

Réaffirmer notre *engagement*



NOUS ÉPAULONS NOS CLIENTS P3

NOS DONNÉES DE BIENFAISANCE SONT ENCORE EN HAUSSE EN 2009 P4

NOTRE BANQUE AFFICHERA BIENTÔT UN BILAN NEUTRE EN CARBONE P7

NOUS RENDONS LA BANQUE ENCORE PLUS ACCUEILLANTE P10

ET PLUS ENCORE!

Le message de Ed Clark

Être la meilleure des banques, c'est une mission qui implique que nous ne soyons jamais pleinement satisfaits, car peu importe le niveau d'excellence que nous atteignons, nous pouvons toujours faire mieux. Le seul moyen de devenir la meilleure des banques, c'est de traiter la responsabilité d'entreprise avec autant de sérieux que tous les autres volets de notre stratégie d'entreprise. Pour nous, la responsabilité constitue donc un engagement de l'entreprise dans sa globalité, mais aussi un engagement personnel de la part de chacun. Nos principes directeurs et nos principes en matière de leadership exposent clairement ce que nous attendons de nos leaders et de nos employés : agir comme il se doit et réfléchir aux conséquences de leurs décisions et de leurs actions.

NOUS CROYONS QUE LES EFFORTS QUE NOUS AVONS DÉPLOYÉS EN 2009 EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE ONT FAIT UNE DIFFÉRENCE APPRÉCIABLE. VOICI QUELQUES-UNES DE NOS INTERVENTIONS :

- La crise économique de 2009 a été stressante pour la plupart des gens. Nous avons invité nos clients à venir nous rencontrer et à discuter de leur situation avant qu'elle ne s'envenime. Avant la fin de l'année, plus de 24 000 clients aux prises avec des difficultés financières avaient trouvé une solution grâce à notre nouveau programme, appelé Soutien en direct TD.
- L'année a été difficile pour les organismes sans but lucratif, qui, même lorsque les conditions économiques sont bonnes, doivent se démener pour offrir leurs services tellement nécessaires. Nous avons donc noué de nouveaux partenariats communautaires et augmenté le montant de nos dons. C'est ainsi que nous avons investi 37 millions de dollars dans d'importants programmes communautaires un peu partout au Canada.
- L'un de nos objectifs consiste à être un chef de file parmi nos pairs sur le plan environnemental. Pour y arriver, nous devons réduire notre empreinte environnementale et mettre sur pied des projets environnementaux partout en Amérique du Nord. Nos activités à l'échelle mondiale sont en bonne voie d'afficher un bilan neutre en carbone en 2010.
- Nous savons que nos initiatives en matière de diversité ont une incidence positive. Nous avons mené notre Sondage sur la diversité et l'inclusivité de 2009 afin de savoir si les employés de La Banque TD se sentent acceptés, peu importe leur genre, leur origine ethnique, leur religion, leur orientation sexuelle, leurs capacités ou leur handicap. Et 89 % des répondants ont affirmé que, selon eux, La Banque TD offrait un milieu de travail inclusif, ce qui prouve que nous avons accompli des progrès depuis le sondage de 2007.

En 2010, notre objectif sera de conserver notre élan tout en investissant en prévision de l'avenir. Nous réaffirmerons notre engagement envers nos clients, nos employés et les collectivités auxquelles s'adressent nos services afin de devenir la meilleure des banques.

Ed Clark
Président et chef de la direction



L'ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2008

- TD Canada Trust ouvre sa 1 100^e succursale
- La Banque est nommée parmi les 50 meilleurs employeurs au Canada (Hewitt & Associés)
- 500 000 enfants reçoivent un livre dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD

JANVIER-FÉVRIER 2009

- Les banques canadiennes sont déclarées les plus solides au monde (Forum économique mondial)
- La Banque est nommée parmi les entreprises les plus durables au monde (Forum économique mondial)

MARS-AVRIL 2009

- La Banque est nommée parmi les banques les plus sûres du monde (magazine *Global Finance*)
- Soutien en direct TD, programme à l'intention des clients financièrement éprouvés, est lancé
- Un régime de retraite concurrentiel pour les employés est adopté
- Des séminaires gratuits à l'intention des propriétaires de petites entreprises sont mis en ligne

