

**Pour une
responsabilité
organique**



Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012





Rapport conçu pour être consulté en ligne

Plus les exigences en matière de production d'information sur la responsabilité d'entreprise augmentent, plus il est difficile de trouver la bonne façon de présenter les renseignements.

Le présent rapport est conçu pour une **consultation en ligne au moyen d'une connexion à Internet**. Nous en avons long à dire sur de nombreux sujets; c'est pourquoi nous avons choisi d'indiquer les endroits où vous pourrez en apprendre davantage. Cliquez sur les liens pour accéder à des renseignements détaillés, à des ressources additionnelles, à des vidéos et à des articles en ligne.

Le nouveau format PDF interactif est expérimental; n'hésitez pas à nous dire s'il répond à vos besoins. Aussi, si vous ne trouvez pas dans le présent rapport de renseignements sur un sujet qui vous intéresse, veuillez nous écrire au crreport@td.com.

Remarque : Tout au long du rapport, « la TD » désigne le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank, America's Most Convenient Bank. 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 à la performance.

Image de la couverture : Le toit vert de la TD, coiffant notre succursale phare au centre-ville de Toronto. Dans l'océan d'acier et de béton que forment les gratte-ciels d'entreprises, ce champ de carex témoigne de l'engagement de la TD à être un chef de file en matière d'environnement.

GRI : La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application B+ selon la version 3.1 des lignes directrices G3. L'index GRI a été vérifié par la [Global Reporting Initiative](#) et certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l., ce qui nous autorise à soumettre un rapport au niveau B+ (vérifié par GRI). Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport de certification. »

Légende



Table des matières



Ressources additionnelles (liens externes)



Pour accéder à une autre section



Définition



Désigne les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen raisonnable d'Ernst & Young



Désigne les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen limité d'Ernst & Young

Table des matières

Renseignements clés sur la TD	4	Notre mode de fonctionnement	25	Être un endroit où il fait bon travailler.	34	Renforcer nos collectivités	60
Endroits où nous exerçons nos activités	5	Gouvernance d'entreprise	25	Tableau des résultats	35	Tableau des résultats	61
Message du président et chef de la direction	6	Gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise.	26	L'importance de l'engagement des employés.	36	Dons aux collectivités	62
Nos valeurs	7	Éthique et conformité	26	Une main-d'œuvre diversifiée et intégrée	37	Tendances et défis en 2012	65
Consulter les principaux intéressés : L'art et la science de l'écoute	9	Axer nos efforts sur la clientèle.	28	Acquisition de talents.	38	L'impact des employés	66
Enjeux importants	14	Tableau des résultats	29	Fidélisation.	38	Quatre façons de changer les choses	67
Articles sur nos façons d'intégrer la responsabilité d'entreprise à notre culture		Des services pratiques	30	Rémunération	39	L'apport économique de la TD	71
Soustraire l'inconnu de l'équation financière	16	Résolution des plaintes.	30	Retraite et avantages sociaux.	39	L'impôt que nous payons et recueillons	72
Forêts TD : L'environnement au cœur de notre entreprise.	19	Aider les clients lorsque les temps sont difficiles	31	Rendement et perfectionnement individuels	40	Chaîne d'approvisionnement	73
Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD	22	Vente et commercialisation responsables	32	Être un chef de file en matière d'environnement	42	Politiques publiques	74
		Répondre à une diversité de besoins	32	Tableau des résultats	43	Nos données en bref.	77
		Améliorer l'accès aux services bancaires.	33	Réduire notre empreinte opérationnelle	47	Index du contenu GRI 2012	78
		Améliorer l'accès physique.	33	Améliorer l'efficacité énergétique.	49	Rapport de certification d'Ernst and Young	89
				Financement responsable.	53		
				Investissements durables	56		
				Options écologiques pour les clients.	57		
				Mobiliser les parties prenantes.	59		



Renseignements clés sur la TD

+ Pour en savoir davantage sur le rendement financier de la TD, consultez le site Relations avec les investisseurs

- Au nombre des 10 banques les plus importantes en Amérique du Nord¹
- Environ 22 millions de clients
- Plus de 2 400 succursales de détail au Canada et aux États-Unis
- Siège social à Toronto, au Canada

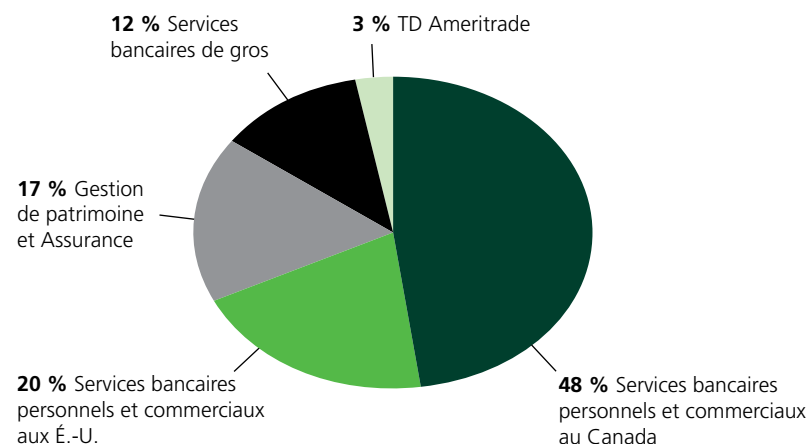
SECTEURS

- Services bancaires personnels et commerciaux au Canada
- Gestion de patrimoine et Assurance
- Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis
- Services bancaires de gros

Résultats²

- Bénéfice rajusté de 7,1 milliards de dollars en 2012, en hausse de 10 % sur douze mois
- BPA dilué après rajustement de 7,42 milliards de dollars en 2012, en hausse de 8 % sur douze mois
- Bénéfice rajusté des activités de détail en 2012 : 88 %

Bénéfice net rajusté par secteur d'activité



Faits saillants de nos activités en 2012

Total des produits – rajusté (en milliards de dollars)

23 253

Bénéfice net – rajusté (en milliards de dollars)

7 075

Total des actifs (en milliards de dollars)

811,1

Total des dépôts (en milliards de dollars)

487,8

Total du rendement pour les actionnaires (1 an)³

11,9 %

La TD est, parmi les cinq grandes banques canadiennes, celle qui a eu le meilleur rendement total pour les actionnaires pour les périodes de 3, 5 et 10 ans⁴.

La TD a augmenté sa fourchette cible du ratio de distribution sur actions ordinaires, le faisant passer de 35-45 % à 40-50 %, et a augmenté les dividendes à deux reprises au cours de l'exercice 2012.

La TD continue à investir dans ses secteurs de croissance en annonçant une entente pour l'acquisition du portefeuille de cartes de crédit Target aux États-Unis ainsi qu'une hausse de sa part de marché des services bancaires commerciaux au pays pour l'exercice 2012.

Gestion de Placements TD atteint un jalon important en franchissant la barre des 200 milliards de dollars d'actifs gérés malgré la volatilité des marchés au cours de l'exercice 2012.

TD Bank, America's Most Convenient Bank[®] a élargi son réseau de succursales en ouvrant sa 1 300^e succursale; les Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis viennent au 11^e rang pour leur réseau de succursales aux États-Unis.

¹ En fonction de l'ensemble des actifs, des dépôts, des prêts, du ratio des fonds propres de première catégorie, du ratio total des fonds propres, des employés à temps plein et de la capitalisation boursière. Consultez les données en bref sur le quatrième trimestre de 2012 au <http://www.td.com/francais/investisseurs/accueil/accueil/rapports-index.jsp>.

² Depuis le 1^{er} novembre 2011, la TD dresse ses états financiers consolidés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS), qui ont remplacé les principes comptables généralement reconnus (PCGR) antérieurs, et désigne les résultats établis selon les IFRS « comme présentés ». La TD a également recouru à des mesures financières non conformes aux PCGR; les résultats sont alors appelés « rajustés » (c.-à-d. résultats obtenus en retranchant les « éléments à noter » des résultats comme présentés, déduction faite des impôts sur le résultat), pour évaluer chacun de ses secteurs d'activité et mesurer son rendement global. Le bénéfice net rajusté et le bénéfice par action (BPA) rajusté ne sont pas définis par les PCGR et peuvent ne pas être comparables à des termes semblables utilisés par d'autres émetteurs. Voir la rubrique « Présentation de l'information financière de la Banque » du rapport annuel 2012 de la TD (www.td.com) pour de plus amples renseignements, les résultats comme présentés, une liste des éléments à noter et une conciliation des mesures non conformes aux PCGR. Le bénéfice net comme présenté pour l'exercice 2012 s'est établi à 6,5 milliards de dollars, une hausse de 7 % sur douze mois. Le bénéfice dilué par action comme présenté pour l'exercice 2012 s'est établi à 6,76 dollars, une hausse de 5 % sur douze mois.

³ Présésume que les dividendes ont été réinvestis dans des actions ordinaires de la TD.

⁴ Les cinq grandes banques de détail d'après Bloomberg pour la période s'étant terminée le 31 octobre 2012. Les cinq grandes banques de détail comprennent la Banque Royale du Canada, la Banque Scotia, la Banque de Montréal et la Banque Canadienne Impériale de Commerce.



Endroits où nous exerçons nos activités

[+ Liste des principales filiales \(PDF\)](#)

La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD. Bien que la TD cible surtout l'Amérique du Nord, elle déploie des employés dans de nombreux pays.

AMÉRIQUE

Barbade
Canada
États-Unis

EUROPE

Amsterdam, Pays-Bas
Dublin, Irlande
Luxembourg
Royaume-Uni

ASIE-PACIFIQUE

Sydney, Australie
Hong Kong
Mumbai, Inde
Séoul, Corée du Sud
Shanghai, Chine
Singapour

Nombre
total d'employés
87 109

Employés
au Canada
57 577

Employés aux
États-Unis
28 353

Employés
en Europe
1 034

Employés en
Asie-Pacifique
145

**9,6 millions de
pieds carrés**

d'immeubles de bureaux

**14 millions de
pieds carrés**

d'immeubles accueillant
des succursales



Message du président et chef de la direction

La responsabilité de maintenir la confiance du public



J'ai toujours cru que la fonction première d'une banque consistait à générer de la richesse dans l'économie réelle. Offrir des services bancaires signifie aider les entrepreneurs à démarrer et à faire croître leur entreprise, aider les clients à épargner en vue de leur retraite et à faire des choix éclairés quand vient le temps d'emprunter pour atteindre leurs objectifs, protéger les fonds de tous et favoriser la circulation de l'argent dans le monde entier, rapidement et en toute sécurité. Toutefois, la crise financière de 2008 a mis au jour une culture de cupidité et de malhonnêteté qui a scandalisé la population et miné sa confiance envers les institutions financières, même celles qui n'avaient rien à se reprocher. De nouvelles manchettes révélant la mauvaise conduite de certaines institutions financières ont jeté de l'huile sur le feu. Devant la croissance négative ou ralentie prévue dans de nombreux pays au cours des prochaines années et le taux de chômage qui continue de soulever des inquiétudes, la colère et le ressentiment envers les banques s'intensifient.

Il n'y a pas de meilleur moment pour réitérer notre volonté d'assumer notre responsabilité d'entreprise. Les banques du monde entier ne peuvent pas sous-estimer l'incidence de leurs décisions. À mon avis, la crise financière nous a notamment fait réaliser la position stratégique cruciale des banques au sein du système financier. Nous avons tous un rôle à jouer pour regagner la confiance du public, et nous y parviendrons en nous assurant de la valeur ajoutée de nos activités dans l'économie et en prenant d'importantes mesures de développement durable.

Dans les années qui ont précédé la crise financière et pendant celle-ci, les décisions que nous avons prises ont fait office de réaffirmation de l'engagement de la TD à offrir des services bancaires « à l'ancienne ». Nous nous considérons comme les gardiens d'une excellente institution. Notre première responsabilité, tant sur le plan social que financier, est de léguer à nos successeurs une institution meilleure que celle qui existait à notre arrivée. Cette responsabilité déteint sur tout ce que nous faisons et oriente la façon dont nous exerçons nos activités. Elle implique de donner la priorité aux intérêts des clients, de créer un milieu de travail diversifié, intégrateur et stimulant, et de montrer que nous prenons au sérieux les questions environnementales. Nous prenons seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Nous prônons la transparence, tant pour les membres du conseil d'administration que pour nos dirigeants, qui donnent l'exemple au quotidien. La transparence engendre l'honnêteté et l'intégrité. Elle permet de déceler les erreurs et de corriger le tir avant que la situation ne devienne intenable.

Pour que de tels principes se concrétisent, ils doivent constituer la trame même de l'organisation. C'est pourquoi ils sont intégrés dans notre stratégie, dans nos principes directeurs et dans notre profil de leadership. Nous mettons à profit notre capacité organisationnelle pour nous attaquer à des enjeux cruciaux pour la TD et pour ses parties prenantes : les compétences financières, la protection des habitats forestiers et la création d'une banque intégratrice.

Pour nous adapter à une période de faibles taux d'intérêt, à la perspective d'une croissance des prêts au ralenti au Canada et au contexte réglementaire difficile aux États-Unis, nous chercherons des façons d'être plus efficaces et de nouvelles sources de revenus. Mais nous ne modifierons pas notre approche, qui consiste à nous intéresser d'abord à nos clients, à nos employés et à nos collectivités. Cette approche est au cœur de la TD et nous permet de nous démarquer dans le monde.

Nous croyons que notre succès est étroitement lié à celui de nos clients. Si nous agissons continuellement de façon exemplaire, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la banque, nos clients seront convaincus qu'ils ont bien fait de nous choisir, nos employés continueront d'être fiers de dire qu'ils travaillent pour la TD et nos collectivités nous verront comme ce que nous aspirons à être : une entreprise de principe, fiable et solide, qui a à cœur la santé sociale, environnementale et financière à long terme des économies réelles au sein desquelles elle exerce ses activités. Les décisions et les mesures que nous prenons en disent long sur notre nature et peuvent contribuer à rehausser la confiance en notre secteur; en prendre la responsabilité nous permet d'être la meilleure banque.

Ed Clark, président du Groupe et chef de la direction

Nos valeurs

Le **Cadre de travail de la TD** décrit notre vision, notre mission et notre stratégie ainsi que nos principes directeurs et ce que nous attendons de nos leaders. Il définit d'une façon simple notre identité, nos valeurs et notre manière de faire les choses. Les employés peuvent le comprendre et l'intégrer facilement dans leur travail quotidien. Qui plus est, il s'applique à nous tous à la TD, peu importe notre lieu de travail, notre place dans la hiérarchie ou le secteur dans lequel nous travaillons.

Les **principes directeurs** représentent nos valeurs les plus importantes, qui nous aident à orienter notre manière de mener nos activités. Nos sept principes directeurs sont à la base de toutes nos activités bancaires.

Notre **profil de leadership** décrit ce que nous attendons de nos leaders. Il est essentiel d'avoir des dirigeants de haut calibre, car c'est ce qui assure la réussite d'une entreprise. Nous n'y arrivons pas nécessairement chaque fois, mais tous les dirigeants, et ceux qui aspirent à le devenir, doivent chercher à adopter ce profil chaque jour à la TD.



▶ **Que signifie « être la meilleure banque » pour la TD?**

Relier la stratégie d'entreprise de la TD à notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

Nous pourrions résumer ainsi la stratégie d'entreprise de la TD : offrir de la valeur aux clients, aux actionnaires et aux collectivités. Nous voulons faire en sorte que la marque TD se distingue grâce à l'excellence de notre service à la clientèle et à l'attention que nous portons aux besoins financiers de nos clients. Pour offrir l'expérience TD, nous nous en remettons à un personnel informé, engagé et diversifié.

La stratégie de croissance de la TD vise à bâtir une entreprise durable qui offre de la valeur aux actionnaires à long terme. Nous sommes conscients que la TD ne peut pas connaître de succès sans que les collectivités où nous sommes présents en connaissent aussi. C'est pourquoi nous avons la responsabilité de renforcer ces collectivités.

À la TD, nous sommes engagés à prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Cela comprend les risques sociaux et environnementaux qui touchent ceux à qui nous prêtons de l'argent, en qui nous investissons ou de qui nous achetons.

Notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise s'articule en quatre volets qui font partie de la vision globale de la TD, qui consiste à être la meilleure banque :

- **Axer nos efforts sur la clientèle**
- **Être un endroit où il fait bon travailler**
- **Être un chef de file en matière d'environnement**
- **Renforcer nos collectivités**



Faits saillants en 2012

Axer nos efforts sur la clientèle

Succursales ouvertes en moyenne

45 %

plus longtemps que celles
de nos concurrents au Canada¹



¹Au quatrième trimestre de 2012, qui s'est terminé le 31 octobre 2012.
Par concurrents au Canada, nous entendons les quatre autres grandes
banques, soit RBC, Scotia, BMO et CIBC.

43 000

Canadiens ont reçu du soutien et
du financement de TD Helps

22 millions
de clients



Plus de

2 400

succursales en
Amérique du Nord

Être un endroit où il fait bon travailler

Indice de
l'expérience
du personnel

4,18



2011

4,16



2012

Jours de
formation par
employé

3,14

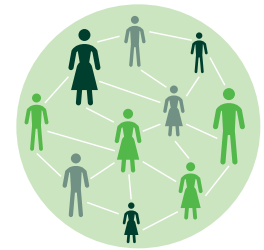


2011

4,15



2012



6 000

membres de réseaux de la diversité –
140 activités de réseautage

Être un chef de file en matière d'environnement

Feuilles de papier par employé

8 357



2011

8 034



2012



487 hectares d'habitats forestiers menacés
protégés grâce à Forêts TD

Émissions de GES par employé
(tonnes d'équivalent CO₂)

3,58



2008

3,14



2011

320

opérations de prêts à des
entreprises analysées à travers le
prisme de la politique de gestion
des risques environnementaux et
sociaux de la TD

2,6 G\$

de financement
accordé par la TD
pour des projets
liés à l'énergie
renouvelable



Renforcer nos collectivités



1,2 million

d'enfants ont participé à un programme
de lecture de la TD

Plus de

450 M\$ US

versés à des programmes d'investissement
dans le développement communautaire
(aux États-Unis)

2 300

bénévoles de la TD ont
transmis des compétences
financières en 2012

+ de
40 000
arbres plantés dans le cadre
des Journées des arbres TD





« Définissez le leadership. Montrez la voie. Soyez le moteur du changement dans le secteur. Établissez la norme de ce qu'est une banque responsable. »

« **Donnez aux clients les outils leur permettant de prendre de meilleures décisions pour améliorer leur qualité de vie.** »

« **Les problèmes systémiques sont cruciaux. Comment désamorcer les risques du système financier et le rendre plus durable?** »

« On attend minimalement des institutions financières qu'elles prennent des initiatives écologiques et tentent de réduire leur consommation de papier. La capacité à changer le monde dépend de l'argent qu'on prête et qu'on investit. »

« **Aidez-vous les clients à se préparer aux possibles conséquences des changements climatiques?** »

« **Il incombe à une grande institution financière de chercher de nouvelles façons d'inciter ses clients à réagir aux défis mondiaux.** »

Consulter les principaux intéressés : L'art et la science de l'écoute

Il n'est pas toujours facile d'écouter ce que d'autres ont à dire à notre sujet, mais il est important de le faire.

En 2012, nous avons invité des gens à participer à deux groupes de discussion (à Toronto et à Philadelphie) afin qu'ils nous disent franchement ce que nous avons besoin de savoir. Voilà donc quelques-uns des commentaires émis par les panélistes pour nous aider à modérer et à améliorer l'approche de la TD en matière de responsabilité d'entreprise.

Un conseiller indépendant de Solstice Sustainability Works a animé les deux rencontres, auxquelles ont pris part des représentants des entités ou groupes suivants : employés, clients, Schulich School of Business, l'Association des consommateurs du Canada, Corporate Knights, Sustainalytics, Vancity, CivicAction, St. Christopher House, Resonate, World Resources Institute, Bloomberg, Finanta, Widener University et Housing and Community Development Network du New Jersey.

Nous avons demandé aux participants d'examiner les enjeux importants et les priorités en matière de responsabilité d'entreprise dont il est question dans le rapport de la TD pour 2011, et d'émettre leurs commentaires sur les sujets proposés pour celui de 2012. Le tableau qui suit présente les principaux commentaires des panélistes. 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.

+ Rapport complet des panels de parties prenantes (PDF)

Commentaires des panélistes

Notre réaction

Créer un cadre de travail stratégique. Le panel recommande principalement à la TD de regrouper les enjeux importants et de les présenter à l'intérieur d'un cadre de travail qui indique les priorités de la TD et leur lien avec la stratégie de la TD.



Cette suggestion a été particulièrement utile pour déterminer le contenu du rapport pour 2012. Veuillez consulter la section mise à jour sur les enjeux importants à la page 14. »

Étendre l'analyse pour inclure non seulement nos propres opérations, mais notre incidence globale. Le panel trouvait que certains enjeux importants étaient définis trop étroitement. Par exemple, en calculant les émissions de GES et la consommation d'énergie en fonction de l'empreinte écologique de la TD seulement, on pourrait passer outre des occasions d'inciter d'autres intervenants de la chaîne de valeur, par exemple nos fournisseurs et nos clients, à réduire la leur.



Nous comprenons l'analyse; toutefois, à la TD, nous estimons que nous ne pouvons exiger des autres ce que nous n'avons pas encore tout à fait accompli. Nous en sommes à intégrer ce que nous avons appris à notre politique d'approvisionnement, et nous visons à diversifier notre portefeuille de financement et à offrir à nos clients des produits respectueux de l'environnement. Consultez les pages 57 et 58 » pour en savoir davantage.

Axer nos efforts sur la clientèle. Comme en 2011, les participants ont eu des réactions mitigées en prenant connaissance de la priorité « Traiter les clients de manière juste et leur offrir notre soutien dans les moments difficiles. » Certains ont interprété cet énoncé comme un engagement de la TD à se dépasser pour aider ceux qui en ont le plus besoin, alors que d'autres voudraient que la TD soutienne ses clients en tout temps, pas seulement lorsque les temps sont durs. Les participants trouvaient généralement que « traiter les clients de manière juste » était une exigence minimale, alors que l'excellence du service correspond davantage à la culture de la TD.

Le panel a souligné qu'il restait du travail à faire à ce chapitre, par exemple en nouant des liens avec les clients, en utilisant mieux le programme d'ombudsman de la Banque et en fournissant des renseignements utiles aux personnes à faible revenu.



À la TD, nous avons à cœur d'offrir une expérience légendaire à notre clientèle à chaque occasion. La référence aux moments difficiles émane de l'engagement de notre chef de la direction, en 2008, de soutenir nos clients, que les temps soient durs ou prospères. Étant donné que les turbulences économiques continuent de toucher de nombreuses familles et entreprises, nous croyons que cet engagement est toujours d'actualité.

Aussi, nous reconnaissons que nous devons améliorer notre façon de traiter les plaintes. C'est pourquoi nous avons lancé de nouveaux programmes en 2012, au Canada et aux États-Unis, pour améliorer la formation des employés et leur donner plus de latitude. Consultez la page 30 » pour en savoir davantage. Nous préférons que les clients canadiens aient recours aux services de l'ombudsman lorsqu'ils n'ont pas été satisfaits de leurs démarches auprès des directeurs.

Être un endroit où il fait bon travailler. Les participants ont souligné l'enthousiasme communicatif des employés de la TD à l'égard de leur travail et ont loué les efforts de la TD en matière de diversité et d'intégration. Le roulement du personnel a été mentionné comme facteur influençant la qualité des relations avec les clients. Les panélistes ont proposé de donner plus de pouvoir aux employés de première ligne pour qu'ils puissent prendre des décisions relatives aux clients.



Le taux de roulement du personnel de la TD est comparable à celui de nos pairs. Dans le secteur des services financiers, le taux de roulement aux États-Unis a tendance à être plus élevé que celui au Canada, parce que les banques y sont plus nombreuses.

Le programme TD Helps est un exemple de la façon dont nous avons accordé aux employés de première ligne un pouvoir discrétionnaire lorsque le besoin se fait sentir. Consultez la page 31 » pour en savoir davantage.



Être un chef de file en matière d'environnement. Le panel a applaudi les efforts de la TD pour réduire sa consommation de papier et ses émissions de carbone dans le cadre de ses activités. La TD pourrait démontrer son leadership davantage, selon les participants, en créant des produits novateurs qui permettraient aux clients de réduire leur incidence sur l'environnement.

Comme en 2011, les panélistes ont souhaité en savoir davantage sur l'efficacité du processus de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit.

Renforcer nos collectivités. Les participants considèrent qu'il s'agit d'un domaine où la TD peut s'illustrer davantage. Ils aimeraient que des énoncés soient formulés de façon plus explicite afin de refléter une approche proactive qui pourrait se fonder sur les efforts de la TD pour améliorer les compétences financières et aborder le développement communautaire et le logement abordable. Les occasions liées à la chaîne d'approvisionnement semblent pertinentes dans la mesure où elles favorisent l'achat local.

Les groupes communautaires souhaitent nouer des liens avec des employés de la TD qui disposent des ressources et des pouvoirs nécessaires pour les aider à répondre aux besoins des collectivités.

Donner l'exemple en ce qui concerne les problèmes et les risques systémiques.

Les panélistes aimeraient que la TD fasse preuve de leadership dans la création d'une économie plus durable et plus résiliente en s'attaquant aux risques systémiques. Le panel a souligné les recherches de la TD, son travail sur les risques financiers, économiques et politiques, et sa collaboration avec des groupes pour s'attaquer aux défis sociaux et environnementaux d'importance systémique. Les participants trouvent que la Banque est bien placée pour faire la promotion du développement durable.

Le financement qu'offre la TD pour les projets liés à l'énergie renouvelable est un bon exemple de produit qui contribue à réduire les répercussions sur l'environnement. Nous continuons de chercher des occasions d'inclure une composante environnementale dans les produits de la TD. Consultez la page 58 » pour en savoir davantage.

Nous avons fait des efforts pour améliorer la communication de renseignements à ce sujet. Consultez les pages 53 et 54 » pour en savoir davantage.

Nous abondons dans le même sens et croyons qu'il y a beaucoup à faire en matière d'amélioration des compétences financières. Pour constater notre évolution dans ce domaine, lisez l'article « Soustraire l'inconnu de l'équation financière ». »

La TD a mis en place un programme de diversité des fournisseurs pour favoriser l'essor des économies locales.

Restez à l'affût. Nous mettons au point un programme national de bénévolat pour jumeler des employés à des organismes locaux qui ont besoin de bénévoles.

Le secteur bancaire canadien continue d'être tenu en haute estime partout dans le monde, et certains dirigeants de la TD ont été sollicités pour conseiller des organismes de réglementation. Nous croyons que la TD a un rôle à jouer dans l'établissement d'un système bancaire plus durable, mais nous estimons que les changements majeurs souhaités par les panélistes exigent une grande collaboration à l'échelle du secteur bancaire.

Nous remercions les participants de nous avoir fourni de précieux avis nous permettant d'étoffer nos discussions et de passer en revue les principaux enjeux sociaux et environnementaux pour l'avenir.



Vite sur Twitter

Être à l'écoute de la clientèle a toujours été essentiel au succès d'une entreprise. À l'ère du numérique, nous assistons à une révolution des communications, marquée par un volume époustouflant de messages et par l'attente d'une réponse rapide.

Les médias sociaux sont un des outils les plus importants pour mobiliser les clients. Au cours des dernières années, la TD a mis sur pied des équipes qui s'y consacrent, tant au Canada qu'aux États-Unis, dans le but de répondre rapidement aux attentes des clients et d'engager la conversation avec eux.

Nous voulons que nos clients soient à l'aise de nous rappeler à l'ordre dans les médias sociaux lorsqu'un problème survient; nos équipes pourront ainsi chercher des solutions. La TD est la seule banque canadienne à offrir du soutien par l'intermédiaire des médias sociaux de 6 h à 23 h, tous les jours. En 2012, plus de 26 000 interactions liées au service ont eu lieu sur Twitter et Facebook et dans divers blogs et forums.

« Nous constatons que les clients sont plus que jamais susceptibles de faire part de leurs expériences, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, par l'entremise des réseaux sociaux, en temps réel. Ils s'attendent à une réponse de notre part. De tels changements dans les comportements des consommateurs nous poussent à trouver de nouvelles façons d'offrir un service à la clientèle légendaire et de nous rapprocher de nos clients. »

Wendy Arnott, VP, Médias sociaux et communications numériques

Écouter des milliers de voix

Les panels de parties prenantes et les interactions dans les médias sociaux nous permettent d'entendre ce que le public a à dire. Mais pour que les parties prenantes soient engagées au point de stimuler notre rendement global, nous avons besoin d'outils adaptés à une plus grande échelle. La TD investit considérablement dans les processus formels de rétroaction des clients et des employés.

Au cœur de la stratégie d'affaires de la TD, il y a le service à la clientèle légendaire. En 2012, nous avons communiqué avec plus de 700 000 clients pour qu'ils nous fassent part de leur opinion dans le cadre d'un sondage. Nous voulions savoir s'ils étaient susceptibles de recommander la TD à leurs amis, aux membres de leur famille ou à leurs collègues, à la suite d'une visite récente ou d'un appel récent.

Les résultats de ce sondage permettent de déterminer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et l'indice WOW de la clientèle (IWC) aux États-Unis. Nous utilisons ces deux indices pour fixer des cibles et stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence directe sur la rémunération du personnel. En 2012, les employés ont continué de viser un service exceptionnel, ce qui s'est traduit par des avancées dans tous les secteurs.

Obtenir de la rétroaction a son importance, mais pour que la démarche prenne tout son sens, nous devons tenir compte de l'opinion des personnes sondées et réagir rapidement. Tout directeur de succursale de la TD peut accéder aux résultats des sondages pour un emplacement spécifique dans les deux jours suivant l'interaction avec le client, ce qui permet de traiter sans attendre les problèmes soulevés.



Être à l'écoute des employés

Nous portons également une attention particulière aux commentaires émis par le personnel. Nos employés sont, et seront toujours, l'un de nos plus grands avantages concurrentiels. Il est donc important que nous fassions des efforts pour recruter les gens les plus talentueux et créer un milieu de travail extraordinaire.

Nous évaluons l'engagement des employés au moyen d'Info TD, un sondage interne effectué à l'échelle de l'entreprise et auprès de tous les employés, y compris ceux qui sont en congé. Le sondage, mené deux fois par année, permet aux employés d'émettre leur opinion en toute confidentialité. Le taux de participation atteint 88 %.

L'indice de l'expérience du personnel est calculé en fonction de la réponse moyenne (sur une échelle de un à cinq) à trois questions portant sur le sentiment d'accomplissement des employés, leur fierté à l'égard de la TD et leur intention d'y travailler encore dans un an.

Indice de l'expérience du personnel de la TD

Bien que, pour la première fois en 12 ans, l'indice de l'expérience du personnel ait diminué sans qu'on puisse attribuer la baisse à une intégration, des données comparatives d'autres employeurs exemplaires montrent que l'engagement des employés plafonne au Canada depuis 2009. Quoi qu'il en soit, le léger déclin de l'indice en 2012 fait office de rappel à l'ordre nécessaire.

+ Tendances en matière d'engagement des employés (PDF)

Dans le cadre du sondage du printemps, nous invitons les employés à proposer deux choses à améliorer dans notre milieu de travail. En 2012, nous avons reçu plus de 34 000 suggestions, principalement liées aux sujets suivants :

- les occasions de croissance et de perfectionnement;
- la rémunération et l'augmentation du coût de la vie;
- la nécessité d'améliorer notre efficacité;
- la volonté de diminuer le nombre de nouveaux projets.

Dans le site Web destiné aux employés, les dirigeants de la TD ont pris le temps d'expliquer les tenants et les aboutissants de ces questions, ainsi que les améliorations envisagées. En 2013, nous apporterons des modifications au sondage et poserons davantage de questions aux employés au sujet des aspects de leur travail qui comptent le plus à leurs yeux.

Dialogue ouvert

Grâce à des équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés.

Nos gestes ont parfois des conséquences que nous n'avions pas prévues; ainsi, nous continuons d'apprendre de nos erreurs. Par exemple, lorsque nous avons lancé le programme Forêts TD, l'accent mis sur la réduction de la consommation de papier a été interprété par certains comme une critique du secteur forestier. Grâce à notre politique de la porte ouverte et à plusieurs discussions avec les associations industrielles, nous avons pu rassurer les parties prenantes : la TD continue de promouvoir des pratiques durables de foresterie, et le programme Forêts TD vise davantage à résoudre le problème de la perte du couvert forestier en milieu urbain.

Comme nous aspirons à être **la meilleure banque**, il est essentiel que nous ne nous contentions pas d'écouter nos parties prenantes : nous devons saisir la balle au bond et nous améliorer. Si vous souhaitez communiquer des commentaires à la TD, voici quelques façons 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

Enjeux importants

Déterminer les enjeux importants aide la TD à mieux comprendre les problématiques internes et externes qui façonnent nos programmes et notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Chaque année, nous passons au peigne fin les intérêts et les préoccupations de nos parties prenantes pour cerner les nouveaux enjeux dès leur apparition.

Les principales parties prenantes de la TD comprennent les clients, les employés, les actionnaires et les investisseurs, ainsi que les gouvernements et les organismes de réglementation. Les parties prenantes secondaires englobent les organismes communautaires, les associations industrielles, les fournisseurs et les organismes non gouvernementaux.

Plusieurs enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques ou aux occasions :

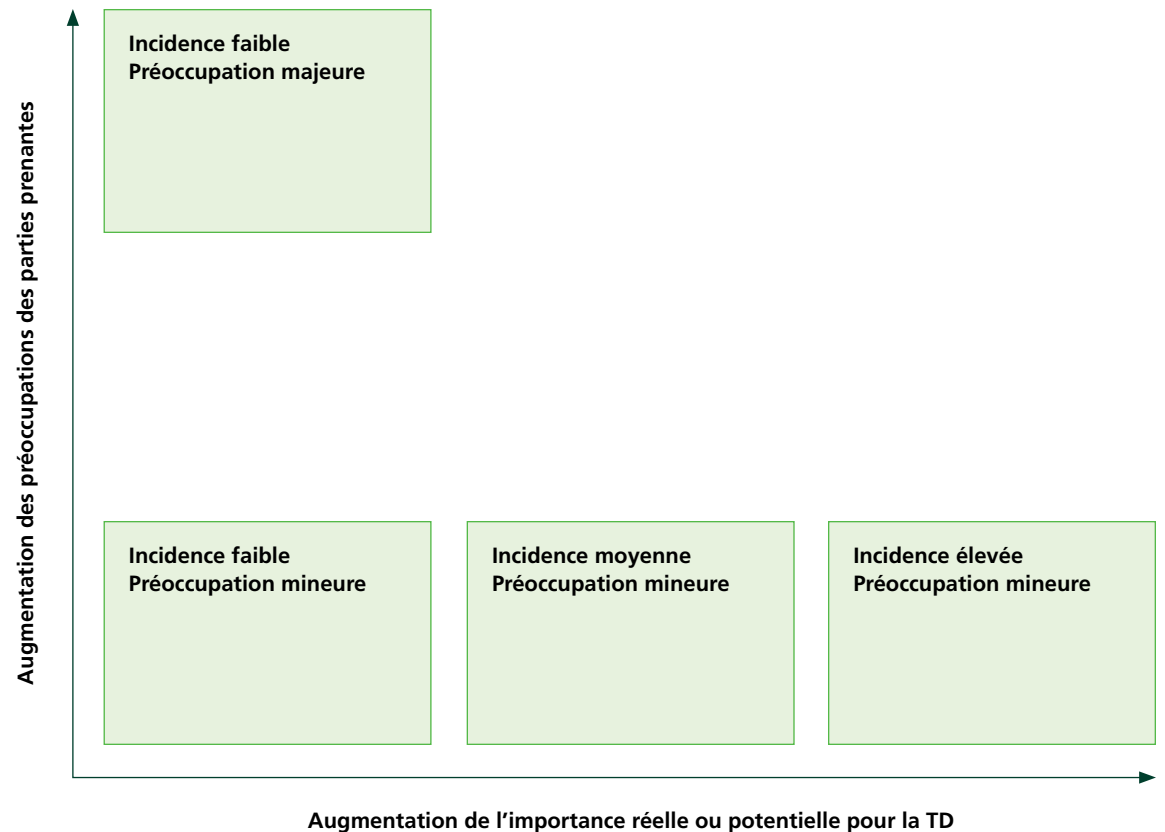
- directement reliés aux principales activités de la TD;
- qui constituent des priorités pour nos parties prenantes;
- dans des domaines où notre influence est importante et où nous pouvons améliorer concrètement les choses.

