement des dirigeants est l'expérience client, mesurée en fonction des commentaires émis directement par les clients à la suite d'une interaction avec la TD.

Nous divisons habituellement les objectifs de rendement en cinq catégories : Client, Exploitation, Finances, Employé et Collectivité. Ces objectifs visent à évaluer le rendement, qui a une incidence directe sur la rémunération, conformément à la philosophie de rémunération au rendement de la TD.

De plus amples renseignements sur les pratiques de rémunérations des dirigeants sont présentés dans notre Circulaire de procuration.

+ [Circulaire de procuration 2015](#)

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Gouvernance, éthique et intégrité
Rémunération des dirigeants

● Gestion des risques

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

À la TD, tout le monde a un rôle à jouer dans la gestion des risques. Il est essentiel que nous participions tous à la protection de notre institution, de nos clients et de nos employés.

APPROCHE DE GESTION

L'un des principes directeurs de la TD consiste à prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Les membres de la direction et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise et notre énoncé de tolérance au risque pour une compréhension commune de notre façon de gérer les risques.

La TD utilise un modèle de « trois lignes de défense » qui indique les rôles des unités fonctionnelles, des groupes de gouvernance, risque et contrôle, et de l'Audit interne relativement à la gestion des risques dans l'ensemble de la TD. Les niveaux de risque et de conformité à l'appétence au risque de la TD font l'objet d'une surveillance et de rapports réguliers à la haute direction, au conseil et à ses comités. Nous tenons également des séances de formation, des programmes de communication et des conférences sur la gestion des risques internes afin d'informer toutes les parties prenantes à l'échelle de l'entreprise.

ÉNONCÉ GLOBAL DE LA TOLÉRANCE AU RISQUE

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

- 1) cadrent avec notre stratégie d'entreprise et que nous les comprenons et pouvons les gérer;
- 2) n'exposent pas l'entreprise à des situations de pertes ponctuelles graves – c.-à-d. nous ne « misons pas la Banque » sur une seule acquisition, activité ou un seul produit;
- 3) ne sont pas susceptibles de compromettre l'image de la marque TD.

RÉSULTATS DE 2014

- Amélioration continue de l'énoncé de tolérance au risque, des mesures et des rapports relatifs
- Élaboration d'un cadre formel d'identification des risques émergents qui comprend la façon dont nous gérons les risques émergents, notamment la planification des imprévus

APPROFONDIR LE SUJET

GESTION DES RISQUES – RAPPORT ANNUEL, PAGE 68 +

RAPPORT DU COMITÉ DU RISQUE – CIRCULAIRE DE PROCURATION, PAGE 21 +

Gestion du risque environnemental

La gestion du risque environnemental fait partie intégrante du cadre de gestion des risques du Groupe Banque TD. Dans ce cadre de travail, le risque environnemental représente la possibilité que la stratégie, les finances, l'exploitation et la réputation perdent de la valeur en raison de l'influence des questions ou des préoccupations environnementales et du risque social associé à court et à long terme.

Voici les principaux risques environnementaux :

- **Risques directs** liés à la propriété et à l'exploitation de notre entreprise, ce qui comprend la gestion et l'exploitation d'un bien immobilier ou d'un parc immobilier dont la TD est propriétaire ou gestionnaire, d'activités commerciales et de services connexes;
- **Risques indirects** liés aux phénomènes environnementaux comme les changements climatiques qui peuvent avoir une incidence sur nos clients des Services bancaires de détails et sur ceux à qui nous accordons du financement ou dans lesquels nous investissons;
- **Risques provenant d'un cadre de réglementation en constante évolution**, dont l'identification et la gestion des questions réglementaires touchant l'environnement;
- **Risques de ne pas profiter d'occasions**, c'est-à-dire incompréhension et incapacité de tirer adéquatement profit des tendances relatives à l'environnement pour répondre aux demandes de produits et de services des clients.

Le programme de continuité des opérations et de gestion des crises de la TD comporte une démarche proactive et itérative pour évaluer les risques et les menaces potentielles et veiller à ce que des mesures pertinentes et souples soient en place. Dans le cadre du programme, on procède régulièrement à des tests de scénarios et à des simulations afin d'évaluer l'incidence potentielle d'un grand nombre de phénomènes naturels à l'échelle de la TD.

En 2014, le groupe Gestion de la continuité des opérations et de la gestion des crises a mis sur pied une structure de crise améliorée à l'échelle mondiale, qui prend en compte les phénomènes naturels associés aux changements climatiques qui pourraient avoir des répercussions sur la TD ou sur sa capacité à poursuivre ses activités.

► **Renseignez-vous sur la façon dont TD Assurance travaille à protéger les clients contre les changements climatiques.**

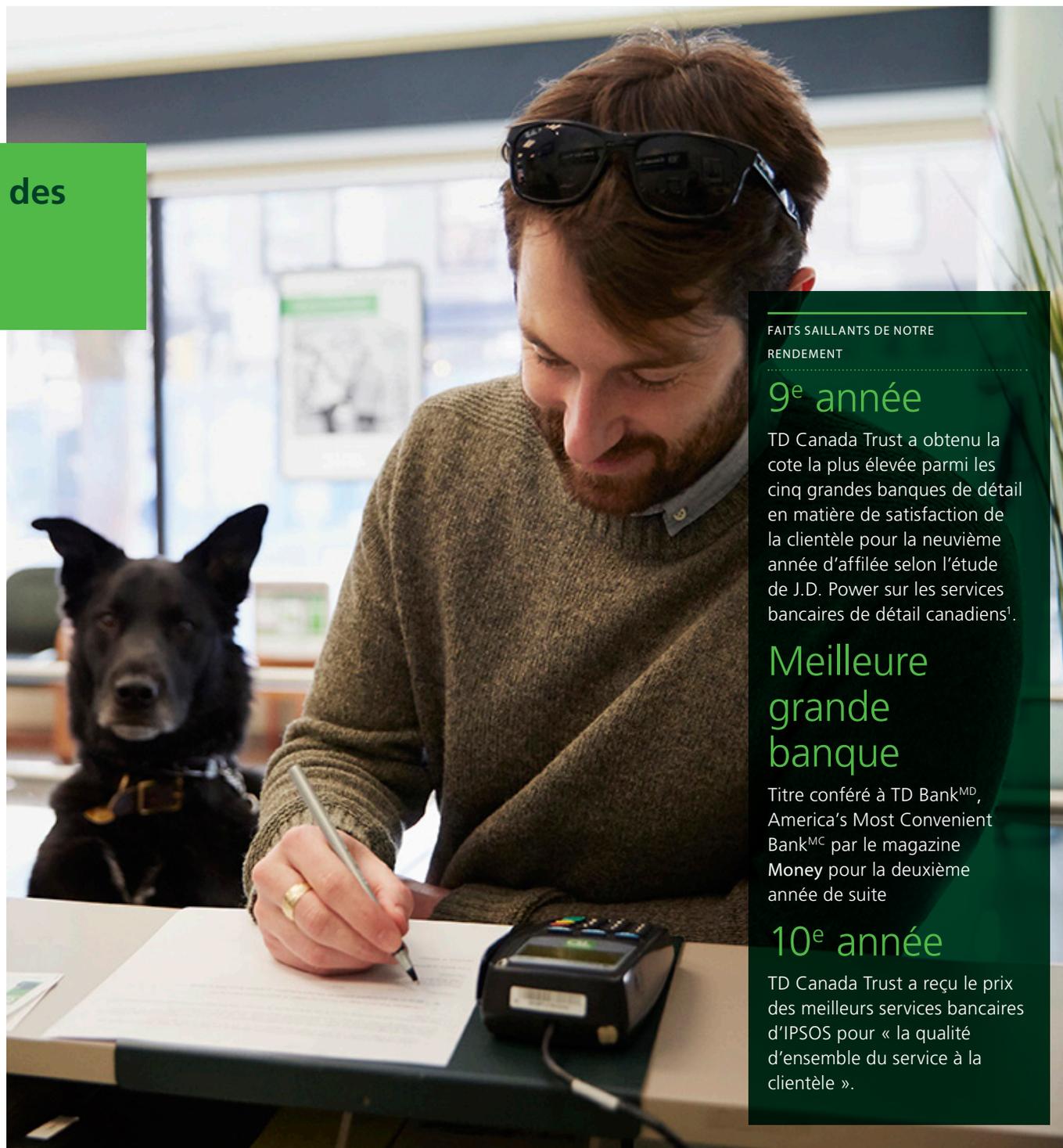
Voici comment nous offrons des services bancaires responsables

Notre réussite à long terme et la réputation de notre entreprise dépendent de notre capacité à prévoir et à satisfaire les besoins de nos clients.

Notre stratégie d'affaires vise un service à la clientèle et une commodité légendaires qui s'appuient sur une combinaison inégalée de conseils, d'expertise, d'efficacité et d'accessibilité accrue.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS CE CHAPITRE

- Valeur économique
- Service à la clientèle
- Protection des renseignements personnels et sécurité des données
- Accès aux services bancaires
- Produits et services



FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

9^e année

TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la neuvième année d'affilée selon l'étude de J.D. Power sur les services bancaires de détail canadiens¹.

Meilleure grande banque

Titre conféré à TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC} par le magazine Money pour la deuxième année de suite

10^e année

TD Canada Trust a reçu le prix des meilleurs services bancaires d'IPSOS pour « la qualité d'ensemble du service à la clientèle ».

¹ TD Canada Trust a reçu le pointage numérique le plus élevé des cinq grandes banques de détail dans les enquêtes exclusives sur la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire de détail canadien^{MD} réalisées de 2006 à 2014 par J. D. Power. L'enquête de 2014 repose sur un total de 17 183 réponses et évalue l'opinion qu'ont les consommateurs de la principale banque avec laquelle ils font affaire. Les résultats de cette enquête exclusive font état de l'expérience et des perceptions de clients sondés en mai et juin 2014. Vos expériences peuvent être différentes. Consultez jdpower.com

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

● Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Des économies saines ont besoin de banques en santé, et vice-versa. Maintenir la vigueur de nos activités grâce à une forte rentabilité nous permet d'offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, de payer nos fournisseurs, d'appuyer les petites entreprises locales, de contribuer aux recettes publiques par l'intermédiaire des impôts et de verser des dividendes à nos actionnaires.

APPROCHE DE GESTION

La stratégie d'affaires de la TD consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place de solides filiales et en fournissant de la valeur à nos clients, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble. Pour y arriver, nous visons des flux de rentrées croissants et reproductibles, nous mettons l'accent sur les produits axés sur le client et nous prenons seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer.

En 2014, nos priorités étaient de maintenir l'accent mis sur l'expérience client, de présenter de nouveaux produits et services qui répondent à de réels besoins chez les clients, de traiter les plaintes rapidement et de manière équitable, d'améliorer l'accès aux services bancaires et de faire de la TD la banque de choix de collectivités diversifiées.

RÉSULTATS EN 2014

En termes économiques, la TD a versé 18,8 milliards de dollars en valeur économique directe, pour des revenus totaux de 29,9 milliards de dollars.

APPROFONDIR LE SUJET

RAPPORT ANNUEL +

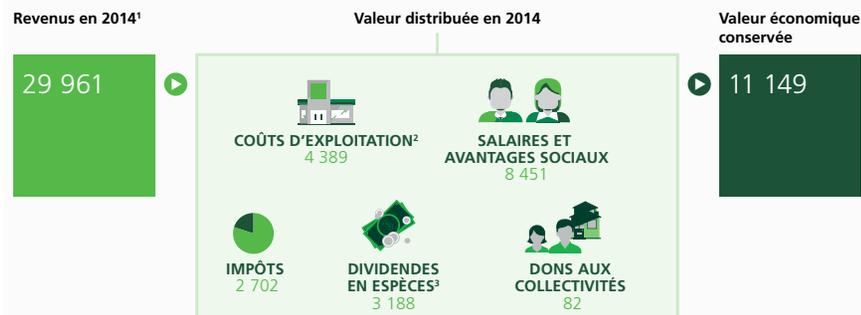
SOUTENIR LES PROPRIÉTAIRES DE PETITES ENTREPRISES

Puisque la santé économique de nos collectivités dépend en grande partie de la viabilité des petites et moyennes entreprises, la TD s'engage à les aider à réussir.

- En 2014, TD Canada Trust a accordé à ses petites entreprises clientes plus de 1,5 milliard de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit.
- Aux États-Unis, nous avons accordé plus de 31 000 prêts aux petites entreprises totalisant plus de 2,2 milliards de dollars américains. De ces prêts, 86 % s'élevaient à moins de 100 000 \$.

Valeur économique directe générée en 2014

(en millions de dollars)



¹ Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière publiées par le Conseil des normes comptables internationales. Pour en savoir plus, consultez le Rapport annuel 2014 de la TD.

² Parmi les coûts d'exploitation, notons : les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing, les services professionnels et les communications. Consultez les états financiers consolidés de 2014 pour obtenir des renseignements supplémentaires.

³ Le dividende trimestriel s'établissait à 0,47 \$ par action au 31 octobre 2014, ce qui est conforme à la fourchette cible actuelle de 40 % à 50 % du résultat rajusté.

Répercussions directes et indirectes

Les répercussions de la TD sur l'économie sont à la fois vastes et profondes. Quand nous connaissons du succès, les conséquences positives s'en font sentir dans toute l'économie, apportant une plus grande prospérité aux collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.

Bien que les produits bancaires soient moins tangibles que ceux d'un détaillant ou d'un manufacturier, ils peuvent entraîner des conséquences d'une grande portée. Par exemple, un prêt hypothécaire, s'il est géré de façon responsable, donne accès à la propriété et apporte de la stabilité financière ainsi qu'un bien-être communautaire lié au sentiment d'être bien ancré dans sa collectivité.

Compte tenu des répercussions directes et indirectes de nos activités, nous sommes bien au fait de l'importance d'intégrer la responsabilité d'entreprise à nos décisions d'affaires. C'est ainsi que la vision, la stratégie et les principes directeurs de la TD nous aident à rester sur la bonne voie pour bâtir la meilleure banque.

Services bancaires responsables

Service à la clientèle

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

● Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Pour bâtir la meilleure banque, on doit commencer par tisser des liens solides et durables avec nos clients. En 2014, nous avons continué nos efforts visant à offrir un service et une commodité légendaires aux clients de tous nos secteurs d'activité.

APPROCHE DE GESTION

La TD place une expérience client légendaire au cœur de sa stratégie d'affaires. Ainsi, nous cherchons, dans nos opérations et nos processus comme dans nos produits et services, des occasions de simplifier et d'accélérer l'expérience bancaire de nos clients.

La TD a continué de suivre sa stratégie de commodité et de confort, se faisant proactive pour répondre à la préférence de plus en plus marquée de ses clients pour les services bancaires mobiles et une expérience client tout à fait fluide, peu importe l'endroit, le moment ou la manière qu'ils choisissent pour communiquer avec nous.

RÉSULTATS EN 2014

À la TD, l'expérience client exceptionnelle est, depuis longtemps, un aspect servant à nous différencier de la concurrence. En 1996, nous avons commencé à évaluer la qualité du service à la clientèle au moyen de seulement quelques programmes et nous avons substantiellement accru nos outils de mesure au fil des ans.

APPROFONDIR LE SUJET

[CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS ENVERS LE PUBLIC +](#)

[RÉPONSE À VOS PRÉOCCUPATIONS +](#)

[RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN DE LA TD +](#)

[ANNEXE : DONNÉES SUR LE RENDEMENT +](#)

Au cours de la dernière année, la TD a continué de renouveler sa compréhension de ses clients et de renforcer ses liens avec eux des façons suivantes :

- appeler 600 000 clients
- communiquer avec plus de 67 000 abonnés sur Twitter
- générer plus de 546 000 mentions « J'aime » sur Facebook
- lancer un service à la clientèle sur les réseaux sociaux, qui répond à plus de 6 000 questions par mois

En 2015, nous commencerons à mesurer l'expérience client générale au moyen de l'indice d'expérience légendaire (IEL). À l'instar de nos anciennes mesures, l'IEL haussera la barre en ce qui a trait à l'offre d'une expérience exceptionnelle.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Le traitement efficace des plaintes des clients constitue un autre élément essentiel d'un bon service à la clientèle. C'est pourquoi nous sommes reconnaissants envers les clients qui nous disent exactement ce qui ne va pas; ainsi nous avons l'occasion d'améliorer les choses. Nous encourageons nos employés à prendre les choses en mains et à résoudre tout problème, idéalement en première ligne. Quand les problèmes surviennent, nous tâchons de réagir rapidement, de les résoudre et de nous attaquer aux causes fondamentales.



Regardez la vidéo d'une journée extraordinaire en 2014 où nous avons transformé nos GAB en guichets automatiques du bonheur.

#TDVOUSDITMERC!

Plaintes courantes en 2014

Qualité du service

Décisions de crédit et retenue de fonds

Erreurs de traitement

Frais liés aux prêts hypothécaires (différentiel de taux d'intérêt)

Délais de traitement

En cas de situation plus complexe, la TD propose un processus de transmission à une instance supérieure, qui est aussi expliqué sur son site Web. Le cadre de travail sur la résolution de problèmes permet aux clients de déposer une plainte concernant une violation possible d'un code ou d'un engagement auprès du Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada) ou du Chairman's Service Center (États-Unis).

Améliorations notables de la résolution de problèmes :

- 12 % moins de plaintes nécessitant une enquête de la part du Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada)
- 4 % moins de plaintes transmises au Chairman's Service Center (États-Unis)



Services bancaires responsables

Service à la clientèle

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

● Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

COMMODITÉ : SERVIR NOS CLIENTS LÀ OÙ ILS SE TROUVENT

L'adoption de la technologie mobile a complètement transformé le monde des affaires. Le marché des utilisateurs de téléphones mobiles, estimé à 4,1 milliards d'utilisateurs dans le monde en 2012, devrait passer à 5,1 milliards d'utilisateurs à l'échelle mondiale en 2017¹.

La plateforme mobile constitue un canal supplémentaire de plus en plus important par lequel la TD peut rehausser sa relation avec ses clients. Par conséquent, elle est considérée comme un sujet important du présent rapport et comme faisant partie intégrante du succès général de l'entreprise et de sa capacité à faire concurrence dans le secteur.

En 2014, nous avons continué de lancer de nouveaux produits et services pour répondre aux attentes croissantes des clients en ce qui a trait aux services bancaires mobiles, notamment :

Dépôt mobile TD

Intégré à l'appli TD, ce service permet aux particuliers et aux entreprises admissibles de déposer des chèques dans leur compte bancaire en prenant une photo de ceux-ci avec leur téléphone intelligent ou leur tablette.

