



Rapport sur les responsabilités 2009

Réaffirmer notre engagement

Nous venons de connaître une année charnière. Malgré le repli économique, nous avons continué de soutenir nos clients grâce à un effectif de plus de 74 000 employés, nous avons maintenu nos efforts dans le but d'atteindre un bilan neutre en carbone et avons augmenté nos dons aux collectivités que nous servons.

Reference

- [Notre approche](#)
 - [Le message de Ed Clark](#)
 - [Présentation de La Banque TD](#)
 - [Les responsabilités de La Banque TD](#)
 - [Nos principaux partenaires](#)
 - [Enjeux importants](#)
 - [Nos données en bref](#)

- [Nos clients](#)
 - [Protection](#)
 - [Responsabilité à l'égard des produits](#)
 - [Être au service de clients diversifiés](#)

- [Environnement](#)
 - [Réduction de notre empreinte environnementale](#)
 - [Aménagement et exploitation écologiques des immeubles](#)
 - [Approvisionnement](#)
 - [Financement et pratiques de crédit responsables](#)
 - [Participation des employés](#)
 - [Consultations et études environnementales](#)

- [Nos employés](#)
 - [Cycle de vie d'un employé](#)
 - [Recrutement](#)
 - [Rémunération et avantages sociaux](#)
 - [Bien-être des employés](#)

- [Rendement et perfectionnement](#)
- [Récompenses et reconnaissance](#)
- [Planification de la relève](#)
- [Périodes de transition](#)
- [Profil de l'effectif](#)
- [Diversité](#)
 - [Domaines d'intervention](#)
 - [Leadership et formation](#)
 - [La diversité parmi nos employés](#)
 - [Femmes en position de leadership](#)
 - [Minorités visibles](#)
 - [Personnes handicapées](#)
 - [Personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, transgenres et leurs alliés \(LGBTQ\)](#)
 - [La diversité au sein de nos collectivités](#)
- [Nos collectivités](#)
 - [Canada](#)
 - [Éducation et alphabétisation](#)
 - [La santé des enfants](#)
 - [Environnement](#)
 - [Nouveaux partenariats communautaires](#)
 - [États-Unis](#)
 - [Logement à prix abordable](#)
 - [Éducation et compétences financières](#)
 - [Santé et services sociaux](#)
 - [Réinvestir dans nos collectivités aux États-Unis](#)
 - [Royaume-Uni](#)
 - [Éducation et alphabétisation](#)
 - [Environnement](#)
- [Économie](#)
 - [Performance économique](#)
 - [Petites entreprises](#)
 - [Études économiques](#)
 - [Gestion de la chaîne d'approvisionnement](#)
 - [Contributions civiles et politiques](#)
- [Indicateurs de rendement clés](#)

- [Index du contenu GRI](#)
 - [Stratégie et profil](#)
 - [Indicateurs de performance économique](#)
 - [Indicateurs de performance environnementale](#)
 - [Indicateurs de rendement social](#)
 - [Droits de la personne](#)
 - [Société](#)
 - [Responsabilité du fait des produits](#)
 - [Services financiers](#)

- [Études de cas](#)
 - [Soutien en direct TD](#)
 - [Empreinte environnementale – Immeubles verts](#)
 - [Fonds pour un Canada vert](#)
 - [Intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique](#)
 - [Nouveau régime de retraite à prestation déterminées](#)
 - [Préparer l'avenir, programme de formation au leadership](#)
 - [Planification dynamique de la main-d'œuvre](#)
 - [TRIEC et le Programme national de mentorat](#)
 - [Sondage sur la diversité et l'inclusivité de la TD](#)
 - [Grand nettoyage des rivages canadiens](#)
 - [Campagne annuelle de subventions Housing For Everyone](#)
 - [Webinaires sur les petites entreprises](#)

- [Anecdotes](#)
 - [Anecdotes - Nos clients](#)
 - [Anecdotes - Environnement](#)
 - [Anecdotes - Nos employés](#)
 - [Anecdotes - Diversity](#)
 - [Anecdotes - Nos collectivités](#)
 - [Anecdotes - Économie](#)

- [Tableaux des résultats et priorités pour 2010](#)
 - [Responsabilités de l'entreprise](#)
 - [Nos clients](#)
 - [Environnement](#)
 - [Nos employés](#)
 - [Diversité](#)
 - [Nos collectivités](#)
 - [Économie](#)

- [Présentation du rapport](#)
 - [Portée et limites](#)

- [Affiliations](#)
 - [Prix reçus en 2009](#)
 - [Pour nous joindre](#)

 - [Gouvernance](#)
 - [Gouvernance en matière d'environnement](#)
 - [Gouvernance en matière de diversité](#)

 - [Code de conduite et d'éthique](#)
 - [Codes du travail et droits de la personne](#)

 - [La Banque TD en action](#)
-

Notre approche

Réaffirmer notre engagement

Nous aspirons à devenir la meilleure des banques. Cet objectif suppose que la Banque est une organisation durable et responsable, et pas seulement une entreprise préoccupée par ses résultats financiers. Malgré les difficultés et les défis de 2009, nous avons soutenu nos clients, nos employés et nos collectivités, et nous avons réaffirmé notre engagement.

Nous savons qu'en incorporant la responsabilité d'entreprise à tous les aspects de nos activités, nous arriverons à améliorer nos résultats financiers. Nous nous attachons à toujours agir de façon intègre et dans le respect de tous.

Nous avons pris les engagements suivants :

- investir dans la croissance durable à long terme de nos activités;
- répondre aux besoins de notre clientèle;
- investir dans nos employés;
- être accueillants dans notre milieu de travail et nos interactions avec la clientèle;
- soutenir et défendre les causes qui sont importantes pour nos employés, nos clients et les collectivités où nous offrons nos services;
- réduire notre incidence sur l'environnement.

En 2007, La Banque TD a commencé à publier de l'information sur ses activités selon les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3). Notre stratégie en matière de responsabilité sociale a toujours mis l'accent sur des interventions et des enjeux qui sont importants pour nos partenaires et qui témoignent de notre engagement inébranlable à faire ce qu'il faut. Fidèles à notre volonté d'améliorer constamment la divulgation de l'information, nous avons inclus dans le présent rapport davantage de renseignements sur la performance qui relie nos interventions à nos priorités en tant qu'entreprise.

Le message de Ed Clark

Quelle est la stratégie de la TD en matière de responsabilité et en quoi cette stratégie s'inscrit-elle dans la stratégie plus vaste de l'entreprise ainsi que dans sa réussite à long terme?

Il n'y a jamais de repos quand on cherche à être la meilleure des banques. Aussi bons que puissent être nos résultats, il y a toujours moyen de faire mieux. À mon sens, la seule façon de devenir la meilleure des banques est de prendre ses

responsabilités en tant qu'entreprise et de les assumer avec le même sérieux qu'on le ferait pour n'importe quel autre aspect de notre stratégie commerciale. Comme quoi le sens des responsabilités a toujours été un engagement de notre entreprise, qui s'est reflété dans le travail de chacun. Tant nos Principes directeurs que notre Profil de leadership font clairement ressortir qu'il est attendu de nos dirigeants et de nos employés qu'ils « fassent ce qu'il faut », et qu'ils réfléchissent aux conséquences de leurs décisions et de leurs actes.

Le sens des responsabilités anime chaque facette des activités de notre entreprise – depuis la façon dont nous servons le client jusqu'à la façon dont nous gérons nos activités à l'interne, en passant par l'appui que nous apportons aux grandes causes que soutient la collectivité.

Quelles ont été les grandes tendances qui ont marqué 2009 à la TD et qui ont joué un rôle déterminant dans l'établissement de nos priorités sur le plan des responsabilités?

Je dirais qu'il y en a deux. La première tendance est venue du ralentissement économique, qui n'a pas manqué de compliquer la vie à bon nombre de gens. Sans que cela soit leur faute, certains de nos bons clients ont dû combattre bec et ongles pour mettre à l'abri qui leur entreprise, qui leur foyer, qui leur régime de retraite. Nos sondages nous ont appris que certains craignaient de ne pouvoir faire face à leurs échéances ou soutenir leur famille – et qu'ils craignaient aussi d'évoquer avec nous leurs ennuis d'argent. C'est pourquoi nous les avons invités à nous rencontrer – avant que leur situation ne se détériore. Fin 2009, ils étaient déjà plus de 24 000 à avoir obtenu l'assistance dont ils avaient besoin, dans le cadre de notre nouveau programme Soutien en direct TD. Et nous nous sommes assurés que nos employés y auraient aussi accès en cas de besoin.

L'année a également été difficile pour les organismes sans but lucratif qui, bon temps mauvais temps, doivent assurer des services vitaux. Nous avons noué de nouveaux partenariats dans la collectivité et accru la valeur de nos dons à plus de 50 millions de dollars, sommes qui ont été investies dans d'importants programmes communautaires. Il ne faut surtout pas y voir juste une marque de la magnanimité d'une grande banque – mais bien plutôt une aide concrète apportée à un enfant, une famille, une collectivité à la fois, par l'entremise de l'un des multiples programmes auxquels nous apportons notre soutien. C'est comme cela que nous pouvons ensemble faire une différence.

La seconde tendance est attribuable aux séquelles de la crise financière mondiale de 2008. La population s'est mise à demander des comptes sur les pratiques des banques en matière de gestion des risques et de rémunération de leurs dirigeants. Or, la TD a la chance d'évoluer dans le système bancaire canadien, l'un des plus solides dans le monde – solidité que nous devons notamment à l'intelligence des mesures gouvernementales et à la prudence de notre réglementation. Grâce à ce système, nous avons été à même de rassurer nos clients et nos investisseurs. Nous n'avons pas fait non plus la sourde oreille lorsqu'un nombre croissant d'épargnants ont dit vouloir avoir « leur mot à dire sur la rémunération des dirigeants ». À l'assemblée annuelle de nos actionnaires de 2010, les actionnaires pourront notamment se prononcer à titre consultatif sur nos pratiques de rémunération des cadres.

Quelles ont été les grandes réalisations, manifestations ou déceptions pour la TD en 2009?

Tout d'abord, alors qu'un grand nombre de banques dans le monde étaient en train de se replier, la TD, elle, continuait de produire des résultats records et de soutenir ses clients, ses employés et ses collectivités.

En 18 mois, nous avons fusionné nos deux banques américaines et rassemblé quelque 23 000 employés et un bon millier de succursales allant du Maine jusqu'à la Floride. Même si au départ le traitement de nuit des lots nous a causé des difficultés, celles-ci ont été rapidement surmontées, si bien que TD Bank, la banque américaine la plus pratique, en est ressortie plus forte que jamais et la fidélité de ses clients, intacte. J'éprouve une immense fierté envers nos employés aux États-Unis qui n'ont épargné aucun effort pour fournir le niveau de service qui a fait la renommée de la TD. Chose étonnante, malgré les difficultés du contexte, nous n'en avons pas moins reçu la plus haute cote de satisfaction client que J.D. Power and Associates ait décernée tant pour la région du centre du littoral atlantique des États-Unis que pour le Canada et cela, pour la quatrième année d'affilée.

Être la meilleure des banques signifie aussi qu'on peut toujours faire mieux. Deux secteurs de responsabilité me viennent tout particulièrement à l'esprit. Le premier vient de ce qu'avec tout le temps et toute l'adaptabilité que nos employés ont dû engager pour réaliser la fusion, il nous a fallu mettre en veilleuse l'élaboration d'une approche plus intégrée en matière de responsabilités pour nos activités à l'échelle nord-américaine. Ce sera donc là une de nos priorités pour 2010.

Le second est que, même si nous figurons sur la liste des meilleurs employeurs, il y a des localités au pays où nous

avons eu du mal à recruter du personnel diversifié. En 2009, nous avons pu mieux comprendre à quoi cela rimait. Dit simplement, dans ces localités, faire carrière dans le secteur bancaire n'était tout simplement pas quelque chose qu'on envisageait sérieusement. Aussi redoublons-nous d'efforts en 2010 pour nous y mieux faire connaître, notamment auprès des populations noires et autochtones, dans l'espoir que se développera chez elles l'impression que la TD pourrait se révéler un très bon employeur.

Comment la TD s'est-elle tirée d'affaire par rapport aux objectifs qu'elle s'était fixés en matière de responsabilité d'entreprise?

Nous estimons que nos démarches de 2009 en matière de responsabilité ont permis de faire une véritable différence, et nous savons que là où nous nous étions fixé des objectifs, ces objectifs ont été atteints.

Nous savons que nos programmes de diversification de la main-d'œuvre ont des retombées positives. Nous avons effectué notre Sondage sur la diversité et l'inclusivité de 2009 afin de savoir si les employés de La Banque TD se sentaient acceptés indépendamment de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leurs habiletés ou de leur handicap physique. À quoi 89 % des répondants ont indiqué que la Banque proposait effectivement un milieu de travail favorisant l'intégration – preuve des progrès accomplis depuis notre sondage de 2007. De plus, les mesures prises concernant la diversité exposées ailleurs dans le présent rapport ont permis à nouveau à La Banque TD de se classer parmi les meilleurs employeurs du Canada.

L'un de nos objectifs est, par ailleurs, d'être un chef de file en matière d'environnement au sein de notre groupe de pairs – ce qui passe par la réduction de notre empreinte environnementale et la mise en place de programmes environnementaux à l'échelle de l'Amérique du Nord. Pour ce qui est de notre objectif de parvenir à la « carboneutralité » en 2010, nous progressons aussi conformément aux plans tracés. Notre politique d'ouverture en la matière nous a permis d'établir un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes et, notamment, les groupes environnementaux, les pouvoirs publics et les entreprises énergétiques. En presque 20 ans, la Fondation TD des amis de l'environnement a aidé des milliers d'organisations environnementales issues de la base en apportant un soutien financier aux projets destinés aux collectivités locales.

Quels sont les grands enjeux qui attendent la TD en 2010 ainsi que les objectifs qu'elle s'est fixés pour cette année-là et les trois à cinq années suivantes?

Selon nous, la conjoncture sous-jacente demeurera morose dans un avenir prévisible et les difficultés que les clients et les collectivités ont connues en 2009 devraient se poursuivre pendant quelque temps encore. Nous avons bien montré, l'an dernier, que le service ne se résumait pas à assister les clients pendant les années fastes, mais qu'il fallait aussi être là, à leurs côtés, pendant les années néfastes, quand ils se sentent dépassés par la situation. En 2010, nous rechercherons de nouvelles façons d'y parvenir.

Notre croissance des derniers temps s'est accompagnée d'une diversification de nos marchés. La difficulté résidera donc, en l'occurrence, à ne pas perdre de vue les intérêts locaux chaque fois que nous chercherons à aborder les choses d'une façon plus globale et intégrée. En 2009, en dépit d'une conjoncture qui ne nous a laissé aucun répit, nous avons donné à nos affaires un incroyable élan. Notre objectif sera donc de poursuivre sur cette lancée et de continuer d'investir pour l'avenir. À mesure que nous chercherons à devenir la meilleure des banques qui soit, nous réaffirmerons notre engagement auprès de nos clients, de nos employés et de nos collectivités.

Ed Clark

Président et chef de la direction

Présentation de La Banque TD

Profil de l'entreprise

La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Financier Banque TD. Le siège social est situé à Toronto, au Canada. Notre banque est exploitée de manière prudente, obéissant à de solides pratiques de gestion des risques. Elle est la sixième banque d'Amérique du Nord selon le nombre de

succursales. La Banque TD compte plus de 2 300 emplacements de détail au Canada et aux États-Unis et offre ses services à plus de 18 millions de clients dans le monde. Au 31 octobre 2009, le Groupe Financier Banque TD possédait des actifs de 557 milliards de dollars canadiens. La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD ».

En 2009, La Banque TD a acquis la réputation d'être une banque exploitée comme une banque doit l'être. Encouragée par son solide bilan et son engagement envers une croissance ne comportant pas de risques qu'elle ne comprend pas, la TD a assuré sa place de chef de file parmi les institutions nord-américaines.

Notre objectif est d'être l'institution financière intégrée centrée sur le service à la clientèle la mieux gérée et de posséder une culture unique favorisant l'intégration.

Notre stratégie est simple. Nous nous efforçons d'obtenir une croissance rentable à long terme en créant un excellent réseau de succursales et en faisant croître la valeur pour nos clients, nos actionnaires et nos collectivités. Nous y parvenons comme suit :

- en offrant une expérience exceptionnelle à nos clients;
- en créant un milieu de travail unique qui attire les personnes talentueuses et les incite à rester chez nous;
- en prenant uniquement des risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer;
- en réaffirmant notre engagement envers l'environnement et les collectivités;
- en étant un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de bonnes pratiques d'affaires.

Nos secteurs d'activité

Services bancaires personnels et commerciaux au Canada

Comptes-chèques, comptes d'épargne ou prêts commerciaux, le secteur Services bancaires personnels et commerciaux au Canada offre une gamme complète de services financiers aux particuliers et de produits bancaires à l'intention des entreprises.

Grâce à TD Canada Trust, nous offrons nos services et produits financiers à plus de 11 millions de clients par l'intermédiaire de nos succursales de détail, des services bancaires par téléphone et Internet et des guichets automatiques bancaires Machine Verte.

Les Services bancaires commerciaux offrent un large éventail de produits et de services sur mesure aux grandes et aux petites entreprises canadiennes.

TD Assurance aide plus de trois millions de personnes à se protéger en cas d'« incident » au moyen d'une grande diversité de produits, notamment la protection de crédit, l'assurance contre les maladies graves et l'assurance vie, maladie, voyage, habitation et automobile.

Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis

TD Bank, la banque américaine la plus pratique, est l'une des 15 plus grandes banques commerciales aux États-Unis avec environ 23 000 employés. TD Bank offre à plus de 6,5 millions de clients une gamme complète de produits et de services financiers au moyen d'un vaste réseau de plus de 1 000 emplacements de détail situés dans les États du Nord-Est et du centre du littoral de l'Atlantique, en Floride et dans la région métropolitaine du district de Columbia.

Services bancaires de gros

Valeurs Mobilières TD propose de nombreux produits et services de crédit, de consultation et de dérivés aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux clients institutionnels de partout dans le monde. Nos clients nous choisissent en raison de notre expérience et de notre capacité confirmée d'offrir des solutions financières novatrices axées sur l'atteinte des objectifs de rendement.

Gestion de patrimoine

Au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni, Gestion de patrimoine TD offre un large éventail de produits et de

services de placement à une importante clientèle diversifiée de détail et institutionnelle du monde entier. Au Canada, Gestion de patrimoine TD regroupe diverses entreprises de distribution en ligne, de consultation et de gestion d'actif sous les enseignes TD Waterhouse, Fonds Mutuels TD et Gestion de Placements TD. TD Ameritrade offre aux clients américains un ensemble de services aux investisseurs, ainsi qu'un lien avec un vaste réseau de conseillers en placement inscrits indépendants.

Nos valeurs

Principes directeurs

Notre institution financière est centrée sur le service à la clientèle. Les principes directeurs ci-dessous représentent nos valeurs les plus importantes. Ils reflètent « notre manière de mener nos activités ».

- Offrir une expérience exceptionnelle à nos clients
- Établir un milieu de travail unique
- Exercer nos activités à la perfection
- Connaître nos affaires
- Prendre uniquement des risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer
- Rehausser notre marque
- Accroître la valeur pour les actionnaires

En 2009, nous avons revu nos principes directeurs afin qu'ils reflètent plus précisément l'institution nord-américaine que nous sommes devenus et d'établir une terminologie uniforme à l'échelle de La Banque TD pour décrire nos valeurs.

Cette nouvelle terminologie traduit notre volonté de rehausser nos objectifs dans tous les aspects de nos activités. Dans les anciens principes directeurs, nous exprimions une volonté d'être centrés sur la clientèle. Maintenant, notre objectif consiste à offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle de façon à surpasser les attentes de nos clients. Nous voulons offrir davantage qu'un bon milieu de travail et ne pas nous contenter de demander à nos employés de se respecter mutuellement : nous voulons désormais souligner l'importance de faire de La Banque TD un milieu de travail unique et nous relevons le défi. Dans le respect de notre gestion prudente des risques, nos valeurs comprennent maintenant un énoncé stipulant que, à La Banque TD, nous prenons uniquement des risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer. C'est grâce à notre approche que nous avons été épargnés par la crise des prêts hypothécaires à risque aux États-Unis, et, à mesure que la complexité du secteur financier s'accroît, cette prudence nous sera profitable.

Profil de leadership

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

- Faire une différence
- Préparer l'avenir
- Inspirer la volonté de gagner
- Travailler étroitement en équipe
- Démontrer de la transparence
- Manifester un excellent jugement
- Faire preuve d'une intégrité inébranlable

Les responsabilités de La Banque TD

Les éléments qui composent les responsabilités de La Banque TD sont étroitement liés à notre stratégie d'affaires. En

2009, nous avons entrepris l'établissement d'une stratégie détaillée en matière de responsabilités comportant des objectifs, des indicateurs de rendement clés et des cibles. Nous avons organisé des groupes de discussion avec nos unités fonctionnelles afin de comprendre et d'étudier les principaux enjeux touchant chaque aspect de la responsabilité d'entreprise. Après avoir examiné les faits saillants, les réalisations et les défis de 2009 avec chaque groupe de partenaires, nous avons opté pour les grands thèmes suivants :

Nos clients	Soutenir nos clients pendant les perturbations du marché financier
Environnement	Occuper un rôle de chef de file en matière d'environnement
Nos employés	Assurer le perfectionnement de nos employés et améliorer leur expérience vécue
Diversité	Rendre La Banque TD plus accueillante pour tous les employés et les clients
Nos collectivités	Renouveler nos engagements de financement et investir dans nos collectivités
Économie	Offrir de la valeur aux actionnaires et prendre part à la relance de l'économie en continuant d'octroyer des prêts

Il s'agissait de nos engagements pour 2009. Chaque section de notre site Web explique comment nous avons transformé ces engagements en actions pour nos employés, nos clients et les collectivités où nous exerçons nos activités.

Nos principaux partenaires

Pour chaque aspect de nos responsabilités, nous collaborons activement avec nos principaux partenaires en vue de définir des priorités et des objectifs. Cette collaboration prend la forme de dialogues qui ont lieu dans un cadre officiel ou non.

Lorsque nous choisissons des organismes avec lesquels nous souhaitons nous associer pour en faire nos partenaires (p. ex. ceux qui travaillent au bien-être des collectivités, qui favorisent la diversité, qui sont en lien avec la clientèle et qui protègent l'environnement), nous tentons de collaborer avec des organismes ou de soutenir ceux dont l'action correspond le plus à nos domaines d'intervention. Par exemple, la Fondation TD des amis de l'environnement privilégie entre autres les projets qui visent la protection et la préservation de l'environnement au Canada.

Voici quelques-uns des moyens que nous employons pour recueillir les commentaires de nos partenaires :

Groupe	Relations avec les partenaires
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Nous apprenons beaucoup de choses de nos clients par la voie de courriels, d'appels téléphoniques et de groupes de discussion. En 2009, nous avons mené plus de 600 000 entretiens afin d'établir les niveaux de satisfaction à l'égard de la qualité de notre service. Nous cherchons toujours à obtenir les commentaires de nos clients pour comprendre ce que nous faisons correctement ainsi que pour régler tout problème concernant nos produits, nos tarifs et le service à la clientèle. En 2009, nos clients ont posé davantage de questions à propos des taux d'intérêt et du calcul des pénalités liées à la résiliation d'un emprunt hypothécaire. À La Banque TD, un ombudsman est disponible pour régler les questions transmises à un échelon supérieur.
Employés	<ul style="list-style-type: none"> Nous effectuons des sondages auprès des employés au printemps et à l'automne afin d'évaluer leur mobilisation. Nous incitons les employés à aborder leurs problèmes avec leur supérieur immédiat, mais

	<p>nous offrons aussi des services confidentiels par l'intermédiaire du Bureau de l'ombudsman et d'un processus de règlement des plaintes officiel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous formons aussi des groupes de discussion et effectuons des sondages internes; nous favorisons les rencontres individuelles entre le personnel des ressources humaines et la quasi-totalité de nos employés au Canada, et nous pratiquons un processus de feedback 360 degrés. • Chaque jour, des articles sont publiés sur notre site intranet; nous encourageons les employés à y faire paraître des nouvelles ou leur opinion sur ce qui se passe à La Banque TD. Cette option est devenue très populaire et les employés s'expriment avec sincérité, car ils contribuent ainsi au développement d'une collectivité virtuelle à l'échelle de l'entreprise.
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Nous discutons régulièrement avec nos employés, les membres de nos collectivités et d'autres parties concernées par l'environnement et nous cherchons à obtenir leur point de vue sur des questions et des interventions liées à l'environnement. • Nous sommes affiliés à des associations du secteur, à des établissements d'enseignement et à des groupes formés de multiples partenaires.
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Notre groupe des Services d'approvisionnement stratégique gère les relations avec plusieurs fournisseurs. • Nous prévoyons examiner la diversité des fournisseurs en 2010.
Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque TD dispose d'une équipe de Relations gouvernementales et communautaires au Canada et d'une équipe de Développement communautaire aux États-Unis. • Nous collaborons avec des organismes sans but lucratif et des membres des collectivités afin de changer les choses dans les quartiers, les villages et les villes où nous exerçons nos activités. • Les employés de La Banque TD participent activement à des activités bénévoles, à des programmes de lecture, à des campagnes de financement et à des programmes de mentorat. C'est par ces activités que nous savons quelles causes les touchent.
Actionnaires et investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque TD possède une équipe des Relations avec les investisseurs et un groupe des Relations avec les actionnaires. • Nous faisons participer activement nos investisseurs et nos actionnaires par l'intermédiaire de rencontres individuelles, de courriels, de discussions téléphoniques, d'activités à l'intention des investisseurs, d'un site Web et de l'assemblée annuelle des actionnaires. • Les investisseurs nous font part de leurs préoccupations et de leur opinion au moyen de lettres, d'appels et de courriels • Nous étudions avec soin les suggestions et les commentaires de nos actionnaires et leur offrons fréquemment des occasions de communiquer avec les membres de la direction et du conseil d'administration. Leurs interventions aident le conseil à évaluer nos avancées et orientent les nouveautés que nous apporterons à la gouvernance d'entreprise.
Gouvernements et ONG	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sommes membres d'associations et d'organismes divers qui sont importants pour La Banque TD et ses partenaires. • Nous favorisons les relations avec les fonctionnaires. • Nous finançons des projets de recherche et continuons de partager nos meilleures pratiques lors de conférences et d'autres rencontres.