Notre compréhension de l'importance des enjeux s'améliore sans cesse et nous permet d'établir nos priorités. Évidemment, certaines questions sont si intimement liées à notre approche en affaires qu'elles demeureront toujours d'actualité. D'autres sujets ne font que passer : ce sont des lacunes que nous devons combler avant de passer à autre chose.

En 2012, nous avons analysé l'importance des enjeux en nous basant sur le travail effectué en 2011. Notre processus comporte trois phases, soit la détermination, la priorisation et la validation, et le protocole technique de la GRI nous sert de guide. La matrice ci-contre répertorie les 14 enjeux les plus importants et fournit des liens vers des analyses approfondies dans le rapport.

+ Aperçu du processus d'évaluation de l'importance des enjeux à la TD (PDF)

Matrice de l'importance des enjeux



ENJEU IMPORTANT	POURQUOI NOUS Y ACCORDONS DE L'IMPORTANCE	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES
Service à la clientèle	La capacité de la TD de respecter sa promesse d'offrir des services bancaires pratiques et confortables est au cœur de notre stratégie.	<ul style="list-style-type: none"> » Services pratiques » Gestion des plaintes
Mobilisation des employés	Notre stratégie d'affaires est centrée sur la création d'un milieu de travail extraordinaire qui nous permet d'attirer et de retenir des personnes exceptionnelles, en proposant des occasions d'avancement.	<ul style="list-style-type: none"> » Importance de l'engagement des employés » Acquisition de talents
Financement responsable	La TD adopte des pratiques responsables en matière de prêt et de placement, c'est-à-dire qu'elle prend en compte les aspects financiers, environnementaux et sociaux. Nous devons contribuer au financement de l'extraction responsable des réserves d'énergie traditionnelles et à l'établissement des fondements du développement de l'énergie renouvelable et au déploiement de celle-ci.	<ul style="list-style-type: none"> » Financement responsable » Risques émergents » Étude de cas (consentement libre, préalable et éclairé) » Investissements durables
Diversité et intégration	La TD exerce ses activités dans des collectivités diversifiées et s'efforce d'être le reflet de sa clientèle. Nous abordons la diversité et l'intégration comme un impératif d'affaires.	<ul style="list-style-type: none"> » Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD » Répondre à une diversité de besoins » Main-d'œuvre diversifiée et intégrée
Compétences financières	La TD, en tant que banque, a la responsabilité d'éduquer ses clients au sujet des produits financiers, de faire en sorte que ses employés proposent des produits de manière responsable et de collaborer avec les organismes communautaires pour améliorer les compétences financières.	<ul style="list-style-type: none"> » Soustraire l'inconnu de l'équation financière » Vente et commercialisation responsables
Réduction de notre empreinte environnementale	En raison de notre stratégie de croissance dynamique, nous devons continuellement gérer les émissions de gaz à effet de serre et la demande d'énergie de nos activités commerciales.	<ul style="list-style-type: none"> » Forêts TD » Empreinte environnementale + Étude de cas : Prendre le virage écologique dans nos immeubles
Développement communautaire	Nous nous sommes engagés à contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités.	<ul style="list-style-type: none"> » Renforcer nos collectivités » Logement à prix abordable » Apport économique de la TD
Incertitude économique	Nos parties prenantes continuent de ressentir les contrecoups du ralentissement économique; les plus importantes préoccupations sont l'endettement des ménages, la sécurité d'emploi et le soutien aux petites entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> » TD Helps » Microfinance
Rémunération des dirigeants	En lien avec la perte de confiance envers le secteur financier, nous constatons que le public s'inquiète toujours de la rémunération des hauts dirigeants, particulièrement au Royaume-Uni et aux États-Unis.	<ul style="list-style-type: none"> » Rémunération
Accessibilité des services bancaires	La TD rend accessibles les produits et services bancaires au moyen de nombreux comptes à frais modiques. Il est important que les personnes à faible ou à moyen revenu aient diverses options bancaires.	<ul style="list-style-type: none"> » Amélioration de l'accès aux services bancaires + Services bancaires à frais modiques
Gouvernance d'entreprise	De solides pratiques de gouvernance d'entreprise sont cruciales pour assurer les investisseurs que la TD est exemplaire en matière de conduite, d'éthique et de conformité. En raison des incidents de conformité et des amendes imposées au secteur financier qui ont attiré l'attention des médias récemment, cet enjeu a pris davantage d'importance.	<ul style="list-style-type: none"> » Gouvernance d'entreprise » Éthique et conformité
Sécurité, protection des renseignements et fraude	Protéger les renseignements personnels des clients est une exigence de base pour toutes les institutions financières. Ce sujet soulève plus de préoccupations depuis que les organismes de réglementation s'y attardent davantage et que les consommateurs s'inquiètent du vol d'identité.	<ul style="list-style-type: none"> » Protection des renseignements » Sécurité et prévention de la fraude
Politiques publiques	Nous constatons que les parties prenantes souhaitent de plus en plus que les activités de politique publique d'une entreprise correspondent aux valeurs liées à la responsabilité d'entreprise qu'elle endosse.	<ul style="list-style-type: none"> » Politiques publiques
Chaîne d'approvisionnement	Nous essayons d'acheter des produits et services de fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables en matière d'environnement et d'éthique. Offrir des occasions d'affaires à des fournisseurs divers est une autre façon concrète pour la TD de soutenir les économies locales.	<ul style="list-style-type: none"> » Chaîne d'approvisionnement

Soustraire l'inconnu de l'équation financière

En 2012, le niveau alarmant d'endettement des ménages, qui a atteint des sommets jamais vus en Amérique du Nord, a continué de faire la manchette. En outre, on se préoccupe davantage du fait que les gens sont nombreux à ne pas épargner assez pour maintenir leur niveau de vie à la retraite.

Pourquoi nos finances personnelles sont-elles en si mauvais état? Notre éducation financière, soit les connaissances, les habiletés et la confiance en soi dont nous avons besoin pour prendre des décisions financières responsables, serait inadéquate. Des études font ressortir de façon constante qu'une personne sur deux n'a pas établi son budget, ne sait pas où va son argent et ne comprend pas les notions de finances élémentaires, comme l'inflation, l'intérêt composé et les modalités de son prêt hypothécaire. Bon nombre de Nord-américains n'ont jamais acquis de compétences financières de base.

Pourquoi l'initiation aux finances est-elle importante?

Il semble qu'une gestion saine de l'argent soit devenue de plus en plus importante et complexe dans l'économie du 21^e siècle. Nous avons beaucoup plus de décisions financières à prendre, la tentation de dépenser est omniprésente et l'offre de produits financiers ne cesse de croître, qu'il s'agisse des options de prêts hypothécaires avancées ou d'une grande quantité de produits de placements en vue de la retraite. Les gens qui manquent de connaissance en la matière risquent donc davantage d'obtenir des résultats financiers défavorables.

C'est pourquoi les experts s'entendent pour dire que l'initiation aux finances est un besoin pressant et essentiel pour tous. Et pour ceux dont la situation est précaire, le besoin est encore plus criant.

« Je ne savais pas trop comment gérer mon argent », explique Maria, une femme de 24 ans, mère monoparentale de trois enfants, qui vit dans le quartier Jane Finch, en banlieue de Toronto. Elle sait par contre que le fait de lutter pour joindre les deux bouts, pour rembourser ses dettes et pour éviter de s'enfoncer dans la pauvreté engendre un énorme stress.

« Mes défis consistaient à avoir assez d'argent pour payer mon loyer, faire l'épicerie et acheter de petites gâteries à mes enfants. »

Les répercussions sur la vie des gens

La situation de Maria a commencé à changer après qu'elle a participé à une série d'ateliers gratuits sur la gestion financière, conçus sur mesure par United Way Toronto. Les compétences financières qu'elle a acquises lui ont permis d'apaiser les craintes qu'elle avait par rapport aux finances et elle est rapidement parvenue à équilibrer son budget, et même à épargner pour les études de ses enfants. Aujourd'hui, elle sent qu'elle a repris sa situation financière et son avenir en main.

Cette aide apportée aux personnes et aux familles défavorisées afin qu'elles adoptent de bonnes habitudes financières fait partie de la stratégie en matière d'initiation aux finances récemment élaborée par United Way Toronto. Elle vise à éduquer les gens en matière de finances, de sorte qu'ils puissent prendre des décisions éclairées, épargner, acquérir des actifs et stabiliser leur situation financière.



L'ÉTAT DE NOS FINANCES	
<p>42 % des Américains d'âge adulte s'accordent un C, un D ou un F quant à leurs connaissances en matière de finance personnelle.*</p>	<p>Moins de 5 % du revenu des ménages canadiens se retrouve sous forme d'épargne, par rapport à 20 % il y a 30 ans.**</p>
<p>31 % des Américains disent que les dettes contractées sur leur carte de crédit les empêchent d'atteindre leurs objectifs financiers.***</p>	<p>1,63 \$ La dette moyenne d'un Canadien en 2012 pour chaque dollar net gagné; un niveau record.**</p>

* National Foundation for Credit Counselling, Sondage sur l'initiation aux finances mené en 2012 auprès des consommateurs

** Statistique Canada

*** Sondage mené en 2012 par LearnVest et Chase Blueprint à l'échelle du pays

« Il est nettement prouvé, sinon évident, que l'initiation aux finances peut contribuer grandement au bien-être des personnes défavorisées... Même lorsque certaines circonstances fortuites optimisent les chances dans la vie d'une personne, les programmes d'initiation aux finances peuvent permettre de réduire les risques liés aux décisions financières importantes et aux événements de la vie. »

Le bien-fondé de l'éducation financière, Centre canadien pour l'éducation financière, novembre 2012

Grâce à ces ateliers et à d'autres moyens d'enseignement, les agences de Centraide lèvent un obstacle important pour les personnes vulnérables; celles-ci ont maintenant accès à de l'information financière impartiale et peuvent obtenir des conseils qui s'appliquent à leur propre situation.

La TD comprend l'importance de l'éducation financière et a investi plus d'un million de dollars au cours des cinq dernières années afin d'aider United Way Toronto à piloter ce projet majeur et à communiquer l'information partout au pays. Nos employés croient également en la cause : bon nombre d'entre eux donnent de leur temps bénévolement chaque mois pour animer des ateliers. Ils sont aux premières loges pour constater les effets concrets de ces activités sur la qualité de vie des gens qu'ils aident à acquérir de solides compétences financières.

Pourquoi la TD s'en préoccupe-t-elle?

La mauvaise gestion de l'argent a des conséquences importantes qui ne touchent pas seulement les personnes et leurs familles, mais aussi l'ensemble de la société. Les économistes ont observé un lien entre les compétences financières, la compétitivité nationale et la stabilité économique générale.

En tant qu'institution financière importante, la TD a la responsabilité, les ressources et la possibilité de promouvoir une attitude réfléchie à l'égard de l'argent et de faire comprendre aux gens quels sont les avantages d'acquérir des connaissances financières. Bien que ceux-ci détiennent la responsabilité ultime de leurs propres choix, nous croyons que des entreprises comme la nôtre doivent éduquer leurs clients afin qu'ils soient aptes à prendre de meilleures décisions financières.

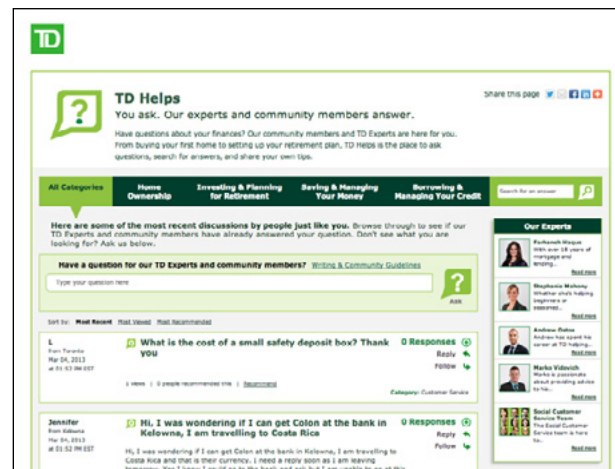
La TD fait la promotion de l'éducation financière et offre son soutien à la cause depuis longtemps. Nous avons récemment redoublé nos efforts pour répondre aux besoins grandissants.

Éduquer nos clients

Les produits financiers peuvent présenter de nombreux avantages lorsqu'ils sont utilisés à bon escient. Ils peuvent assurer un avenir financier solide. Mais certains produits comportent des risques et peuvent entraîner des répercussions s'ils ne sont pas gérés de manière responsable.

La société se préoccupe de plus en plus des enjeux comme l'augmentation de la dette personnelle, et certains analystes croient que les banques sont à la fois le problème et la solution en matière de compétences financières. À la TD, nous formons nos employés afin qu'ils soient en mesure d'offrir nos produits de manière réfléchie et de prendre le temps de les expliquer aux clients pour que ces derniers tiennent compte des risques inhérents à leurs choix et prennent la décision financière qui leur convient le mieux.

Lorsque nous investissons dans l'éducation financière de nos clients, tout le monde y gagne. Les clients peuvent prendre des décisions judicieuses à propos de leurs finances et la TD bénéficie en retour d'une clientèle plus satisfaite et prospère.



► Pourquoi les compétences financières constituent-elles un domaine d'intervention prioritaire pour la TD?

Nous avons mis à la disposition des clients de tout âge une variété de ressources, d'outils et de services pour les aider à s'y retrouver sur le marché des services financiers, peu importe leur revenu. En juillet 2012, par exemple, nous avons lancé TD Helps, une plateforme interactive visant à répondre aux questions de la collectivité. Ce service est offert gratuitement à tous les Canadiens, qu'ils soient clients de la TD ou non, qui peuvent y soumettre des questions sur le financement hypothécaire, les placements et la planification pour la retraite, l'épargne et la gestion financière ainsi que l'emprunt et la gestion du crédit.

Des experts de la TD et des membres de la collectivité fournissent des réponses personnalisées à chaque question dans les 24 heures. Au cours des quatre premiers mois d'activité, le site a permis d'offrir des conseils à plus de 1 400 personnes et a reçu plus de 115 000 visiteurs. Les commentaires au sujet de TD Helps ont été très positifs et nous l'offrirons aussi aux États-Unis à compter de 2013.

Partout où elle exerce ses activités, la TD offre gratuitement chaque année des centaines d'ateliers sur des thèmes comme l'achat d'une maison et les investissements. En 2012, nous avons animé 126 ateliers sur les petites entreprises aux États-Unis, dans le cadre desquels 2 879 propriétaires de petites entreprises ont pu acquérir des connaissances sur l'analyse des flux de trésorerie, la planification des activités, et plus encore.

Nous avons également pris des mesures importantes pour faciliter la compréhension de la documentation sur les produits et des renseignements du site Web, car nous reconnaissons que la complexité de l'information peut nuire à l'acquisition des compétences financières. L'an dernier, aux États-Unis, nous avons lancé une page simple et facile à lire pour consulter le détail des frais d'un compte bancaire, sous la recommandation du [Pew Charitable Trusts](#). TD Bank a été la deuxième grande banque aux États-Unis à adopter une telle approche. Il y a, par ailleurs, encore beaucoup à faire dans ce secteur.



De nombreux employés de la TD agissent comme ambassadeurs de l'éducation financière dans leur voisinage. Plus de 2 300 bénévoles de la TD ont enseigné les rudiments de la finance dans les salles de classe et les centres communautaires l'an dernier, y compris dans le cadre de notre propre programme d'éducation financière, TD Bank WOW!Zone. Le programme a été mis sur pied en 1990 pour enseigner aux enfants de la maternelle à la 12^e année l'importance d'acquérir de saines habitudes financières. Des bénévoles de la TD ont été formés pour animer des ateliers offerts gratuitement dans les salles de classe, et d'autres ressources d'apprentissage [en ligne](#) sont mises à la disposition des enfants, des parents et des enseignants. Le programme a formé son millionième élève en 2012.

Les employés de la TD font aussi du bénévolat dans de nombreux programmes externes : L'économie pour le succès et Bien plus que de l'argent de Jeunes Entreprises; Question d'argent d'ABC Life Literacy; Number Partners au Royaume-Uni; et Dollars & Sense: Guidance for Aboriginal Youth de l'Association des agents financiers autochtones du Canada.

« Pour être membre à part entière de votre collectivité, vous devez y participer, indique Tim Houck, directeur principal, Services bancaires aux petites entreprises et bénévole pour le programme Question d'argent d'Halifax en Nouvelle-Écosse. Au fil de mes expériences de bénévolat, j'ai rencontré des gens qui n'ont pas eu les mêmes possibilités que les autres et se sentent à l'écart à cause de leur manque de connaissances financières, mais ceux-ci souhaitent apprendre et prendre des mesures pour améliorer leur avenir. »

+ Rapport des services économiques TD sur l'éducation financière (PDF)

Qui plus est, la TD s'engage à être un chef de file en matière de compétences financières. Les Services économiques TD, par exemple, ont publié des rapports de recherche portant spécialement sur ce thème, dont un l'an dernier qui traitait des occasions d'acquérir des compétences financières et des défis qui se présentent aux États-Unis. Nous participons également à des conférences qui encouragent le dialogue et les nouvelles approches. L'Assets Learning Conference du CFED, qui a eu lieu à Washington en 2012 et que nous avons commandité, en est d'ailleurs un bon exemple. L'événement a réuni plus de 1 300 leaders du gouvernement, fournisseurs de services et autres pionniers du secteur dans des discussions sur les meilleurs moyens de favoriser les occasions économiques pour les familles américaines à faible revenu, dont des stratégies pour s'attaquer au remboursement des dettes et épargner pour l'avenir.

Une partie de la solution

Le monde des finances personnelles devient de plus en plus spécialisé et la responsabilité des gens quant à leur planification financière s'accroît; les compétences financières n'en seront que plus importantes.

L'initiation aux finances est un enjeu complexe, sérieux et qui pose de nombreux défis. Mais la TD et ses employés travaillent fort pour être partie prenante de la solution grâce à leur engagement à long terme, à des investissements durables et à leur collaboration avec de nombreux organismes communautaires, le gouvernement et des partenaires du secteur de l'éducation.



Dans les salles de classe et les collectivités

Accroître les compétences financières est également une priorité du programme de contribution à la collectivité de la TD. Nous mettons nos investissements à profit pour aider les jeunes, par l'intermédiaire de programmes en classe, et les familles à risques de quartiers défavorisés. En 2012 seulement, la TD a versé 1,8 million de dollars à des organismes qui travaillent à accroître les compétences financières partout en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

1 million

d'étudiants américains ont acquis de précieuses compétences depuis 1990 grâce au programme d'éducation financière TD Bank WOW!Zone.

2 300

bénévoles de la TD ont enseigné des notions financières en classe et dans des centres communautaires en 2012.

Forêts TD : l'environnement au cœur de notre entreprise

En 2010, nous avons accompli tout un exploit en devenant la première banque nord-américaine à afficher un bilan neutre en carbone. Pour nous, c'était comme si nous avions gagné une médaille d'or aux Jeux olympiques, un Oscar, ou même la coupe Stanley! Cela démontrait notre engagement à être les chefs de file en matière d'environnement dans le secteur bancaire. Toutefois, au lendemain de ce tour de force, nous nous sommes demandés, à l'instar peut-être des vedettes du sport ou du cinéma, ce qu'il nous restait alors à faire.



Pour avoir une meilleure idée des attentes de nos clients envers nous et de leur point de vue quant aux questions environnementales, nous avons effectué des études de marché poussées dont les résultats nous ont étonnés :

- Malgré les préoccupations liées à la conjoncture économique difficile et incertaine, l'environnement est ressorti comme une des principales inquiétudes à long terme.
- Lorsque nous leur avons demandé ce qui les préoccupait particulièrement, plus de 90 % des répondants ont mentionné l'importance cruciale de protéger les habitats forestiers.
- Lorsque nous avons demandé à nos clients comment nous pourrions améliorer notre performance environnementale, ils nous ont unanimement demandé d'utiliser moins de papier.

Pour faire suite à ces commentaires, nous avons décidé d'élaborer un nouveau programme, et c'est ainsi que [Forêts TD](#) a pris forme.

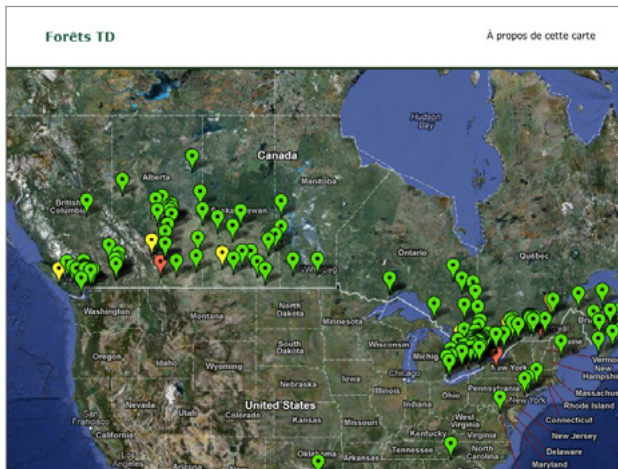
En quoi consiste Forêts TD?

Parmi les programmes que nous avons élaborés, Forêts TD est le premier dont l'objectif clair est d'intégrer les questions environnementales dans tous les aspects de nos activités. Voici ce que nous voulons faire :

- réduire l'empreinte environnementale de nos activités;
- favoriser l'exploitation responsable des ressources dans les secteurs que nous finançons;
- élaborer des produits écologiques à l'intention de nos clients;
- mobiliser nos employés et nos collectivités afin de générer des avantages mesurables pour l'environnement.

Lancé en 2012, le programme repose sur deux volets simples :

- 1) Réduire la quantité totale de papier utilisé et nous assurer que celui que nous achetons provient de forêts exploitées de façon durable.
- 2) Accroître la superficie d'écosystèmes forestiers naturels protégés en Amérique du Nord.

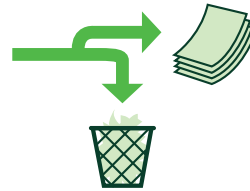


Réduire la consommation de papier

Chaque année, nous utilisons quelque 14 000 tonnes de papier.

Notre engagement à réduire notre consommation de papier se matérialise ainsi :

- Nous réduisons notre utilisation du papier à tous les égards : moins de papier au bureau, moins de documents commerciaux et de formulaires imprimés, moins d'envois aux clients;
- Nous augmentons la proportion de fibres recyclées dans notre papier;
- Nous veillons à ce que le papier que nous utilisons provienne de forêts dont l'exploitation durable est certifiée.



OBJECTIF :

réduction de 20 %

de la consommation de papier de la TD d'ici 2015
(par rapport à la consommation de 2010)

Réduire notre dépendance aux renseignements imprimés implique une refonte de nos processus. Voici quelques mesures que nous avons adoptées :

- Nous avons créé des incitatifs à l'intention des directeurs en élaborant un modèle de coûts qui impute un prix à la consommation et à la gestion du papier;
- Nous tentons d'accélérer les projets qui pourraient réduire la demande en papier : consolidation des imprimantes, impression sur demande, rapports en ligne et numérisation des processus d'affaires;
- Nous créons des occasions pour que les différents secteurs de notre entreprise échangent des connaissances;
- Nous avons amélioré le relevé en ligne et d'autres services bancaires électroniques;
- Nous encourageons nos employés à trouver des façons de réduire leur consommation de papier, à modifier leur comportement et à mesurer l'incidence de tels gestes.

Ne nous racontons pas d'histoires cependant : malgré ces mesures, nous continuerons d'utiliser une grande quantité de papier. C'est pourquoi nous devons aussi sensibiliser nos fournisseurs et nos employés aux pratiques gagnantes de gestion durable des forêts.

Les techniques modernes de foresterie intègrent des pratiques de plantation, de sorte que les forêts exploitées constituent des ressources naturelles renouvelables et durables. Des programmes comme ceux du [Forest Stewardship Council](#) (FSC) et de la [Sustainable Forestry Initiative](#) (SFI) offrent des certifications d'exploitation durable des forêts. Grâce à Forêts TD, nous encourageons l'utilisation de produits forestiers issus de l'exploitation durable; de plus, des partenariats avec des groupes tels que l'Association forestière de l'Ontario nous permettent de faire de la sensibilisation.

Explorez la carte interactive de Forêts TD pour en savoir plus sur les activités de plantation d'arbres et les projets de conservation en Amérique du Nord.

Accroître la superficie des écosystèmes forestiers naturels protégés

Les forêts sont la toile de fond de nos vies. Elles jouent un rôle essentiel en filtrant l'air que nous respirons, en tempérant le climat et en améliorant la qualité de l'eau. En Amérique du Nord, elles abritent le tiers des plantes et des espèces animales, dont plusieurs sont en danger.

Ces forêts, que l'on tient trop souvent pour acquises en Amérique du Nord, sont de plus en plus menacées. La plupart de nos écosystèmes forestiers naturels ont été sacrifiés au profit de lotissements urbains ou de l'agriculture.

La TD est engagée dans la conservation des forêts et la sensibilisation depuis plus de 20 ans par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement. Le programme Forêts TD s'inscrit dans cette lignée, et nous avons élargi sa portée pour y inclure à la fois nos employés, l'exploitation de notre entreprise et les projets communautaires. Nous nous sommes engagés à verser 13 millions de dollars au cours des cinq prochaines années pour :

- augmenter la superficie des habitats forestiers protégés;
- accroître le couvert forestier urbain;
- promouvoir la valeur et les avantages des écosystèmes forestiers.



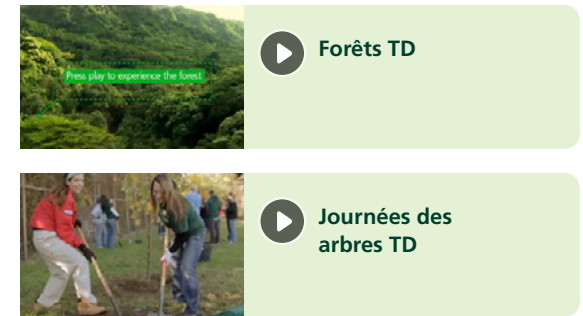
Nous travaillons en collaboration avec [Conservation de la nature du Canada](#) (CNC) et [The Nature Conservancy](#) (TNC) aux États-Unis pour protéger l'équivalent de deux terrains et demi de football d'écosystème forestier naturel chaque jour pour les cinq prochaines années. En protégeant l'écosystème forestier, nous sauvons non seulement les arbres, mais aussi tout ce qu'il y a entre eux.

En 2012, année de la création de Forêts TD, nous avons annoncé la protection de cinq terrains en Amérique du Nord, qui totalisent près de 487 hectares, grâce à nos partenariats avec CNC et TNC.

Depuis 1990, la [Fondation TD des amis de l'environnement](#) a soutenu plus de 20 000 projets environnementaux locaux, dont bon nombre sont axés sur la conservation des forêts, la biodiversité et l'éducation. De plus, en 2012, la City Parks Foundation a souligné notre apport soutenu à ses programmes éducatifs en matière d'environnement dans la ville de New York.

Les [Journées des arbres TD](#) constituent le noyau de notre programme de bénévolat des employés. En 2012, quelque 3 600 employés de la TD, accompagnés d'autres bénévoles, ont planté plus de 40 000 arbres dans 138 collectivités au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Luxembourg. La TD collabore avec des experts, notamment d'[Arbres Canada](#) et de l'organisme américain [Alliance for Community Trees](#), ainsi qu'avec des groupes communautaires de conservation pour mettre en place ses projets et s'assurer que les arbres choisis sont des espèces indigènes qui conviennent au milieu dans lequel ils seront plantés.

Des bénévoles de tous âges sont invités à participer aux Journées des arbres TD.



40 000
arbres

plantés dans 138 collectivités urbaines et rurales dans le cadre des Journées des arbres TD en 2012.

Plus de
475
organismes

ont reçu une subvention du programme Ma rue, mes arbres TD en 2012. Les fonds octroyés servent au verdissement des collectivités, plus précisément à la plantation d'arbres, à l'inventaire forestier, à l'entretien des arbres et à la tenue d'activités éducatives sur la forêt.



Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD

Interconnexions mondiales. Démographie en pleine mutation. Acceptation de la différence.

Voilà le contexte dans lequel évolue la TD. La diversité y est bien plus qu'une bonne chose : c'est un impératif commercial et un enjeu fondamental. Par la diversité de nos effectifs, tous les clients se sentent importants, et la TD peut recruter et fidéliser les employés les plus compétents issus du plus vaste bassin de main-d'œuvre possible. De plus, la TD profite ainsi d'un riche éventail d'expériences, de réflexions et d'idées pour prendre de l'expansion aujourd'hui et demain.

À la TD, les projets en matière de diversité sont interreliés, car ils touchent tant les employés, que les clients et les collectivités.

La diversité ne se résume pas à une case à cocher ni à des quotas. Personne ne veut être un représentant symbolique; vu la culture de rendement de la TD, personne ne devrait l'être non plus. Nous voulons intégrer chacun de nos employés et créer un milieu de travail où tous sont embauchés ou promus en fonction de leur rendement, peuvent être eux-mêmes et ont la même chance de s'épanouir.

À la TD, les clients aussi doivent pouvoir être eux-mêmes et se sentir importants. La TD démontre son engagement à l'égard de la diversité dans les collectivités par l'intermédiaire de commandites, de dons et de participations.

Où en sommes-nous?

Les choses ont bien changé au cours des sept dernières années. En 2012, au Canada, un plus grand nombre que jamais d'employés handicapés, autochtones ou issus des minorités visibles ont répondu au sondage sur la diversité et l'équité en matière d'emploi et se sont définis comme tels. Nous sommes encore loin de notre objectif, mais nous constatons maintenant que des employés se sentent à l'aise de nous exprimer leur identité. Ce résultat nous confirme que la diversité et l'intégration font de plus en plus partie de l'ADN culturel de la TD.





Comment y sommes-nous parvenus?

Nous y sommes arrivés grâce à l'engagement évident et constant des membres de la haute direction, et à une structure de gouvernance omniprésente à la TD. L'engagement à l'égard de la diversité s'est répandu de haut en bas de l'organigramme. Le Conseil de la diversité de la direction, composé de six membres à sa création en 2005, est devenu aujourd'hui un solide réseau de plus de 300 employés enthousiastes regroupés en sous-comités et en conseils régionaux.

+ Gouvernance en matière de diversité

En Amérique du Nord, 545 employés animent 44 comités ou réseaux dans les six domaines d'intervention. Les employés peuvent y échanger de l'information, se renseigner au sujet de la Banque, de la collectivité et des activités bénévoles, et réseauter. Chaque année, nous tenons plus de 140 activités de réseautage, notamment des réceptions à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, des fêtes du Nouvel An chinois et de la Journée internationale de la femme, et des groupes de discussion sur l'intégration des personnes handicapées.

LES SIX DOMAINES D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ :

- Comité des femmes dirigeantes
- Minorités (visibles) en position de leadership
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres et leurs alliés (LGBT)
- Personnes handicapées
- Autochtones du Canada
- Être au service de collectivités diversifiées

Le dialogue fait toute la différence

De nos jours, la diversité est un sujet d'actualité à la TD. Le site sur la diversité est l'un des intranets les plus consultés. Et la transparence du dialogue est des plus éloquentes. Dans notre plateforme interne de médias sociaux, Connections, les employés se dotent de communautés où ils exposent leur histoire personnelle, des trucs et réflexions sur les obstacles encore existants. On peut y lire notamment des témoignages sur l'affirmation de son identité sexuelle et les difficultés qui attendent les nouveaux immigrants.

De la parole au geste

Le véritable changement transparait dans nos façons de faire. Aujourd'hui, la diversité fait de plus en plus partie de l'infrastructure de la TD, comme en font foi les stratégies et programmes de ressources humaines, les politiques et projets de marketing et le soutien aux collectivités. En voici quelques exemples.

- En 2012, 595 employés au Canada et aux États-Unis ont participé à des activités de mentorat individuel et de groupe adaptées à leurs besoins divers.
- La formation sur la diversité fait maintenant partie des programmes de perfectionnement de la gestion et du leadership.
- En 2013, aux États-Unis, TD Bank prendra à sa charge le coût fiscal actuellement imposé aux employés pour la contribution de l'employeur aux avantages sociaux de soins de santé des conjoints de même sexe.
- La TD commandite des congrès et foires d'emploi organisés, entre autres, par le Conseil des ressources humaines autochtones du Canada, par Ascend Canada, qui offre des occasions de réseautage et de la formation aux membres de la communauté asiatique, par Out for Undergraduate Business Conference, soit le plus important regroupement d'étudiants LGBT de niveau postsecondaire des États-Unis, par la National Black MBA Association, par la National Society of Hispanic MBAs et par RecruitMilitary, la plus grande entreprise de recrutement américaine d'anciens militaires réintégrant la vie civile.
- L'équipe Technologies d'assistance de la TD a mis en place 553 solutions techniques permettant à des employés handicapés de faire leur travail.



▶ Être moi-même au travail

- La TD a accueilli son 500^e stagiaire d'Avantage Carrière au Canada. Ce programme de stages s'adresse aux nouveaux diplômés, aux professionnels ayant acquis leurs compétences ailleurs dans le monde et cherchant un emploi au Canada pour la première fois, et aux diplômés atteints d'un handicap.
- Les Services économiques TD continuent de publier des rapports sur la diversité, tels que celui-ci : [Pour en finir avec les mythes entourant la population autochtone du Canada \(PDF\)](#).
- La TD a été la première grande banque canadienne à participer au projet [It Gets Better](#) en 2012, et la seule dont le chef de la direction parle ouvertement d'intimidation et d'homophobie.

Pour l'avenir?

Bharat Masrani, président du Conseil de la diversité de la direction de la TD souhaite « que nous concrétisions encore mieux notre engagement en matière de diversité à l'égard de nos employés et de nos clients jour après jour ».

Pour qu'à la TD la diversité devienne organique, nous ne devons jamais relâcher nos efforts. De plus, les progrès varient d'un secteur de la TD à l'autre, et nous ne nous sommes pas encore occupés de nombreux aspects de la diversité. Mais nous espérons que l'engagement de la direction et l'enthousiasme qu'il suscite chez les employés nous permettront d'atteindre notre objectif, soit que la fonction Diversité cesse d'être nécessaire.

Entrevue avec **Clint Davis**, vice-président, Affaires autochtones, à la TD



Clint Davis s'est joint à la TD en 2012 pour s'occuper de l'expansion des affaires avec les Autochtones. Inuit du Nunatsiavut, à Terre-Neuve-et-Labrador, Clint était auparavant président et chef de la direction du Conseil canadien pour le commerce autochtone. Nous lui avons demandé ses impressions sur les relations qu'entretiennent les Autochtones avec le secteur des services financiers.

Q. La TD, comme les autres banques, reconnaît qu'il est souvent difficile de recruter des employés dans les communautés autochtones. Pourquoi?

R. La situation est en train de changer mais, à mon avis, le problème vient du fait que les Autochtones ne voient que chiffres et finances dans le domaine bancaire. Ils ne sont pas au courant des différentes possibilités d'emploi. Au cours de leurs études postsecondaires, les Autochtones ont tendance à s'intéresser aux arts, au droit et aux sciences sociales. Ils ne voient pas nécessairement le lien entre ces disciplines et la banque. De plus, vu le très faible nombre de banquiers dans les collectivités autochtones, les jeunes ont peu de modèles de rôle qui pourraient leur confirmer l'intérêt d'un tel choix de carrière.

Q. Que peuvent faire les banques pour changer cela?

R. C'est un travail de longue haleine, mais les banquiers doivent démystifier leur travail par des entretiens et des activités de mentorat individuels avec des étudiants de l'école secondaire ou au début de leurs études postsecondaires. Les Autochtones sont attirés par les entreprises qui s'engagent à améliorer le sort de leur collectivité. De ce fait, les banques doivent continuer à développer des produits et services propres à faire prospérer les entreprises et les collectivités autochtones.