Application de gestion financière mobile

La TD a établi un partenariat avec l'entreprise new-yorkaise Moven pour créer un outil de gestion financière en temps réel conçu pour aider les clients à tenir le compte de leurs achats et, ainsi, à mieux maîtriser leurs dépenses accessoires pour économiser davantage.

Paiement mobile TD

Grâce à cette solution de paiement sécuritaire, les clients règlent leurs dépenses courantes avec leur téléphone intelligent. La TD a été la première banque au Canada à offrir une solution de paiement mobile sur divers appareils compatible avec les trois grands réseaux sans fil canadiens.

Application mobile de TD Assurance

La TD a lancé une application mobile distincte pour les clients de TD Assurance au Canada. L'une des principales caractéristiques de l'appli est la boîte à outils en cas d'accident, qui procure au client des instructions détaillées pour la soumission d'une réclamation et donne accès en un clic à d'importants numéros de téléphone.



LES OPÉRATIONS EFFECTUÉES AU MOYEN DES SERVICES MOBILES DE LA TD ONT BONDI DE 48 % DEPUIS L'AN DERNIER.

Nombre d'utilisateurs actifs des services mobiles

Activité (en millions)	2014	2013
Canada	2,5	1,8
États-Unis	1,7	1,3

La TD est classée au **premier rang par Comscore** pour le nombre d'abonnés aux services mobiles qui effectuent leurs opérations financières au moyen de leur appareil mobile².

Des services bancaires tournés vers l'avenir

La TD travaille avec Communitech, un centre d'innovation à Waterloo, en Ontario, pour établir des liens étroits avec des entreprises locales en démarrage et novatrices dans le but de mettre au point de nouvelles technologies pour le secteur des services financiers qui mettent l'accent sur l'expérience client.

Agile, créatif et expérimental, le Laboratoire TD fonctionne comme une entreprise en démarrage. On y explore des technologies émergentes et de nouvelles solutions clients. Il permet aussi de recruter et de perfectionner des gens hautement talentueux. Enfin, on y teste les plus récents modèles ainsi que les outils et les techniques de développement et de prototypage.



¹ <http://www.emarketer.com/Article/Smartphone-Users-Worldwide-Will-Total-175-Billion-2014/1010536>

² Rapport ComScore en date du 30 septembre 2014, basé sur un échantillon d'environ 24 millions d'abonnés aux services mobiles au Canada âgés de 13 ans et plus.

Services bancaires responsables

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

● Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Le nombre de cyberattaques a augmenté partout dans le monde et touché de nombreux secteurs. Cependant, la TD a investi stratégiquement dans son personnel, la technologie et des programmes afin de se protéger, ainsi que ses clients, contre ce type de risque.

Les risques technologiques et de sécurité de l'information ont augmenté au cours des dernières années pour les grandes institutions financières comme la nôtre. Cela est dû, en partie, à la prolifération, à la complexité et à l'évolution constante des nouvelles technologies et des méthodes utilisées par les personnes qui souhaitent causer des interruptions ou des dommages criminels.

Les conséquences d'une violation de la confidentialité et de la sécurité des données comprennent des pertes financières, l'interruption de nos activités et la divulgation non autorisée des renseignements confidentiels. Ce type d'incident, qui mine la confiance du public et, par le fait même, notre marque et notre réputation, pourrait avoir des conséquences négatives pour la rentabilité de nos activités.

APPROCHE DE GESTION

La TD surveille activement, gère et continue d'améliorer sa capacité d'atténuer les risques relatifs à la technologie et à la sécurité de l'information en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques exemplaires, en évaluant les vulnérabilités et les menaces, et en y répondant fermement.

La détermination de la TD à assurer la sécurité de l'information se reflète dans la structure de gouvernance globale de la banque. La cybersécurité est gérée par le comité de Gestion du risque d'entreprise, par l'intermédiaire du premier vice-président, Gestion du risque technologique et Sécurité de l'information. De plus, nous avons engagé un nouveau vice-président de la cybersécurité l'année dernière.

Le chef de la direction de la TD est membre d'un comité consultatif de chefs de direction auprès du premier ministre du Canada et, au Canada comme aux États-Unis, de hauts dirigeants de la TD font office d'ambassadeurs conseillant activement des groupes sectoriels et directionnels.

Le **programme de Protection des renseignements personnels de la TD** est dirigé par le chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale, qui relève du chef mondial de la conformité. Les responsables régionaux de la protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où nous exerçons nos activités. Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD comprend des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices qui contribuent à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et à atténuer les risques d'atteinte à leur vie privée. De plus, les employés suivent obligatoirement la formation Mesures de protection de la vie privée, mise à jour chaque année.

Nous sommes déterminés à offrir un environnement sécuritaire à nos employés et à nos clients ainsi qu'à respecter les nombreux codes de conduite et engagements envers le public du secteur bancaire qui visent à protéger les intérêts des consommateurs.

Code de protection de la vie privée pour applications mobiles. La TD a publié un nouveau Code de protection de la vie privée pour applications mobiles qui présente aux utilisateurs la manière dont la TD gère les renseignements fournis quand ceux-ci utilisent l'appli TD.



PROTÉGER NOS CLIENTS CONTRE LA FRAUDE

Garantie de sécurité des services mobiles ou en ligne de la TD. Dans le cas peu probable où un client subirait une perte dans son compte TD à la suite d'une opération effectuée sur les services en ligne ou mobiles de la TD qu'il n'a pas autorisée, il recevrait le remboursement intégral de cette perte, à condition que le client ait assumé ses responsabilités en matière de sécurité.

Voici certaines des mesures que la TD a mises en place pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des renseignements que ses clients lui communiquent dans le cadre de leurs opérations : la mise en œuvre de coupe-feu sécuritaires contribuant à prévenir les accès non autorisés aux systèmes internes de la TD; le chiffrement des données pour s'assurer que les renseignements sur le client ne peuvent être décodés et lus que dans l'environnement en ligne et mobile sécurisé de la TD; et une surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans le compte des clients.

- Bâtir la meilleure banque
- Problématiques importantes
- Fonctionnement
- Services bancaires responsables**
 - Valeur économique
 - Service à la clientèle
 - **Protection des renseignements personnels et sécurité des données**
 - Accès aux services bancaires
 - Produits et services
- Milieu de travail extraordinaire
- Leadership environnemental
- Collectivités
- Conception du rapport

Les clients de la TD peuvent bénéficier pendant un an d'une protection gratuite de McAfee Internet Security ainsi que des services de Trusteer Rapport.

RÉSULTATS EN 2014

- Au Canada, une plainte relative à la protection de la vie privée a été présentée par un client pour laquelle le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client. Il n'y en avait eu aucune en 2013.
- La TD a instauré le Bureau du chef des données, qui est responsable de tirer profit de nos données. Un investissement soutenu dans l'analyse de données nous permettra d'offrir une expérience client supérieure de bout en bout et de renforcer notre position de chef de file dans l'arène des services bancaires numériques.

APPROFONDIR LE SUJET

- NOS ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DE LA CONFIDENTIALITÉ +
- GARANTIE DE SÉCURITÉ DES SERVICES MOBILES OU EN LIGNE DE LA TD +
- HAMEÇONNAGE : AIDER NOS CLIENTS À SE PROTÉGER CONTRE LA FRAUDE +
- OUTILS ET RESSOURCES POUR PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS +



LA CYBERSÉCURITÉ À LA TD :

une entrevue avec Paul Milkman, premier vice-président, Gestion du risque technologique et Sécurité de l'information

Q : Quels investissements ont été effectués en 2014 pour protéger davantage les clients et les employés de la TD des cyberattaques?

La TD investit de façon constante dans la sécurité en ligne et possède un programme de gestion des cyberattaques mûri et éprouvé. L'année dernière, nous avons injecté une somme considérable dans la protection des clients, la protection contre le détournement de données et la sécurité périmétrique, ce qui s'ajoute à celles allouées l'année précédente à la détection de logiciels malveillants et à l'analyse des menaces. Nous souhaitons poursuivre l'amélioration de notre modèle afin d'interagir de façon sécuritaire avec les appareils mobiles et les services infonuagiques. Nous continuerons aussi de renforcer nos défenses contre des logiciels malveillants sophistiqués et des adversaires acharnés. Le tout compose un arsenal rigoureux nous servant à protéger la TD et ses clients.

Q : Quelle est la logique de ces divers investissements?

La TD s'efforce de maintenir une capacité exceptionnelle à repousser rapidement les cyberattaques. Pour y arriver, elle a investi dans de multiples niveaux de défense, dont la surveillance en temps réel ainsi que les contrôles préventifs et de détection, le tout soutenu par un solide renseignement sur les menaces. Notre programme de cybersécurité est en place dans le monde entier. Complètement intégré dans la formation de notre personnel, dans nos processus et dans nos solutions technologiques, il est appliqué de manière uniforme dans toute l'entreprise.

Q : Qu'en est-il des investissements dans le personnel?

La gestion du talent est un défi de tous les instants. Des experts bien formés sont la clé de voûte de notre stratégie de cybersécurité. Je suis fier de pouvoir dire que la TD est un employeur de choix dans ce secteur. De plus, nous avons récemment engagé un nouveau vice-président à la cybersécurité et, au cours des cinq dernières années, nous avons augmenté la taille de notre équipe et engagé les dépenses correspondantes en systèmes et processus.



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

● Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT



Néo-Canadiens

La TD a lancé un programme destiné aux Néo-Canadiens qui fournit conseils et soutien aux nouveaux arrivants.



Transparence des comptes-chèques

TD Bank a été classée parmi les 10 meilleures banques américaines par [Wallet Hub](#).



Certification or

La TD a remporté l'or au programme de certification Relations progressistes avec les autochtones (programme PAR).

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

La TD offre des services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord; nous considérons l'accès à nos services comme une priorité de gestion. En effet, nous continuons de supprimer les obstacles afin de rendre nos services bancaires plus accessibles et de favoriser l'intégration, en particulier pour les populations vulnérables et défavorisées.

APPROCHE DE GESTION

La TD a mis en place des stratégies pour s'assurer que ses produits, ses services et ses campagnes de marketing reflètent les collectivités et les cultures auprès desquelles elle exerce ses activités.

Nous tentons d'améliorer l'accès social et physique à notre entreprise dans toutes les collectivités.

La TD permet à toute personne d'ouvrir un compte personnel, même si elle est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'elle remplisse certaines conditions. La TD participe à de nombreux programmes novateurs qui permettent d'éliminer des obstacles sociaux et d'améliorer l'accès au financement, principalement grâce à ses projets d'éducation financière. En munissant les gens des outils et des connaissances nécessaires pour gérer leurs comptes, nous contribuons à leur stabilité financière et à leur mieux-être. Pour en savoir plus, consultez la section [Éducation financière](#).

Notre cadre de travail stratégique et nos principes directeurs incorporent et véhiculent les valeurs fondamentales que sont le respect de la diversité et de l'inclusion. Ceux-ci sont appuyés par le Bureau de la diversité de la TD et, dans les plus hautes sphères, par le Conseil de la diversité de la direction (CDD) de la TD, qui relève du président du Groupe et chef de la direction.

APPROFONDIR LE SUJET

[SITE WEB POUR LES NÉO-CANADIENS](#) +

[ÉTUDE DE CAS : LA PRÉSERVATION DU PATRIMOINE POUR LES GÉNÉRATIONS À VENIR](#) +

[UNE QUESTION DE FIERTÉ : CÉLÉBRER LA COMMUNAUTÉ LGBTQIA](#) +

[LA TD ET LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DU CANADA](#) +

Services bancaires responsables

Accès aux services bancaires

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

● Accès aux services bancaires

Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport



Accessibilité et Néo-Canadiens

CONTEXTE

Plus de 11 millions de personnes des minorités visibles au Canada¹ et 37 % de la population des États-Unis² fait partie d'une minorité³

Comment la TD répond aux besoins

- **Services de traduction offerts aux personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.** Language Line Services est un service téléphonique qui permet à la TD de servir ses clients en 200 langues. Depuis qu'il a été mis à la disposition du personnel en succursale, ce service a fourni plus de 2 500 minutes de soutien en mandarin, en espagnol et en coréen, les principales langues dans lesquelles nos clients choisissent de communiquer avec nous.
- **Sites Web multilingues.** La TD a commencé à utiliser la technologie Motion Point^{MD} pour gérer plus efficacement la traduction de ses nombreux sites Web (y compris les versions mobiles) et transmettre plus rapidement aux clients des renseignements sur ses produits et services dans la langue de leur choix.
- **Site Web pour les Néo-Canadiens.** Ce site Web procure aux nouveaux arrivants les renseignements et les ressources dont ils ont besoin pour établir leur assise financière au Canada. À la TD, ils ont accès à un compte sans frais mensuels, à une prime d'intérêt dans leur compte d'épargne, à une carte de crédit et à la possibilité d'effectuer des virements de fonds sans frais.
- **Technologies d'assistance.** Nous utilisons des normes de conception qui aident nos clients à trouver de l'information sur nos outils numériques, à la comprendre et à interagir avec les outils en question. L'année dernière, nous avons lancé des guichets automatiques à écran tactile à TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC}. Désormais, nos guichets partout en Amérique du Nord offrent des options complètes d'accessibilité (au moyen de casques d'écoute) aux personnes ayant des déficiences visuelles.



Établir un dialogue avec les clients de la communauté LGBT

CONTEXTE

7 personnes LGBT sur 10 affirment qu'elles feraient affaire avec une entreprise qui appuie la communauté LGBT⁴

Comment la TD répond aux besoins

- **Une nouvelle initiative de « leaders de marché »** fait l'objet d'un projet pilote au Canada et en est encore à ses balbutiements aux États-Unis. Ce projet vise à tirer parti des profondes racines liant la TD à la communauté LGBT au Canada pour ouvrir la voie à une croissance de la clientèle. En juin, nous avons créé deux nouveaux postes de directeur régional spécialisé dans l'expansion des affaires auprès de la communauté LGBT.

« Nous savons que les personnes de la communauté LGBT n'ont pas toujours connu une expérience facile avec les institutions financières. Nous devons nous démarquer de nos concurrents en rendant les relations d'affaires avec nous faciles, confortables et commodes. »

Grant Minish, directeur régional, Vancouver.



Services bancaires aux Autochtones au Canada

CONTEXTE

32 G\$ Total estimé du revenu des ménages, des entreprises et du secteur gouvernemental autochtones en 2016 – Services économiques TD

Comment la TD répond aux besoins

- Le **groupe des Services bancaires aux Autochtones TD** vise une offre complète de produits, de services et de financement aux communautés et aux entreprises autochtones afin de les aider à concrétiser leurs objectifs et à prospérer.
- Nous avons conçu des tablettes mobiles qui nous permettent d'amener une approche globale de services bancaires (services commerciaux, gestion de patrimoine et services de détail) jusque dans les communautés autochtones en régions éloignées. La première tablette sera mise en fonction en mars, à l'île Manitoulin, dans le nord de l'Ontario.
- En 2014, la TD a eu l'honneur de recevoir la certification or du programme Relations progressistes avec les autochtones (programme PAR) offert par le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA). Ce programme aide les participants à améliorer de façon progressive leurs relations avec les communautés autochtones et à évaluer les progrès accomplis en fonction de quatre critères de rendement : l'emploi, l'expansion des affaires, les investissements communautaires et l'engagement communautaire.



¹ Statistique Canada, Projections de la diversité de la population canadienne 2006-2031, mars 2010
² <https://www.census.gov/newsroom/releases/archives/population/cb12-243.html>

³ Les minorités comprennent l'ensemble de la population qui n'est pas composée de personnes de race blanche non mixte et non hispaniques.
⁴ IPSOS, Étude sur la communauté LGBT, 30 novembre 2012

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements

personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

● Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT



5,1 G\$ épargnés

par des clients de
TD Canada Trust



749 familles

aidées par le programme
hypothécaire Right Step



60 000 questions

ont trouvé réponse sur
la plateforme en ligne
Assistance TD.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Nous voulons que nos clients comprennent leur portefeuille de services financiers. C'est pourquoi la TD intègre une conception et un marketing responsables ainsi que de l'éducation financière à ses produits et services.

APPROCHE DE GESTION

En tant qu'institution financière importante, la TD cherche à promouvoir une attitude réfléchie à l'égard de l'argent. Nous souhaitons concevoir des produits et services qui permettent une gestion commode des opérations courantes et aident les clients à atteindre leurs objectifs financiers, petits ou grands, avec des conseils simples et personnalisés.

Nos employés sont encouragés à prendre suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre aux questions. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos succursales et centres de placement, ainsi que sur notre site Web, et nos lignes directrices exigent que nous la présentions en des termes faciles à comprendre.

RÉSULTATS EN 2014

Services bancaires à frais modiques pour les aînés

Nous avons apporté des modifications au compte-chèques minimum TD. En effet, le nombre d'opérations comprises est passé de huit à douze. De plus, les frais mensuels sont désormais annulés pour les personnes qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (Canada) ou qui sont bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) TD.

Carte TD Connect

TD Bank a lancé la nouvelle carte TD Connect aux États-Unis, une carte bancaire prépayée pour aider les clients à mieux gérer leur argent.

Programme hypothécaire Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank

Aux États-Unis, le programme hypothécaire Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank offre aux acheteurs admissibles une autre solution que les produits d'emprunt hypothécaire garantis par la Federal



Housing Administration (FHA). Le programme propose une option avec mise de fonds minimale de 3 % et la possibilité pour l'emprunteur d'économiser des sommes importantes sur son versement mensuel, puisqu'aucune assurance-prêt hypothécaire privée n'est requise. En 2014, 749 propriétés ont été achetées ou refinancées par l'intermédiaire d'un prêt Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank, soit plus que le triple des clients qui avaient choisi ce produit en 2013.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

● Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport



Pour l'essor de Downtown Eastside

Regardez l'histoire de Spencer sur l'établissement d'une succursale dans le quartier de Downtown Eastside, à Vancouver.

APPROFONDIR LE SUJET

[CODES DE CONDUITE ET ENGAGEMENTS ENVERS LE PUBLIC](#) +

[SERVICES BANCAIRES À FRAIS MODIQUES](#) +

[COMPRENDRE LES PRODUITS TD](#) +

[SITE WEB DE LA TD SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE](#) +

[RAPPORT CHECKS AND BALANCES PAR THE PEW CHARITABLE TRUSTS](#) +

COMMENT NOUS FAISONS PARTICIPER LES PARTIES PRENANTES À LA CONCEPTION DES PRODUITS

Nous comprenons l'importance de faire participer les parties prenantes à la recherche et au développement de nouveaux produits et services, ou d'une version rehaussée de ceux-ci. Par exemple :

- Pour améliorer le service offert aux personnes sourdes et malentendantes, nous avons récemment tenu des groupes de discussion avec la communauté des personnes sourdes. Les conclusions que nous avons tirées de ces rencontres ont grandement contribué à faire progresser l'élaboration de notre stratégie et la prise de décisions concernant des améliorations technologiques novatrices.
- Conscients de la barrière linguistique particulière à nos clients chinois, nous avons mené une enquête omnibus auprès de la communauté chinoise en cantonnais et en mandarin.