MAI-JUIN 2009

- La Banque est classée parmi les entreprises canadiennes les plus socialement responsables dans le rapport Jantzi-Maclean's
- La Banque verse 1 million de dollars à l'Université de Colombie-Britannique pour soutenir les Autochtones qui font des études commerciales
- TD Assurance lance Roulezsansrisque.com pour aider les Canadiens à se prémunir contre les aléas de la vie

JUILLET-AOÛT 2009

- Le magazine *Euromoney* décerne à la Banque le titre de meilleure banque en Amérique du Nord
- TD Waterhouse propose un outil de planification financière pour les couples du même sexe
- TD Canada Trust reçoit le prix de J.D. Power and Associates qui le classe au « 1^{er} rang parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la 4^e année d'affilée »
- Pour la 3^e année, la Banque se classe dans le 1^{er} centile des entreprises pour sa gouvernance, selon GovernanceMetrics International

SEPTEMBRE-OCTOBRE 2009

- La Banque est déclarée chef de file de la communication de l'empreinte écologique 2009 (Conférence Board du Canada/Carbon Disclosure Project)
- La Banque se classe parmi les 100 meilleurs employeurs selon le magazine *Maclean's* pour la 3^e année
- Fonds Mutuels TD inscrit ses meilleures ventes nettes de fonds à long terme pour septembre
- La motivation des employés est en hausse au Canada selon le sondage Info TD réalisé à l'automne
- La Banque verse 1 M\$ à l'Université Queen's pour la recherche environnementale dans l'Arctique

Notre engagement à épauler nos clients

Offrir à notre clientèle une expérience hors pair, dans les périodes fastes comme dans les temps difficiles

APPUYER NOS CLIENTS LORSQUE LES TEMPS SONT DURS

En 2009, certains de nos clients ont dû faire face à de réelles difficultés, et nous avons voulu les aider. C'est pourquoi nous avons lancé **Soutien en direct TD**, programme offrant aux clients des solutions pratiques pour conserver leur maison et gérer leurs dettes. Pour qu'ils puissent venir en aide aux clients, nous avons accordé plus de pouvoir à nos employés, leur donnant la possibilité de prodiguer des conseils de crédit et d'offrir aux clients de reporter leurs remboursements d'hypothèque ou de consolider leurs dettes pour abaisser leurs paiements mensuels. À la fin de 2009, le programme avait fait une véritable différence dans la vie de plus de 24 000 clients.



« C'est dans les périodes difficiles que le service à la clientèle doit faire ses preuves. »

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



« Il n'y a pas de mots pour décrire combien le personnel de la succursale est formidable, s'exclame Gregory Gerald. Tous les employés sont tellement accueillants et disponibles. Et les longues heures d'ouverture de TD Canada Trust sont vraiment pratiques. » Copropriétaires d'un salon de coiffure pour hommes de Châteauguay, au Québec, Gregory Gerald et son associée, Johanna Bobadilla, font affaire avec TD Canada Trust depuis trois ans.

OFFRIR DES SERVICES DE GESTION DE PATRIMOINE HORS DU COMMUN

Nos services de gestion de patrimoine aident les particuliers et les investisseurs institutionnels à accumuler un patrimoine, à le préserver et à le léguer. En 2009, nous avons embauché 75 conseillers de plus et élargi notre gamme de produits de façon à mieux répondre aux besoins changeants de notre clientèle. Par exemple, nos conseillers disposent désormais d'outils pour guider la planification financière de couples du même sexe.

OFFRIR DES PRODUITS D'ASSURANCE DE POINTE

Plus de 4 000 employés de TD Assurance contribuent à prémunir plus de trois millions de clients contre les aléas de la vie grâce à des produits d'assurance qu'il est facile de comprendre et de souscrire. Assurance habitation et auto TD est le plus grand assureur par marketing direct et le deuxième du pays en matière d'assurance automobile. C'est TD Assurance qui offre le plus grand nombre de polices d'assurance contre les maladies graves dans tout le pays.