Q. Quelles sont vos premières impressions des efforts que fait la TD en matière de diversité?

R. D'abord, je constate que la TD offre un milieu de travail fantastique à ses employés. De plus, elle a adopté une approche multidimensionnelle qui touche non seulement les employés, mais aussi les clients, les collectivités et les entreprises. Le grand nombre de hauts dirigeants qui participent activement aux projets liés à la diversité – et plusieurs Autochtones sont membres de l'équipe de la haute direction – constitue un message vigoureux quant à l'importance que la TD accorde à la diversité.

PRIX REÇUS EN 2012



La TD a été nommée meilleur employeur au chapitre de la diversité par Mediacorp.

La TD a été déclarée employeur numéro un pour les nouveaux Canadiens par Mediacorp.

La TD a fait partie des 25 entreprises mentionnées au palmarès de Diversity Inc. aux États-Unis.

Prix remis à des femmes dirigeantes



Colleen Johnston et **Linda Verba** : parmi les 25 femmes les plus influentes du milieu bancaire (aux États-Unis)

Colleen Johnston : chef des finances de l'année au Canada


Jane Russell : lauréate du prix PEAK pour l'excellence des femmes dans le domaine de la finance

Carol Osler : directrice de la sécurité de l'année (par la revue *Canadian Security*) et lauréate du prix du leadership professionnel pour les LGBT (par Out On Bay Street en partenariat avec Deloitte)

Kerry Peacock : lauréate du Prix des 100 femmes les plus influentes au Canada du Réseau des femmes exécutives (RFE)

Notre mode de fonctionnement



 **Comment la TD réagit-elle à la perte de confiance envers les banques?**

Gouvernance d'entreprise

Le conseil d'administration est chargé de donner le ton d'une culture axée sur l'intégrité et la conformité à l'échelle de la TD.

Conseil d'administration de la TD : (renseignements exacts au 31 octobre 2012)		
Nombre de membres indépendants	14	
Conseil et président distincts	Oui	
Comités du conseil d'administration et nombre de rencontres (pour la période de 12 mois se terminant le 31 octobre 2012)	Conseil complet	12
	Comité de gouvernance	6
	Comité du risque	9
	Comité d'audit	10
	Comité des ressources humaines	6
Diversité au sein du conseil		
% d'administratrices	33,3 %	
% d'administrateurs provenant des minorités visibles	6,6 %	
% d'administrateurs indépendants	Plus de 93 %	

Évaluations du conseil

Le conseil évalue annuellement l'efficacité du conseil et de son président, des comités et de leur président, de chaque administrateur et du chef de la direction. Le comité de gouvernance, en collaboration avec des conseillers indépendants, mène le processus annuel de rétroaction. Dans le cadre de ce processus, le conseil adopte une approche aux visées constructives et tente de s'assurer que des programmes adéquats sont offerts pour améliorer constamment les compétences des administrateurs ainsi que le bon fonctionnement et l'efficacité du conseil.

Recrutement

Vous trouverez sur notre [site Web](#) un aperçu des procédures de recrutement de nouveaux administrateurs et des compétences jugées pertinentes par le conseil d'administration en fonction de ses nombreuses responsabilités.

Rémunération

Pour connaître le détail de la rémunération des administrateurs, veuillez consulter la page 12 de la Circulaire de procuration 2013 de la TD. Depuis décembre 2001, la TD a cessé d'intégrer des options sur actions à la rémunération des administrateurs qui ne sont pas des employés de la Banque.

Faits saillants de 2012

Lors de l'assemblée générale annuelle de mars 2012, nous avons nommé une nouvelle administratrice au conseil.

Parmi les autres activités du conseil, notons :

- L'examen exhaustif du régime de rémunération des dirigeants;
- La revue du régime de rémunération des employés de première ligne au Canada et aux États-Unis;
- L'analyse, conjointement avec l'ombudsman de la TD, des progrès réalisés par les dirigeants du secteur de détail en ce qui concerne les initiatives qui permettent à la Banque de se démarquer en matière de résolution des plaintes;

- La supervision de l'efficacité des contrôles internes de la Banque;
- La participation à l'établissement d'objectifs et de priorités en matière de conformité et de lutte contre le blanchiment d'argent;
- L'examen et l'approbation du cadre de gestion des risques et de tolérance au risque de la TD pour continuer d'améliorer la culture de gestion du risque de la TD.

PRIX REÇUS EN 2012



La TD figure parmi les cinq premiers sur la liste Board Games 2102, un classement établi par le *Globe and Mail* portant sur la gouvernance d'entreprise des sociétés canadiennes.

Selon le magazine *Corporate Knights*, la TD s'est classée parmi les dix meilleures sociétés au Canada quant à la représentation féminine au sein de son conseil d'administration.

 **Circulaire de procuration de la direction de la TD**

Gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise

La responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de la stratégie de la TD et est administrée à l'intérieur du cadre des contrôles internes, de la gouvernance et des processus de gestion des risques.

Éthique et conformité

Nous sommes déterminés à offrir un environnement sécuritaire à nos employés et à nos clients, à protéger les renseignements de notre clientèle et à faire ce qu'il faut pour que le système bancaire de la TD ne soit pas utilisé à mauvais escient. Nous entretenons et mettons à jour régulièrement nos systèmes et nos contrôles à l'échelle mondiale dans le but de respecter les exigences de la réglementation et de mettre en échec les menaces à mesure qu'elles prennent forme.

Nos employés sont tenus de se conformer à plusieurs lois et règlements, de même qu'à des politiques, à des normes et à des lignes directrices internes, notamment :

1. le Code de conduite et d'éthique professionnelle;
2. des exigences de conformité en matière de protection de la vie privée;
3. la politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes;
4. la politique de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
5. les normes de sécurité et de prévention de la fraude.

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Le Code de conduite sert de cadre à la façon dont nous nous comportons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents. Les employés savent parfaitement que les comportements incorrects de toute nature, y compris les pots-de-vin, la corruption ou les opérations d'initié, ne seront tolérés en aucune circonstance. Le document contient des exemples de comportements acceptables et inacceptables.

Le Code est mis à jour chaque année et publié en français et en anglais. Il s'applique aux employés et aux dirigeants de la TD, qui doivent certifier chaque année qu'ils le comprennent et se conforment à ses dispositions. Une version du Code s'applique aux employés contractuels en Amérique du Nord. En 2012, nous avons mis à jour le Code afin de promouvoir les comportements éthiques et d'améliorer la culture d'intégrité de la TD par les moyens suivants :

- En sensibilisant les employés à tout acte qui constitue non seulement une infraction au Code, mais aussi potentiellement une infraction criminelle;



▶ **Comment la TD se prémunit-elle contre les pratiques à risque élevé et les décisions contraires à l'éthique?**

- En soulignant la responsabilité en cas de conflit d'intérêts et en clarifiant la façon dont la TD gère les conflits;
- En insistant sur la politique de sanctions internationales et sur l'obligation de la TD de restreindre ou d'empêcher les activités avec des entités faisant l'objet de sanctions.

+ **Code de conduite et d'éthique professionnelle (PDF)**

+ **Ligne de dénonciation**

Protection des renseignements personnels

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. Le programme se conforme aux lois et aux règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels. Des pratiques de gouvernance solides et une supervision constante sont les fondements d'une culture organisationnelle de respect de la vie privée. Le service Protection des renseignements personnels est dirigé par le chef mondial, Protection des renseignements personnels, qui relève du chef de la conformité de la TD. Des bureaux régionaux de protection des renseignements personnels s'occupent des territoires où nous exerçons nos activités.

+ **Nos engagements à l'égard de la confidentialité**

Au [Canada](#) et aux [États-Unis](#), des pages Web sur la protection des renseignements personnels et la sécurité aident les clients à comprendre comment la TD protège leurs renseignements et comment ils peuvent déceler les risques de fraude et les éviter. Lorsqu'ils accèdent aux services bancaires en ligne, les clients reçoivent des rappels et des conseils sur les moyens de se protéger contre la fraude.



Conformité en matière de médias sociaux

En 2012, nous avons formé l'équipe Conformité, Médias sociaux. Ses membres doivent se tenir informés des nouveautés en matière de médias sociaux et adopter des mesures proactives pour que nous interagissions avec les clients de façon appropriée.

Lutte contre le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes et le trafic d'influence

Nous sommes tenus de surveiller continuellement les comptes et les activités bancaires de nos clients pour vérifier s'ils sont conformes aux exigences de réglementation et de conformité, ainsi qu'à nos politiques de risque. Ces exigences comprennent des sanctions gouvernementales envers certains pays.

+ Résumé de la politique de lutte contre le blanchiment d'argent (PDF)

Sécurité et prévention de la fraude

Notre équipe mondiale spécialisée dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude établit des normes pour protéger nos succursales, nos systèmes et les renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés.

Parmi les défis que doivent relever la TD et l'ensemble du secteur bancaire, notons la complexité croissante des cybermenaces. Les cybercriminels utilisent une vaste gamme de techniques et d'outils malveillants, notamment le hameçonnage et les attaques par saturation (déni de service), pour frauder les banques et leurs clients, voler des données et porter atteinte à la réputation des banques. La TD adopte une approche prudente et proactive à plusieurs niveaux pour réduire les risques virtuels et autres auxquels sont exposés la banque et ses clients. Cela implique que nous adaptions constamment nos efforts en matière de sécurité, notamment en ce qui concerne la surveillance et l'analyse des menaces, les contrôles de défense, la sensibilisation des clients et la réponse aux incidents. Dans le cas peu probable où un client subirait une perte par suite d'une opération dans [BanqueNet](#) ou dans [CourtierWeb](#) qu'il n'aurait pas autorisée, il recevrait un remboursement intégral.

+ Notre garantie de sécurité en ligne

Les titulaires d'une carte de crédit Visa TD peuvent désormais enregistrer leur carte pour bénéficier de notre nouveau service d'alertes mobiles Visa TD. Ce service permet aux titulaires d'une carte de crédit Visa TD de garder un œil sur les achats portés à leur compte grâce à des alertes en temps réel ou presque envoyées par Visa Canada à un appareil mobile ou à une adresse courriel.

Formation en matière de conformité

Les employés suivent des formations en matière de conformité, qui traitent notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires. Les employés doivent réussir ces cours; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. En 2012, nous avons amélioré la formation sur la lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et les sanctions. Nous avons aussi créé une formation spécialisée sur la LCBA destinée aux secteurs de la banque plus exposés au risque, ainsi qu'une formation sur la lutte contre le trafic d'influence et la corruption qui s'applique à tous les secteurs.



▶ **Hameçonnage : Protéger les clients contre la fraude**

Les employés de la TD ont suivi plus de

1 million d'heures

de formation en matière de conformité en 2012.

Défis de 2012

- En mars 2012, une bande de sauvegarde non chiffrée contenant les renseignements sur les comptes et le numéro d'assurance sociale de 260 000 clients américains et de 1 000 clients canadiens a été égarée au cours d'un déplacement. La TD a entrepris de communiquer avec tous les clients touchés, s'est excusée de tout désagrément causé et a offert des services de surveillance de crédit et de protection contre le vol d'identité. Nous avons aussi amélioré nos processus pour éviter qu'un tel incident se reproduise.
- En 2012, pour nous conformer à la réglementation applicable, nous avons communiqué avec un petit nombre de clients dont l'adresse ou les opérations laissaient entrevoir un possible non-respect des sanctions gouvernementales du Canada envers l'Iran. Dans certains cas, nous avons dû fermer des comptes. Bien que nous soyons convaincus d'avoir appliqué correctement les sanctions, nous sommes conscients du fait que la fermeture de comptes a créé des perturbations au sein de la communauté irano-canadienne. Nous avons tenu compte des commentaires de clients et de représentants de la communauté et avons pris des mesures pour améliorer notre façon de communiquer si de telles situations venaient à se présenter de nouveau.

Axer nos efforts sur la clientèle



Liens

- » TD Helps
- » TD Canada Trust
- » TD Bank, America's Most Convenient Bank
- » Résoudre votre problème
- » Codes de conduite et engagements envers le public

PRIORITÉS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE :

- Traiter les clients de manière juste et leur offrir notre soutien dans les moments difficiles
- Être la banque de choix de collectivités diversifiées

TD Canada Trust s'est classée au premier rang pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle

parmi les cinq grandes banques de détail canadiennes pendant sept années consécutives¹.

TD Bank, America's Most Convenient Bank® élargit son réseau de succursales

en ouvrant sa 1 300^e succursale; les Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis viennent au 11^e rang pour leur réseau de succursales aux États-Unis.

TD Helps a aidé 43 000 Canadiens

en leur offrant des options de financement pour leur permettre de prendre leurs finances en main.

¹ TD Canada Trust a obtenu la meilleure note des cinq grandes banques de détail au chapitre de la satisfaction de la clientèle dans une enquête qui examinait les sept principaux facteurs de satisfaction de la clientèle. ING Direct Canada a reçu le pointage numérique le plus élevé des banques de détail moyennes dans l'enquête exclusive sur la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire de détail canadien réalisée en 2012 par J. D. Power and Associates. L'enquête repose sur un total de 11 764 réponses. Les résultats de cette enquête exclusive, réalisée en deux étapes au cours des mois de février et de mai 2012, font état de l'expérience et des perceptions des clients. Consultez jdpower.com.

Tableau des résultats pour 2012

○ Cible non atteinte ● Exécution en cours
● Cible atteinte » Renseignements détaillés

Sujet important	Objectif	Cible de 2012	Progression	Commentaires
Expérience client	Améliorer l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) et l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle.	IEC : TD Canada Trust = 34,6 (cible : 35,1)	○	<ul style="list-style-type: none"> Bien qu'il soit légèrement inférieur à la cible, l'IEC de TD Canada Trust a augmenté par rapport à 2011 (IEC de 33,4). Cibles de 2013 : <ul style="list-style-type: none"> TD Canada Trust - 35,4; TD Bank - 40,0; Gestion de patrimoine TD - 20,2; TD Assurance - 21,0 »
		IWC : TD Bank = 39,1 (cible : 33,7)	●	
		IEC : Gestion de patrimoine TD = 17,5 (cible : 16)	●	
		IEC : TD Assurance = 17,2 (cible : 11)	●	
Traiter les plaintes de nos clients rapidement et de manière équitable.		• Réduire le temps de traitement des plaintes de clients (TD Canada Trust)	○	• Temps de traitement des plaintes de clients réduit d'une journée.
		• Réduire le nombre de plaintes transmises à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires du Canada.	●	• Réduction de 13 %.
		• Résoudre 80 % des plaintes transmises au Chairman's Service Centre dans un délai de trois jours (États-Unis).	●	• Le taux de résolution des plaintes a atteint 99 %.
Incertitude économique	Offrir notre soutien aux clients canadiens par l'intermédiaire de TD Helps.	• Continuer d'offrir des options de financement aux clients canadiens qui traversent une période difficile.	●	• 43 467 clients ont bénéficié d'options de financement de TD Helps.
Accès aux services bancaires	Améliorer l'accessibilité de nos emplacements de prestation de services aux clients et des produits et services que nous offrons.	• Proposer aux clients allophones un service d'interprétation gratuit dans plus de 200 langues.	●	• Le programme d'interprétation a été testé partout au Canada.
		• Continuer d'améliorer les services aux clients handicapés.	○	• Les employés ont suivi une nouvelle formation : Soutenir les clients handicapés à la TD.
Diversité et intégration	Être reconnue comme la banque de choix de collectivités diversifiées.	• Conserver notre position de banque de choix pour les nouveaux arrivants ainsi que pour les communautés sud-asiatique, chinoise, noire et LGBT.	●	• Selon des études récentes, la TD est un chef de file dans bon nombre de collectivités diversifiées.
Compétences financières	Faciliter l'accès à des renseignements clairs sur les produits.	<ul style="list-style-type: none"> Lancer TD Helps – une plateforme en ligne qui permet d'obtenir des réponses d'experts du domaine financier. Offrir des séminaires gratuits sur des sujets liés à la gestion de l'argent. Simplifier les renseignements sur les produits. 	○	<ul style="list-style-type: none"> La plateforme a été déployée avec succès. Le service sera également offert aux États-Unis à compter de 2013. La TD a présenté des centaines de séminaires et d'ateliers gratuits en 2012. Nous avons créé un document d'une page, facile à lire, qui décrit les frais associés aux comptes-chèques aux États-Unis.

Faits saillants de 2012
<ul style="list-style-type: none"> Nous avons continué d'être des chefs de file en matière de service à la clientèle. Nous avons ouvert 65 succursales en Amérique du Nord. L'application mobile TD est utilisée par plus d'un million de clients. Nous avons acquis le portefeuille de cartes de crédit de MBNA au Canada. Nous prévoyons l'acquisition du portefeuille de cartes de crédit de Target aux États-Unis (2013).
Défis de 2012
<ul style="list-style-type: none"> » Les conditions économiques ont continué d'avoir des répercussions sur les clients et les entreprises. » Difficultés liées au contexte de faibles taux d'intérêt. » Mise en application des sanctions à l'Iran.
Contexte de 2012
<p>La confiance des consommateurs à l'égard de l'ensemble du secteur financier continue de s'effriter partout dans le monde. Dans la foulée des nouvelles sur le secteur bancaire diffusées à l'échelle mondiale, la principale préoccupation des consommateurs concerne l'éthique en matière de tarification et d'exploitation. Bien que la TD figure parmi les banques les plus respectées, nous demeurons très conscients du fait que nous devons déployer tous nos efforts pour mériter le respect de nos clients chaque jour.</p>
<p>+ Sondage Globescan</p>

Des services pratiques

Nos activités bancaires font partie d'un système traditionnel : elles permettent aux gens d'épargner, d'investir, d'acheter des propriétés et des voitures, et aident les entreprises à faire de l'argent, à faire des acquisitions et à croître. Afin de tenir notre promesse d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients, nous aspirons à surpasser les attentes de la clientèle en matière de service et de commodité.

En quoi sont-ils légendaires?

Nous visons à offrir un service légendaire parce que nous croyons que, comme les produits bancaires sont tous semblables, chaque interaction avec le client peut nous distinguer de la concurrence. Notre principe directeur le plus important consiste donc à faire des clients notre priorité. Il influence nos décisions; qu'il s'agisse de la façon dont nous créons nos produits et les mettons en marché, des conseils sur le crédit et les placements que nous donnons ou de notre manière de résoudre les problèmes.

+ Nos principes directeurs

La TD est fière d'être la seule banque à avoir été classée, depuis sept ans, au premier rang pour la satisfaction de la clientèle selon le sondage sur la satisfaction des clients à l'égard des services bancaires réalisé par J. D. Power and Associates^{MS}. Nous figurons également en tête du classement établi par Ipsos (anciennement Synovate) sur l'excellence du service à la clientèle des institutions financières canadiennes depuis huit ans.

Nous travaillons assidûment à trouver davantage de moyens de rendre nos services plus simples et plus commodes pour nos clients. En 2012, nous avons lancé l'outil de messagerie mobile instantanée permettant d'envoyer l'application de services bancaires mobiles de la TD directement au client pour faciliter son installation. Nous offrons également plus de formation et d'encadrement pour veiller à ce que nos employés aient les moyens d'offrir les normes de service que nous promettons à nos clients.

+ Application mobile TD



Les clients peuvent télécharger l'application de la TD simplement en balayant un code QR.

Résolution des plaintes – Que se passe-t-il lorsqu'un client n'est pas satisfait?

Lorsque les problèmes surviennent, nous tâchons de réagir rapidement et de les résoudre en prenant les mesures appropriées pour nos clients. Au printemps 2012, nous avons offert au Canada la formation sur le premier point de contact destinée à accroître le savoir-faire des employés pour qu'ils comprennent mieux les clients et trouvent de meilleures solutions à leurs problèmes. Les employés sont formés pour écouter, faire preuve d'empathie, s'excuser lorsque des erreurs sont commises et collaborer avec le client pour élaborer une solution sur mesure.

+ Processus de résolution des problèmes

Aux États-Unis, nous avons lancé le programme One and Done!, qui donne à chaque employé les moyens de résoudre un problème avec un client sans avoir à demander l'approbation de son équipe de gestion. Nous nous efforçons également de comprendre la source des plaintes afin de nous attaquer à leurs causes fondamentales et de les prévenir. Les plaintes acheminées aux échelons supérieurs sont traitées par le Chairman Service Centre, qui vise à résoudre 80 % des plaintes dans les trois jours ouvrables.

Lorsqu'un client n'obtient pas satisfaction, il peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la TD au Canada ou avec celui du Problem Resolution Committee aux États-Unis. Ces bureaux, qui interviennent à titre d'intermédiaires indépendants, s'efforcent de trouver dans un délai raisonnable un arrangement qui soit à la fois juste et acceptable pour le client et pour la Banque.

+ Bureau de l'ombudsman

Rendement en 2012

Au Canada : Le nombre de plaintes traitées selon notre processus de résolution des problèmes des clients au Canada (chez TD Canada Trust) a augmenté de 1,3 % en 2011. Les plaintes les plus courantes relatives aux succursales demeurent les mêmes d'une année à l'autre et portent notamment sur la qualité du service et le temps d'attente, l'accès aux fonds et le rejet de demandes de crédit. En 2012, nous avons réalisé des progrès en réduisant le temps de traitement des plaintes d'une journée et nous continuons d'en faire une priorité en 2013.

Résolution des plaintes

	2012	2011	2010
Plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman de la TD	453	428	400
Cas où le Bureau de l'ombudsman de la TD a tranché en tout ou en partie en faveur du client	235	210	194
Plaintes soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)	167	191	254
Cas où l'OSBI ou ADRBO a formulé des recommandations différentes de celles du Bureau de l'ombudsman de la TD	23	27	59

Le Bureau de l'ombudsman de la TD vise à régler 90 % des dossiers dans un délai de 90 jours. En 2012, le taux de résolution a atteint 96 %.

Aux États-Unis : En 2012, nous avons observé que les clients avaient diverses préoccupations quant aux frais et à la tarification en raison des changements dans la réglementation. La principale préoccupation vise les frais liés aux comptes de dépôt, suivi du niveau de service dans nos succursales.

Résolution des plaintes

	Cible	2012	2011
Nombre total de plaintes adressées au Chairman Service Centre	–	4 520	4 087
Pourcentage des plaintes relatives au service résolues en trois jours ou moins	80 %	99 %	97 %

Aider les clients lorsque les temps sont difficiles

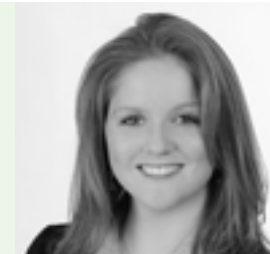
Les clients peuvent en tout temps faire face à des difficultés financières. Celles-ci peuvent être le résultat d'une instabilité économique, d'une maladie ou d'un événement imprévu venant réduire dramatiquement le revenu de la famille et compromettre la capacité d'acquitter les obligations financières. Nous croyons que le soutien que nous apportons à nos clients dans les périodes difficiles constitue l'un des moyens d'offrir une expérience client légendaire.

Au Canada, TD Helps comporte deux volets : il s'agit à la fois d'un site Web conçu pour répondre aux questions sur les produits financiers et d'un programme qui encourage les clients à communiquer avec nous afin que nous puissions les aider à rester sur la bonne voie avant qu'il ne soit trop tard.

- En 2012, TD Helps a offert des options de financement à 43 467 clients; une baisse par rapport à l'an dernier, car ils étaient 46 235 en 2011. Depuis son lancement en 2009, le programme a aidé 159 106 clients au Canada. En 2012, nous avons permis à nos clients de restructurer des prêts d'une valeur totale de 164 millions de dollars, une diminution par rapport au montant de 2011, qui était de 180 millions.
- Les employés de première ligne sont encouragés à offrir une somme d'argent raisonnable aux clients qui sont en situation d'urgence, notamment pour faire un plein d'essence, acheter un sac de couches ou couvrir les frais d'ordonnance. Ces fonds ne constituent pas un prêt et ne doivent pas être remboursés. En 2012, 4 589 clients ont reçu une somme de TD Helps en situation d'urgence.

La TD détient, aux États-Unis, des prêts qui ne peuvent être restructurés dans le but d'éviter une saisie imminente. En 2012, notre équipe de limitation des pertes aux États-Unis a restructuré 8 millions de dollars américains en actifs risqués; une diminution par rapport à 2011, alors qu'ils représentaient 11 millions de dollars. En 2013, TD Bank renforcera ses mesures d'atténuation des pertes offertes à ses clients afin d'attirer plus de propriétaires de maison, de favoriser la fidélisation de ces derniers et de réduire les saisies immobilières.

Pour faciliter la collaboration et la communication entre les banques et leurs clients, de nombreux États encouragent ou exigent des séances de médiation en personne avant de prononcer un jugement sommaire pour une saisie. Au cours d'une récente séance de médiation, l'un de nos clients nous a fait part de ses appréhensions de devoir négocier avec une banque de grande envergure. Avant de commencer, nous avons discuté tout bonnement de sa famille, de son emploi, de sa maison et des enseignements qu'il a tirés de l'épisode difficile qu'il vient de vivre. Lorsque le médiateur est entré dans la pièce, le client a déclaré : « Comme je souhaiterais que nous puissions discuter de la sorte avec les gens de la banque. » Je lui ai alors répondu : « C'est ce que vous venez de faire et nous sommes à l'écoute. » Au cours des heures qui ont suivi, nous avons travaillé ensemble pour tirer parti d'un des plus grands défis personnels qu'ait relevés cet homme : avoir un tête-à-tête avec la banque. Cette expérience a été le meilleur moyen de nous rappeler que peu importe la croissance de notre entreprise, nous offrons d'abord et avant tout des prêts et ce sont nos relations avec les clients qui priment.



Carissa O'Brien,
directrice, Litiges et
mesures correctives
liés aux comptes,
TD Bank, États-Unis

Le défi d'exercer nos activités dans un contexte de faibles taux d'intérêt

Le maintien des faibles taux d'intérêt pose plusieurs défis. Par exemple, les clients qui ont des placements à revenu fixe obtiennent des rendements plus modestes qu'en situation de taux d'intérêt élevés. Nous discutons de façon proactive avec ces clients pour veiller à ce qu'ils comprennent pourquoi leurs rendements sont bas et nous leur conseillons des options en fonction de leur profil de risque et de leurs besoins à court et à moyen terme.

À titre d'entreprise cotée en Bourse, nous voulons offrir un avantage concurrentiel à nos actionnaires qui nous fournissent le capital requis pour investir dans notre croissance à long terme. Nous devons leur démontrer qu'un placement dans notre banque leur offrira un rendement concurrentiel. Dans un contexte de faibles taux d'intérêt, où il est difficile de faire un profit tant la différence entre un prêt et un placement est minime, nous devons trouver de nouvelles sources de croissance.




À la TD, nous avons diversifié nos sources de revenus en faisant des acquisitions. En effet, en 2012, nous avons conclu une entente pour devenir l'émetteur exclusif de la carte Visa Target et des cartes de crédit de marque privée à l'intention des clients de Target aux États-Unis.

Nous révisons périodiquement notre tarification pour qu'elle soit concurrentielle et qu'elle reflète la valeur des caractéristiques et des avantages que nous offrons. L'augmentation des frais n'est certes jamais bien accueillie par les clients de n'importe quelle entreprise, y compris dans le secteur bancaire. Notre objectif est donc de trouver un équilibre entre les intérêts des clients et ceux de notre entreprise. Et cela implique parfois des choix difficiles. Les décisions qui pourraient avoir une incidence négative sur les clients ne sont en aucun cas prises à la légère; nous effectuons toujours un examen complet et approfondi pour évaluer les répercussions et les réduire, si possible. Lorsque nos tarifs augmentent, nous nous faisons un devoir d'expliquer à nos clients comment ils peuvent réduire ou même éviter les frais à payer. Par exemple, pour les comptes-chèques, les clients peuvent limiter le nombre d'opérations effectuées chaque mois, maintenir un solde recommandé dans le compte ou opter pour les relevés électroniques. Nous leur rappelons également que nous sommes à leur disposition pour discuter avec eux d'un compte qui pourrait mieux répondre à leurs besoins.

Vente et commercialisation responsables

Pour avoir une réputation enviable et une clientèle fidèle, nous devons faire en sorte que les produits que nous vendons et les conseils que nous donnons soient offerts aux clients de manière transparente, qu'ils correspondent à leurs besoins et offrent de la valeur. En demeurant à l'écoute de leurs besoins, nous permettons aussi d'atténuer le risque financier encouru par la Banque.

Dans les pays où nous exerçons nos activités, nous atteignons et même dépassons les objectifs des lois et règlements qui nous obligent à divulguer des renseignements de base sur nos produits et services financiers.

-  [En savoir plus sur la conception des produits et la vente responsable](#)
-  [Codes de conduite et engagements envers le public](#)
-  [Rendement en 2012](#)

Répondre à une diversité de besoins

Nous veillons à ce que nos commandites, nos communications marketing et nos publicités au Canada et aux États-Unis reflètent la diversité de notre clientèle. De plus, nous offrons, en succursale et au téléphone, des renseignements sur nos produits et nos services dans diverses langues. Un nouveau projet pilote, mis sur pied dans les succursales au Canada en 2012, propose d'ailleurs aux clients allophones un service d'interprétation gratuit dans presque 200 langues. En succursale, les clients sélectionnent leur pays d'origine et leur préférence linguistique grâce à une carte énumérant les langues. Un représentant du service à la clientèle associe ensuite un client avec un interprète. Une conversation à trois intervenants assure une bonne compréhension des besoins des clients en matière d'opérations ainsi que des conseils qui lui sont prodigués.

Améliorer l'accès aux services bancaires

Nous offrons nos services à une grande diversité de clients dans plus de 2 500 collectivités en Amérique du Nord. Pour que l'expérience client que nous offrons soit vraiment exceptionnelle, nous devons favoriser l'intégration et veiller à ce que tous les clients se sentent accueillis et aient un accès équitable à nos installations et à nos services.

Une variété d'options permet aux personnes âgées, aux étudiants, aux jeunes et aux clients à faible revenu d'établir et de maintenir plus facilement une relation bancaire avec nous.

En 2012, nous avons conçu un formulaire d'une page simple à lire détaillant les frais liés aux comptes, pour faire suite à la recommandation de l'organisme Pew Charitable Trusts, TD Bank a été la deuxième grande banque aux États-Unis à adopter une telle approche.

 **Services bancaires à frais modiques**

 **Rapport Pew Charitable Trusts**

Améliorer l'accès physique

Le fait de supprimer les obstacles physiques des succursales et des GAB et de les moderniser ne constitue qu'une première étape pour assurer une meilleure accessibilité aux clients handicapés. De fait, nous travaillons assidûment sur des solutions technologiques pour faciliter l'accès aux services du GAB et de nos canaux téléphoniques et en ligne.

Nous informons également nos employés sur l'accessibilité de nos services pour tous nos clients, y compris les clients handicapés.

- Au Canada, 47 431 employés ont suivi un nouveau cours, intitulé Soutenir les clients handicapés à la TD, lancé en octobre 2011.
- Nous mettons actuellement en œuvre un projet pilote sur l'interprétation par télévidéo dans trois succursales au Canada. Grâce à ce service, les clients malentendants peuvent effectuer des opérations dans une succursale où ils ont la possibilité d'avoir rendez-vous avec un interprète gestuel de la Société canadienne de l'ouïe au moyen d'un lien vidéo.
- La TD continue d'améliorer une série de normes sur l'accessibilité des solutions technologiques qui sont basées sur les pratiques gagnantes du secteur et qui traitent de sujets comme la compatibilité des logiciels avec l'écran de l'utilisateur, les contrastes de couleur dans les sites Web et l'intégration de langage gestuel et de sous-titres codés dans les vidéos. Nous formons et informons nos propres concepteurs et testeurs lorsque nous concevons de nouvelles applications ou mettons en marché de nouveaux produits et services pour nos employés et nos clients.

« Nous félicitons ces institutions financières de fournir à leurs clients, titulaires d'un compte-chèques, des renseignements clés d'une manière conviviale. Nous invitons les autres banques et caisses populaires à utiliser notre formulaire de renseignements pour prémunir les clients contre les mauvaises surprises; c'est-à-dire des frais souvent cachés dans plus de 100 pages de documents d'information. »

Susan Weinstock, directrice du projet Safe Checking in the Electronic Age de Pew Charitable Trusts



Voici un exemple de l'approche de marketing intégratrice de la TD

Une banque où tout le monde se sent accueilli

Une personne transgenre s'est présentée à notre succursale pour ouvrir un compte. Elle avait essayé auparavant dans une autre banque, sans succès. Comme le processus de changement de nom et de sexe n'était pas encore terminé, cette banque ne voulait pas ouvrir un nouveau compte sans les documents juridiques requis. En tant que membre de la communauté LGBTQIA, je pouvais comprendre le sentiment qu'elle ressentait d'être victime de discrimination à cause de sa différence.

Je lui ai expliqué que, bien que nous devions ouvrir le compte avec son nom légal, je laisserais une mention à son dossier indiquant que son nom d'usage était Mme XYZ. Ce message s'afficherait chaque fois que son profil serait consulté. Je lui ai aussi promis que je remplacerais les renseignements personnels à son dossier dès la réception des documents juridiques.

La cliente a beaucoup apprécié ce geste. Elle m'a d'ailleurs dit qu'elle avait entendu parler de TD Canada Trust comme étant une banque exceptionnelle pour traiter des situations délicates comme celle-là, mais qu'elle ne s'attendait pas à un tel soutien.

*Nicholas Habre,
directeur, Politique du crédit commercial, Toronto*

Être un endroit où il fait bon travailler



Liens

- » Carrières à la TD
- » Un milieu de travail unique et intégrateur
- » Code de conduite et d'éthique professionnelle à l'intention des employés et des administrateurs
- » Répartition des effectifs du Groupe Banque TD (pdf)

PRIORITÉS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE :

- Créer un milieu de travail équitable, diversifié et intégrateur qui est le reflet des collectivités où nous exerçons nos activités.
- Recruter et fidéliser des employés de talent et créer des occasions de perfectionnement continu.



La TD a été déclarée employeur numéro un pour les nouveaux Canadiens par Mediacorp.



La TD a été nommée l'un des 50 employeurs de choix au Canada selon Aon Hewitt pendant cinq années de suite.

TD Bank, America's Most Convenient Bank a été désignée parmi « les meilleurs endroits où travailler » aux États-Unis pour la communauté LGBT par The Human Rights Campaign.

Tableau des résultats pour 2012

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours
● Cible atteinte » Renseignements détaillés

Sujet important	Objectif	Cible de 2012	Progression	Commentaires
Diversité et intégration	Créer un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration, offrir un soutien à nos employés et en attirer de nouveaux.	<ul style="list-style-type: none"> Étendre les programmes de mentorat et de réseautage à des groupes divers et à leurs alliés. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 6 000 employés font partie de réseaux. Plus de 140 événements de réseautage ont été tenus en 2012. »
		<ul style="list-style-type: none"> Continuer à tenir compte de la diversité et de l'intégration dans nos pratiques de recrutement, de planification de la main-d'œuvre, de gestion du rendement et de gestion de carrière personnelle. 	○	<ul style="list-style-type: none"> Le travail se poursuit. Quelque 595 employés ont participé à des activités de mentorat individuel ou de groupe adaptées à leurs besoins divers.
		<ul style="list-style-type: none"> Augmenter la représentation des employés des groupes qui font l'objet d'un domaine d'intervention. 	○	<ul style="list-style-type: none"> La proportion de personnes issues de minorités visibles en position de leadership et d'autochtones a connu une légère hausse. La proportion de femmes en position de leadership et de personnes handicapées a légèrement diminué. »
Mobilisation des employés	Compter sur des employés hautement motivés.	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer continuellement l'indice de l'expérience du personnel. 	○	<ul style="list-style-type: none"> L'indice de l'expérience du personnel a légèrement diminué en 2012. En 2013, nous prévoyons reformuler les questions du sondage. »
		<ul style="list-style-type: none"> Offrir une formation sur la diversité et l'intégration pour tous les employés en Amérique du Nord. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 37 237 employés ont suivi la formation jusqu'à maintenant.
	Offrir des occasions de perfectionnement professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter l'investissement en formation et perfectionnement. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Dépenses de 82 M\$ en formation et perfectionnement, en hausse de 4 % par rapport à 2011. »
	Améliorer notre capacité de recrutement à l'échelle mondiale.	<ul style="list-style-type: none"> Lancer Possibilités d'emploi à la TD, un outil de recrutement en ligne présentant tous les postes en Amérique du Nord. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Lancement réussi. En outre, nous avons continué à soutenir le programme de mentorat du TRIEC ainsi que les programmes Avantage Professionnels et Avantage Carrière. »

Faits saillants de 2012

- La TD continue d'être reconnue comme l'un des meilleurs employeurs au Canada.
- La TD a reçu plusieurs prix pour ses efforts de diversité et d'intégration au Canada et aux États-Unis.
- Nous offrons de nouvelles options médicales aux employés aux États-Unis, qui ont désormais plus de choix, une couverture à moindre coût et la possibilité d'avoir un compte de gestion-santé et de mieux-être.
- La TD est considérée comme un chef de file en gestion des talents et en perfectionnement des leaders.
- Tous les employés ont obtenu une journée de congé supplémentaire en 2013.