Rétroaction des clients

Offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle en toute occasion

Les employés de La Banque TD cherchent à établir un contact avec les clients à chacune de leurs interventions; ils ont ainsi une incidence positive sur l'expérience de la clientèle. Nous évaluons notre réussite dans la satisfaction des besoins de notre clientèle de manière officielle et informelle.

- Expérience de la clientèle – ce que nous devons faire pour offrir une expérience exceptionnelle à nos clients chaque fois qu'ils font affaire avec La Banque TD.
- Traitement des plaintes – quand, malgré nos meilleures intentions, nous commettons des erreurs, nous faisons de notre mieux pour les réparer avec élégance et respect.
- Fidélisation – il faut comprendre pourquoi certains clients partent et pourquoi d'autres restent.

Expérience vécue par la clientèle

Nous demandons à nos clients de nous fournir une rétroaction pour que nous puissions évaluer régulièrement notre performance. En 2009, nous avons mené plus de 600 000 entretiens. Nous chiffrons notre performance à l'aide de l'Indice d'expérience de la clientèle (IEC) au Canada et de l'indice WOW! de satisfaction de la clientèle (WOW) aux États-Unis. Nous utilisons ces indices pour fixer des cibles et stimuler l'amélioration; les résultats ont une incidence sur la rémunération du personnel.

L'IEC et le WOW déterminent dans quelle mesure nos clients recommanderaient La Banque TD aux membres de leur famille, à leurs amis et à leurs collègues. Nous demandons aussi aux participants d'évaluer notre performance dans divers domaines, dont les suivants :

- montrer que nous apprécions notre clientèle;
- écouter attentivement pour comprendre les problèmes et les questions de nos clients;
- réagir rapidement aux demandes;
- montrer un intérêt réel à aider nos clients.

Cotes de l'indice d'expérience de la clientèle pour 2009

Nos cibles pour l'IEC de 2009 sont égales ou supérieures à celles de 2008. Nous avons choisi ces cibles afin de nous stimuler à être la meilleure des banques même dans une période difficile. Chacune de nos entreprises est parvenue à surpasser sa performance de l'année dernière.

Traitement des plaintes

En écoutant les plaintes et en y donnant suite, nous nous améliorons et nous démontrons que nous traitons les clients avec respect. Chacun de nos secteurs est responsable de la résolution des problèmes, et nous avons établi des processus internes pour nous assurer d'accueillir toute plainte avec courtoisie et de la régler de manière uniforme et rapide. Nous utilisons ces processus de manière transparente, et l'information à ce sujet est facilement accessible dans nos emplacements de détail et sur notre site Web. La plupart des problèmes sont résolus par les employés de première ligne.

Aux États-Unis, TD Bank s'efforce de résoudre en trois jours ou moins, dans une proportion de 80 %, les plaintes soumises à une instance supérieure. Depuis août 2009, 77,4 % des plaintes déposées ont été résolues dans ce laps de temps. Au Canada, nous ne possédons actuellement pas de mesure équivalente.

Au Canada, le client peut aussi communiquer avec le Bureau de l'ombudsman du GFBTD, intermédiaire indépendant qui s'efforce de régler tous les problèmes de façon juste et impartiale. De plus, le gouvernement fédéral parraine un bureau de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), auquel peut s'adresser un client qui n'a pas obtenu satisfaction.

Expliquer le différentiel de taux

Lorsque les taux d'intérêt baissent, les clients ont davantage tendance à formuler des plaintes sur la question des pénalités de remboursement anticipé sur les emprunts hypothécaires – plus précisément, sur le différentiel de taux. Le différentiel de taux est le montant des intérêts qui auraient été versés à la Banque par un client s'il avait conservé son contrat de prêt hypothécaire jusqu'à la fin de la période prévue. Comme le taux d'intérêt est fixé pour toute la durée du contrat, la résiliation anticipée entraîne réellement des frais pour la Banque, et il n'est pas simple pour elle de renoncer au différentiel de taux. Ce problème est le même pour toute l'industrie des prêts hypothécaires.

Le différentiel de taux est une notion difficile à expliquer. Aussi avons-nous multiplié les efforts pour mieux renseigner nos employés à ce sujet en leur fournissant des documents d'information et des outils de formation. Nous avons aussi appris que, même quand nous avons convenablement renseigné les clients au moment de la signature du contrat de prêt hypothécaire et que les clients savent à quoi s'attendre, ils ne seront pas nécessairement contents de se faire rappeler la question du différentiel de taux par la suite. Nous poursuivons nos efforts pour appuyer nos employés, faire connaître les pratiques exemplaires dans tout notre réseau de services de détails et aider nos clients à effectuer une opération difficile.

Rétroaction des employés

Approche centrée sur ce qui compte pour nos employés

Lorsqu'un employé se consacre vraiment à sa tâche, qu'il est satisfait, motivé et apprécié, il se surpasse.

Évaluation de l'engagement des employés

Nous effectuons le suivi de la mobilisation des employés au moyen d'Info TD. Ce sondage interne effectué deux fois par année permet de consulter chaque employé dans tous les pays où nous exerçons nos activités. En moyenne, quelque 85 % de nos employés dans le monde participent à ce sondage.

Les employés fournissent une rétroaction sur l'organisation, leur équipe et leur milieu de travail. On incite les directeurs à recueillir des commentaires et des suggestions auprès des membres de leur équipe et à élaborer des plans d'action précis sur les sujets que les employés jugent importants.

Résultats du sondage Info TD 2009

La cote de mobilisation des employés a été de 4,11 à l'automne 2009 par rapport à 4,18 à l'automne 2008. Ce recul est essentiellement imputable aux activités d'intégration aux États-Unis. Exclusion faite des activités américaines, où l'incidence de l'intégration a été plus importante, la cote de mobilisation des employés s'est chiffrée à 4,24 pour l'automne 2009 par rapport à 4,21 pour l'automne 2008.

Le processus d'intégration de TD Bank a été stressant et exigeant pour nos employés aux États-Unis. Nous travaillons très fort à améliorer l'expérience vécue par nos employés aux États-Unis et nous continuons nos efforts pour que la Banque soit reconnue comme le meilleur des employeurs partout où nous exerçons nos activités.

En avril 2008, en plus du lancement du sondage Info TD aux États-Unis, nous avons créé le programme Info Intégration afin d'évaluer la satisfaction des employés. Nous voulions savoir comment les employés se sentaient tout au long des activités d'intégration. À la fin de septembre 2009, plus de 18 000 employés y avaient participé, fournissant plus de 12 000 commentaires.

Bâtir un meilleur milieu de travail

Nous avons demandé à tous les employés de nous faire part de deux facteurs qui feraient de La Banque TD un meilleur lieu de travail.

Les employés nous ont dit :	Nous leur avons répondu :
d'augmenter la souplesse des régimes d'avantages sociaux afin d'y inclure des programmes de bien-être.	que nous allions intégrer à notre régime d'avantages sociaux de 2011 un compte de bien-être qui permettra d'échanger des crédits contre des produits et des services liés au bien-être.

de faciliter l'accès en ligne aux programmes d'épargne.

qu'ils disposeraient d'un accès complet au programme d'épargne Vision d'Avenir TD dès 2010.

Vers la fin de 2009, dans le but d'en savoir plus sur la manière dont les employés évaluent leur expérience d'embauche à La Banque TD ou leur décision de partir, nous avons lancé un sondage Info TD pour ces moments importants. Les données du sondage sur les embauches et les départs seront incluses dans le rapport sur les responsabilités 2010.

Autres canaux

Nous cherchons aussi à obtenir la rétroaction des employés par le dialogue, des sondages officiels et d'autres moyens de communication. Ces moyens incluent un Sondage sur la diversité et l'inclusivité, des rencontres entre les employés et la direction de même qu'entre les employés et les ressources humaines, des séances de discussion ouvertes et des présentations dans tout le pays.

Si les employés vivent ce qu'ils considèrent comme un grave problème de travail, ils sont encouragés à utiliser le processus de règlement des plaintes des employés. Clairement défini et facilement accessible sur notre intranet, ce processus garantit qu'une plainte est officiellement consignée et transmise au bon destinataire et qu'elle est traitée rapidement sans crainte de représailles.

Le programme de dénonciation des employés est un canal de communication qui permet aux employés de nous faire part de préoccupations au sujet de l'intégrité de la comptabilité et des contrôles internes de la Banque ou de questions de vérification, ainsi que de toute inquiétude concernant le comportement éthique, l'intégrité et le professionnalisme d'une personne ou d'une entreprise.

Le Bureau de l'ombudsman des employés permet aux employés de se faire entendre en toute confiance et propose un soutien confidentiel, impartial et qui ne laisse pas de trace sur des problèmes liés au travail.

Le recul par rapport à 2008 est probablement attribuable au passage du temps depuis la repromotion des services jumelé à une réponse plus proactive à l'égard des problèmes vécus par les employés.

Enjeux importants

Il n'est pas facile de définir l'importance relative dans le contexte de la responsabilité d'entreprise. Certains grands enjeux touchent l'ensemble du secteur des services financiers et des banques. D'autres facteurs sont à court terme et découlent des perturbations de la conjoncture financière de 2009.

Pour déterminer l'importance d'un enjeu, nous nous en remettons à la définition qu'en donne la Global Reporting Initiative : « Les informations qui figurent dans le rapport doivent comprendre les thèmes et indicateurs () susceptibles d'influer substantiellement sur les appréciations et décisions des parties prenantes. »

Dans le présent rapport, nous abordons des enjeux pertinents pour La Banque TD et ses partenaires tant en 2009 qu'à long terme. Ces enjeux ont été choisis à la suite de relations ayant eu lieu avec de nombreux partenaires, notamment des clients, des analystes financiers, des employés, des leaders du monde des affaires, des groupes communautaires, des gouvernements et des organismes sans but lucratif.

Gouvernance	
Rémunération des dirigeants	Les actionnaires de La Banque TD auront l'occasion de s'exprimer par vote sur une résolution consultative non exécutoire portant sur la rémunération des dirigeants en 2010. La décision de proposer une résolution consultative a été prise à la suite de discussions avec des groupes de partenaires.
Satisfaction de la clientèle	La Banque TD est fière de son service exceptionnel reconnu par des tiers dans toute l'Amérique du Nord. Le service à la clientèle fait partie intégrante de tous les aspects de La Banque TD; il est donc mis à profit comme source de valeur pour les actionnaires.

Perfectionnement des employés	La Banque TD sait que ses employés ne peuvent être efficaces que dans la mesure où le permet sa culture d'entreprise. C'est pourquoi elle investit dans ses employés afin de conserver son niveau de service et sa valeur concurrentielle, et d'en profiter.
Diversité	La Banque TD exerce ses activités dans diverses collectivités en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Les employés et les clients doivent être le reflet de ces collectivités, tout comme les produits et les services que nous offrons.
Environnement	
Total des émissions de gaz à effet de serre	La Banque TD s'est engagée à avoir un bilan neutre en carbone en 2010. Il est nécessaire de présenter de l'information précise sur les émissions de gaz à effet de serre pour respecter cette obligation. Il faut donc tenir compte des coûts accrus associés à la réduction de la consommation d'énergie, à l'achat de certificats d'énergie de sources renouvelables et aux droits d'émission de carbone.
Contrôle environnemental préalable à l'octroi de crédit	Des risques additionnels sont associés au resserrement de la politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit.

Nos données en bref

Nos résultats en chiffres et en lettres

Clients Nombre de clients auxquels est venu en aide Soutien en direct TD.	Environnement Tonnes d'émissions de gaz à effet de serre évitées.	Employés Près de 6 G\$ en rémunération et avantages sociaux.	Diversité Pourcentage de femmes au sein de l'effectif cadre.	Collectivités Dons de la TD au Canada et aux États-Unis.	Économie Total du rendement pour les actionnaires
24 000	70 000	6 G\$	33,78 %	50 M\$	8,5 % (TCAC sur 5 ans ²)
Nouveaux emplacements de détail en Amérique du Nord.	Arbres épargnés par le recours des clients aux opérations bancaires sans papier*.	Sommes investies dans les programmes de formation.	Nombre de directeurs formés à la diversité*	Somme des dons d'employés et campagnes de souscription.	Total du financement fourni aux entreprises*.
57	6 000	67 7 M\$	6 000	9,5 M\$	197 M\$

*Activités au Canada seulement.

NB : G = milliard; M = million

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

² « TCAC sur 5 ans » représente le taux de croissance annuel composé calculé de 2004 à 2009, après ajustement. On se reportera au Rapport annuel de 2009 pour un complément d'information.

Nos clients

Un service à la clientèle hors pair, dans les périodes fastes comme dans les temps difficiles

Notre objectif consiste à offrir une expérience exceptionnelle à notre clientèle tous les jours, d'un océan à l'autre, pour chaque opération et chaque entretien.

Notre approche

La Banque TD évoque immédiatement un service à la clientèle hors pair et une convivialité exceptionnelle. C'est notre avantage stratégique. Au fil des ans, nous avons appris qu'un client satisfait est susceptible de rester chez nous, d'utiliser davantage nos produits et nos services et de nous envoyer de nouveaux clients. Nous savons aussi que la prestation d'un service à la clientèle exceptionnel améliore la valeur pour les actionnaires.

À La Banque TD, nous travaillons avec ardeur pour obtenir et conserver la fidélité de nos clients :

- en étant disponibles quand ils ont besoin de nous;
- en comprenant leurs besoins et en élaborant les solutions appropriées;
- en protégeant leur actif et leurs renseignements personnels;
- en leur donnant les bons renseignements sur les produits;
- en proposant des produits, des services et des installations nous permettant de satisfaire une clientèle diversifiée.

Quand, malgré nos meilleures intentions, nous commettons des erreurs, nous faisons de notre mieux pour les réparer avec élégance.

Notre engagement

Offrir un service à la clientèle hors pair

Nous nous évertuons à faire tout ce qui est possible pour nos clients en toute occasion. En 2009, nous avons communiqué avec plus de 600 000 clients afin de déterminer leur degré de satisfaction à l'égard du service à la clientèle. Nos clients nous disent qu'ils se sentent appréciés et que nous démontrons un intérêt véritable à les aider et à répondre à leurs besoins.

Des deux côtés de la frontière, nos succursales restent ouvertes 50 % plus longtemps que celles de nos concurrents – c'est l'un des nombreux moyens que nous utilisons pour offrir des services plus pratiques à nos clients.

Cote de satisfaction de la clientèle la plus élevée selon J.D. Power and Associates pour le Canada et les États du centre du littoral de l'Atlantique pour la quatrième année de suite.

La Banque TD est une des banques les plus sûres au monde selon Global Finance.

April, 2009

Aider nos clients lorsque les temps sont durs

En 2009, l'incidence de la crise économique mondiale a causé des perturbations sans précédent dans le secteur financier. 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 à nos clients canadiens des solutions pratiques pour conserver leur maison et gérer leurs emprunts non hypothécaires et venant en aide aux petites entreprises clientes ayant des problèmes de liquidités.

À la fin de l'année, notre programme avait fait une véritable différence dans la vie de plus de 24 000 clients.

Administrer une banque solide

Un grand nombre de nos clients aux États-Unis se sont inquiétés de la faillite de certaines banques. Nous avons expliqué à nos clients que La Banque TD est sûre et solide; en plus, nous avons obtenu de bons résultats positifs et ouvert de nouvelles succursales. Nous aspirons à exercer nos activités dans le souci de l'excellence et prenons

uniquement les risques que nous comprenons et que nous pouvons gérer.

En 2009, La Banque TD a démontré qu'elle faisait partie des banques les plus solides, les mieux capitalisées et les mieux gérées du monde; elle est l'une des rares à avoir obtenu la cote Aaa de Moody's.

Satisfaire une clientèle diversifiée

Nous nous efforçons d'offrir des produits et des services qui sont accessibles et universels par l'intermédiaire de nos services en ligne et de notre réseau de guichets automatiques multilingues, de nos nombreuses succursales installées dans des communautés ethniques et de l'amélioration constante de l'accessibilité à nos installations pour la clientèle.

Réponse instantanée :

L'un des défis que nous avons dû relever en 2009 s'est présenté pendant l'intégration de TD Bank. Un problème de traitement des données par lots survenu pendant la nuit a provoqué une interruption temporaire des services. Une équipe de travail prête à intervenir 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 est rapidement venue à bout du problème technique. Nous avons remboursé aux clients les frais qu'ils avaient subis, avons autorisé les employés à résoudre tout problème résiduel et avons publié nos excuses dans les journaux. Apprenez-en plus sur l'intégration de TD Bank.

Protection

Offrir une expérience bancaire sécuritaire et protéger les renseignements personnels en tout temps

Nous offrons des produits et des services financiers à de nombreux types de clients différents : particuliers, petites entreprises, clients commerciaux, gouvernements et clients institutionnels.

Nous voulons offrir à notre clientèle une expérience bancaire sûre et protéger et respecter leurs renseignements personnels en tout temps. Nous y arrivons en nous conformant à la réglementation en vigueur, ainsi que par une variété de politiques internes, dont les suivantes :

- Codes de conduite;
- Protection des renseignements personnels;
- Sécurité de l'information et prévention de la fraude;
- Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.

Codes de conduite

La Banque TD se conforme aussi à plusieurs codes de conduite à l'avant-garde de l'industrie conçus pour protéger les intérêts des consommateurs dans divers domaines. Cliquez ici pour en savoir plus sur nos codes de conduite et nos engagements envers le public.

De plus, tous les employés de la Banque doivent respecter notre Code de conduite et d'éthique professionnelle, qui décrit les attentes de l'organisation et ses méthodes de travail. Certains secteurs d'activité de la Banque possèdent aussi des politiques et des codes de déontologie particuliers qui s'appliquent à leur personnel.

Nos programmes de conformité traitent notamment de la protection du consommateur et du comportement responsable en affaires (voir le tableau ci-dessous). Les employés doivent suivre et réussir ces cours; nous vérifions régulièrement les résultats obtenus. Le personnel des succursales de détail dispose également d'une formation supplémentaire, de différents aide-mémoire, de planificateurs d'entretiens et d'autres outils d'apprentissage, pour qu'il connaisse bien les mesures de protection des consommateurs et les respecte. Ces mesures intègrent également des politiques et procédures anticorruption.

Principaux programmes de formation en matière de conformité

Types d'employés devant s'inscrire au programme :

Au Canada :	
Protection du consommateur	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Protection des renseignements personnels	Tous
Familiarisation avec les mesures de sécurité de l'information	Tous
Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Aux États-Unis :	
Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	Tous
Conformité	Tous
Bank Secrecy Act / Protection contre le blanchiment d'argent	Tous
Code de conduite et d'éthique professionnelle	Tous les nouveaux employés
Milieu de travail sans harcèlement sexuel	Tous
Code d'éthique des banquiers	Tous
Réinvestir dans les collectivités	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de l'accès équitable au crédit	Employés exerçant des fonctions pertinentes
Principes de protection des produits d'information	Employés exerçant des fonctions pertinentes

Protection des renseignements personnels

La Banque TD, ici comme ailleurs dans le monde, a adopté des politiques et des pratiques de protection des renseignements personnels et respecte les lois pertinentes dans les pays où elle exerce ses activités. Il s'agit par exemple de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, au Canada, et de la Gramm-Leach-Bliley Act, aux États-Unis. En 2009, nous avons traité cinq plaintes (plutôt que deux en 2008), car le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) s'est efforcé de régler d'anciens dossiers.

Plaintes jugées fondées en matière de protection des renseignements personnels¹	2009	2008
Nombre de plaintes présentées par des clients pour lesquelles le CPVP a tranché en faveur du client	5	2
Nombre de rapports présentés volontairement par La Banque TD au CPVP concernant les renseignements personnels de clients	2	2

¹ Au Canada seulement.

Sécurité de l'information et prévention de la fraude

La Banque TD dispose d'une équipe spécialisée dans le domaine de la sécurité et de la gestion de la fraude, dont la tâche consiste à établir des normes de protection de nos systèmes et des renseignements personnels de notre clientèle contre l'accès et l'utilisation non autorisés, et à en assurer le respect. Cette équipe évalue en permanence nos programmes de sécurité pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils correspondent aux normes et aux tendances mondiales.

La protection des renseignements concernant nos clients est de la plus grande importance pour la Banque. Afin d'entourer nos clients de plus de sécurité :

- nous publions des conseils portant sur la protection contre le vol d'identité, les courriels frauduleux et d'autres risques du même genre;

nous avons équipé nos guichets automatiques d'écrans métalliques protecteurs pour que les utilisateurs puissent cacher leur NIP;

- nous garantissons le remboursement complet des pertes résultant d'opérations bancaires ou d'activités de courtage en ligne non autorisées;
- nous avons ajouté à nos cartes de débit la technologie des puces qui procure un supplément de protection contre la contrefaçon et le clonage, car il est pratiquement impossible de copier les données encodées inscrites dans la puce.

Protection contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

Afin de combattre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, La Banque TD a adopté des politiques et programmes efficaces, y compris des outils de suivi afin de surveiller les opérations suspectes. Nous mettons constamment à jour notre infrastructure de dissuasion et de détection, et nous formons nos employés en matière de contrôles de conformité afin de déjouer les auteurs de ces activités criminelles complexes.

Responsabilité à l'égard des produits

Information claire sur les produits

Comptes bancaires, cartes de crédit, fonds d'investissement, prêts personnels et prêts hypothécaires : tous nos produits et services sont conçus selon les mêmes critères.

- Ils sont conformes à nos valeurs d'entreprise et à nos principes directeurs;
- ils respectent nos normes d'élaboration internes rigoureuses, nos processus de gestion du risque ainsi que les codes de conduite de l'industrie;
- ils respectent ou surpassent toutes les lois et tous les règlements pertinents dans les pays où nous exerçons nos activités.

Faciliter l'épargne

En 2009, nous avons lancé au Canada un nouveau produit appelé SimplÉpargnes. Voici comment fonctionne le programme : chaque fois qu'un client effectue un retrait à un GAB ou un achat par carte de débit, un montant préétabli (de 0,50 \$ à 5 \$) est viré de son compte-chèques à un compte d'épargne donné. Grâce à SimplÉpargnes, il est plus facile de commencer à épargner. Nous sommes très fiers du succès de ce programme, auquel plus d'un demi-million de Canadiens se sont inscrits au cours des neuf premières semaines.

Renseignements sur les produits

Nous voulons aider nos clients à mieux comprendre les produits et les services financiers qu'ils achètent. Nous nous assurons que les employés prennent suffisamment de temps pour expliquer les enjeux et répondre aux questions. L'information sur nos produits et nos frais est facilement accessible dans nos succursales et centres de placement et sur notre site Web, et nous la présentons en des termes faciles à comprendre. Bon nombre de nos secteurs d'activité offrent des séances d'information tout au long de l'année.

Ventes et commercialisation

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. Nous faisons en sorte que nos produits et services comblerent des besoins réels. Nous désirons éviter toute pression indue sur nos clients qui les inciterait à se procurer des produits ou des services qui ne leur sont pas nécessaires.

La responsabilité dans la promotion de nos produits et services fait également partie de nos obligations fondamentales. Nous avons adopté des politiques et des programmes, y compris des analyses juridiques internes, pour veiller au respect des lois et des règlements relatifs aux techniques de communications commerciales, ce qui

comprend la publicité, la promotion et les commandites.

En 2009, il n'y a eu aucun cas de non-conformité en matière de renseignements sur les produits et de ventes et commercialisation.

Être au service de clients diversifiés

Proposer des produits et des services convenant aux besoins de nos clients

Nos priorités consistent à :

- répondre aux besoins de notre clientèle diversifiée;
- être accessible pour nos clients ayant un handicap;
- favoriser l'intégration des groupes prioritaires, dont les personnes âgées, les étudiants et les jeunes, et les clients à faible revenu.

Répondre à divers besoins

Notre clientèle diversifiée reflète les caractéristiques de plus de 2 500 collectivités et centres d'affaires où nous exerçons nos activités. Nous voulons être la meilleure des banques en nous adaptant à chacun de nos clients.

En 2009, nous nous sommes efforcés de répondre aux besoins financiers des divers segments de notre clientèle en proposant des offres et des communications commerciales sur mesure.

- Dans l'ensemble de notre réseau, nous nous appliquons à fournir des services, des produits et des communications dans une grande variété de langues. À l'heure actuelle, nos clients peuvent communiquer avec nous en français, en mandarin, en cantonais, en panjabi, en portugais, en allemand, en russe, en grec et en espagnol.
- Gestion de patrimoine donne des conseils de planification financière à des clients qui ont un conjoint du même sexe.
- La Banque TD a été nommée meilleur conseiller en placement et meilleure banque par les lecteurs du journal Xtra!, à Toronto. (Xtra.ca est un site Web de nouvelles pour les gais et les lesbiennes.)
- La division Courtage à escompte de TD Waterhouse a mené une campagne publicitaire en chinois sur la populaire station de télévision Fairchild. « Des études ont démontré que, peu importe leur connaissance de l'anglais, les clients chinois préfèrent avoir du matériel publicitaire dans leur langue. Nous avons aussi pensé qu'il était important de créer des publicités adaptées à la collectivité plutôt que de traduire les annonces existantes », a déclaré Alfred Chung, directeur principal, Services à la clientèle asiatique, TD Waterhouse.

Notre vaste programme axé sur la diversité parmi les employés vise à accroître la diversité de notre effectif afin que nous puissions mieux comprendre nos clients et ainsi combler leurs besoins. De même, nous disposons d'un vaste programme communautaire de sensibilisation en matière de diversité. Au Canada, nous avons fait don de plus de 5 millions de dollars au profit de plus de 175 organismes communautaires dont les programmes portent sur la diversité.

Avec l'aide de nos employés autochtones et par l'intermédiaire de programmes communautaires, nous nous attachons à obtenir la confiance de nos clients autochtones au Canada et à mieux comprendre leurs besoins.

- En 2009, nous avons formé un groupe consultatif à l'échelle de l'entreprise afin de mieux faire comprendre aux employés ce que signifie servir des clients autochtones et de les sensibiliser à cette question.
- L'équipe des Services fiduciaires aux autochtones répond aux besoins des collectivités autochtones du Canada et vient en aide aux Autochtones qui souhaitent mettre sur pied et administrer des fiducies pour protéger les revenus qu'ils tirent des règlements et des ressources afin d'assurer leur prospérité et de préserver leurs valeurs culturelles.