La camionnette de Charles et de Brenda Baird a été modifiée pour pouvoir accueillir le fauteuil roulant de Brenda. Lorsqu'elle leur a été volée, c'était une vraie catastrophe pour les Baird. Ils ont communiqué avec TD Assurance, mais se sont rendu compte que leur assurance n'était pas une assurance particulière pour véhicules adaptés; par conséquent, l'argent de l'assurance ne suffirait pas à couvrir le coût de remplacement total. Néanmoins, TD Assurance et ABLE Transport Ltd. ont collaboré pour remplacer le véhicule et l'équiper entièrement pour que Brenda puisse occuper la place du passager, à droite de son mari.

J.D. POWER AND ASSOCIATES

« Au 1^{er} rang parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la quatrième année d'affilée. »¹



SYNOVATE

Obtention pendant cinq années consécutives de la première place parmi les cinq plus grandes banques pour l'excellence du service à la clientèle².



Notre engagement à soutenir les collectivités

Malgré la conjoncture difficile, nos dons aux collectivités ont augmenté en 2009

À La Banque TD, nous savons qu'il est important de soutenir la vie communautaire. Il ne s'agit pas seulement de faire un chèque. Nous demandons à nos employés et à nos clients quelles sont les causes qui comptent pour eux et nous rattachons nos dons à ces causes. De plus, nous facilitons la tâche de nos employés qui souhaitent s'investir et payer de leur personne.



C'est pourquoi nous avons versé 37 millions de dollars pour soutenir des organismes canadiens sans but lucratif l'an dernier – c'est encore plus que les 35,5 millions de dollars donnés en 2008. Pourquoi avoir augmenté nos dons en pleine crise économique? Parce que nos collectivités ont besoin d'encore plus d'aide lorsque les temps sont durs. Et soutenir les collectivités où vivent nos employés et nos clients est une priorité pour nous, car c'est l'une des façons de devenir la meilleure des banques.

DOMAINES D'INTERVENTION AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS

Nos dons de bienfaisance visent principalement les trois domaines d'intervention suivants :

- Santé des enfants
- Éducation et alphabétisation
- Environnement

NOUS AVONS FAIT UNE DIFFÉRENCE ENSEMBLE EN 2009

37 M\$ + Plus de 9,5 M\$ + 4,7 M\$ = Plus de 51,2 M\$
Dons de La Banque TD Dons des employés de la Banque Dons des clients de la Banque Impact Total



« Faisons une différence ensemble », voilà la philosophie de notre engagement envers les collectivités.

Encan caritatif

Action d'espoir

TD Valeurs Mobilières

Les employés de Valeurs Mobilières TD ont organisé leur 12^e Vente aux enchères Underwriting Hope à Toronto, qui a recueilli la somme remarquable de 1 million de dollars au profit d'œuvres de bienfaisance à l'intention des enfants et des jeunes.

Notre engagement envers la santé des enfants

Plus de 2,6 millions d'enfants reçoivent des soins chaque année dans des installations et des fondations médicales de pointe de tout le Canada qui sont rattachées au Réseau Enfants-Santé. C'est pour leur venir en aide que nous avons créé le Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants. Nous menons des campagnes dans les succursales pour sensibiliser la population à la santé des enfants, et nos employés organisent de multiples activités de financement. Pour faciliter et stimuler les dons des employés et des clients, nous avons établi un programme de dons mensuels par virement automatique. Près de 73 000 donateurs cotisent chaque mois au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants. La Banque TD prend en charge les frais de gestion de ce programme, de sorte que chaque dollar recueilli est versé en totalité au bénéfice des enfants qui en ont besoin. De surcroît, la Banque verse l'équivalent des dons jusqu'à concurrence de 1 million de dollars par année.

Notre engagement envers l’alphabétisation et l’éducation

La Banque TD est fière de soutenir les possibilités d’apprentissage des jeunes de la maternelle jusqu’aux études postsecondaires

AMÉLIORER LES HABILITÉS EN LECTURE

La capacité d’apprendre grâce à la lecture va de soi pour un grand nombre de personnes. Nombre d’études démontrent l’incidence d’une meilleure compétence en lecture sur l’apprentissage, la confiance en soi et les perspectives économiques des enfants. En 2009, nous avons investi dans plusieurs programmes visant à améliorer les habiletés en lecture chez les enfants. En voici deux exemples :

