



Croissance responsable

Faits saillants sur les responsabilités 2010



Bâtir la meilleure banque

Le Groupe Banque TD

Nous sommes l'une des plus importantes banques d'Amérique du Nord. Nous aspirons à être l'institution financière la mieux intégrée, la plus axée sur la clientèle et la mieux dirigée; nous nous sommes dotés d'une culture unique, qui favorise l'intégration de tous les employés.

Les principes directeurs de la Banque correspondent aux valeurs qui nous sont les plus chères. Ils orientent et motivent toutes nos activités.

- Offrir à notre clientèle une expérience légendaire
- Constituer un milieu de travail exceptionnel
- Exercer nos activités dans le souci de l'excellence
- Comprendre nos activités
- N'accepter que les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

Croissance responsable

En 2010, la TD a poursuivi son expansion. Ses activités aux États-Unis ont enregistré une croissance de 23 %, consolidant ainsi sa position comme chef de file en Amérique du Nord.

« Grâce à des pratiques exemplaires dans le secteur du crédit, la TD est sortie indemne de la crise. »

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

19 millions de clients, dont six millions en ligne	135 succursales ajoutées dans le sud-est des États-Unis	150 ans de présence du Groupe Banque TD au Québec
--	---	---



La TD a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle, pour la cinquième année d'affilée¹, selon J.D. Power and Associates.



La TD est, pour la sixième année d'affilée, la meilleure des cinq grandes banques de détail pour l'excellence de son service à la clientèle², selon Synovate.



La TD est la meilleure banque en Amérique du Nord, selon le magazine *Euromoney*.

Axée sur la clientèle

Service à la clientèle

Nous voulons être connus pour l'expérience hors pair que nous offrons à nos clients en les traitant de manière équitable et en les soutenant lorsque les temps sont durs.

Nos clients sont notre principal souci. Chaque semaine, nous en rencontrons des milliers pour qu'ils nous disent ce qu'ils pensent de nous – et nous agissons en conséquence.

Du soutien en cas de difficulté

Aux États-Unis, le site Web de la TD propose des outils pour l'élaboration de solutions aux problèmes de crédit, à l'intention de clients aux prises avec des difficultés financières provoquées par la perte de leur emploi ou une dépense imprévue.

Notre programme Soutien en direct TD vient en aide à nos clients canadiens qui éprouvent des difficultés financières. En 2010, ils ont été plus de 38 000 à reprendre ainsi le contrôle de leur situation financière – et à retrouver dignité, confiance et tranquillité d'esprit.

Pour contrer la hausse de l'endettement personnel au Canada, TD Canada Trust a lancé un nouveau site Web, sous le titre **Commencez à épargner**; on y trouve des vidéos, des conseils, des comparaisons de taux d'intérêt et des réponses à des questions fréquemment posées.

« J'avais besoin d'aide pour restructurer mon entreprise qui courait à la faillite. Vous avez cru en moi et en mon entreprise, ça m'a permis de me ressaisir et d'amorcer le sauvetage de mon entreprise. »

Client propriétaire d'une petite entreprise, Milton (Ontario)

Répondre à divers besoins

Nous voulons être la banque de choix pour les collectivités, dans toute leur diversité, et nous faisons tout en notre pouvoir pour rendre nos produits et services accessibles à tous.

- Dans le cadre d'un projet pilote, en Ontario, nous avons eu recours à des webcams pour transmettre une interprétation en langage des signes. Les personnes atteintes de surdité peuvent donc recevoir des conseils même en l'absence d'un interprète.
- Nous avons créé un site Web consacré aux compétences financières et accessible en plusieurs langues (anglais, français, chinois simplifié et plusieurs langues de l'Asie du Sud-Est), à l'intention des nouveaux arrivants.



La TD exploite plus de 2 400 succursales au Canada et aux États-Unis.

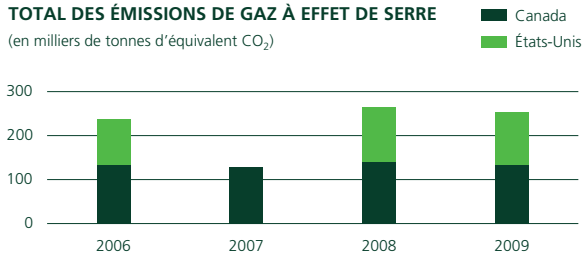


Nous faisons en sorte que la gamme complète des produits et services de la TD soit accessible à tous nos clients.

Leadership environnemental

Une banque carboneutre

La TD est devenue la première, parmi les plus importantes banques nord-américaines, à déclarer un bilan carbone neutre dans ses activités financières. Nous nous sommes engagés à réduire constamment notre empreinte environnementale.