Accessibilité des services bancaires

Devenir la banque de choix pour les personnes handicapées

En plus de ses gammes habituelles, La Banque TD offre les produits, les services et les installations ci-dessous aux personnes handicapées.

Dans toute l'Amérique du Nord :

- La totalité de nos guichets bancaires sont munis d'une fonction audio.

Au Canada :

- Nous avons mis en place un nouvel outil d'accessibilité par Internet qui améliore l'expérience bancaire en ligne des personnes dont la vue est amoindrie ou dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.
- Sur demande, les documents bancaires, notamment les relevés de carte de crédit et les chèques personnels, sont disponibles sans frais dans d'autres formats, comme en gros caractères ou en braille.
- Nous publions des versions électroniques en gros caractères de nos brochures les plus demandées. Nos cartes professionnelles sont offertes en braille ou en gros caractères dans tous nos emplacements de prestation de services aux clients.

La Banque TD a conçu une norme d'aménagement interne qui fait en sorte que toutes ses nouvelles installations sont entièrement accessibles. Nous travaillons également à modifier les anciens établissements.

- Au Canada, nous avons mené à bien 79 projets dans des succursales de détail et des centres de placement afin de doter ces installations d'espaces de stationnement, de rampes d'accès ou de trottoirs sans obstacle, de portes munies de mécanismes d'ouverture automatique, ainsi que d'entrées et de coffres de nuit accessibles.
- En 2009 25 emplacements ont été rénovés au coût de 797 274 \$. Depuis le début du projet, en 2006, c'est 6,5 millions de dollars qui ont ainsi été consacrés à la rénovation de 197 emplacements. Nous prévoyons procéder à la rénovation de 62 autres emplacements en 2010.
- Aux États-Unis, nous avons mené à bien 89 projets de rénovation visant à accroître l'accessibilité.

Services bancaires favorisant l'intégration

En tant que fournisseur de services financiers, nous devons faciliter l'accès à des services bancaires qui aideront les gens à s'aider eux-mêmes. Nous offrons un certain nombre de services particuliers aux personnes âgées, aux étudiants et aux jeunes et aux clients à faible revenu.

Au Canada, nous proposons divers programmes de services bancaires à frais modiques :

- La Banque TD offre aux personnes âgées le compte-chèques Programme 60, qui s'accompagne d'un nombre illimité d'opérations gratuites et de rabais.
- Nous offrons à tous nos clients le Compte-chèques minimum, programme de services bancaires de base à frais modiques.
- Le Compte pour les jeunes offre un nombre illimité d'opérations gratuites aux personnes de moins de 19 ans, et le compte Valeur Plus est offert sans frais mensuels aux étudiants de niveau postsecondaire.
- Conformément au Règlement sur l'accès aux services bancaires de base du gouvernement canadien, nous encaissons sans frais les chèques du gouvernement fédéral d'une valeur égale ou inférieure à 1 500 \$ pour les personnes qui ne sont pas clientes chez nous.
- La Banque permet à tous d'ouvrir un compte personnel, même si le client est en chômage, en faillite ou a déjà été en faillite ou ne peut effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions.

Environnement

Réaffirmer notre engagement envers le leadership environnemental

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

services financiers. L'environnement et l'économie sont étroitement liés. Dans les années à venir, cette corrélation façonnera tout aussi bien notre travail que nos loisirs et notre vie de tous les jours.

Notre approche

À La Banque TD, nous nous efforçons de comprendre les risques et les occasions que présentent les enjeux liés à l'environnement et à l'énergie de manière à offrir à nos clients de meilleurs produits et services, à gérer efficacement nos activités et à mobiliser nos employés.

La Banque TD est l'une des 100 entreprises les plus durables au monde

(Corporate Knights)

Notre engagement

C'est en 2008 que nous avons entrepris de devenir un chef de file du secteur des services financiers en matière d'environnement. Nous avons donc amorcé la refonte de notre système de gestion de l'environnement, dont l'objectif consiste à intégrer des considérations environnementales à tous les aspects de nos activités.

La mise en œuvre de nos principales mesures a débuté en 2009 selon trois axes :

- Réduire notre empreinte environnementale;
- Offrir des choix verts à nos clients;
- Collaborer avec nos collectivités et nos partenaires soucieux de l'environnement afin de sensibiliser la population aux enjeux environnementaux et d'informer les décideurs.

La Banque TD est l'une des 50 sociétés les plus socialement responsables en 2009 (selon le rapport de Jantzi-Maclean's)

Jusqu'à maintenant, nos interventions ont surtout porté sur le Canada, mais en 2010, nous étofferons considérablement nos programmes aux États-Unis.

Afficher un bilan neutre en carbone

La Banque TD est l'une des rares banques du monde à s'être fixé le but d'afficher un bilan neutre en carbone. Notre objectif consiste à réduire la quantité d'énergie consommée, de façon à diminuer également notre recours aux combustibles fossiles.

Notre calendrier est serré, puisqu'il prévoit que nos activités à l'échelle mondiale afficheront un bilan neutre en carbone d'ici 2010. Notre stratégie comporte trois volets :

Moyens pour atteindre un bilan neutre en carbone	Objectif pour 2010
1) Réduire notre consommation d'énergie	Réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 5 % par rapport au niveau de 2006
2) Acheter de l'énergie renouvelable	Réduire de 20 % nos émissions de gaz à effet de serre
3) Acheter des crédits d'émission de carbone	Compenser les émissions restantes en concluant et en acquérant des crédits d'émission de carbone

L'une des difficultés rencontrées en 2009 tient au fait qu'en tant qu'avant-gardistes dans le domaine de la neutralité en carbone, il existait peu de normes pour nous guider. Nous avons donc élaboré nos propres normes et procédures pour l'achat d'énergie renouvelable et les échanges de crédits d'émission de carbone.

Réduction de notre empreinte environnementale

Faire le ménage chez nous en premier

En matière d'environnement, le premier axe de notre programme consiste à réduire notre empreinte environnementale. Notre message ne serait pas crédible si nous ne faisons pas d'abord nos propres efforts pour améliorer la situation.

Or notre entreprise est déjà fort étendue et ne cesse de prendre de l'expansion. Voici ce qu'il nous faut pour servir quelque 18 millions de clients, dont 4,5 millions sont des clients inscrits sur le Web :

- l'achat de services et de fournitures pour soutenir le travail de plus de 74 000 employés;
- l'entretien d'un portefeuille immobilier comprenant plus de 2 500 immeubles si l'on inclut les succursales de détail, les bureaux administratifs et les centres d'appels;
- un réseau de 4 214 guichets automatiques;
- un parc de 850 véhicules de société;
- l'un des systèmes technologiques les plus puissants et les plus sophistiqués d'Amérique du Nord, comportant notamment deux centres de traitement de données principaux, six centres de traitement secondaires et près de 84 000 ordinateurs personnels.

Et voici comment nous nous attaquons à la gestion de notre empreinte environnementale :

- nous avons mis sur pied diverses mesures d'efficacité énergétique, dont l'aménagement et l'exploitation d'immeubles « verts »;
- nous utilisons davantage d'énergie renouvelable;
- nous avons élaboré un programme d'approvisionnement respectueux de l'environnement.

Notre bilan en carbone

Réduire notre empreinte environnementale

Nous mesurons les émissions de gaz à effet de serre (GES) que produisent l'ensemble de nos bureaux et de nos installations de détail en Amérique du Nord, de même que celles de nos véhicules et celles qui découlent de nos voyages d'affaires. En 2009, nous avons mesuré pour la troisième fois nos émissions annuelles de GES, en fonction des données de 2008. Pour que cette évaluation soit objective, elle est confiée à un organisme indépendant, l'Institut Pembina.

Par suite de notre croissance et de l'acquisition de nouveaux bureaux et immeubles de détail ainsi que de l'installation de nouveaux guichets automatiques, nos émissions globales ont légèrement augmenté en 2008.

Le volume unitaire global des émissions de gaz à effet de serre de La Banque TD (le nombre de tonnes par pied carré) a diminué par suite de la mise en œuvre de mesures de réduction de notre empreinte environnementale.

Voici pourquoi nos émissions se sont globalement accrues :

- Nous avons ouvert 57 succursales au Canada et aux États-Unis, ce qui a augmenté de plus de 36 000 mètres carrés la superficie de nos installations de détail.
- La superficie des bureaux administratifs s'est aussi agrandie de plus de 22 000 mètres carrés.
- Nous avons encore allongé de 15 % nos heures d'ouverture, ce qui équivaut à l'ouverture de 190 succursales.
- Nous avons installé 48 guichets automatiques supplémentaires au Canada.
- Nous avons inclus dans nos calculs les émissions découlant des déplacements aux États-Unis, qui n'étaient pas disponibles auparavant.
- Nous avons amélioré nos méthodes de cueillette des données.

Réduction de la consommation d'énergie

Économiser l'énergie, c'est économiser de l'argent, et c'est donc une bonne idée sur le plan des affaires

En 2009, nous avons consacré environ 15 millions de dollars à des projets visant directement la réduction des émissions de GES. Les projets de réduction de la consommation d'énergie ciblent la diminution de la demande d'électricité et de la consommation de combustibles fossiles de nos établissements et de nos véhicules. La consommation d'électricité vient en deuxième place parmi nos charges d'exploitation gérables.

Notre plan de réduction de la consommation d'énergie comprend des mesures à court, à moyen et à long terme pour nous permettre de réduire la demande d'électricité pour l'éclairage, le chauffage et la climatisation. Notre programme d'efficacité énergétique est à peine entamé, et déjà nous avons économisé plus de 2,8 millions de dollars en frais d'exploitation cette année!

En 2009, nous avons entrepris la mise en œuvre de projets d'efficacité énergétique de grande envergure qui ont déjà rapporté, en moins d'un an, des résultats positifs.

Mesure	Canada	États-Unis	État d'avancement / prochaine étape
Contrôle de la température (chauffe-eau, thermostats programmables)	✓	✓	Température abaissée
Modernisation ou conversion de l'éclairage des succursales	✓	✓	Quantification de 672 succursales canadiennes
Installation de coupe-froid aux portes d'entrée	✓		
Installation de systèmes de contrôle de l'éclairage et de la ventilation		✓	250 succursales convenablement équipées
Installation-reprogrammation de thermostats programmables	✓		Sera terminée d'ici le 31 décembre 2009
Contrôle des enseignes extérieures par minuterie ou cellule photoélectrique		✓	250 succursales convenablement équipées
Programmes de recyclage intégrés		✓	Projet-pilote en cours dans neuf bureaux administratifs du New Jersey
Entretien ménager pendant le jour	✓		Programme élargi à deux immeubles de plus à Toronto, en Ontario
Optimisation des horaires d'éclairage et remplacement de l'éclairage incandescent	✓	✓	
Installation de thermostats programmables pour les radiateurs électriques		✓	445 succursales convenablement équipées
Amélioration de la ventilation des appareils de traitement de l'air installés au toit			Examen en cours
Remplacement des ampoules incandescentes illuminant le logo TD par un éclairage électroluminescent dans les succursales	✓		
Acquisition d'un logiciel réseau de gestion des ordinateurs visant la mise hors tension des appareils	✓		
Rénovation des systèmes de contrôle des emplacements administratifs	✓		Effectué pour l'immeuble Creekside, à Mississauga, en Ontario
Réduction de la demande de climatisation au moyen de l'installation d'un système thermique d'entreposage de glace	✓		Projet-pilote lancé à London, en Ontario
Élaboration d'une stratégie verte en matière de technologies de			Inclusion de la stratégie verte

l'information			dans le Rapport sur les responsabilités 2010
Lancement du programme d'aménagement et d'exploitation écologiques des immeubles			Projet-pilote en cours

Énergie renouvelable

La Banque TD est le plus gros acheteur d'énergie renouvelable du secteur financier canadien

La Banque TD a été déclarée chef de file 2009 de la communication de l'empreinte climatique par le Conference Board of Canada et le Carbon Disclosure Project

En 2009, nous avons acheté suffisamment d'énergie renouvelable pour alimenter nos 2 600 guichets automatiques et répondre aux besoins en électricité de tous nos établissements en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous avons de la sorte retranché plus de 25 000 tonnes d'émissions de GES de notre consommation d'électricité. Sur le marché de l'énergie renouvelable, le programme ÉcoLogo est l'une des écocertifications les plus respectées. En achetant de l'électricité produisant 80 % d'émissions de portée 2 et 20 % d'émissions de portée 3, selon le label ÉcoLogo, nous utilisons aussi notre pouvoir d'achat pour promouvoir la mise au point de nouvelles sources d'énergie renouvelable.

Compensation des émissions de carbone

La Banque TD est à l'avant-garde de la mise au point de méthodes pour compenser les émissions de carbone

Peu importe combien nous réduisons notre consommation d'énergie et éliminons le gaz carbonique de notre approvisionnement en électricité, nous émettrons toujours des gaz à effet de serre. La Banque TD s'est engagée à collaborer avec des organismes sans but lucratif et des sociétés novatrices pour mettre au point des activités compensatoires de grande qualité à l'échelle locale. En 2009, nous avons acheté des crédits équivalant à près de 50 000 tonnes de carbone par l'intermédiaire de deux projets révolutionnaires :

- Habitat pour l'humanité
- Le premier projet de compensation du carbone annoncé par la Banque est un partenariat d'un modèle unique établi avec Habitat pour l'humanité. Ce projet permettra à l'organisme de construire des maisons très peu énergivores pour des familles à faible revenu.
- Fonds pour un Canada vert
- La Banque est l'un des investisseurs de départ du Fonds pour un Canada vert. Constitué en octobre 2009, ce Fonds est le premier du type en Amérique du Nord; il propose, sur une base volontaire, des crédits d'émission de carbone locaux de grande qualité qui produiront des avantages tant commerciaux que communautaires.

La Banque travaille actuellement à un certain nombre d'autres projets de compensation des émissions de carbone qui lui permettront d'atteindre sa cible pour 2010.

Déplacements professionnels

Rendre notre parc de véhicules plus vert

Nous nous efforçons de rendre plus écologique notre parc de véhicules dans le but de réduire de 4 % notre bilan en carbone.

En 2009, conformément à notre programme visant les déplacements neutres en carbone, nous avons remplacé 243 véhicules de société par des véhicules à quatre cylindres économiques en carburant et des véhicules hybrides ou diesel. Cette opération a réduit l'empreinte en carbone de notre parc de véhicules de près de 8 % par rapport à 2008.

D'ici la fin de 2010, la majorité de nos véhicules seront économes en carburant; 65 % seront des voitures à quatre cylindres, hybrides ou diesel, et 35 % seront toujours à six cylindres. Toujours d'ici la fin de 2010, les améliorations apportées à notre parc de véhicules réduiront de plus de 800 tonnes nos émissions de GES par rapport à 2007.

Aménagement et exploitation écologiques des immeubles

Notre objectif consiste à mener la marche dans le domaine de l'aménagement et de l'exploitation écologiques des immeubles

En 2009, la Banque a adopté une stratégie intégrée à l'égard de ses biens immobiliers en Amérique du Nord qui comporte des normes d'aménagement et d'exploitation écologiques des immeubles. Cette stratégie nous permettra de gagner en efficacité, car la gestion de plus de 2 500 de nos immeubles est désormais centralisée.

Aménagement écologique des immeubles

En 2009, nous avons ouvert quatre nouvelles installations ayant reçu l'homologation LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), et nous poursuivons les programmes-pilotes LEED à l'essai pour notre centre de traitement des données, nos centres d'appels, nos immeubles existants et nos espaces commerciaux. Nous travaillons aussi à l'élaboration d'un prototype d'immeuble homologué Platine LEED pour les nouvelles succursales aux États-Unis.

La classification LEED comprend quatre niveaux d'homologation des immeubles (certifié, Argent, Or et Platine) attribués en fonction de l'ampleur et de la complexité des techniques de construction respectueuses de l'environnement.

Projets d'immeubles verts réalisés en 2009

Succursales de détail	• Ouverture de deux succursales homologuées Or et Argent au Canada
	• Début de la construction de deux succursales homologuées Or aux États-Unis
	• Conception du prototype d'une succursale de détail homologuée Platine aux États-Unis
	• Lancement du programme-pilote LEED à l'égard des immeubles existants au Canada
Centres d'appels	• Début de l'aménagement d'un centre d'appels homologué Or aux États-Unis
Call Centres	• Initiated design of LEED gold call centre (U.S.)
Bureaux administratifs	• Ouverture d'espaces commerciaux certifiés LEED aux États-Unis
Formation	• Formation et agrément en matière d'homologation LEED du personnel chargé de l'administration du parc immobilier

Exploitation écologique des immeubles

Augmenter l'efficacité de l'exploitation et la performance environnementale de nos immeubles

En 2009, nous avons adopté un programme d'exploitation écologique des immeubles. Les principaux volets de ce programme étaient les suivants :

- exécution de 534 enquêtes dans les succursales de détail dans le cadre du programme de gestion de l'amiante, qui se sont soldées par la réalisation de 123 projets d'élimination de l'amiante au coût total de plus de 3 millions de dollars;
- parachèvement de la mise en place de notre programme de recyclage des déchets dans tous les emplacements de détail et d'administration au Canada;
- parachèvement du projet de recyclage dans les neuf immeubles administratifs de notre campus du New Jersey et poursuite de la mise en œuvre dans d'autres emplacements;
- adoption de produits de nettoyage peu toxiques pour l'ensemble de nos installations et modification de nos pratiques d'entretien extérieur visant à réduire notre empreinte environnementale;

- lancement d'une étude-pilote auprès de notre clientèle sur le fonctionnement au ralenti des véhicules;
- élaboration de contrats de location « verts » pour les installations de détail et les bureaux administratifs.

En 2010, nous poursuivrons notre programme de certification annuelle des immeubles. Nous continuerons également à améliorer l'efficacité opérationnelle de nos biens immobiliers et nous adopterons des indicateurs de performance environnementale à l'égard de l'exploitation des immeubles.

La Banque TD ne possède ni ne loue d'installations dans des habitats critiques du point de vue de l'environnement et nous ne considérons pas que nos principaux produits et services ont une incidence majeure sur la biodiversité.

Réduction des déchets

Élimination, réduction, réutilisation et recyclage

Nous veillons à réduire la production de déchets dans tous les aspects de nos activités. Plusieurs des volets de ce programme sont en marche depuis quelques années.

Papier

Bien que nous consommions déjà près de 20 % de moins de papier que la moyenne dans notre secteur (soit 10 000 feuilles par personne par an), nous nous sommes fixé pour objectif de réduire la consommation de papier de 5 % par employé par année en 2009 et en 2010. En 2009, nous avons réussi à réduire la consommation de papier de 3,8 % par personne. En 2010, nous établirons aussi des objectifs de réduction de la consommation de papier pour nos établissements aux États-Unis et entreprendrons de nouvelles mesures de réduction comme la gestion électronique des documents, la rationalisation de la documentation des accords financiers et la publication en ligne de nos documents de marketing.

Objectifs

En 2008, nous nous sommes fixé pour objectif de réduire la consommation de papier de 5 % par employé pour 2009 et de 5 % de plus en 2010.

En 2010, nous établirons également des cibles de réduction de la consommation de papier pour nos établissements aux États-Unis.

Consommation de papier (au Canada)	2008	2009
Consommation totale en nombre de feuilles	420 965 000	421 634 607
Taille de l'effectif en nombre d'employés	50 303	51 382
Consommation de papier par employé	8 369	8 206

Autres déchets

La plupart de nos programmes de recyclage et de réduction des déchets autres que le papier sont en route depuis 2006. Nos employés sont nos plus ardents défenseurs de l'environnement, et ce sont eux qui ont mis sur pied la plupart des programmes d'élimination ou de réduction des déchets à l'échelle des différentes unités fonctionnelles. Notre performance à ce sujet est stable ou s'améliore. En 2009, nous nous sommes départis de plus de 38 000 ordinateurs qui n'étaient plus en usage. De ce nombre, seuls 1 000 ordinateurs n'ont pas pu être réemployés ou recyclés. Notre programme de recyclage des cartouches d'encre a été élargi et englobe maintenant les cartouches des télécopieurs et des photocopieurs.

Sources de déchets	Performance cumulative		
	2009	2008	2007

Recyclage des cartouches d'encre (%)	98 %	98 %	85 %
Papier déchiqueté vendu à des fabricants de papier pour utilisation comme intrants dans la fabrication de produits recyclés (en tonnes)	16 558	13 850	n/a
Appareils multifonctions (p. ex. : imprimante-télécopieur-photocopieur) (nombre d'appareils achetés) Les appareils multifonctions sont peu énergivores, utilisent moins de poudre d'encre et peuvent imprimer recto verso ou imprimer plusieurs pages sur la même feuille.	104	2 500	n/a
Téléphones cellulaires (nombre d'appareils) La Banque participe à un programme de recyclage de téléphones cellulaires qui recueille les appareils usagés, les remet en état et en fait don à des refuges pour femmes dans tout le pays. Pour chaque téléphone recueilli, le partenaire de la Banque verse un dollar au Fonds mondial pour la nature (Canada) pour financer son travail de préservation de l'environnement et de lutte contre le changement climatique.	400	400	n/a
Recyclage de composantes électroniques (en tonnes)	60	49,3	23,8

* Données pour le Canada.

Remarque : les données en tonnes sont exprimées en tonnes métriques.

Consommation d'eau

	2009	2008	2007
Activités canadiennes (en mètres cubes)	1 900 000*	1 884 868	1 026 327

* Chiffre approximatif pour 2009.

Approvisionnement

Nous recherchons des fournisseurs qui partagent nos valeurs en matière d'environnement

- En 2009, soit avec un an d'avance sur notre calendrier, nous avons atteint nos cibles en matière de contenu recyclé et de papier certifié.
- Le papier à en-tête, les enveloppes, les cartes professionnelles et le papier pour photocopieur et télécopieur de la Banque contiennent tous des fibres certifiées FSC (sans chlore élémentaire).
- En 2009, la variété de fournitures de bureau écologiques qui nous étaient offertes a doublé, passant de quelque 500 articles à plus de 1 000, ce qui procure à nos activités canadiennes plus de possibilités d'adopter des fournitures respectueuses de l'environnement.

Objectifs

Nous visons à atteindre la teneur de 30 % de fibres recyclées de postconsommation pour le papier de photocopieur, d'imprimante et de télécopieur d'ici 2010.

D'ici 2010, le papier certifié (FSC, SFI et CSA) représentera 60 % de notre consommation de papier.

Notre politique d'approvisionnement respectueux de l'environnement comprend des critères environnementaux et des normes de rendement auxquels doivent se conformer nos fournisseurs.

Comme la Banque est membre d'un consortium dirigé par l'organisme Greening Greater Toronto, notre équipe

d'approvisionnement collabore avec d'autres institutions bancaires canadiennes afin que nous tirions profit de notre pouvoir d'achat collectif. Nous travaillons directement avec les fournisseurs de papier pour qu'ils rehaussent le contenu de fibres recyclées de nos achats de papier groupés.

En 2010, nous nous attacherons à rendre l'ensemble de nos fournitures de bureau plus écologiques en élaborant un « indice de durabilité » qui soutiendra les choix écologiques et en adoptant un système de gestion de la demande.

Produits verts	Performance cumulative	
	2008	2009
Fournitures vertes	500	plus de 1000
Pourcentage d'achats verts	21%	18 %

Financement et pratiques de crédit responsables

Nous tenons compte, dans nos pratiques de crédit et d'investissement, des risques et des avantages pour l'environnement

En 2008, La Banque TD s'est dotée d'une politique de gestion des risques environnementaux et sociaux en matière de crédit pour ses secteurs d'activité autres que de détail. Cette politique définit des normes communes pour la détermination et la gestion des risques environnementaux et sociaux. Elle s'applique à tous les secteurs des services de gros et des services bancaires aux entreprises. En 2009, nous avons également élaboré des processus et des procédures à l'appui de cette politique, qui seront mis en œuvre par toutes les équipes d'octroi de crédit au cours de l'année 2010.

Notre démarche consiste à repérer et à gérer de manière uniforme et proactive les risques environnementaux et sociaux. Elle comprend l'évaluation des risques liés à la réglementation et des autres risques qui pourraient se révéler importants. Les processus et procédures comprennent notamment :

- une sélection de haut niveau qui permet d'évaluer rapidement le rendement sur le plan environnemental en fonction des politiques, des procédures et des antécédents;
- un organigramme décisionnel en matière de gestion des risques;
- une procédure d'évaluation sociale et environnementale;
- une catégorisation des risques basée sur les Principes de l'Équateur;
- des lignes directrices en matière de contrôle préalable pour chaque secteur d'activité.

La Banque surveille activement les développements, sur la scène internationale, qui concernent le risque lié au changement climatique et la réglementation environnementale. Les sociétés de ressources qui forment la base de l'économie canadienne peuvent compter sur notre soutien. Nous favorisons la mise en valeur des ressources pétrolières et gazières du Canada d'une manière qui soit respectueuse de l'environnement, car ces ressources ont le potentiel de réconcilier l'écart grandissant entre l'offre et la demande. Cependant, nous savons aussi que le monde dans lequel nous vivons se dirige vers l'utilisation de sources d'énergie plus diversifiées. Grâce à la recherche et à la participation à un dialogue bien informé, nous évaluons les enjeux et les possibilités que représente le changement climatique.

Nous avons intégré à nos procédures d'évaluation sociale et environnementale des critères propres au changement climatique et au risque lié à la réglementation. En 2009, nous avons soumis à un examen global l'exposition de nos emprunteurs au risque lié au changement climatique. Étant donné l'orientation marquée de la Banque vers les services bancaires de détail, cet examen préliminaire indique que notre exposition globale à des secteurs qui risquent fort d'être concernés par le resserrement éventuel de la réglementation portant sur les émissions de gaz à effet de serre (à savoir, l'exploitation pétrolière et gazière, la production d'électricité, l'extraction et le traitement de minerai, l'industrie automobile et les produits chimiques) représente 5 % de notre portefeuille de prêts (selon les chiffres de 2008).

La Banque TD ne consent pas de prêts pour des opérations qui engloberaient des activités sur des sites du patrimoine

mondial, 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, ni qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale. Nous ne prêtons pas non plus 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.