- **Club de lecture d’été TD :** Voilà quatorze ans que le Club de lecture d’été TD encourage dans les bibliothèques du Canada des millions d’enfants à se découvrir une passion pour la lecture tout en aiguisant leurs acquis pendant les vacances d’été. Le thème de l’année 2009 était « Agent 009 », et plus de 2 000 bibliothèques y ont participé. Plus d’un demi-million d’enfants canadiens ont reçu une trousse d’espionnage contenant une affiche couleur, des autocollants et un livret d’activités pour consigner leurs progrès et faire du Club de lecture d’été TD une expérience amusante et éducative.
- **Semaine canadienne du livre pour enfants TD :** La Banque TD est fière de soutenir le plus vaste programme de distribution gratuite de livres aux enfants canadiens d’âge scolaire. Tous les mois de novembre, les élèves de première année du pays reçoivent un livre de contes canadien dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD. En 2009, plus de 500 000 élèves ont ainsi reçu un exemplaire de *On y va! À pied, à cheval et en voiture...*



Des enfants lisent les livres gagnants du Prix TD de littérature canadienne pour l’enfance et la jeunesse de 2009.



Frank McKenna, président suppléant du Conseil de La Banque TD et ardent défenseur de l’alphabétisation, donne le signal de départ du Club de lecture d’été TD de 2009 à Hamilton, en Ontario.

Bourses d’études

De solides études ouvrent bien des portes et contribuent au bien-être des personnes, de leur famille et de leur collectivité. En injectant des fonds dans les institutions d’enseignement dont les ressources sont souvent limitées, La Banque TD contribue de manière non négligeable à l’expansion des universités et des collèges canadiens. En 2009, la Banque a versé plus de 4,8 millions de dollars pour financer l’instruction postsecondaire au Canada. Ces fonds sont venus en aide à divers programmes et bourses d’études, comme le programme en écologie urbaine du collège Douglas, en Colombie-Britannique, le Fonds TD pour le leadership de l’Université McGill, au Québec, et la Bourse écologique TD de l’Université d’Ottawa, en Ontario.



Des jeunes de Vancouver bénéficient de l’initiative TD Waterhouse Investing in Youth. Nous avons investi près de 1 million de dollars pour promouvoir et soutenir les Prix du Duc d’Édimbourg, programme de prévention destiné à encourager l’atteinte de buts dans les domaines du travail communautaire, du développement des compétences et des loisirs sportifs.

Notre engagement à protéger l'environnement

Nous soutenons la préservation et la protection de l'environnement parce que c'est une cause que tous nos partenaires ont à cœur

FONDATION TD DES AMIS DE L'ENVIRONNEMENT

La Fondation TD des amis de l'environnement est un organisme national mis sur pied en 1990 qui finance des projets locaux consacrés à la protection de l'environnement. Nous collaborons avec des Canadiens déterminés à protéger l'environnement dans leur collectivité et dans le pays tout entier.

Depuis 1990, la Fondation a versé plus de 50 millions de dollars afin de financer plus de 18 400 projets environnementaux à l'échelle locale dans tout le Canada. Comme La Banque TD prend en charge la totalité des frais de gestion et d'administration de la Fondation, c'est 100 % des dons qui sont versés directement aux projets environnementaux.



Cessant temporairement d'investir sur les marchés pour investir dans l'environnement, une trentaine d'employés de Fonds Mutuels TD ont planté près de 150 arbres sur Toronto Island.

FONDATION TD DES AMIS DE L'ENVIRONNEMENT

	NOMBRE DE PROJETS FINANCÉS	FINANCEMENT TOTAL
2009	899	4,1 M\$
Depuis 1990	18 400	50 M\$



Plus de 56 000 champions de l'environnement d'un océan à l'autre

Voilà bien des années que La Banque TD participe au **Grand nettoyage des rivages canadiens**, projet d'une semaine qui a lieu chaque année, en septembre, d'un océan à l'autre. L'objectif consiste à réduire la quantité de déchets qui se retrouvent sur les rivages chaque année, tout en invitant les Canadiens à prendre conscience des répercussions de leur comportement sur l'environnement.

En 2009, un nombre record de 1 568 sites ont été nettoyés par 56 900 Canadiens. Tout près de 20 % de notre effectif au Canada, soit environ 9 200 employés ont participé en divers endroits comme en témoignent les photos prises à Vancouver (à gauche) et à Halifax (ci-dessous). Le Grand nettoyage des rivages canadiens a remporté le grand Prix des partenariats entre les entreprises et la collectivité de l'organisme Imagine Canada.