Défis de 2012

- » Augmentation du coût de la vie pour les employés.
- » L'indice de l'expérience du personnel a atteint un plateau pour la première fois.

Contexte de 2012

Les changements démographiques (comme l'immigration croissante et le vieillissement de la population) continuent d'avoir des répercussions sur notre effectif et sur le bassin de main-d'œuvre disponible, ce qui complique nos efforts d'adaptation aux façons de travailler, aux normes culturelles et aux attentes des employés.

À la TD, nous croyons que seul un milieu de travail extraordinaire peut valoriser et stimuler nos employés et nous permettre de nous démarquer de nos concurrents. C'est pourquoi nous tenons à prôner la diversité, à instaurer une véritable culture d'intégration et à être un endroit où les employés sont encouragés à réaliser leur potentiel, sont récompensés de leur apport exceptionnel et sentent qu'ils peuvent faire avancer les choses.

Nos employés sont, et seront toujours, l'un de nos plus grands avantages concurrentiels. Ainsi, pour nous et pour nos parties prenantes, le recrutement d'employés de talent et la motivation des employés sont au cœur de nos préoccupations. Les dirigeants de la TD ont d'ailleurs exprimé leur reconnaissance à l'endroit des employés en leur accordant tous une journée de vacances supplémentaire en 2013.

» Résultats du sondage Info TD 2012

L'importance de l'engagement des employés : le point de vue d'un spécialiste

Aon Hewitt se place parmi les plus grandes sociétés internationales d'experts-conseils en matière de gestion et de capital humain. Neil Crawford, responsable de l'étude Employeurs de choix au Canada, parle de l'importance de l'engagement des employés.



Neil Crawford, Aon Hewitt

En quoi consiste l'engagement des employés?

C'est une mesure de l'investissement intellectuel et émotionnel des employés envers l'entreprise pour laquelle ils travaillent. L'engagement est mesuré par les trois éléments suivants :

Dire : Les employés disent que leur entreprise est un endroit où il fait bon travailler.

Demeurer : Les employés veulent rester au sein de l'entreprise.

Se dépasser : Le milieu de travail est motivant et stimulant et il permet aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Pourquoi l'engagement des employés est-il important?

De nombreuses études confirment que les entreprises dont les employés sont très engagés offrent un meilleur service à la clientèle, sont plus productives, affichent un taux d'absentéisme plus faible et obtiennent de meilleurs résultats financiers. De plus, leurs employés ressentent moins de stress lié au travail.

Quelles sont les principales caractéristiques des entreprises dont les employés sont très engagés?

Elles ont réussi à mettre en place la combinaison parfaite, c'est-à-dire des leaders et des gestionnaires efficaces et compétents qui joignent le geste à la parole et permettent aux employés de réussir; des outils et des processus qui favorisent la productivité des employés; et un milieu où les employés incarnent les valeurs de l'entreprise, reflètent les principes de diversité et d'intégration et ont à cœur l'engagement communautaire.

Est-il difficile d'augmenter l'engagement des employés?

La plupart des entreprises doivent déployer des efforts importants et concentrés pour établir un niveau élevé d'engagement des employés et le maintenir. Les cadres supérieurs doivent non seulement être à l'écoute de leurs employés, mais aussi donner suite à leur rétroaction.

Où en est la TD sur le plan de l'engagement des employés?

Cela fait déjà quelque temps que la TD a tourné son attention vers l'engagement des employés. Au cours des dernières années, le niveau d'engagement est passé de modéré à élevé et, comme c'est le cas d'autres entreprises qui se classent parmi les employeurs de choix, près de 80 % des employés de la TD sont considérés comme étant très engagés. Pour la plupart des institutions financières, le plus grand défi consiste à mettre en place les outils, les systèmes et les processus qui permettent aux employés d'effectuer leurs tâches efficacement. À ce chapitre, la TD a mieux réussi que la plupart des autres entreprises du secteur financier.

Une main-d'œuvre diversifiée et intégrée

En 2012, la TD a entrepris un nouveau plan triennal en matière de diversité qui permet de combler des lacunes et de répondre à des besoins exprimés par les employés.

- Voici ce qu'ont demandé les employés : une direction plus axée sur leurs besoins, des modèles de diversité visibles, une communication claire sur les exigences d'avancement et un soutien pour le perfectionnement des compétences nécessaires.
- Pour leur part, les cadres veulent plus d'outils et de formation et souhaitent développer leurs compétences culturelles pour qu'ils soient préparés aux défis liés à la gestion d'équipes diversifiées.

Cette section ainsi que l'article « [Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD](#) » présentent la façon dont la TD comblera les lacunes et répondra aux besoins exprimés.


Nous continuons à chercher des façons de rendre notre milieu de travail plus accessible aux employés handicapés, d'augmenter le taux d'embauche et de rehausser la fidélisation. Bien que la TD ait embauché plus d'Autochtones en 2011, l'augmentation est plutôt mince étant donné la croissance générale de nos effectifs. En raison de la petite taille de la population dans ce groupe désigné, qui comptait 528 employés en 2011, de petits changements auront une grande incidence sur les données liées à la représentation.

Faits saillants de 2012

- Au total, 150 dirigeants, cadres supérieurs et responsables de la diversité de la TD au Canada ont assisté à une présentation sur les préjugés inconscients donnée par Binna Kandola, O.B.E. (Officier de l'Ordre de l'Empire britannique), spécialiste de la diversité, de l'évaluation, du développement et du mieux-être.
- La TD aux États-Unis met à l'essai deux nouvelles technologies d'aide en vue d'un lancement en 2013. Grâce à ces technologies, les employés atteints de douleur chronique ou ayant des troubles de motricité fine ou un usage limité de leurs membres supérieurs bénéficieront de nouvelles façons d'utiliser les logiciels.
- À la fin de 2012, tous les employés au Canada avaient participé à une formation en ligne sur la diversité et l'intégration.

 [Rapport sur l'équité en matière d'emploi \(PDF\)](#)



 **Quelle est la principale leçon tirée par la TD en matière de diversité et d'intégration?**

« *L'engagement de la TD à l'égard de la diversité est non seulement approprié, mais également essentiel à l'atteinte de notre objectif d'être un chef de file du secteur bancaire en Amérique du Nord. Notre succès dépend de notre capacité à représenter les collectivités et les cultures au sein desquelles nous exerçons nos activités.* »

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

Tendances – Équité en matière d'emploi à la TD ^{1,2,3} (Canada) %		Disponibilité de la main-d'œuvre ⁴	2011	2010	2009
Femmes	En général	57,89	63,38	64,18	65,60
	Haute direction ⁵		34,46	34,43	33,13
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		46,83	46,57	46,63
Minorités visibles ⁷	En général	21,29	27,49	26,74	26,14
	Haute direction ⁵		9,14	9,29	8,59
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		20,79	19,61	18,18
Autochtones ⁷	En général	1,74	1,09	1,068	1,07
	Haute direction ⁵		0,51	0,55	0,61
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		0,78	0,80	0,86
Personnes handicapées ⁷	En général	4,61	3,55	3,688	3,61
	Haute direction ⁵		3,34	3,83	2,45
	Cadres intermédiaires et autres ⁶		3,06	3,25	3,32

¹ Correspond aux chiffres fournis au gouvernement fédéral du Canada au 31 décembre 2011. Les statistiques de 2012 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral du Canada d'ici juin 2013.

² Comprend toutes les activités au Canada sauf TD Assurance, Assurances générales, qui est une entité soumise à la réglementation provinciale.

³ Comprend les employés à temps plein et à temps partiel.

⁴ Les données sur la disponibilité de la main-d'œuvre de 2008 ont été recueillies lors du recensement du Canada de 2006.

⁵ La haute direction englobe les postes de vice-président et les postes supérieurs qui détiennent un pouvoir de signature.

⁶ Se reporter au glossaire pour consulter une définition de l'expression « cadre intermédiaire ou autre poste de direction ».

⁷ Ces données sont fournies sur une base volontaire par les employés.

⁸ Se reporter aux défis en ce qui concerne le recrutement et l'auto-identification.

Acquisition de talents

La TD cherche à recruter des employés issus du plus vaste bassin de main-d'œuvre possible. Ainsi, nous nous assurons de refléter les changements démographiques qui s'opèrent dans les marchés où nous faisons affaire et de tirer parti de l'innovation qui naît de la diversité d'expérience et de pensée pour relever les défis sur le plan de la concurrence. Presque tout notre recrutement se fait dans nos principales régions d'exploitation et nous tâchons d'embaucher des employés qui représentent les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous recrutons également à l'échelle mondiale, car le marché pour les employés de talent est désormais très concurrentiel. Comme la TD favorise une culture de développement interne, 70 à 80 % des postes de direction sont pourvus à l'interne.

Au cours de la dernière année, nous avons vu une augmentation de nos effectifs de 1 557 employés, comprenant 250 nouveaux postes au Canada. En août 2012, la TD a pris la décision de vendre les activités américaines TD Insurance Inc. à USI Insurance Services, ce qui représente une perte de 596 emplois.

+ Carrières à la TD

Faits saillants de 2012

- Nous avons lancé Possibilités d'emploi à la TD, nouvel outil de recrutement en ligne qui permet d'offrir une expérience uniforme aux candidats internes et externes. Tous les postes en Amérique du Nord y sont affichés, jusqu'au niveau de vice-président au Canada inclusivement.
- Nous avons établi notre millième relation de mentorat dans le cadre du programme The Mentoring Partnership de TRIEC. Grâce à ce programme, des professionnels diplômés à l'étranger nouvellement arrivés au Canada sont jumelés à des employés exerçant la même profession pour créer une relation de mentorat.
- Le conseil du recrutement axé sur la diversité réunit des professionnels de l'acquisition de talents et de la diversité de tous nos secteurs d'activité, et nos réseaux d'employés nous fournissent des réflexions, des contacts et des idées. Nous collaborons avec nos partenaires externes pour présenter la TD comme un employeur qui favorise la diversité et l'intégration.

En 2013, nous offrirons aux cadres une trousse sur l'embauche de personnes handicapées. Il s'agit du premier outil d'une série conçue pour appuyer le recrutement d'employés de communautés diversifiées.







Fidélisation

La TD s'efforce de créer un milieu de travail accueillant et stimulant où les employés peuvent réaliser leur potentiel et où ils veulent rester.

- Le taux de roulement a légèrement augmenté dans tous les secteurs d'activité au Canada.
- Quelques facteurs expliquent l'augmentation du taux des départs volontaires aux États-Unis. D'abord, après une période prolongée d'incertitude économique, le marché de l'emploi a commencé à se redresser au début de 2012, ce qui a donné lieu à des mouvements de personnel plus nombreux. Ensuite, au sein du réseau de succursales, la TD embauche de nombreux employés saisonniers, ce qui influe sur les résultats.



The Mentoring Partnership

Taux de roulement du personnel		2012	2011	2010
Taux de roulement moyen du Groupe Banque TD		19,26 %		
Canada ¹	Départs volontaires ²	8,97 %	8,54 %	7,80 %
	Départs involontaires ³	3,78 %	3,26 %	3,13 %
	Départs à la retraite	1,27 %	1,06 %	1,05 %
	TOTAL	14,02 % 	12,86 % 	11,98 % 
États-Unis ⁴	Départs volontaires ²	20,97 %	17,60 %	18,80 % ⁵
	Départs involontaires ³	9,00 %	8,40 %	8,87 % ⁵
	Départs à la retraite	0,52 %	0,40 %	0,44 % ⁵
	TOTAL	31,43 % 	26,42 % 	28,10 % ⁶ 

¹ Les données de 2010 pour le Canada ne comprennent pas celles de TD Assurance, Assurances générales, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

² Un départ volontaire se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

³ Un départ involontaire de la TD se produit lorsqu'un emploi prend fin.



















⁴ Les données de 2011 pour les États-Unis ne comprennent pas celles de Financement auto TD, acquis en avril 2011, car celles-ci ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

⁵ Les données de 2010 pour les États-Unis ne comprennent pas celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être raisonnablement estimées.

⁶ Les données de 2010 ont été retraitées en raison des changements de processus qui reflètent mieux les raisons expliquant les départs.

Taux de roulement annuel par âge et sexe – Canada

Comme le montre le tableau ci-dessous, le taux de roulement demeure plus élevé parmi les jeunes employés, ce qui reflète vraisemblablement la plus grande mobilité des employés à temps partiel qui travaillent dans nos succursales et poursuivent des études postsecondaires. Les résultats du sondage Info TD aux États-Unis comme au Canada indiquent que le niveau d'engagement des employés est semblable d'un groupe d'âge à l'autre.

Canada	Femme	Homme	<30 ans	30 - 50 ans	>50 ans	Total
2010	11,15 % 	13,59 % 	19,74 % 	7,60 % 	9,53 % 	11,98 % 
2011	11,79 % 	14,78 % 	19,72 % 	9,23 % 	10,23 % 	12,86 % 
2012	12,80 % 	16,12 % 	21,45 % 	9,94 % 	12,21 % 	14,02 % 

Périodes de transition

La TD s'efforce de réduire au minimum l'incidence sur nos employés des changements apportés à nos processus d'affaires ou d'exploitation en favorisant la communication, la réduction naturelle des effectifs et le report du recrutement. En cas de suppressions de postes, la TD donne un avis et offre des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques du secteur.

+ L'approche de la TD relative aux suppressions de postes (PDF)

Codes du travail et droits de la personne

Dans chaque pays où la TD exerce ses activités, nous agissons de façon à respecter l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi et, dans bien des cas, en dépassant leurs exigences. Nous avons élaboré des politiques, des lignes directrices et des procédures qui ont pour objet la protection et la promotion des droits de la personne dans le cadre de toutes nos activités. Notre politique sur le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail énonce notre engagement à fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination.

Bien que la TD cherche à créer un environnement de travail agréable dans lequel les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers, nous respectons leur droit de le faire. TD Assurance, Assurances générales compte depuis longtemps une unité de négociation de 309 employés, soit 0,36 % de notre effectif total, représentés par le syndicat des Teamsters dans un de nos établissements de Montréal.

Rémunération

La plupart des employés reçoivent leur salaire de base majoré d'une prime au rendement. La rémunération fondée sur le rendement est calculée en fonction de mesures financières et non financières. Les mesures non financières tiennent compte notamment des résultats de la satisfaction de la clientèle. La méthode de rémunération des dirigeants de la TD est présentée dans la [Circulaire de procuration de la direction](#).

De temps à autre, les employés demandent comment les salaires suivront le coût de la vie qui augmente régulièrement. En 2013, au Canada et aux États-Unis, la TD versera progressivement une somme supplémentaire qui s'ajoutera à l'augmentation annuelle du salaire de base de ses employés de première ligne. Le total de l'investissement annualisé s'élève à plus de 12 millions de dollars.

Pour la TD, comme pour ses concurrents, le coût de la vie est un des nombreux facteurs qui influent sur les décisions en matière de rémunération. Nous privilégions la rémunération au rendement qui récompense les employés tant pour leur contribution individuelle que pour les résultats financiers de la Banque.

+ En savoir plus sur l'approche de la Banque à l'égard de la rémunération (PDF)

En 2012, la TD a consacré

7,4 milliards de dollars

à la rémunération, aux primes de rendement et aux avantages sociaux des employés.

Retraite et avantages sociaux

Les régimes d'avantages sociaux de la TD visent à faire en sorte que les employés ont un filet de sécurité ou des protections de base en cas de décès, d'invalidité ou de maladie grave et qu'ils puissent assurer leur revenu de retraite. Les employés peuvent choisir parmi un large éventail de régimes de retraite, d'avantages sociaux et d'épargne pour répondre à leurs besoins et à ceux de leurs personnes à charge. Les régimes d'épargne-retraite de la TD permettent aux employés de recevoir un revenu de retraite, qu'ils y cotisent ou non.

+ Résumé des programmes d'avantages sociaux (PDF)

Faits saillants de 2012

- Grâce aux nouvelles options de protection de l'assurance maladie offertes aux employés aux États-Unis, ces derniers ont désormais plus d'options de protection à moindre coût et ont maintenant accès au compte gestion-santé et au compte mieux-être.
- Au Canada, CAREpath, nouveau programme d'aide aux personnes atteintes du cancer, aide les employés et les membres de leur famille à s'y retrouver dans le système de santé, du diagnostic jusqu'au traitement.
- En 2012, la mise en place du programme mondial de reconnaissance de services s'est terminée. Les employés du monde entier participent à ce programme, l'un des meilleurs du secteur, grâce auquel ils reçoivent des récompenses en actions de la TD.
- À compter du 1^{er} janvier 2013, pour les employés au Canada, la totalité des services à la TD sera reconnue aux fins du calcul du droit aux vacances et de l'admissibilité au Régime d'avantages sociaux des retraités de la TD, et ce, même si les services ont été interrompus. Le programme mondial de reconnaissance de services prend également en compte les services antérieurs dans le calcul des primes remises aux anniversaires de service.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité des employés de la TD, quel que soit leur lieu de travail, sont d'une importance primordiale et la Banque affiche un excellent bilan à ce chapitre. Parmi les mesures de santé et sécurité qui ont été mises en place figure l'application des meilleures normes d'ergonomie à la conception et à l'aménagement des succursales et des immeubles; la formation, y compris les cours obligatoires pour tous les cadres et les représentants de santé et sécurité; et une ressource dans l'intranet contenant des renseignements sur un éventail de questions liées à la santé.

- Au Canada, le nombre de blessures mineures et de jours d'absence a légèrement baissé par rapport à l'an dernier tandis que le nombre de blessures invalidantes a légèrement augmenté. Les résultats correspondent à la moyenne des cinq dernières années. Les blessures invalidantes sont principalement les glissades, les trébuchements et les chutes, souvent causés par les conditions météorologiques.
- Aux États-Unis, le nombre de blessures exigeant des soins médicaux a augmenté. Le type d'accidents le plus fréquent était les glissades, les trébuchements et les chutes. Une vérification a été effectuée et des mesures ont été mises en place pour réduire les incidents de ce genre.

» Rendement en matière de santé et sécurité au travail en 2012

Équilibre entre travail et vie personnelle

Pour que les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes au travail, ils doivent pouvoir concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales ou autres. La TD offre un éventail d'options de travail flexible qui permettent aux cadres et aux employés de s'entendre sur des solutions pratiques pour tous.

+ Résumé des options de travail flexible

Rendement et perfectionnement individuels

Les employés disent qu'ils se sentent plus engagés lorsqu'ils peuvent acquérir de nouvelles compétences et développer leur potentiel. Deux fois par année, dans le cadre du processus officiel d'évaluation du rendement et de planification du perfectionnement, les employés rencontrent leur gestionnaire pour discuter de leurs forces, de leurs besoins et de leurs aspirations. Nous encourageons les employés à prendre en charge le cheminement de leur carrière et offrons un éventail d'outils et de programmes de soutien à ce chapitre, notamment :

- le Système en ligne de gestion de la formation;
- un répertoire complet de suggestions d'activités de perfectionnement liées aux plans d'apprentissage;
- des programmes de remboursement des droits de scolarité;
- des programmes de mentorat de groupe et individuel.



▶ **Bureau flexible :
Offrir des options
aux employés**

Dépenses de la TD pour la formation et le perfectionnement à l'échelle mondiale ¹	2012		2011 ²		2010 ³
	Effectif total	Équivalents temps plein	Effectif total	ETP	ETP
Somme investie pour la formation par la TD (en millions de dollars)	82,0		79,0		73,9
Montant accordé aux employés ayant bénéficié du Programme de soutien à la formation pour des formations suivies à l'extérieur de la TD (en millions de dollars)	27,1		19,5		13,6
Investissement par employé	945	1 045	949	1 045	1 047
Investissement de la TD dans la formation (en dollars)	4,15	4,59	3,14	3,35	5,81
Nombre moyen de jours de formation par employé ⁴					

¹ Comprend les cours offerts par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation de la TD ainsi que les cours externes, les certificats et les agréments.

² Les données de 2010 ne comprennent pas celles de The South Financial Group, car ces données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimées.

³ Dans le but d'uniformiser la définition de l'effectif total dans les mesures de rendement présentées dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise, le nombre total d'employés plutôt que le nombre d'équivalents temps plein (ETP) est maintenant utilisé. Aux fins de comparaison, nous fournissons les données de 2011 et de 2012 pour le nombre d'employés et pour le nombre d'ETP.

⁴ Un jour moyen correspond à 8 heures pour un employé aux États-Unis et à 7,5 heures pour tous les autres employés.

Moyenne des heures de formation selon la catégorie d'employé	Canada ¹		États-Unis ²	
	2012	2011 ³	2012 ³	2011
Moyenne des heures de formation par cadre ⁴	14,06 ✓	13,99 ✓	17,73 ✓	–
Moyenne des heures de formation par gestionnaire de personnel ⁵	23,89 ✓	23,29 ✓	43,85 ✓	–
Moyenne des heures de formation par collaborateur individuel ⁶	24,52 ✓	27,89 ✓	52,23 ✓	–

¹ Les données relatives à TD Assurance, Assurances générales et Financement auto TD (Canada) sont exclues, car ces renseignements ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimés de manière raisonnable.

² Les données relatives à Financement auto TD (aux États-Unis) sont exclues, car ces renseignements ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être estimés de manière raisonnable.

³ 2011 a été la première année où les heures de formation au Canada ont été consignées par catégorie d'employé. 2012 a été la première année où les heures de formation aux États-Unis ont été consignées par catégorie d'employé.

⁴ Les cadres comprennent les postes de vice-président associé et les postes supérieurs à la TD.

⁵ Les gestionnaires de personnel sont les employés qui ont un subordonné direct ou plus.

⁶ Les collaborateurs individuels sont les employés qui n'ont pas de subordonnés directs.

Faits saillants de 2012 :

- Le Système de gestion de la formation est maintenant offert aux États-Unis. Ainsi, tous les employés ont accès aux ressources de perfectionnement professionnel de la TD en ligne.
- Le Système de gestion de la formation a été intégré dans l'outil Planification des ressources et rendement (P3). De cette façon, il est plus facile pour les employés d'ajouter des activités de formation officielles à leur plan de perfectionnement.
- À la suite des commentaires reçus des cadres qui ont demandé à recevoir du soutien pour se préparer aux défis liés à la gestion d'équipes diversifiées, la formation sur les micro-inégalités est maintenant offerte au Canada. Le cours porte sur les préjugés inconscients et leur incidence sur les comportements. Depuis 2009, 893 cadres y ont participé.

Perfectionnement du leadership

Il importe de préparer les dirigeants actuels et futurs et de veiller à ce qu'ils possèdent les connaissances culturelles, les compétences et l'expérience pour relever les nouveaux défis avec succès. Les cadres de la TD à tous les échelons ont la responsabilité de repérer les candidats qui pourront leur succéder et de favoriser leur perfectionnement.

Au sommet 2012 de la Human Resources Professional Association (HRPA), la TD a remporté le prix d'excellence dans le domaine de la gestion des talents et le perfectionnement du leadership.

Le chef de la direction et les membres de l'équipe de la haute direction contribuent à la mise en place de programmes de perfectionnement du leadership conçus pour transmettre les valeurs, la stratégie d'affaires et la culture de la TD à la prochaine génération de cadres.

- En 2012, pour favoriser le perfectionnement du leadership chez les employés à tous les échelons, nous avons commencé à transmettre le sondage Évaluation 360 des leaders de la TD aux gestionnaires de personnel et aux employés de la Banque. Le sondage permet de recueillir des commentaires objectifs, équilibrés et complets sur les interactions que les participants ont avec leur gestionnaire, leurs pairs, leurs employés et d'autres parties prenantes avec qui ils travaillent régulièrement.
- En 2012, 6 907 cadres actuels et futurs au sein de la TD ont participé à au moins un des programmes de perfectionnement du leadership de la Banque.

+ Résumé des programmes de perfectionnement du leadership**Éliminer les obstacles auxquels font face les nouveaux immigrants au Canada**

Statistique Canada estime que d'ici 2055, l'immigration comptera pour 90 % de la croissance de la population canadienne. Un grand nombre des nouveaux Canadiens sont hautement spécialisés. Ils ont pourtant de la difficulté à trouver un premier emploi qui correspond à leurs compétences.

Emiro Rotundo, qui compte plus de 20 années d'expérience au Vénézuéla, considère que son plus grand défi à son arrivée au Canada a été l'absence d'un réseau de contacts locaux. Personne ne connaissait son travail ni ne pouvait l'aider dans sa recherche. Tout a changé lorsqu'il a participé au programme de mentorat ACCES IT Connections que la TD commandite. Dans le cadre de séances de mentorat à la chaîne avec des cadres de la TD, Emiro a pu se renseigner sur la culture de la Banque et les occasions d'emplois. Ce qu'il a appris lui a permis de mettre en valeur ses compétences et sa contribution éventuelle à la TD.

Emiro a été embauché à titre de chef de projet à la TD en 2010. Depuis, il a participé à plusieurs programmes de soutien, y compris un programme de mentorat de groupe pour les nouveaux immigrants, un programme de communication en milieu de travail et une formation sur les compétences linguistiques appelée Talk English Café. Ses collègues ont été très accueillants. « Le soutien que j'ai reçu a contribué à ma réussite, car il m'a permis de surmonter certains obstacles », explique Emiro.



Emiro Rotundo, Employé de la TD

Les conversations au sujet du perfectionnement personnel, les séances d'encadrement, les rencontres d'équipe mensuelles et les tables rondes avec les membres de la haute direction lui ont prouvé que la TD a à cœur le perfectionnement de ses employés. « L'intégration, le respect et la considération dont la TD fait preuve à l'égard des nouveaux immigrants en disent long sur la façon dont l'entreprise valorise et accueille les personnes originaires d'autres pays et ayant des cultures et traditions différentes », explique-t-il.

Être un chef de file en matière d'environnement



Une borne de recharge pour les voitures électriques à une succursale de London (Ontario)



Liens

- » Politique environnementale de la TD
- » Données sur la carboneutralité
- » Données sur la réduction de papier
- » Politique sur les investissements responsables de GPTD
- » Forêts TD
- » Fondation TD des amis de l'environnement

PRIORITÉS :

- Réduire de façon continue notre empreinte environnementale
- Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement

La TD figure parmi les 200 entreprises recensées dans le Carbon Disclosure Leadership Index de 2012 du Carbon Disclosure Project (CDP)

La TD figure au 94^e rang du classement 2012 de *Newsweek* des entreprises les plus respectueuses de l'environnement






La TD a été nommée par Bloomberg au palmarès de l'indice Clean Energy Index en 2012

Tableau des résultats pour 2012

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours
● Cible atteinte » Renseignements détaillés

Sujet important	Area	Objectifs	Progression	Activités prévues pour 2013	Faits saillants de 2012
Empreinte opérationnelle	Émissions de gaz à effet de serre (GES)	Afficher un bilan neutre en carbone.	●	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir la carboneutralité à mesure que la TD poursuit son expansion. » 	<p>• Reconnaissance extérieure constante des programmes environnementaux de la TD grâce aux honneurs reçus et à nos classements dans toute l'Amérique du Nord.</p> <p>• Lancement du programme Forêts TD, qui vise à réduire la consommation de papier à la TD et à accroître la superficie des écosystèmes forestiers naturels protégés partout en Amérique du Nord.</p> <p>• Poursuite de la mise en œuvre de notre programme d'immeubles verts grâce à l'ouverture de notre deuxième succursale à consommation énergétique nette zéro, au dévoilement du toit vert à notre succursale phare à Toronto (Ontario) et à plus de 70 installations certifiées LEED.</p> <p>• Vif succès de notre initiative d'encourager les clients à choisir l'option de relevés sans papier; plus de deux millions de comptes ont été convertis en une année.</p>
		Réduire les émissions de GES d'une tonne d'équivalent CO ₂ par employé d'ici 2015, par rapport aux émissions de 2008.	○	<ul style="list-style-type: none"> Établir des objectifs spécifiques pour réduire la consommation d'énergie et les déplacements d'affaires des employés. Dresser des bilans améliorés, accroître l'offre et l'utilisation de la technologie pour tenir des réunions virtuelles. Fixer des objectifs de réduction des coûts relatifs aux déplacements d'affaires pour les unités fonctionnelles. » 	
	Consommation d'énergie	Au moins 20 % des émissions liées à la consommation d'électricité seront compensées par des crédits d'énergie renouvelable.	●	<ul style="list-style-type: none"> En 2011, 45 % des émissions liées à notre consommation d'électricité ont été compensées par des crédits d'énergie renouvelable. En 2013, notre objectif passera de 20 à 40 % et nous renouvelerons nos ententes en matière d'énergie renouvelable et de crédits d'émission de carbone. » 	
		Au moins 50 % des crédits d'émission de carbone proviendront de projets d'investissement d'impact.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. 	
	Efficacité	Élaborer des normes relatives aux immeubles verts.	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuer, en 2013, d'appliquer des normes relatives aux immeubles verts pour des installations nouvelles ou rénovées. Virtualiser 70 % de tous les nouveaux serveurs et obtenir une plus grande capacité de stockage afin d'économiser 216 millions de kWh d'ici 2015. Mettre sur pied un programme de réduction d'impression afin d'économiser 3 millions de kWh par année. Améliorer la technologie pour encourager l'usage de la vidéoconférence et ainsi réduire le nombre de déplacements d'affaires. » 	
	Déchets	Fixer des objectifs pour améliorer le taux de recyclage des déchets aux États-Unis pour qu'il dépasse 58 %.	○	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer avec les fournisseurs de services, les propriétaires et les entreprises locales de traitement des déchets pour augmenter le nombre de propriété dont nous tenons compte dans notre rapport relatif aux déchets. Fixer un objectif nord-américain en matière de réduction des déchets. Continuer de sensibiliser les employés pour les inciter à adopter de meilleures habitudes en matière de recyclage. » 	
		Détourner la totalité des déchets électroniques des sites d'enfouissement.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. 	
	Papier	Réduire la consommation de papier de 20 % par rapport à l'année de référence 2010, d'ici 2015.	○	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. 	
Acheter de la papeterie contenant au minimum 30 % de matière recyclée après consommation.		●	<ul style="list-style-type: none"> Fixer une norme et un objectif sur les matières recyclées après consommation pour les relevés et les enveloppes, les documents commerciaux et les formulaires. Assigner un objectif d'utilisation de papier certifié écologique à l'échelle de la TD. » 		
Défis de 2012					
<ul style="list-style-type: none"> Atteindre nos objectifs de réduction de carbone et de consommation de papier à mesure que notre entreprise continue de prendre de l'expansion. Gérer les risques environnementaux et sociaux de nos activités liées à l'énergie renouvelable malgré l'incertitude politique et une vaste gamme de possibilités pour les parties prenantes. Comprendre la nature et l'importance des répercussions possibles des changements climatiques et des mesures d'atténuation requises. Renforcer l'engagement des employés pour contrer les pressions commerciales et les taux d'intérêts concurrentiels. 					

Tableau des résultats pour 2012

Sujet important	Area	Objectifs	Progression	Activités prévues pour 2013	Contexte de 2012
Financement responsable	Risques liés au crédit	La totalité des prêts généraux destinés aux entreprises, ainsi que le financement des projets et des immobilisations corporelles sont examinés conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. Participer au groupe de travail technique du protocole des GES et aux initiatives financières du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) afin de mettre sur pied des lignes directrices en matière d'émission de gaz à effet de serre pour le secteur financier, comme supplément au Protocole des gaz à effet de serre : Une norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise (portée 3).  	<ul style="list-style-type: none"> En dépit des préoccupations liées à la conjoncture économique difficile et incertaine, notre étude de marché indique que les clients continuent de considérer l'environnement comme un enjeu crucial à long terme. Les villes durables et la valeur des espaces verts urbains constituent de nouveaux enjeux qui figurent à notre agenda. Le développement des ressources énergétiques du Canada est toujours une priorité abordée dans le débat politique en Amérique du Nord, c'est pourquoi la TD travaille à mobiliser les parties prenantes et à évaluer les nouveaux problèmes environnementaux et sociaux qui pourraient toucher notre portefeuille de financement.
	Investissement	Respecter nos engagements à titre de signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies.	●	<ul style="list-style-type: none"> Notre objectif se poursuit en 2013. Publier un livre blanc sur la question de l'investissement durable. Actualiser notre Politique d'investissement durable et nos lignes directrices en matière de vote par procuration. Continuer d'intégrer davantage de questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) aux principaux mandats de placement.  	
Options de produits	Services bancaires en ligne	Encourager les clients à choisir l'option de relevés sans papier : Objectif de conversion : Canada : 18 %; É.-U. : 34 %	●	<ul style="list-style-type: none"> Le taux de conversion a atteint 23 % au Canada et 35 % aux États-Unis. Atteindre un taux de conversion additionnel de 30 % au Canada et de 25 % aux États-Unis en 2013. 	
		Hausser le nombre de comptes assortis de l'option de relevés en ligne (en millions) Objectifs : Canada : 1,1; É.-U. : 17,6	●	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre de comptes a atteint 1,8 million au Canada et 17,9 millions aux États-Unis. Atteindre un nombre supplémentaire de 2,6 millions au Canada et 2,2 millions aux États-Unis en 2013.  	
Mobiliser nos parties prenantes	Employés	Planter 40 000 arbres dans le cadre du programme Journées des arbres TD.	●	<ul style="list-style-type: none"> En 2013, nous prévoyons planter 45 000 arbres et hausser la participation de bénévoles de 10 %. 	
		Étendre le programme aux États-Unis et au Royaume-Uni.			
	Augmenter le nombre d'employés qui consultent notre site Web Nation verte TD, un outil pour les aider à réduire leur empreinte écologique.	●	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre d'utilisateurs a grimpé de 41 % en 2012. Notre objectif se poursuit en 2013.  		
Collectivité	Compenser la totalité de notre consommation de papier en protégeant les habitats forestiers essentiels.	●	<ul style="list-style-type: none"> En 2012, nous avons protégé des habitats forestiers essentiels équivalents à 102 % de notre consommation de papier. Notre objectif se poursuit en 2013.  		

Nous avons atteint quatorze objectifs en 2012, tandis que nous avons échoué à atteindre un de nos objectifs. Deux objectifs sont en voie d'être atteints en 2015.

Pourquoi une banque se préoccupe-t-elle de l'environnement?

Pour nous, un environnement sain se traduit par une économie en santé. Les pressions qu'exercent ensemble la croissance démographique et l'urbanisation augmentent la demande de ressources de base, comme l'énergie, l'eau et les terres. Ces ressources, que l'on tient trop souvent pour acquises, sont de plus en plus limitées, et leur prix s'accroît.

Nous visons à inclure une dimension environnementale dans tous les aspects de nos activités. Notre stratégie environnementale s'articule en quatre volets :

- la réduction de l'empreinte environnementale de nos activités;
- le financement responsable, qui se traduit par une gestion proactive des risques environnementaux et sociaux;
- l'élaboration de produits et services verts à l'intention de nos clients;
- la sensibilisation de nos employés et de nos collectivités à la cause environnementale, pour que tous contribuent à changer les choses.

Les activités de la TD s'exercent pour la plupart en Amérique du Nord; ce qui façonne les domaines d'intervention des volets du programme environnemental.

L'article sur [Forêts TD](#) met en lumière la façon dont nous nous y prenons pour intégrer les questions environnementales en matière de consommation de papier au sein de nos activités : nous mobilisons nos clients et nos employés, nous élaborons de nouveaux produits et services, nous améliorons notre processus de gestion et nous investissons dans des partenariats communautaires dans le but de procurer des avantages environnementaux concrets.