La Banque a adopté des contrôles anticorruption et antifraude qu'elle applique à ses activités susceptibles de donner lieu à des activités criminelles ou qui ont été désignées comme représentant un risque élevé de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.

Les Principes de l'Équateur

La TD adhère aux Principes de l'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires qui permet aux banques d'évaluer les risques sociaux et environnementaux associés au financement de grands projets d'infrastructure comme la construction de pipelines et l'exploitation minière.

À propos des Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur ont été établis en collaboration avec la Société financière internationale (SFI), affiliée à la Banque mondiale, en 2003 et révisés en 2006. Environ 50 banques dans divers pays ont adopté les Principes de l'Équateur, ce qui représente 85 % du marché mondial du financement de projets.

La TD est l'un des signataires des Principes de l'Équateur depuis 2007. Nous avons intégré ces principes à notre politique sociale et environnementale à l'égard du risque de crédit.

En 2009, nous avons fait l'examen d'un projet de construction de pipeline de catégorie B en fonction de cette politique. La TD n'a fourni aucun service de conseil en 2009.

	2009	2008
Principes de l'Équateur – Catégorie A	0	0
Principes de l'Équateur – Catégorie B	1	7
Principes de l'Équateur – Catégorie C	0	4
Total des projets	1	11

Catégorisation des projets

Lorsque les Principes de l'Équateur s'appliquent, les projets sont évalués selon des normes de rendement internes qui prennent en compte les facteurs suivants : les conditions de travail, la gestion des ressources naturelles, la prévention de la pollution, les impacts sur les peuples autochtones, la santé et la sécurité des communautés, etc. Les projets sont classés en trois catégories (A, B ou C) selon l'ampleur des impacts et des risques potentiels qui y sont liés.

Projets de Catégorie A – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux potentiels significatifs, hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.

Projets de Catégorie B – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux limités, moins nombreux, généralement propres à un site, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation.

Projets de Catégorie C – Projets présentant des impacts négatifs sociaux ou environnementaux minimes ou nuls.

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

Investissement durable

Offrir à nos investisseurs des fonds d'investissement durable

Gestion de Placements TD a adopté une politique d'investissement durable à l'égard de l'ensemble de ses activités.

Nous croyons que les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance d'entreprise peuvent avoir une incidence sur le rendement des sociétés, ce qui se répercute ensuite sur les portefeuilles de placement. C'est pourquoi La Banque TD n'applique pas ses critères en la matière à ses seuls fonds d'investissement durable, mais à tous ses fonds communs de placement.

La Banque TD a reçu le Prix du leadership environnemental de la catégorie « société écologique » au Gala canadien du placement

Nous offrons trois fonds d'investissement durable aux investisseurs privés et institutionnels :

- Le Fonds mondial de développement durable de Gestions de Placements TD (à l'intention des particuliers) et le Fonds en gestion commune mondial de développement durable Émeraude TD (à l'intention des investisseurs institutionnels) visent 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 ou économiques et qui se distinguent par leur technologie propre et l'efficacité de leur utilisation des ressources.
- En 2009, TD Asset Management USA Inc. a lancé le Fonds mondial de développement durable à l'intention des particuliers et des investisseurs institutionnels. Ce fonds constitue une solution de placement du même type aux clients américains.

Au total, Gestion de Placements TD gérait un actif de plus de 25 millions de dollars dans ses fonds d'investissement durable au 31 octobre 2009.

Le modèle privé d'investissement socialement responsable (ISR) dans des entreprises nord-américaines TD est formé principalement de sociétés à grande capitalisation qui se démarquent de leurs pairs parce qu'elles satisfont aux critères d'ISR de l'équipe de gestion des placements, avec une moindre composante investie dans des chefs de file du secteur de l'environnement spécialisés dans l'eau, l'efficacité des ressources et les énergies de remplacement.

Démontrant son engagement envers l'investissement durable, Gestion de Placements TD est signataire des Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies et du Carbon Disclosure Project (En anglais seulement) et est membre de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance (En anglais seulement).

Veuillez visiter le site de Gestion de Placements TD à l'adresse www.tdam.com pour obtenir plus de renseignements.

Services bancaires de détail

Rendre les opérations bancaires plus vertes

Produits et services

La Banque offre toute un éventail d'options écologiques, allant des services bancaires sans papier aux produits d'assurance et de prêt hypothécaire « verts » et aux placements durables, afin d'aider ses clients à réduire leur propre empreinte environnementale.

Voici quelques-uns de nos produits et services bancaires de détail écologiques :

- Prêt hypothécaire vert et Ligne de crédit sur valeur domiciliaire verte
- Les clients peuvent profiter d'un rabais de 1 % sur le taux d'intérêt en vigueur et d'un rabais en argent jusqu'à concurrence de 1 % à l'achat de produits homologués Energy Star admissibles.
- Assurance verte
- Les clients de TD Assurance peuvent aussi profiter d'un rabais sur leur assurance auto grâce au produit Volant vert s'ils possèdent un véhicule hybride reconnu. Leur économie peut aller jusqu'à 10 % de leur prime d'assurance.
- Opérations bancaires sans papier
- Au lieu de recevoir leurs relevés bancaires par la poste, les clients de la Banque peuvent opter pour les services bancaires sans papier, qui leur donnent accès en ligne à leurs comptes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Jusqu'ici, c'est plus de 4,3 millions de clients qui ont choisi cette option; ils sauvent ainsi 6 000 arbres par an!

En 2010, nous offrirons à notre clientèle encore plus de services bancaires et de produits de placement novateurs.

Participation des employés

Nos employés sont nos plus ardents défenseurs de l'environnement

Plusieurs des initiatives de La Banque TD à l'égard de l'environnement ont donné naissance à des actions menées à l'échelle locale faisant suite à la ferveur de nos employés pour la protection de l'environnement. En plus d'assurer la formation de certains employés clés, nous communiquons périodiquement avec les membres de notre personnel sur des sujets environnementaux, et nous continuons de mettre au point des outils destinés à informer le personnel de l'avancement de la mise en œuvre de notre Cadre de gestion environnementale.

La Banque TD a été déclarée l'un des employeurs les plus verts du Canada par Mediacorp Canada

Voici quelques-uns des projets entrepris à l'initiative de nos employés :

- **Coordonnateurs verts et équipes vertes**
Comme elles font partie du personnel d'exploitation, nos équipes vertes occupent une position idéale pour repérer les lacunes de nos processus et de nos politiques. Actuellement, environ 1 100 coordonnateurs verts sont en poste dans nos succursales canadiennes, et 60 chefs d'équipes vertes sont répartis dans l'ensemble de nos établissements.
- **Nouveau site intranet sur l'environnement**
En 2009, nous avons constaté la nécessité de sensibiliser nos employés aux questions environnementales. Nous avons donc mis sur pied un site interactif qui permet de partager de l'information et d'élargir notre réseau d'équipes vertes.
- **Bulletin Faisons une différence ensemble**
TD Waterhouse au Royaume-Uni publie à l'intention de son personnel un bulletin sur les réalisations de la Banque dans le secteur de l'environnement, en plus de donner des conseils pratiques sur la façon de rendre son milieu plus écologique, que ce soit au travail ou à la maison.
- **Titres de transport**
Les employés de la Banque en poste à Toronto peuvent se procurer des titres de transport public à prix réduit. Au cours de l'année 2009, environ 2 350 employés s'en sont prévalus chaque mois. En 2010, la Banque parrainera un programme semblable afin de promouvoir l'utilisation des transports en commun à Vancouver.
- **Jour de la Terre et Une heure pour la Terre**
Le 22 avril 2009, Jour de la Terre, plus de 1 100 employés de la Banque ont participé à la campagne Un million de gestes verts. La Banque a été la société la plus représentée sur le site UMGV. Les employés des succursales ont porté les t-shirts 100 % bio de la Fondation TD des amis de l'environnement et invité les clients à faire un don à la Fondation. En échange de la participation de nos clients, nous leur avons remis 500 000 sacs à provisions réutilisables.

Les employés de la Banque dans la collectivité

La Banque TD entreprend toute une variété d'activités et de projets environnementaux par l'intermédiaire des dons à la collectivité, des partenariats communautaires et du bénévolat de ses employés. La Fondation TD des amis de l'environnement en est à sa 19^e année d'existence. Depuis sa création, elle a versé plus de 50 millions de dollars à des projets environnementaux mis sur pied par les collectivités.

La Banque fournit également du financement à divers groupes et projets environnementaux et favorise l'intervention bénévole de ses employés. En 2009, nous avons renouvelé notre soutien financier et resserré nos partenariats.

Consultations et études environnementales

Leadership environnemental éclairé

La Banque TD contribue activement à la protection de l'environnement grâce à son leadership, aux études environnementales qu'elle finance et à sa participation aux consultations publiques. Nous encourageons la participation active à des organismes non gouvernementaux (ONG) consacrés à la défense de l'environnement.

Nous travaillons à saisir les répercussions sur nos activités d'une économie qui limite les émissions de carbone, ce qui suppose l'évaluation du risque éventuel lié à la réglementation des émissions de gaz à effet de serre. Afin d'approfondir les connaissances de la Banque à ce sujet et de fournir un apport aux consultations publiques, nos dirigeants ont participé à des tribunes réunissant diverses parties et à la réalisation d'études sur la réglementation des émissions.

En voici des exemples :

- **Greening Greater Toronto**
Mike Pedersen, chef de groupe, Activités de la Société, a coprésidé le groupe de travail Greening Greater Toronto. Ce groupe vise à faire de la région du Grand Toronto la région urbaine la plus verte d'Amérique du Nord. Ses quatre projets de base sont les suivants : procéder à un important programme de modernisation des bâtiments commerciaux du grand Toronto, parrainer la création du Fonds pour un Canada vert, mettre en place un système d'approvisionnement écologique et constituer un réseau de centres de sensibilisation du public et de centres expérimentaux.
- **Carbon Disclosure Project (CDP)**
La Banque TD participe à la diffusion de l'information sur le carbone depuis plusieurs années. En 2009, le volet canadien du CDP a nommé la Banque chef de file de la communication de l'empreinte climatique.
- **Centre d'information sur la forêt boréale**
La Banque a commandité l'élaboration de DATA BASIN, entrepôt en ligne de données de premier plan sur la forêt boréale permettant de lier en réseau des scientifiques, des intervenants et d'autres parties prenantes.
- **Libre consentement préalable en connaissance de cause**
Notre chef de l'environnement, Karen Clarke-Whistler, a participé à un grand nombre de tribunes destinées à faire avancer le débat sur le libre consentement préalable en connaissance de cause. Notre intervention consistait à collaborer avec les parties intéressées et concernées pour élaborer des directives opérationnelles uniformes, concrètes et transparentes. Les Services économiques TD ont également publié une recherche sur les perspectives économiques des peuples autochtones.
- **Research Network for Business Sustainability- Conseil de direction**
La Banque TD est un membre actif de ce réseau qui fait le lien entre l'industrie et les chercheurs et qui finance des recherches concrètes sur des sujets d'intérêt pour les dirigeants d'entreprises et les décideurs. En 2009, le réseau a publié une étude sur l'adaptation des entreprises au changement climatique et la consommation. La Banque est également membre de plusieurs associations d'affaires et de projets de collaboration se rapportant à l'environnement.
- **Les Services économiques TD ont commandité la troisième étude d'une série sur l'incidence de la réglementation sur les émissions de carbone.** Ce troisième volet de la série, publié en octobre 2009 et mené conjointement par l'Institut Pembina et la fondation David Suzuki dans la foulée des études modèles entreprises par M.K. Jaccard and Associates, se voulait une évaluation de l'incidence économique de la réglementation des émissions de gaz carbonique et comportait entre autres une analyse régionale. Il s'agissait d'une première dans le genre au Canada. Les Services économiques TD ont également publié des commentaires sur les conclusions de l'étude.
- **Le World Wildlife Fund Canada (WWF - Canada) a tenu sa conférence annuelle en septembre 2009.** La Banque TD était le commanditaire principal de la conférence ayant pour thème le changement climatique et le monde des affaires. Craig Alexander, économiste en chef adjoint de La Banque TD, a participé à un débat d'experts sur la conférence de Copenhague (COP15).

Nos employés

Faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler

Nous aspirons à devenir la meilleure des banques, pour nos employés comme pour nos clients et nos actionnaires.

Nous nous efforçons constamment de rendre plus agréable le milieu de travail pour nos employés et nous investissons dans les domaines qui comptent le plus pour eux.

Notre approche

Pour les employés de la Banque, un « endroit où il fait bon travailler », c'est une entreprise accueillante où tous les employés peuvent poursuivre leur épanouissement personnel et leur perfectionnement professionnel et où leurs opinions sont écoutées et respectées.

On peut reconnaître les employés de La Banque TD à leur épinglette verte : beaucoup d'employés l'arborent avec fierté.

J'éprouve un sentiment d'appartenance formidable. Et j'adore, lorsque je suis de passage à Manhattan, y retrouver l'épinglette verte.

Nick Podetz, Toronto, Ont.

Notre engagement

Offrir toute une gamme de possibilités

Les employés restent à La Banque TD parce qu'ils y ont l'occasion d'apprendre, d'acquérir de nouvelles compétences et de travailler dans plusieurs services. Dans tous nos programmes conçus pour les employés, nous nous efforçons de favoriser l'intégration et d'offrir de nouvelles possibilités aux employés de tous les milieux. Notre croissance au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni a permis d'ouvrir des avenues variées aux employés qui souhaitent occuper un nouveau poste et relever de nouveaux défis.

Nous encourageons les employés à prendre part activement à la planification de leur carrière et à prendre en charge leur épanouissement personnel et leur perfectionnement professionnel. Cette année, nous avons adopté de nouveaux outils afin d'aider les directeurs de personnel à appuyer les employés dans ce domaine lors d'entretiens traitant du cheminement de leur carrière.

Investir dans nos employés

Notre stratégie en matière de gestion de personnel n'a pas changé malgré la crise du secteur financier en 2009. Nous avons continué d'embaucher, et nous avons investi près de 6 milliards de dollars en rémunération et en programmes à l'intention des employés, car nous savons que c'est essentiellement grâce à son personnel que La Banque TD pourra devenir la meilleure des banques.

En 2009, nous avons entièrement intégré nos activités aux États-Unis afin de faire de La Banque TD une banque résolument nord-américaine. Après avoir soigneusement élaboré un plan d'intégration et offert plus de 385 000 heures de formation aux employés, nous avons converti l'ensemble de notre clientèle américaine à l'enseigne et aux produits TD Bank. Cliquez ici pour en savoir davantage.

Soigner l'expérience vécue par les employés

Parce que nous voulons faire de la Banque un endroit où il fait bon travailler, nous consacrons d'importants investissements à l'amélioration de l'expérience vécue par les employés à La Banque TD.

« Même si l'économie était incertaine, nous avons continué de soigner l'expérience vécue par les employés pour faire en sorte d'attirer et de conserver des personnes extraordinaires », a déclaré Peter McAdam, vice-président, Expérience du personnel.

L'une de nos priorités consiste à créer pour nos employés un endroit où il fait bon travailler et à implanter une solide culture d'entreprise. C'est d'une importance capitale, puisque nous employons plus de 74 000 personnes dans le monde. De plus, nous sommes persuadés qu'il nous serait impossible d'offrir à notre clientèle une expérience hors pair si nos employés ne vivaient pas eux-mêmes une expérience extraordinaire.

D'autres raisons motivent notre détermination à soigner l'expérience vécue par nos employés :

- Les entreprises où les employés se sentent motivés obtiennent de meilleurs résultats sur le plan du rendement et de la conservation du personnel.
- Dans le contexte actuel, où il y aura bientôt pénurie parmi les employés les plus talentueux, nous devons former et retenir les plus prometteurs et les plus performants.
- C'est en investissant dans notre personnel que nous pourrions continuer d'offrir de la valeur à long terme pour nos actionnaires.

Nous sommes fiers d'avoir reçu en 2009 les prix suivants récompensant les efforts que nous avons déployés pour améliorer l'expérience vécue par les employés :

- Pour la deuxième année de suite, Hewitt & Associés a classé La Banque TD parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada. Hewitt & Associés recueille chaque année la rétroaction d'employés de centaines d'entreprises canadiennes. En 2009, nous avons été classés en 26^e place, soit deux positions de mieux qu'en 2008.
- Le magazine Macleans a nommé le Groupe Financier Banque TD parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la troisième année de suite. Cette distinction nous a été accordée entre autres parce que nous offrons à nos employés des prêts hypothécaires à faible taux d'intérêt, un régime d'achat d'actions et des primes de fin d'année, de même que des subventions défrayant les cours que suivent nos employés dans des institutions d'enseignement; le prix couronne en outre le fait que la Banque est l'un des plus grands donateurs offrant sa contribution aux organismes de bienfaisance.
- Pour la deuxième année d'affilée, le Sunday Times a décerné à TD Waterhouse au Royaume-Uni l'accréditation de « société montante » dans sa liste des meilleurs employeurs du Royaume-Uni.
- Enfin, pour la deuxième année de suite, le magazine Training a déclaré que l'Université TD, notre centre de formation aux États-Unis, était l'un des 125 meilleurs établissements de formation du monde.

Cycle de vie d'un employé

Apprenez-en davantage sur les moyens mis en œuvre pour soutenir chaque étape du cycle de vie d'un employé à La Banque TD :

Recrutement

Être un employeur de choix

Nous continuons de nous efforcer de recruter et de former des employés talentueux provenant de divers milieux qui peuvent contribuer à la stratégie de croissance de la Banque en Amérique du Nord. En attirant les bonnes personnes et en permettant aux employés de prendre leur propre carrière en charge, nous pouvons mieux nous adjoindre un bassin de personnes talentueuses et repérer les leaders de demain. Cette approche s'est révélée un gage de réussite :

- Nous sommes un employeur de choix pour les nouveaux diplômés des meilleures institutions d'enseignement que les services financiers attirent.
- En 2009, notre taux de conservation du personnel se chiffrait à 89,41 %.
- L'organisme Human Rights Campaign a décrété que TD Bank était l'une des entreprises favorisant le mieux l'intégration aux États-Unis et l'a nommée dans sa liste des meilleurs employeurs pour 2010, qui répertorie les entreprises qui soutiennent le mieux l'égalité des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres.

Activités de recrutement

En 2009, nous avons rajeuni la section Carrières de notre site Web en vue d'inciter des candidats canadiens à faire carrière à La Banque TD.

Nous commanditons et mettons en œuvre des initiatives qui mettent en lumière les nombreuses perspectives de carrière offertes à La Banque TD, en particulier aux nouveaux diplômés, aux diplômés handicapés et aux nouveaux

arrivants. L'un de ces programmes, Avantage Carrière, offre de nombreuses possibilités de stages au Canada. La Banque a ainsi accueilli 430 stagiaires depuis la création du programme en 1996, dont 42 en 2009.

En 2009, la Banque a participé à plus de 300 activités de recrutement sur les campus de tout le Canada et à 80 de ces événements aux États-Unis, permettant aux étudiants d'échanger avec des représentants de la Banque. Lors de ces activités, certains membres de la direction ont discuté librement des valeurs de la Banque et décrit leur travail au quotidien.

La Banque TD offre un vaste éventail de programmes de collaboration qui permettent aux nouveaux employés d'acquérir une formation dans un ou plusieurs secteurs d'activité avant d'obtenir un poste permanent. Aux États-Unis, TD Bank offre actuellement divers stages et, en 2010, elle lancera un programme de formation de premier cycle aux aspirants analystes ainsi qu'un programme de rotation à la maîtrise en administration des affaires (MBA).

Le TRIEC et le programme de mentorat à l'échelle nationale

Depuis 2005, La Banque TD participe au programme appelé Mentoring Partnership du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC). Il s'agit d'un programme créé à l'intention des immigrants de la région du Grand Toronto. Des mentors de La Banque TD ont ainsi mené à bien plus de 500 relations de mentorat, et la Banque continue d'être parmi les entreprises qui fournissent le plus de mentors au programme.

Cette année, La Banque TD a mis sur pied un nouveau programme de mentorat à l'échelle nationale en collaboration avec ALLIES, organisme établi conjointement par la Maytree Foundation et la J.W. McConnell Family Foundation. Ce programme donne à des employés de la Banque dans tout le Canada la chance d'encadrer de nouveaux immigrants, qui représentent un important bassin de talents. La Banque TD continue de financer ces projets et de fournir des mentors. Notre but consiste à faire du mentorat une stratégie efficace de recrutement de la main-d'œuvre.

Orientation

En 2009, nous avons entrepris d'améliorer l'orientation des nouveaux employés de la Banque. En effet, des groupes de discussion nous ont révélé que le premier jour de travail était parfois frustrant. Nous avons continué de déployer des efforts, au Canada, pour régler quelques-uns des problèmes rencontrés – par exemple, nous nous assurons maintenant que les accès aux systèmes sont accordés aux nouveaux employés dès leur premier jour de travail.

Bienvenue dans une entreprise épatante!

Aux États-Unis, TD Bank s'attache à épater ses nouveaux employés en les accueillant selon la tradition! Cette orientation sans pareille s'adresse tant aux membres de la haute direction qu'aux caissiers à temps partiel. Les participants sont d'abord initiés à la riche histoire de La Banque TD et à la force qu'elle tire de la reconnaissance de sa marque. Les employés se familiarisent ensuite avec la culture WOW!, qui consiste à toujours surpasser les attentes de la clientèle pour les surprendre et les épater. On donne alors aux employés des exemples de ce qui fait de TD Bank la banque américaine la plus pratique et on leur indique de quelle façon ils seront appelés à donner un service à la clientèle véritablement hors pair.

Le programme Traditions est interactif et ludique. Tous les participants sont pris en charge par un instructeur enthousiaste et bien renseigné, et chacun est invité à participer à des jeux et à des activités d'équipe. À la fin du programme, les participants ont compris que TD Bank est une banque formidable pour la clientèle comme pour les employés!

Rémunération et avantages sociaux

Offrir une valeur totale

À La Banque TD, la rémunération et les avantages sociaux constituent une part importante de la valeur totale offerte aux employés en contrepartie de leur temps, de leurs talents, de leurs efforts et des résultats auxquels ils contribuent. La Banque véhicule une culture du rendement qui établit un lien direct entre rémunération et rendement. Chaque année, nous nous livrons à des études de marché pour nous assurer que nos programmes sont concurrentiels par rapport au reste du secteur. La rémunération est conçue équitablement et sans discrimination.

La Banque investit des fonds considérables dans la rémunération et les avantages sociaux de ses employés. En 2009, c'est près de 6 milliards de dollars que la Banque a consacré à ce poste. L'augmentation par rapport au montant de 2008 est attribuable en partie à l'acquisition de Commerce Bancorp.

Salaires et avantages sociaux mondiaux (en millions de dollars)			
	2007	2008	2009
Salaires	2 737	3 089	3 671
Rémunération au rendement	1 286	1 235	1 342
Retraite et avantages sociaux	583	660	826
TOTAL	4 606	4 984	5 839

En 2009, la Banque a lancé un nouveau régime de retraite à prestations déterminées au Canada, destiné à être le meilleur régime de retraite entièrement financé par l'entreprise du domaine des services bancaires pour les employés dont le traitement régulier se situe en deçà du maximum des gains ouvrant droit à pension du Régime de pensions du Canada et du salaire plafond du Régime de rentes du Québec (fixés à 47 200 \$ pour 2010). Les régimes de retraite et d'avantages sociaux et les régimes d'épargne de la Banque sont conçus pour offrir une grande souplesse et des choix variés aux employés afin que ceux-ci puissent subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Le nouveau régime de retraite ne fait pas exception à cette règle. 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 les régimes de l'État, et ce, à un coût très abordable.

Aux États-Unis, la Banque a mis sur pied un régime d'épargne-retraite 401(k) amélioré gouverné par la même philosophie que celle qui a inspiré la conception du régime au Canada. Chaque employé admissible reçoit un certain montant de prestations de retraite entièrement payées par la Banque et dispose de la possibilité de toucher un montant complémentaire s'il contribue au régime. Tous les employés admissibles aux États-Unis participent maintenant au même régime de retraite.

Programmes d'avantages sociaux et régimes de retraite et d'épargne

Canada	Description
Programme d'avantages sociaux TD	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'avantages souple offrant un éventail complet d'options. • La Banque TD fournit sans frais les avantages de base en cas de sinistre (p. ex., assurance vie, assurance maladie et assurance invalidité de courte durée). • La Banque offre également des crédits d'avantages sociaux qui aident les employés à assumer le coût des avantages facultatifs qu'ils choisissent pour eux-mêmes et pour leurs personnes à charge admissibles. Les crédits inutilisés peuvent être affectés à un compte soins-santé. • La Banque prévoit des vacances payées pour ses employés à temps plein et à temps partiel en fonction de l'échelon occupé et des états de service. • Cinq jours de congé supplémentaires sont accordés à chaque tranche de cinq années de service après 25, 30, 35, 30 et 45 ans de service; le nombre de jours est rajusté au prorata des jours travaillés pour les employés à temps partiel.
Régime de retraite TD	<ul style="list-style-type: none"> • La Banque offre à tous les employés admissibles un régime de retraite à prestations déterminées. • Un nouveau régime, lancé le 1er mars 2009, propose des prestations de retraite entièrement financées par la Banque et la possibilité de contribuer à une portion complémentaire facultative à un coût très abordable; il s'agit d'un régime de premier ordre dans l'industrie.