COMMENT NOUS VENDONS NOS PRODUITS ET SERVICES

Nous tempérons notre pratique consistant à récompenser nos employés de leur rendement en matière de vente au moyen d'un système de contrôle et d'équilibrage qui vérifie que les solutions offertes aux clients sont celles qui servent le mieux leurs intérêts.

Tous les employés ont reçu une formation sur les caractéristiques des différents produits, les politiques « Connaissez votre client » et les règles de pertinence. Les représentants en succursale et au Canal téléphonique sont formés pour utiliser des outils en ligne pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils permettent aux employés de faire du client une priorité constante, de poser les bonnes questions et de suggérer les solutions appropriées.

Par exemple, l'outil Conseiller de comptes permet de s'assurer que les clients ne paient pas pour des produits et des services dont ils n'ont pas besoin. Dans le cas des produits de crédit, notre équipe Souscription du crédit vérifie que les clients n'ont pas excédé leur limite de crédit et leur offre des solutions de rechange, au besoin.

En 2014, il n'y a eu aucun cas de non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant toute forme de communication marketing relative aux produits et services.

AIDER LES CLIENTS DANS LES MOMENTS DIFFICILES

Canada :

Nous encourageons le dialogue avec les clients qui vivent des difficultés financières pour que nous puissions les aider avant qu'il ne soit trop tard. Ainsi, les clients n'ont pas recours à des solutions de financement de rechange qui exigent plus de temps et d'argent. De plus, nous maintenons notre relation avec nos clients et évitons des radiations coûteuses.

- En 2014, nous avons permis à nos clients de restructurer des prêts d'une valeur totale de 98,1 millions de dollars, une diminution par rapport au montant de 2013, qui était de 140 millions de dollars. Nous considérons cette réduction comme le signe d'une plus grande stabilité économique et d'une diminution du besoin d'interventions spéciales dans la gestion de la dette des ménages.

Prévention des saisies aux États-Unis :

Par rapport à d'autres banques américaines, la TD avait relativement peu d'exposition aux prêts hypothécaires à risque. L'équipe de prévention des pertes de TD Bank a continué ses efforts pour soutenir les clients en leur offrant davantage d'options pour éviter la saisie de leur maison.

En 2014, la valeur des actifs immobiliers en difficulté ayant fait l'objet d'une restructuration de crédit de TD Bank était de 36 millions de dollars, en hausse par rapport au montant de 2013, qui était de 31,9 millions de dollars (en dollars américains).

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Valeur économique

Service à la clientèle

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Accès aux services bancaires

● Produits et services

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

La littératie financière est la pierre d'assise d'une bonne compréhension du monde financier et constitue donc une priorité pour la TD. Nous nous efforçons de sensibiliser nos clients et de leur fournir l'information, les ressources et le soutien dont ils ont besoin pour comprendre adéquatement nos produits et services et mieux gérer leurs finances personnelles.

Médias sociaux

Assistance TD est un forum en ligne où toute personne, qu'elle soit cliente de la TD ou non, peut soumettre des questions concernant ses finances et obtenir des experts de la TD des renseignements qui l'aideront à prendre de bonnes décisions financières. Contrairement à d'autres sites qui se contentent de répondre aux questions fréquemment posées, Assistance TD fournit une réponse qui tient compte des particularités de la question, dans un délai de quelques heures. En 2014, nous avons étendu le programme aux États-Unis.

+ Voir des exemples de réponses dans Assistance TD

Outils d'épargne systématique

Nous encourageons nos clients à mettre de l'argent de côté grâce à nos programmes d'épargne automatisée sans frais. Nos clients continuent d'adopter ces outils en grand nombre. À la fin de 2014, plus de deux millions de clients de TD Canada Trust s'étaient inscrits à un programme d'épargne automatisée, ce qui a engendré plus de 5 milliards de dollars en épargne.

Les programmes comprennent aussi des options conçues pour aider les clients à atteindre leurs objectifs d'épargne plus rapidement. Par exemple, Simpl'Épargnes permet aux clients de mettre un peu d'argent de côté chaque fois qu'ils utilisent leur carte de débit. En 2014, nous avons aussi appuyé la toute première semaine de l'épargne-études au Canada au moyen de promotions, notamment une solide campagne sur les médias sociaux. En outre, notre site Web Commencez à épargner propose des vidéos et des outils qui sensibilisent encore davantage la population à des sujets touchant la littératie financière.

Le bon d'études canadien (BEC) est une incitation à l'épargne en vue des études futures d'un enfant. Il prend la forme d'une subvention gouvernementale. En 2014, nous avons traité 11,3 millions de dollars en versements du BEC et nous avons amélioré nos processus pour augmenter l'adoption du BEC par les clients. En 2015, nous collaborerons avec SmartSAVER, un organisme à but non lucratif qui aide les familles à faible revenu admissibles à accéder à de l'aide financière aux études au moyen des régimes d'épargne gouvernementaux.

Communication claire

Nous voulons que nos clients comprennent ce qu'ils achètent ou souscrivent. Ainsi, ils prennent des décisions bancaires éclairées, ce qui est de leur intérêt comme du nôtre.

En 2014, The Pew Charitable Trusts a évalué à quel point les pratiques d'information financière, de découverte et de règlement de différends des 50 plus grandes banques aux États-Unis respectaient ses politiques recommandées. Nous sommes très heureux que la TD se soit classée au septième rang, ayant obtenu la désignation pratique exemplaire dans quatre des sept catégories de l'évaluation.

Outils et ressources

La TD possède plusieurs sites Web qui fournissent aux clients des outils et des ressources les aidant à mieux comprendre et gérer les produits financiers. En voici quelques exemples :

- Conseils pour gérer vos finances courantes
- Faire des achats judicieux pour les études
- Une série de quatre vidéos YouTube sur la planification financière pour la famille moderne abordant les thèmes des couples avec jeunes enfants, de la génération sandwich, des personnes nouvellement célibataires ou divorcées et des nouveaux arrivants : [Couples with Young Children](#); [The Sandwich Generation](#); [Newly Single, Newly Divorced](#); [New Canadians](#).

Sensibilisation et action sociale

Chaque année, en novembre, dans le cadre du Mois de la littératie financière, nous lançons une campagne publicitaire dans toutes nos succursales pour faire la promotion de l'éducation financière et attirer l'attention sur les outils et ressources disponibles.

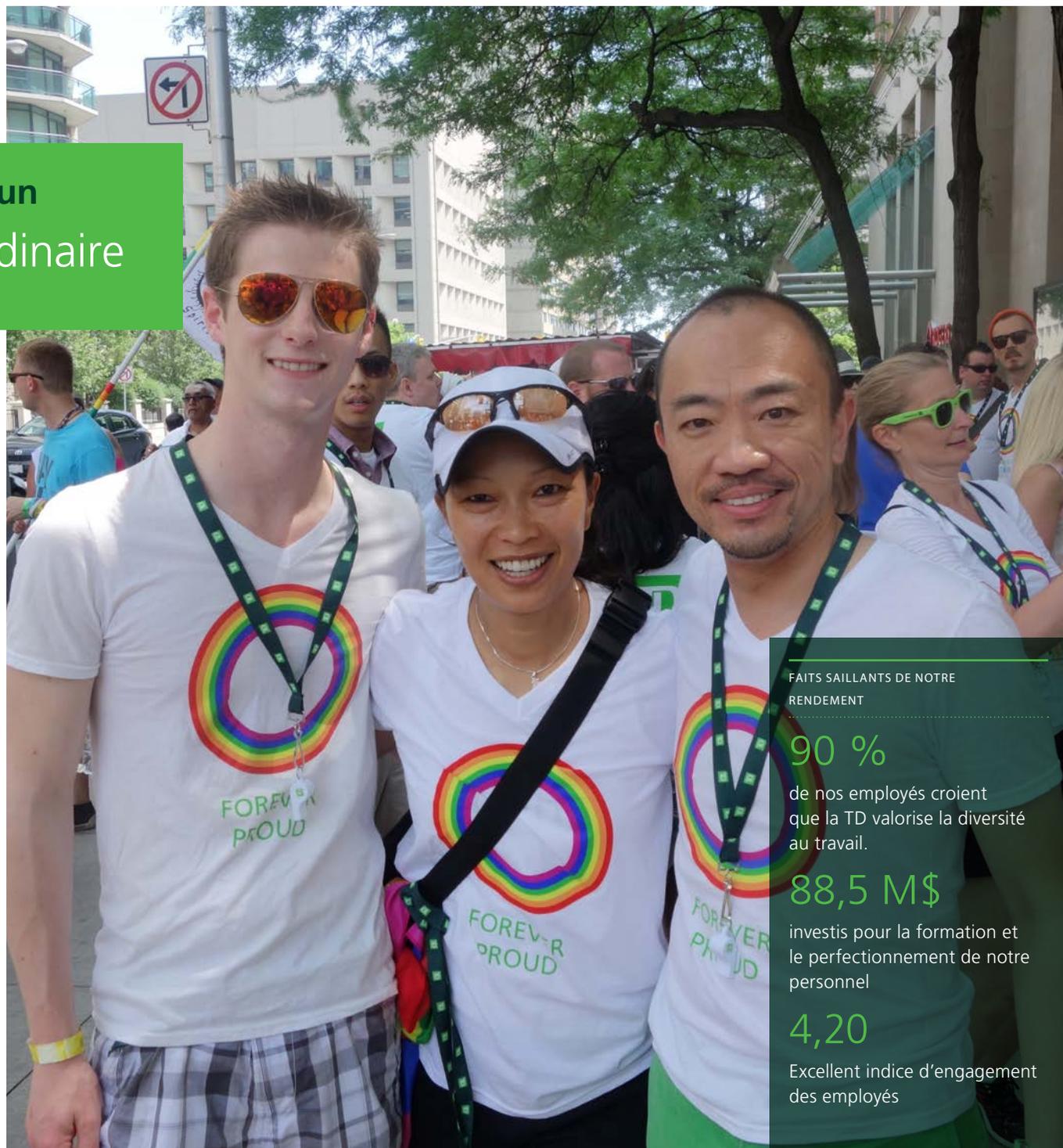
Par ailleurs, la TD offre gratuitement chaque année des centaines d'ateliers sur des thèmes comme l'achat d'une maison et les investissements. Par exemple, en 2014, nous avons animé 306 ateliers sur les petites entreprises aux États-Unis, dans le cadre desquels 5 476 propriétaires de petites entreprises ont pu acquérir des connaissances sur l'analyse des flux de trésorerie, la planification des activités, et plus encore.

Pour en savoir plus sur les programmes d'éducation financière au sein des collectivités, consultez la section sur les collectivités du présent rapport.



Voici comment nous créons un milieu de travail extraordinaire

Pour être la meilleure banque, nous devons avoir les meilleurs employés. Voilà pourquoi nous déployons de grands efforts pour faire de la TD un milieu de travail extraordinaire. Notre modèle d'entreprise, qui consiste à offrir un service à la clientèle légendaire, s'appuie entièrement sur un personnel motivé, diversifié et en santé qui offre aux clients l'expérience que nous visons.



PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS CE CHAPITRE

- Engagement des employés
- Diversité et inclusion
- Santé et mieux-être

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

90 %

de nos employés croient que la TD valorise la diversité au travail.

88,5 M\$

investis pour la formation et le perfectionnement de notre personnel

4,20

Excellent indice d'engagement des employés



Milieu de travail extraordinaire

Engagement des employés

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

● Engagement des employés

Diversité et inclusion

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

L'objectif de la TD est de motiver les employés afin qu'ils se sentent stimulés et soutenus. Il s'agit d'un élément important de notre stratégie d'affaires, qui permet à la TD, entre autres efforts, de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme un employeur de choix. Nous croyons que les employés devraient sentir que leur travail compte, que les occasions qui s'offrent à eux dépassent leurs attentes et que des leaders inspirants leur montrent la voie.

L'avantage TD: Ce qu'en pensent nos employés

« Je suis extrêmement fier de travailler pour un chef de file mondial en matière de diversité au travail. »

Josh Brooks

« La TD reconnaît l'importance des femmes dans l'entreprise tout en leur permettant de s'occuper d'autres choses importantes. »

Tracey Maciocia

« Je ne cherche pas à cacher le fait que je suis lesbienne ou que j'ai une conjointe. Ça fait de moi une meilleure employée. »

Heather Richardson

« La TD est différente grâce à ses leaders. »

Mushtak Najarali

PLUS QU'UN SIMPLE TRAVAIL



88 %

de nos nouveaux employés nous disent qu'ils sont heureux des occasions que la TD leur offre sur les plans personnel et professionnel.

86 %

de nos employés disent qu'ils sont fiers de travailler à la TD.

87 %

de nos employés sont d'avis que la TD les soutient lorsqu'ils veulent participer aux projets relevant de la responsabilité d'entreprise.

APPROFONDIR LE SUJET

PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT
DES LEADERS DE LA TD +

APPROCHE DE LA TD EN MATIÈRE
DE PERTES D'EMPLOI +

PROFIL DE L'EFFECTIF DU GROUPE BANQUE TD
EN 2014 +



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

● **Engagement des employés**

Diversité et inclusion

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

APPROCHE DE GESTION

Voici ce que nous faisons pour maximiser l'engagement de nos employés :

- Nous collaborons étroitement avec eux pour comprendre les choses qui les préoccupent (qu'elles soient concrètes ou intangibles, monétaires ou non) et proposer des solutions;
- Nous leur offrons une vaste gamme d'occasions d'apprentissage et de perfectionnement pour qu'ils réalisent leur plein potentiel;
- Nous mettons l'accent sur les comportements de gestion qui contribuent à un environnement de travail positif et inclusif;
- Nous parlons ouvertement et régulièrement de la mission, des valeurs et de la culture de la TD, pour que nos employés partagent notre vision globale.

RÉSULTATS EN 2014

Sondage mondial sur l'engagement des employés

En 2014, nous avons mené notre sondage annuel sur l'engagement des employés, Info TD, dans tous nos lieux de travail partout dans le monde, et 90 % (74 283) des employés y ont participé.

- L'indice global d'engagement des employés a grimpé à 4,20 en 2014, par rapport à 4,17 en 2013 (sur une échelle de cinq points). Selon les deux indices de référence du secteur que nous utilisons pour mesurer notre rendement, soit ceux d'Aon Hewitt et du Great Place to Work Institute, il s'agit d'un niveau d'engagement exceptionnel qui place la TD parmi les meilleures entreprises.

- Nos employés nous disent que la TD atteint un haut niveau d'excellence dans les domaines de la communication et de l'écoute, de l'inclusion, du service à la clientèle, du perfectionnement des employés et du leadership. Les employés ont toutefois indiqué qu'ils avaient besoin de plus d'outils et de technologie pour accomplir leur travail. La TD a conséquemment fait des investissements importants pour améliorer l'accès aux ressources en ligne et leur fonctionnalité.

À l'échelle de l'entreprise, des équipes de gestion se servent des résultats du sondage, analysés en fonction des unités, des régions et des groupes démographiques, dans une visée d'amélioration continue de nos pratiques en milieu de travail.

Roulement du personnel

Le taux de roulement moyen de la TD à l'échelle mondiale s'est légèrement amélioré, passant de 19,17 % en 2013 à 18,40 % en 2014.

- Au Canada, le taux de départs volontaires était de 9,26 %.
- Aux États-Unis, le taux de départs volontaires était de 20,20 %.

Les taux de départs volontaires sont plus élevés dans le secteur bancaire aux États-Unis, et TD Bank n'y fait pas exception. Nous avons constaté des améliorations en 2014 et nous continuons de chercher des solutions. Un plan intégré visant la réduction des départs volontaires, fortement soutenu par les dirigeants et les Ressources humaines, est mis en œuvre aux États-Unis. Voici quelques-uns des projets importants en cours : améliorer le processus de recrutement pour une meilleure adéquation entre compétences et tâches pour certains rôles clés, étudier les besoins uniques des employés à temps partiel et temporaires, et sensibiliser tous les employés aux occasions de perfectionnement, de coaching et de mentorat.

Pour la septième année consécutive, la TD est classée parmi les **50 meilleurs employeurs du Canada.**

Aon Hewitt

La TD est l'un des **50 meilleurs milieux de travail au Canada.**

Great Place to Work Institute

La TD est l'un des **meilleurs milieux de travail au Royaume-Uni.**

Great Place to Work UK

Lauréate d'un **Prix canadien d'excellence en formation (or)**

Société canadienne pour la formation et le perfectionnement

Pour la huitième année consécutive, TD Bank figure au palmarès des **125 meilleures entreprises** quant à la formation des employés.

Magazine Training



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

● **Engagement des employés**

Diversité et inclusion

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

PERFECTIONNEMENT DE NOS EMPLOYÉS

En 2014, la TD a engagé 13 568 nouveaux employés. Nous cherchons à recruter des employés issus du plus vaste bassin de main-d'œuvre possible. Ainsi, nous reflétons les changements démographiques qui s'opèrent dans les marchés où nous faisons affaire et tirons parti de l'innovation qui naît de la diversité d'expérience et de pensée pour relever les défis sur le plan de la concurrence.

La TD favorise une culture de perfectionnement et d'avancement interne :

- Nous offrons du coaching, du mentorat, plus de 1 000 formations (en classe ou en ligne) ainsi qu'un mois de la carrière qui met en lumière les ressources de planification de la carrière et les compétences requises dans différents secteurs d'exploitation.
- En 2014, 1 443 employés ont participé aux programmes de mentorat, et 1 118 ont participé au mois de la carrière de la TD.

Formation et perfectionnement :

- En 2014, nous avons dépensé 88,5 millions de dollars en formation et perfectionnement à l'échelle mondiale, soit un investissement de 969 \$ par employé. Le montant par employé a baissé légèrement par rapport à l'année précédente parce que nous continuons à trouver des façons plus judicieuses d'offrir une formation de meilleure qualité.
- En 2014, 76 806 formations sur le leadership ont été suivies. Notre gamme de programmes de perfectionnement du leadership (dont certains sont animés par le chef de la direction et l'équipe de la haute direction) guide les membres de la direction et les directeurs au sujet des priorités en matière de culture et de recrutement, des valeurs liées au leadership et de la stratégie d'affaires de la TD.
- Les employés ont suivi plus de 1,9 million de formations en ligne, notamment des cours obligatoires sur la conformité, au moyen du Système de gestion de la formation de la TD.