Gouvernance en matière d'environnement

La TD s'engage à gérer l'incidence de ses activités sur l'environnement en plus d'intégrer une gestion environnementale et une amélioration continue dans toutes ses sphères d'activité. Cet engagement est le fondement de notre système de gestion environnementale, qui est conforme à la norme internationale ISO-14001:04 et que nous soutenons par le truchement des éléments suivants :

- notre politique environnementale;
- nos politiques et procédures d'exploitation;
- nos positions et normes environnementales;
- nos objectifs;
- nos bilans sur le rendement environnemental.

La chef de l'environnement est responsable de veiller à ce que le système de gestion environnementale soit maintenu conformément aux exigences de la norme ISO-14001:04 et de transmettre au comité du risque du conseil d'administration les données sur le rendement du système, dont les mesures correctives appropriées pour une amélioration continue.

Structure de gouvernance environnementale

La firme Ernst & Young s.r.l. effectue, quant à elle, des examens indépendants des principales répercussions sur l'environnement de nos émissions de gaz à effet de serre et de notre consommation de papier. Un audit interne du système de gestion environnementale sera aussi réalisé dans le cadre du plan d'audit par rotation de la TD.



Empreinte opérationnelle (Résultats de 2011 pour l'Amérique du Nord)

Une brève description des résultats de 2012 est incluse dans les renseignements remis au Carbon Disclosure Project en 2012.

Une description détaillée des résultats de 2012 sera incluse dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2013.

	2012	2011	2010	2009
Émissions de GES (tonnes d'équivalent CO₂)¹				
Émissions directes d'équivalent CO ₂ (portée 1)	43 289 ✓	47 265 ✓	42 464 ✓	45 716 ✓
Émissions indirectes d'équivalent CO ₂ (portée 2)	177 677 ✓	174 754 ✓	153 716 ✓	180 494 ✓
Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3)	43 570 ✓	43 173 ✓	38 562 ✓	27 048 ✓
Émissions totales d'équivalent CO₂	264 536 ✓	265 192 ✓	234 742 ✓	253 258 ✓
Intensité des GES (par employé)² selon la portée des émissions				
Émissions totales d'équivalent CO ₂ (tonnes)	3,08	3,14	2,92	3,41
Émissions directes d'équivalent CO ₂ (portée 1)	0,50	0,56	0,53	0,61
Émissions indirectes d'équivalent CO ₂ (portée 2)	2,07	2,07	1,91	2,43
Autres émissions indirectes et non contrôlées (portée 3) (GHG Scope 3)	0,51	0,51	0,48	0,36
Intensité des GES (par employé)² selon la source des émissions				
Émissions totales d'équivalent CO ₂ (tonnes)	3,08	3,14	2,92	3,41
Composante énergie – équivalent CO ₂ (tonnes)	2,46	2,54	2,33	2,93
Composante déplacements – équivalent CO ₂ (tonnes)	0,62	0,60	0,59	0,48
Consommation d'énergie				
Électricité (kWh)	601 017 360	594 663 113	545 260 552	586 079 202
Chauffage et climatisation (GJ)	803 311	867 137	729 934	863 612
Intensité de la consommation d'énergie (par employé) kWh	6 994	7 047	6 778	7 882
Déchets				
% de nos déchets qui ne sont plus envoyés dans des sites d'enfouissement	100	100	–	–
Eau				
Eau (m ³)		1 469 070 ³		
Intensité de la consommation d'eau (m³/pied carré)		0,11		
Papier				
Consommation totale de papier (tonnes métriques) ^{4,5}	13 721 ✓	13 790 ✓	14 275 ✓	–
Intensité de la consommation de papier (feuilles/par employé) ⁵	8 034	8 357	8 557	8 308

¹ Pour en savoir plus sur les émissions de GES, voir les [notes ci-jointes](#) et [les données sur la carboneutralité pour 2012 et rapport d'assurance de la TD](#).

² Pour l'exercice se terminant le 31 octobre 2010, la Banque a modifié la frontière géographique dans le calcul de l'intensité des émissions de GES (par employé). Nous avons remplacé le nombre total d'employés à l'échelle mondiale par le nombre total d'employés en Amérique du Nord, pour mieux refléter la source des émissions de GES données, qui comprennent uniquement l'Amérique du Nord. Les données sur l'intensité de 2008 et 2009 ont été recalculées à des fins comparatives, ce qui a entraîné une hausse de 1 % des valeurs totales sur l'intensité et la consommation d'électricité (kWh), une diminution de 3 % de la composante énergie et une augmentation de 25 % de la composante déplacements pour 2008 et 2009.

³ La TD mesure la consommation d'eau depuis 2011. Ces données représentent 56 % des succursales et des bureaux de la Banque.

⁴ La TD mesure sa consommation de papier ailleurs que dans ses bureaux depuis 2010.

⁵ Pour en savoir davantage, consultez la [section sur le papier](#).

+ [Rendement environnemental détaillé \(PDF\)](#)

+ [Données de 2011 sur la carboneutralité \(PDF\)](#)

+ [Données sur la réduction de la consommation de papier \(PDF\)](#)





+ [Notes \(PDF\)](#)

Réduire notre empreinte opérationnelle

Notre défi en matière d'environnement est de continuer à réduire l'empreinte environnementale des activités de la TD à mesure qu'elle prend de l'expansion. Voici nos principaux domaines d'intervention pour limiter notre empreinte :

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES);
- Améliorer l'efficacité énergétique;
- Réduire la consommation de papier;
- Réduire le gaspillage et la consommation d'eau;
- Rendre notre chaîne d'approvisionnement plus verte.

Tableau comparatif des données nord-américaines de 2008 à 2011

Revenus	Biens immobiliers (pi ²)	Employés	Intensité des GES
47 % 	24 % 	14 % 	12 % 

*Les résultats sont fondés sur les données les plus récentes pour l'Amérique du Nord.

Conserver un bilan neutre en carbone

En 2010, la TD a été la première banque en Amérique du Nord à afficher un bilan neutre en carbone. Notre engagement à être carboneutre touche toutes les activités dans lesquelles la TD possède une participation de 100 % en Amérique du Nord et à l'étranger. Nos émissions de GES ont été mesurées conformément au Greenhouse Gas Protocol et ont fait l'objet d'un examen indépendant effectué par Ernst & Young s.r.l.

Définitions

Portée 1	Émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements en avion et au parc automobile de l'entreprise.
Portée 2	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, au chauffage et à la climatisation.
Portée 3	Émissions liées aux déplacements d'affaires et à la consommation d'énergie dans les locaux loués.

Émissions totales de gaz à effet de serre

(en milliers de tonnes d'équivalent CO₂)

Répartition détaillée des émissions

(en milliers de tonnes d'équivalent CO₂)

Consommation totale d'électricité

(en millions de kWh)

Le programme de carboneutralité de la TD est fondé sur les trois éléments suivants :

Étape 1	Réduire notre consommation d'énergie.
Étape 2	Rendre plus écologique notre approvisionnement en énergie en achetant des crédits d'énergie renouvelable et en produisant de l'énergie renouvelable à l'intérieur de nos installations.
Étape 3	Mettre au point des activités novatrices de compensation du carbone en Amérique du Nord, en collaboration avec des partenaires commerciaux et sociaux.

Dans le cadre de notre engagement à afficher un bilan neutre en carbone, nous avons rassemblé des renseignements importants sur l'efficacité énergétique, l'énergie renouvelable et les crédits de compensation; nous avons également pu tirer profit de ces renseignements dans de nombreux autres secteurs d'activités afin de :

- rendre notre parc immobilier et l'ensemble des technologies de l'information plus écologiques;
- comprendre les risques liés au financement des secteurs dont les émissions de carbone sont élevées;
- créer des produits financiers novateurs en appui à la création d'énergie renouvelable et à la conception de voitures peu énergivores;
- sensibiliser les employés;
- soutenir la collectivité dans ses efforts de réduction de consommation d'énergie ainsi que les projets éducatifs.

Résultats pour 2012 (selon les émissions de GES mesurées en 2011)

Nous continuons de dissocier la croissance de nos activités des émissions de carbone en réduisant l'intensité de nos émissions de GES.

- Bien que nous occupions un espace plus grand de 24 %, le total de nos émissions de GES a augmenté de moins de 1 % depuis 2008.
- Dans le cadre de nos activités au Canada, nous avons atteint une réduction des émissions de GES de l'ordre de 14 % depuis 2008. Cette diminution peut être attribuable, en partie, à nos initiatives de réduction de notre consommation énergétique.
- Aux États-Unis, les émissions de GES ont augmenté de 17 % depuis 2008, puisque nous occupions un espace plus grand de 43 %, à la suite d'acquisitions. Nous avons réussi à limiter l'augmentation des émissions de GES grâce à la mise en application de normes en matière d'aménagement écoénergétique.

Énergie renouvelable et crédits de compensation de carbone

Nous achetons des certificats d'énergie renouvelable et des crédits de carbone pour neutraliser nos émissions de GES. Nous contribuons également au développement d'une économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord. Depuis 2009, nous avons investi plus de 5 millions de dollars dans des projets impliquant des certificats d'énergie renouvelable et des crédits de carbone. Notre soutien pour ces programmes se manifeste par une réduction cumulative de plus de 525 000 tonnes de nos émissions de GES.

- En 2011, 45 % de nos émissions de carbone ont été neutralisées grâce aux certificats d'énergie renouvelable, et 55 % l'ont été grâce aux crédits de carbone.
- La TD achète des certificats d'énergie renouvelable de projets qui détiennent les certifications ÉcoLogo^{MC} ou Green-e[®].
- En 2011, nous avons acheté 314 000 000 kWh de crédits d'énergie renouvelable produite en Amérique du Nord; ce qui équivaut à 53 % de notre consommation d'électricité.
- La totalité des émissions provenant de la consommation d'électricité dans le cadre de nos activités aux États-Unis, incluant celles de notre réseau de GAB, est compensée par des crédits d'énergie renouvelable.
- Au Canada, 20 % des émissions provenant de la consommation d'électricité dans le cadre de nos activités, incluant celles de notre réseau de GAB, ont été compensées par des crédits d'énergie renouvelable. Toutes nos nouvelles succursales fonctionnent à l'électricité renouvelable.

La TD s'engage à concevoir des projets innovateurs dans les territoires où elle exerce ses activités en Amérique du Nord pour compenser ses émissions de carbone. Au moins 50 % de nos crédits de carbone sont obtenus grâce à des investissements majeurs dans des projets avec des partenaires sociaux, comme les écoles, les institutions et les communautés autochtones. Dans bon nombre de cas, le financement de ces crédits de carbone a permis de fournir un capital de démarrage à ces programmes sociaux novateurs.

 **Liste des fournisseurs de crédits d'énergie renouvelable et de carbone (PDF)**

Déplacements d'affaires

En 2011, les émissions relatives aux déplacements représentaient 19 % de l'ensemble de nos émissions de GES. Nous avons observé une hausse de 8 % de 2010 à 2011, principalement en raison des déplacements aux États-Unis liés aux acquisitions de la Banque et aux activités d'intégration.

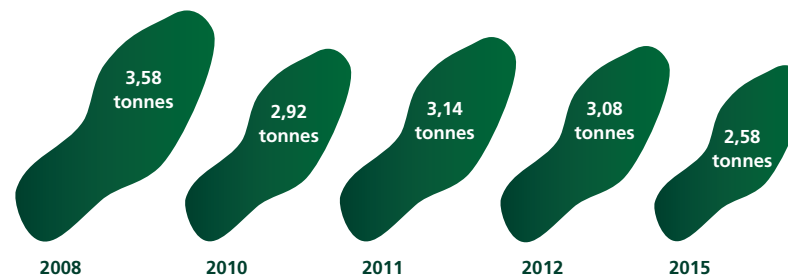
Nous avons mené des études dans le but de mieux comprendre les modèles de déplacements d'affaires et celles-ci ont fait ressortir les éléments suivants :

- les déplacements en avion correspondent à 68 % de nos émissions liées aux déplacements d'affaires;
- les longs déplacements correspondent à 52 % des émissions liées aux déplacements en avion;
- les employés sont de plus en plus enclins à utiliser la vidéoconférence, ce qui pourrait réduire considérablement les émissions liées aux déplacements.

Améliorer l'efficacité énergétique

Réduction de l'empreinte carbone

(Émissions de CO₂ par employé)



En 2011, la TD a annoncé son objectif de réduire ses émissions de GES d'une tonne par employé d'ici 2015, par rapport aux niveaux de 2008. Cela représente une réduction des émissions de carbone de 28 % par personne. Jusqu'à présent, nous sommes à 12 % de réduction par rapport à 2008. La plus grande part de réduction proviendra de l'intégration de l'efficacité énergétique dans la conception, la construction et l'exploitation de nos installations. Une autre part sera attribuable à la mise à niveau de nos systèmes relatifs aux technologies de l'information afin qu'ils soient plus écologiques, à la réduction des déplacements d'affaires et à la sensibilisation des employés à l'égard des habitudes écoénergétiques.

Conception de bâtiments écologiques et exploitation

Au cours des trois dernières années, la TD a élaboré un plan pour devenir chef de file en matière de conception de bâtiments écologiques et d'exploitation en veillant notamment à :

- concevoir et construire de nouvelles installations écologiques, comme des succursales à consommation énergétique nette zéro;
- collaborer avec nos propriétaires et nos chefs de service des immeubles afin d'octroyer des baux écologiques;
- moderniser les équipements écoénergétiques des immeubles existants au moyen notamment des programmes de gestion d'immeubles intelligents.

Depuis 2009, la TD a investi plus de 34 millions de dollars dans la conception d'immeubles écologiques et la mise à niveau de la technologie. Dans le cadre du processus, nous avons appris des renseignements très intéressants à propos de l'efficacité énergétique et renouvelable, et nous les avons intégrés dans les normes vertes en matière de bâtiments de la TD, que nous avons commencé à mettre en application dans tous nos secteurs d'activité en 2012. Nous sommes conscients que pour continuer à réduire nos émissions de GES, nous devons nous concentrer davantage sur les programmes qui exigent un investissement important avec un rendement s'échelonnant sur cinq à huit ans.

34 M\$

investis dans la conception d'immeubles écologiques
et la mise à niveau de la technologie en 2009.

Étude de cas

Prendre le virage
écologique dans
nos immeubles »

Projets en 2012

Projets LEED	<ul style="list-style-type: none"> À la fin de 2012, nous avons mené à bien 71 projets LEED, totalisant plus de 750 000 pieds carrés, ce qui comprend les nouvelles constructions et les rénovations aux installations existantes. 83 % de l'ensemble des projets LEED ont un niveau de certification or ou platine. Toutes les nouvelles succursales aux États-Unis ont été construites conformément à la certification LEED et nous continuerons d'appliquer cette politique. La TD a été la première entreprise au Canada à obtenir la certification platine pour une succursale de London en Ontario, selon le système d'évaluation pour bâtiments existants.
Energy Star	<ul style="list-style-type: none"> L'Energy Star portfolio manager est un outil de gestion interactif qui permet d'identifier et de déterminer la consommation d'énergie et d'eau dans un parc immobilier. En 2012, environ 85 % des succursales et des bureaux de la TD ont été évalués à l'aide de cet outil.
Nette zéro	<ul style="list-style-type: none"> Les deux succursales à consommation énergétique nette zéro de la TD (situées à Fort Lauderdale en Floride et à London en Ontario), ouvertes en 2011, sont maintenant autosuffisantes, c'est-à-dire qu'elles produisent autant d'énergie qu'elles en consomment.
Panneaux solaires	<ul style="list-style-type: none"> La TD est dotée d'une capacité solaire de 1,3 mégawatt dans plus de 68 emplacements en Amérique du Nord. Notre nouveau Centre des données possède plus de 250 panneaux.
Toit vert	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons transformé le toit de la succursale principale de la TD à Toronto en toit vert, en collaboration avec Cadillac-Fairview.
Espace de travail flexible	<ul style="list-style-type: none"> Ce programme du Bureau de la Société conjugue l'aménagement écoénergétique et le partage des postes de travail afin d'améliorer notre façon d'occuper l'espace et d'augmenter les occasions pour les employés de travailler de la maison.
Amélioration de l'éclairage	<ul style="list-style-type: none"> Nos nouvelles normes d'éclairage à DEL nous permettront d'avoir l'éclairage le plus efficace qui soit pour un immeuble commercial ou une succursale en Amérique du Nord.

[+ Vidéo sur la succursale de Fort Lauderdale](#)

[+ Fiche de renseignements au sujet du toit vert de la TD \(PDF\)](#)

Solutions technologiques écologiques

L'utilisation de technologies de l'information écoénergétiques et l'adoption de comportements favorisant l'efficacité énergétique sont cruciales pour atteindre nos objectifs de réduction de la consommation d'énergie. Grâce à nos solutions technologiques écologiques, nous voulons :

- mettre sur pied et exploiter des centres de données pour maximiser l'efficacité énergétique;
- optimiser l'utilisation de l'équipement technologique;
- regrouper et virtualiser le matériel.



▶ Rendre nos succursales aussi vertes que notre logo

Projets liés aux solutions technologiques écologiques

Centres de données	<p>Les centres de données sont essentiels aux activités de la TD, car ils permettent de communiquer aux clients l'information sur les produits et les services. Ces vastes installations contribuent de façon importante à la consommation d'énergie totale et aux émissions de gaz à effet de serre de la TD.</p> <p>En 2012, nous avons ouvert notre premier Centre des données certifié LEED Or, qui produit fièrement 235 kWh d'énergie solaire pour réduire sa consommation d'énergie.</p>
Virtualisation des serveurs et du stockage des données	<p>Nous avons effectué la virtualisation de nos serveurs et de nos programmes de stockage pour réduire l'espace occupé par nos données ainsi que notre consommation d'énergie.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2 ans, la virtualisation du stockage des données a permis d'éliminer 2,8 millions de kWh (soit 648 tonnes métriques d'équivalent CO₂). Depuis 2009, la gestion de l'alimentation des ordinateurs personnels a permis d'éliminer 22 millions de kWh (soit 9 562 tonnes métriques d'équivalent CO₂).
Ordinateur client léger	<p>La TD a installé 10 000 ordinateurs clients légers pour remplacer les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables. Ces appareils utilisent 33 % de l'énergie requise par un ordinateur de bureau standard.</p>
Vidéoconférence	<p>En 2012, 2,6 millions de kilomètre en déplacements ont été évités grâce à l'utilisation de la vidéoconférence (une économie d'électricité correspondant à 344 tonnes métriques d'équivalent CO₂).</p>

[+ Rendement environnemental détaillé \(PDF\)](#)

Déchets

La réduction de nos déchets est un indicateur important et très visible de l'engagement de la TD à réduire son empreinte environnementale. Parmi nos sources de déchets, notons :

- les déchets liés à l'utilisation du papier;
- les matières recyclables, compostables et les déchets envoyés dans des sites d'enfouissement;
- les déchets électroniques.

Des programmes de recyclage des déchets liés à la consommation de papier et aux déchets électroniques ont été mis sur pied à l'échelle de la Banque depuis 2008. Il a, par ailleurs, été difficile de faire adopter cette approche pour les déchets, en raison des divers programmes établis dans les États et les provinces, de l'acquisition de bon nombre de nouvelles installations et des différents arrangements entre propriétaires et locataires.

Nous recyclons actuellement 56 % des déchets de papier ou autres déchets dans environ 87 % de nos installations en Amérique du Nord. En 2013, nous prévoyons collaborer avec les propriétaires et les entreprises locales de traitement des déchets pour augmenter le nombre de propriétés dans notre rapport relatif aux déchets.

Déchets de papier

Voici les principales sources de déchets de papier de la TD :

- des documents en version papier utilisé dans le cadre des activités de la TD, comme le papier dans les bureaux et les documents commerciaux périmés à imprimer; et
- des documents et formulaires commerciaux stockés qui seront ultimement éliminés.

Trente pour cent des sources de déchets de papier de nos bureaux sont éliminés grâce au programme Closed Loop System™ de Boise®, un programme de recyclage visant à éviter que les déchets de papier se retrouvent dans des sites d'enfouissement et à les réutiliser dans la production de papier recyclé. Ce programme permet chaque année de réutiliser 1 500 tonnes métriques de papier qui se serait autrement retrouvé dans des sites d'enfouissement. Les autres déchets sont éliminés selon notre programme sur les déchets.

+ Rendement environnemental détaillé (PDF)

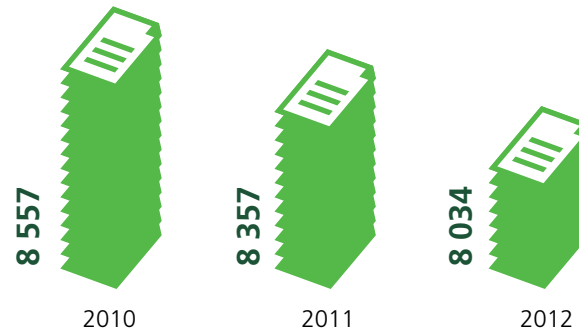
Déchets électroniques

Les déchets électroniques regroupent les ordinateurs, les imprimantes, les téléphones et d'autre matériel électronique désuet. Conformément à notre politique d'élimination des déchets, 100 % de nos déchets électroniques ne sont plus envoyés dans des sites d'enfouissement. En 2012, 95 % des appareils électroniques dont la TD se défaisait ont été remis à neuf et 5 % ont été démontés pour être recyclés. Grâce à un programme novateur établi avec notre recycleur de matériel informatique, le matériel usagé est remis à neuf et vendu, et le produit de la vente est versé à un organisme de bienfaisance.

Papier

La réduction de papier est à la fois une victoire pour l'environnement, pour nos clients et pour notre entreprise. Nous tenons résolument à trouver des moyens efficaces de renseigner les clients tout en minimisant la consommation de papier. En mettant de l'avant des habitudes de consommation de papier responsables, nous soutenons en outre les programmes de certification de gestion durable des forêts.

Consommation de papier (nombre moyen de feuilles utilisées par employé)



Nos progrès jusqu'à présent?

- En 2010, nous avons acheté 14 275 tonnes métriques de papier. En 2012, nous avons pu réduire notre consommation de 4 %. Malgré ce faible résultat, nous sommes confiants que l'atteinte de notre objectif de réduction de 20 % pour 2015 est encore possible, mais nous devons opérer des changements systémiques dans toutes nos activités.
- En 2012, nous avons commencé à mesurer la consommation des quatre types de papier que nous achetons. Auparavant, nous faisons le suivi de notre consommation de papier dans les bureaux seulement.

.....

**NOTRE
ENGAGEMENT :**
**Réduire notre
consommation
de papier de**

20 %

d'ici 2015
(par rapport à la
consommation de
référence de 2010).

.....

- Nous avons effectué un audit indépendant de l'année de référence 2010 et avons mis en œuvre des processus et des procédures pour recueillir les données sur la consommation de papier en Amérique du Nord et en faire le bilan une fois par année.
- Un examen réalisé à l'échelle de la Banque indique que nous pourrions réduire notre consommation de papier de 24 % en trois ans grâce à 28 projets, notamment en regroupant les imprimantes, en numérisant les rapports et en augmentant les services bancaires en ligne.
- Nous avons mis au point un outil de planification basé sur le cycle de vie pouvant déterminer la consommation de papier et les coûts épargnés associés à la gestion de la consommation de papier.
- La Politique d'approvisionnement responsable de la TD comprend un engagement à maximiser la consommation de papier certifié durable et recyclé. Le papier utilisé normalement dans nos bureaux contient au minimum 30 % de fibres recyclées après consommation et nous fournissons du papier provenant de forêts exploitées de façon durable (certifié par le Forest Stewardship Council et la Sustainable Forestry Initiative).

Eau

Bien que le secteur financier ne soit pas un utilisateur de grandes quantités d'eau, nous sommes conscients que la disponibilité de l'eau constitue un enjeu environnemental d'une importance mondiale. Nous intégrons la conservation de l'eau dans nos normes relatives aux immeubles verts. Nous apportons d'ailleurs les améliorations suivantes à la conception et à l'exploitation pour réduire notre consommation d'eau :

- nous aménageons nos espaces avec des espèces de plantes indigènes qui résistent à la sécheresse;
- nous n'irriguons pas nos propriétés, à moins que les autorités locales ou nos propriétaires l'exigent;
- nos nouveaux aménagements comprennent des dispositifs d'économie d'eau à faible débit qui respectent les normes LEED;
- nos succursales au Canada ont été modernisées avec des robinets d'eau plus efficaces.

Consommation d'eau en 2011

Pays	Consommation (m ³)	Consommation (en gallons américains)	% du parc immobilier
Canada	377 971	99 849 432	46 %
É.-U.	1 091 099	288 237 673	71 %
Total	1 469 070	388 087 105	56 %

Remarque : Le présent échantillon représente 56 % des succursales et des bureaux de la Société. Nous continuerons, en 2013, de collaborer avec nos propriétaires pour obtenir des données sur notre consommation d'eau.

PRIX ET RECONNAISSANCES



TD Bank a reçu en 2012 le Green Power Leadership Award décerné par l'Agence de protection environnementale (EPA).



Le projet de réaménagement d'une succursale de London en Ontario en immeuble à consommation énergétique nette zéro a été reconnu comme l'un des cinq meilleurs projets de développement durable selon Delta Management.

La succursale à consommation énergétique nette zéro de Fort Lauderdale a enlevé les honneurs dans la catégorie « conception durable », dans le cadre d'un concours de design organisé par le magazine *Chain Store Age* en 2011.

La ville de Cambridge, au Massachusetts, a décerné à la succursale TD Bank de Central Square le prix GoGreen Award 2012 pour la consommation d'énergie.

Financement responsable

Les activités de financement de la TD comprennent l'octroi de prêts et de lignes de crédit, le financement des immobilisations corporelles et les activités d'investissement. Nous avons pour objectif de prendre des décisions de financement cohérentes, éclairées et transparentes. Nous collaborons de manière active avec nos clients et parties prenantes afin de réduire les risques environnementaux et sociaux associés à nos activités de financement.

La TD est essentiellement une banque de détail, 88 % de ses activités de financement étant liées à l'octroi de prêts personnels et de prêts hypothécaires. Le reste des activités (12 %) est lié aux opérations bancaires de gros traitées par Valeurs Mobilières TD et aux prêts aux entreprises, principalement des sociétés installées en Amérique du Nord. Environ 5 % du total du financement est accordé à des clients exerçant des activités dans des secteurs qui comportent un risque pour l'environnement.

Gestion des risques liés au crédit

L'un des principes directeurs de la TD consiste à prendre seulement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. Nous l'appliquons avec la même rigueur lorsqu'il est question de risques environnementaux.

La TD a mis en place des politiques, des procédures et des mécanismes de déclaration qui constituent un ensemble de normes permettant de cerner les risques environnementaux et sociaux liés à nos activités d'octroi de prêts et de lignes de crédit, ainsi que de financement des immobilisations corporelles et de projets.

Exceptions de la politique

La TD ne consent pas de prêts aux activités suivantes :

- les activités sur des sites du patrimoine mondial;
- les 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 International Financing Corporation;
- les activités qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale;
- l'extraction du charbon au sommet des montagnes;
- la production ou le commerce de tout produit d'une activité illégale selon les lois ou les règlements du pays où elle a lieu (y compris les activités sanctionnées par des conventions ou des traités internationaux);
- le commerce d'animaux sauvages ou la 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);

- les opérations directement reliées 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;
- les activités directement reliées à l'exploitation de minéraux de la guerre.

Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux

La politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD pour les lignes de crédit d'entreprises (n'inclut pas les lignes de crédit de détail) est appliquée aux prêts généraux destinés aux entreprises, de même que pour le financement de projets et d'immobilisations corporelles. Elle touche la totalité de nos opérations bancaires de gros et commerciales.

+ Approche d'évaluation des risques environnementaux et sociaux en cinq étapes

Les activités de financement de la TD sont concentrées en Amérique du Nord; il s'agit principalement de prêts généraux destinés aux entreprises. Toutefois, nous avons agité des éléments clés des Principes de l'Équateur à notre politique de gestion des risques environnementaux et sociaux pour qu'ils s'appliquent à toutes les formes de prêts, et non seulement au financement de projets. Ces mesures progressistes et proactives font en sorte que toutes les opérations sont étudiées de la même façon, et nous croyons que cela reflète l'évolution pressentie des Principes de l'Équateur.

Des directives supplémentaires s'appliquent aux secteurs qui comportent un risque pour l'environnement. Ainsi, la TD évalue les politiques, les procédures et la performance de ses clients. Les directives en matière de diligence raisonnable sont mises à jour sur une base triennale. En 2012, nous disposons de telles directives propres aux secteurs suivants : la foresterie; l'exploitation minière; l'électricité et les services publics; la production d'énergie thermique; l'extraction de pétrole et de gaz; les pipelines de pétrole et de gaz.

En 2012, 320 opérations de prêts à des entreprises ont été analysées à travers le prisme de notre politique de gestion des risques environnementaux et sociaux. Du nombre, 85 % ont dû être soumises à un examen de diligence raisonnable propre à un secteur, c'est-à-dire que nous avons passé en revue les politiques, les processus et la performance du demandeur en matière d'environnement.

.....
320

opérations de prêts à des entreprises ont été analysées à travers le prisme de notre politique de gestion des risques environnementaux et sociaux
.....

Secteur	Opérations par secteur (%)
Extraction de pétrole et de gaz	41
Électricité et services publics	24
Exploitation minière	13
Pipelines de pétrole et de gaz	9
Foresterie	5
Autres	7
	100 %

Gestion des risques

Nous collaborons étroitement avec les partenaires et les clients de la TD pour partager la même compréhension de la nature, de la portée et de l'incidence potentielle des risques environnementaux pour leur entreprise. Nous examinons leurs politiques, leurs procédures administratives et leur performance. Nous discutons directement avec nos clients des risques potentiels liés aux activités de leur entreprise et nous leur proposons des moyens de les réduire ou de les atténuer.

Le financement du secteur des ressources naturelles au Canada constitue une partie à la fois importante de nos activités et essentielle pour l'économie canadienne. Nos procédures en matière de risques environnementaux dépassent les questions directement liées à la réglementation fédérale ou provinciale. Une mauvaise gestion d'enjeux tels que les émissions élevées de carbone, les répercussions des changements climatiques et les négociations entourant le consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones pourrait augmenter le coût des projets ou retarder les échéanciers, ou encore entraîner l'échec de l'obtention d'un permis social d'exploitation. Dans le cadre de sa stratégie proactive de gestion des risques, la TD surveille et évalue les enjeux environnementaux et les enjeux sociaux connexes, actuels ou nouveaux, qui pourraient avoir une incidence sur son portefeuille de financement. Nous effectuons cette surveillance :

- en passant en revue des renseignements techniques;
- en assurant le suivi des projets;
- en mobilisant les clients et les parties prenantes;
- en collaborant avec des groupes formés de multiples parties prenantes.

La TD joue un rôle clé dans le secteur bancaire en ouvrant le dialogue avec un vaste éventail de parties prenantes au sujet de ces questions difficiles et, lorsque c'est possible, en élaborant des directives pratiques. En 2012, la TD a pris part à l'élaboration de directives pour la mise en application du consentement libre, préalable et éclairé au Canada.

Principes de l'Équateur

La TD est signataire des [Principes de l'Équateur](#) (PE) depuis 2007 et s'implique dans de nombreux groupes de travail qui y sont liés. La TD participe actuellement à la mise à jour des PE, qui devrait être terminée en 2013.

En 2012, 12 opérations de financement de projets ont été évaluées en fonction des Principes de l'Équateur.

Secteur	Pays	Catégorie selon les Principes de l'Équateur	Nombre d'opérations
Extraction de pétrole et de gaz	Canada	C	2
Immobilier	Canada	C	10
		TOTAL	12

 [Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur \(PDF\)](#)

Consentement libre, préalable et éclairé des peuples autochtones

Le Cadre de gestion environnementale de la TD (2007) témoigne de notre engagement de longue date à respecter le principe du consentement libre, préalable et éclairé (CLPE) des peuples autochtones. Étant donné que la plus grande partie de notre portefeuille de prêts axés sur les ressources naturelles a été octroyée au Canada, nous nous intéressons à ce contexte.

Voici certaines des nouveautés importantes au sujet du CLPE :


- modifications apportées à des conventions internationales, comme la Politique sur la durabilité sociale et environnementale de l'IFC, et adoption par le Canada de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (2007);
- amélioration de la définition du CLPE dans la jurisprudence canadienne et intégration du CLPE aux lois et aux traités du pays;
- augmentation de la reconnaissance du CLPE en matière d'exploitation des ressources au Canada.

Collaborer à l'élaboration des directives pratiques

La TD est membre du [Conseil principal de la forêt boréale](#), un consortium de dirigeants constitué de groupes de protection de l'environnement, de groupes autochtones, d'entreprises du secteur des ressources et d'institutions financières. Les membres du Conseil sont les signataires du texte *Vision pour la conservation de la forêt boréale*.

En 2012, le Conseil a produit le rapport : *Le consentement libre, préalable et éclairé au Canada*. Il constitue la première étape de l'élaboration des directives pratiques pour la mise en application du CLPE pour les organismes d'exploitation des ressources et les communautés autochtones. Il aborde les points suivants :

- le contexte canadien unique pour le CLPE;
- les principaux enjeux et défis liés à la mise en application du CLPE;
- des études de cas récentes;
- les leçons retenues et pratiques gagnantes.

 [Rapport sur le consentement libre, préalable et éclairé au Canada \(PDF\)](#)

Risques émergents

Nous surveillons notre exposition à des risques environnementaux et sociaux qui ne font pas l'objet d'une réglementation, en fonction des normes du secteur en matière d'intensité de la consommation des ressources naturelles ou du risque qu'un secteur ait des répercussions sur les ressources naturelles. Chaque année, nous passons en revue tout notre portefeuille de prêts en nous attachant aux éléments suivants :

- le risque lié au carbone, calculé en fonction des émissions de carbone;
- le risque lié à l'eau, calculé en fonction du volume d'eau consommé.

Aux fins de la gestion des risques, nous classons les risques environnementaux par secteur. Le degré d'attention qu'une opération financière reçoit dépend directement du niveau de vulnérabilité environnementale associé à chaque secteur.

Vulnérabilité environnementale des secteurs

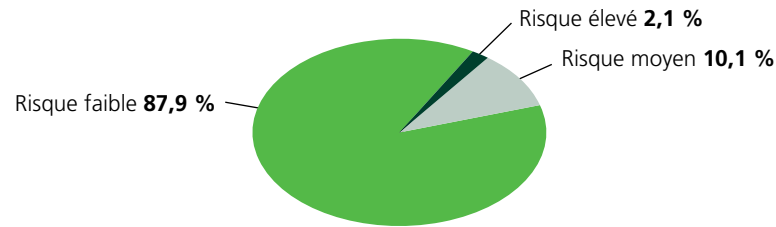
Faible	Résidentiel et particulier; immobilier résidentiel; services financiers; gouvernement et secteur public; services professionnels et autres; santé et services sociaux; médias et divertissement; vente au détail; télécommunications.
Moyenne	Immobilier non résidentiel; agriculture; aliments et boissons; construction industrielle; industrie automobile; fabrication; transport.
Élevée	Produits chimiques, foresterie, exploitation minière, pipelines, pétrole et gaz, électricité et services publics.

Risque lié au carbone

Nous évaluons le risque lié au carbone en fonction des émissions de gaz à effet de serre et mesurons notre exposition par secteur. La TD attribue aux secteurs suivants une cote élevée de risque lié au carbone : industrie automobile, produits chimiques, pipelines, pétrole et gaz, électricité et services publics. Les secteurs suivants obtiennent une cote moyenne de risque lié au carbone : immobilier non résidentiel, agriculture, construction, aliments et boissons, foresterie, fabrication, mines et métaux, transport.

- La TD encourage la diversité énergétique et continue de prendre une part active au financement de technologies propres, notamment de l'énergie renouvelable.
- En 2012, nous avons octroyé 2,6 milliards de dollars en prêts pour des projets d'énergie renouvelable.
- La TD figure avantageusement au classement Bloomberg Clean Energy Finance. Nous avons pris le second rang dans la catégorie « Public Market/Lead Manager », grâce à un placement de titres sur le marché secondaire de 345,5 millions de dollars pour un projet de centrale hydroélectrique au fil de l'eau.