	<ul style="list-style-type: none"> • En 2009, la Banque a versé une cotisation extraordinaire de 482 millions de dollars pour que le régime précédent soit entièrement capitalisé.
Régime d'actionnariat des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés peuvent acquérir des actions de La Banque TD au moyen de retenues sur le salaire. • La Banque verse un montant correspondant à la totalité de la première tranche de 250 \$ des cotisations de l'employé chaque année et à 50 % du reste des cotisations de l'employé jusqu'à concurrence de 3,5 % du salaire admissible de l'employé ou de 2 250 \$, selon le plus petit montant des deux. • Ce régime offre plus de souplesse que ceux de nos concurrents, notamment parce qu'il permet aux participants de retirer ou de transférer leurs fonds une fois par trimestre. • En 2009, 84,3 % de nos employés admissibles y ont participé. • Au 31 octobre 2009, les employés détenaient 8,7 millions d'actions de La Banque TD grâce à ce programme.
Vision d'Avenir	<ul style="list-style-type: none"> • Le programme Vision d'Avenir aide les employés à épargner en vue de réaliser des objectifs à court et à long terme. • Les employés peuvent cotiser au compte au moyen de retenues périodiques sur leur salaire ou de montants forfaitaires. • Les montants peuvent être versés dans des régimes enregistrés et non enregistrés. • Les employés peuvent y cotiser au moyen de retenues sur leur salaire ou de montants forfaitaires ou y verser leur prime de rendement. • La Banque TD paie l'ensemble des frais d'administration et de gestion des placements. • Au 31 octobre 2009, 40 % des employés admissibles y participaient.
Avantages bancaires des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés peuvent profiter de taux préférentiels et de rabais sur une vaste gamme de produits et de services de crédit de même que sur les assurances habitation et auto. • Ces avantages sont offerts aux employés à temps plein et à temps partiel de même qu'aux employés retraités admissibles aux avantages sociaux de la Banque.
Royaume-Uni	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés peuvent structurer leur propre forfait de rémunération en choisissant les avantages sociaux qu'ils préfèrent. • Les employés au Royaume-Uni peuvent profiter d'un programme subventionné de déplacement à vélo en direction et en provenance du travail (green bikes to work) et de bien d'autres avantages encore.
États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés peuvent choisir le niveau de protection qui leur convient à eux et à leur famille. • Ils peuvent gagner des crédits en vue de réduire les franchises de leurs soins de santé en remplissant une évaluation des risques en matière de santé ou en s'inscrivant à un programme d'entraînement reconnu. • En 2009, la Banque a mis sur pied un régime d'épargne-retraite 401(k) amélioré. Chaque employé admissible participe désormais au même régime de retraite, reçoit un certain montant de prestations de retraite entièrement payées par la Banque et dispose de la possibilité de toucher un montant complémentaire s'il contribue au régime. • TD Bank verse à chaque employé entre 2 % et 6 % de ses gains admissibles sous forme d'épargne-retraite sans exiger de cotisation de la part de l'employé. Si les employés

choisissent de cotiser au régime, ils peuvent en outre recevoir jusqu'à 4,5 % de cotisations supplémentaires de la Banque, pour un total de 6,5 % à 10,5 % de cotisations d'épargne-retraite payées par la Banque.

- La Banque prévoit des congés payés pour ses employés à temps plein et à temps partiel en fonction de l'échelon occupé et des états de service.

À moins d'indication contraire, tous les avantages sont offerts aux employés à temps plein comme aux employés admissibles à temps partiel, membres ou non de la direction, sauf dans le cas du régime d'actionnariat des employés, car les dirigeants qui doivent respecter des exigences relatives à la propriété d'actions n'ont pas droit aux cotisations de La Banque TD. Avant d'avoir droit aux avantages sociaux, les employés qui entrent dans l'organisation doivent parfois attendre pendant une certaine période de probation (trois mois de service continu).

Bien-être des employés

Veiller au bien-être physique et mental des employés

Équilibre entre travail et vie personnelle

La souplesse des conditions de travail est importante pour les employés de toutes les générations. Nous veillons à assurer des arrangements de travail diversifiés dans toute l'organisation, notamment le télétravail, les horaires souples, les emplois à temps partiel, des partenariats de poste et le retour graduel au travail après une absence. Bien que tous les postes ne puissent pas donner lieu à tous les arrangements possibles, les conditions de travail de la plupart des emplois peuvent être assouplies, et nous faisons preuve de créativité lorsqu'il s'agit de déterminer de quelle façon, à quel moment et de quel endroit le travail peut être accompli.

Les employés peuvent demander de s'absenter de leur travail, avec ou sans solde, dans diverses circonstances. Au Canada, nous offrons jusqu'à huit semaines de congé sans solde aux employés qui doivent prendre soin d'un membre de leur famille gravement malade. Notre politique en matière de garde d'enfants traite tous les parents également – mère ou père, parent biologique ou adoptif. Les employés peuvent prendre jusqu'à 52 semaines de congé et profiter de six semaines de revenu en sus des prestations gouvernementales pour garde d'enfants. En outre, la Banque s'est dotée d'une politique sur le bénévolat qui permet aux employés d'obtenir des congés payés afin d'effectuer du bénévolat dans la collectivité pendant les heures de travail normales. Les directeurs peuvent ainsi consentir des congés payés de un jour et demi pour permettre aux employés de participer à des activités bénévoles dans leur collectivité.

Santé et sécurité en milieu de travail

Partout dans le monde où nous exerçons des activités, nous avons une politique et un programme de santé et de sécurité au travail. Nos employés et nos directeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'excellent dossier de la Banque en matière de santé et de sécurité. Au Canada, il existe un Comité national sur les politiques de santé et sécurité et des représentants en santé et sécurité 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 12 comités sur la sécurité qui regroupent environ 170 employés se réunissant chaque trimestre.

Statistiques sur les accidents du travail¹ (Canada)

	2006	2007	2008
Blessures mineures ²	233 (0,54 %)	243 (0,54 %)	235 (0,51 %)
Blessures invalidantes ³	66	76	85

	(0,15 %)	(0,17 %)	(0,19 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	1,110	654	834

¹ Dernières données disponibles. Les données sur 2009 seront transmises au gouvernement fédéral au printemps 2010. Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage de l'effectif total de La Banque TD 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, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction, et aucun accident mortel en milieu de travail n'a été enregistré.

La plupart des blessures invalidantes de notre secteur d'activité 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.

Programmes favorisant le bien-être

Au Canada, pour aider ses employés à atteindre un équilibre, la Banque offre divers programmes, outils et ressources favorisant le bien-être, dont les employés peuvent profiter sur place ou à la maison, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Citons notamment le Programme d'aide aux employés, le programme Ça va mieux maintenant!, des documents vidéo en ligne portant sur le bien-être, une formation en ligne sur l'ergonomie, le programme Trauma-Secours en cas d'incident critique et des appuis à la garde d'enfants. Nous offrons de la formation, des conseils et des outils en ligne pour aider nos employés à faire face à certaines maladies contagieuses graves, comme la malaria, le sida, la mononucléose, l'hépatite et la tuberculose.

Aux États-Unis, les employés de TD Bank bénéficient de rabais sur les inscriptions à un programme d'entraînement, les programmes de perte de poids et certains services médicaux. Les Services bancaires de gros organisent deux fois l'an des foires sur la santé où les employés peuvent faire prendre leur tension artérielle, consulter un dentiste et un optométriste, s'offrir un massage et obtenir une évaluation chiropratique et orthopédique.

Au Royaume-Uni, les programmes de bien-être comprennent entre autres des cours de yoga, des massages, des évaluations de la santé cardiaque et d'autres activités conçues pour favoriser des habitudes de vie et de travail saines et équilibrées.

Soutien et conseils financiers

Au cours de la crise économique de 2009, nous nous sommes aperçus que certains de nos employés pouvaient avoir besoin d'aide pour faire face à leurs obligations financières. Grâce à nos bulletins de nouvelles en ligne, nous avons souligné à nos employés qu'ils pouvaient profiter des mêmes conseils financiers confidentiels que ceux que nous offrons à nos clients. Environ 230 employés canadiens ont ainsi profité du programme Soutien en direct TD, et leur ménage a pu bénéficier de mesures de consolidation de leur dette, du refinancement de leur prêt hypothécaire ou d'un allongement de la durée de leur prêt.

Préparation à la grippe H1N1

En plus de la crise financière, l'année 2009 a apporté son lot d'inquiétudes devant la possibilité d'une pandémie de grippe H1N1. Un site Web créé en interne pour le Canada, régulièrement mis à jour, offrait des renseignements sur le degré de préparation et de planification de la Banque et contenait une foire aux questions ainsi que des liens sur des sites d'information officiels du gouvernement.

Rendement et perfectionnement

Perfectionnement de nos employés

Programmes d'apprentissage

- Nous avons élaboré des cartes d'apprentissage pour 89 postes différents à la Banque. Ces cartes

d'apprentissage aident les employés à acquérir continuellement de nouvelles compétences et à s'acquitter de leurs fonctions avec succès.

- Nous aidons tous les secteurs de la Banque – Services commerciaux, Gestion de patrimoine, Services bancaires de détail, Assurance, par exemple – pour qu'ils assurent le soutien et le perfectionnement des compétences de leurs employés et mettent sur pied des programmes d'apprentissage destinés aux employés qui viennent d'être promus à de nouvelles fonctions. Par exemple, tous les nouveaux directeurs de succursale au Canada participent à un stage de formation intensif de cinq jours. Nous élaborons également des programmes d'apprentissage à l'appui de chaque initiative clé de la Banque.
- La Banque TD offre en interne plus de 3 000 modules d'apprentissage accessibles par l'intermédiaire du Système de gestion de la formation en ligne.
- La Banque adopte des mesures préventives pour assurer la sécurité de ses employés et de ses clients. En 2009, plus de 21 000 employés ont suivi une formation très interactive sur la prévention des vols qualifiés et sont désormais mieux préparés pour faire face à un vol à main armée.
- En 2009, nous avons aussi lancé des programmes d'apprentissage accélérés portant sur divers postes vacants. Le but de ces programmes consiste à accélérer le perfectionnement des employés au moyen d'apprentissages, de mises en situation, d'objectifs plus poussés et du mentorat. Pendant la durée du programme, les participants acquièrent des connaissances approfondies qui les préparent à occuper un poste supérieur dans l'avenir.
- Nous offrons également une subvention pour les frais de scolarité afin d'aider les employés à atteindre leurs objectifs. Les employés à temps plein et à temps partiel qui poussent leurs connaissances en suivant des cours offerts par une institution admissible peuvent demander le remboursement des frais de scolarité et du prix des manuels. Nous avons ainsi versé 11,7 millions de dollars en remboursements de frais de scolarité en 2009.

Planification du perfectionnement

À La Banque TD, nous croyons que les directeurs et les employés doivent discuter périodiquement et sérieusement de leur rendement; c'est ce que permet d'accomplir notre processus de Rendement et perfectionnement individuel. Nous préparons les directeurs à discuter de toutes les questions relatives au rendement et au perfectionnement, et nous encourageons les employés à prendre en charge le cheminement de leur carrière et leur perfectionnement. Les employés sont invités à élaborer un plan de perfectionnement personnel qui allie les priorités de l'entreprise et leurs propres aspirations et objectifs, puis à en discuter au milieu de l'année et à se soumettre à une évaluation de leur rendement en fin d'année. Aux États-Unis, nos employés (soit environ 30 % de l'ensemble du personnel de la Banque) achèveront en 2010 leur initiation à ce processus.

Après le projet-pilote concluant mené en 2008, nous avons maintenant généralisé l'utilisation de notre outil d'évaluation de la performance en ligne, appelé P3, à l'ensemble de nos activités canadiennes. P3 élimine l'utilisation de papier pour les évaluations du rendement et permet aux employés de consulter leurs évaluations en ligne.

Avancement interne

À La Banque TD, nous croyons que la formation de nos employés est essentielle à nos progrès visant à faire de la Banque un endroit où il fait bon travailler. 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. Nous donnons à nos employés les moyens de prendre en charge leur carrière, ce qui nous aide en retour à repérer et à former les leaders de demain. Nous avons adopté un processus transparent d'affichage interne, et tous les postes, jusqu'à la vice-présidence (inclusivement), sont ouverts aux candidats compétents de toute l'organisation.

Nous sommes très impatients de voir toutes les possibilités qui s'ouvriront une fois que le système P3 sera mis en œuvre au Canada, en 2010, et prévoyons élargir ce système au personnel en poste aux États-Unis. Les employés pourront créer leur profil personnel, mettre en valeur leurs aspirations et leurs objectifs de perfectionnement et nous faire connaître leurs antécédents et leurs compétences. Le nouveau système facilitera encore les possibilités de cheminement de carrière au sein de La Banque TD.

Salons internes de l'emploi

La Banque organise chaque année des salons internes de l'emploi dans les grands centres urbains du Canada. Les salons internes de l'emploi donnent à tous les employés l'occasion d'en apprendre plus sur les différents secteurs d'activité de la Banque et de recueillir de l'information sur les divers postes et cheminements de carrière. Jusqu'à maintenant, plus de 7 000 employés ont participé à un salon de l'emploi. Nous travaillons maintenant à élargir l'accès

à ces événements en les proposant dans un format électronique qui sera lancé dès 2010.

Mentorat

Étant donné l'importance que revêt la diversité pour La Banque TD et son engagement à accroître la représentation des femmes et des minorités visibles dans des positions de leadership, les premiers programmes de mentorat de la Banque au Canada ont naturellement été destinés à ces groupes. Depuis le lancement du projet de mentorat de groupe en 2006, environ 400 femmes et 120 membres des minorités visibles y ont participé.

Faits saillants

- En 2009, La Banque TD a investi plus de 67 millions de dollars dans l'apprentissage et le perfectionnement en Amérique du Nord afin d'aider ses employés à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels.
- Au cours de la phase d'intégration, à TD Bank, l'Université TD a offert de la formation à plus de 15 000 employés sur une période de 12 mois.

Apprentissage des employés		2009	2008	2007
Moyenne de jours de formation interne par employé	Canada	3,88	3,86	3,08
	États-Unis	4,56	6,09	-
Investissement de la Banque dans la formation (en millions)	Canada	55,6 \$	55,9 \$	68,2 \$
	États-Unis	12,1* \$	15,8 \$	-
Investissement de la Banque dans la formation par employé	Canada	1,241 \$	1,299 \$	1,591 \$
	États-Unis	507 \$	688 \$	-
Montant reçu par les employés ayant bénéficié du Programme d'aide en matière de frais de scolarité TD pour l'apprentissage externe (en millions)	Canada	11,7 \$	12,3 \$	15,0 \$
	États-Unis	2,0 \$	1,2 \$	-

* Pour que la comparaison soit équitable, ce montant est uniquement celui des programmes de formation réguliers et ne prend pas en compte l'investissement substantiel consacré à la formation directement liée à l'intégration aux États-Unis. Si nous avions inclus le montant de cette formation, le chiffre aurait été considérablement supérieur à celui de 2008.

Pour la deuxième année de suite, le magazine Training a déclaré que l'Université TD, notre centre de formation aux États-Unis, était l'un des 125 meilleurs établissements de formation du monde.

Récompenses et reconnaissance

Récompenser la performance exceptionnelle

Le succès de la Banque est tributaire du travail formidable que nos employés accomplissent, et nous cherchons sans cesse des moyens de les motiver et de les récompenser dans toute leur diversité. Nous avons compris que pour motiver nos employés, il fallait certes mettre en place divers programmes couvrant les principaux éléments à reconnaître dans leur travail, comme le rendement et les étapes importantes de leurs états de service, mais aussi leur exprimer notre reconnaissance au quotidien et organiser des célébrations plus informelles. Nous avons donc élaboré plus de 30 programmes servant à reconnaître et à souligner les succès individuels et d'équipe. En voici quelques-uns :

- Le Prix Vision en Action est le prix le plus prestigieux de La Banque TD. Il est octroyé aux meilleurs employés de la Banque dans le monde qui mettent en pratique l'ensemble de nos principes directeurs. Les bénéficiaires sont invités à participer à notre assemblée annuelle des actionnaires; ils reçoivent de l'argent de poche ainsi qu'un montant de 500 \$ qu'ils remettent à l'organisme de bienfaisance de leur choix. En 2009, 81 employés ont reçu le Prix Vision en Action.
- La Banque TD se distingue entre autres par la Semaine d'appréciation des employés. Au mois de juin, chaque secteur d'activité prend le temps de fêter ses employés par divers moyens qui comptent pour eux, en leur offrant le petit-déjeuner ou en les emmenant en excursion.
- Aux États-Unis, les prix WOW! invitent les directeurs et les employés à « prendre sur le fait » des employés en train de faire quelque chose d'exceptionnel et à les féliciter sur-le-champ en leur offrant un autocollant WOW! ou en leur envoyant la version électronique de l'autocollant. Les employés peuvent amasser leurs autocollants WOW! et les échanger contre des articles de la marque TD.

Planification de la relève

Former les leaders de demain

Planification des ressources et de la relève

Le succès à venir de La Banque TD repose sur la formation des employés talentueux d'aujourd'hui et de demain. Or, force est de constater qu'un certain nombre de membres du personnel occupant des postes supérieurs au sein de l'organisation, étant donné leur âge et leurs états de service, seront admissibles au départ à la retraite au cours des cinq prochaines années.

Notre cycle annuel de planification des ressources et de la relève est l'un des moyens mis en œuvre pour assurer le développement des compétences dans l'ensemble de l'entreprise. À l'issue de ce cycle, des plans sont élaborés pour que nous puissions repérer et former un bassin de leaders exceptionnels qui nous permettront d'assurer la croissance future de l'entreprise. Nous sommes fiers de proposer en 2010 le système P3, une nouvelle technologie qui rendra plus efficaces nos activités de planification des ressources et de la relève et permettra à nos employés de veiller au cheminement de leur propre carrière au sein de la Banque.

Développement du leadership

Nous investissons des sommes considérables pour aider nos leaders à poursuivre leur perfectionnement. Notre objectif est de procurer à notre personnel une connaissance plus solide et plus approfondie de nos valeurs de base, de notre stratégie d'affaires et de notre façon d'aborder les décisions d'affaires. Le développement du leadership est l'un des principaux indicateurs façonnant l'évaluation des dirigeants de la Banque.

Voici nos principaux programmes de développement du leadership :

- L'Académie du leadership: ce programme d'orientation essentiel à l'intention des nouveaux dirigeants fait en sorte que tous partagent la même connaissance de notre profil de leadership.
- Préparer l'avenir: conçu à l'intention des dirigeants de la Banque, ce programme transmet de l'information précieuse sur nos stratégies d'affaires et de planification des ressources humaines. Nous sommes fiers de la réussite qu'a connue ce programme novateur dans le développement du leadership dans toute notre organisation. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus à ce sujet.

L'une de nos priorités pour 2010 consistera à mettre sur pied un canal de développement du leadership à l'intention des employés occupant des postes autres que de direction. Nous prévoyons lancer cette année un nouveau volet du programme Préparer l'avenir, destiné à familiariser les participants avec les stratégies d'affaires et de planification des ressources humaines et à leur permettre d'explorer les effets du leadership sur l'expérience vécue par les employés.

Périodes de transition

Restez en contact avec nos employés retraités

Le site Web des retraités de la TD est une collectivité virtuelle qui permet aux retraités de rester en contact en leur donnant accès à des forums de discussion, à un répertoire des retraités et à des renseignements sur les activités sociales. Nous sommes fiers de soutenir notre réseau canadien de 6 500 retraités de la Banque ainsi que leurs activités régionales.

Quitter La Banque TD

Lorsque des employés sont mutés en raison de l'élimination de postes, de la réduction de l'effectif ou de regroupements, nous leur donnons la possibilité de poser leur candidature à des postes à l'interne. Lorsqu'il y a des regroupements de succursales ou de secteurs d'activité, nous nous efforçons de réduire les répercussions globales en utilisant l'attrition naturelle et en adaptant à l'avance nos niveaux d'embauche.

Lorsque des postes sont éliminés, nous avons pour politique d'aviser les employés au moins 30 jours à l'avance chaque fois que c'est possible.

La Banque verse aux employés qui perdent leur emploi à cause d'un regroupement ou de réductions de personnel des indemnités de départ égales ou supérieures aux exigences réglementaires et aux meilleures pratiques de l'industrie.

Devant la récession économique, nous avons élaboré des mesures en vue d'adapter rapidement notre effectif.

Profil de l'effectif

En 2009, La Banque TD a offert ses produits, ses services et ses conseils à sa clientèle par l'entremise de 75 225 employés affectés à ses succursales de détail, à ses centres de services, à ses centres d'appels et à ses bureaux administratifs répartis dans tout le Canada, dans 14 États des États-Unis et à divers endroits en Europe et dans la région de l'Asie-Pacifique.

Effectif mondial en 2009

Total 75 255

Rétention des employés

En 2009, le nombre de nos employés est resté le même. Au Canada, nous avons conservé 9 employés sur 10. Le taux de roulement du personnel de la Banque était meilleur, en 2008, que celui de l'ensemble du secteur bancaire au Canada. (Source : Sondage sur l'efficacité du capital humain de Saratoga.)

Aux États-Unis, nous avons retenu 7 employés sur 10 environ en 2009. Le taux de roulement du personnel dans le secteur bancaire de ce pays est généralement plus élevé qu'au Canada. Malgré l'intégration qui a eu lieu en 2009, nous sommes heureux de constater que le taux de roulement volontaire à TD Bank (17,8 %) a été inférieur au taux du secteur bancaire aux États-Unis, qui s'est chiffré à 18,9 %.

Diversité

Rendre La Banque TD plus accueillante pour tous les employés et les clients

À La Banque TD, nous aspirons à créer un endroit où il fait bon travailler, où les employés actuels et éventuels provenant de toutes les collectivités savent que nous valorisons la diversité et que nous veillons à combler les besoins de nos employés.

Notre approche

Dans le respect de notre vision globale qui consiste à être la meilleure des banques, nous cherchons à nous améliorer

constamment et, dans le contexte de nos projets qui appuient la diversité, cela veut dire rendre La Banque TD plus accueillante pour nos employés, nos clients et les collectivités auxquelles s'adressent nos services.

Notre engagement

Un employeur et une banque de choix

L'une des priorités de La Banque TD est de rendre son milieu de travail plus accueillant et diversifié. Notre objectif consiste à créer un milieu de travail unique pour tous les employés, peu importe leur sexe, leur origine culturelle, leur religion, leur orientation sexuelle, leurs habiletés ou s'ils ont un handicap. La création d'un milieu de travail qui favorise l'inclusion est un cheminement plutôt qu'une destination, et nous sommes fiers de nos avancées en la matière.

Nous effectuons tous les deux ans notre Sondage sur la diversité et l'inclusivité au Canada afin de savoir si les employés se sentent bien accueillis. En 2009, 89 % des employés interrogés ont déclaré que La Banque TD constitue un milieu de travail favorisant l'intégration, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à 2007.

Un haut dirigeant de la Banque appuie chaque domaine d'intervention. En 2009, le chef de groupe des Services bancaires canadiens a passé un avant-midi en fauteuil roulant afin de vivre les difficultés liées à la mobilité que doivent surmonter les employés et les clients qui utilisent un fauteuil roulant.

En 2008 et en 2009, La Banque TD a été nommée parmi les meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants.

Un employeur de choix

Jour après jour, nous travaillons d'arrache-pied pour faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler. Voilà ce qui attire des personnes extraordinaires 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 chacun peut réaliser pleinement son potentiel.

Les employés de talent se font rares. En tant qu'employeur de choix, nous pouvons attirer et retenir des employés très compétents dont les antécédents variés et les différents points de vue peuvent nous aider à être concurrentiels et à progresser.

Une banque de choix

Nous estimons que plus notre entreprise reflète les populations diverses des collectivités où nous exerçons nos activités, mieux nous comprendrons ces populations et plus elles se sentiront à l'aise de faire affaire avec nous. Nous voulons devenir leur banque de choix.

Domaines d'intervention

Nous intégrons la diversité à tous les aspects de nos activités. Voici nos six domaines d'intervention.

Domaine d'intervention	Objectifs – novembre 2009
Femmes en position de leadership	<ul style="list-style-type: none">• Demeurer l'une des trois premières banques au Canada en ce qui a trait à la représentation des femmes à la vice-présidence et aux postes supérieurs en offrant aux femmes de véritables occasions de montrer leur leadership.• Augmenter la représentation des femmes au sein de la direction et de l'échelon précédent.
Minorités visibles en position de	<ul style="list-style-type: none">• Augmenter la représentation des minorités visibles à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires en leur offrant des occasions de

leadership	montrer leur leadership et en améliorant l'expérience vécue par les employés qui sont membres d'une minorité visible.
Personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • Être un employeur et une banque de choix en mettant en place des programmes d'accessibilité durables et constamment améliorés offrant aux employés et aux clients une expérience positive.
Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)	<ul style="list-style-type: none"> • Devenir un employeur de choix au sein du secteur financier en offrant aux employés de la communauté LGBTQA un environnement de travail empreint de respect où l'on se sent à l'aise. • Devenir une banque de choix en offrant une expérience bancaire agréable aux clients de la communauté LGBTQA, comme le démontrent nos activités communautaires et de marketing.
Autochtones du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • Devenir un employeur de choix au sein du secteur financier en offrant aux employés autochtones un environnement de travail empreint de respect où l'on se sent à l'aise. • Devenir une banque de choix en offrant une expérience bancaire agréable aux segments de la communauté autochtone que nous avons ciblés comme des marchés pertinents. • Continuer de collaborer avec la Banque des Premières Nations. (Au début des années 1990, la Saskatchewan Indian Equity Foundation rêvait d'une banque détenue et gérée par les Autochtones. Il s'agissait d'une étape importante vers une plus grande autonomie financière des Autochtones du Canada. La Banque TD a participé à la constitution de la nouvelle banque. La Banque des Premières Nations du Canada (FNBC) est une institution financière prospère détenue en majorité par des membres des communautés autochtones de l'ensemble du pays.)
Être au service de collectivités diversifiées	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les activités qui ont prouvé leur efficacité et mettre davantage l'accent sur les occasions qui ont le plus d'incidence sur les collectivités ciblées.

Leadership et formation

La diversité des points de vue constitue un avantage concurrentiel dans un environnement commercial en constante évolution et qui gagne en complexité. Nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis, surtout dans le domaine de la formation sur la diversité. Il est nécessaire d'investir considérablement dans des ateliers sur le lieu de travail et des cours animés par des spécialistes afin d'offrir un environnement sûr où les employés peuvent discuter de leurs antécédents personnels et de leurs impressions.