ÉTUDE DE CAS

Investir dans la prochaine génération d'employés talentueux



La TD investit beaucoup dans les initiatives pour la jeunesse, tant dans notre milieu de travail que dans les collectivités. En voici quelques exemples :

- Pour aider les étudiants à vivre des expériences de travail, nous offrons des stages rémunérés et participons aux programmes travail-études de collèges et d'universités.
- Nous offrons des programmes de rotation uniques, qui permettent aux jeunes diplômés d'explorer plusieurs choix de carrière à la TD tout en nouant des liens professionnels et en améliorant leur connaissance du secteur.
- Tant les stagiaires que les jeunes employés à temps plein bénéficient des conseils d'employés chevronnés quant à leur cheminement professionnel.
- Nous recrutons des gens hautement talentueux pour le Laboratoire TD, dans le cadre de notre collaboration avec Communtech, un groupe de soutien pour les entrepreneurs et les entreprises d'innovation technologique en démarrage (voir [l'étude de cas](#)).
- Nous finançons une variété de bourses et de programmes au Canada, notamment les Bourses d'études TD pour le leadership communautaire, pour aider les étudiants à acquitter les coûts associés aux études postsecondaires. L'an dernier seulement, la TD a offert 2,2 millions de dollars à cette fin.

« À la TD, je ne suis pas "qu'une stagiaire". Je peux prendre des décisions quant à mon perfectionnement, collaborer aux stratégies de l'entreprise et traiter avec des parties prenantes importantes. J'ai amélioré mon leadership. »

Miranda Dela Cruz, lauréate d'une Bourse d'études TD pour le leadership communautaire en 2011 et stagiaire

Milieu de travail extraordinaire

Engagement des employés et développement durable

EN19

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

● Engagement des employés

Diversité et inclusion

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

Innovation de l'année 2014

Prix décerné à la TD
pour notre programme
d'engagement environnemental
des employés par Charities
at Work

Plus de 185 000

arbres plantés dans
167 collectivités partout
dans le monde par des
bénévoles de la TD au cours
des cinq dernières années.

87 %

des employés s'entendent sur
le fait que la TD est un leader
en environnement.

Nous faisons sans relâche la promotion dans notre milieu de travail de nos activités et de nos objectifs liés au développement durable et nous encourageons les employés à s'impliquer.

Nation verte TD

Nation verte TD est au cœur de notre programme d'engagement environnemental des employés. Il s'agit d'une plateforme en ligne ludique qui permet aux employés de s'engager à accomplir des gestes verts au travail, à la maison ou dans leur collectivité. En 2014, Nation verte TD a connu un vif succès :

- Le nombre d'utilisateurs est passé de 17 859 (en 2013) à 22 256.
- Les membres ont posé 110 107 gestes verts, ce qui a engendré des économies de carbone de 134 429 tonnes d'équivalent CO₂.

TD Green Pledge

Dans le cadre d'une vaste stratégie de mobilisation des employés aux États-Unis, nous avons créé le TD Green Pledge, qui comprend sept gestes concrets étroitement associés aux objectifs d'affaires, de bénévolat dans la collectivité et de réduction de la consommation de papier et d'énergie de la TD. En 2014, plus de 54 % des employés aux États-Unis se sont engagés à poser ces gestes.



Équipes vertes et éco-leaders à la TD

La TD possède environ 70 équipes vertes en Amérique du Nord. Dans nos succursales, un éco-leader fait office de personne-ressource pour les projets et les campagnes liés à l'environnement.

Journées des arbres TD

Les Journées des arbres TD donnent aux employés de la TD, à leurs parents et amis, ainsi qu'aux membres de la collectivité, l'occasion de démontrer leur engagement à l'égard de la gestion responsable de l'environnement. En 2014, nous avons célébré le cinquième anniversaire du programme. Quelque 8 000 bénévoles de la TD (par rapport à 7 200 en 2013) ont planté plus de 50 000 arbres en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Regardez la [vidéo](#).

Prendre un engagement vert (le « Green Pledge »)

Tenez des rencontres sans papier et incitez les autres à le faire également.

Éteignez votre écran d'ordinateur à la fin de votre journée de travail.

Débranchez tous vos chargeurs lorsque vous ne vous en servez pas.

Réduisez votre « juste part » de déplacements afin de diminuer vos émissions de carbone.

Imprimez recto verso, et plusieurs diapositives par page, lorsque c'est possible.

Passez de la parole au geste et participez à des activités écologiques dans votre collectivité.

Participez au dialogue sur l'environnement à la TD dans Connections et dans TeamWOW!

APPROFONDIR LE SUJET

JOURNÉE DES ARBRES TD



TD BANK: WHERE GOING GREEN IS GOING VIRAL



Milieu de travail extraordinaire

Diversité et inclusion

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Engagement des employés

● Diversité et inclusion

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Pour atteindre notre objectif d'être un chef de file du secteur bancaire en Amérique du Nord, nous devons comprendre les gens, les cultures et les collectivités où nous exerçons nos activités et en être le reflet. Par ailleurs, la diversité des expertises et des perspectives au sein de nos conseils d'administration et de nos succursales fait de la TD une entreprise plus créative et nous aide à prendre de meilleures décisions d'affaires et à améliorer nos résultats.

APPROCHE DE GESTION

Nous adoptons une approche intégrée de la diversité et de l'inclusion, qui comprend des initiatives destinées aux employés, aux clients et aux collectivités. Le Conseil de la diversité de la direction, formé de hauts dirigeants de toute la TD, établit la stratégie en la matière et supervise nos progrès. Le Conseil est appuyé par plus de 300 leaders, qui prennent part à des sous-comités et conseils régionaux de la diversité, par le Bureau de la diversité de la TD et par des systèmes de gestion de la diversité.

Nos efforts en milieu de travail comprennent des programmes de formation sur la diversité pour les gestionnaires et les employés, des outils et des programmes de mentorat, des réseaux et des groupes de ressources pour les employés, ainsi que des occasions de transmettre ses idées et ses expériences. Nous intégrons également la diversité et l'inclusion à

nos pratiques de recrutement, et tous nos nouveaux employés suivent une formation de sensibilisation à la diversité. Nos politiques et lignes directrices soutiennent depuis longtemps notre engagement, et notre cadre de travail stratégique, nos principes directeurs et notre profil de leadership incorporent et véhiculent les valeurs fondamentales que sont le respect de la diversité et de l'inclusion.

De plus, nous nous efforçons d'être un modèle d'inclusion réussie et de diversité pour nos clients et nos collectivités. Pour de plus amples renseignements sur nos efforts :

- ▶ [Accès aux services bancaires](#)
- ▶ [Dons aux collectivités](#)

APPROFONDIR LE SUJET

[SITE WEB DE LA DIVERSITÉ](#) +

[ÉTUDE DE CAS : DIVERSITÉ ET INCLUSION À LA TD – 10 ANS, ET ÇA CONTINUE](#) +

[RAPPORT SUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI](#) +

[LA TD ET LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES DU CANADA](#) +

[RAPPORT LGBTQIA+ – UNE QUESTION DE FIERTÉ](#) +

La TD est choisie parmi les **meilleurs employeurs au Canada au chapitre de la diversité** pour une troisième année de suite.

Mediacorp

1^{er} rang en Amérique du Nord au palmarès Return on Disability Index soulignant le soutien et l'embauche de personnes handicapées

Fifth Quadrant Analytics

TD Bank parmi les **meilleurs employeurs en matière d'égalité pour les personnes LGBTQIA+** pour la sixième année consécutive

Human Rights Campaign Foundation



« Il n'est pas possible d'offrir un service à la clientèle légendaire si on ne se sent pas intégré. »

Amy Hanan, vice-présidente associée, Diversité et inclusion



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Engagement des employés

● **Diversité et inclusion**

Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

SENSIBILISATION ET FORMATION

- Augmentation de 30 % de la participation aux 11 communautés en ligne sur la diversité en un an seulement
- Sensibilisation au moyen de récits montrant comment les employés sont touchés par les initiatives de diversité et d'inclusion
- 1 700 employés ont participé à des séances de sensibilisation à la santé mentale.



FEMMES DIRIGEANTES

- Expansion de notre programme de mentorat aux États-Unis (Emerging Leaders) : 300 aspirantes à des postes de direction ont été jumelées à des dirigeantes, soit deux fois plus qu'en 2013.
- Publication d'un rapport spécial des Services économiques TD : **Du temps, de la générosité, du talent : Les femmes canadiennes et la philanthropie**
- Plusieurs dirigeantes de la TD ont vu leur leadership reconnu : prix NJBIZ récompensant 50 femmes d'affaires, nomination au palmarès des 25 femmes à suivre d'American Banker et prix Rising Star de Women in Capital Markets.



PERSONNES HANDICAPÉES

- Plus de 690 000 \$ investis pour améliorer l'accessibilité aux installations et aux services de la TD partout en Amérique du Nord
- Plus de 1 700 employés ont bénéficié d'accommodements ou de modifications ergonomiques.
- Projet pilote de mentorat rapide dans la région du Grand Toronto pour les employés ayant un handicap visible ou non
- Lancement du document **Individuals with Disabilities Etiquette Guide** pour sensibiliser les employés aux États-Unis aux différents handicaps et à l'étiquette appropriée au travail



MINORITÉS VISIBLES

- Création d'un programme de leadership destiné exclusivement aux employés de la TD appartenant à une minorité visible. Ce programme de deux jours, qui comprend des ateliers, des jeux de rôle et d'autres activités de perfectionnement, est conçu pour aider les employés à réaliser leur plein potentiel.
- Série de téléconférences trimestrielles (**Getting to Know You**) pour les dirigeants issus de minorités aux États-Unis, conçue pour faire connaître les leaders de TD Bank et permettre aux employés d'échanger avec des modèles



AUTOCHTONES DU CANADA

- Participation au programme de certification Relations progressistes avec les autochtones offert par le Conseil canadien pour le commerce autochtone et obtention de la certification or pour nos pratiques gagnantes de relations avec les Autochtones
- Quelque 1 000 employés (plus que jamais auparavant) ont participé aux événements de la Journée nationale des Autochtones partout au pays.



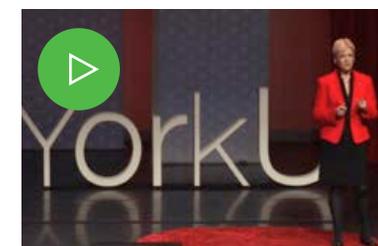
LGBTA

- Le Réseau de la Fierté LGBTA compte maintenant 1 920 membres, ce qui en fait l'un des réseaux d'employés de la TD les plus dynamiques et ayant le plus de membres.
- Création de l'épinglette SAFE pour identifier les alliés de la communauté LGBTA et indiquer qu'ils sont ouverts à la discussion sur les questions LGBTA. Plus de 5 000 épinglettes ont été produites dans le cadre de cette initiative d'employés.



ANCIENS COMBATTANTS DES ÉTATS-UNIS

- Nouveau domaine d'intervention aux États-Unis en réaction à l'intérêt croissant des employés et aux nouvelles règles de recrutement d'anciens combattants
- Création d'un groupe de ressources d'employés destiné à aider les anciens combattants à saisir des occasions et à passer du service actif au marché de l'emploi



Voyez comment
Colleen Johnston, chef
des finances de la TD,
parle des femmes leaders.

Milieu de travail extraordinaire

Santé et mieux-être

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Engagement des employés

Diversité et inclusion

● Santé et mieux-être

Leadership environnemental

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Chaque jour, nos employés donnent vie à notre vision d'être la meilleure banque. C'est pourquoi nous avons besoin et nous souhaitons que nos employés soient heureux, en santé et équilibrés.

APPROCHE DE GESTION

Nous adoptons une approche globale pour offrir des programmes complets de mieux-être et de santé et sécurité qui aident les employés à s'épanouir au travail et à la maison. Nous faisons la promotion d'un mode de vie sain, actif et équilibré en offrant aux employés des occasions d'évaluer, de gérer et d'améliorer leur santé physique, mentale, émotionnelle et financière. Par exemple, nous offrons un solide programme de soins de santé, une gamme d'options de travail flexibles et un Programme d'aide aux employés qui fournit des services de consultation indépendants pour aider les employés à composer avec divers événements dans leur vie personnelle.

La TD vise à éliminer les risques pour la sécurité liés à nos activités, qui comprennent principalement les glissades, les trébuchements et les chutes, les problèmes ergonomiques (p. ex. les blessures causées par des mouvements répétitifs) et les blessures relatives au levage.

Nous continuons de chercher des façons de réduire les risques de blessure. En 2014, la TD a passé en revue son programme de santé et sécurité au travail au Canada, et nous travaillerons à améliorer les processus et les communications en 2015.

APPROFONDIR LE SUJET

RÉSUMÉ DES PROGRAMMES
D'AVANTAGES SOCIAUX +

RÉSULTATS EN 2014

Nous considérons la flexibilité en milieu de travail non seulement comme un avantage pour les employés, mais également comme une bonne stratégie d'entreprise. Pour que les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes et soient productifs au travail, ils doivent pouvoir concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales ou autres.

Un comité formé de dirigeants de toutes les unités fonctionnelles de la TD s'efforce de trouver des façons d'intégrer encore davantage les options de travail flexibles dans notre milieu de travail. En 2014, nous avons continué d'offrir notre programme d'options de travail flexibles, qui comprend :

- le partage de poste;
- la semaine de travail écourtée;
- l'horaire d'été allégé;
- le retour graduel au travail après un congé;
- le télétravail.

Nous avons adopté une politique d'affectations temporaires qui permet aux employés de poser leur candidature pour une affectation temporaire sans perdre leur statut d'emploi actuel. La TD s'efforce d'être un milieu de travail où des arrangements informels permettent aux employés de trouver un équilibre entre leurs responsabilités personnelles, professionnelles et communautaires.

ÉTUDE DE CAS

Une vraie conciliation travail-vie personnelle

Avec un garçon qui commence sa troisième année et une fille qui entre à l'école primaire, Jenny Diplock, directrice principale, reconnaît que les options de travail flexibles de la TD l'aident à mieux utiliser son temps, tant en famille qu'au travail.

« Je travaille dans une autre ville que celle où j'habite, alors les jours où je suis au bureau, je planifie toutes mes rencontres en personne. Les jours où je travaille de la maison, j'organise ma journée pour pouvoir aller reconduire mes enfants à l'école à pied et pour faire des conférences téléphoniques ou des réunions virtuelles le reste de la journée, indique-t-elle. Les jours où je dois passer du temps à l'école, je travaille habituellement en soirée, au moment où je me sens le plus créative. C'est ça, la vraie conciliation travail-vie personnelle! »

Santé mentale au travail : un employé de la TD nous parle de son expérience

« Les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale demeurent stigmatisées dans la société, mais la culture de la TD renverse la tendance et combat les préjugés, ce qui permet à des employés comme moi d'être eux-mêmes au travail.

Ça fait maintenant trois ans que j'accepte de parler ouvertement de mes problèmes de santé mentale. Honnêtement, je n'ai jamais senti que ça avait eu une influence négative sur mes relations avec mes collègues de la TD. Je dirais même plutôt que ça les a renforcées. La plupart des gens essaient de montrer leur soutien lorsqu'ils savent que quelqu'un vit des épreuves particulières, et c'est encore plus vrai au sein de la grande famille de la TD.

Grâce à mon expérience à la TD, je comprends mieux comment ma personnalité unique me permet de penser différemment. Je dirais que ça a fait de moi un leader mieux outillé. »

Adrian Lawford, vice-président associé



Voici comment nous faisons preuve de leadership environnemental

Notre objectif consiste à être un chef de file sur le plan environnemental. Pour y parvenir, nous intégrons la dimension environnementale dans notre stratégie d'affaires.

Bien que notre objectif demeure le même, les exigences en matière de leadership d'entreprise évoluent rapidement, car les clients et les investisseurs s'attendent de plus en plus à ce qu'un solide rendement environnemental fasse partie intégrante du rendement global d'une entreprise.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS CE CHAPITRE

- Adaptation aux changements climatiques
- Écoefficacité
- Financement et investissements responsables



FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

Lutte contre les changements climatiques :

La TD a été nommée au palmarès du Climate Performance Leadership Index 2014 de l'organisme CDP.

Toutes les installations de la TD

sont gérées à l'aide de l'outil ENERGY STAR^{MD} Portfolio Manager^{MD}.

100 %

du produit provenant des Obligations vertes TD a été affecté au financement d'activités à faibles émissions de carbone.

Leadership environnemental

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

● Capital naturel

Adaptation aux changements climatiques

Écoefficacité

Financement et investissements responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

ÉTUDE DE CAS

Présentation du capital naturel



Qu'est-ce que le capital naturel et pourquoi est-il si important?



Suivez la chef de l'environnement de la TD
[@KClarkeWhistler](https://twitter.com/KClarkeWhistler)



Relever nos défis environnementaux

TD Bank a été classée au 18^e rang de la liste des 100 meilleures entreprises partenaires utilisant le plus l'énergie verte aux États-Unis.

Environmental Protection Agency



La chef de l'environnement de la TD figure au palmarès canadien 2014 des Clean16 pour sa « contribution exceptionnelle à un capitalisme propre ».

Clean50 au Canada



Pour comprendre le rendement de la TD sur le plan environnemental, vous devez savoir ce que nous entendons par le terme « capital naturel » et savoir la façon dont ce concept est devenu un élément important de notre stratégie environnementale.

En tant qu'institution financière, nous nous engageons à mesurer les répercussions de nos activités. En collaboration avec les Services économiques TD, nous avons mis sur pied en 2013 un programme qui visait à approfondir nos connaissances des liens entre l'environnement et l'économie. En 2014, nous avons poursuivi et enrichi ce programme en élaborant un cadre de travail pour l'évaluation du capital naturel. Ce cadre de travail a servi pour de nombreux éléments du présent rapport.

« Le capital naturel est le stock des ressources naturelles (limitées ou renouvelables) et des écosystèmes qui procurent des avantages directs ou indirects à l'économie, à la société et au monde qui nous entoure. »

Services économiques TD

L'évaluation du capital naturel présuppose que les bienfaits pour l'environnement et la société comportent une valeur financière quantifiable. Le concept peut s'appliquer à de nombreuses choses, notamment à un arbre, à une ville ou à un écosystème complet.

Pourquoi le capital naturel est-il si important?

L'évaluation du capital naturel nous guide dans notre planification et permet une meilleure prise de décisions, grâce à une démarche d'évaluation de la rentabilité comprenant la valeur des retombées environnementales.

APPROFONDIR LE SUJET

ÉVALUATION DU CAPITAL NATUREL DE LA TD EN 2014



ÉVALUER LE MONDE QUI NOUS ENTOURE : UNE INTRODUCTION AU CAPITAL NATUREL



LA VALEUR DES FORÊTS URBAINES AU CANADA



FORÊTS URBAINES : LA VALEUR DES ARBRES DE LA VILLE DE TORONTO



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

● Adaptation aux changements climatiques

Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Les changements climatiques sont une problématique mondiale qui a des répercussions sur nos activités, nos clients et nos employés. Nous travaillons à comprendre et à prévoir les besoins en adaptation et la façon dont les changements climatiques affecteront non seulement notre entreprise, mais aussi nos clients et les entreprises auxquelles nous offrons du financement, dans lesquelles nous investissons et desquelles nous achetons.