Exposition de notre portefeuille au risque lié au carbone¹ (Canada et États-Unis)



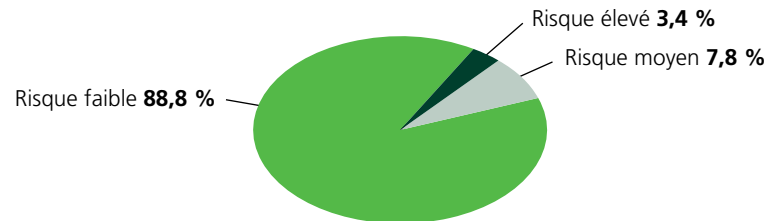
¹ Au 31 octobre 2012

Risque lié à l'eau

Nous définissons le risque lié à l'eau en fonction des répercussions économiques et environnementales potentielles d'une nouvelle répartition 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.

Les secteurs suivants obtiennent une cote élevée de vulnérabilité liée à l'eau : agriculture, aliments et boissons, foresterie, mines et métaux, pipelines, pétrole et gaz, électricité et services publics. Les secteurs suivants obtiennent une cote moyenne de vulnérabilité liée à l'eau : industrie automobile, produits chimiques, construction industrielle, fabrication, immobilier non résidentiel, transport.

Exposition de notre portefeuille au risque lié à l'eau¹ (Canada et États-Unis)



¹ Au 31 octobre 2012

Investissements durables

Gestion de Placements TD (GPTD) agit à titre de fiduciaire pour ses clients et est signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies. GPTD incorpore des facteurs environnementaux, sociaux et liés à la gouvernance d'entreprise à son processus de prise de décision en matière d'investissement, afin de maximiser la valeur des investissements de ses clients sans encourir de risques de pertes inutiles.

Depuis 2008, GPTD a appuyé plus de 200 résolutions d'actionnaires en lien avec des questions environnementales ou sociales. En 2012, GPTD a appuyé 53 résolutions d'actionnaires en lien avec des questions environnementales et sociales touchant des entreprises dans lesquelles elle investit.

- Les questions environnementales comprenaient notamment la nomination d'administrateurs ayant une expertise en environnement, les mesures de réduction des risques environnementaux, les efforts d'atténuation de déversement, la cendre de charbon, la dépendance au charbon, le fractionnement hydraulique, le recyclage des déchets, les émissions de gaz à effet de serre, les effets des changements climatiques, l'efficacité énergétique et le processus global de déclaration en matière de durabilité.
- Du côté social, il a été plus particulièrement question de fermetures de centrales, de la santé des enfants, de la diversité en milieu de travail et dans les conseils d'administration, des politiques de droits de la personne et de problèmes liés aux droits de la personne dans les pays en voie de développement.

En 2012, GPTD a aussi :

- appuyé le travail du [Carbon Disclosure Project](#) (CDP) en ouvrant le dialogue avec les 12 entreprises canadiennes ciblées par le CDP en raison de lacunes en matière de déclaration;
- discuté de problèmes liés à la gouvernance d'entreprise avec 45 entreprises canadiennes, par l'intermédiaire de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises;
- aidé la Bourse de Toronto à organiser des ateliers sur la déclaration environnementale et sociale à l'intention de 75 représentants d'entreprises qui y sont cotées, qui proviennent d'un large éventail de secteurs;
- publié plus de 140 rapports de vote par procuration pour divulguer les prises de positions de GPTD dans des centaines d'assemblées d'entreprises.

+ Politique d'investissement durable (PDF)

+ Rapport sur l'engagement 2011 (PDF)

+ Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations GPTD

Fonds mondial de développement durable

En offrant ce fonds aux particuliers et aux institutions, nous visons à accroître le capital à long terme des investisseurs en investissant essentiellement dans des sociétés mondiales qui sont perçues comme les meilleures de leur secteur en ce qui a trait aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, et qui se distinguent par leur technologie propre et l'efficacité de leur utilisation de l'eau et des autres ressources.

Le fonds adopte une vision à long terme quant à la durabilité, de même qu'aux risques et aux occasions qui y sont associés. Les gestionnaires de portefeuilles continuent de jouer un rôle actif pour informer les investisseurs, les clients et les consommateurs sur l'importance des technologies propres et du développement durable. En 2012, ils ont pris part aux activités suivantes :

- Divulgarion de l'information sur le développement durable de Deloitte : communication de notre rendement en matière d'environnement, de société et de gouvernance à un panel d'investisseurs;
- discussion sur les investissements durables et les technologiques propres dans le cadre du The Pattie Lovett-Reid Show;
- discussion sur les investissements durables à l'antenne du Business News Network (BNN) dans le cadre du Jour de la Terre.

Obligations vertes

Valeurs Mobilières TD était un souscripteur principal du premier programme d'obligations vertes de la Banque mondiale, lancé en 2009, et est présentement le deuxième gestionnaire principal d'obligations vertes de la Banque mondiale en Amérique du Nord. Les obligations vertes servent à recueillir des fonds pour les projets visant à atténuer les changements climatiques ou à aider les populations touchées à s'y adapter. Les opérations ont été libellées en zloty polonais, en rand sud-africain, en peso mexicain et en dollar australien.

Investissement d'impact

En 2012, bon nombre des secteurs d'exploitation de la TD ont entamé une collaboration afin de comprendre la portée de l'investissement d'impact. Nous avons mandaté une équipe de représentants de Purpose Capital et de MaRS Centre for impact investing pour élaborer un livre blanc sur l'investissement d'impact. Celui-ci fournit aux investisseurs des renseignements de base sur l'état actuel et les tendances de ce secteur émergent.

Défis émergents en matière d'investissements socialement responsables

Les questions de durabilité et la capacité d'une entreprise à gérer les risques qui y sont associés sont des facteurs de plus en plus importants pour les gestionnaires de placement. Dans les secteurs liés aux ressources naturelles, les questions environnementales et sociales sont à l'avant-plan. Pour le secteur technologique, ce sont plutôt les normes du travail qui attirent l'attention des médias et des investisseurs.

L'année a été remplie de défis en ce qui concerne les investissements dans les technologies propres, en raison de la surcapacité de la production, jumelée aux rigueurs économiques qu'a connues l'Europe. Quoiqu'il en soit, le coût des technologies propres diminue et nous continuons de déceler des occasions d'investissement alléchantes en lien avec l'utilisation efficace des ressources. Il s'agit de produits aux caractéristiques environnementales bien définies qui permettent des économies aux consommateurs.

Options écologiques pour les clients

Des études montrent que 60 % des clients opteraient pour des produits écologiques si ceux-ci sont concurrentiels sur le plan financier¹. Nous tentons de cerner des occasions de fournir à nos clients des produits et des services verts, en nous concentrant particulièrement sur :

- les options de services bancaires électroniques;
- les produits et services liés à l'énergie propre;
- le [Fonds mondial de développement durable](#);
- l'assurance.



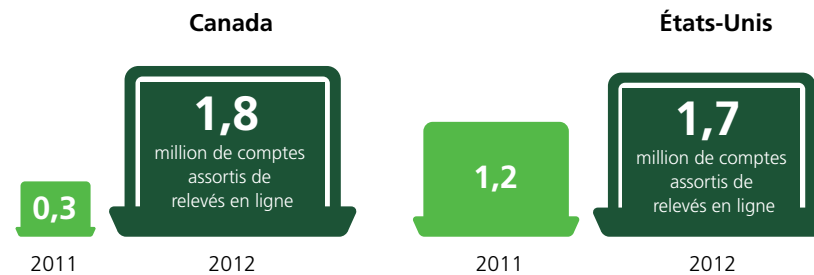
La TD a pris le premier rang du palmarès des meilleures marques canadiennes publié par Interbrand en 2012. La TD a été louangée parce qu'elle prend la responsabilité d'entreprise au sérieux et s'efforce d'être la meilleure banque en investissant dans les collectivités et dans des projets environnementaux.

Options de services bancaires électroniques

La TD est un chef de file des services bancaires en ligne depuis de nombreuses années, grâce à son offre qui comprend :

- des services bancaires mobiles;
- l'accès à l'activité quotidienne des comptes et aux relevés de compte;
- les relevés du marché monétaire (TD Bank);
- les confirmations d'opérations et les feuillets d'impôt (Gestion de patrimoine TD).

Lorsque nous avons demandé à nos clients nord-américains comment la TD pourrait améliorer son rendement environnemental, le principal élément qui est ressorti a été la réduction de la consommation de papier. Nous avons réagi en nous fixant l'objectif ambitieux de réduire notre consommation de papier de 20 % d'ici 2015.



Des nouvelles des services bancaires en ligne

En 2012, nous avons cessé d'imprimer 34 millions de relevés papier, ce qui a permis d'économiser presque ...

700 tonnes métriques de papier

Le nombre de clients canadiens ayant opté pour des relevés sans papier est passé de

4 % à 23 % en un an

En un an, le nombre de comptes sans papier est passé de 1,5 million à

3,5 millions de comptes

¹ Groupe de recherches Environics 2011, Canadien Environment Barometer Report, (renseignements appartenant à la TD)

La TD offre désormais des relevés en ligne pour une vaste gamme de produits, notamment les prêts, les REER, les lignes de crédit, les prêts hypothécaires et les cartes de crédit (au Canada), en plus des comptes courants (au Canada et aux États-Unis).

Énergie propre

La TD favorise la diversité en matière d'énergie comme moyen de répondre à la demande croissante d'énergie et à l'insuffisance de l'approvisionnement. La TD offre à sa clientèle de détail des programmes de financement de projets d'énergie renouvelable à petite échelle et d'assurance pour les véhicules hybrides et électriques.

En 2010, la TD a lancé un programme de financement novateur visant la mise sur pied de projets d'énergie renouvelable à petite échelle à l'intention des propriétaires occupants, des propriétaires d'entreprise, des agriculteurs et des entrepreneurs en construction. Ce programme cible d'abord les installations visant à recueillir l'énergie solaire au sol et sur les toits, et est intimement lié à la Loi sur l'énergie verte de l'Ontario¹, qui comprend un programme de tarifs de rachat garantis. En dépit de certains problèmes posés par la façon dont l'organisme de réglementation administre le programme, les résultats à ce jour démontrent que de tels programmes ont une réelle valeur aux yeux des consommateurs.

En 2012, la TD a octroyé
2,6 milliards de dollars
 en prêts pour des projets liés
 à l'énergie propre.

Prêts consentis pour des projets d'énergie renouvelable à petite échelle

	2012	2011	2010
Nombre de prêts octroyés dans le cadre du programme résidentiel d'énergie renouvelable	669	438	56
Valeur des prêts (en millions de dollars)	23,4	5,3	2,0
kWh générés par le programme	5 437 432	2 228 675	285 042

En 2012, la TD a octroyé des prêts pour l'achat de petites installations d'énergie renouvelable partout au Canada, principalement des systèmes photovoltaïques solaires, qui ont permis une réduction annuelle estimative des émissions de GES de 930 tonnes d'équivalent CO₂. En finançant l'achat de ces installations, la TD a favorisé la mise en œuvre de ces projets et la réduction des émissions liées à la production d'énergie.

Assurance

Pour encourager ses clients à réduire leur empreinte de carbone, la TD offre du financement et des assurances pour les véhicules hybrides au Canada depuis 2008. En 2011, ce programme a été étendu aux véhicules électriques. Nous constatons une augmentation constante du nombre d'achats de véhicules écoénergétiques par les consommateurs.

Assurance pour véhicules hybrides

	2012	2011	2010
Nombre de réductions accordées pour des véhicules hybrides	11 053	9 213	7 823

On estime que l'utilisation de véhicules hybrides ou électriques par les clients détenant une assurance auto auprès de la TD a permis de réduire les émissions de GES de quelque 5 850 tonnes d'équivalent CO₂ en 2012.

En 2012, nous avons également effectué une étude de marché pour sonder l'intérêt envers les produits d'assurance verts. Puisque les résultats indiquent que les clients sont prêts à payer davantage pour des produits d'assurance écologiques pour leurs véhicules ou leur maison, TD Assurance envisage de bonifier son offre de produits verts.

[+ Index 2012 de consommation responsable de l'Ontario \(PDF\)](#)

Assurance habitation TD

En raison du nombre croissant d'événements météorologiques violents, le secteur de l'assurance de dommages tout entier continue de porter une attention particulière aux changements climatiques. TD Assurance, en collaboration avec des associations industrielles, tente d'élaborer des solutions d'atténuation des risques liés à ces événements.

¹ La Loi 150 de 2009 sur l'énergie verte et l'économie verte de l'Ontario a été promulguée le 14 mai 2009, adoptant la Loi de 2009 sur l'énergie verte et modifiant d'autres statuts.

Mobiliser les parties prenantes

Un dialogue constant avec les parties prenantes en matière d'environnement constitue le dernier élément du programme environnemental de la TD. Nos principales parties prenantes en matière d'environnement sont :

- les parties prenantes qui s'intéressent à nos activités de financement;
- nos employés;
- nos partenaires dans les collectivités.

Mobiliser nos employés

Nos employés sont nos meilleurs ambassadeurs environnementaux. Ils ne se contentent pas de trouver des façons de réduire notre empreinte environnementale; ils sensibilisent aussi nos clients aux programmes environnementaux de la TD. Des sondages indépendants ont déterminé que les employés de la TD sont parmi les plus engagés sur le plan environnemental des employés des grandes entreprises.

En 2012, nous avons continué d'étoffer nos programmes à l'intention des employés :

- Le Green Council, aux États-Unis, est formé de dirigeants de tous les secteurs de TD Bank. Grâce à leur soutien, nous avons élaboré et mis en œuvre une stratégie pour sensibiliser les employés aux questions environnementales.

- [Nation verte TD](#) est un outil en ligne de mobilisation des employés qui leur permet de s'engager à accomplir des gestes verts au travail, à la maison ou en faisant du bénévolat dans leur collectivité. Conformément à l'accent que la TD met sur l'énergie, il est aussi possible d'y évaluer ses émissions de carbone. L'outil a été lancé au Canada en 2011 et adopté aux États-Unis en 2012. En un an à peine, le nombre d'utilisateurs a doublé pour atteindre 4 900 membres, qui ont ensemble réduit de 9 500 tonnes leurs émissions de carbone.



- La TD compte environ 75 équipes vertes (des groupes formés uniquement de bénévoles) dans ses bureaux au Canada. Dans chacune de nos 1 100 succursales, un coordonnateur des activités environnementales fait office de personne-ressource pour les projets et les campagnes liés à l'environnement. En 2012, nous avons commencé à créer des équipes vertes aux États-Unis.
- Médias sociaux. Dans la foulée du lancement de la plateforme de médias sociaux de la TD, nous avons créé une communauté interne, Environment @ TD, à laquelle plus de 98 % des employés de la TD ont accès. Cet outil nous permet d'avoir des discussions directes et libres, et de partager nos connaissances en matière d'environnement.

Dialogue avec les parties prenantes en matière d'environnement

La TD collabore régulièrement avec diverses parties prenantes qui sont intéressées ou touchées par l'exploitation des ressources. Notre objectif consiste à jouer un rôle actif en facilitant le dialogue et les discussions. Nos parties prenantes comprennent des associations industrielles, des gouvernements, des communautés et des organismes autochtones, des groupes de défense de l'environnement et des membres du milieu universitaire.

[+ Liste de groupes de parties prenantes et de sujets de discussion \(PDF\)](#)

PRIX ET RECONNAISSANCES

THE
GREEN 30
2012

Le magazine *Maclean's* a inclus la TD dans sa liste Green 30, qui souligne les efforts écologiques des entreprises canadiennes en 2012.

2012
Canada's Greenest
Employers

La TD figure sur la liste des employeurs canadiens les plus verts selon Mediacorp.

La New York City Parks Foundation a remis un prix Green Leaf à TD Bank pour souligner les efforts de mise en valeur des espaces verts locaux, qui constituent des ressources essentielles pour les collectivités.

Un des chefs de groupe de la TD, Mike Pedersen, a fait partie des lauréats canadiens du prix [Clean 50](#) remis par Delta Management en 2013.

Renforcer nos collectivités



Liens

- » Collectivités TD
- » TD Charitable Foundation (É.-U.)
- » Fondation TD des amis de l'environnement (Canada)

PRIORITÉS :

- Contribuer au développement économique et social des collectivités diversifiées où nous exerçons nos activités.
- Faire appel à des fournisseurs qui adoptent des pratiques responsables sur le plan social et environnemental.

65,3 M\$ + de **6 000** **14 M\$**

Montant versé par la TD à des organismes à but non lucratif en Amérique du Nord et au Royaume-Uni en 2012

Nombre d'organismes communautaires parrainés par la TD en 2012

Montant amassé pour Centraide par les employés de la TD

Tableau des résultats pour 2012

○ Cible non atteinte ○ Exécution en cours
● Cible atteinte » Renseignements détaillés

Sujet important	Domaine d'intervention	Objectif	Progression	Commentaires
Développement communautaire	Dons d'entreprise	Maintenir nos dons de charité au niveau recommandé par Imagine Canada et la Giving USA Foundation (1 %) ou dépasser ce niveau.	● ○	<ul style="list-style-type: none"> Le pourcentage de la moyenne sur cinq ans des profits avant impôts donnés au Canada s'élève à 1,3 %. Le pourcentage du bénéfice net avant impôts donné aux États-Unis s'élève à 0,96 %.
	Compétences financières et éducation	Collaborer avec des organismes communautaires pour augmenter les compétences financières, en mettant l'accent sur les collectivités défavorisées.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons donné 2,9 millions de dollars en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. 49 316 personnes ont participé à des programmes d'initiation aux finances commandités par la TD au Canada. Plus de 2 300 bénévoles de la TD ont enseigné des notions financières en classe et dans des centres communautaires en 2012. »
		Favoriser l'accès à une éducation postsecondaire.	○	<ul style="list-style-type: none"> La TD a soutenu financièrement des programmes de sensibilisation auxquels ont participé 10 428 étudiants qui souhaitent faire des études postsecondaires au Canada. 717 étudiants de niveau postsecondaire ont reçu une bourse d'études de la TD au Canada.
	Environnement	Verdir notre environnement urbain et améliorer la biodiversité.	○	<ul style="list-style-type: none"> 3 600 employés de la TD ainsi que des bénévoles ont planté plus de 40 000 arbres dans 138 collectivités au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Luxembourg. »
		Favoriser l'éducation en matière d'environnement.	○	<ul style="list-style-type: none"> 513 652 enfants ont bénéficié d'un enseignement lié à l'environnement dans le cadre d'un programme subventionné par la TD ou la FAE TD au Canada.
	Création de possibilités pour les jeunes	Favoriser l'alphabétisation des enfants.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons donné 4 M\$ pour soutenir des programmes d'alphabétisation des enfants en Amérique du Nord. Plus de 550 000 élèves canadiens de première année ont reçu un livre pour enfants à apporter chez eux. »
		Appuyer les jeunes de collectivités diversifiées et défavorisées.	○	<ul style="list-style-type: none"> 205 569 enfants et adolescents qui ont participé à un programme de la TD étaient issus de milieux défavorisés ou diversifiés au Canada.
		Permettre aux jeunes d'accéder aux arts et à la culture.	○	<ul style="list-style-type: none"> 254 566 enfants et adolescents ont participé à des programmes d'accès aux arts et à la culture ou de billets à tarif réduit au Canada.
	Logement à prix abordable	Améliorer la qualité et la disponibilité des logements abordables.	○	<ul style="list-style-type: none"> 3,45 M\$ versés à des organismes voués à l'amélioration de l'offre de logements abordables. Plus de 300 000 nuitées créées par des projets financés au moyen du concours de subventions Housing for Everyone 2012 de la TD Charitable Foundation. »
	Diversité	Au Canada, au moins 15 % de nos dons d'entreprise sont destinés à des organismes favorisant la diversité.	●	<ul style="list-style-type: none"> 16,5 % de nos dons aux collectivités au Canada ont été attribués à des organismes favorisant la diversité.
Bénévolat	Accroître le nombre d'occasions de bénévolat pour les employés.	○	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du programme d'encouragement au bénévolat, notre groupe a versé plus de 437 000 \$ à 723 organismes différents où des employés de la TD ont effectué 40 heures de bénévolat ou plus. Bien que la participation au programme ait diminué au Canada, nous avons observé une croissance supérieure à 100 % aux États-Unis. » 	
Chaîne d'approvisionnement	Gouvernance	Élaborer et mettre en application une Politique d'approvisionnement responsable.	●	<ul style="list-style-type: none"> La nouvelle politique est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2012. »
	Diversité des fournisseurs	Mettre tous les fournisseurs sur un pied d'égalité pour offrir des occasions aux fournisseurs reconnus comme étant détenus par un représentant d'une minorité.	○	<ul style="list-style-type: none"> Nous continuons de sensibiliser les collectivités au programme de diversité des fournisseurs de la TD grâce à des activités locales et régionales. »
Politiques publiques	Transparence	Étendre la portée des rapports relatifs aux contributions politiques pour inclure celles effectuées aux États-Unis.	●	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons commencé à rapporter les activités du comité d'action politique (PAC) de la TD, qui a été créé en 2011. »

Faits saillants de 2012

- En 2012, un millionième étudiant a participé au programme d'initiation aux finances TD Bank WOW!Zone.
- Nous avons créé un nouveau sondage au Canada pour recueillir plus de renseignements sur l'incidence des dons de la TD. À l'avenir, nous nous servirons de ce sondage pour établir des cibles et effectuer le suivi de notre rendement. »
- La TD a mis en place une nouvelle politique d'approvisionnement responsable. »
- Nos rapports de 2012 comportent des renseignements additionnels sur nos contributions politiques et sur l'impôt que nous payons.

Défis de 2012

- Le lancement d'un système de gestion du bénévolat des employés a été reporté à 2013.

Contexte de 2012

- Les contributions gouvernementales ont fait l'objet de coupures à tous les niveaux, ce qui a continué d'accroître la pression sur les organismes communautaires qui doivent trouver d'autres sources de fonds. Nous avons continué de recevoir un volume accru de demandes de subvention.

Améliorer les compétences financières et l'accès à l'éducation. Protéger l'environnement. Créer des possibilités pour les jeunes. Améliorer l'accès à des logements abordables aux États-Unis. Ces quatre priorités ont continué de guider les investissements communautaires de la TD en 2012 dans l'optique de renforcer nos collectivités pour l'avenir.

Dons aux collectivités

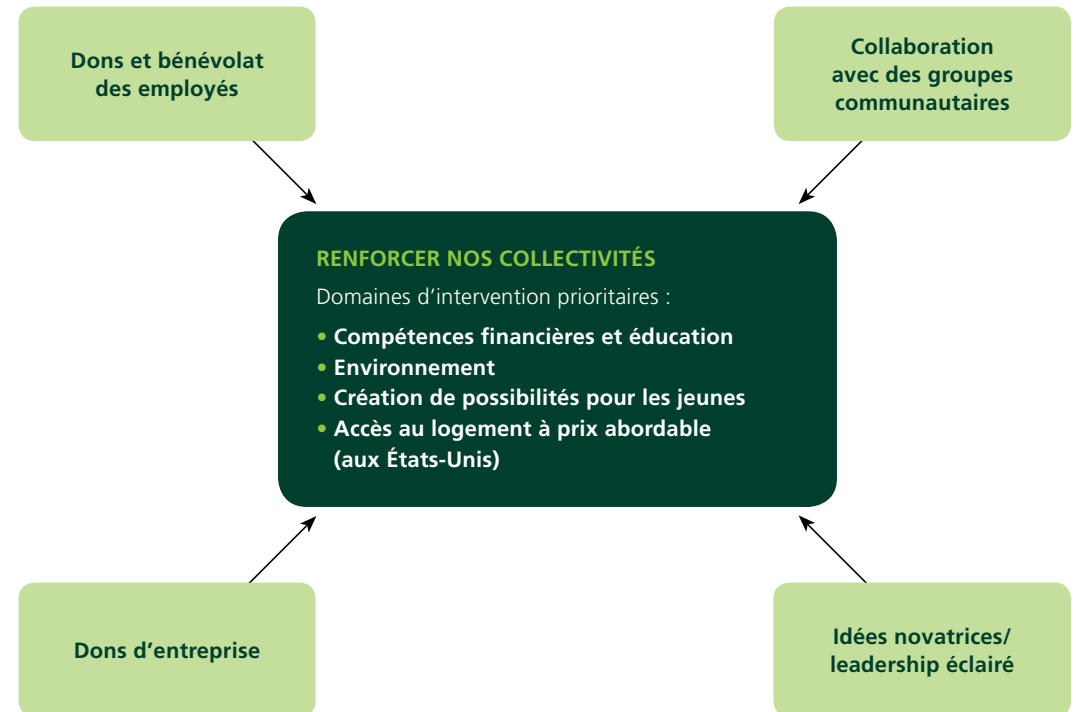
La TD n'a jamais été l'une de ces entreprises qui tirent des chèques pour une longue liste d'organismes de bienfaisance en espérant obtenir ensuite des résultats. Le succès de notre entreprise dépend du bien-être des collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités, d'où l'importance de jouer un rôle actif dans leur développement.

Notre approche d'investissement communautaire consiste à :

- offrir un appui financier pour changer les choses, à la fois par des dons et le financement du développement communautaire;
- encourager les employés à faire du bénévolat;
- collaborer avec nos partenaires communautaires et faire progresser leurs projets en leur donnant accès à notre expertise, à nos idées et aux ressources de notre société;
- aider les organismes à rehausser leur capacité pour étendre leur influence.

Cette approche correspond à la stratégie d'ensemble de responsabilité d'entreprise de la TD, qui est axée sur un engagement approfondi et soutenu à résoudre les problèmes. Au fil des ans, nous avons constaté que nos investissements dans les collectivités se traduisent par des changements positifs liés à nos domaines d'intervention prioritaires et améliorent de façon concrète les vies de nombreuses personnes.

+ [En savoir plus sur la stratégie communautaire de la TD](#)



Compétences financières et éducation



3,6 M\$

versés en diverses bourses d'études permettant à des étudiants de tous les horizons de poursuivre des études postsecondaires

Environnement

+ de
40 000
arbres

plantés dans 152 communautés urbaines et rurales partout en Amérique du Nord, au Royaume-Uni et au Luxembourg



10,7 M\$

versés à des projets et des organismes liés à l'environnement

2 300

bénévoles de la TD ont enseigné des notions financières à des adultes et des enfants de leur collectivité

Création de possibilités pour les jeunes

1,2 million
d'enfants

ont bénéficié des programmes d'alphabétisation parrainés par la TD



Accès au logement à prix abordable aux États-Unis

3,45 M\$

versés à des organismes voués à l'amélioration et à l'expansion du logement abordable

+ de
340 000
jeunes

ont pu assister à diverses productions artistiques grâce à la prise en charge du coût des billets par la TD

+ de
300 000
nuitées

créées par des projets financés au moyen du concours de subventions Housing for Everyone 2012

*Grâce aux dons d'entreprise et à l'appui financier de la Fondation TD des amis de l'environnement.

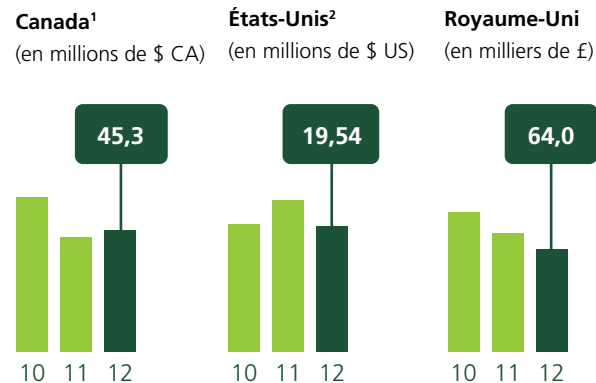
Résultats en 2012

En 2012, notre stratégie d'investissement dans les collectivités a continué de générer d'excellents résultats :

- Nos dons de 65,3 M\$ ont contribué à donner des moyens d'agir à plus de 6 000 organismes à but non lucratif de partout en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Les dons au Canada ont poursuivi leur croissance l'an dernier, mais ils ont décliné aux États-Unis et au Royaume-Uni.
- Nous avons concentré nos efforts dans les quatre domaines d'intervention prioritaires pour la TD : l'éducation et les compétences financières, l'environnement, la création de possibilités pour les jeunes et le logement à prix abordable aux États-Unis. Près de 60 % du total de nos dons a été consacré à ces priorités stratégiques. Plus que des dollars, nous avons apporté notre expertise professionnelle, du soutien marketing et l'aide de milliers de bénévoles de la TD à nos partenaires communautaires, tirant parti de nos vastes ressources afin d'avoir une plus grande incidence.
- En plus d'investir dans nos quatre domaines d'intervention prioritaires, nous avons contribué à de nombreuses causes locales et répondu à des besoins immédiats. La TD a financé des programmes axés sur la diversité, des hôpitaux, des services sociaux et les arts. Nous avons aussi redoublé d'efforts pour venir en aide aux États américains ravagés par l'ouragan Sandy en octobre 2012, notamment par un don de 500 000 \$ à la Croix-Rouge et la création d'un programme d'aide pour les clients touchés.
- De plus, nous avons servi d'intermédiaire pour 5,8 M\$ de dons des clients au Réseau Enfants-Santé et à la Fondation TD des amis de l'environnement, et 14 M\$ de dons des employés à Centraide.

 [Résumé de l'analyse de LBG Canada pour 2012 \(pdf\)](#)

Dons d'entreprise de la TD



¹ Exclut les dons en nature, comme le matériel, les ordinateurs et le mobilier ainsi que les frais de gestion des programmes.

² Comprend 15,8 millions de dollars US de la TD Charitable Foundation (2011 – 16,2 M\$, 2010 – 13 M\$); exclut les dons en nature, comme le matériel, les ordinateurs et le mobilier ainsi que les frais de gestion des programmes.

Dons aux collectivités

Tendances et défis en 2012

L'économie : Le contexte économique difficile s'est poursuivi en 2012, et le marasme économique ainsi que la volatilité persistante ont continué de toucher les gens dans toutes les collectivités où la TD est présente. De nombreux quartiers aux États-Unis, en particulier, peinent à se relever de la récession.

Comme par les années passées, le nombre de demandes de financement a augmenté, soit plus de 8 000 demandes au total. La TD a continué d'appuyer ses partenaires dans des moments difficiles au moyen de ses investissements communautaires constants. Au Canada, nous offrons désormais aux organismes un système de demande de financement en ligne simplifié et plus efficace.

Preuves de notre impact : En matière de dons d'entreprise, les sociétés ne doivent pas seulement produire le rapport de leurs activités, mais aussi montrer qu'elles ont des répercussions importantes. Par l'intermédiaire du présent Rapport sur la responsabilité d'entreprise et du site Web de la TD (au moyen de données quantitatives et qualitatives), nous avons tenté de présenter les avantages sociaux et économiques de notre travail auprès des collectivités.

Un engagement approfondi : Les dons d'entreprises évoluent aussi d'une autre façon : on s'attend de plus en plus à un engagement approfondi à l'égard des organismes communautaires. Ces partenariats consistent habituellement en des engagements sur plusieurs années pendant lesquels la TD fournit du soutien en matière de marketing, son expertise financière et professionnelle ainsi que d'autres ressources. De plus en plus de groupes communautaires recherchent ce type d'engagement de la part de la TD et, bien que celui-ci permette d'obtenir de meilleurs résultats, il rend aussi notre travail plus complexe et exigeant.

286 M\$

Aide financière versée par la TD à des organismes de bienfaisance et à but non lucratif de l'Amérique du Nord et du Royaume-Uni depuis 2007.

Le rôle important de la philanthropie : Bien qu'il faille plus que de l'argent pour amener des changements durables, la philanthropie demeure un puissant moteur d'évolution. De plus, le secteur des organismes de bienfaisance, croulant sous la forte demande de services, a un besoin chronique de fonds. Les banques alimentaires, par exemple, accomplissent un travail indispensable en offrant des repas aux personnes en difficulté, et nous sommes fiers de les appuyer. Notamment, la [TD Charitable Foundation](#) a versé 100 000 \$ aux banques alimentaires de la Floride l'an passé pour les aider à répondre à la demande de repas après la période des fêtes.

Le développement des ressources : Les dons permettent aux organismes à but non lucratif d'offrir de nouveaux services et d'améliorer les ressources en place. Grâce au financement, les organismes peuvent aussi développer leurs compétences internes afin de répondre plus efficacement aux besoins des collectivités. C'est dans ce but que la TD a créé le Non-Profit Training Resource Fund aux États-Unis. Le Fonds a accordé 201 subventions, pour un total de 180 000 \$, à des organismes à but non lucratif afin qu'ils puissent offrir des programmes de formation professionnelle et de perfectionnement à leurs employés. Le succès de ces subventions pour la formation nous a amené à reproduire ce modèle de financement auprès des organismes environnementaux avec lesquels nous traitons au Canada. L'un des avantages d'exercer nos activités dans de nombreux territoires est d'apprendre des réussites obtenues ailleurs.

PRIX ET RECONNAISSANCES



À sa dernière évaluation de rendement prévue par la Community Reinvestment Act, en décembre 2011, l'Office of the Comptroller of the Currency des États-Unis a octroyé la cote « Outstanding » (Excellent) à la TD. Cette cote reflète notre engagement à venir en aide à des personnes à faible ou à moyen revenu, à des quartiers défavorisés et à des petites entreprises.

La TD a reçu un prix du Allied Arts Council de Lethbridge (Alberta) pour sa contribution importante au domaine des arts dans la ville.

La TD a reçu le prix Green Leaf de la City Parks Foundation de la ville de New York pour le soutien qu'elle a apporté à des projets verts new-yorkais.

La TD a raflé les honneurs dans la catégorie du programme d'entreprise le plus efficace, dans le cadre de la remise de prix Business for the Arts.

L'impact des employés : le bénévolat et les dons

Quand vient le temps de changer les choses, les employés de la TD jouent un rôle important en offrant généreusement argent, expertise et temps à des causes communautaires.

L'an passé, les employés de la TD ont donné 14 M\$ à des organismes de bienfaisance et ont travaillé bénévolement de bien des manières, que ce soit par l'intermédiaire de programmes créés par la banque ou dans le cadre d'une foule d'activités orchestrées par des organismes communautaires.

Dons des employés de la TD (en millions de dollars)

	2012	2011	2010
Total	14,0	12,5	12,3

Voici deux exemples tirés des réalisations de l'année écoulée :

- Plus de 100 employés ont passé trois mois à planifier la vente aux enchères caritative annuelle de la campagne Underwriting Hope de Valeurs Mobilières TD à Toronto, qui se tenait pour la quinzième fois. La vente a permis de recueillir plus de 1,2 M\$ qui seront versés à plus de 70 organismes de bienfaisances œuvrant auprès des enfants, comme Giant Steps, une école et un centre de thérapie pour les enfants autistes.
- Onze bénévoles de la TD au Royaume-Uni ont aidé des élèves de l'école secondaire Abbey Grange Academy de Leeds dans le cadre du Aspirational Mentoring Programme de Placements directs TD. Quand on l'interroge sur les avantages de ce programme, Danielle Rigby, qui travaille à cette école, répond : « Rencontrer des professionnels venus d'une entreprise est une occasion inestimable pour nos élèves. Ils ont ainsi la possibilité de perfectionner leurs habiletés en relations interpersonnelles et en communication. »

Une formule gagnante à la fois pour les collectivités, les employés et la TD

Par leur travail bénévole, les employés de la TD s'appliquent à enrichir la vie de leur quartier et des personnes qui y vivent. Leur engagement produit un effet d'entraînement positif. Le bénévolat donne aussi l'occasion aux employés d'acquérir des connaissances, d'élargir leur réseau et de mieux connaître les défis à relever dans leur collectivité.

Nous savons qu'une solide culture de contribution à la collectivité en milieu de travail inspire les employés et aide à rehausser leur degré général de mobilisation. Dans le cadre du programme d'encouragement au bénévolat, notre groupe a versé plus de 437 000 \$ à 723 organismes différents où des employés de la TD ont effectué 40 heures de bénévolat ou plus.