¹ Données recueillies pour les activités au Canada seulement.

Réduction de la consommation énergétique

Nous avons diminué nos émissions de gaz à effet de serre (GES) de 6 % grâce à des programmes de conservation de l'énergie, notamment par la modernisation de nos systèmes d'éclairage, de chauffage et de climatisation.

Nos nouvelles succursales vertes, aux États-Unis, afficheront une efficacité énergétique de 20 % supérieure et une consommation d'eau de 40 % inférieure à celles des immeubles plus anciens.

Achat d'énergie renouvelable

En 2010, nous avons acheté suffisamment d'énergie renouvelable pour satisfaire à 53 % la demande en électricité de nos établissements du monde entier. L'électricité requise par tous nos guichets automatiques et par toutes nos activités aux États-Unis, en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard provient de sources renouvelables.



La TD a mérité en 2010 le Green Power Leadership Award décerné par l'Agence de protection environnementale (EPA) des États-Unis.

Corporate Knights: Best 50 Corporate Citizens: 2010

La TD fait partie des 100 entreprises les plus durables du monde, selon Corporate Knights.



La TD figure sur la liste des employeurs canadiens les plus verts en 2010, selon Mediacorp Canada.

Émissions de carbone : mise au point d'activités compensatoires de grande qualité

Nous nous sommes engagés à acheter des crédits d'émissions de carbone en Amérique du Nord, dont au moins la moitié découlent de programmes innovateurs comportant des avantages sur le plan social.

La TD a formé, avec la Nation Munsee-Delaware et Arbres Canada, un partenariat unique en son genre, dont le but est d'implanter une première forêt de compensation des émissions de carbone dans le sud-ouest de l'Ontario.

77 000 arbres plantés

sur le territoire de la Nation Munsee-Delaware

20 000 tonnes

de dioxyde de carbone seront retirées de l'air pendant la croissance des arbres

Au bout de 31 ans,

le bois sera transformé en biocarburant

Promotion de l'écologie auprès de la clientèle

Jusqu'à tout récemment, il était difficile d'obtenir du financement pour des initiatives liées à l'énergie renouvelable à petite échelle, comme l'installation de panneaux solaires sur les toits. En 2010, la TD a présenté au marché canadien une gamme complète de produits destinés aux sources d'énergie renouvelable. Nous avons également préparé un guide à l'intention des propriétaires qui voudraient installer des panneaux solaires.

Plus de 8,9 millions de nos clients nord-américains ont opté pour notre programme Opérations bancaires sans papier; chaque année, grâce à eux, 10 000 arbres sont sauvés.

Financement responsable

Nous soutenons le développement responsable et en faisons la promotion. Quelque 7 % de nos activités de financement soutiennent des clients qui exercent dans des secteurs à forte incidence environnementale ou sociale, comme les mines, la forêt et l'agriculture.

Notre objectif consiste à prendre des décisions justes, averties et transparentes. Nous ne prêtons pas d'argent pour financer des 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.

Gestion de Placements TD est signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies et offre trois fonds d'investissement durable aux investisseurs privés et institutionnels.



Le projet de forêt de la Nation Munsee-Delaware a permis de créer des emplois verts pour les jeunes Autochtones.



La TD compte déjà plus de 60 équipes vertes au Canada et prévoit en créer d'autres aux États-Unis dès 2011.

Un milieu de travail unique

Un milieu de travail formidable

Nous nous efforçons de rendre notre milieu de travail équitable, diversifié et accueillant, à l'instar des collectivités que nous desservons.

Plus de 81 000 employés au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni	6 milliards de dollars en rémunération et avantages sociaux	26 % des employés sont issus de minorités visibles ³
---	---	---

Attirer et retenir des employés compétents

En 2010, nous avons embauché 6 331 nouveaux employés au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde.

Nous collaborons avec plusieurs universités et collèges pour offrir aux nouveaux diplômés une expérience de travail basée sur des programmes de rotation des employés.

Plus qu'un simple chèque de paie

Bien qu'ils varient selon les secteurs de la TD, nous offrons une vaste gamme d'avantages sociaux, incluant entre autres des régimes de retraite à prestations déterminées, des régimes d'actionnariat, des services bancaires aux employés et des régimes 401k.

La TD offre également différents types de programmes favorisant le bien-être, afin d'aider ses employés à concilier le travail et leur vie personnelle. En plus de nos programmes de vaccination et d'aide aux employés, nous offrons notamment des services de garde occasionnels et des évaluations de santé.

Diversité et intégration

Bâtir des réseaux

Nous sommes d'avis que chacun de nos 81 000 employés devrait pouvoir évoluer confortablement dans un milieu de travail qui lui permet d'être fidèle à lui-même.