À notre succursale de Lethbridge, en Alberta, un employé de La Banque TD et sa petite-fille tiennent un grand-duc d'Amérique emmené par l'Alberta Birds of Prey Foundation. La Fondation TD des amis de l'environnement appuie cet organisme depuis longtemps.

Nos interventions en matière d'environnement

Nous sommes déterminés à devenir un chef de file en matière d'environnement dans le secteur nord-américain des services financiers

Sur le plan environnemental, notre planète subit actuellement de profonds changements qui modifieront sensiblement notre façon de travailler et de vivre. Nous croyons qu'une bonne connaissance des risques et des possibilités que présentent ces changements nous confèrera un avantage concurrentiel, et c'est pourquoi nous sommes déterminés à devenir un chef de file en matière d'environnement dans notre secteur.

RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

En 2008, nous avons déclaré que nos activités canadiennes afficheraient un bilan neutre en carbone avant la fin de 2010. Nous étions la première banque canadienne, et l'une des rares banques du monde, à s'engager dans cette voie, et nous avons accompli plus de la moitié des étapes qui nous séparaient de notre but. Quelles sont donc ces étapes?

- Nous réduisons notre consommation d'énergie et devenons plus économes en combustible en modernisant les systèmes d'éclairage, de chauffage et de climatisation de nos immeubles et en continuant de remplacer nos anciens véhicules par des véhicules écologiques.
- La Banque TD est le plus gros acheteur d'énergie renouvelable écologique du secteur financier canadien.
- Nous réduisons notre consommation de papier et avons une politique d'approvisionnement écologique.

LE SAVIEZ-VOUS?

En 2009, nous avons consacré 15 millions de dollars à des projets de réduction de nos gaz à effet de serre.

Approche novatrice à l'égard des crédits d'émission de carbone

Nous avons élaboré une approche novatrice pour réduire notre bilan en carbone en nous associant avec des organismes sans but lucratif et des institutions publiques. Par exemple, en 2009, nous avons rendu public un partenariat conclu avec Habitat pour l'humanité Canada : La Banque TD fournira le financement nécessaire à l'achat de matériaux de construction écologiques et à l'amélioration énergétique des maisons qui seront bâties au cours des trois prochaines années. En échange, nous recevrons des crédits d'émission de carbone. Non seulement la consommation énergétique sera-t-elle réduite, mais les coûts de l'énergie le seront également pour les familles à faible revenu. Grâce à ce programme, les maisons d'Habitat pour l'humanité seront parmi les moins énergivores du Canada.

LE SAVIEZ-VOUS?

L'an dernier, 4,3 millions de clients soucieux de protéger l'environnement ont choisi les opérations bancaires sans papier, contribuant à sauver 6 000 arbres!

La Banque TD est le plus gros acheteur d'énergie renouvelable écologique du secteur financier canadien. En plus de nos guichets automatiques, toutes nos installations de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard fonctionnent à l'énergie verte.



Dans le but de rendre nos pratiques commerciales plus écologiques, la succursale Southdale and Wonderland de TD Canada Trust de London fait maintenant partie des immeubles les plus éconergétiques au Canada. Des panneaux solaires récemment installés permettent de générer plus de 75 % de la consommation en électricité quotidienne maximale de la succursale.

RENDRE DES SERVICES À LA CLIENTÈLE TOUJOURS PLUS VERTS

Nos principaux secteurs d'activité offrent désormais tous des produits sans danger pour l'environnement, notamment des rabais sur les assurances pour les conducteurs de voitures hybrides, des prêts hypothécaires verts et des lignes de crédit sur le valeur domiciliaire vertes, des fonds de placement et du financement axés sur le développement durable ainsi que des services d'échange de droits d'émission de carbone à l'intention des entreprises. Nous continuons de rechercher des méthodes pour élargir encore notre gamme de produits et la rendre plus concurrentielle.