APPROCHE DE GESTION

Les changements climatiques sont une problématique importante qui recoupe tous les aspects de notre entreprise. Tous nos efforts dans les domaines de l'écoefficacité, du financement et des investissements responsables en découlent. Par conséquent, au lieu de nous pencher sur cette question en vase clos, nous l'avons intégrée dans les sections portant sur l'écoefficacité et le financement et les investissements responsables, en tenant particulièrement compte des éléments suivants :

- Notre contribution à une économie à faibles émissions de carbone
- Notre adaptation aux changements climatiques

ÉTUDE DE CAS

Collaborer avec les parties prenantes pour trouver des solutions applicables au secteur



« Le programme **Rebuild Stronger Homes** constitue une stratégie de prévention des pertes absolument essentielles permettant au secteur et à nos clients de se protéger en faisant face à la hausse alarmante des dégâts causés par des catastrophes partout dans le monde. Nous sommes le premier assureur à accepter de faire l'essai de ce nouveau programme. Au bout du compte, tous les clients, les constructeurs et les assureurs y gagneront. »

Maude Choquette, vice-présidente, Assurance, qui représente TD Assurance au comité consultatif de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques.

Le 17 juin 2014, une tornade de force 2 avec des vents atteignant 180 km/h a causé des dommages importants dans la petite ville d'Angus, au nord de Toronto, en Ontario. L'Unité mobile de dépannage de TD Assurance s'est rendue sur les lieux pour aider les résidents à se remettre sur pied après la tempête.

En raison de l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des événements météorologiques violents, nous croyons qu'il est primordial de solidifier nos immeubles et nos collectivités. La TD est un membre actif du comité consultatif de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC) et l'an dernier, elle a participé au projet pilote du nouveau programme Rebuild Stronger Homes. Il s'agit d'un programme de lignes directrices pour la construction, le design et l'aménagement paysager afin de rendre les nouvelles maisons plus résistantes aux catastrophes naturelles et, en définitive, de mieux protéger nos clients.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

● Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

Comment nous avons investi plus de 7 G\$ dans l'économie à faibles émissions de carbone (2006–2014)



Réduire la consommation d'énergie et facturer 10 \$ la tonne d'éq. CO₂ à notre entreprise



Produire de l'énergie renouvelable dans nos installations; acheter des crédits d'énergie renouvelable certifiés EcoLogo^{MC} ou Green e^M



Contrebalancer les émissions de GES restantes par des activités innovatrices de compensation des émissions de carbone en Amérique du Nord

ÉCOEFFICACITÉ

22,6 M\$
dépensés pour des solutions technologiques écologiques et des projets de réduction des déplacements d'affaires

31,8 M\$
dépensés pour des projets de réduction de la consommation d'énergie d'immeubles verts

Afficher un bilan neutre en carbone

COLLECTIVITÉ

11,7 M\$
investis dans des projets de compensation des émissions de carbone et des crédits d'énergie renouvelable

140 M\$
en logements abordables et écoénergétiques

41,2 M\$
en projets environnementaux dans les collectivités



PLACEMENTS

- Obligation verte
- Intégration des questions ESG dans tous les placements



CLIENTS DE LA TD

- Services bancaires sans papier
- Rabais sur l'assurance des véhicules électriques et hybrides
- Guide écologique pour les clients des Services bancaires aux petites entreprises



PRÊTS

6,6 G\$
pour le financement d'activités à faibles émissions de carbone

130,4 M\$
en prêts consentis à des projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle

● Ce que nous avons appris sur l'énergie au cours du processus pour afficher un bilan neutre en carbone, nous l'avons appliqué à notre entreprise afin que nos clients puissent aussi en profiter.

APPROFONDIR LE SUJET

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE DE LA TD [+](#)

APPROCHE DE LA TD EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX [+](#)



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

● Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

L'écoefficacité signifie faire plus avec moins, c'est-à-dire trouver de nouvelles façons d'accroître notre volume d'affaires tout en réduisant notre impact sur l'environnement. L'écoefficacité présente des avantages évidents pour une entreprise : amélioration des processus, réduction des coûts et amélioration du niveau de satisfaction des clients et des employés.

APPROCHE DE GESTION

Nous concentrons nos efforts sur les aspects de nos activités ci-dessous, là où se présentent les plus grandes occasions pour réduire notre empreinte environnementale.

- Respect de notre engagement à maintenir un bilan neutre en carbone par la réduction de notre consommation d'énergie, l'adoption de systèmes énergétiques écologiques et la compensation de nos émissions de carbone
- Réduction de l'utilisation de papier dans nos bureaux ainsi que pour l'impression de relevés pour les clients et de documents commerciaux
- Réduction de notre consommation d'eau et de notre production de déchets

La TD a élaboré des mesures et établi des cibles sur plusieurs années pour que nous puissions faire le suivi de notre rendement et l'améliorer. Les programmes et les rapports liés à l'écoefficacité sont gérés en fonction d'une approche collaborative avec nos principales parties prenantes à l'interne : Services immobiliers de l'entreprise, Services d'approvisionnement stratégique et Technologies de l'information. Chaque trimestre, nous examinons les données recueillies par notre système de gestion environnementale.

Afficher un bilan neutre en carbone

Étape 1 – Réduction de la consommation d'énergie

Notre consommation d'électricité représente 59 % de nos émissions de GES. En 2014, nous gérons un parc immobilier de plus de 2 500 succursales et de

190 bureaux en Amérique du Nord couvrant une superficie de 25 millions de pieds carrés.

L'amélioration de l'écoefficacité de notre parc immobilier constitue la pierre angulaire de la réduction de notre empreinte carbone et de nos dépenses d'exploitation. En 2014, les projets de réduction d'énergie se sont traduits par des économies de 55 millions de kilowatts en énergie.

En 2014, 23 immeubles ayant la certification LEED se sont ajoutés à notre parc immobilier, portant le total à 140 couvrant une superficie de 1,1 million de pieds carrés.

Projets de réduction de la consommation d'énergie : Une liste des projets et des économies en énergie est accessible sur notre [site Web](#).

Étapes 2 et 3 : Crédits d'énergie renouvelable et compensation des émissions de carbone

La TD achète des crédits d'énergie renouvelable de haute qualité en Amérique du Nord de projets qui détiennent les certifications ÉcoLogo^{MC} ou Green-e^{MD}.

- Les crédits d'énergie renouvelable ont servi à compenser 52 % de notre consommation en électricité, ce qui représente 70 % de nos émissions provenant de l'électricité.
- Plus de 7,6 millions de dollars ont été investis dans des projets de compensation des émissions de carbone en Amérique du Nord depuis 2010.
- En 2014, plus de 63 % de la compensation des émissions de carbone de la TD a été obtenue grâce à des projets d'investissement d'impact.



Succursale au concept durable et écoénergétique de la TD

Première institution financière au Canada à s'être officiellement dotée de l'outil ENERGY STAR Portfolio Manager^{MD}

En 2014, nous avons pris la décision importante de nous doter de l'outil ENERGY STAR Portfolio Manager^{MD} pour gérer l'ensemble de notre parc immobilier en Amérique du Nord. Conçu et soutenu par l'Environmental Protection Agency aux États-Unis et Ressources naturelles Canada, l'outil en ligne nous permet de faire le suivi de la consommation d'énergie, des émissions de GES et de la consommation d'eau pour chaque immeuble. Nous avons pu ainsi comparer le rendement de nos immeubles à des centaines d'immeubles similaires. Nous avons été la première entreprise canadienne à utiliser l'outil en ligne pour l'ensemble de notre parc immobilier. Nous avons comme objectif d'établir des objectifs de rendement pour chacun de nos immeubles d'ici la fin de 2015.

+ Carte des crédits d'énergie renouvelable et de compensation des émissions de carbone de la TD

LE SAVIEZ-VOUS?

La réduction d'émissions atmosphériques obtenue par l'achat de crédits d'énergie renouvelable et par la compensation des émissions de carbone de la TD en 2014 représente une valeur en capital naturel de plus de 118 millions de dollars pour l'année.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements climatiques

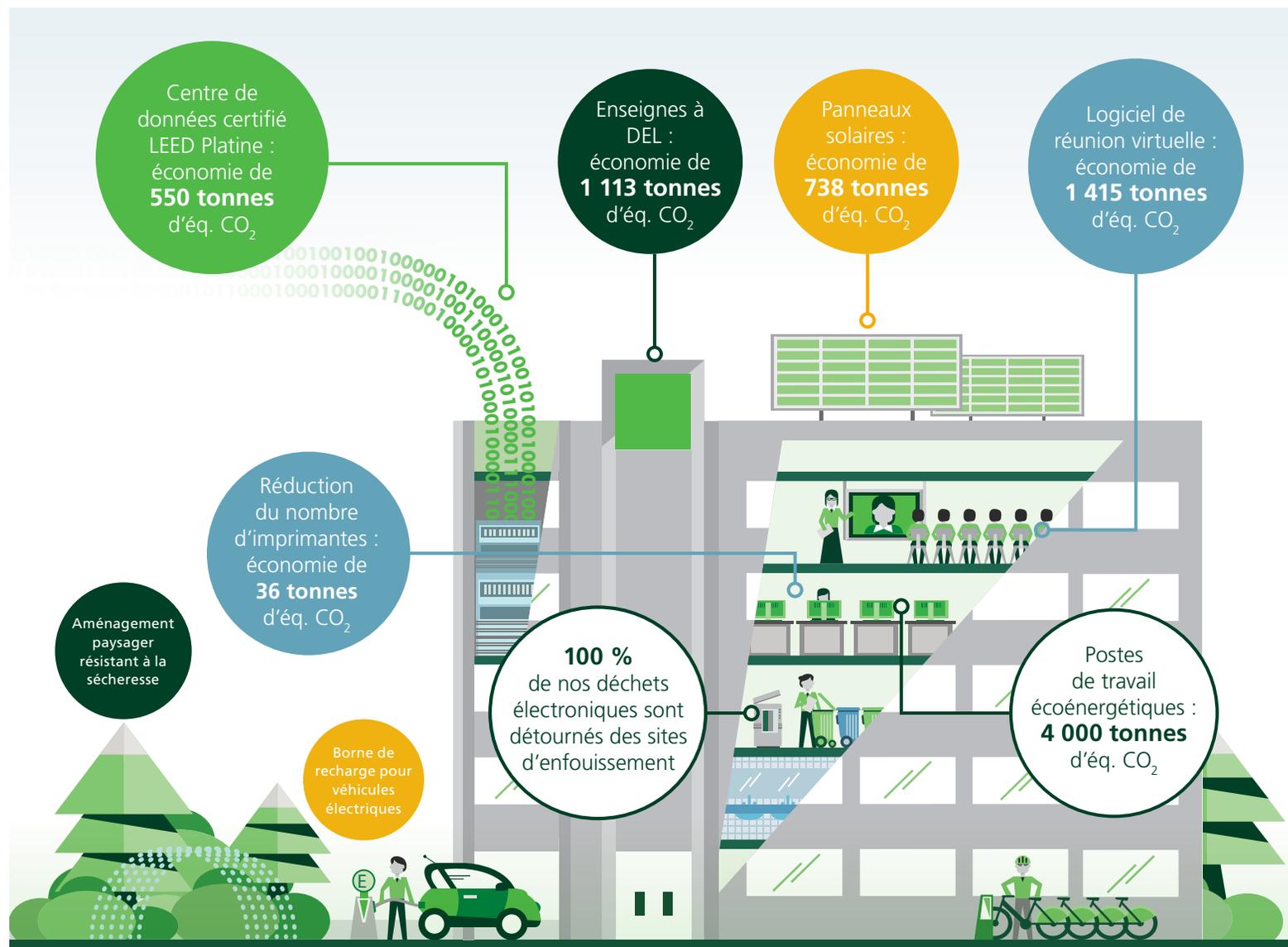
● Écoefficacité

Financement et investissements responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport



● Le total des émissions de GES dues à la consommation d'énergie de la TD a diminué de 11 % depuis 2008, malgré une croissance de 24 % des espaces occupés. Réduction de 53 % des émissions de GES par dollars de revenu depuis 2008¹.

L'image ci-dessus présente des exemples d'écoefficacité que l'on retrouve à la TD.

¹ Les émissions dues à la consommation énergétique comprennent celles associées à l'électricité, au chauffage et à la climatisation dans les locaux dont la TD est propriétaire ou locataire.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

● Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

NOTRE APPROCHE DE GESTION DU PAPIER

La TD s'est engagée à utiliser de façon responsable le papier en :

- Offrant à ses clients plus de services bancaires sans papier;
- Réduisant la consommation de papier dans ses activités;
- Augmentant l'utilisation de papier composé entièrement de fibres recyclées après consommation et de papier certifié écologique issu de forêts exploitées de façon durable.

La TD favorise l'utilisation de papier et de bois provenant de forêts à exploitation durable. Nous achetons des produits certifiés par Forest Stewardship Council (FSC), Canadian Standards Association Sustainable Forest Management (CSA SFM), Sustainable Forestry Initiative (SFI) et Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).

La gestion du papier est beaucoup plus qu'une question d'approvisionnement. Pour apporter un véritable changement, nous avons tenu compte du coût total de la gestion du papier par processus. Nous avons ainsi découvert que l'approvisionnement ne comptait que pour 10 % des coûts liés à la gestion du papier. Quant aux coûts indirects (manutention, distribution et entreposage), ils comptent pour la majorité des coûts liés à la gestion du papier.

Pour réduire davantage notre empreinte environnementale en matière de consommation de papier, nous nous sommes engagés à protéger des habitats forestiers menacés d'une superficie proportionnelle au volume de papier utilisé. Dans le cadre du programme Forêts TD, la TD a collaboré en 2014 avec l'organisme Conservation de la nature Canada et l'organisme américain The Nature Conservancy pour protéger près de 3 000 hectares (7 500 acres) d'habitats forestiers dans neuf provinces et quatre États où la TD exerce ses activités en Amérique du Nord. Depuis son lancement en 2012, le programme Forêts TD a permis de protéger quelque 13 000 hectares (33 000 acres) d'habitats forestiers menacés. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la [carte Forêts TD](#).

APPROFONDIR LE SUJET

DONNÉES SUR LA CARBONEUTRALITÉ 2014 +

TABLEAU DE BORD DES OBJECTIFS +

CARTE DES CRÉDITS D'ÉNERGIE
RENOUVELABLE ET DE COMPENSATION
DES ÉMISSIONS DE CARBONE +

ANNEXE : DONNÉES SUR LE RENDEMENT +

DÉTAILS SUR LES PROJETS ÉCOÉNERGÉTIQUES +

DONNÉES SUR LA RÉDUCTION
DE LA CONSOMMATION DE PAPIER 2014 +

PROGRAMME DE RÉACHEMEMENT DE TOUS LES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES DE LA TD

Économie de
1,2 M\$ grâce aux appareils
électroniques qui ne sont plus envoyés
dans des sites d'enfouissement.

90 %
des appareils électroniques ont été remis
à neuf et offerts à des organismes de
bienfaisance.

ÉTUDE DE CAS

Miser sur l'environnement afin de stimuler les affaires



Nous avons conçu un outil de gestion du papier qui permet aux chefs de projet d'analyser le coût total de la gestion du papier dans nos processus. Pour en savoir plus, lisez l'[étude de cas](#).



Regardez la vidéo Forêts TD

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

Écoefficacité

● **Financement et investissements
responsables**

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Nous savons que les activités des entreprises que nous finançons et dans lesquelles nous investissons peuvent avoir des répercussions sur l'environnement. La compréhension et la gestion des risques environnementaux et sociaux liés aux entreprises avec lesquelles nous travaillons sont essentielles à notre mission de banque responsable et à notre engagement de chef de file en environnement.

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

100 %

des opérations ont été passées en revue conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD.

150

résolutions d'actionnaires portant sur des problématiques environnementales et sociales ont été appuyées par GPTD en 2014.

Pondération la plus importante

Des cinq grandes banques canadiennes, la TD est celle dont la pondération est la plus importante au sein de plus d'une centaine de fonds d'investissement socialement responsable (ISR).

APPROCHE DE GESTION

Nous avons pour objectif de prendre des décisions de financement éclairées et transparentes en ciblant les occasions et en réduisant les risques environnementaux et sociaux. Pour ce faire, nous avons intégré les facteurs environnementaux et sociaux dans nos processus de prise de décisions en financement et en investissement lié aux entreprises.

PRATIQUES DE CRÉDIT RESPONSABLES

Nous gérons les risques environnementaux et sociaux selon une approche de cycle de vie complet qui débute avant notre engagement à l'égard du client et qui se poursuit tout au long de notre relation avec ce dernier. La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD pour les lignes de crédit Affaires (lignes de crédit personnelles non incluses) est appliquée aux prêts généraux destinés aux entreprises, de même qu'au financement de projets et d'immobilisations corporelles. Nos procédures d'évaluation des risques en cinq étapes progressives comprennent un examen des politiques, des processus et du rendement de l'emprunteur :

1. Tri général pour l'évaluation des exceptions à la politique de financement bancaire
2. Évaluation des risques environnementaux et sociaux
3. Évaluation selon les Principes de l'Équateur
4. Mesures de diligence raisonnable propres aux secteurs à risque élevé pour l'environnement
5. Transmission des dossiers à la haute direction aux fins d'examen, le cas échéant

Tous les trois ans, la TD revoit sa politique sociale et environnementale à l'égard du risque de crédit. Cette politique sera mise à jour en 2015 pour intégrer les normes découlant des Principes de l'Équateur III.

OPÉRATIONS INTERDITES

La TD ne consent pas de prêts pour les activités suivantes :

- Activités sur des sites du patrimoine mondial
- Activités qui risqueraient d'entraîner la dégradation d'habitats naturels protégés et en situation critique selon la classification établie par l'Union internationale pour la conservation de la nature et les normes de la Société financière internationale
- Activités qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale
- Extraction du charbon au sommet des montagnes
- Production ou commerce de tout produit d'une activité illégale selon les lois ou les règlements du pays où elle a lieu, y compris :
 - o Activités sanctionnées par des conventions ou des traités internationaux
 - o Commerce d'animaux sauvages ou fabrication de produits exploitant la faune, réglementés par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES)
 - o Opérations directement liées au commerce ou à la fabrication de matériel entrant dans la composition d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de mines ou de bombes à dispersion
 - o Activités directement liées à l'exploitation de minéraux de la guerre

APPROFONDIR LE SUJET

PROCESSUS DE GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DE LA TD +

LA TD ET LES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR +

EXPOSÉ DE LA POSITION DE LA TD SUR LE DÉVELOPPEMENT ÉNERGÉTIQUE RESPONSABLE +



Leadership environnemental

Financement et investissements responsables

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

Écoefficacité

● Financement et investissements responsables

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

RÉSULTATS EN 2014

- La totalité de nos opérations de prêts à des entreprises a été soumise à nos processus d'examen des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit.
- Deux cent trente opérations de prêts à des entreprises ont été répertoriées comme comportant un risque environnemental ou social moyen ou élevé et ont fait l'objet de mesures de diligence raisonnable propres aux secteurs.
- Les opérations qui ne respectent pas les exigences rigoureuses de la TD en matière de risque ne sont pas soumises pour l'obtention de financement. Voilà pourquoi nous n'avons refusé aucune opération soumise au processus d'examen des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit au cours des quatre dernières années.