Nous disposons d'une vaste gamme de programmes axés sur la diversité en milieu de travail. Voici un résumé des activités qui ont eu lieu en 2009 :

- Mentorat
 - Des outils et des programmes de mentorat soutiennent tous les employés dans leur acquisition des connaissances, des compétences et des habiletés qui les aideront à réussir. En 2006, nous avons mis sur pied un programme-pilote de mentorat de groupe novateur qui a depuis été offert à environ 400 femmes et 120 membres des minorités visibles. Nous avons repéré des femmes qui avaient atteint un stade clé de leur carrière et nous les avons jumelées avec des hauts dirigeants qui ont animé des discussions sur la planification de carrière et l'avancement. Nous sommes ravis du succès de ce programme et impatientes d'appliquer un modèle de mentorat semblable à d'autres groupes d'employés.
- Formation

- Notre atelier Encourager la diversité, d'une durée de un jour, aide nos gestionnaires de personnel à valoriser la diversité, à reconnaître leurs propres préjugés et stéréotypes, et à appliquer des pratiques qui favorisent l'universalité. À la fin de 2009, plus de 6 000 personnes avaient participé à cet atelier de formation ce qui représente plus de 90 % des gestionnaires au Canada.
- Plus de 400 dirigeants de la Banque ont participé au programme Préparer l'avenir, qui vise le développement du leadership en y intégrant la diversité en tant que composante clé. Le programme s'attarde à accroître la sensibilisation et à souligner la complexité de la diversité du point de vue de la gestion du personnel.
- Consultations auprès des employés
 - En 2009, le Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi de La Banque TD a donné son avis sur la conception du nouveau site intranet consacré à la diversité et analysé les résultats du Sondage sur la diversité et l'inclusivité.
 - Notre Groupe consultatif d'employés handicapés a participé à la mise à l'essai de nouvelles technologies et de nouvelles fonctions d'assistance.
 - Nous avons effectué de multiples entretiens auprès des employés et tenu trente groupes de discussion au Canada et deux aux États-Unis.
- Adaptation
 - Des fonds sont consacrés à la mise en place d'outils et de dispositifs dont les employés ont besoin pour effectuer leur travail, comme des lecteurs d'écran et des bureaux ergonomiques.

La diversité parmi nos employés

Faire en sorte que La Banque TD soit un lieu où tous les employés ont la possibilité de réaliser leur plein potentiel

À La Banque TD, une culture qui favorise l'intégration suppose l'accès à tous les réservoirs de talents lorsque nous recrutons des employés et l'élimination des obstacles à leur réussite. Nous avons donc conçu des programmes précis pour les groupes suivants :

- les femmes en position de leadership,
- les minorités visibles en position de leadership
- Personnes handicapées
- LGBTQA
- Autochtones

En 2009, nous avons lancé un site intranet consacré à la diversité. Ce site interactif donne un accès centralisé aux employés qui recherchent des renseignements, des trousseaux d'outils, des groupes de réseautage, les événements à venir en matière de diversité et plus encore!

La mise en place d'un programme officiellement axé sur la diversité aux États-Unis en est encore à ses débuts. En 2009, nous avons mis l'accent sur l'établissement d'une structure de gouvernance en matière de diversité et l'analyse des études préalables et des commentaires reçus afin de déterminer les prochaines étapes du programme.

Femmes en position de leadership

La Banque TD a accompli des progrès considérables dans ce domaine et elle cherche constamment des moyens de s'améliorer. Notre méthode consiste à repérer les candidates et à accroître leur leadership à l'interne en leur fournissant des occasions de réseautage et en les jumelant à d'autres leaders. Nos résultats de 2009 montrent que cette méthode est efficace.

La Banque TD est l'une des trois banques dont la représentation des femmes dans des postes de haute direction est la

plus élevée (données de décembre 2008), ce qui fait de la Banque un chef de file de tous les secteurs au Canada.

- Cinq des dix-sept membres du conseil d'administration de La Banque TD sont des femmes.
- Les femmes représentent 33,78 % des vice-présidents, des premiers vice-présidents et des vice-présidents à la direction de la Banque.

Nos résultats

Le réseau des femmes dirigeantes est un projet interne composé de 12 sections regroupant plus de 2 000 femmes au Canada et aux États-Unis. Ces sections ont pour but de créer des occasions de réseautage pour les femmes.

Grâce à des groupes de discussion formés d'employés, nous avons appris que la souplesse des conditions de travail est essentielle pour les employés de la Banque, et plus particulièrement pour les femmes; nous nous efforçons donc d'offrir des arrangements de travail souples à tous les échelons.

Le Réseau des femmes exécutives (RFE) publie un classement des 100 femmes les plus influentes du Canada afin de célébrer celles que le réseau décrit comme les femmes les plus exceptionnelles et les plus influentes du pays. Cette année, nous avons été transportés d'apprendre que deux leaders de La Banque TD – Kerry Peacock, vice-présidente à la direction, Réseau des succursales, TD Canada Trust, et Teri Currie, vice-présidente à la direction, Ressources humaines et Affaires internes et publiques – étaient parmi les gagnantes. Teri Currie a rejoint Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances au sein du Temple de la renommée du RFE.

Selon le magazine U.S. Banker, Colleen Johnston fait partie des 25 femmes les plus influentes du secteur bancaire et Linda Verba, vice-présidente à la direction, Exploitation des succursales et programmes de services à TD Bank, est l'une des 25 femmes les plus prometteuses.

D'ici la fin de 2011, nous espérons que les femmes représenteront 35 % de la haute direction de la Banque. Nous prévoyons y arriver en créant un canal de leadership à l'intérieur de la Banque et en recherchant des candidates provenant du plus vaste bassin de talents disponibles quand nous devons embaucher une personne de l'extérieur. Nous travaillons avec des agences de recrutement de cadres qui comprennent notre engagement à l'égard de la diversité. La Banque TD est l'un des membres fondateurs du Conseil canadien pour la diversité administrative, qui cherche à accroître la représentation des femmes occupant des sièges dans les conseils d'administration.

Minorités visibles

La Banque TD est un employeur de choix pour les membres des minorités visibles. Nos efforts ont permis d'accroître leur représentation à la Banque : les membres des minorités visibles représentent 8,11 % des vice-présidents, des premiers vice-présidents et des vice-présidents à la direction.

Nous allons continuer de travailler avec ardeur pour améliorer notre réputation auprès de ces collectivités et pour transmettre un message positif sur le secteur des services financiers afin que ces groupes envisagent d'y faire carrière.

Nos résultats

Nous mettrons aussi l'accent sur l'expansion de notre canal de leadership, mettant à profit nos ressources internes dans la mesure du possible, afin d'accroître la représentation des minorités visibles au sein de la haute direction de l'entreprise.

Programmes et activités de 2009 :

- Nous nous sommes rapprochés de candidats provenant des minorités visibles en établissant des relations avec des organismes comme la National Black MBA Association et l'Urban Financial Services Coalition.
- Avec l'appui de Career Bridge, la Banque propose des stages rémunérés à des professionnels formés à l'étranger qui tentent de s'établir au Canada.
- Nous collaborons aussi avec ACCES Employment Services afin de présenter des nouveaux diplômés du programme ACCES Financial Services Connection à des responsables de l'embauche de la Banque. Ce

programme aide les professionnels de la finance formés à l'étranger qui veulent travailler au Canada.

- En 2009, pour la deuxième année de suite, La Banque TD a été nommée parmi les meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants par Mediacorp Canada.
- La Banque TD a donné sa première soirée en l'honneur du Mois de l'histoire des Noirs en 2009, qui a réuni environ 240 personnes et permis de créer un réseau communautaire d'employés noirs qui compte maintenant plus de 225 membres.
- TD Bank aux États-Unis a tenu un premier sommet de réseautage à l'intention des minorités qui a attiré 234 participants et reçu des commentaires très positifs.
- TD Bank a commandité le congrès national de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP).

Personnes handicapées

Nous cherchons constamment à accroître les compétences des directeurs de personnel afin qu'ils se sentent à l'aise d'embaucher et d'aider des personnes handicapées. Nous avons considérablement progressé dans ce domaine et continuons de véhiculer notre message au sein de tous les services pour qu'il fasse toujours partie de nos activités quotidiennes.

Nos résultats

Programmes et activités de 2009 :

- La Banque TD dispose d'une Équipe de technologie d'assistance qui met en œuvre des normes d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise et fait la promotion de nouvelles solutions en matière de technologie d'assistance pour les employés et les clients.
- La Banque TD fait appel aux services d'agences de recrutement qui aident des personnes handicapées à trouver un emploi, comme Employabilities d'Edmonton et le Job Opportunity Information Network de Toronto. Aux États-Unis, nous avons depuis longtemps établi un partenariat avec Coastal Enterprises.
- Nous avons lancé un nouveau site consacré au recrutement en 2009, et y avons inclus des vidéos pour les candidats, qui peuvent les visionner en profitant d'une interprétation en ASL ou en langue des signes québécoise (en français). Il s'agit d'une première dans le secteur bancaire au Canada.
- Pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées qui a eu lieu en juin 2009, nous avons demandé aux employés ce que la Banque devait faire pour devenir plus accessible pour les personnes handicapées. La semaine a été inaugurée par Tim Hockey, chef de groupe des Services bancaires canadiens, qui a passé un avant-midi en fauteuil roulant pour mieux comprendre les barrières à l'accessibilité en les expérimentant lui-même, dans le cadre du défi « Une journée sans marcher » de l'association Dystrophie musculaire Canada; la semaine s'est terminée avec un forum pour les employés à Toronto le 4 juin. Ce forum a permis à plus de 175 employés et membres de la direction de souligner les progrès que nous avons accomplis vers la création d'un environnement plus accueillant et accessible pour les personnes handicapées et de discuter des mesures que nous pouvons prendre pour poursuivre dans la même voie.

Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBTQA)

Nous voulons créer un milieu de travail qui favorise l'accueil et l'intégration des représentants de la communauté LGBTQA. À La Banque TD, un « allié » est un employé qui contribue à créer un milieu de travail favorisant davantage l'intégration et qui s'efforce de trouver un terrain d'entente avec ses collègues.

Notre Réseau de la fierté des employés nous aide à élaborer notre stratégie et permet aux employés de partager leurs idées et leurs expériences. Grâce aux réseaux locaux de Toronto, Montréal, London, Edmonton, Calgary, Vancouver, Kitchener/Waterloo, Mississauga/Peel/Halton et Ottawa, plus de 1 000 employés se sont inscrits depuis 2005.

En 2009, TD Bank aux États-Unis a lancé son Réseau de la fierté des employés au sein du grand réseau du GFBTD. Plus

de 100 employés sont déjà inscrits!

Nous organisons aussi chaque année des réceptions de la fierté dans des collectivités de toute l'Amérique du Nord; ces réceptions sont présidées par l'un ou l'autre des membres de notre équipe de la haute direction, notamment notre président et chef de la direction, Ed Clark. Plus de 1 100 employés et partenaires des collectivités ont assisté à ces réceptions.

Nos résultats

Pourquoi n'y a-t-il pas de données sur la représentation des membres de la communauté LGBT à La Banque TD? Le Sondage sur l'équité en matière d'emploi nous permet de recueillir des données sur la représentation de certains groupes au sein de notre personnel, conformément aux exigences du gouvernement fédéral du Canada. La divulgation de statistiques portant sur les membres de la communauté LGBT ne fait pas encore partie de ces exigences, c'est pourquoi ces données ne sont pas illustrées ici.

Selon les résultats de groupes de discussion formés d'employés ayant reconnu être lesbiennes, gais ou bisexuels, nous devons poursuivre nos efforts en vue de créer un environnement favorisant davantage l'intégration, surtout pour les femmes lesbiennes, bisexuelles et transgenres. Notre Réseau de la fierté des employés a enregistré une croissance de 100 % en 2009 et compte maintenant plus de 1 000 membres. Il s'agit d'un signe encourageant indiquant qu'un plus grand nombre d'employés se sentent appuyés dans leur milieu de travail.

En 2009 :

- TD Bank a été nommée par la Human Rights Campaign, le plus important organisme américain de défense des droits de la personne qui met l'accent sur l'égalité des personnes lesbiennes, gais, bisexuelles et transgenres (LGBT), parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis pour les employés de la communauté LGBT. TD Bank a obtenu la note parfaite de 100 en 2010 pour l'indice d'égalité en entreprise, carte de pointage annuelle qui passe en revue et note le traitement accordé par l'employeur aux employés de la communauté LGBT.
- Dans le cadre de ses efforts constants en vue d'offrir à tous les employés un environnement de travail empreint de respect et favorisant l'intégration, La Banque TD a élaboré des directives portant sur la transition de genre en milieu de travail pour le Canada et les États-Unis. Ces directives s'adressent aux personnes transgenres, ou qui le sont peut-être, à leurs collègues, aux directeurs de personnel et au personnel des ressources humaines. Elles contiennent les meilleures pratiques, un relevé de la terminologie et des conseils sur la préparation d'une transition. Nous souhaitons que ces pratiques exemplaires soient suivies dans tous nos établissements d'Amérique du Nord et qu'elles permettront non seulement de créer un environnement favorisant l'intégration des employés, mais aussi de nous aider à mieux servir les clients transgenres.

La diversité au sein de nos collectivités

Valoriser et reconnaître la diversité dans l'ensemble des collectivités où nous exerçons nos activités

La majorité des activités que nous soutenons reflètent nos propres priorités en matière de diversité : les minorités visibles, les femmes en position de leadership, les personnes handicapées.

En voici des exemples :

- La Banque TD est l'un des membres fondateurs du Conseil canadien pour la diversité administrative (CCDA), qui cherche à accroître la représentation des femmes occupant des sièges dans les conseils d'administration.
- Aux États-Unis, TD Bank a commandité le congrès national de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP).
- La Banque TD reste engagée à l'égard du Mayfest, de People in Motion, du défi « Une journée sans marcher » (Dystrophie musculaire) et du No Limits Wheelchair Relay Challenge (ACPO); en 2009, elle a commandité City Mix, une manifestation en faveur de l'intégration de toutes les personnes qui a eu lieu à Toronto.
- Nous jouons un rôle de chef de file au sein de la communauté LGBTQA en commanditant des événements et des programmes comme des défilés de la fierté et des campagnes de sensibilisation. La Banque TD est le

commanditaire principal de la Semaine de la fierté gaie de Toronto et a fortement contribué au fait que la ville a été choisie pour accueillir la World Pride de 2014. Les deux villes qui ont atteint la finale étaient Toronto et Stockholm, en Suède. Comme les deux tiers des votes sont nécessaires pour obtenir la majorité, un deuxième tour de vote a été nécessaire, et Toronto a obtenu 78 % des voix! Une majorité écrasante!

- TD Bank était un commanditaire Bronze du défilé de la Fierté gaie de Boston qui a eu lieu en juin. Une camionnette TD WOW! faisait partie du défilé, et des employés des divers secteurs de la Banque marchaient sous une bannière de la Banque.
- En 2009, La Banque TD a annoncé des dons de plus de 1,5 million de dollars pour financer des initiatives s'adressant aux Autochtones dans les universités canadiennes :
 - un don de 500 000 \$ a été remis à l'Université de Victoria pour la construction d'une Maison des Premières Nations sur le campus;
 - un montant de 50 000 \$ a été versé à l'Université du Manitoba pour la recherche des meilleurs moyens d'aider les étudiants autochtones qui font des études postsecondaires;
 - la somme de 1 000 000 \$ est revenue à l'Université de la Colombie-Britannique pour la création d'un fonds de dotation à l'intention des étudiants autochtones qui font des études commerciales. Ce don généreux aidera notre université à se rapprocher du but qu'elle s'est donnée et qui consiste à créer des environnements d'apprentissage et des mécanismes de soutien qui tiennent compte des besoins particuliers des étudiants autochtones, a déclaré Stephen J. Troope, président de l'Université de la Colombie-Britannique.
- Nous avons aussi constitué le Fonds autochtone de sciences infirmières Banque TD, qui offre à 24 étudiants le soutien financier nécessaire pour poursuivre leurs études et ainsi répondre à la demande croissante d'infirmiers autochtones au Canada.
- En juin, les Sciences économiques TD ont publié un rapport analysant les possibilités de transformation économique des communautés autochtones et de leurs collectivités. Selon ce rapport, l'harmonisation des intérêts des communautés autochtones, des entreprises et des gouvernements constitue le facteur principal d'une amélioration de la condition économique des Autochtones.

Faits saillants

En 2009, La Banque TD a fait don de 5,05 millions de dollars pour financer des programmes et des initiatives communautaires appuyant la diversité au Canada.

Nos collectivités

Faire une différence ensemble

En 2009, nous avons fait des dons totalisant plus de 50 millions de dollars au profit d'organismes sans but lucratif au Canada et aux États-Unis. Nous avons eu la chance d'être dans une position nous permettant d'accroître nos dons et nos commandites et de renforcer nos partenariats communautaires au cours d'une année où les besoins étaient criants.

Notre approche

Selon nous, un engagement communautaire efficace ne prend pas que la forme de dons en argent. Nous cherchons à multiplier l'effet de nos dons en favorisant la participation de nos employés et de nos clients, en aidant des groupes communautaires à atteindre leurs objectifs et en défendant des causes qui comptent pour nos partenaires.

À mesure que la Banque grandit en Amérique du Nord, nous tentons d'harmoniser davantage nos programmes canadiens et américains en mettant à profit les forces de nos activités respectives.

Notre engagement

Un engagement de longue date envers les collectivités

Nous contribuons au bien-être des collectivités où nous exerçons nos activités à l'aide de subventions, de bourses, de commandites, de campagnes de financement, d'activités bénévoles et de relations de collaboration établies avec nos partenaires des collectivités.

Notre objectif est d'être la meilleure des banques, ce qui nous oblige à surpasser les normes en matière de dons d'entreprise versés aux collectivités où nous offrons nos services.

- En 2009, La Banque TD a fait don de 1,30 % de ses profits avant impôts sur une moyenne de cinq ans. Imagine Canada a fixé à 1 % l'objectif de dons d'entreprise recommandé.
- Aux États-Unis, TD Bank a versé 1,35 % de ses profits avant impôts. Selon la Giving USA Foundation, le pourcentage moyen des profits consacrés aux dons se situe à 0,9 %.

D'innombrables bonnes causes ont besoin d'appui, mais pour faire une véritable différence dans nos collectivités, nous versons nos dons et nos commandites à des secteurs ciblés qui comptent pour nos partenaires au Canada et aux États-Unis

Nous aspirons à rendre La Banque TD plus accueillante pour nos employés, nos clients et nos collectivités, et cet objectif se manifeste par le soutien que nous accordons à des initiatives diversifiées d'un océan à l'autre.

Nous sommes fiers de constater qu'un grand nombre des employés de la Banque désirent faire une différence dans leur collectivité au moyen d'activités de financement, de bénévolat et grâce à la passion qu'ils éprouvent pour les organismes de bienfaisance et les causes qui leur tiennent à cœur. Nous ne manquons aucune occasion de faire participer nos employés et nos clients à nos activités communautaires.

Nos programmes communautaires du Canada, du Royaume-Uni et des États-Unis possèdent leurs caractéristiques propres, mais ils partagent certains domaines d'intervention.

Les employés de La Banque TD appuient avec passion la cause de Centraide et d'autres organismes de bienfaisance, amassant plus de 5,4 M\$ au Canada.

Canada

Accroissement du financement en 2009

La Banque TD est l'une des principales sociétés donatrices du Canada. Au cours des cinq dernières années, nous avons fait don de plus de 150 millions de dollars à des organismes sans but lucratif de tout le pays. De plus, nos employés et nos clients amassent des fonds considérables grâce à leurs dons et à leurs activités de financement.

Dons au Canada	
Dons de La Banque TD =	37 M\$
Dons et activités de financement des employés =	Plus de 9,5 M\$
Dons des clients =	4,7 M\$
Interventions totales =	Plus de 51,2 M\$

Grâce à notre Programme d'encouragement au bénévolat, les employés qui consacrent bénévolement plus de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré peuvent obtenir pour cet organisme une subvention de 500 \$. En 2009, c'est plus de 336 000 \$ que La Banque TD a ainsi versé, dépassant son objectif de 300 000 \$.

Au Canada, nos dons de bienfaisance ciblent trois domaines d'intervention :

- l'éducation et l'alphabétisation;
- la santé des enfants;
- l'environnement.

En 2009, 49 % de nos dons aux collectivités visaient ces trois domaines. Nous nous approchons de notre objectif de 50 %.

Au moins 10 % de notre programme de dons à la collectivité est accordé à des initiatives qui appuient la diversité (13 % en 2009).

Éducation et alphabétisation

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 ont été investis dans 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.

La capacité d'apprendre grâce à la lecture va de soi pour un grand nombre de personnes. Plusieurs études démontrent l'incidence d'une meilleure compétence en lecture sur l'apprentissage, l'estime de soi et les perspectives économiques des enfants. La Banque TD appuie de nombreux programmes d'alphabétisation et d'éducation, des bourses et des prix de littérature afin d'inciter les enfants à lire et de faciliter la distribution de livres pour enfants.

Voilà 14 ans que le Club de lecture d'été TD (en collaboration avec la Toronto Public Library et Bibliothèque et Archives Canada depuis 2004) 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 ». Plus de 2 000 bibliothèques y ont participé. Plus d'un demi-million d'enfants canadiens ont reçu une trousse d'espionnage comprenant une affiche couleur, des autocollants et un livret d'activités pour consigner leurs progrès et faire du Club de lecture d'été TD une aventure amusante et éducative.

En partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), nous offrons maintenant le programme aux enfants ayant perdu la vue en ajoutant une partie en braille aux autocollants du programme. Le livret d'activités comprend aussi une clé du code braille pour les enfants voyants.

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, en anglais ou en français, dans le cadre de la Semaine canadienne du livre pour enfants TD. En 2009, plus de 500 000 élèves ont reçu un exemplaire de *On y va! À pied, à cheval et en voiture...*

La santé des enfants

Hôpitaux pour enfants

La santé des enfants importe à nos employés, à nos clients et aux collectivités où nous exerçons nos activités.

Le Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants recueille de l'argent au profit d'installations et de fondations médicales de pointe dans tout le Canada rattachées au Réseau Enfants-Santé. Tous les fonds recueillis par nos succursales demeurent dans la région où les dons ont été faits

- Nous organisons des campagnes dans les succursales pour sensibiliser la population à la santé des enfants, et nos employés mettent sur pied diverses activités de financement originales.
- Pour faciliter et stimuler les dons des employés et des clients, nous avons établi un programme de dons mensuels

par virement automatique. Depuis le 31 octobre 2009, 72 793 donateurs contribuent mensuellement au Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants. Le nombre de donateurs est resté sensiblement le même que l'an passé, mais la moyenne des dons a augmenté de 8 %.

Environnement

La Banque TD appuie la conservation et la protection de l'environnement parce que c'est un sujet important pour tous ses partenaires. Nous savons que si nous ne protégeons pas l'environnement, nous subissons l'incidence négative de sa dégradation sur notre qualité de vie, nos habitats locaux et, finalement, notre prospérité économique.

Fondation TD des amis de l'environnement

Au Canada, la Fondation TD des amis de l'environnement est l'un des programmes vedettes de notre engagement à l'égard des collectivités. Depuis la constitution de cette fondation en 1990, nous avons versé 50,4 millions de dollars au profit de 18 400 projets environnementaux locaux. En 2009, nous avons fait don de 4,1 millions de dollars à 899 projets communautaires axés sur la protection de l'environnement par l'intermédiaire de la Fondation TD des amis de l'environnement et d'autres dons d'entreprise.

Grand nettoyage des rivages canadiens

En 2009, la Fondation TD des amis de l'environnement était le commanditaire du Grand nettoyage des rivages canadiens, une campagne nationale de conservation d'une durée d'une semaine qui a lieu chaque année en septembre et qui a pour but de réduire la quantité de déchets qui endommagent le milieu aquatique. Plus de 9 200 employés de la Banque et leurs amis se sont inscrits et ont participé à l'événement en 2009.

Le Grand nettoyage des rivages canadiens a gagné l'un des Prix canadiens des partenariats entre les entreprises et la collectivité remis par Imagine Canada.

Il ne s'agit que de quelques-uns des nombreux projets que la Fondation TD des amis de l'environnement a soutenus.

Nouveaux partenariats communautaires

Nous recherchons des occasions d'approfondir nos relations avec les collectivités en nous engageant auprès d'organismes sans but lucratif dont les objectifs correspondent à nos intérêts communautaires et commerciaux.

- Citons par exemple notre don de 50 000 \$ versé en 2009 au projet REMix du Grand Toronto. Ce programme sert d'incubateur pour les jeunes artistes de Toronto et les incite à entreprendre une carrière dans le domaine des arts urbains en élaborant des plans qui assureront leur réussite.
- Nous avons donné notre appui à des programmes qui offrent aux jeunes des occasions peu coûteuses de découvrir les arts au Canada et qui aident les communautés artistiques à conquérir leur futur public. Nous avons ainsi soutenu le programme de sensibilisation scolaire de l'Art Gallery of Calgary qui permet aux jeunes de la maternelle à la cinquième année du secondaire de visiter la galerie et de découvrir l'art contemporain au Canada.
- Nous avons aussi contribué au programme de l'orchestre philharmonique de Calgary qui consiste à offrir des billets à prix réduit aux jeunes adultes.

À mesure que nous établissons des partenariats avec divers organismes communautaires, nous voulons comprendre l'effet que nos dons produisent. Nous apprenons à être sensibles aux contraintes qui sont imposées aux ressources dont disposent les groupes avec lesquels nous collaborons et cherchons des moyens d'évaluer l'incidence de nos dons d'une manière peu coûteuse et qui n'exige pas de détourner des ressources de leur principale mission.

En 2009, nous avons étendu un modèle de mentorat qui avait prouvé son efficacité d'un organisme de Toronto à d'autres organismes de tout le Canada.

États-Unis

Répondre aux besoins de nos collectivités

Dons aux États-Unis (en \$ US)	
TD Charitable Foundation =	13,9 M\$
Commandites =	5,4 M\$
Dons des employés =	700 000 \$
Interventions totales =	20 M\$

La TD Charitable Foundation est au service des personnes, des familles et des entreprises des collectivités où TD Bank est présente. Depuis sa création en 2002, la TD Charitable Foundation a accordé plus de 53 millions de dollars à des organismes de bienfaisance des États-Unis. Nous avons redoublé nos efforts in 2009, remettant 1 518 subventions totalisant 13,9 millions de dollars.

Nous avons versé 5,4 millions de dollars de plus grâce à des commandites et 700 000 \$ en dons provenant des employés.

Pour faire une véritable différence, nous concentrons nos dons à trois domaines :

- l'accès à un logement abordable;
- l'éducation et les compétences financières;
- la santé et les services sociaux.

Nous mettons l'accent sur l'amélioration du bien-être des personnes à faible ou à moyen revenu et des collectivités où elles habitent. En 2009, plus de 50 % des dons de la TD Charitable Foundation aux États-Unis sont allés à ces trois domaines.