DISTINCTIONS REÇUES EN 2009

- L'une des 100 entreprises les plus durables au monde (Forum économique mondial)
- L'un des employeurs les plus verts du Canada (Mediacorp Canada)
- Chef de file 2009 de la communication de l'empreinte climatique (Conference Board du Canada et Carbon Disclosure Project)
- L'une des 50 sociétés les plus socialement responsables (Jantzi-Maclean's)
- Prix du leadership environnemental de la catégorie « société écologique » (Gala canadien du placement)



Engagement des employés de La Banque TD à faire une différence au Canada



Un « stand de plouf » a été organisé à Vancouver, Victoria et Kelowna au profit d'organismes de bienfaisance venant en aide aux enfants; 44 dirigeants de la Banque se sont mouillés pour assurer la réussite de l'événement, dont Tara-Lynn Hughes (en haut sur la photo), vice-présidente de district, Centre et Sud de l'île de Vancouver, TD Canada Trust.



Un employé de chacune des succursales de la ville de Saskatoon a mis la main à la pâte lors du barbecue « Welcome to the Gaybourhood » organisé par l'Avenue Community Centre.



Ni la pluie ni les moustiques n'empêcheront les employés de TD Canada Trust de Winnipeg d'appuyer la Société canadienne du cancer.



Des employés et des clients de La Banque TD de la région d'Halifax se sont concertés pour donner des denrées et de l'argent à la banque alimentaire Feed Nova Scotia.



Malgré une météo peu clémente, des employés de la Banque ont revêtu des vêtements de travail et aidé Habitat pour l'humanité à construire un duplex pour deux familles dans le besoin du quartier St-Henri, à Montréal. À l'avant, au centre, se trouve Bernard Dorval, chef de groupe, Assurance et Développement international, Groupe Financier Banque TD, et président suppléant, TD Canada Trust.



Des employés de La Banque TD à St. John's ont bénévolement recueilli des dons pendant un téléthon annuel au profit du Janeway Hospital, partenaire du Réseau Enfants-Santé.



Jeff Dunnill (à gauche sur la photo), directeur de la succursale Edmonton Terwilligar de La Banque TD, a reçu avec fierté le prix du bénévolat remis par le Réseau Enfants-Santé en remerciement de son extraordinaire travail communautaire.



Pour les enfants démunis de la région de London, les employés de la Banque ont acheté et rempli de fournitures scolaires 575 sacs à dos qu'ils ont remis à des écoles primaires et à des organismes locaux. Les fournitures ont pu être rassemblées grâce à des dons et à des acquisitions.



Afin de rassembler des fonds très attendus pour l'Institut des Cèdres contre le cancer, à Montréal, des employés de la Banque sont montés à bord de trois canots Dragon pour participer à des régates.



Fervents amateurs de musique, ces employés de la Banque ont prêté main-forte aux organisateurs du festival international de jazz de Brantford, dont TD Canada Trust était le commanditaire principal.



Comme des enfants dans un jeu de quilles? Les employés de La Banque TD du Grand Toronto se sont donnés sans réserve pour amasser des fonds au profit de l'association des Grands Frères et Grandes Sœurs de Toronto.

Notre engagement envers la diversité

Créer un environnement sans obstacle qui favorise l'intégration où chaque client et chaque employé se sent apprécié, respecté et soutenu

ÊTRE AU SERVICE DE CLIENTS DIVERSIFIÉS

Nous travaillons d'arrache-pied pour que nos clients se sentent à l'aise de faire affaire avec La Banque TD. Nos services en ligne et notre réseau de guichets automatiques multilingues, nos nombreuses succursales implantées dans des collectivités diversifiées et l'amélioration constante de l'accessibilité à nos installations pour la clientèle sont autant de mesures qui font en sorte que nos produits et services favorisent l'intégration et s'adressent à tous.



Notre succursale située dans le quartier chinois de Calgary a encore une fois été le commanditaire Or du Chinatown Street Festival.

LE SAVIEZ-VOUS?

- Les femmes représentent 33,78 % des postes de haute direction, ce qui classe la Banque parmi les trois premières banques dans ce domaine, et parmi les chefs de file de tous les secteurs d'activité au Canada*.
- La Banque TD est un employeur de choix pour les membres des minorités visibles, qui représentent plus de 25 % de notre effectif et occupent 8 % des postes de haute direction*.
- La Banque offre plusieurs services adaptés aux personnes handicapées. Par exemple, tous nos guichets automatiques sont équipés d'une fonction audio; nous avons également élaboré des outils d'accessibilité par Internet qui améliorent l'expérience en ligne des personnes dont la vue est amoindrie ou dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.
- Le Cercle des employés autochtones, mis sur pied en 2009, regroupe plus de 50 employés autochtones ou non.