Risque lié au carbone

Le risque lié au carbone constitue, pour nous, un risque occasionné par des changements à la réglementation relative au carbone, à la disponibilité des ressources et aux réalités de l'entreprise dans le cadre de nos activités de financement des secteurs à forte intensité d'émissions de carbone.

Il n'y a eu aucun changement important dans notre profil de risque entre 2013 et 2014.

Risque lié à l'eau

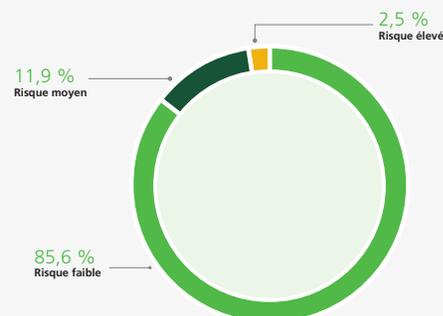
Nous définissons le risque lié à l'eau en fonction des répercussions économiques et environnementales potentielles d'une nouvelle configuration des précipitations et des risques d'inondation, de sécheresse ou de forte tempête découlant des changements climatiques. Nous surveillons notre exposition à des secteurs qui comportent des risques pour l'eau.

Niveau de vulnérabilité environnementale par secteur

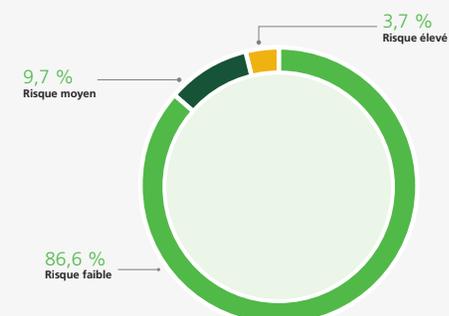
	Risque lié au carbone	Risque lié à l'eau
Risque faible	Résidentiel et particulier; immobilier résidentiel; services financiers; gouvernement et secteur public; services professionnels; santé et services sociaux; médias et divertissement; vente au détail; télécommunications	
Risque moyen	Immobilier non résidentiel; agriculture; industrie automobile; aliments et boissons; construction industrielle; fabrication; transport	Immobilier non résidentiel; industrie automobile; produits chimiques; construction industrielle; fabrication
Risque élevé	Produits chimiques; foresterie; mines et métaux; pétrole et gaz; pipelines; électricité et services publics	Agriculture; aliments et boissons; foresterie; mines et métaux; pipelines; pétrole et gaz; électricité et services publics



Exposition du portefeuille au risque lié
au carbone au Canada et aux États-Unis
(au 31 octobre 2014)



Exposition du portefeuille au risque lié
à l'eau au Canada et aux États-Unis
(au 31 octobre 2014)



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

Écoefficacité

● **Financement et investissements
responsables**

Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport

INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

Gestion de Placements TD (GPTD) gère des actifs totalisant plus de 250 milliards de dollars pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. Il a été le premier gestionnaire d'actifs associé à une grande institution financière canadienne à être signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies. GPTD croit qu'une analyse des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) procure une perspective supplémentaire afin d'obtenir une analyse des risques plus solide.

Son approche de gestion est axée sur des discussions avec les entreprises et la participation à des projets relatifs aux pratiques gagnantes dans le secteur. GPTD tient à jour une matrice exclusive qui classe les placements en fonction des facteurs ESG intégrés dans les nouveaux rapports de recherche sur les placements.

En 2014, GPTD a participé à la rédaction du premier rapport en fonction du nouveau cadre d'évaluation des Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU, qui propose un plan de mise en place d'une politique d'investissement responsable. Selon cette évaluation, GPTD concentrera ses efforts sur l'amélioration des deux éléments suivants :

1. Établissement d'un processus pour cibler et prioriser des engagements auprès des entreprises, à la fois de façon directe et collaborative.
2. Revue périodique des questions spécifiques associées aux facteurs ESG tout en effectuant la recherche d'entreprises et de secteurs.

APPROFONDIR LE SUJET

RAPPORT SUR LA TRANSPARENCE 2013 +

APPROCHE D'INVESTISSEMENT DURABLE +

RENSEIGNEMENTS SUR LES PRATIQUES
RELATIVES AUX PROCURATIONS +

RAPPORT DU COMITÉ DU RISQUE – CIRCULAIRE
DE PROCURATION, P. 21 +



RÉSULTATS EN 2014

En 2014, GPTD a appuyé des résolutions en lien avec une grande variété de sujets :

- Nomination d'administrateurs ayant une expertise en environnement
- Mesures de réduction des risques environnementaux
- Efforts d'atténuation de déversement
- Déforestation
- Atténuation des effets du fractionnement hydraulique
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre
- Atténuation des effets des changements climatiques
- Efficacité énergétique
- Recyclage
- Reddition de comptes sur le développement durable

Discussions avec les entreprises

GPTD discute avec des entreprises de divers secteurs de la gestion et des pratiques gagnantes associées aux questions comportant un risque environnemental lié aux activités suivantes :

- Consommation d'essence et procédures de santé et sécurité liées aux activités ferroviaires
- Utilisation, élimination et traitement de l'eau relativement à l'extraction de pétrole et de gaz naturel et à l'exploitation minière
- Gestion des émissions de gaz à effet de serre relativement à l'extraction de pétrole et de gaz naturel et à l'activité ferroviaire
- Infiltration de matières dangereuses dans les sites pendant l'extraction de pétrole et de gaz naturel
- Questions d'intégrité et de sécurité concernant les pipelines
- Invitation auprès d'entreprises à répondre au sondage du Carbon Disclosure Project

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

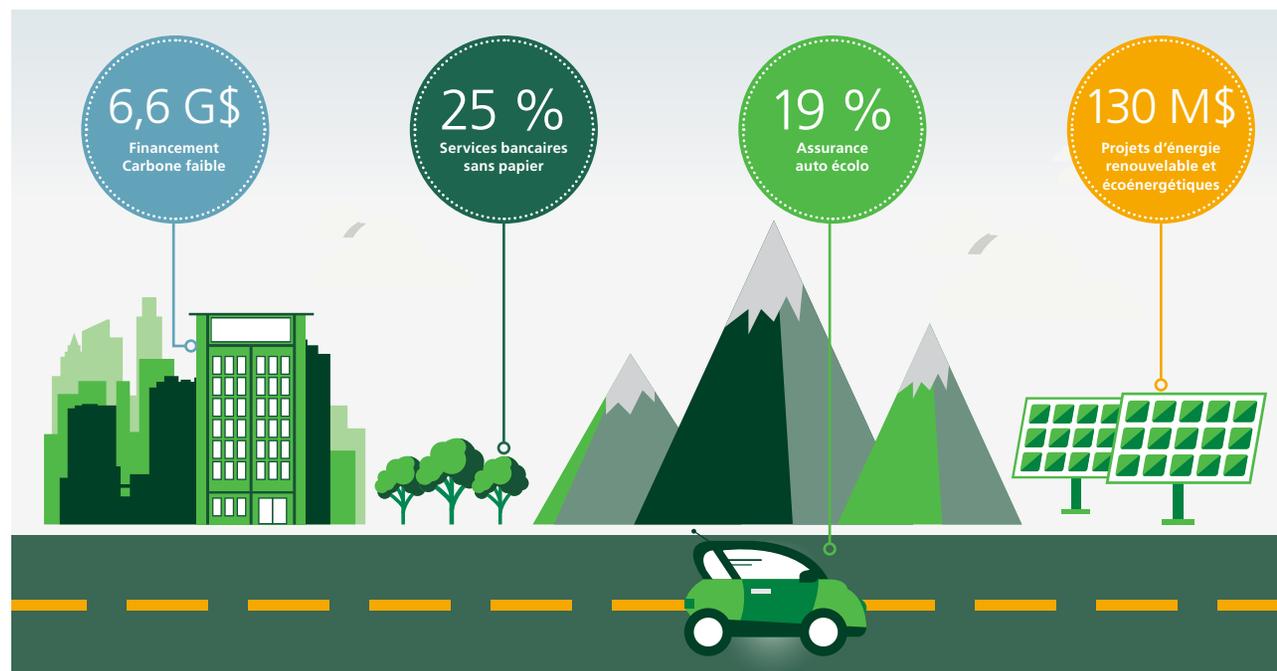
Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

● Choix de produits écologiques

Collectivités

Conception du rapport



En 2014, la TD a créé le symbole de la [feuille verte](#) pour mettre en valeur des produits, des services et des projets d'affaires qui appuient ses objectifs environnementaux.

Conseils aux clients des Services bancaires aux petites entreprises

Nous tenons à faire profiter nos clients de ce que nous avons appris sur l'environnement. Nous avons commencé cette année en soutenant l'élaboration d'un guide en ligne du Réseau entreprise et développement durable, [How to Make Money by Going Green](#). En suivant l'approche recommandée, une entreprise peut réduire ses dépenses, renforcer sa réputation et ses ventes, et motiver ses employés, tout en contribuant positivement à l'environnement.

Financement des activités à faibles émissions de carbone

Depuis 2006, 6,6 milliards de dollars en financement à des entreprises exerçant des activités à faibles émissions de carbone.

Services bancaires sans papier

Dans la dernière année, le nombre de comptes sans papier est passé de 4,8 à 6 millions.

En 2014, nous avons poursuivi le développement de nos produits de services bancaires en ligne et mobiles afin de répondre à la demande de ce marché en plein essor.

Nous avons cessé d'imprimer plus de 86 millions de relevés papier, évitant ainsi d'utiliser presque 1 000 tonnes métriques de papier.

Assurance pour véhicules hybrides et électriques

Depuis 2008, la TD finance et assure des véhicules hybrides au Canada. En 2011, ce programme a été étendu aux véhicules électriques.

L'assurance de véhicules hybrides et électriques a connu une hausse de 19 % en 2014 seulement, qui reflète l'augmentation constante du nombre d'achats de véhicules écoénergétiques par les consommateurs.

Nous estimons que les clients détenant une assurance auto auprès de la TD ont réduit leurs émissions de GES de plus de 6 000 tonnes d'équivalent CO₂ grâce à l'utilisation d'un véhicule hybride ou électrique.

Prêts consentis à des projets d'énergie renouvelable et écoénergétiques à petite échelle

En 2010, la TD a lancé un programme de financement novateur ayant pour objectif la mise sur pied de projets d'énergie renouvelable à petite échelle, particulièrement des installations visant à recueillir l'énergie solaire au sol et sur les toits. Ce programme de financement a généré plus de neuf millions de kWh en électricité depuis 2010.

Depuis 2010, la TD a versé plus de 130 millions de dollars en appui à ces projets.

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Capital naturel

Adaptation aux changements
climatiques

Écoefficacité

Financement et investissements
responsables

● **Choix de produits écologiques**

Collectivités

Conception du rapport

OBLIGATION VERTE TD

La TD a été la première institution financière commerciale au Canada à offrir une obligation verte, attirant ainsi douze investisseurs institutionnels. Le produit de 500 millions de dollars provenant des Obligations vertes TD a été investi dans des projets qui favorisent une économie à faibles émissions de carbone par les moyens suivants :

- Énergies renouvelables et à faibles émissions de carbone ainsi que les infrastructures afférentes
- Efficacité énergétique et gestion responsable de l'énergie avec un accent mis sur des constructions écologiques
- Infrastructures vertes et gestion durable des terrains

Les normes relatives aux Obligations vertes TD sont conformes aux Principes sur les obligations vertes auxquels la TD adhère. Nous avons travaillé avec l'Association canadienne de normalisation pour établir les critères des projets, et Ernst & Young LLP a effectué

un audit indépendant de la répartition du produit provenant des Obligations vertes.

TD ASSURANCE

En 2014, TD Assurance a continué à chercher à comprendre les répercussions possibles des changements climatiques sur le secteur de l'assurance ainsi qu'à cibler des occasions d'amélioration de la gestion des risques, des pratiques de souscription et de la protection des clients.

TD Assurance s'engage à faire bouger les choses dans le secteur en prenant des mesures relatives à une variété de questions de durabilité, notamment les risques liés aux catastrophes naturelles et aux changements climatiques. Voici comment TD Assurance a réalisé des progrès :

- Membre du [comité d'adaptation aux changements climatiques du Bureau d'assurance du Canada et de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques \(IPSC\)](#).

- Membre et commanditaire du conseil d'administration de la société albertaine de gestion des phénomènes météorologiques violents et marraine du programme de recherche sur les risques émergents de l'Atmospheric and Environmental Research (AER).
- Deuxième entreprise canadienne signataire des Principes pour une assurance responsable du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiative financière. Ces principes servent de cadre de travail à l'échelle mondiale pour les sociétés d'assurance afin qu'elles gèrent mieux les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ainsi que les occasions) liés à leurs principales activités et stratégie d'affaires.

LE SAVIEZ-VOUS?

La réduction des émissions atmosphériques grâce aux projets financés par les Obligations vertes TD représente une valeur en capital naturel de 356 200 \$ par année.

APPROFONDIR LE SUJET

FAQ – OBLIGATIONS VERTES TD +

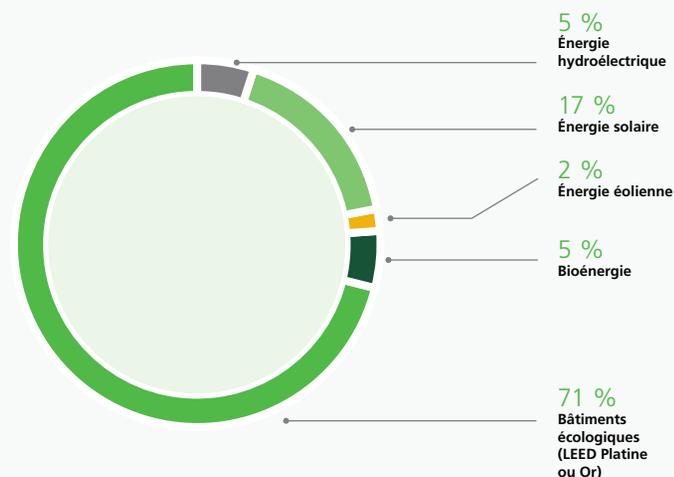
OBLIGATIONS VERTES – RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS D'ERNST & YOUNG +

ONU – PRINCIPES POUR UNE ASSURANCE RESPONSABLE +

ÉTUDE DE CAS : COLLABORER AVEC LES PARTIES PRENANTES POUR TROUVER DES SOLUTIONS APPLICABLES AU SECTEUR +

ANNEXE : DONNÉES SUR LE RENDEMENT +

OBLIGATION VERTE TD^{1,2,3}



Répartition – Obligations vertes

À la fin du 4^e trimestre, la totalité du produit provenant des Obligations vertes TD (500 millions de dollars) a été affectée au financement d'activités à faibles émissions de carbone. ✓

¹ Comprend le financement de nouveaux projets ou le refinancement de projets en cours, y compris les sommes engagées pour les prêts financés ou refinancés.

² La TD reçoit un produit en espèces de 498,8 M\$ après déduction des frais d'agence.

³ Pour en savoir plus sur les principes qui guident la répartition du produit des obligations, consulter le [document sur les modalités des Obligations vertes TD](#).

Voici comment nous renforçons nos collectivités

Grâce aux dons d'entreprise, aux activités de bénévolat et de collecte de fonds et à l'approvisionnement responsable, nous cherchons à enrichir nos collectivités en contribuant à leur développement social et économique dans une perspective durable.

PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS DANS CE CHAPITRE

- Dons aux collectivités
- Éducation financière
- Logement abordable
- Approvisionnement
- Politiques fiscales



FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

82 M\$

pour renforcer des collectivités en Amérique du Nord et au Royaume-Uni, contre 74,7 M\$ en 2013

20 803 bénévoles

inscrits au Réseau de bénévolat TD

108 fournisseurs

évalués en fonction des exigences liées à l'approvisionnement responsable de la TD

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

● Dons aux collectivités

Éducation financière

Logement abordable

Approvisionnement

Politiques fiscales

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Nous voulons voir nos collectivités prospérer. La réputation et le succès de notre entreprise dépendent du bien-être des collectivités où nous exerçons nos activités et de la relation que nous entretenons avec elles. Les employés, les clients et d'autres intervenants s'attendent aussi à ce que la TD joue un rôle actif pour contribuer à résoudre des problématiques importantes touchant les collectivités.

Priorités de la TD

Nous misons sur la philanthropie stratégique pour orienter notre contribution dans les quatre domaines d'intervention suivants :



1
Littératie financière et éducation

2
Environnement

3
Création de possibilités pour les jeunes

4
Logement abordable aux États-Unis

APPROCHE DE GESTION

Notre stratégie consiste à consacrer d'importantes ressources financières et humaines aux collectivités des façons suivantes :

- **Dons d'entreprise** : La TD verse des millions de dollars chaque année en financement et en dons en nature pour soutenir des organismes à but non lucratif dans l'accomplissement de leur mission.
- **Engagement des employés** : Nous encourageons les employés à s'engager dans leur collectivité et facilitons leur mobilisation grâce à des programmes comme le Réseau de bénévolat TD et les subventions pour bénévolat TD.
- **Collaboration** : Nombre de nos partenariats consistent en des engagements pluriannuels au cours desquels la TD fournit du soutien en matière de marketing, son expertise professionnelle et des ressources, en plus d'apporter du financement.
- **Leadership éclairé** : La TD apporte son appui et collabore aux programmes de multiples parties prenantes visant à favoriser les discussions, les échanges d'idées et l'adoption de pratiques gagnantes pour résoudre les principaux problèmes présents dans les collectivités.

PRIORITÉS DANS LES COLLECTIVITÉS

Nos quatre priorités ont été choisies en fonction de l'avis des clients et des employés, ainsi que des constatations sur les secteurs où notre incidence serait la plus déterminante. Dans chacun des domaines, nous cherchons aussi des occasions d'appuyer la diversité et l'inclusion.