Logement à prix abordable

Les perturbations économiques qui ont découlé de la récession de 2009 ont aggravé les problèmes vécus par des millions d'Américains qui arrivaient déjà difficilement à trouver un logement sécuritaire et abordable.

Investir dans nos collectivités

Au cours des trois dernières années, TD Bank a accordé 150 prêts de développement communautaire afin d'aider à répondre au besoin de logements abordables dans les collectivités où elle exerce ses activités. Ces prêts représentent un financement de plus de 340 millions de dollars, somme qui a permis de construire environ 3 000 nouvelles maisons et appartements. Depuis le 1er janvier 2009, TD Bank a également investi environ 140 millions de dollars en crédits d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu au profit de 25 projets d'habitation.

La TD Charitable Foundation a investi près de 10 millions de dollars au cours des trois dernières années pour aménager, remettre en état ou entretenir des logements abordables pour des milliers de personnes des collectivités.

En 2009, la TD Charitable Foundation a versé 3 millions de dollars en subventions à des organismes sans but lucratif qui connaissent bien les besoins de leur région. Ces organismes communautaires ont la capacité de concevoir, de mettre en place et de soutenir des programmes qui améliorent l'accès à un logement abordable.

Un toit pour chacun

La persistance de la crise du logement a amplifié les problèmes d'accès à un logement abordable ainsi que la conservation d'un tel logement. Plus que jamais, il est essentiel de protéger et d'accroître l'accès à un logement abordable et d'aider les personnes et les familles à conserver leur maison. La nécessité des programmes comme « Housing for Everyone » n'a jamais été aussi criante.

Le concours de subventions « Housing for Everyone » de 2009 a permis de verser un total de 2 millions de dollars à 56 organismes sans but lucratif de 12 États, soit une hausse de 500 000 \$ du montant des subventions accordées par rapport à 2008.

Ce concours a fourni le financement nécessaire à plusieurs projets sans but lucratif visant à aider les familles à rester dans leur maison ou à préserver des quartiers et à les prémunir contre la détérioration entraînée par les saisies ou les abandons de logements.

Voici des exemples de projets de logement abordable que nous avons appuyés en 2009.

Éducation et compétences financières

En 2009, la TD Charitable Foundation a versé 3,6 millions de dollars pour soutenir et maintenir des activités et des programmes d'éducation et de formation financière qui ont été touchés par le ralentissement économique.

Ce montant s'ajoute aux milliers d'heures de bénévolat que nos employés ont consacrées pour venir en aide aux écoles, aux étudiants et à leur famille. Des milliers d'enfants et d'adultes ont acquis des compétences et des connaissances essentielles grâce à nos programmes d'éducation et d'acquisition de compétences financières.

TD Bank WOW!Zone

Ce programme témoigne de notre solide engagement à permettre aux familles et aux éducateurs de nos collectivités d'assurer l'éducation financière des enfants. Il s'agit d'un programme de formation financière gratuit et interactif offert à l'école et en ligne aux enfants de la maternelle à la fin du secondaire. Nous collaborons avec les écoles et les organismes jeunesse de quartier pour offrir aux jeunes des renseignements sur la façon d'épargner, sur les marges de crédit ou sur le fonctionnement de la Bourse. Les élèves, les parents et les éducateurs peuvent accéder à des jeux, à des activités d'apprentissage et à des plans de cours en visitant le site Web de WOW!Zone à l'adresse tdbank.com. Chaque mois, 7 000 écoliers en moyenne entrent ainsi en contact avec le programme WOW!Zone de TD Bank. En 2009, près de 900 instructeurs de TD Bank dûment formés ont consacré 5 000 heures de travail bénévole dans les classes et dans les succursales pour former ainsi 84 000 jeunes de 4 000 classes.

Club de lecture d'été

En 2009, plus de 11 000 enfants, du Maine jusqu'à la Floride, ont participé au club de lecture d'été de TD Bank. Ce programme encourage chez les enfants la lecture et le sens de l'épargne; TD Bank verse 10 \$ dans le compte d'épargne de chaque enfant qui lit au moins dix livres pendant l'été. Cette année, nos jeunes lecteurs ont eu droit à un don total de 110 000 \$.

TD Bank, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a aussi surpris les bibliothèques des écoles du Maine jusqu'à la Floride par des subventions totalisant 500 000 \$ pour célébrer la Semaine nationale des bibliothèques. Cent bibliothèques scolaires, la plupart situées dans des quartiers où la population dispose d'un revenu faible à moyen, ont reçu un montant de 5 000 \$ pour l'achat de livres et d'outils technologiques ou pour financer des programmes déjà en place.

Le programme annuel de lecture d'été a débuté par le Mois de la lecture des employés, au cours duquel des employés de la Banque ont fait une tournée des classes du Maine jusqu'à la Floride pour y lire à voix haute des livres qu'ils offraient ensuite aux bibliothèques des écoles élémentaires visitées. Les livres sont sélectionnés pour le message qu'ils véhiculent sur l'importance de l'épargne. Cette année, 1 200 employés ont ainsi fait la lecture à plus de 30 000 écoliers!

Fonds de formation à l'intention des organismes sans but lucratif

En 2009, le Non-Profit Training Resource Fund, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a accordé des prix allant jusqu'à 1 000 \$ à 84 organismes sans but lucratif pour financer des programmes de formation professionnelle, d'éducation et de perfectionnement à l'intention de leurs employés. Les organismes admissibles visent à soutenir le logement abordable, à encourager la création de petites entreprises, à offrir des programmes de formation financière aux jeunes, aux personnes et aux familles à faible ou à moyen revenu ou à proposer des activités parascolaires aux enfants des familles à faible ou à moyen revenu. Au cours des trois dernières années, 218 dons totalisant 192 000 \$ ont permis de renforcer la capacité d'organismes sans but lucratif à répondre aux besoins de la collectivité.

Compétences financières à l'intention des propriétaires de maison et de petites entreprises

Les récentes perturbations économiques ont fait ressortir l'importance d'offrir à nos clients et au public en général des outils qui leur permettent de prendre des décisions financières éclairées, dont des cours à l'intention des acheteurs d'une première maison et des propriétaires de petites entreprises.

- L'an dernier, TD Bank a animé 211 séminaires à l'intention des futurs emprunteurs hypothécaires, au cours desquels plus de 5 300 participants se sont initiés à la demande de prêt hypothécaire, au processus de prêt et à l'entretien après l'achat afin de protéger leur investissement.
- Les employés de TD Bank ont en outre participé à 58 ateliers, inculquant à 824 propriétaires de petites entreprises l'importance de la préparation d'un plan d'affaires et leur enseignant à financer leur entreprise, à analyser leurs flux de trésorerie et, plus récemment, à survivre à une conjoncture économique défavorable.

Santé et services sociaux

Dans le présent contexte économique difficile, nous savons qu'il est important d'établir des partenariats avec les principaux organismes sans but lucratif, les gouvernements et des associations privées afin de répondre à la demande croissante de services de base, comme se loger, se chauffer et se nourrir. En collaborant, nous arrivons à en faire davantage.

Certaines collectivités américaines ont été tout particulièrement éprouvées par le climat économique. C'est pourquoi la TD Charitable Foundation a versé 555 subventions totalisant 5,8 millions de dollars pour que les personnes démunies puissent avoir accès à des services sociaux de base.

La TD Charitable Foundation a fait don de plus de 450 000 \$ en deux mois à des banques alimentaires du Maine jusqu'à la Floride de façon à fournir plus de 1,7 million de repas à des personnes dans le besoin.

Voici quelques exemples de nos interventions :

- La Regional Food Bank, dans le nord-est de l'État de New York, reçoit d'importants dons de nourriture de l'industrie alimentaire qu'elle distribue à des organismes de bienfaisance qui viennent en aide aux personnes démunies souffrant de la faim dans 23 pays – ce qui représente environ 9 millions de kilogrammes d'aliments qui sont remis chaque année à plus de 1 000 organismes.
- Dans le Sud de la Floride, la banque alimentaire Daily Bread donne aux organismes sans but lucratif de la région la possibilité de nourrir les personnes dans le besoin et d'améliorer leurs conditions de vie. La subvention de 25 000 \$ qui a été versée à la banque alimentaire Daily Bread de la Floride constitue le don le plus important jamais reçu par l'organisme.

Réinvestir dans nos collectivités aux États-Unis

Depuis toujours, TD Bank subvient aux besoins des collectivités dans lesquelles elle exerce ses activités. Notre objectif est d'être une banque à l'esprit communautaire qui se consacre à ses marchés locaux et y est attentive.

En 2008, TD Bank a reçu un prix d'excellence remis par l'Office of the Comptroller of the Currency pour sa mise en œuvre de la loi Community Reinvestment Act (CRA). Ce prix d'excellence témoigne de notre engagement à répondre

aux besoins en matière de services financiers des personnes et des quartiers à faible ou à moyen revenu et des petites entreprises.

Pendant la période de quatre ans allant de 2004 à 2007, TD Bank :

- a octroyé plus de 21 000 emprunts hypothécaires totalisant 2,0 milliards de dollars à des personnes à faible ou à moyen revenu;
- a accordé plus de 59 000 prêts à des petites entreprises pour un total de 8,2 milliards de dollars;
- a consenti 261 prêts de développement communautaire se chiffrant à 424 millions de dollars (145 de ces prêts se sont traduits par un appui de 318 millions de dollars à des projets de logement abordable);
- a fait don de 19,5 millions de dollars en subventions admissibles à la CRA par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation;
- a fourni des investissements admissibles à la CRA de 328 millions de dollars, dont 119 millions de dollars au profit de projets donnant droit au crédit d'impôt pour la construction de logements pour les personnes à faible revenu.

TD Bank adhère entièrement aux principes de l'accès équitable au crédit et de l'octroi de crédit sans tenir compte des facteurs suivants : la race, la couleur, la religion, le pays d'origine, l'origine ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, la vie en union civile, la présence d'un handicap, l'information génétique, l'encasement d'aide gouvernementale, l'exercice de droits aux termes des lois sur la protection des consommateurs, la situation de famille, un état invalidant ou tout autre facteur protégé par la loi. Nous respectons l'esprit et la lettre des lois fédérales et des États en matière d'accès au crédit qui ont été conçues pour favoriser un accès juste et équitable au crédit. Conformément aux directives réglementaires de l'OCC, nous aspirons aussi à protéger notre clientèle contre des pratiques de prêt à des conditions abusives en divulguant clairement les termes des contrats et en fixant des tarifs et des taux qui sont raisonnables et appropriés.

Royaume-Uni

Les employés de La Banque TD font une différence

Dons au Royaume-Uni	
TD Waterhouse:	
Dons des employés :	25 216 £
Don équivalent de la Banque :	25 216 £
Valeurs Mobilières TD :	
Dons de bienfaisance de la Banque à Londres	49 000 £
Interventions totales :	99 432 £

TD Waterhouse au Royaume-Uni a trois domaines d'intervention en matière de responsabilité sociale :

- éducation et alphabétisation;
- environnement
- bien-être

Ces thèmes ont été choisis parce que ce sont ceux qui importent le plus à nos employés et à nos clients. En tant qu'établissement de services financiers, nous croyons que nous pouvons partager notre expertise dans le domaine des compétences financières.

Nos employés sont au centre de notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. Sans leur engagement, notre soutien au sein des collectivités serait impossible. Nous sommes très fiers que nos employés partagent notre

enthousiasme pour la responsabilité d'entreprise; c'est ce qui a amené plus de 58 % d'entre eux à participer à nos activités.

Grâce au programme de dons d'entreprise, nos employés peuvent demander une subvention pouvant atteindre 250 £ pour venir en aide à des organismes de bienfaisance locaux et à des projets auxquels ils participent.

Par l'intermédiaire de ce programme, TD Waterhouse International a versé 1 750 £ à sept organismes en 2009.

Éducation et alphabétisation

TD Waterhouse International est déterminée à faire une différence; nos interventions se situent à plusieurs niveaux. Les compétences financières sont une partie essentielle de notre stratégie de responsabilité d'entreprise, et c'est pourquoi nous organisons plusieurs activités bénévoles dans ce domaine. Nous incitons tous nos employés à y participer et à prendre les deux congés payés que nous leur offrons pour le faire.

Right To Read

Le programme Right to Read a pour but de venir en aide aux enfants des régions les moins favorisées du pays. Nos employés de Leeds et de Manchester se sont engagés à aider, au cours d'au moins un semestre, les enfants à améliorer leur compétence en lecture et leurs habiletés sociales. Les employés consacrent une heure par semaine à écouter des enfants lire. Ils rapportent régulièrement leurs observations sur les progrès des élèves au personnel de l'école.

Number Partners

Le projet Number Partners est innovateur : il a pour but de susciter l'amour des mathématiques chez les enfants des écoles primaires. Le projet vise aussi à accroître la confiance des enfants et à leur faire connaître d'autres adultes qui pourraient leur servir de modèle. L'apprentissage se fait au moyen de jeux conçus pour le projet, qui sont à la fois amusants et interactifs.

Des employés de Leeds et de Manchester passent une heure par semaine à jouer à des jeux conçus expressément pour le projet avec les enfants afin de susciter la discussion sur les chiffres et de stimuler leur confiance en soi. Il s'agit d'un excellent moyen pour encourager les enfants à découvrir le monde des chiffres dans un environnement amusant et pour les aider à accroître leurs habiletés sociales. Il s'agit d'être à l'écoute des enfants, de faire preuve d'enthousiasme à l'égard de l'apprentissage et d'être déterminé à faire une vraie différence dans la collectivité.

Mentorat

Les employés de TD Waterhouse ont la possibilité de devenir des mentors pour des jeunes de 14 à 18 ans. Nous travaillons en partenariat avec des programmes de mentorat de Leeds et de Manchester afin d'offrir des conseils objectifs et de soutenir des personnes qui n'ont pas encore réalisé leur plein potentiel.

Le programme de mentorat permet aussi à nos employés d'acquérir et d'améliorer leurs compétences, notamment leurs aptitudes à la communication et aux relations humaines, d'accroître leur propre motivation et d'en retirer un sentiment d'accomplissement et de cheminement professionnel. Pour leur part, les mentorés y gagnent un modèle de rôle positif, une confiance et une motivation accrues, des habiletés sociales et interpersonnelles améliorées et des perspectives d'avenir plus prometteuses.

En 2008, TD Waterhouse International a fièrement reçu le prix de la société de l'année de Leeds Mentoring, de Leeds Aimhigher et d'Education Leeds, ce qui reflète nos progrès en tant qu'entreprise et notre engagement à l'égard du projet de mentorat.

Culture Kids

En 2009, nous avons mis sur pied un projet-pilote appelé Culture Kids. Il s'agit d'un projet innovateur et passionnant organisé par Leeds CARES et mené parallèlement avec la West Yorkshire Police. Le but du projet consiste à aborder des questions de race et de culture auprès des élèves des écoles primaires au moyen d'un programme d'activités ludiques.

Certains participants n'ont jamais rencontré un modèle de rôle positif venant d'un autre milieu que le sien. Il est essentiel que les enfants découvrent et comprennent l'importance des différences; en instaurant un environnement d'apprentissage amusant, le projet tente de faire oublier les différences visibles aux enfants, de leur faire surmonter leurs préjugés et de leur permettre de découvrir ce qu'ils ont en commun avec les autres.

L'école Falconbrook de Battersea est située dans un quartier très pauvre, et environ 30 % des élèves qui la fréquentent ont besoin d'un encadrement pédagogique spécial. Valeurs Mobilières TD à Londres a donné 10 000 £ à l'école Falconbrook, et le même montant a été versé par la Chambre de commerce Canada-Royaume-Uni. Ces fonds serviront à acheter des livres pour la bibliothèque de l'école.

Valeurs Mobilières TD a aussi fait un don à la Police Community Clubs of Great Britain pour son programme Barney and Echo. Ce programme aide les enseignants et les parents à composer avec ces graves problèmes que sont l'intimidation et le vandalisme et a pour but de permettre aux jeunes de réaliser tout leur potentiel et de devenir des citoyens responsables.

Environnement

Défis d'équipe TD Waterhouse

Un grand nombre des défis que nous relevons ont pour objectif d'améliorer l'environnement ou les collectivités. Les défis d'équipe sont des tâches de groupe qui durent une journée. Les défis sont organisés en collaboration avec Business in the Community, et ils ont lieu à Leeds et à Manchester.

Ces activités permettent aux employés d'améliorer leurs compétences ou d'en acquérir de nouvelles qui pourraient les aider dans leur cheminement de carrière; par exemple, chaque défi a besoin d'un chef d'équipe. Il s'agit d'une excellente occasion offerte aux employés d'expérimenter le rôle de leader.

Voici quelques-uns des défis d'équipe :

- Give and Gain Day – création de jardins pour la lecture dans trois écoles de Leeds et de Manchester;
- Involve Leeds – décoration d'une classe d'apprentissage dans un centre pour enfants de Leeds;
- Let's Get Cooking – installation de jardins potagers dans deux écoles primaires de Leeds et de Manchester;
- Kippax Meadows Leeds – régénération d'une zone pour favoriser l'épanouissement de la vie animale et végétale
- Jardins Edge Lane de Manchester – régénération d'une zone pour les collectivités locales.

Eco Kids

En 2009, notre comité sur l'environnement a conçu un projet-pilote qu'il a eu l'occasion de mettre en place auprès des employés de TD Waterhouse International. Eco Kids est un programme mis sur pied par Business in the Community; les entreprises participantes doivent donner une courte formation amusante sur le changement climatique dans une école primaire.

Économie

Nous distinguer pendant la crise

La durabilité d'une entreprise tient à sa capacité de traverser aussi bien les périodes fastes que les temps difficiles. Alors que bien des banques dans le monde effectuaient des compressions ou se retiraient du marché, La Banque TD a gardé toute sa vigueur et a continué de croître.

Notre approche

Une entreprise aussi solide que La Banque TD, si elle adopte la bonne stratégie et qu'elle fait preuve d'excellence dans son exploitation, peut prospérer même lorsque le contexte économique est ardu.

Nous sommes persuadés que notre croissance économique responsable est profitable à tous nos partenaires et contribue à la santé et à la prospérité générales des collectivités et des personnes auxquelles la Banque offre ses services.

Notre apport à l'économie passe par le financement des entreprises en démarrage et de leur expansion, par la création et le maintien d'emplois, par nos contributions fiscales et par nos interventions financières auprès des collectivités où nous habitons et travaillons.

Notre engagement

Procurer de la valeur à nos actionnaires

Notre responsabilité économique consiste d'abord et avant tout à procurer de la valeur à nos clients, à nos collectivités et à nos actionnaires. Pour ce faire, nous nous engageons à continuer de créer une croissance rentable et d'investir pour accroître la valeur de la Banque à long terme. C'est en investissant dans nos employés, de manière à approfondir le bassin des talents et des compétences dont nous avons besoin, que nous parvenons à damer le pion à nos concurrents. Nous élargissons notre réseau de succursales en nous établissant là où les clients actuels et potentiels ont besoin de notre présence, et nous leur offrons des services qui leur conviennent. Nous investissons également dans des améliorations techniques et opérationnelles qui contribuent à limiter l'augmentation des dépenses. De plus, nous sommes des acquéreurs disciplinés et effectuons des choix circonspects lorsqu'il s'agit d'investir nos capitaux.

Stimuler l'économie grâce à l'octroi de prêts

Notre philosophie en matière de prêts est simple : ne pas accorder de prêts douteux même lorsque le contexte est favorable et continuer d'accorder des prêts sûrs même lorsque le contexte est difficile. Et c'est ce que nous avons fait. En 2009, nos prêts aux particuliers et aux entreprises ont progressé de 13 %, au Canada comme aux États-Unis.

Nous sommes déterminés à venir en aide aux petites, aux moyennes et aux grandes entreprises clientes qui ont besoin de financement pour faire démarrer leurs activités, les soutenir et prendre de l'expansion. Nous prêtons aussi aux particuliers qui contribuent à stimuler l'économie en achetant une voiture ou une maison ou en faisant des rénovations. De même, nous aidons nos fidèles clients qui ont besoin de contracter ou de refinancer un emprunt pour traverser une période difficile.

Contribuer à la prospérité économique

Employeur, acheteur, contribuable et fournisseur de services de grande envergure, La Banque TD joue un rôle de premier plan dans l'économie. Nos activités influent jour après jour sur la vie financière de millions de personnes et d'entreprises; elles favorisent leur prospérité et contribuent à la durabilité à long terme des villes et des régions.

Notre effectif dans le monde se chiffre à plus de 74 000 employés, ce qui se traduit par 5,8 milliards de dollars en salaires et en avantages sociaux. Aucune politique précise ne nous oblige à favoriser l'embauche d'employés ou de cadres issus de la collectivité locale et nous ne comptabilisons pas de données à cet effet, mais nous nous efforçons tout de même de faire en sorte que nos succursales et leur effectif soient le reflet de chaque collectivité.

Pour exploiter notre vaste réseau de services et de soutien, il nous faut gérer sainement nos propriétés et nos installations. À cette fin, la Banque s'est dotée de groupes chargés de la gestion des immeubles. Chaque décision d'ouvrir, de fermer ou de déménager des installations est soumise à une analyse exhaustive qui comprend une étude coûts-avantages, une évaluation des risques et une projection de l'incidence sur la clientèle et la collectivité touchées. Lorsqu'il est démontré qu'il est nécessaire de procéder à la fermeture ou au déménagement d'une succursale ou au regroupement de plusieurs succursales, nous nous engageons à annoncer la décision suffisamment à l'avance aux employés, aux clients et à la collectivité et à favoriser par notre collaboration étroite une transition sans heurts.

Performance économique

L'apport de La Banque TD à l'économie se traduit de plusieurs façons. Notre contribution la plus directe provient de la solidité de notre entreprise, qui dégage des résultats et des bénéfices remarquables. Nos résultats nous permettent de payer nos employés et nos fournisseurs, de verser des impôts au gouvernement et de participer à ses recettes, et de distribuer des dividendes à nos actionnaires.

Pour connaître en détail notre stratégie d'affaires et notre rendement financier, reportez-vous au Rapport annuel 2009 de La Banque TD.

Apports du Groupe Financier Banque TD à l'économie (en millions de dollars canadiens, sauf mention contraire)			
	2007	2008	2009
Revenus	14 281	14 669	17 860
Bénéfice net rajusté	4 189	3 813	4 716
Impôts payés au Canada (en milliers)	1 643 755	783 522	858 775
Salaires et avantages sociaux	4 606	4 984	5 839
Rendement total pour les actionnaires	13,0 %	(17,1) %	13,6 %
Fournisseurs et locaux (en milliards)	3,8	4,1	4,3
Contributions offertes aux collectivités	32,6 (Can.) 8,2 (É.-U.)	35,5 (Can.) 11,5 (É.-U.)	37 Can 3,9 (É.-U.)

Petites entreprises

Aider les propriétaires de petites entreprises à surmonter les perturbations financières

Dans bien des collectivités, la petite entreprise est au cœur de l'économie. C'est pourquoi La Banque TD soutient sans relâche ces entreprises à l'importance cruciale. En 2009, nous avons embauché 50 gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises de plus au Canada, ce qui porte leur nombre à environ 335; nous prévoyons nous en adjoindre encore davantage en 2010.

Notre appui aux petites entreprises comprend notamment l'accès au financement, les services et les conseils spécialisés et les ressources de formation.

Pour la quatrième année de suite, TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a obtenu la première place selon le sondage de J.D. Power and Associates sur la satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises.

Accès au financement

Malgré le ralentissement de l'économie et la conjoncture difficile du marché du crédit en 2009, nous avons maintenu notre appui à nos petites entreprises clientes, en leur fournissant du crédit ainsi que des programmes et des produits financiers diversifiés et novateurs. Voici quelques-unes de nos initiatives en matière de financement au Canada :

- Nous avons maintenu notre participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada. Les entreprises dont les produits annuels ne dépassent pas 5 millions de dollars peuvent demander un prêt d'un montant maximal de 500 000 \$ pour financer jusqu'à 75 % de leur matériel ou de leurs améliorations locatives et jusqu'à 90 % de leurs biens immobiliers.
- Nous avons élargi les possibilités de financement pour les propriétaires de petites entreprises qui cherchent à

acheter une propriété. En effet, TD Canada Trust offre du financement allant jusqu'à un rapport prêt-valeur de 75 % et autorise une composante de location jusqu'à concurrence de 50 %.

- En juin 2009, le gouvernement fédéral a adopté le programme de la Loi canadienne sur les prêts agricoles (LCPA), qui facilite l'accès au crédit des producteurs agricoles. Ce programme garantit des prêts pouvant aller jusqu'à 500 000 \$ pour l'achat de terres et jusqu'à 350 000 \$ pour le financement de toute autre dépense liée à l'exploitation agricole (matériel, bétail, rénovations, etc.)

Ressources de formation

Afin de favoriser le développement de l'expertise et la croissance des petites entreprises, nous offrons aussi des outils et des ressources de formation. En 2009, nous avons publié deux rapports à l'adresse des propriétaires de petites entreprises :

- [Forecasting in Uncertain Times](#) (En anglais seulement)
- [Getting Through The Credit Crunch in Good Shape](#) (En anglais seulement)

Par ailleurs, nous avons créé une série de séminaires en ligne gratuits sur certains sujets d'importance capitale pour les propriétaires de petites entreprises.

Pendant toute l'année, la Banque a parrainé divers événements organisés à l'intention des petites entreprises de la collectivité. Durant la semaine de la petite entreprise, en octobre 2009, par exemple, nous avons appuyé environ 80 activités dans tout le pays, à titre de commanditaire ou de participant.

Études économiques

Les Services économiques TD constituent l'un des groupes d'analystes économiques les mieux réputés du Canada. L'équipe se penche sur des questions qui touchent les investisseurs en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. En plus de ses publications et prédictions périodiques, ce service publie des études économiques hors série sur une grande variété de sujets qui éclairent les décisions en matière de placement et apportent une contribution aux débats publics.