Accueillir la diversité au travail

Lors du Sondage sur la diversité et l'inclusivité 2009, 89 % des répondants ont déclaré que, selon eux, La Banque TD constitue un milieu de travail inclusif, soit une hausse de 3 % par rapport à 2007. La Banque s'est dotée de politiques sur la diversité et l'équité en matière d'emploi, et nous offrons aux employés et aux dirigeants une formation sur la diversité. À la fin de 2009, plus de 6 000 directeurs de personnel (soit plus de 90 % des directeurs au Canada) avaient participé à l'atelier Encourager la diversité.



À Ottawa, Gary Dunne (à gauche sur la photo), premier vice-président à La Banque TD, relevant le défi « Une journée sans marcher » organisé par l'association Dystrophie musculaire Canada, a passé une journée en fauteuil roulant pour sensibiliser les clients et les employés aux enjeux de l'accessibilité.



À Edmonton, La Banque TD est l'un des commanditaires de la bourse d'études Belcourt Brosseau Métis Award, créée pour aider les Métis d'Alberta à devenir autosuffisants en acquérant formation et compétences.

NOS PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

- Femmes en position de leadership
- Minorités visibles en position de leadership
- Personnes handicapées
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)
- Autochtones
- Collectivités diversifiées

FAIRE AVANCER LA DIVERSITÉ DANS LA COLLECTIVITÉ

La Banque TD a fait don de plus de 5 millions de dollars pour financer des programmes et des projets appuyant la diversité dans la collectivité. Mentionnons par exemple le programme Mentoring Partnership du Toronto Region Immigrant Employment Council. Depuis sa création en 2005, la Banque en est l'un des principaux commanditaires, et les employés ont participé à plus de 500 relations de mentorat. Le programme a connu tellement de succès qu'en 2009, nous avons fourni du financement et des mentors pour étendre le concept à d'autres villes du Canada. Voici un autre exemple : l'an dernier, La Banque TD a annoncé qu'elle verserait plus de 1,5 million de dollars aux projets consacrés aux Autochtones de diverses universités canadiennes, comme la construction d'une Maison des Premières Nations sur le campus de l'Université de Victoria.



Matilda Rozario, employée de la Banque, encadre Della Perwitasari, nouvellement arrivée au Canada, dans le cadre de la participation de la Banque au programme de mentorat du Toronto Region Immigrant Employment Council.

* Au 31 décembre 2008

Notre engagement à soutenir nos employés

Aucune entreprise n'est formidable sans des employés formidables.
Or La Banque TD a plus de 51 000 employés formidables au Canada

UN ENDROIT OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

Jour après jour, nous travaillons d'arrache-pied pour faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler. C'est ce qui attire des personnes formidables et les incite à rester chez nous. Si nous voulons attirer les meilleurs employés, nous devons rechercher des candidats provenant du plus vaste bassin de talents disponible et faire de la Banque un milieu de travail où tous les employés, peu importe leur genre, leur origine ethnique, leur religion, leur orientation sexuelle, leurs capacités ou leur handicap, peuvent réaliser pleinement leur potentiel. Partout où elle exerce ses activités, la Banque est reconnue comme un endroit où il fait bon travailler.

UN RÉGIME DE RETRAITE DE PREMIER ORDRE

Bien des sociétés convertissent actuellement leur régime de retraite en régime à cotisations déterminées. Au printemps de 2009, c'est pourtant un régime de retraite à prestations déterminées que La Banque TD a adopté pour ses employés, parmi les meilleurs du secteur. Un régime à prestations déterminées offre aux employés la protection d'un revenu stable à la retraite. Le nouveau régime est destiné à être le meilleur régime de retraite entièrement financé par l'entreprise pour les employés qui gagnent moins de 47 200 \$. Il offre de plus un montant complémentaire optionnel qui permet aux employés d'accumuler des prestations de retraite avantageuses à même leur salaire en supplément de la limite fixée par le Régime de pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec, et ce, à un coût très abordable.