Axé sur les problématiques importantes, le présent rapport fait le point sur nos progrès en matière d'éducation financière et de logement abordable. Pour en savoir plus sur notre programme d'investissement communautaire, consultez notre [aperçu de l'investissement communautaire de la TD en 2014](#).

APPROFONDIR LE SUJET

APERÇU DE L'INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE DE LA TD EN 2014 +

ANALYSE DU LONDON BENCHMARKING GROUP +



Collectivités

Dons aux collectivités

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

● Dons aux collectivités

Éducation financière

Logement abordable

Approvisionnement

Politiques fiscales

Conception du rapport

RÉSULTATS EN 2014

- La TD a remis 82 millions de dollars à plus de 5 000 organismes communautaires en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.
- Aux États-Unis, la TD Charitable Foundation a versé plus de 18,3 millions de dollars dans sa zone d'activité, qui s'étend du Maine à la Floride.
- Les employés de la TD ont consigné dans le Réseau de bénévolat TD plus de 96 000 heures de bénévolat effectuées dans leurs collectivités, contre 65 000 heures en 2013.
- Par l'entremise de 653 subventions pour bénévolat TD, nous avons versé 401 760 \$ à des organismes de bienfaisance auprès desquels les employés de la TD ont fait 40 heures ou plus de bénévolat.
- Les employés de la TD ont organisé des campagnes de collecte de fonds, dont la plus importante est la Campagne Centraide de dons des employés de la TD annuelle. Ils ont amassé plus de 16 millions de dollars pour des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada et aux États-Unis.

La **Fondation TD des amis de l'environnement** (FAE TD) est un organisme national sans but lucratif qui appuie des projets environnementaux partout au Canada. En plus de verser chaque année plus d'un million de dollars à la fondation, la TD en assume les frais de gestion. En 2014, la FAE TD a remis 4,9 millions de dollars pour soutenir 1 065 projets locaux partout au pays, dont des initiatives de verdissement urbain et des programmes d'éducation sur l'environnement pour les enfants.

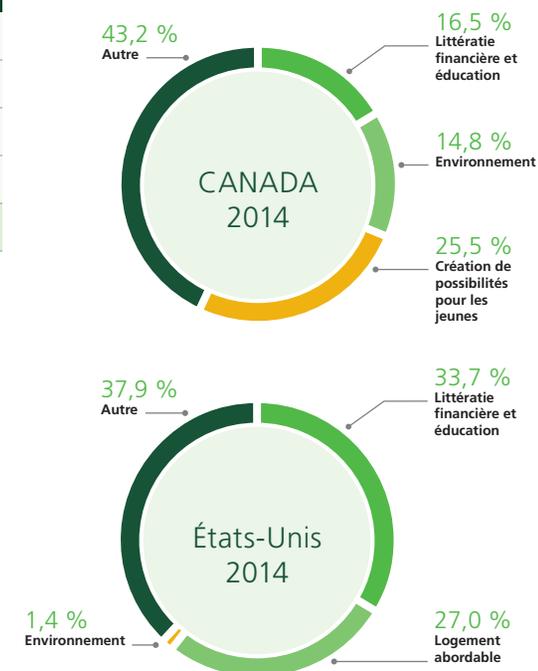
Cibles			
Cibles de 2014	État	Résultats de 2014	Cibles de 2015
Maintenir nos dons de charité au niveau de 1 % recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation ou dépasser ce niveau	Atteinte	Canada : 1,3 % États-Unis : 1,03 %	Même objectif qu'en 2014
Consacrer 55 % des dons aux priorités de la TD en matière de dons	Atteinte	Canada : 56,8 % (32,2 M\$) États-Unis : 62,1 %	Même objectif qu'en 2014
Consacrer 15 % des dons à la diversité et à l'inclusion (Canada seulement)	Atteinte	20,8 %	15 %
Compter 20 000 employés en Amérique du Nord inscrits au Réseau de bénévolat TD d'ici la fin de l'année civile	Atteinte	20 803	Augmentation par rapport à l'an dernier

Dons d'entreprise en 2014 ¹ (en dollars canadiens)	
Canada	56,7 M\$
États-Unis ²	25,22 M\$
Royaume-Uni	106 577 \$
Asie-Pacifique	11 750 \$
TOTAL	82 M\$

¹ Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Bien que la TD exerce des activités dans des marchés de régions autres que celles indiquées dans le tableau, elle n'y verse aucun don puisque sa présence y est très faible. Les montants totaux des dons n'incluent pas les dons en nature, les coûts de gestion des programmes (c.-à-d. les salaires de l'équipe des relations communautaires), les commandites de marketing, les dons des employés ou la valeur des heures de bénévolat des employés. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le rapport du London Benchmarking Group Canada qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités. Vous pouvez le télécharger [ici](#).

² Comprend 18,3 M\$ versés à la TD Charitable Foundation.

Répartition des dons par domaine d'intervention



- Bâtir la meilleure banque
- Problématiques importantes
- Fonctionnement
- Services bancaires responsables
- Milieu de travail extraordinaire
- Leadership environnemental

Collectivités

● Dons aux collectivités

- Éducation financière
- Logement abordable
- Approvisionnement
- Politiques fiscales

Conception du rapport



Springfield après la tempête
Annie constate les conséquences du passage d'une tornade sur sa maison et sur sa collectivité.

FINANCEMENT SOCIAL ET DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Nos investissements dans les collectivités dépassent la simple philanthropie. La TD participe à une gamme d'activités qui lui offrent un rendement financier et qui entraînent des répercussions positives sur les plans social, économique et environnemental dans les collectivités où nous exerçons nos activités – elle offre notamment les Obligations vertes TD pour les investisseurs, des options de produits verts pour les clients et du financement pour les entreprises sociales.

Propulser les initiatives sociales vers la réussite

En tant que partenaire du fonds Catapulte pour le microcrédit en Ontario (Catapulte) destiné aux entreprises sociales, la TD joue un rôle essentiel pour stimuler le marché de capitaux canadien à caractère social. Administré par le Centre for Social Innovation en partenariat avec la TD, la province de l'Ontario, la Caisse Alterna, Microsoft Canada, KPMG et Social Capital Partners, le fonds offre des prêts à taux d'intérêt réduits allant de 5 000 \$ à 25 000 \$ ainsi que de la formation et du mentorat pour contribuer au succès d'entreprises sociales en démarrage. Les partenaires du fonds offrent aussi des rencontres en

privé avec les candidats non retenus pour les aider à améliorer leur demande de financement.

Depuis le lancement du fonds Catapulte en mai 2013, neuf prêts ont été remis à huit entreprises sociales. Fresh City Farms est l'une d'entre elles. Offrant des aliments directement de la ferme, l'entreprise de Toronto allie l'agriculture durable à une plateforme conviviale d'achat en ligne. Elle permet aux clients d'acheter des aliments frais et biologiques produits localement qui seront livrés à leur porte.

Soutenir les collectivités défavorisées aux États-Unis

En tant qu'une des plus grandes banques en Amérique du Nord, nous avons la responsabilité particulière de faire preuve de leadership et d'engagement en vue de répondre aux besoins des personnes, des familles et des entreprises à faible et à moyen revenu dans les domaines du crédit, du prêt, de l'aide financière et de la promotion immobilière. En 2014, TD Bank a versé plus d'un milliard de dollars US, contre 422 millions de dollars US en 2013, sous forme de prêts et d'investissements destinés aux collectivités défavorisées aux États-Unis.

En voici quelques exemples :

- Par l'entremise du New Markets Tax Credit Program, nous avons remis plus de 2,3 millions de dollars US en appui à la revitalisation de collectivités défavorisées et à faible revenu en améliorant l'accès à des fonds pour la création d'emplois et de nouvelles possibilités économiques.
- Des crédits d'impôts d'État et d'autres investissements de plus de 1,6 million de dollars US ont permis d'appuyer des initiatives locales pour les personnes et les familles à faible et à moyen revenu.
- La TD a accordé 172 prêts de développement communautaire à des groupes à revenu faible à moyen, pour un total de plus 662,8 millions de dollars US dans les catégories suivantes :
 - Logement abordable (74 %)
 - Services à la collectivité (13 %)
 - Revitalisation (11 %)
 - Développement économique pour les petites entreprises (2 %)

Pour d'autres exemples, consultez la section [Logement abordable](#) du présent rapport.

- Bâtir la meilleure banque
- Problématiques importantes
- Fonctionnement
- Services bancaires responsables
- Milieu de travail extraordinaire
- Leadership environnemental
- Collectivités**
 - Dons aux collectivités
 - **Éducation financière**
 - Logement abordable
 - Approvisionnement
 - Politiques fiscales
 - Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD?

La littératie financière est une compétence plus importante que jamais pour la prospérité et le bien-être de nos clients et de la société dans son ensemble. Elle est directement liée à nos activités comme institution financière. Nous avons donc une remarquable occasion, grâce à notre expertise, à nos compétences et à nos relations avec des millions de clients, de soutenir l'éducation financière et d'aider à construire une société initiée aux finances.

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

Plus de 12 M\$
investis par la TD dans des initiatives communautaires liées à la littératie financière en Amérique du Nord depuis 2010

APPROCHE DE GESTION

Notre but est d'aider les gens à gagner en connaissances, en compétences et en confiance pour prendre de meilleures décisions financières et améliorer leur vie. Pour ce faire, nous adoptons une approche à deux volets :

- **Clients** – La TD aide ses clients à prendre leurs finances en main de nombreuses façons. Pour en savoir plus, consultez la section [Services bancaires responsables](#) du présent rapport.
- **Collectivités** – Notre stratégie en matière de littératie financière consiste à collaborer avec des organismes à but non lucratif pour rehausser le niveau d'éducation financière de notre société, en portant une attention particulière aux communautés défavorisées (personnes à faible revenu, jeunes, Autochtones et nouveaux arrivants).

L'an dernier, nous avons créé le conseil d'éducation financière de la TD en Amérique du Nord pour mieux structurer les activités liées à la littératie financière à l'échelle de l'entreprise et faire en sorte que l'éducation financière occupe une plus grande place dans l'approche globale de la TD en matière de développement de

produits, d'activités communautaires et d'engagement auprès des employés et du grand public.

RÉSULTATS EN 2014

En 2014, la TD a investi plus de 3,1 millions de dollars pour appuyer des programmes communautaires de littératie financière en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. En outre, plus de 1 800 employés bénévoles de la TD à l'échelle mondiale ont enseigné des notions financières en classe et dans des centres communautaires.

- Lancé en 2011, Question d'argent est un programme de littératie financière offert gratuitement aux adultes qui a été conçu par ABC Alpha pour la vie Canada ainsi que par la TD, et auquel des employés de la TD participent bénévolement comme tuteurs. En 2014, nous avons versé un montant additionnel de 450 000 \$ pour appuyer le programme, qui donne d'excellents résultats. Depuis son lancement, 89 % des participants disent se sentir plus aptes à gérer leur argent pour répondre à leurs besoins. Plus de 300 employés de la TD ont consacré bénévolement quelque 2 500 heures à enseigner des notions financières à près de 3 000 adultes canadiens.
- Depuis plus de 17 ans, la TD a joué un rôle de soutien crucial dans la mise en œuvre et le développement continu de programmes de Jeunes Entreprises (JE) au Canada. En octobre 2014, nous avons renforcé notre soutien en versant 1 million de dollars aux programmes de JE, dont **Bien plus que de l'argent**. Dans le cadre de ce don, plus de 1 200 employés de la TD se porteront bénévoles pour offrir 800 programmes à plus de 23 000 jeunes sur 3 ans.
- Nous avons renouvelé notre partenariat avec la National Foundation for Credit Counseling (NFCC) et avons parrainé 110 séminaires sur l'éducation financière pour environ 2 000 adultes de Floride, de Caroline du Nord, de Caroline du Sud, de la ville de New York et de Philadelphie. Les agences membres de la NFCC, avec l'aide d'instructeurs de TD Bank, ont donné des séminaires gratuits portant sur l'établissement d'un budget, l'analyse des rapports et des cotes de crédit et la préparation à l'acquisition d'une propriété.

Cibles			
Cibles de 2014	État	Résultats de 2014	Cibles de 2015
Aider 150 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD	Atteinte	Plus de 294 000 personnes se sont inscrites à des programmes en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.	200 000 participants



Collectivités

Éducation financière

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Dons aux collectivités

● Éducation financière

Logement abordable

Approvisionnement

Politiques fiscales

Conception du rapport

- Le programme d'éducation financière WOW!Zone de TD Bank a été mis sur pied en 1990 pour enseigner aux enfants américains de la maternelle à la 12^e année l'importance d'acquérir tôt de saines habitudes financières. En partenariat avec le WISE Institute, TD Bank s'est associé avec une classe d'étudiants de 9^e année à la High School for Economics and Finance, dans la ville de New York, et a offert le programme d'éducation financière WOW!Zone. Des bénévoles formés par TD Bank se sont rendus à l'école une fois par semaine pendant sept semaines pour enseigner des notions, notamment des connaissances élémentaires sur le crédit et les façons d'économiser, de réduire sa consommation et de réutiliser.
- Pour la quatrième année consécutive, TD Bank a fait équipe avec First Book pour appuyer son programme **Banking on Books**. Grâce à notre don de 125 000 dollars US, plus de 22 000 livres sur les finances ont été offerts à des enfants dans le besoin, tandis que des bénévoles de TD Bank se sont rendus dans des écoles défavorisées de Boston, de la ville de New York, de Philadelphie, de Caroline du Nord, de Caroline du Sud et de Floride pour faire la lecture à des enfants de maternelle et de première et deuxième années.
- Au Royaume-Uni, la TD a continué d'appuyer le programme Number Partners voué à l'amélioration des compétences financières et des connaissances en mathématiques chez les enfants du primaire. Chaque semaine, des employés bénévoles de la TD animent pour des élèves des jeux de mathématiques et des activités visant à renforcer leur confiance.



Découvrez l'histoire de Ken
« Question d'argent a changé ma vie »

ÉTUDE DE CAS

Augmenter l'inclusion financière à l'échelle du Canada

Depuis sa création il y a cinq ans, en partenariat avec le centre de Prospérité Canada pour la littératie financière, le Fonds de subventions d'éducation financière TD a versé environ 10,4 millions de dollars à 140 organismes communautaires au Canada qui offrent des programmes d'éducation financière aux personnes à faible revenu et aux groupes désavantagés sur le plan économique. De cette somme, 1,1 million de dollars ont été remis en 2014 pour soutenir des programmes d'éducation financière destinés aux jeunes sans-abri, aux Autochtones, aux nouveaux arrivants, aux personnes sourdes, aux femmes et aux aînés.

En 2014, la TD a versé 3 millions de dollars supplémentaires à Prospérité Canada pour l'aider à remplir sa mission de favoriser l'éducation financière d'un million de Canadiens vulnérables d'ici 2020. Ce don aidera Prospérité Canada à incorporer l'éducation financière à d'autres services offerts à des groupes vulnérables, à soutenir l'essai et la mise en place de services de consultation financière gratuits à l'échelle nationale et à promouvoir la recherche et les échanges de connaissances dans le domaine de la littératie financière. Un certain nombre d'activités feront également appel à des bénévoles de la TD qui cherchent des occasions de redonner à leur collectivité.



3 M\$

versés à Prospérité Canada pour favoriser l'éducation financière d'un million de Canadiens vulnérables d'ici 2020

« La contribution de la TD est indispensable à nos efforts visant à permettre aux Canadiens à faible revenu et en situation de précarité de participer pleinement à notre système financier, et à les aider à surmonter les obstacles à l'atteinte d'un confort financier. »

Elizabeth Mulholland
Chef de la direction de Prospérité Canada

APPROFONDIR LE SUJET

SITE WEB SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE DE LA TD +

WOW!ZONE DE TD BANK +



- Bâtir la meilleure banque
- Problématiques importantes
- Fonctionnement
- Services bancaires responsables
- Milieu de travail extraordinaire
- Leadership environnemental
- Collectivités**
 - Dons aux collectivités
 - Éducation financière
 - **Logement abordable**
 - Approvisionnement
 - Politiques fiscales
- Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Se loger est un besoin essentiel. Pourtant, le manque de logements abordables est un problème persistant et grandissant dans nombre de villes nord-américaines. Ce problème menace la santé et la qualité de vie de millions de personnes qui peinent à trouver un endroit abordable où vivre, en plus de nuire à la croissance des entreprises et à leurs investissements dans les quartiers touchés.

Nous savons que les employés et les clients de la TD ont besoin de vivre, de travailler et d'élever leur famille dans des collectivités dynamiques et diversifiées. Et cela passe inévitablement par un accès à un logement sécuritaire et abordable. Compte tenu de la place qu'occupe la TD dans les économies locales, plus particulièrement sur les plans du financement hypothécaire et du développement, notre entreprise est bien positionnée pour s'attaquer au problème de logement abordable en stimulant les investissements et en favorisant la collaboration.

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

16,6 M\$ US

versés par la TD Charitable Foundation dans les quatre dernières années à des organismes voués à l'amélioration et à l'expansion de l'accès au logement abordable

APPROCHE DE GESTION

Notre objectif est d'améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables partout où nous exerçons nos activités afin que cela ait des répercussions positives sur les gens et les quartiers desquels nous dépendons. Voici l'approche à volets multiples que nous adoptons pour y parvenir :

- Offrir des prêts et des services de développement communautaire aux entreprises qui construisent ou préservent les logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste.
- Investir par l'entremise de crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu dans les collectivités défavorisées.

- Verser des sommes considérables par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, qui – dans le cadre de notre concours annuel de subventions Housing for Everyone – finance les organismes à but non lucratif travaillant à la construction et à l'amélioration d'unités d'habitation à prix abordable.

RÉSULTATS EN 2014

Activités de la TD Charitable Foundation

En 2014, la TD Charitable Foundation a continué à promouvoir le logement abordable et le développement économique des collectivités. Notre programme de contribution phare, le concours annuel de subventions Housing for Everyone, a permis de remettre 25 subventions de 100 000 \$ US à des organismes à but non lucratif qui appuient des projets de logement abordable, du Maine à la Floride. En incluant les subventions accordées en 2014, le concours a permis de verser plus de 17,4 millions de dollars américains depuis son lancement en 2006 dans le but d'améliorer l'accès des personnes à revenu faible ou modeste à des logements sécuritaires et abordables.