Nous avons donc choisi six domaines d'intervention prioritaires en matière de diversité et d'intégration, à savoir :

- Femmes en position de leadership;
- Minorités visibles en position de leadership;
- Personnes handicapées;
- Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBT+);
- Autochtones du Canada; et
- Être au service de collectivités diversifiées.

En 2010, nous avons ajouté trois nouvelles sections à notre réseau Femmes et leadership, et plus de 1 000 femmes ont participé à des activités de réseautage. Notre système de vidéo à distance en langage par signes permet à nos employés sourds de communiquer plus facilement. Notre Cercle des employés autochtones, regroupement d'employés autochtones et non autochtones, s'est agrandi.

« [Ed Clark] a personnellement amené la TD à devenir le plus grand promoteur de la diversité en milieu de travail et le meilleur appui dont dispose la communauté LGBT au Canada. »

Helen Kennedy, Fonds Égale Canada pour les droits de la personne



Pour la troisième année d'affilée, la TD figure parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada, selon Aon Hewitt.



TD Waterhouse International a également reçu une accréditation One Star de Best Companies, qui a réalisé le sondage Best Companies to Work For du *Sunday Times*.



Pour la quatrième année d'affilée, Mediacorp classe la TD parmi les 100 meilleurs employeurs du Canada.



En plus de recevoir le prix du leadership d'Égale Canada, le président du Groupe et chef de la direction, Groupe Banque TD, Ed Clark, a également vu l'organisme Catalyst Canada souligner son apport crucial et concret en matière d'avancement des femmes.



Nommée comme l'un des meilleurs employeurs du Canada pour les néo-Canadiens dans la liste des 100 meilleurs employeurs au Canada.



Reconnue par la Human Rights Campaign comme étant l'un des meilleurs milieux de travail aux États-Unis, pour les employés de la communauté LGBT.

Quand pourrons-nous faire ça à plein temps?



Certains employés faisant partie de la communauté LGBT+ ont accepté de participer bénévolement à une campagne de publicité sur la gestion de patrimoine.



La TD compte trois laboratoires de technologies d'assistance, qui veillent à ce que les employés souffrant d'un handicap disposent de tous les outils nécessaires.

Une influence déterminante

Plus de dons en 2010

Nous voulons agir pour faire la différence dans les collectivités où nous exerçons nos activités et où vivent et travaillent nos employés. En 2010, nous avons donné au-delà de 58 millions de dollars à des organismes sans but lucratif au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Voici quelques exemples de l'incidence de notre financement en 2010 :

Éducation et initiation aux finances

- La TD est le commanditaire-fondateur du **programme d'initiation aux finances lancé par United Way/Centraide de Toronto**. Destiné aux personnes à faible revenu, ce programme vise à les aider à prendre des décisions averties en matière de finances. Nous fournissons une somme de 500 000 \$ au programme, et nos employés bénévoles animent les ateliers.
- La TD a également octroyé 14,5 millions de dollars à SEDI (Social and Enterprise Development Innovations), organisme qui aide les Canadiennes et les Canadiens désavantagés sur le plan économique à devenir financièrement indépendants.
- Grâce aux bourses d'études TD pour le leadership communautaire, 20 des meilleurs étudiants canadiens profitent d'une aide pouvant atteindre 70 000 \$.
- La TD a fait un don de 50 000 \$ pour le nouveau centre des peuples autochtones de la Vancouver Island University. La communauté universitaire sera ainsi sensibilisée au patrimoine autochtone.

Environnement

- La Fondation TD des amis de l'environnement a réparti une somme de 3,5 millions de dollars entre 970 projets écologiques communautaires au Canada.



En 2010, la Fondation TD des amis de l'environnement a lancé **les Journées des arbres TD**, où des bénévoles de tout le pays plantent des arbres dans leurs collectivités. Près de 20 000 arbres ont été plantés dans 50 emplacements partout au Canada, en à peine deux semaines.

Dons de la TD aux collectivités canadiennes (en millions)



Création d'occasions pour les jeunes

- Pendant les vacances d'été, certains enfants, n'étant plus à l'école, perdent leurs acquis dans le domaine de la lecture.⁴ Selon les chercheurs, en ne lisant que quatre ou cinq livres au cours de l'été, les enfants sont souvent à l'abri de ce genre de problème.⁵
- **Le Club de lecture d'été TD**, qui a entrepris sa 15^e année, offre une trousse de lecture et organise des ateliers de contes à des bibliothèques locales, pour encourager l'activité intellectuelle chez les jeunes. Les résultats sont probants :

Plus de 2 000 bibliothèques ont participé au programme	540 000 enfants y ont pris part	2 388 030 livres ont été lus
--	---	--

- Le programme Un livre à moi! pour le plaisir de lire de la TD constitue la plus grande distribution de livres gratuits au Canada. Un demi-million d'élèves de première année, francophones et anglophones, ont pu en profiter.