INVESTIR DANS NOS EMPLOYÉS

Nous croyons que la formation de nos employés est essentielle à notre croissance en tant que banque où il fait bon travailler. En 2009, nous avons investi plus de 55,6 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement des employés. Nous sommes convaincus qu'il faut offrir de l'avancement d'abord à nos employés sur place, et c'est ainsi que 90 % des postes vacants sont comblés en interne.



Des employés d'une succursale TD Canada Trust de Calgary participent à un barbecue à Bowness Park pendant la Semaine d'appréciation des employés, célébration annuelle organisée pour nos employés formidables.



Au travail ou dans la collectivité, rien n'égale l'esprit d'équipe des employés de La Banque TD! Plus de 600 d'entre eux ont participé avec entrain aux courses Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile à Montréal, Laval et Québec, réunissant plus de 130 000 \$.



La Banque TD est fière de soutenir la communauté LGBTQIA en commanditant des manifestations comme des défilés de la fierté et des campagnes de sensibilisation dans neuf villes du Canada, y compris London en Ontario (notre photo). Nous avons pris l'engagement d'offrir à nos employés de la communauté LGBTQIA un environnement de travail inclusif et accueillant. Notre réseau de la fierté des employés compte plus de 1 000 membres.

HEWITT & ASSOCIÉS
L'un des 50 meilleurs employeurs du Canada pour la deuxième année de suite



MACLEAN'S
L'un des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la troisième année d'affilée



MEDIACORP
L'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants

Une société nord-américaine de premier plan

La Banque TD est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de succursales.

La Banque possède plus de 2 300 emplacements de détail au Canada et aux États-Unis et compte plus de 18 millions de clients dans le monde. Nous aspirons à être l'institution financière intégrée axée sur le service à la clientèle la mieux administrée et dotée d'une culture unique et favorisant l'intégration.

DONNÉES EN BREF DE 2009	CANADA	MONDE
Employés	51 461	75 255
Investissement dans la formation et le perfectionnement des employés	55,6 M\$	67,7 M\$
Dons aux collectivités	37 M\$	plus de 50 M\$
Clients	plus de 11 M	plus de 18 M



Les principes directeurs de la Banque correspondent aux valeurs qu'elle véhicule. Ils façonnent et motivent notre façon de faire les choses.

- Offrir à notre clientèle une expérience hors du commun
- Constituer un endroit où il fait bon travailler
- Exercer nos activités dans le souci de l'excellence
- Connaître nos affaires
- N'accepter que les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

VISITEZ NOTRE SITE WEB POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Ce bulletin donne un aperçu de notre Rapport sur les responsabilités 2009 et notre Rapport sommaire sur les responsabilités 2009. Visitez notre site Web à l'adresse td.com/francais/responsabilite pour consulter en ligne ces documents dans leur version complète. Notre Rapport sommaire sur les responsabilités 2009 est aussi disponible sur papier et dans divers formats; vous pouvez en demander un exemplaire gratuit en ligne ou par téléphone au 416-308-6371.

Couverture : Des employés de la Banque au Festival of South Asia, à Toronto, en Ontario.

Sauf indication contraire, toute mention de « 2009 » désigne notre exercice 2009 (du 1er novembre 2008 au 31 octobre 2009).

Papier fabriqué à 100 % de matières recyclées après consommation, blanchi sans chlore, produit à l'aide d'énergie biogaz.

¹TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail, selon le sondage exclusif de J.D. Power and Associates sur la satisfaction des clients, effectué en 2006 et en 2009. Le sondage de 2009 se basait sur 12 555 réponses au total et portait sur cinq banques. Les résultats du sondage exclusif sont fondés sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés de mars à juin 2009. Votre opinion peut différer. Visitez le site jdpower.com.

²En 2009, les prix de Synovate récompensant les meilleures banques étaient fondés sur les réponses à un sondage mené auprès de 39 000 utilisateurs de services bancaires pour l'année terminée en août 2009 et représentatifs de toute la population canadienne sur les plans régional et démographique. Connue sous le nom d'indice de service à la clientèle, ce sondage a cours depuis 1987.



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