Subventions au bénévolat d'employés

	2012	2011	2010
Canada (en milliers de dollars canadiens)	316	377	409
États-Unis (en milliers de dollars américains)	118,5	56,0	77,5
Royaume-Uni (en milliers de livres sterling)	2,7	s. o.	s. o.

Simplifier le rapport de nos activités communautaires

Chaque année nous sommes aux prises avec le même questionnement : quels programmes communautaires doit-on présenter dans ce rapport? La TD est très engagée dans les collectivités; elle soutient des milliers d'organismes qui aident à changer les choses. Cette année, nous avons décidé de présenter différemment notre engagement auprès des collectivités. Nous avons raccourci cette section, où figurent les principaux faits saillants et défis de 2012, et nous avons rehaussé le contenu de la section Collectivités de notre site Web en y ajoutant plus de détails sur les nombreux programmes que nous appuyons. Comme exemples de notre approche globale, nous vous proposons quatre histoires qui représentent l'engagement soutenu de la TD :

- [Bâtir un quartier »](#)
- [Poursuivre les efforts engagés depuis 20 ans pour protéger l'environnement au Canada »](#)
- [La lecture : une compétence cruciale pour l'avenir »](#)
- [Soutenir le développement économique aux États-Unis »](#)

Nous continuons d'explorer d'autres manières de faire le suivi ainsi que de mesurer la valeur et les résultats à long terme de notre soutien tout en évitant de surcharger les organismes de bienfaisance, qui ne possèdent déjà que des ressources limitées. En 2012, nous avons demandé aux organismes que nous finançons de remplir un Rapport d'évaluation de l'impact court et normalisé qui nous aidera à mieux comprendre comment nos dons font avancer leur cause et ont des effets concrets. Les résultats ont servi à créer le tableau des résultats à la page 61. Nous comptons certes, dans ce processus, sur les données que nous avons nous-mêmes recueillies et dépendons des connaissances de nos gestionnaires de communauté pour vérifier les résultats.

Bâtir un quartier



 Bâtir un quartier

Quand est venu le temps de s'attaquer à l'un des problèmes les plus répandus en Amérique, l'accès à un logement abordable, la société de développement communautaire de Chelsea, au Massachussets, s'est donné une devise claire : De bons quartiers permettent à leurs habitants de croître et de prospérer.

Depuis 1979, l'organisme The Neighborhood Developers (TND) crée de formidables quartiers en revitalisant des secteurs défavorisés de la ville avec l'aide des membres de la collectivité.

Housing for Everyone ou un toit pour tous

Au moyen des fonds versés par la TD Charitable Foundation en 2012, l'organisme à but non lucratif Housing for Everyone transformera une salle de réunion de la American Legion, construite en 1933, en neuf appartements permanents pour des personnes (surtout des vétérans) qui souhaitent quitter l'itinérance. On a en effet constaté un problème de logement à Chelsea pour des vétérans qui se sont retrouvés à la rue. La construction de ces logements sera amorcée en 2013 et l'immeuble devrait être entièrement occupé d'ici octobre 2014.

TND fait partie des 25 organismes s'étant partagé une subvention de 2,5 M\$ de la TD Charitable Foundation l'année dernière pour des projets de maisons de transition et de refuge pour les itinérants, dans le cadre du septième concours de subventions Housing for Everyone. Ce programme constitue la figure de proue de la TD Charitable Foundation dans ses efforts d'amélioration de l'accès au logement abordable dans les collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités.

Le logement abordable comme pierre d'assise

Les organismes comme The Neighborhood Developers comprennent qu'un bon quartier est en fait la somme de ses parties. Des stratégies globales de développement communautaire sont nécessaires pour une revitalisation efficace, et la construction de logements abordables constitue un point de départ.

« Nous adoptons une approche à trois volets afin de créer des endroits formidables où vivre, travailler et élever une famille, déclare George Reuter, directeur des communications de The Neighborhood Developers. En plus d'offrir aux personnes à faible revenu un logement abordable, nous les aidons à améliorer leurs compétences financières, des notions essentielles pour favoriser la prospérité familiale. En outre, notre programme d'engagement communautaire donne l'occasion à des voisins de se rencontrer et de travailler ensemble. »

Un investissement à long terme

Fière partenaire de The Neighborhood Developers, la TD Charitable Foundation, la branche caritative de TD Bank, America's Most Convenient Bank, a versé près de 200 000 \$ à cet organisme depuis 2006, preuve de notre relation à long terme et de notre investissement continu dans leur œuvre. En plus de ces projets, notre financement a permis :

- de former leurs employés;
- d'améliorer l'efficacité énergétique de 55 unités de leur portefeuille de logements abordables;
- de construire Highland Terrace, un projet multifamilial de 32 unités pour des ménages à très faibles revenus;



- d'offrir des cours d'éducation financière et d'orientation à l'égard du crédit, des services gratuits de préparation de déclarations fiscales et de l'encadrement en matière de compétences financières.

« La TD nous a appuyés sur tous ces plans, ajoute M. Reuter, et a joué un rôle crucial dans notre travail de développement communautaire. »

Poursuivre 20 ans de conservation de l'environnement au Canada

Nature-Action Québec est un organisme québécois qui a pour objectif d'aider les gens et les entreprises à adopter des pratiques gagnantes en matière d'environnement. Celui-ci figure parmi les nombreux organismes à avoir reçu l'an dernier une aide financière de la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD), un organisme de bienfaisance fondé par la TD pour appuyer les projets environnementaux de tout le pays.

Depuis sa création en 1990, la FAE TD a fourni plus de 60 M\$ à plus de 20 000 projets visant à protéger et à améliorer l'environnement.

En 2012, la FAE TD a continué d'agir en distribuant 4,8 M\$ en aide financière pour soutenir 1 089 projets, dont des plantations d'arbres, des projets d'économie d'énergie, des programmes éducatifs liés à l'environnement pour les enfants et bien plus encore. Les projets qui ont reçu du financement ont eu d'innombrables effets positifs sur l'environnement, et nous avons publié certaines de leurs histoires sur le [site Web de la FAE TD](#).

Les programmes nationaux de la FAE TD, les [Journées des arbres TD](#) et [Ma rue, mes arbres TD](#), soulignent l'importance de nos forêts urbaines. Ces programmes, qui s'inscrivent dans le cadre de [Forêts TD](#), témoignent de l'engagement de la TD envers la conservation et la gestion du couvert forestier.

« J'ai commencé à m'impliquer auprès de la FAE TD car je veux notamment léguer à mon enfant un environnement sain et durable. »

Michelle Way, employée de la TD et bénévole à la FAE TD depuis 2010.

Notre objectif : 200 000 donateurs d'ici 2015

Des milliers de Canadiens de partout au pays (clients, employés et autres) font des dons tous les mois à la FAE TD, unis par leur souci de l'environnement. La FAE TD est fière d'aider financièrement, grâce à la totalité des dons versés à la Fondation, des projets locaux dans la collectivité où le don a été fait. De plus, la TD verse plus d'un million de dollars à la Fondation chaque année et assume les frais d'administration de celle-ci.

En 2012, la FAE TD a annoncé qu'elle vise à faire passer le nombre de ses donateurs mensuels de 140 000 à 200 000 d'ici 2015. Ainsi, la FAE TD sera en mesure de financer un plus grand nombre de projets dans les collectivités partout au Canada.



Une nouvelle structure pour de plus grandes répercussions

Pour atteindre son objectif, la FAE TD a simplifié sa structure à la fin 2012 en amalgamant 87 sections pour en créer 38. Ces sections sont maintenant dirigées par huit comités consultatifs régionaux formés de douze membres, soit six employés de la TD de la région et six membres de la collectivité possédant une expertise en environnement. Cette nouvelle structure facilite la prise de décision et allège le fardeau administratif des organismes de bienfaisance puisqu'elle simplifie le processus de demande lorsqu'un projet concerne un certain nombre de collectivités.

La lecture : une compétence cruciale pour l'avenir

La TD s'efforce de créer des possibilités pour les jeunes, et c'est pourquoi elle promeut l'alphabétisation des enfants, qui joue un rôle fondamental dans leur développement.

Pourquoi est-ce important?

Dans un contexte d'économie du savoir, de solides compétences en lecture s'avèrent plus qu'un atout : elles sont essentielles.

De nombreuses études démontrent l'incidence d'une meilleure compétence en lecture sur l'apprentissage, la santé, le revenu et les perspectives de carrière d'une personne. Il s'agit également d'une base nécessaire au développement de compétences dans d'autres domaines, comme les finances.

Cependant, il existe plusieurs obstacles à l'acquisition de compétences de lecture complètes chez les enfants. Même si bon nombre d'entre nous tiennent ces choses pour acquises, l'accès à des livres et à des occasions de lire en font partie. Les experts en la matière notent aussi un autre défi à relever : la lecture n'est pas du tout valorisée.

Pour abolir les obstacles à l'alphabétisation

La TD veut aider à abattre ces obstacles et s'est associée à de nombreux organismes de première ligne pour mettre un terme à l'analphabétisme. Notre investissement de 4 M\$ en 2012 a permis d'appuyer et de promouvoir des projets d'alphabétisation des enfants partout où la TD exerce ses activités, par exemple :

- les Clubs de lecture d'été partout en Amérique du Nord, qui ont aidé près de 600 000 enfants à stimuler leur esprit pendant les vacances;



- la distribution d'un demi-million de livres gratuits à des enfants canadiens dans le cadre du programme Un livre à moi TD;
- le programme First Book, un organisme à but non lucratif qui offre des livres à des enfants de collectivités défavorisées de toute l'Amérique du Nord;

- les prix de littérature jeunesse, qui récompensent les auteurs et favorisent la création de nouvelles ressources en lecture pour les enfants.

Nos employés ont aussi contribué à l'alphabétisation des enfants l'année dernière. Par exemple, des bénévoles de la TD ont participé aux Clubs de lecture d'été aux États-Unis et au programme Right to Read dans des écoles du Royaume-Uni, où ils ont aidé les enfants à améliorer leurs compétences en lecture.

Soutenir le développement économique aux États-Unis

Chaque jour, l'organisme Accion East and Online redonne espoir en un avenir meilleur à des personnes et des familles grâce aux répercussions qu'a un petit prêt sur leur entreprise et sur leur vie.

Classé parmi les dix meilleurs organismes de micro-financement en Amérique par CNN Money, Accion East and Online accorde des prêts et fournit des occasions de formation financière nécessaires aux microentrepreneurs – c'est-à-dire les propriétaires de très petites entreprises, qui n'emploient souvent que cinq employés ou moins et ont des besoins en capital de 500 \$ à 35 000 \$. Bon nombre de ces propriétaires sont des femmes ou font partie des minorités visibles. L'an dernier, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, TD Bank s'est engagée à verser 500 000 \$ au cours d'une période de trois ans afin d'appuyer et d'accélérer le travail d'Accion, du Maine à la Floride.

Sur le chemin de la réussite

Les microprêts aux États-Unis s'élèvent en moyenne à 7 000 \$. Ils représentent les premiers pas sur le chemin de l'autosuffisance financière, en permettant aux emprunteurs d'investir dans leur entreprise et de la faire croître, ainsi que leur capacité à gagner un revenu. En plus des prêts, Accion offre un encadrement en matière de finances et des outils pour aider les emprunteurs à gérer leur microprêt et à bâtir leur entreprise.

Participer à l'accélération de la reprise économique

Des études montrent que le microfinancement est l'un des principaux moteurs de développement économique dans les collectivités défavorisées. Les produits de ce type attirent souvent un segment de la population américaine qui ne se prévaut pas de services financiers ou les utilise peu ainsi que les personnes dont les besoins ne sont pas satisfaits par les institutions financières normales.

En suscitant des idées et en donnant aux personnes motivées les moyens de leur ambition, Accion transforme des quartiers et alimente l'économie grâce à la création d'emploi selon une approche fondée sur l'effet percolateur. Le soutien que nous apportons à Accion, ainsi qu'à de nombreuses autres institutions de microfinancement partout aux États-Unis, reflète la conviction de la TD qu'une solide formation financière accompagnée de meilleures options de financement pour répondre aux besoins des petites entreprises en démarrage aideront à la reprise de l'économie américaine ainsi qu'à la création de plus d'emplois dans nos collectivités.



Accion a offert trois prêts à Niorca Mejia pour sa petite entreprise, qui fournit des services de préparation de déclaration de revenu, de droit familial et de traduction à des personnes qui souhaitent obtenir la citoyenneté américaine.

« Nous sommes extrêmement reconnaissants de l'engagement que cela représente et pour les répercussions qu'aura celui-ci sur les entrepreneurs de toute la côte atlantique. »

Paul Quintero, chef de la direction d'Accion East and Online

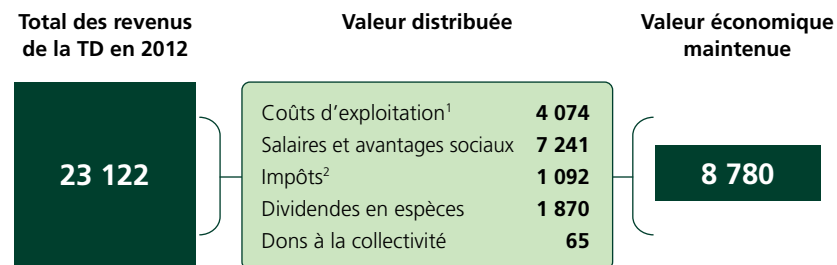


L'apport économique de la TD

À titre d'employeur, d'acheteur, de contribuable et de fournisseur de services, la TD joue un rôle majeur au sein de l'économie. Sa contribution directe la plus importante consiste à maintenir la vigueur de ses activités grâce à une forte rentabilité; ce qui lui permet ainsi de rémunérer ses employés et ses fournisseurs, de payer des impôts au gouvernement et de verser des dividendes aux actionnaires.

Valeur économique directe générée en 2012

(en millions de dollars)



¹ Parmi les coûts d'exploitation, notons : les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing, les services professionnels et les communications, ainsi que certaines taxes (charges sociales, taxes de vente et d'opération, impôts sur les dépenses en immobilisations et les primes d'assurance, et taxes sur l'immobilier et les activités commerciales). Consultez les États financiers consolidés de 2012 pour obtenir plus d'informations.

² Les impôts désignent les impôts sur le revenu. Consultez la page 72 pour en savoir plus sur les impôts versés par la TD.

Les chiffres présentés ci-dessus témoignent de la valeur directe du Groupe Banque TD, mais nous souhaitons aussi explorer les répercussions indirectes des activités de la TD. Puisque notre méthodologie est fondée sur les modèles de Statistique Canada, l'analyse ci-dessous ne concerne que le Canada.

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 (PME), la TD s'engage à les aider à réussir. Nous leur offrons notamment l'accès au financement, des services et des conseils spécialisés et des ressources de formation. Plus de la moitié de nos succursales canadiennes comptent des gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises qui peuvent conseiller les clients au sujet de solutions, de produits et de services qui répondront à leurs besoins particuliers.

- Pour l'exercice 2012, TD Bank était le prêteur le plus important (en dollars) dans le Vermont, le New Hampshire, le Maine et en Caroline du Sud, selon la Small Business Administration, et elle se classe septième à l'échelle nationale.
- La TD apporte aussi son appui à des institutions de microfinancement partout en Amérique du Nord, qui sont de véritables moteurs de développement économique dans les collectivités défavorisées.
- En 2012, TD Canada Trust a accordé à ses petites entreprises clientes plus de 2 milliards de dollars sous forme d'augmentation de crédit ou de nouveau crédit.

Réinvestir dans nos collectivités aux États-Unis

En 2012, TD Bank a versé plus de 450 millions de dollars américains par l'intermédiaire de programmes d'investissement pour le développement communautaire dans les secteurs défavorisés. En voici quelques exemples :

- Le programme de crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu permet de créer des complexes d'habitation et d'offrir ainsi aux personnes à faible revenu et aux familles dans le besoin des logements abordables;
- Le programme New Markets Tax Credit contribue à la revitalisation des quartiers défavorisés et à population à faible revenu en améliorant l'accès à du capital pour la création d'emploi et d'occasions sur le plan économique;
- Le programme Small Business Investment Company soutient la croissance de nouvelles entreprises et d'entreprises déjà existantes en fournissant l'accès à des capitaux propres, à des prêts à long terme et à de l'aide à la gestion.

Analyse des Services économiques TD

La TD contribue à stimuler l'économie canadienne et le marché de l'emploi par l'intermédiaire de ses canaux directs et indirects. Les canaux directs reflètent la contribution réelle de la TD en matière d'embauche et des dépenses engagées. Par l'achat de biens et de services, la TD a injecté 5,1 milliards de dollars dans l'économie. De plus, si les postes à temps partiel sont

additionnés pour ne compter que des équivalents de temps plein, la TD emploie au total 53 000 Canadiens et Canadiennes dont la rémunération compte pour 5,4 milliards de dollars en salaires et avantages sociaux. La TD a aussi versé 1,8 milliard de dollars de dividendes en espèces à ses actionnaires.

En outre, la TD participe à l'économie canadienne d'une façon positive grâce à ses canaux indirects : d'abord, au moyen d'une partie des salaires et des dividendes dépensée au Canada qui crée une demande auprès des

entreprises canadiennes, et ensuite, par l'intermédiaire des autres retombées liées à la contribution de la TD qui entraînent une activité économique et des embauches dans les autres secteurs.

On estime que, dans l'ensemble en 2012, la TD a permis de soutenir l'équivalent de 116 000 emplois à temps plein et de générer une activité économique de 11,4 milliards de dollars au Canada, directement et indirectement.

Sources : Rapport annuel 2012 du Groupe Banque TD et Statistique Canada.

Impôts

L'impôt que nous payons et recueillons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes payées dans le cadre de nos activités. En voici quelques-unes :

- impôts à payer sur le bénéfice;
- charges sociales pour 87 109 employés dans 16 pays;
- taxes de vente et d'opération non remboursables (TVA, TVH et TPS);
- impôts sur les dépenses en immobilisations et les primes d'assurance;
- taxes sur l'immobilier et les activités commerciales.

En 2012, la TD a versé
2,1 milliards de dollars
en impôt et taxes.

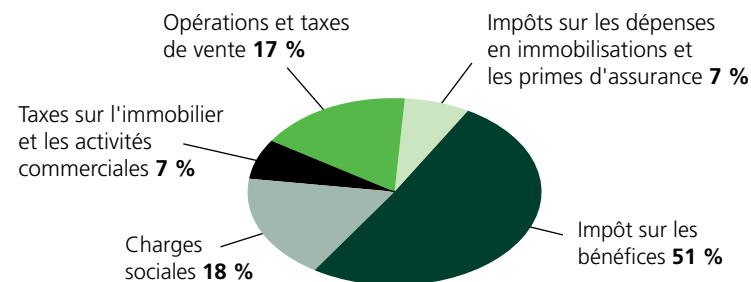
Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)

	2012	2011	2010
Impôt sur les bénéfices	1 092	1 326	1 262
Charges sociales	383	367	316
Taxes de vente et d'opération	352	339	222
Impôts sur les dépenses en immobilisations et les primes d'assurance	141	147	207
Taxes sur l'immobilier et les activités commerciales	156	149	133
Total	2 124	2 328	2 140
Taux d'imposition réel des bénéfices	14,9 %	18,6 %	21,8 %
Taux d'imposition total réel	29,0 %	32,7 %	37,0 %

Les impôts sur les bénéfices payés par la TD étaient moins élevés en 2012 en raison d'une réduction du taux d'imposition des sociétés au Canada et au Royaume-Uni.

+ Apprenez-en davantage sur l'approche et la stratégie fiscales de la TD

Types de taxes payées par la TD



La TD recueille des impôts au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités. Même si des coûts administratifs sont associés à cette tâche, la TD comprend les avantages qu'elle présente pour l'économie en général. Les impôts que nous recueillons comprennent :

Impôts liés aux employés	<ul style="list-style-type: none"> • Portion des charges sociales imputée aux employés • Retenue d'impôt au nom des employés
Impôts liés aux clients	<ul style="list-style-type: none"> • Impôt foncier au nom des clients qui ont contracté un prêt hypothécaire • Taxe sur les opérations pour les opérations des clients auxquels les taxes de vente s'appliquent • Retenues d'impôt au nom des investisseurs

En 2012, la TD a recueilli
1,7 milliards de dollars
en impôts liés aux employés et
aux clients au nom des gouvernements.

Chaîne d'approvisionnement

Approvisionnement responsable

Nous recherchons des fournisseurs qui partagent nos valeurs et qui offrent des produits et des services qui protègent les droits de la personne, l'éthique et l'environnement. Nous les choisissons donc en fonction de critères très variés, notamment selon leur éthique et leur responsabilité sociale et environnementale. Nous tenons également compte de leurs politiques en matière de sécurité et de protection de la vie privée, de leurs normes et de leur stabilité financière.

Le Groupe nord-américain des Services d'approvisionnement stratégique de la TD suit un processus rigoureux de sélection des fournisseurs importants; il offre son soutien à l'ensemble des secteurs d'activité de la TD. En plus de respecter les exigences réglementaires, nos politiques et nos processus abordent plusieurs autres caractéristiques des relations avec les fournisseurs, notamment l'existence éventuelle de conflits d'intérêts, la technologie ainsi que l'analyse de la compatibilité de la culture des fournisseurs avec les principes directeurs de la TD, ses objectifs d'affaires et sa philosophie en matière de service à la clientèle.

La TD a affecté
5,1 milliards de dollars
à l'achat de biens et de services
de fournisseurs nord-américains en 2012.

Un processus équitable et transparent

La méthode de sélection de nos fournisseurs garantit un processus équitable et transparent. Les fournisseurs qui n'obtiennent pas le contrat recherché ont l'occasion d'assister à un exposé complet qui leur permettra de bien comprendre les motifs de notre décision et d'apporter les améliorations nécessaires, le cas échéant.

Une politique expansive

Après avoir évalué les résultats de nos recherches sur la durabilité effectuées en 2010 et 2011, nous avons travaillé cette année à amplifier la politique d'approvisionnement respectueux de l'environnement en vigueur actuellement à la TD (depuis 2009) afin qu'elle aborde bien plus que des considérations environnementales. Depuis le 1^{er} novembre 2012, la politique, nouvellement intitulée Politique d'approvisionnement responsable, comprend des critères relatifs aux droits de la personne, à l'éthique et à l'environnement ainsi que des normes de rendement auxquels doivent se conformer nos fournisseurs. Cette nouvelle politique énonce les engagements de la TD qui, dans la mesure du possible, choisira des produits et services qui protègent les droits de la personne, l'éthique et l'environnement, et s'approvisionnera auprès de fournisseurs qui adoptent des politiques et des pratiques responsables.

Notre méthode d'approvisionnement responsable

Dans le cadre du processus d'impartition, les fournisseurs doivent remplir un questionnaire décrivant leurs propres politiques et pratiques en matière de droits de la personne, d'éthique et d'environnement. Parmi un large éventail, notons :

- le rendement en matière de responsabilité d'entreprise;
- l'historique en matière de santé et de sécurité;
- le respect des droits de la personne et du travail, y compris des données sur le travail des enfants et le travail forcé;
- les efforts de diversité et d'intégration;
- un code de conduite, d'éthique, de lutte contre le trafic d'influence et la corruption;
- les efforts engagés pour soutenir la durabilité écologique.

Politique d'approvisionnement responsable (PDF)

Les fournisseurs doivent aussi y divulguer toute infraction ou tout incident survenu et mentionner les étapes suivies pour résoudre le problème, le cas échéant. De plus, en fonction de l'analyse des risques et des produits et services offerts, les fournisseurs pourraient se voir interroger davantage et faire l'objet d'un examen plus minutieux. Au cours du processus d'évaluation, d'autres partenaires internes, comme les Ressources humaines ou Environnement TD, pourraient devoir fournir une recommandation sur la sélection du fournisseur.

Ce questionnaire, soutenu par un processus d'impartition transparent et jumelé à une analyse appropriée des produits et services offerts, permet à la TD de s'assurer que ses valeurs sont propagées partout où elle s'approvisionne.

Diversité des fournisseurs

La diversité et l'intégration font partie intégrante de la façon dont nous exerçons nos activités à la TD, et le programme de diversité des fournisseurs témoigne de notre engagement à cet égard. Depuis le 1^{er} novembre 2011, le programme de diversité des fournisseurs s'applique au Canada et aux États-Unis. Il a été conçu pour que les fournisseurs reconnus comme étant détenus par une minorité et qui désirent fournir des biens et des services au Groupe Banque TD compétitionnent sur un pied d'égalité avec les autres fournisseurs potentiels.

Le programme de diversité des fournisseurs de la TD vise à intégrer les femmes, les minorités visibles, les Autochtones, les LGBTQIA, les personnes handicapées, les anciens combattants et autres groupes minoritaires au sein de la chaîne d'approvisionnement. La TD a formé un partenariat avec six organismes majeurs certifiés au Canada et aux États-Unis.

Nous agissons de bonne foi pour offrir des occasions intéressantes aux divers fournisseurs. Les moyens utilisés par la TD pour accroître son bassin de fournisseurs potentiels comprennent, entre autres, la recherche de candidat dans un répertoire de différents fournisseurs certifiés. Nous cherchons et créons également des possibilités de contribuer au perfectionnement des fournisseurs grâce à des ateliers de formation et à des séances individuelles de mentorat ou des appels avec les fournisseurs.

Notre stratégie consiste à accroître l'interaction et l'engagement de l'équipe Diversité. Ainsi, nous pourrions profiter de toutes les occasions de faire connaître le programme de diversité des fournisseurs par l'intermédiaire d'activités et de programmes organisés à l'échelle locale et régionale.

 [Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels](#)

Politiques publiques

La TD a pris l'engagement d'être ouverte et franche à l'égard de ses activités liées aux politiques publiques et aux contributions politiques.

Nous surveillons de près les enjeux économiques et politiques qui pourraient avoir une incidence sur notre entreprise et nos clients dans tous les territoires où nous exerçons nos activités. Nous participons aux débats politiques avec les élus, les fonctionnaires et les organismes de réglementation afin de rester au fait des enjeux et de sensibiliser les intervenants à la position de la TD. Nous visons de plus à jouer un rôle actif dans le processus d'élaboration des politiques afin de contribuer à bâtir un système financier mondial plus fort. La TD fait preuve de transparence dans ses relations et se conforme tant à la lettre qu'à l'esprit des règlements qui régissent ses relations avec les gouvernements. [Le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD](#) décrit nos lignes directrices en matière d'activités politiques.

Relations gouvernementales au Canada

Au Canada, le service Affaires gouvernementales coordonne le dialogue de la TD avec les politiciens et les fonctionnaires au sujet des politiques qui touchent la Banque, ainsi que les liens avec les associations industrielles, comme l'Association des banquiers canadiens. Le groupe Relations avec les autorités de réglementation collabore avec les organismes de réglementations au Canada et à l'étranger (sauf aux États-Unis).

La TD interagit surtout avec le gouvernement fédéral, dont toutes les opérations bancaires et nombre d'autres services financiers relèvent. La TD satisfait à toutes les exigences fédérales en matière de divulgation des activités de lobbying et fait rapport de toutes ses activités au Commissariat au lobbying du Canada, conformément au règlement. Les activités de lobbying entreprises aux niveaux provincial et municipal sont conformes à tous les règlements ou exigences de divulgation existantes dans les juridictions en question.

Relations gouvernementales aux États-Unis

Aux États-Unis, l'équipe Affaires gouvernementales et réglementaires s'occupe de gérer les relations avec les organismes de réglementation, les élus et les autres employés gouvernementaux aux niveaux fédéral, étatique et local. Elle coordonne de plus les relations de la Banque avec les associations professionnelles de services financiers.

TD Bank se conforme à toutes les exigences relatives à ses relations avec les représentants du gouvernement et à toute autre loi, règle ou règlement qui les régissent. Qui plus est, compte tenu de l'éventail et de la complexité de telles restrictions, nous avons adopté une politique complète en matière de cadeaux et de divertissements. Celle-ci interdit toute forme de cadeau de la part des employés de la Banque aux représentants du gouvernement. Finalement, la Banque offre une formation exhaustive en matière d'éthique aux employés qui ont des relations avec les représentants gouvernementaux.

Principales activités et positions liées à la politique publique en 2012

Enjeux	Destinataires	Résultats
<i>Changements à la réglementation</i>		
Mise en œuvre de la loi Dodd-Frank	Congrès américain et organismes de réglementation	La TD participe au processus consultatif pour de nombreux aspects relatifs à la mise en œuvre de la loi Dodd-Frank.
Mise en œuvre de Bâle III	Conseil de stabilité financière et Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)	La TD met actuellement en œuvre l'accord Bâle III conformément aux exigences du BSIF.
Banques nationales et mondiales d'importance systémique	Conseil de stabilité financière et BSIF	La TD a participé aux consultations avec le Conseil de stabilité financière au sujet de la surcharge sur le capital appliquée aux banques nationales et mondiales d'importance systémique. La Banque poursuivra ses consultations auprès du BSIF en ce qui a trait aux exigences des banques nationales d'importance systémique.
Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)	Congrès américain et organismes de réglementation	La TD et d'autres banques canadiennes ont fait valoir leur intérêt commun en collaborant avec les États-Unis afin de contrer la fraude fiscale sans toutefois freiner les opérations transfrontalières légitimes et imposer des règles inutiles aux contribuables qui sont en règle. Les réglementations du Trésor américain et autres ententes intergouvernementales seront dévoilées au début de l'année 2013.
<i>Questions économiques et protection des consommateurs</i>		
Niveau d'endettement des ménages et prêts hypothécaires	BSIF et gouvernement du Canada	Pour contrer la hausse du niveau d'endettement des ménages au Canada, la TD continue d'encourager le gouvernement fédéral à resserrer les exigences à satisfaire pour obtenir un prêt hypothécaire. Le ministre des Finances a pris des mesures politiques et réglementaires qui ont permis de ralentir le marché de l'habitation et, par le fait même, l'octroi de prêts hypothécaires. La TD continue de suivre l'évolution du marché de l'habitation.
Services de règlement des différends	Gouvernement du Canada et députés	Pour la première fois, la TD a préconisé le processus de règlement des différends faisant appel à de multiples fournisseurs supervisés par une autorité de réglementation.

Contributions politiques

Les contributions politiques de la TD sont minimales au Canada et inexistantes au Royaume-Uni. Aux États-Unis, TD Bank, N. A. a créé un comité d'action politique au niveau fédéral grâce auquel ses employés peuvent participer au processus politique.

Canada

En 2012, la TD a versé une contribution au parti au pouvoir et au parti de l'opposition officielle des provinces où les dons d'entreprise sont acceptés. Présentement, cinq provinces interdisent les contributions politiques des entreprises, qui ne sont pas non plus permises au niveau fédéral. Nos contributions se font sans parti pris politique, elles sont toutes consignées dans les archives publiques et peuvent être consultées sur le site Web des bureaux du directeur de scrutin provinciaux.

Contributions politiques au Canada en 2012

	2012	2011	2010
Fédéral	–	–	–
Provincial	173 620 \$	204 150 \$	129 500 \$
Municipal	–	–	1 700 \$
TOTAL	173 620 \$	204 150 \$	131 200 \$

États-Unis

La loi fédérale aux États-Unis interdit aux banques nationales de verser des contributions politiques aux candidats qui se présentent aux élections de niveau fédéral, étatique ou local. Toutefois, elles sont permises si elles sont versées dans un fonds distinct créé par les banques nationales et autres sociétés. Ces fonds sont connus sous le nom de comités d'action politique (PAC) et il en existe plus de 4 600 aux États-Unis.

TD Bank, N. A. a mis sur pied un comité d'action politique en août 2011; ce fonds est enregistré auprès de la commission électorale fédérale (FEC), tel que requis par la loi. Ce PAC permet aux employés admissibles qui le souhaitent de verser des contributions politiques aux candidats qui se présentent aux élections fédérales soutenant un secteur de services financiers vigoureux et des politiques économiques saines. Le PAC de la TD est de nature non partisane et est financé seulement à l'aide de contributions volontaires des employés admissibles de la TD; celle-ci a d'ailleurs mis sur pied un système de retenue salariale pour faciliter leur contribution. Toutes les contributions émanant du PAC sont déclarées à la commission électorale fédérale et sont consignées dans les archives publiques. En outre, les employés dont la contribution est égale ou supérieure à 200 \$ par année voient celle-ci déclarée à la commission électorale fédérale et consignée dans les archives publiques. Pour en savoir plus sur le PAC de la TD, consultez la [base de données de la FEC](#).

Un conseil d'administration assure la gouvernance du PAC de la TD, conformément à son statut d'association. Celui-ci est responsable de la gestion adéquate du PAC et témoigne de l'importance qu'accorde la TD à une gouvernance rigoureuse. Le PAC de la TD a versé la somme de 52 000 \$ à 36 candidats, qui a été divisée entre les deux partis. Ces contributions ont été effectuées entre les mois d'août 2011 et de décembre 2012. Le PAC de la TD verse des contributions politiques qui sont permises par la loi fédérale et qui sont conformes aux lignes directrices strictes de la Banque en matière d'activités liées aux politiques et à leur promotion. Aucune contribution n'est versée dans le but d'obtenir un avantage injuste ou par opportunisme. Le PAC de la TD ne constitue pas non plus un appui indépendant à l'élection ou à la défaite de candidats en particulier qui se présentent aux élections fédérales.

Nos données en bref

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012 sert à informer nos parties prenantes de notre rendement dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité est incluse en annexe du présent rapport et répond aux exigences stipulées dans la *Loi sur les banques* (Canada).

Portée du rapport

Ce rapport présente les enjeux importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2012, ainsi que les tendances en matière de rendement sur trois ans, dans la mesure du possible. 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, Gestion de patrimoine, Valeurs Mobilières et Assurance.

Normes de production du rapport

Ce rapport a été produit selon la version 3.1 des lignes directrices G3 de la [Global Reporting Initiative](http://www.globalreporting.org) (GRI), y compris celles incluses dans le document intitulé « Supplément sur le secteur des services financiers ». Ces lignes directrices assurent la fiabilité et la qualité des rapports sur le développement durable produits dans différents secteurs d'activité. Pour en savoir plus sur la performance établie en fonction de la GRI, veuillez consulter [l'index GRI](#).

Nous avons adopté la version 3.1 des lignes directrices GRI pour notre rapport de 2012 et, si les exigences ont changé depuis la version 3.0, les données ont été retraitées si possible.

Certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l. Le cabinet Ernst & Young a réalisé une mission de déclaration restreinte de fiabilité à l'égard d'indicateurs de rendement clés choisis de la TD pour les exercices 2010, 2011 et 2012 ainsi que des émissions de GES et des achats de crédits de carbone de la TD pour 2010 et 2011. Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen raisonné d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les faits et les chiffres qui ont été soumis à un examen limité d'Ernst & Young sont désignés par le symbole . Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leurs rapports d'expression d'assurance :

[Rapport de certification du Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012](#)

[Données sur la carboneutralité pour 2011](#)



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **Groupe Banque TD** a présenté son rapport "2012 Rapport sur les responsabilités" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B+.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3.1 ont été appliqués dans le rapport de développement durable soumis. La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3.1 du GRI. Pour la méthodologie, voir www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, 25 Février 2013

Nelmara Arbex
Directrice générale adjointe
Global Reporting Initiative



Le "4" a été ajouté à ce Niveau d'Application car Groupe Banque TD a soumis (une partie de) ce rapport pour vérification externe. GRI respecte le jugement du rédacteur concernant le choix des auditeurs externes et la portée de la vérification.

Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, le 15 Février 2013. GRI exclut explicitement tout changement qui ont été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

Index du contenu GRI

Les données relatives à la performance que la TD juge pertinentes figurent dans le Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012. Le tableau ci-dessous fournit des données supplémentaires sur d'autres questions liées à la performance pour étoffer le contenu divulgué par la TD en rapport avec les recommandations du GRI.

La TD présente cette autodéclaration au niveau d'application B+ selon la version 3.1 des lignes directrices G3. L'index GRI a été vérifié par la [Global Reporting Initiative](#) et certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l., ce qui nous autorise à soumettre un rapport au niveau B+ (vérifié par GRI). Les résultats de la mission d'assurance d'Ernst & Young sont consignés dans leur rapport d'expression d'assurance.