« Le simple fait de remettre un livre à un enfant, dans le cadre du programme Un livre à moi! pour le plaisir de lire de la TD, est déterminant dans les efforts d'alphabétisation. »

Charlotte Teeple, directrice générale, Centre canadien du livre jeunesse

Encourager la diversité dans nos collectivités

Nous saisissons toutes les occasions de promouvoir et de mettre en valeur la diversité dans les collectivités locales.

En 2010, la TD a donné 6,9 millions de dollars à des organismes œuvrant dans ce domaine.



Nous avons appuyé plusieurs événements communautaires comme le Mois de l'histoire des Noirs, le Festival of South Asia et 10 festivals de la fierté dans tout le Canada.



« Grâce à ma bourse d'études, je n'ai plus à me soucier de l'argent. Mieux encore, j'ai l'occasion d'acquérir les compétences et les connaissances dont j'ai besoin. » Tolu Falaye



La Fondation TD des amis de l'environnement a célébré son 20^e anniversaire. Avec l'aide de la Fondation, le club de randonnée Caledonia Ramblers a construit une promenade accessible en fauteuil roulant.

Où en sommes-nous?

La TD et la responsabilité de l'entreprise

La responsabilité d'entreprise fait partie, de manière implicite, des valeurs mêmes de la TD – autant dans notre manière d'offrir nos services à la clientèle que dans la gestion de nos activités et l'aide que nous apportons à nos collectivités.

En 2010, nous avons adopté les priorités suivantes :

- Accorder un traitement équitable à nos clients et les soutenir en cas de difficulté
- Être une banque de choix pour les collectivités diversifiées
- Rendre notre milieu de travail équitable, diversifié et accueillant, à l'instar des collectivités que nous desservons
- Attirer et retenir des employés compétents et créer des occasions de perfectionnement continu

- Être le leader de notre secteur en matière d'environnement
- Réduire sans cesse notre empreinte environnementale
- Gérer les risques sociaux et environnementaux de nos produits de crédit et de placement
- Contribuer au développement économique et social des collectivités où nous évoluons, dans toute leur diversité
- Faire preuve de transparence dans notre manière de mener nos affaires
- Avoir recours à des fournisseurs qui ont adopté des pratiques socialement et environnementalement responsables

En 2011, nous continuerons de mettre au point des critères d'évaluation permettant d'établir un lien clair entre nos priorités et notre rendement.



Apprenez-en davantage au sujet du rendement et des cibles de la TD en matière de responsabilité d'entreprise.

Visitez le site www.td.com/francais/responsabilite pour lire le Rapport sur les responsabilités 2010 et la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité.

Page couverture : Une employée de la TD au travail lors de la Journée des arbres TD

Sauf indication contraire, « 2010 » désigne l'exercice financier 2010, qui va du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010.

¹ Parmi les cinq grandes banques de détail, TD Canada Trust a reçu la plus haute note dans les études de 2006 à 2010 sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens de J.D. Power and Associates. L'étude de 2010 repose sur un total de 14 583 réponses. Les résultats exclusifs de l'étude font état de l'expérience et des perceptions de consommateurs sondés de mars 2010 à mai 2010. Vos expériences pourraient être différentes. Visitez le site www.jdpower.com.

² Pour la sixième année d'affilée, la TD se classe au premier rang des cinq plus grandes banques canadiennes pour le service à la clientèle, selon Synovate, cabinet indépendant de recherche en marketing, qui s'est basé en 2010 sur les réponses à un sondage portant sur l'exercice terminé en août de cette même année, reçues de 39 000 clients représentatifs de la population canadienne, à l'échelle démographique et régionale. L'indice de service à la clientèle qui découle de ce sondage existe depuis 1987.

³ Parmi le personnel canadien

⁴ Cooper, H., Nye, B., Charlton, K., Lindsay, J. et Greathouse, S., The Effects of Summer Vacation on Achievement Test Scores: A Narrative and Meta-analytic Review, *Review of Educational Research*, vol. 66, p. 227–268, 1996.

⁵ Alexander, K.L. et D.R. Entwisle, "Schools and Children at Risk.", in *Family-School Links: How Do They Affect Educational Outcomes?*, A. Booth et J.F. Dunn, éditeurs, p. 67–89, Mahwah, NJ, Erlbaum, 1996.

^{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.