L'année passée, le concours avait pour thème « Bâtir l'avenir » et était axé sur la construction, la restauration, la rénovation et l'agrandissement des logements locatifs abordables de qualité pour les ménages avec enfants. Voici quelques exemples de projets qui ont bénéficié d'une subvention :

- **New Jersey Community Capital** (Newark, New Jersey) a reçu une subvention de 100 000 \$ US pour son projet ReSeed Newark, dans le cadre duquel sa filiale immobilière, Community Asset Preservation Corporation (CAPC), dirigera les travaux de réaménagement de 156 propriétés (environ 360 logements) abandonnées dans quatre collectivités parmi les plus défavorisées de Newark. Le projet investira dans ces quartiers de trois manières : par l'accroissement du nombre de logements abordables; par la création d'emplois liés à la construction et d'occasions d'entrepreneuriat pour les résidents de Newark; et par la prestation de formations et de soutien technique pour les nouveaux propriétaires d'entreprise de construction.

Cibles

Cible en 2014	État	Résultat de 2014	Cible de 2015
Offrir 25 subventions totalisant 2,5 millions de dollars américains à des organismes voués à la construction ou à la restauration de logements abordables	Atteinte	Cible atteinte	Même cible qu'en 2014

Financement du logement abordable en 2014 par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation¹

États-Unis	4,5 M\$ US
------------	------------

¹ Total des dons de bienfaisance, incluant un montant de 2,5 millions de dollars versés par l'intermédiaire du concours annuel de subventions Housing for Everyone.



Collectivités

Logement abordable

Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Dons aux collectivités

Éducation financière

● Logement abordable

Approvisionnement

Politiques fiscales

Conception du rapport

- **Ability Housing of Northeast Florida** (Jacksonville, Floride) a reçu 100 000 \$ US pour son projet Oakland Terrace Apartments dans l'est de Jacksonville. Le projet a permis de remettre en état un immeuble de 60 logements menacé de fermeture en raison de la détérioration des conditions. Ability Housing s'associe à Family Foundations, à River Region Human Services et au programme Catholic Charities Workforce Development pour offrir aux familles résidentes un éventail de services financiers, de formations professionnelles et de cours de gestion de vie afin de les aider à améliorer leurs conditions de vie.

LOGEMENT ABORDABLE – PRÊTS ET INVESTISSEMENTS

En 2014, nous avons accordé 74 prêts totalisant 491 millions de dollars américains – soit 136 millions de dollars américains de plus que l'année précédente – pour aider les promoteurs et les organismes à résoudre le problème du logement abordable dans les collectivités américaines où nous exerçons nos activités. L'année dernière, TD Bank a également investi 346 millions de dollars américains en crédits d'impôt pour les logements à loyer modique au profit de projets de construction et de restauration de logements abordables à l'intention de familles, de personnes seules et de personnes âgées. Il s'agit d'une légère baisse par rapport au montant de 381 millions de dollars versés en 2013.

APPROFONDIR LE SUJET

TD BANK COMMUNITY



Liste des bénéficiaires d'une subvention Housing for Everyone en 2014



ÉTUDE DE CAS

Revitaliser un quartier historique



● QUARTIER OLIVER, ●
AVANT ET APRÈS.



Le quartier historique Oliver d'East Baltimore a souffert d'un désinvestissement et d'un déclin économique pendant des années. La collectivité, située à côté de la Johns Hopkins University, participe à un projet de revitalisation en plusieurs phases mené par The Reinvestment Fund qui vise la création de logements abordables. TD Bank a investi plus de 2,2 millions de dollars dans ce projet par l'entremise du programme fédéral de crédit d'impôt pour les logements à loyer modique.



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Dons aux collectivités

Éducation financière

Logement abordable

● **Approvisionnement**

Politiques fiscales

Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD? +

Étant donné que nous nous efforçons d'offrir un service à la clientèle légendaire aux clients, nous considérons nos fournisseurs comme l'extension de notre marque. Ils incarnent un élément essentiel pour nous aider à exercer nos activités de façon responsable et efficace. Nous collaborons avec des milliers de fournisseurs chaque année, donc nous ne pouvons être une entreprise axée sur le développement durable que si les intervenants dans notre chaîne d'approvisionnement le sont aussi.

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

Dépenses de 5,7 G\$ en produits et services effectués auprès de fournisseurs établis en Amérique du Nord



La TD reçoit un prix Greener Purchasing Award d'Office Depot.

APPROFONDIR LE SUJET

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE +

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS +

SITE WEB À L'INTENTION DES FOURNISSEURS POTENTIELS +

APPROCHE DE GESTION

La gestion de la chaîne d'approvisionnement se complexifie sans cesse à mesure que nos activités augmentent et que l'environnement externe évolue. De nouveaux types de risques liés aux situations géopolitiques, à la réputation de l'entreprise et à la sécurité des données émergent, ce qui suscite des préoccupations grandissantes quant à la gestion du risque en matière d'approvisionnement.

Comme acheteur d'importance, la TD se fait un devoir d'exercer son influence pour encourager l'adoption de rigoureuses pratiques éthiques, environnementales et sociales d'un bout à l'autre de ses chaînes d'approvisionnement. Les Services d'approvisionnement stratégique de la TD s'assurent que nous ayons un réseau de fournisseurs responsables et diversifiés qui offrent des biens et services appropriés et de grande qualité

Nous préférons les produits et services de fournisseurs qui partagent nos valeurs et qui adoptent des pratiques responsables appuyées par de rigoureux programmes en faveur de la durabilité.

Notre Politique d'approvisionnement responsable intègre une grande variété de critères relatifs à la durabilité aux pratiques et aux processus décisionnels de la TD en matière d'approvisionnement. Les fournisseurs potentiels doivent remplir un questionnaire détaillant :

- leur rendement en matière de responsabilité d'entreprise
- leur historique en matière de santé et de sécurité
- leurs pratiques en ce qui concerne les droits de la personne et du travail, y compris des données sur le travail des enfants et le travail forcé
- leurs efforts en matière de diversité et d'inclusion
- leur code de conduite et d'éthique et leurs pratiques de lutte contre le trafic d'influence et la corruption
- les efforts qu'ils ont engagés pour soutenir la durabilité écologique

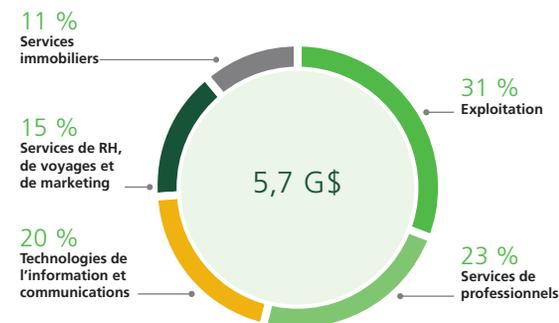
Le questionnaire et le processus d'évaluation des risques permettent à la TD de s'assurer que ses priorités en matière d'approvisionnement responsable ont des répercussions sur ce marché. Nous attribuons une cote de risque au type de produit ou de service qui nous est offert et faisons preuve de diligence raisonnable accrue à l'égard des catégories à risque élevé.

Le code de conduite des fournisseurs de la TD offre encore plus de transparence quant aux attentes de la TD. Le code reflète et encadre les principes établis dans la Politique d'approvisionnement responsable de la TD ainsi que les normes et les obligations minimales en matière de rendement que les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter lorsqu'ils font affaire avec la TD.

RÉSULTATS EN 2014

Nous avons évalué 108 fournisseurs en fonction des critères de notre Politique d'approvisionnement responsable, contre 85 en 2013. Nous étendons aussi la portée de notre évaluation en matière d'approvisionnement responsable en envoyant des questionnaires aux fournisseurs qui faisaient déjà affaire avec nous avant l'adoption de notre politique. Le premier volet, qui était axé sur les principaux fournisseurs de la TD, se poursuivra en 2015.

Dépenses d'approvisionnement de la TD en 2014



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

Dons aux collectivités

Éducation financière

Logement abordable

● Approvisionnement

Politiques fiscales

Conception du rapport

Résultat de notre programme d'approvisionnement responsable en 2014 :

- Tous les fournisseurs ont accepté de remplir le questionnaire.
- Trois fournisseurs ont amélioré leurs politiques et leurs procédures en matière de santé et sécurité.
- Sept fournisseurs ont amélioré leurs politiques et leurs procédures au point de vue éthique.
- Onze fournisseurs ont amélioré leurs politiques et leurs procédures environnementales.
- Douze fournisseurs ont amélioré leurs politiques et leurs procédures en matière de droits de la personne et du travail (y compris des améliorations contre la discrimination, le travail des enfants et le travail forcé).

À ce jour, nous n'avons résilié aucun contrat et n'avons rompu aucune relation en raison de la Politique, et de nombreux fournisseurs ont amélioré leurs pratiques.

Minerais provenant de zones de conflit

Depuis l'entrée en vigueur de dispositions de la loi américaine Dodd-Frank en mai 2014, les entreprises qui produisent des biens doivent indiquer si des matières premières entrant dans leur fabrication ont été extraites en République démocratique du Congo ou dans d'autres régions où des conflits armés ou des cas de violation des droits de la personne ont été recensés. Nous avons commencé à demander à certains fournisseurs s'ils satisfaisaient à ces dispositions, et tous les fournisseurs s'y conformaient. Nous continuerons de surveiller la provenance des matières premières utilisées par nos fournisseurs.

DIVERSITÉS DES FOURNISSEURS

Conçu dans le but de permettre à certains fournisseurs de rivaliser sur un pied d'égalité avec d'autres, le programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord vise à intégrer les femmes, les minorités visibles, les Autochtones, les membres de la communauté LGBT, les personnes handicapées, les anciens combattants et d'autres groupes minoritaires au sein du processus de sélection de fournisseurs.

La TD travaille en partenariat avec huit organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord, lesquels ont pour fonction d'attester que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité. De plus, la TD sensibilise ses propres employés pour faire connaître son programme de diversité des fournisseurs.

En 2014 :

- La TD a lancé un programme de mentorat de groupe pour aider les fournisseurs à appuyer davantage la diversité.
- Nous avons demandé à nos principaux fournisseurs d'indiquer à combien s'élèvent leurs dépenses au sein de leur propre réseau de fournisseurs diversifiés.
- DiversityInc a classé la TD parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité, en partie pour nos pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.

AMÉLIORATION D'UNE RELATION D'AFFAIRES

Contexte

Nous avons demandé à un fournisseur de répondre au questionnaire d'approvisionnement responsable de la TD lors de la renégociation d'un contrat.

Constatations

De nombreuses lacunes ont été décelées dans les politiques et les pratiques du fournisseur. Le fournisseur s'est engagé à combler ces lacunes.

Mesures

Le fournisseur a adopté des programmes et des politiques sur les points suivants :

- Approvisionnement responsable
- Droits de la personne et du travail
- Diversité et inclusion
- Lutte contre le trafic d'influence et la corruption
- Responsabilité environnementale

Résultats

- Augmentation des affaires entre la TD et le fournisseur
- Adoption de pratiques plus responsables par le fournisseur
- Diminution des risques liés à la chaîne d'approvisionnement pour la TD et pour le fournisseur

- Bâter la meilleure banque
- Problématiques importantes
- Fonctionnement
- Services bancaires responsables
- Milieu de travail extraordinaire
- Leadership environnemental

Collectivités

- Dons aux collectivités
- Éducation financière
- Logement abordable
- Approvisionnement
- **Politiques fiscales**
- Conception du rapport

POURQUOI EST-CE IMPORTANT POUR LA TD +

La TD s'engage à fournir son juste effort fiscal dans les territoires où elle exerce ses activités.

FAITS SAILLANTS DE NOTRE RENDEMENT

2,7 G\$

de taxes et impôts payés par la TD en 2014

Augmentation de 23 %

des taxes et impôts payés par la TD par rapport à l'an dernier

APPROCHE DE GESTION

La TD continue à collaborer sur une base transparente avec les autorités fiscales dans tous les territoires où elle exerce ses activités. Voici ce que nous voulons faire :

- Établir et gérer des processus de gouvernance fiscale rigoureux garantissant la conformité aux obligations de consignation et de déclaration de l'information fiscale dans tous les territoires où nous exerçons nos activités
- Faire appel à des cabinets juridiques et comptables chefs de file pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité
- Collaborer à long terme et de façon proactive avec les décideurs et les agents du fisc

APPROFONDIR LE SUJET

ANNEXE : DONNÉES SUR LE RENDEMENT +

ENTRE JUSTE PART ET ÉQUITÉ FISCALE : UNE QUESTION D'ÉQUILIBRE +

Taxes et impôts que nous payons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes et divers impôts payés dans le cadre de ses activités.

Impôts et taxes payés par la TD

(en millions de dollars) (données retraitées en fonction de la version II des Normes internationales d'information financière) 2014

Impôts sur les bénéfices	1 512
Cotisations sociales pour plus de 87 000 employés dans 16 pays	435
Taxes de vente et sur les transactions	426
Taxes sur le capital et les primes d'assurance	157
Impôts fonciers et taxes d'affaires	172
TOTAL	2 702
Taux d'imposition réel – déclaré	16,7 %
Taux d'imposition total réel	26,3 %

Taxes et impôts que nous reversons aux gouvernements

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

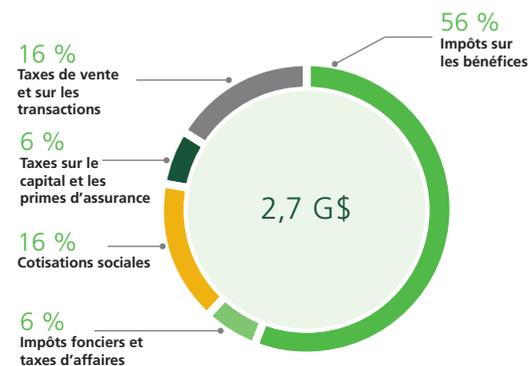
- Portion des cotisations sociales imputée aux employés
- Retenues d'impôt au nom des employés
- Impôt foncier au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire
- Taxe sur les transactions pour les opérations des clients auxquels les taxes de vente s'appliquent
- Retenues d'impôt au nom des investisseurs

Politiques fiscales

En matière de fiscalité, nous sommes d'avis que toutes les entreprises devraient être placées sur un pied d'égalité. Le marché des capitaux international est très concurrentiel, et la TD continuera à mettre à profit sa présence dans tous les territoires pour demeurer compétitive.

Pour renseigner les autorités fiscales sur les changements qui s'opèrent dans le secteur bancaire, nous organisons des séances d'information qui portent sur une gamme de sujets propres à ce secteur. Ces séances favorisent les discussions sur les tendances et les problèmes liés à la fiscalité. En cas de différend avec les autorités fiscales concernant l'interprétation et l'application de la loi, la politique de la TD préconise la résolution rapide du conflit dans un esprit de transparence et de collaboration.

Types de taxes et impôts payés par la TD



Bâtir la meilleure banque

Problématiques importantes

Fonctionnement

Services bancaires responsables

Milieu de travail extraordinaire

Leadership environnemental

Collectivités

● **Conception du rapport**

Envergure du Rapport

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 sert à informer nos parties prenantes de notre rendement dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques.

Portée du rapport

Ce rapport présente les problématiques que nous jugeons importantes et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2014. Les rapports des exercices précédents sont disponibles en ligne :

www.td.com/responsabilite

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

G4

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur la responsabilité d'entreprise depuis 2007. Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 de la TD est rédigé conformément aux Lignes directrices G4 et répond aux exigences de l'option « critères Essentiels ».

Vérification du Materiality Disclosure Service

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014 de la TD a rempli les critères du Materiality Disclosure Service.

+ Index du contenu GRI en ligne

+ Aspects importants et tableau de délimitation

Annexe

Toutes les données sur le rendement social et environnemental de la TD en 2014, y compris des tendances sur trois ans, sont consignées dans un document PDF qui peut être consulté en ligne séparément.

+ Annexe : Données sur le rendement

Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Ernst & Young a effectué un examen limité de certains indicateurs de rendement clés de la TD, notamment ses émissions de gaz à effet de serre ainsi que ses données sur la carboneutralité et la consommation de papier.

La TD a obtenu une certification externe de 15 mesures de son rendement social de 2010 à 2013. Nous avons confiance en la fiabilité des données et des systèmes utilisés pour les recueillir.

Nous profitons de la transition vers les Lignes directrices G4 pour réévaluer les indicateurs de

rendement clés de la TD, pour qu'ils correspondent tant à nos problématiques importantes qu'à notre stratégie future. La vérification externe des données non financières joue un rôle clé dans notre reddition de comptes; c'est pourquoi nous solliciterons de nouveau une validation externe lorsque les indicateurs de rendement clés auront été confirmés.

+ Rapport de certification indépendant des données sur les gaz à effet de serre de 2014

+ Rapport de certification indépendant des données sur la carboneutralité de 2014

+ Rapport des auditeurs indépendants sur les Obligations vertes

Revue externe du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise

Les classements relatifs au développement durable représentent un outil pratique pour évaluer nos progrès et nous aider à concentrer nos efforts sur l'amélioration du rendement de la TD en matière de responsabilité d'entreprise. Le tableau ci-dessous présente les améliorations au fil du temps. Nous tenons à souligner que le fait d'occuper un meilleur rang ou d'obtenir une meilleure note dans ces classements est le résultat et non la raison de nos efforts.

Évaluateur	2014	2013
Carbon Disclosure Project (CDP)	Résultat : 99 sur 100 pour la divulgation et A pour le rendement <ul style="list-style-type: none"> La TD a fait partie des 500 entreprises recensées dans le Global Carbon Performance Leadership Index. La TD a fait partie des 200 entreprises canadiennes recensées dans le Carbon Disclosure Leadership Index (parmi les 20 meilleures). 	Résultat : 94 sur 100 pour la divulgation et A pour le rendement <ul style="list-style-type: none"> La TD a fait partie des 500 entreprises recensées dans le Global Carbon Performance Leadership Index. La TD a fait partie des 200 entreprises canadiennes recensées dans le Carbon Disclosure Leadership Index (parmi les 20 meilleures).
Indices de durabilité Dow Jones (cote RobecoSAM)	Résultat : 81 sur 100 La TD a fait partie des indices mondial et nord-américain.	Résultat : 78 sur 100 La TD a fait partie de l'indice nord-américain.
Sustainalytics	Résultat : 80 sur 100 Position : 8 ^e sur 226 sociétés financières dans le monde	Résultat : 73 sur 100 Position : 19 ^e sur 349 sociétés financières dans le monde
FTSE4Good Index Series (EIRIS Score)	La TD figure au palmarès.	La TD figure au palmarès.
Global 100 Most Sustainable (Corporate Knights)	La TD figure au palmarès, au 90 ^e rang en 2014 (76 ^e en 2015).	La TD ne figure pas au palmarès.
Canada's Top 50 Most Responsible (Macleans/Sustainalytics)	La TD figure au palmarès.	La TD figure au palmarès.
Best 50 Corporate Citizens in Canada (Corporate Knights)	Position : 9 ^e sur 50	Position : 14 ^e sur 50

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion, ou d'une filiale en propriété exclusive au Canada et(ou) dans d'autres pays.

PDF seulement (05/15)