Légende	
C	Publication complète
P	Publication partielle
SO	Ne s'applique pas à notre secteur
VN	Valeur négligeable
NR	Information non rapportée
RA	Rapport annuel
CP	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

Profil de l'entreprise

1. Stratégie et analyse		
1.1	Déclaration du principal dirigeant de l'organisation.	C Message du chef de la direction (p. 6)
1.2	Incidence, risques et occasions clés.	C Enjeux importants(p. 14); Gouvernance (p. 25); Tableau des résultats (PDF) RA- Risque lié à l'environnement (p.83)
2. Profil de l'organisation		
2.1	Nom de l'organisation.	C Groupe Banque TD
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes.	C Profil de la société
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, y compris les principales divisions, les sociétés en exploitation, les filiales et les coentreprises.	C Profil de la société RA – Principales filiales (p.184)
2.4	Lieu du siège social.	C Toronto (Ontario)
2.5	Nombre de pays où elle exerce ses activités; et nom des pays où la présence de l'organisation est importante ou qui sont particulièrement touchés par les questions de développement durable traitées dans le rapport.	C Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5)
2.6	Nature du capital et forme juridique.	C Profil de la société
2.7	Marchés où les services sont offerts (y compris la répartition géographique, les secteurs où les services sont offerts et les catégories de clients).	C Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5) RA – pages 21 à 26
2.8	Taille de l'organisation.	C Profil de la société RA – pages 6, 21-22 Endroit où nous exerçons nos activités (p. 5)
2.9	Changements importants en matière de taille, de structure et de propriété s'étant produits durant la période couverte par le rapport.	C RA – Événements importants pages 11 et 12
2.10	Prix reçus au cours de la période couverte par le rapport.	C Prix



3. Paramètres du rapport		
3.1	Période couverte par le rapport (p. ex. exercice financier ou année civile).	C Du 1 ^{er} novembre 2011 au 31 octobre 2012
3.2	Date du dernier rapport publié (le cas échéant).	C Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2011
3.3	Cycle de production du rapport (annuel, biennal, etc.).	C Annuel
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	C Courriel : crreport@td.com Relations communautaires Groupe Banque TD TD Tower, 17th floor Toronto (Ontario) Canada M5K 1A2
3.5	Processus utilisé pour établir le contenu du rapport.	C Consulter les principaux intéressés (p. 9); Enjeux importants (p. 14); Aperçu du processus d'évaluation de l'importance des enjeux à la TD
3.6	Limite du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations louées, coentreprises, fournisseurs). Voir le protocole sur les limites du GRI pour plus de directives.	C Nos données en bref (p. 77)
3.7	Indication des limites précises quant à la portée ou à la limite du rapport (pour plus d'explications sur la portée, voir le principe d'exhaustivité).	C Nos données en bref (p. 77) Exclusions mentionnées dans les notes de bas de page tout au long du rapport
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, les filiales, les installations louées, les activités imparties et autres entités qui peuvent influencer sérieusement sur la comparaison d'une période à l'autre ou entre les entreprises.	C Nos données en bref (p. 77) RA – Principales filiales (p. 184)
3.9	Méthodes de mesure des données et bases des calculs, y compris hypothèses et méthodes à la base des estimations nécessaires à la compilation des indicateurs et à la présentation d'autres renseignements dans le rapport. Explication de toute décision de ne pas appliquer ou d'écarter les protocoles des indicateurs du GRI.	C Notes d'Ernst & Young (PDF) Nos données en bref (p. 77) Données de 2011 sur la carboneutralité Données sur la réduction de la consommation de papier
3.10	Explication des reformulations de renseignements communiqués dans des rapports antérieurs, et du motif de telles reformulations (p. ex. fusions ou acquisitions, modification des années ou périodes de référence, nature des activités, méthodes de mesure).	C Nos données en bref (p. 77) LA10 : transition de ETP vers effectif global (p. 40)
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par le rapport antérieur, relativement à la portée, à la limite ou aux techniques de mesure.	C Nos données en bref (p. 77)
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport.	C Index du contenu GRI
3.13	Politique et pratique courantes visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation.	C Nos données en bref (p. 77) Rapport d'assurance Ernst & Young (PDF)
4. Gouvernance, engagements et dialogue		
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités qui, relevant de l'instance supérieure de gouvernance, sont responsables de tâches spécifiques comme la mise en application de la stratégie ou de la surveillance organisationnelle.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un membre de la haute direction.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.3	Pour les organisations dont la structure comporte un conseil unitaire, indiquer le nombre de membres et le sexe des membres de l'instance supérieure qui sont indépendants ou qui ne font pas partie de la haute direction.	C Gouvernance d'entreprise (p. 25)
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration.	C CP – Mesures pour la réception des commentaires et observations des parties intéressées (p. 63)
4.5	Lien entre la rémunération des membres du conseil d'administration (y compris les modalités en cas de départ) et la performance de l'organisation (notamment la performance environnementale et sociale).	C CP – Performance et rémunération (p. 33 à 35) Approche de la TD en matière de rémunération (PDF)



4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts.	C	CP – Conflits d'intérêts (p. 69)
4.7	Processus permettant de déterminer les compétences et l'expertise des membres du conseil d'administration et de ses comités, ainsi que leur composition, en tenant compte, entre autres, du sexe et d'autres indicateurs relatifs à la diversité.	C	CP – Sélection des candidats au conseil d'administration (p. 69)
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes élaborés à l'interne relativement à la performance économique, environnementale et sociale ainsi qu'à l'état de leur mise en application	C	Nos valeurs (p. 7) Éthique et conformité (p. 26) Tableau des résultats (PDF)
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'organisation identifie et gère sa performance économique, environnementale et sociale, notamment les risques et occasions pertinentes, ainsi que le respect des normes, des codes de conduite et des principes convenus à l'échelle internationale.	C	Gouvernance en matière de responsabilité d'entreprise (p. 25) RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Gouvernance environnementale Gouvernance en matière de diversité
4.10	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration, tout particulièrement en ce qui concerne la performance économique, environnementale et sociale.	C	CP – Évaluations p. 69 Gouvernance environnementale Gouvernance en matière de diversité
4.11	Explications sur la position de l'organisation quant à la démarche ou au principe de précaution et sur ses actions en la matière.	C	RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Risque lié à l'eau (p. 55)
4.12	Chartes, principes et autres initiatives volontaires dans les domaines économique, environnemental et social auxquels l'organisation adhère ou donne son aval.	C	Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies Principes de l'Équateur
4.13	Associations (comme les associations d'industries) ou organismes de défense des intérêts nationaux et internationaux* dans lesquels l'organisation œuvre au sein des organes de gouvernance; * au sein desquels elle participe à des projets ou comités; *auxquels elle fournit un financement substantiel dépassant les cotisations normales; *auxquels elle adhère pour des questions de stratégie.	C	Affiliations
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Enjeux importants (p. 14) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci (PDF)
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Rapport complet du panel des parties prenantes (PDF)
4.16	Relation avec les parties prenantes, dont la fréquence des contacts, réparties par type et par groupe de parties prenantes.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Grâce à des équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons avec plusieurs groupes de parties prenantes sur une base quotidienne ou hebdomadaire afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés.
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans le cadre de ce rapport	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9) Enjeux importants (p. 14) Rapport complet du panel des parties prenantes (PDF) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci (PDF)

Indicateurs de rendement

Rendement économique			
EC 1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, charges d'exploitation, salaires et avantages sociaux, dons et autres investissements pour les collectivités, bénéfices non répartis, versements aux bailleurs de fonds et aux États.	C	L'apport économique de la TD (p. 71) Contribution à la collectivité (p. 62-64)
EC 2	Conséquences financières et autres risques et possibilités liés aux activités de l'organisation découlant des changements climatiques.	C	RA – Risque lié à l'environnement (p. 83) Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD (PDF)
EC 3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux à prestations déterminées.	C	Résumé des régimes d'avantages sociaux de la TD (PDF)
EC 4	Importantes subventions et aides publiques reçues.	C	Notre objectif consiste à veiller à ce que les secteurs d'activité de la TD prennent seulement des risques qu'ils comprennent et qu'ils peuvent gérer. Et grâce à son approche disciplinée en matière de gestion des risques, la TD figure parmi les quelques institutions financières dans le monde qui n'ont eu besoin d'aucune aide gouvernementale.
EC 5	Échelle des ratios des salaires standards d'entrée, en fonction du sexe, comparativement au salaire minimum local dans les sites d'exploitation importants.	NR	
EC 6	Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux dans les sites d'exploitations importants.	C	Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître le niveau de satisfaction global à l'égard de leur relation d'affaires avec la TD, pas plus que nous n'exerçons le suivi des sommes dépensées auprès de fournisseurs locaux ou que nous ne nous fixons d'exigences en la matière dans nos principaux centres d'exploitation. Le programme de diversité des fournisseurs de la TD vise à favoriser la diversité des fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement.
EC 7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres supérieurs en provenance de la collectivité locale dans les sites d'exploitation importants.	P	Embaucher des gens de la collectivité locale La plupart des employés de la TD proviennent de la collectivité locale. Lorsqu'une occasion se présente ou qu'un besoin se fait sentir, la mutation d'employés provenant d'un autre lieu géographique s'effectue habituellement au niveau de la direction. Bien que nous n'ayons pas de politiques spécifiques à cet égard, nous tâchons d'embaucher du personnel qui représente les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités.
EC 8	Élaboration de projets et de services d'infrastructure offerts principalement dans l'intérêt du public et incidence des investissements afférents sous forme d'engagements commerciaux, en nature ou de bénévolat.	NR	
EC 9	Compréhension et description des impacts économiques indirects d'importance, y compris la portée des impacts.	NR	



Rendement environnemental			
EN 1	Matières premières utilisées, réparties par poids et volume.	SO	
EN 2	Pourcentage des matières premières utilisées qui sont constituées de matières recyclées.	SO	
EN 3	Consommation directe d'énergie par source d'énergie principale.	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 4	Consommation indirecte d'énergie par source d'énergie principale	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 5	Énergie économisée grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique et des mesures de conservation.	C	Énergie renouvelable et crédits de compensation de carbone (p. 48); Améliorer l'efficacité énergétique (p. 49-51); Étude de cas : Prendre le virage écologique dans nos immeubles ; Solutions technologiques écologiques (p. 50); Déchets (p. 51); Rendement environnemental détaillé
EN 6	Initiatives pour offrir des produits et des services écoénergétiques ou utilisant de l'énergie renouvelable, et réduction des besoins énergétiques résultant de telles initiatives.	C	Options écologiques pour les clients (p. 57)
EN 7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie, et réductions enregistrées.	C	Améliorer l'efficacité énergétique (p. 49-51) Nation verte TD encourage les employés à réduire leur empreinte de carbone (p. 59)
EN 8	Consommation totale d'eau par source.	P	Eau (p. 52)
EN 9	Sources d'eau touchées de façon importante par l'approvisionnement en eau.	VN	
EN 10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée.	VN	
EN 11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou au voisinage de celles-ci, et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	C	La TD ne possède pas ni ne loue d'installations sur des territoires comportant un risque pour l'environnement.
EN 12	Description des impacts significatifs des activités, des produits et des services sur la biodiversité dans des régions protégées et des régions riches en biodiversité hors des régions protégées.	C	Grâce à son programme Forêts TD, la TD a pu protéger 487 hectares de forêt en Amérique du Nord en 2012. Pour en savoir plus, consulter la carte interactive de Forêts TD .
EN 13	Habitats protégés ou restaurés.	C	Grâce à son programme Forêts TD, la TD a pu protéger 487 hectares de forêt en Amérique du Nord en 2012. Pour en savoir plus, consulter la carte interactive de Forêts TD .
EN 14	Stratégies, mesures actuelles et projets à venir pour la gestion des impacts sur la biodiversité.	NR	
EN 15	Nombre d'espèces inscrites sur la liste rouge de l'UICN (Union internationale pour la conservation de la nature) et sur la liste de conservation nationale ayant des habitats dans les régions menacées par les activités, et répartition des espèces selon le niveau du risque d'extinction.	VN	
EN 16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids.	C	Empreinte opérationnelle (p. 46) Rendement environnemental détaillé Notes (PDF)
EN 17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids.	C	Rendement environnemental détaillé
EN 18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, et réductions enregistrées.	C	Immeubles verts (p. 49)
EN 19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	VN	



EN 20	Émissions de NO _x et de SO _x et autres importants rejets atmosphériques répartis par type et selon le poids.	VN	
EN 21	Total des rejets d'eau, selon la qualité et la destination.	VN	
EN 22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement	NR	
EN 23	Nombre total et volume des déversements majeurs.	SO	
EN 24	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités qui sont jugés dangereux selon les Annexes I, II, III et VIII de la Convention de Bâle, et pourcentage des déchets transportés à l'étranger.	SO	
EN 25	Identité, superficie, état de protection et valeur sur le plan de la biodiversité de plans d'eau et d'habitats connexes sérieusement touchés par les rejets et écoulements de l'organisation qui présente le rapport.	VN	
EN 26	Initiatives visant à atténuer les impacts des produits et services sur l'environnement, et portée de celles-ci.	C	Étude de cas : Prendre le virage écologique dans nos immeubles (PDF) L'environnement au cœur de notre entreprise (p. 19) Options écologiques pour les clients (p. 57)
EN 27	Pourcentage des produits et matériaux d'emballage vendus qui sont récupérés par catégorie.	VN	
EN 28	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total des sanctions non monétaires imposées en raison de non-conformité avec les lois et règlements en matière d'environnement.	C	Aucun incident n'a été rapporté relativement à des amendes imposées ou la non-conformité en matière d'environnement depuis que la TD a commencé à produire ses rapports en suivant les directives du GRI en 2007.
EN 29	Impacts environnementaux importants du transport de produits et d'autres biens et matières premières que l'organisation utilise dans le cadre de ses activités ou du transport des membres de son personnel.	NR	
EN 30	Total des dépenses et des investissements relatifs à la protection de l'environnement, par type.	C	Risques émergents (Carbone et eau) (p. 55)

Rendement social : Pratiques d'emploi et conditions décentes de travail

LA 1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique, réparti par sexe	P	Effectif (PDF)
LA 2	Nombre total d'employés et taux de rotation du personnel par groupe d'âge, sexe et région.	P	Fidélisation (p. 38)
LA 3	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein mais non aux employés à temps partiel, par secteur d'activité important.	C	Résumé des régimes d'avantages sociaux (PDF)
LA 4	Pourcentage d'employés couverts par une convention collective.	C	TD Assurance, Assurances générales compte depuis longtemps une unité de négociation de 310 employés, soit 0,36 % de notre effectif total, représentés par le syndicat des Teamsters dans un de nos établissements de Montréal.
LA 5	Délais minimaux de préavis à respecter pour le licenciement en cas de changements opérationnels importants, et indication ou non de ceux-ci dans les conventions collectives.	P	L'approche de la TD relative aux suppressions de postes (PDF)
LA 6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités de santé et de sécurité au travail formés de dirigeants et d'employés, qui ont pour mission d'effectuer des suivis et de donner des conseils sur le sujet	C	Au Canada, il existe un Comité national sur les politiques de santé et sécurité, et des représentants en santé et sécurité sont présents à chaque emplacement (ils sont plus de 1 500). Tous les directeurs de même que les représentants en santé et sécurité reçoivent de la formation en santé et sécurité. Aux États-Unis, TD Bank dispose de 13 comités sur la sécurité qui regroupent environ 185 employés se réunissant chaque trimestre.

LA 7 Taux de blessures, de maladies professionnelles, de jours perdus et d'absentéisme, et nombre total de décès liés au travail, par région et par sexe.

Statistiques sur les accidents du travail : au Canada ¹			
	2011	2010	2009
Blessures légères ²	199 (0,38 %)	216 (0,43 %)	199 (0,42 %)
Blessures invalidantes ³	73 (0,14 %)	62 (0,12 %)	79 (0,16 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	430	618	323

¹ Dernières données disponibles. Les données de 2012 seront transmises au gouvernement fédéral du Canada au printemps 2013. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés de la TD au Canada à la fin de l'exercice.

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

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

C La plupart des blessures invalidantes du secteur des services financiers surviennent par suite d'une glissade ou d'une chute sur une surface glacée ou d'un faux pas causé par un câble ou un tapis mal fixés. La différence entre le nombre de jours d'absence des employés au Canada et aux États-Unis est attribuable à la différence dans les normes de présentation des chiffres d'un pays à l'autre. En effet, au Canada il faut signaler les accidents (glissades, faux pas, chutes) alors qu'aux États-Unis, toutes les demandes d'indemnisation présentées à l'assureur doivent être comptabilisées, ce qui multiplie le type d'incidents et de maladies inclus dans le calcul.

Demandes d'indemnisation des accidentés du travail : aux États-Unis ¹			
	2011	2010	2009
Rapport médical seulement ²	690 (2,63 %)	605 (2,55 %)	682 (3,06 %)
Demandes d'indemnisation ³	95 (0,36 %)	85 (0,35 %)	61 (0,27 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	5 754	6 505	4 758

¹ Dernières données disponibles. Les données de 2012 seront transmises au gouvernement fédéral des États-Unis en 2013. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés de la TD aux États-Unis à la fin de l'exercice.

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

³ Demandes d'indemnisation des travailleurs supérieures à 2 500 \$ et demandes exigeant le paiement d'une indemnité.

LA 8 Programme d'information, de formation, de conseils, de prévention et de contrôle des risques en place pour aider les employés, leurs familles ou les membres de la collectivité en cas de maladie grave.

C Voici certaines des mesures que nous avons mises en place :

- application des meilleures normes d'ergonomie à la conception et à l'aménagement des succursales et des immeubles;
- appui offert aux employés qui ne travaillent pas dans un environnement de bureau classique;
- vaste programme de formation en santé et sécurité, notamment des cours obligatoires pour tous les directeurs et les représentants en santé et sécurité;
- ressource sur le site intranet contenant des renseignements sur une gamme de questions de santé et les maladies transmissibles, comme la malaria et la tuberculose.

LA 9 Questions de santé et sécurité au travail couvertes dans les conventions collectives.

NR

LA 10 Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé, par sexe et par catégorie d'emploi.

C Rendement et perfectionnement individuels (p. 40)

LA 11 Programmes de gestion des compétences et de formation continue destinés à assurer l'employabilité du personnel et à gérer les fins de carrière.

C Rendement et perfectionnement individuels (p. 40)
[Formation des leaders](#)
[L'approche de la TD relative aux suppressions de postes \(PDF\)](#)

LA 12 Pourcentage des employés qui reçoivent régulièrement des évaluations du rendement et de leur développement de carrière, selon le sexe.

NR

LA 13 Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.

P Domaines d'intervention (p. 37)
Gouvernance (p. 25)

LA 14 Ratio du salaire de base des hommes et des femmes par catégorie d'emploi, selon les sites d'exploitation importants.

NR

LA 15 Taux de retour au travail et de fidélisation à la suite d'un congé parental, selon le sexe.

NR



Rendement social : Droits de la personne				
HR 1	Pourcentage et nombre total des contrats d'investissement importants qui comportent des clauses sur les droits de la personne ou qui ont été examinés à la lumière des droits de la personne.		NR	
HR 2	Pourcentage de fournisseurs et sous-traitants d'importance qui ont été évalués en fonction des droits de la personne, et mesures prises.		NR	
HR 3	Nombre total d'heures de formation des employés sur les politiques et procédures visant les droits de la personne applicables aux activités de l'organisation, y compris le pourcentage d'employés formés.		NR	
HR 4	Nombre total de cas de discrimination et mesures prises		C	En 2010, 2011 et 2012, la TD n'a fait l'objet d'aucune plainte fondée ni d'accusation de discrimination par des tribunaux de droits de la personne.
HR 5	Activités dans le cadre desquelles la liberté d'association et le droit aux négociations collectives peuvent être sérieusement compromis, et mesures mises de l'avant pour appuyer ces droits.		C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012.
HR 6	Activités ou fournisseurs présentant un risque important en ce qui a trait au travail des enfants, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail des enfants.		C	Respect des droits de la personne dans notre chaîne d'approvisionnement Depuis le 1 ^{er} novembre 2012, la TD a mis en application une Politique d'approvisionnement responsable; nous surveillons donc les fournisseurs qui pourraient être aux prises avec des cas de discrimination associés aux droits de la personne, ainsi que l'approche des fournisseurs potentiels en matière de liberté syndicale, de travail des enfants et de travail forcé. Pour en savoir plus, consultez la p. 73.
HR 7	Activités ou fournisseurs présentant un risque important en ce qui a trait au travail forcé, et mesures mises de l'avant pour contribuer à éliminer le travail forcé.		C	
HR 8	Pourcentage des employés de la sécurité qui ont reçu une formation sur les politiques ou les procédures de l'organisation propres aux droits de la personne qui s'appliquent aux activités de l'organisation.		SO	
HR 9	Nombre total des cas de violation des droits des autochtones et mesures prises.		NR	
HR 10	Pourcentage et nombre total d'activités ayant fait l'objet d'un examen relativement aux droits de la personne ou d'une évaluation des répercussions.		NR	
HR 11	Nombre de griefs relatifs aux droits de la personne qui ont été déposés, traités et résolus au moyen de procédures formelles de redressement de griefs		NR	



Rendement social : Société			
SO 1	Nature, portée et efficacité de tout programme ou pratique qui évalue et gère les impacts des activités sur les collectivités, y compris l'implantation, l'exploitation et la cessation d'activités.	NR	
SO 2	Pourcentage et nombre d'unités d'affaires analysées en fonction des risques de corruption.	NR	
SO 3	Pourcentage d'employés ayant reçu la formation nécessaire sur les politiques et les procédures anticorruption de l'organisation.	NR	
SO 4	Mesures prises en réaction à des cas de corruption.	NR	
SO 5	Prises de position sur des politiques publiques, participation à l'élaboration de politiques publiques et à des activités de lobbying.	C	Politiques publiques (p. 74)
SO 6	Valeur totale des contributions financières et en nature à des partis politiques, à des politiciens et à des institutions connexes réparties par pays.	C	Contributions politiques (p. 76)
SO 7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques, et résultat de ces actions.	C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012. Nous avons établi que toute amende de nature réglementaire dont le montant est de 1 million de dollars ou plus est considérée comme importante. Les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes.
SO 8	Valeur monétaire des amendes d'importance et nombre total des sanctions non monétaires imposées en raison du non-respect de lois et de règlements.	C	Aucun incident n'est survenu en 2011 ni en 2012. Le 17 décembre 2009, la Financial Services Authority du Royaume-Uni a imposé à La Banque Toronto-Dominion (succursale de Londres) une amende de 7 000 000 £ (11 236 000 \$ CA) relativement à des défaillances répétées des systèmes et des contrôles régissant la fixation des prix de certains produits financiers complexes.
SO 9	Exploitation d'activités ayant une incidence négative potentielle ou réelle sur les collectivités locales.	NR	
SO 10	Prévention et mesures d'atténuation en application dans le cadre de l'exploitation d'activités ayant une incidence négative potentielle ou réelle sur les collectivités locales	NR	



Rendement social : Responsabilité à l'égard des produits												
PR 1	Étapes du cycle de vie pendant lesquelles sont évalués les impacts sur la santé et la sécurité de produits et de services en vue de leur amélioration, et pourcentage des principales catégories de produits et de services soumis à de telles procédures.	SO										
PR 2	Nombre total des cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur les impacts sur la santé et la sécurité de produits et de services pendant leur cycle de vie, répartis par type de résultats.	SO										
PR 3	Type de renseignements sur les produits et les services exigés par les procédures, et pourcentage de produits et de services d'importance pour lesquels de tels renseignements sont requis.	P	Vente et commercialisation responsables (p.32) Renseignements sur les produits Codes de conduite et engagements envers le public									
PR 4	Nombre total de cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur l'étiquetage des produits et services et les informations sur ceux-ci, par type de résultats	C	Aucun incident n'est survenu en 2010, en 2011 ni en 2012.									
PR 5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, par ex. la mesure de la satisfaction à l'aide de sondages auprès de la clientèle.	C	Consulter les principaux intéressés (p. 9)									
PR 6	Programmes pour le respect des lois, des normes et des codes volontaires liés aux communications marketing, dont la publicité, la promotion et les commandites.	C	Vente et commercialisation responsables (p. 32) Codes de conduite et engagements envers le public									
PR 7	Nombre total de cas de non-respect de règlements et de codes volontaires portant sur les communications marketing, dont la publicité, la promotion et les commandites, par type de résultats.	C	Aucun incident n'est survenu en 2012. En 2011, un incident est survenu. Une publicité dans les journaux annonçant que TD Canada Trust offrait un « prêt hypothécaire sans mise de fonds » après que le produit avait été retiré du marché a retenu l'attention de l'organisme Les normes canadiennes de la publicité (NCP). Une version périmée et inexacte de l'annonce avait été erronément publiée par un spécialiste en prêts hypothécaires, sans l'autorisation de la TD. La TD a aussitôt publié un avis de modification dans les journaux locaux où l'annonce était parue. Un incident est survenu en 2010. Une publicité à la télévision alléguant que les succursales de TD Canada Trust étaient ouvertes à compter de 8 heures a retenu l'attention de NCP. L'organisme a déterminé que nous n'indiquions pas assez clairement que certaines de nos succursales n'ouvraient pas à compter de 8 heures. La publicité avait déjà été retirée avant que la plainte ne soit reçue.									
PR 8	Nombre de total des plaintes fondées portant sur le non-respect de la vie privée et la perte de données des clients.	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada</th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada	2012	2011	2010	Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.	5	1	5	
Plaintes relatives à la protection de la vie privée jugées fondées, au Canada	2012	2011	2010									
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada a tranché en faveur du client.	5	1	5									
PR 9	Valeur monétaire des amendes importantes imposées pour non-respect des lois et des règlements portant sur l'utilisation de produits et de services.	NR										

¹ Depuis le 28 mars 2012, le CPVP a révisé les résultats de ses études et autres dispositions en fonction de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Les résultats de 2012 témoignent de ce changement dans la façon de faire du CPVP. Les changements ne touchent pas les renseignements des années antérieures.

Supplément sectoriel

Services financiers			
FS 1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux domaines d'activité.	C	Politique environnementale Financement responsable (p. 53) Options de travail flexible Gouvernance en matière de diversité Politique d'approvisionnement responsable pour notre chaîne d'approvisionnement
FS 2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux s'appliquant aux domaines d'activité.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD
FS 3	Processus de surveillance de la mise en œuvre et du respect des exigences environnementales et sociales des clients incluses dans des ententes ou des opérations.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD
FS 4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales dans les domaines d'activité.	C	Processus de gestion des risques environnementaux et sociaux de la TD Gouvernance en matière de diversité Formation sur la diversité et l'intégration (p. 23)
FS 5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires commerciaux concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine.	C	Options écologiques pour les clients (p. 57) Liste de parties prenantes et des domaines d'intérêt que nous partageons avec celles-ci
FS 6	Pourcentage des secteurs d'activité du portefeuille par région, taille d'entreprise (micro/PME/grande) et secteur.	NR	
FS 7	Valeur monétaire des produits et services fournis à l'égard de retombées sociales particulières par secteur d'activité, détaillé par objectif.	NR	
FS 8	Valeur monétaire des produits et services fournis à l'égard de retombées environnementales particulières par secteur d'activité, détaillé par objectif.	P	Énergie propre (p. 58)
FS 9	Portée et fréquence des audits pour évaluer la mise en œuvre de politiques environnementales et sociales et de procédures d'évaluation des risques.	C	Politique environnementale (PDF) Politique d'investissement durable de GPTD (PDF) Évaluation du London Benchmarking Group (PDF)
FS 10	Pourcentage et nombre d'entreprises du portefeuille de l'institution avec lesquelles l'organisme a interagi au sujet de questions environnementales ou sociales.	NR	
FS 11	Pourcentage des avoirs soumis à une évaluation sociale ou environnementale à l'aide de filtres positifs et négatifs.	C	Risques émergents (Carbone et eau) (p. 55)
FS 12	Politique(s) de droits de vote s'appliquant aux titres pour lesquels l'organisation détient les droits de vote, spécifiquement en ce qui concerne les questions environnementales ou sociales.	NR	
FS 13	Points d'accès dans des zones à faible densité de population ou économiquement désavantagées, par type.	C	Accès aux services bancaires Soutenir le développement économique aux États-Unis (p. 67 et 70)
FS 14	Initiatives pour améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes désavantagées.	C	Soustraire l'inconnu de l'équation financière (p. 16) Accès aux services bancaires ; Soutenir le développement économique aux États-Unis (p. 67 et 70) Intégrer la diversité dans l'ADN culturel de la TD (p. 22)
FS 15	Politiques pour la conception et la vente équitable de produits et services financiers.	C	Vente et commercialisation responsables (p. 32) Renseignements sur les produits Codes de conduite et engagements envers le public



Au conseil d'administration et à la direction de La Banque Toronto-Dominion (la «Banque»)

Notre responsabilité

Nous avons planifié et effectué notre mission de certification conformément à la norme internationale relative aux missions de certification (International Standard for Assurance Engagements) ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (Norme internationale visant les missions autres que les audits d'informations financières historiques).

Étendue de notre mission

Nous avons effectué les activités de certification suivantes :

- ▶ **Élément considéré 1** : Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance présentés dans le rapport sur les responsabilités 2012 (le «rapport») pour l'exercice clos le 31 octobre 2012. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
 - Indice d'expérience de la clientèle (segments TD Canada Trust et TD Bank)
 - Taux de rétention du personnel (activités au Canada et aux États-Unis)
 - Taux de mobilisation des employés (Groupe Banque TD)
 - Moyenne des heures de formation par année par catégorie d'employés (activités au Canada et aux États-Unis)
 - Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des bénéfices avant impôt donnés à des œuvres caritatives et à d'autres organismes communautaires (activités au Canada)
 - Pourcentage du résultat net avant impôt donné à des œuvres caritatives et à d'autres organismes communautaires (segment TD Bank);

- ▶ **Élément considéré 2** : Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance choisis pour les activités au Canada de la Banque présentés dans le rapport en date du 31 décembre 2011. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
 - Pourcentage des femmes occupant un poste de cadre supérieur
 - Pourcentage des femmes occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction
 - Pourcentage des femmes dans l'ensemble du personnel
 - Pourcentage des membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur
 - Pourcentage des membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire ou un autre poste de direction
 - Pourcentage des membres de minorités visibles dans l'ensemble du personnel
 - Pourcentage des personnes handicapées dans l'ensemble du personnel
 - Pourcentage d'employés autochtones dans l'ensemble du personnel;

- ▶ **Élément considéré 3** : Une mission visant à fournir une assurance limitée sur certains indicateurs de performance choisis pour les activités au Canada et aux États-Unis de la Banque pour les périodes énumérées ci-dessous. Comme convenu avec la direction, notre mission a porté sur les indicateurs de performance suivants :
 - Papier acheté pour les exercices clos les 31 octobre 2010, 2011, et 2012
 - Matière recyclée contenue dans le papier acheté pour l'exercice clos le 31 octobre 2012.

Éléments considérés et critères

Les éléments considérés se composent de certains indicateurs sociaux, économiques et environnementaux de performance définis par la direction et dans les Lignes directrices G3 et G3.1 du Global Reporting Initiative («GRI»).

Les critères utilisés pour évaluer les éléments considérés comprennent les recommandations pertinentes des Lignes directrices G3.1 du GRI, y compris le Supplément pour le secteur des services financiers, de même que des critères élaborés en interne. Les critères utilisés pour évaluer la rétention du personnel (pour les activités au Canada et aux États-Unis) correspondent aux lignes directrices pertinentes énoncées dans les Lignes directrices G3 du GRI.

Responsabilités de la direction de La Banque Toronto-Dominion

Le rapport a été préparé par la direction de la Banque, qui est responsable de la collecte et de la préparation des éléments considérés devant y figurer ainsi que des critères utilisés pour déterminer le caractère approprié de l'information aux fins de communication dans le rapport. La direction est en outre responsable de la tenue des dossiers appropriés et de l'application des contrôles internes adéquats conçus pour soutenir le processus de présentation de l'information. Il n'existe actuellement

aucune exigence prescrite par des textes légaux ou réglementaires à l'égard de la préparation, de la publication et de la vérification des rapports sur la responsabilité de l'entreprise.

Niveau d'assurance

Nos procédures ont été conçues pour obtenir un niveau d'assurance limité sur lequel fonder nos conclusions. Les procédures mises en œuvre ne fournissent pas tous les éléments probants qui seraient requis dans le cadre d'une mission visant un niveau d'assurance raisonnable et, par conséquent, nous ne fournissons pas un niveau d'assurance raisonnable. Même si nous avons pris en compte l'efficacité des contrôles internes exercés par la direction pour établir la nature et l'étendue de nos procédures, notre mission de certification ne visait pas à fournir une assurance sur les contrôles internes et, par conséquent, nous ne formulons pas de conclusions à cet égard.

Travaux effectués

Afin de formuler une conclusion sur les éléments considérés ci-dessus, nous avons tenu compte des aspects suivants :

Exhaustivité

- ▶ La Banque a-t-elle donné une image fidèle des éléments considérés compte tenu des périmètres organisationnel et opérationnel et de la période définie dans le rapport?
- ▶ La Banque a-t-elle collecté avec précision les données relatives aux éléments considérés auprès de toutes les entités importantes dans son périmètre défini?
- ▶ La Banque a-t-elle collecté les données relatives aux éléments considérés à partir de toutes les données pertinentes de niveau opérationnel?

Exactitude

- ▶ Les éléments considérés sont-ils exacts et suffisamment détaillés pour permettre aux parties intéressées d'évaluer la performance de la Banque?

Les procédures que nous avons mises en œuvre pour arriver à nos conclusions ont compris, sans s'y limiter :

- ▶ des entretiens avec certains membres du personnel choisis, pour comprendre les principaux aspects de responsabilité relativement aux données et aux processus pour la collecte de données et la présentation fidèle de l'élément considéré
- ▶ le cas échéant, des tests de cheminement sur les systèmes et les processus pour le regroupement et la présentation des données
- ▶ des demandes d'informations auprès de la direction sur les hypothèses clés et sur les éléments probants à l'appui des hypothèses

- ▶ la validation, par sondages, de l'exactitude des calculs effectués, principalement à l'aide de demandes d'informations et de procédures analytiques
- ▶ la validation par l'observation que les données et les déclarations ont été correctement transcrites dans le rapport à partir des systèmes de l'entreprise ou des éléments probants

Limitations de nos travaux

Nos procédures ne visaient pas à formuler des conclusions sur :

- ▶ l'exhaustivité ou l'exactitude des groupes de données ou d'informations relatifs à des secteurs autres que ceux des éléments considérés
- ▶ l'information présentée par la Banque ailleurs que dans son rapport, p. ex. l'information sur son site Web
- ▶ les énoncés prospectifs de la direction
- ▶ les comparaisons aux données historiques faites par la Banque
- ▶ la conformité du rapport aux exigences des Lignes directrices G3 ou G3.1 du GRI autres que celles qui s'appliquent à l'étendue de nos travaux, tel qu'il est indiqué ci-dessus, ou à un niveau particulier d'application
- ▶ le caractère approprié, suffisant et exhaustif des critères élaborés en interne pour convertir les tonnes de papier en hectares de forêt à conserver et le caractère approprié d'utiliser la conservation de la forêt comme «compensation» à l'achat de papier
- ▶ le fait que Conservation de la nature Canada ou The Nature Conservancy se soient acquittés ou non de leurs obligations en vertu de l'entente avec la Banque de participer à protéger une superficie de forêt convenue

Nos conclusions

Sous réserve des limitations de l'étendue de nos travaux mentionnées ci-dessus et d'après les résultats de nos travaux décrits dans le présent rapport, nous concluons que rien n'a été porté à notre attention qui nous porterait à croire qu'une image fidèle n'a pas été donnée des trois éléments considérés, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Lignes directrices G3 et G3.1 du GRI et aux critères élaborés en interne.

Le 4 mars 2013
Toronto, Canada

Ernst & Young S.A.L. / S.E.N.C.R.L.

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise, veuillez communiquer avec nous par courriel : crreport@td.com

Notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2012 est aussi disponible dans d'autres formats.

Si vous voulez en obtenir un exemplaire, composez le **416-308-6371**.

^{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 (03/2013)