En 2009, les Services économiques TD ont ainsi publié 35 études économiques hors série sur des sujets tels que :

- les Autochtones et l'économie au Canada;
- l'importance d'accroître l'alphabétisation, en particulier chez les immigrants;
- la réforme du système d'assurance-emploi au Canada;
- le marché nord-américain de l'habitation.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Approvisionnement éthique

Notre groupe nord-américain des Services d'approvisionnement stratégique assume la responsabilité de l'élaboration du cadre général de sélection des fournisseurs à La Banque TD. Ce groupe suit un processus rigoureux de sélection des fournisseurs importants; il offre son soutien et son expertise à l'ensemble des secteurs d'activité de La Banque TD en ce qui concerne leurs initiatives d'approvisionnement et participe à l'évaluation, à la négociation et à la structuration des ententes passées avec les fournisseurs.

Les fournisseurs sont choisis en fonction de critères très variés, notamment leur responsabilité sociale et environnementale. Nous tenons compte de leurs politiques et de leurs normes en matière de sécurité et de confidentialité, de leur protection d'assurance et de leurs normes d'éthique. La Banque TD a adopté une politique d'approvisionnement détaillée qui englobe l'examen des pratiques environnementales de ses fournisseurs et l'incidence sur l'environnement des produits qu'elle achète. En 2009, nous avons ajouté à notre examen les politiques de nos fournisseurs en matière d'équité et de non-discrimination.

La Banque s'est aussi dotée de politiques sur la gestion des risques liés à l'impartition et aux fournisseurs externes pour le Canada et d'une politique sur la gestion des risques liés aux fournisseurs aux États-Unis. Ces lignes de conduite définissent un processus de diligence raisonnable à l'égard des relations avec les fournisseurs et des ententes conclues avec eux, et abordent notamment la résolution des conflits éventuels, les risques liés à la technologie ainsi que l'analyse de la culture des fournisseurs et de leur compatibilité avec les principes directeurs de la Banque, ses objectifs d'affaires, ses stratégies et sa philosophie en matière de service à la clientèle.

Un processus équitable et transparent

Nous appliquons, pour le choix de tous nos fournisseurs, une méthode de sélection qui garantit un processus équitable, transparent et justifié. 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.

Actuellement, nous n'effectuons pas de sondage auprès de nos fournisseurs afin de connaître leur niveau de satisfaction global à l'égard de leur relation d'affaires avec La Banque 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.

4,3 milliards de dollars : voilà le montant total affecté par La Banque TD à l'achat de biens et de services de fournisseurs nord-américains en 2009.

Contributions civiles et politiques

Favoriser le débat public sur les questions relatives aux politiques gouvernementales

La Banque TD commandite et soutient diverses tribunes, initiatives civiques et autres activités. En voici des exemples :

- Le Leadership Forum de l'Arthur Kroeger College of Public Affairs de l'Université Carleton, à Ottawa, qui réunit des leaders du secteur privé, du secteur public et d'organismes bénévoles pour discuter de questions d'actualité revêtant une importance nationale.
- Le Forum des politiques publiques, forum indépendant qui favorise un dialogue ouvert sur des questions de politiques gouvernementales.
- La participation à titre de président de notre économiste en chef au Comité consultatif sur l'information sur le marché du travail, comité parrainé par le gouvernement qui prodigue des conseils sur la façon dont les données sur le travail et la main-d'œuvre peuvent contribuer à la croissance et à l'efficacité économiques canadiennes des dix prochaines années.
- Des programmes qui donnent à la génération montante l'occasion de faire l'expérience du processus parlementaire et du fonctionnement de l'État. Leurs volets comprennent le Service d'information et de recherche parlementaires (Programmes de stages) à la Chambre des communes, le Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario, le Forum pour jeunes Canadiens et le Toronto Youth Cabinet.
- Equal Voice, qui a pour mission de favoriser l'élection d'un plus grand nombre de femmes à tous les ordres de gouvernements au Canada.
- Le programme Passages vers le Canada de l'Institut Historica-Dominion, dont la mission est de sensibiliser les jeunes canadiens au phénomène de l'immigration au pays.

Représentations et contributions politiques

Au Canada, La Banque TD continue de faire valoir la nécessité d'instaurer un contexte fiscal et réglementaire de nature à stimuler la compétitivité au Canada et à l'échelle internationale. La Banque est membre de l'Association des banquiers canadiens, qui contribue à l'élaboration des politiques gouvernementales en matière de services financiers, et de la Toronto Financial Services Alliance, qui regroupe des organismes privés et publics et qui a pour objet de renforcer le statut de grand centre financier de la ville de Toronto.

La Banque continuera de suivre et d'analyser l'imposition graduelle d'une réglementation fondée sur des principes et les restructurations du secteur financier ailleurs dans le monde dans le but d'évaluer l'influence de ces tendances

internationales sur le contexte réglementaire canadien.

À l'appui du processus démocratique, la Banque effectue tous les ans des dons aux partis politiques et à certains candidats au Canada. Nous ne versons cependant pas de contributions politiques aux États-Unis.

Contributions politiques versées par La Banque TD (en \$ CA)			
	2007	2008	2009
Fédérales	-	-	-
Provinciales	149 600	124 500	131 500
Municipales	-	-	-
TOTALES	149 600	124 500	131 500

L'objectif continu consiste à s'assurer que les secteurs de La Banque TD ne prennent que des risques qu'ils comprennent et qu'ils peuvent gérer selon un niveau acceptable. Grâce à cette approche disciplinée en matière de gestion du risque, le Groupe Financier Banque TD fait partie des rares institutions mondiales qui n'ont pas eu recours à de l'aide gouvernementale pendant la crise financière.

Indicateurs de rendement clés

Nos mesures de rendement pour 2009 sur le plan des responsabilités de la TD

Clients	2009	2008	2007
Indice d'expérience de la clientèle (nombre de promoteurs net)			
Canada – TD Canada Trust	27,0	26,1	23,5
États-Unis – TD Bank	32,5	28,3	-
Nombre de violations de la vie privée de clients ou de pertes de données clients avérées (au Canada)	5	2	-

¹ Les plus récentes données disponibles remontent à 2008.

² Les chiffres de 2009 sont des estimations. Les chiffres de 2008 et 2007 sont réels.

[N.B. : 1 tonne métrique = 1,1 tonne impériale. 1 mètre cube = 35,3 pieds cubes.]

Environnement	2009	2008	2007
Émissions de GES ¹			
Canada – tonnes d'équivalent CO ²	-	139 795	127 657
États-Unis – tonnes d'équivalent CO ²	-	107 797	n.d.
Consommation de papier (nombre moyen de feuilles utilisées par employé)	8 209	8 363	8 829
Consommation d'eau (en mètres cubes) ²	1 900 000	1 884 868	1 026 327
Déchets électroniques recyclés (en tonnes métriques)	60,0	49,3	23,8
Employés	2009	2008	2007

Taux de rétention du personnel (%)			
Canada ¹	89,41	86,56	
États-Unis	73,40	85,80	
Mobilisation des employés			
TD	4,11	4,18	4,14
TD Bank	3,8	4,12	4,06
TD, exclusion faite de TD Bank	4,24	4,21	4,15
Nombre moyen de jours de formation par employé et par an			
Canada	3,88	3,86	3,08
États-Unis	4,56	6,09	-
Incidents et accidents en milieu de travail au Canada ²			
Blessures mineures (nombre d'incidents) ³	-	235	243
Blessures invalidantes (nombre d'incidents) ⁴	-	85	76

¹ Les taux de rétention pour le Canada ne comprennent pas TD Assurance générale.

² Plus récentes données disponibles. Les données de 2009 seront communiquées au gouvernement canadien au printemps de 2010.

³ Blessures traitées en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.

⁴ Blessures entraînant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident. Pour chaque année visée, aucune des blessures invalidantes n'a entraîné une perte de vie en milieu de travail ou la perte, ou la perte d'usage permanent, d'un membre ou d'une fonction.

Diversité¹	2009	2008	2007
Femmes			
Femmes occupant un poste de cadre supérieur (%)	-	33,78	29,55
Femmes occupant un poste de cadre intermédiaire (%)	-	47,17	47,37
Dans l'ensemble (%)	-	66,18	66,88
Minorités visibles			
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (%)	-	8,10	7,2
Membres de minorités visibles occupant un poste de cadre intermédiaire (%)	-	18,73	18,03
Dans l'ensemble (%)	-	25,97	25,38
Personnes handicapées – dans l'ensemble (%)	-	3,73	3,78
Autochtones – dans l'ensemble (%)	-	1,06	1,22

¹ Les données pour chaque année sont établies au 31 décembre en fonction du pourcentage de l'effectif. Celles de 2009 seront compilées et déposées auprès du gouvernement fédéral d'ici juin 2010.

Collectivités	2009	2008	2007
Canada			

Pourcentage de la moyenne sur cinq ans des bénéficiaires avant impôts donné à des œuvres caritatives (Objectif d'Imagine Canada : 1 %)	1,3	1,4	1,3
Pourcentage de dons ou commandites par secteur prioritaire (objectif de 50 %)	49	45	44
Dollars versés dans le cadre de subventions au bénévolat d'employés (en milliers)	336	257	223
Dollars donnés ou recueillis par des employés de la TD (en millions)	9,4	6,8	- ¹
États-Unis			
Pourcentage du bénéfice net avant impôts par rapport à la moyenne américaine selon la Giving U.S.A. Foundation	1,35 vs. 0,9	- ²	-
Pourcentage de dons de la TD Charitable Foundation par secteur prioritaire ³	48	-	-
Programmes d'éducation et de compétences financières	5 118	-	-
Contribution de l'entreprise et des employés à Centraide - United Way et aux organismes qui en relèvent (en millions)	1,4	-	-

¹ En 2008, nous avons commencé à tenir des statistiques distinctes sur les contributions des employés et les contributions des clients. Aussi les chiffres de 2007 ne sont-ils pas vraiment comparables.

² TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a été constituée en 2009.

³ Pour 2009, ce chiffre représente les dons dans deux domaines d'intervention (le logement abordable d'une part et l'éducation et les compétences financières d'autre part). En 2010, l'environnement sera ajouté à nos domaines d'intervention.

Index du contenu GRI

Pour l'établissement de son Rapport sur les responsabilités, La Banque TD applique les Lignes directrices pour la présentation de rapports sur le développement durable (appelées « Lignes directrices G3 ») du projet Global Reporting Initiative (le « GRI »). Ce sont les règles internationales les plus utilisées lorsqu'il s'agit de faire état des performances sociales, environnementales et économiques sur une longue période.

Il existe trois niveaux d'application (A, B et C) des renseignements selon le GRI, lesquels servent à indiquer la mesure dans laquelle une entreprise a appliqué les Lignes directrices G3.

Éléments d'information requis

Niveau d'application	Éléments d'information relatifs au profil de l'organisation	Informations relatives à l'approche managériale	Indicateurs de performance & Indicateurs de performance des suppléments sectoriels
C	Renseigner: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	Facultatives	Renseigner un minimum de 10 indicateurs de performance dont au moins: un social, un économique et un environnemental.
C+	Rapport vérifié par tierce partie		

B	Renseigner tous les critères listés en niveau C ainsi que: 1.2 3.9, 3.13. 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	Informations relatives à l'approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Renseigner un minimum de 20 indicateurs de performance dont au moins : un en Économie, un en Environnement, un en Droits de l'Homme, un en Emploi, un en relations sociales et travail décent, un en Société et un en Responsabilité du fait des produits.
B+	Rapport vérifié par tierce partie		
A	Mêmes exigences qu'au niveau B	Informations relatives à l'approche managériale pour chaque catégorie d'indicateur	Renseigner chaque indicateur de base G3 et indicateur des suppléments sectoriels, dans le respect du principe de pertinence, en y répondant ou en donnant la raison de sa non-prise en compte.
A+	Rapport vérifié par tierce partie		

Utilisez le menu de gauche pour consulter les renseignements divulgués dans le projet GRI de TD pour 2009. Certains renseignements exigés au titre du GRI sont aussi tirés de notre Rapport annuel 2009 et de notre Circulaire de sollicitation de procurations par la direction

Stratégie et profil

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
Stratégie et analyse			
1.1	Déclaration du président et chef de la direction sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie	Inclus	Le message de Ed Clark
1.2	Incidence, risques et occasions clés liés au développement durable	Inclus	Enjeux importants
Profil de l'organisation			
2.1	Nom de l'organisation	Inclus	Présentation de La Banque TD
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes	Inclus	Présentation de La Banque TD
2.3	Structure opérationnelle	Inclus	Présentation de La Banque TD Rapport annuel de 2009

			p. 144-145
2.4	Lieu du siège social	Inclus	Présentation de La Banque TD
2.5	Pays où elle exerce ses activités	Inclus	Portée et limites
2.6	Nature du capital et forme juridique	Inclus	Portée et limites Rapport annuel, p. 145
2.7	Marchés servis	Inclus	Présentation de La Banque TD Rapport annuel de 2009
2.8	Taille de l'organisation	Inclus	Présentation de La Banque TD Profil de l'effectif Rapport annuel, p. 89
2.9	Changements importants survenus durant la période visée	Inclus	Le message de Ed Clark Integration
2.10	Prix et distinctions reçus	Inclus	Prix reçus en 2009
Paramètres du rapport			
3.1	Période considérée	Inclus	Présentation du rapport
3.2	Date du dernier rapport publié	Inclus	Présentation du rapport
3.3	Cycle considéré	Inclus	Présentation du rapport
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Inclus	Pour nous joindre
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	Inclus	Présentation du rapport
3.6	Périmètre du rapport	Inclus	Portée et limites
3.7	Indication des limites spécifiques du champ ou du périmètre du rapport	Inclus	Portée et limites
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant d'autres entités		
3.9	Techniques de mesure des données	Inclus	Présentation du rapport
3.10	Explication des reformulations d'informations communiquées dans des rapports antérieurs	Inclus	Présentation du rapport
3.11	Changements significatifs, par rapport à la période couverte par le rapport antérieur	Inclus	Présentation du rapport
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport	Inclus	GRI

3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation	Inclus	Présentation du rapport
gouvernance, engagements et dialogue			
4.1	Structure de gouvernance	Inclus	Rapport annuel, p. 13-14 Gouvernance d'entreprise Gouvernance
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un membre de la haute direction	Inclus	Rapport annuel de 2009 Nos principaux partenaires
4.3	Membres indépendants et/ou membres ne faisant pas partie de la haute direction	Inclus	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction, p. 7-12
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration	inclus	Nos principaux partenaires
4.6	Processus mis en place par le conseil d'administration pour éviter les conflits d'intérêts	Inclus	Circulaire de sollicitation de procurations par la direction, p. 57
4.8	Énoncés de mission et de valeurs, codes de conduite et principes	Inclus	Nos valeurs Code de conduite et d'éthique
4.9	Processus d'évaluation de la performance propre du conseil d'administration	Inclus	Rapport annuel, p. 14
4.12	Chartes, principes et autres initiatives, d'origine extérieure, auxquelles l'organisation a souscrit ou donné son aval	Inclus	Affiliations Financement et pratiques de crédit responsables
4.13	Affiliation à des associations ou adhésion à des organisations de défense des intérêts	Inclus	Affiliations
4.14	Liste des groupes de parties prenantes inclus par l'organisation	Inclus	Nos principaux partenaires
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer	Inclus	Nos principaux partenaires
4.16	Démarche du dialogue avec les parties prenantes	Inclus	Nos principaux partenaires
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu	partiellement inclus	Nos principaux partenaires Rétroaction des clients Rétroaction des employés

Indicateurs de performance économique

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Inclus	Économie Portée et limites
Performance économique			
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, charges d'exploitation, salaires et avantages sociaux, dons et autres investissements pour les collectivités, les bénéficiaires non répartis, versements aux bailleurs de fonds et aux États	Inclus	Répondre à divers besoins Rémunération et avantages sociaux Nos collectivités Performance économique Contributions civiles et politiques Rapport annuel de 2009
EC2	Conséquences financières et autres risques et possibilités découlant des changements climatiques	Inclus	Enjeux importants Environnement Financement et pratiques de crédit responsables
EC3	Couverture des obligations de l'organisation au titre des régimes d'avantages sociaux à prestations déterminées	Inclus	Rémunération et avantages sociaux Nouveau régime de retraite à prestations déterminées
EC4	Importantes subventions et aides publiques reçues	Inclus	Contributions civiles et politiques
Présence sur le marché			
EC5	Distribution des ratios comparant le salaire d'entrée de base et le salaire minimum local		Non divulgué
EC6	Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux	partiellement inclus	Gestion de la chaîne d'approvisionnement
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres supérieurs en provenance de la collectivité locale	inclus	Économie

Indicateurs de performance environnementale

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Inclus	Environnement
Énergie			
EN3	Consommation directe d'énergie	Inclus	Environnement
EN4	Consommation indirecte d'énergie	Inclus	Environnement
EN5	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique	Inclus	Réduction de la consommation

			<u>d'énergie</u>
EN6	Produits ou services éconergétiques ou basés sur de l'énergie renouvelable	Inclus	<u>Énergie renouvelable</u>
EN7	Initiatives pour réduire la consommation indirecte d'énergie	Inclus	<u>Réduction de la consommation d'énergie</u>
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source	Inclus	<u>Réduction des déchets</u>
Biodiversité			
EN11	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	Inclus	<u>Réduction de notre empreinte environnementale</u>
EN12	Impacts sur les régions riches en biodiversité	Inclus	<u>Financement et pratiques de crédit responsables</u>
Émissions, effluents et déchets			
EN16	Émissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids	Inclus	<u>Notre bilan en carbone</u>
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids	Inclus	<u>Notre bilan en carbone</u>
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	Inclus	<u>Réduction de la consommation d'énergie</u>
EN19	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids		Sans objet
EN20	Émissions de NOx et de SOx et autres émissions considérables dans l'air, par type et par poids		Sans objet
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination		Sans objet
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode d'élimination	partiellement inclus	<u>Réduction des déchets</u>
EN23	Nombre total et volume des déversements accidentels importants		Sans objet
EN24	Masse de déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier		Sans objet
EN25	Identification, taille, statut de protection et valeur pour la biodiversité des sources d'approvisionnement en eau et de leur écosystème connexe touchés de manière importante par l'évacuation et le ruissellement des eaux de l'organisation		Sans objet
Produits et services			
EN26	Initiatives visant à atténuer les impacts des produits et services sur l'environnement	Inclus	<u>Réduction des déchets</u> <u>Aménagement et exploitation écologiques des immeubles</u>

			Services bancaires de détail – Produits et services
EN27	Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie		Sans objet
Respect des textes			
EN28	Amendes et sanctions importantes en raison du non-respect des lois et des règlements sur l'environnement	Inclus	Code de conduite et d'éthique
Transport			
EN29	Impacts environnementaux importants du transport des produits et autres biens et matériaux servant aux activités de l'organisation	Inclus	Notre bilan en carbone
Généralités			
EN30	Total des dépenses et des investissements relatifs à la protection de l'environnement, par type	inclus	Environnement

Indicateurs de rendement social

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
Emploi et travail décent			
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Inclus	Nos employés Diversité
Emploi			
LA1	Effectif total, par type d'emploi et par région	Inclus	Profil de l'effectif
LA2	Roulement du personnel	partiellement inclus	Profil de l'effectif
LA3	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein	Inclus	Rémunération et avantages sociaux
Relations entre la direction et les salariés			
LA4	Employés couverts par des conventions collectives	Inclus	Code du travail et droits de la personne
LA5	Délais minimaux de préavis en cas de changements opérationnels	Inclus	Périodes de transition
Santé et sécurité au travail			
LA6	Pourcentage de l'effectif représenté dans des comités mixtes officiels en santé et sécurité au travail	inclus	Bien-être des employés
LA7	Taux de blessures et d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	partiellement inclus	Bien-être des employés
LA8	Programmes en cas de maladies graves	Inclus	Bien-être des employés

LA9	Questions de santé et sécurité au travail couvertes par les conventions collectives	Inclus	Code du travail et droits de la personne
Formation et éducation			
LA10	Formation par an et par employé	Inclus	Rendement et perfectionnement Diversité – Leadership et formation
LA11	Programmes de développement de carrière et de perfectionnement des compétences	Inclus	Rendement et perfectionnement Bien-être des employés
LA12	Pourcentage des employés qui reçoivent régulièrement des évaluations du rendement et de leur développement de carrière	Inclus	Rendement et perfectionnement
Diversité et égalité des chances			
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par indicateurs de diversité	Inclus	La diversité parmi nos employés Gouvernance – Diversité

Droits de la personne

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Inclus	Code de conduite et d'éthique Gestion de la chaîne d'approvisionnement
Pratiques d'investissement et d'achat			
HR1	Accords d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de la personne ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point	Inclus	Principes de l'Équateur
Non-discrimination			
HR4	Cas de discrimination et mesures prises	Inclus	Codes du travail et droits de la personne
Liberté syndicale et droit de négociation			
HR5	Activités où le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé	Inclus	Codes du travail et droits de la personne
Interdiction du travail des enfants			
HR6	Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants	Inclus	Codes du travail et droits de la personne
Abolition du travail forcé ou obligatoire			
HR7	Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	Inclus	Codes du travail et droits de la personne

Droits des populations autochtones

HR9	Cas de violation des droits des populations autochtones	Inclus	Codes du travail et droits de la personne
-----	---	--------	---

Société

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	Inclus	Nos employés Diversité
Collectivités			
SO1	Programmes de gestion de l'incidence des activités sur les collectivités	Inclus	Notre engagement Planification dynamique de la main-d'œuvre
Politiques publiques			
SO4	Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	Inclus	Code de conduite et d'éthique Protection
SO5	Prises de position sur des politiques publiques, participation à l'élaboration des politiques publiques et à des activités de lobbying	Inclus	Contributions civiles et politiques
SO6	Contributions financières à des partis politiques	partiellement inclus	Contributions civiles et politiques
Comportement anticoncurrentiel			
SO7	Nombre total d'actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, infractions aux lois antitrust et pratiques monopolistiques, et résultat de ces actions	Inclus	Code de conduite et d'éthique
Respect des textes			
SO8	Montant des amendes et nombre de sanctions importantes pour non-conformité aux lois et règlements	Inclus	Code de conduite et d'éthique

Responsabilité du fait des produits

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, objectifs, performance, politiques, information contextuelle	Inclus	Nos clients
Santé et sécurité des clients			
PR2	Cas de non-respect de codes et règlements en matière de santé et de sécurité	Inclus	Code de conduite et d'éthique Protection
Étiquetage des produits et des services			

PR4	Cas de non-respect de codes et règlements en matière de renseignements sur les produits et services et en matière d'étiquetage	Inclus	Code de conduite et d'éthique
PR5	Pratiques liées à la satisfaction des clients, y compris les résultats de sondages	Inclus	Rétroaction des clients
Communications marketing			
PR6	Programmes pour le respect des lois, normes et codes d'autoréglementation liés aux communications marketing	Inclus	Responsabilité à l'égard des produits
PR7	Cas de non-respect de règlements et codes d'autoréglementation liés aux communications marketing	Inclus	Responsabilité à l'égard des produits
Respect de la vie privée des clients			
PR8	Plaintes fondées portant sur le non-respect de la vie privée des clients	Inclus	Protection
Respect des textes			
PR9	Montant des amendes et nombre de sanctions importantes imposées pour non-respect de lois et règlements portant sur les produits et services	Inclus	Code de conduite et d'éthique

Services financiers

Réf. GRI	Élément d'information requis		Lien
DAG	Approche de gestion, buts, rendement, politiques, information contextuelle	partiellement inclus	Aménagement et exploitation Code de conduite et d'éthique
FS1	Politiques qui comportent des éléments environnementaux et sociaux s'appliquant aux domaines d'activité	Inclus	Investissement durable Bien-être des employés Diversité – Notre engagement Gestion de la chaîne d'approvisionnement
FS2	Procédures d'évaluation et de dépistage des risques environnementaux et sociaux	Inclus	Financement et pratiques de crédit responsables Investissement durable
FS3	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	Inclus	Financement et pratiques de crédit responsables Investissement durable
FS4	Processus d'amélioration des compétences des employés en matière de mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales	Inclus	Participation des employés Diversité – Leadership et formation

FS5	Interactions avec des clients, des investisseurs ou des partenaires commerciaux concernant les risques environnementaux et sociaux et les occasions dans ce domaine	Inclus	Consultations et études environnementales Nos principaux partenaires
FS7	Valeur monétaire des produits et des services conçus expressément pour apporter un avantage social précis, par secteur d'activité et par destination	Inclus	Soutien en direct TD
FS9	Vérifications visant à évaluer la mise en œuvre des politiques environnementales et sociales et des processus d'évaluation des risques	Inclus	Code de conduite et d'éthique Réduction de notre empreinte environnementale Sondage sur la diversité et l'inclusivité de la TD
FS13	Points d'accès dans des zones peu peuplées ou défavorisées	Inclus	Services bancaires favorisant l'intégration
FS14	Initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services financiers	Inclus	Être au service de clients diversifiés Répondre à divers besoins Accessibilité des services bancaires Services bancaires favorisant l'intégration
FS15	Politiques en matière de conception et de vente équitables de produits et de services financiers	Inclus	Responsabilité à l'égard des produits
FS16	Initiatives visant à améliorer les compétences financières	Inclus	Responsabilité à l'égard des produits Webinaires sur les petites entreprises Éducation et compétences financières Éducation et alphabétisation

Études de cas

Soutien en direct TD

Objectif

Aider les clients quand les temps sont durs. Encourager un dialogue avec les clients avant qu'il ne soit trop tard.

Description

La chute de leur chiffre d'affaires ou la perte soudaine de leur emploi a laissé un grand nombre de petits

entrepreneurs, d'investisseurs aguerris et d'épargnants prudents parmi nos clients dans un mauvais pas financier. Dans nos groupes de discussion, ces clients nous ont enjoint de les « aider à survivre à la crise économique ». C'est pourquoi nous avons lancé au Canada une campagne visant à leur venir en aide.

Notre démarche auprès des clients en difficulté

- En juillet 2009, nous avons lancé un site Soutien en direct TD, qui, depuis, a été visité plus de 265 000 fois et a reçu des centaines de commentaires. On y explique étape par étape le processus d'octroi d'un prêt.
- Nous avons aussi lancé une campagne de marketing intitulée Discutons-en, où les clients sont encouragés à venir nous rencontrer, car, quand les temps sont durs, nombreux sont ceux à vouloir se cacher de la réalité. Cette campagne invite au contraire les principaux intéressés à confronter au plus tôt leurs difficultés, et à laisser la TD les aider à se remettre sur pied.

Du personnel spécialement formé et équipé

- Nous avons enseigné à nos employés la façon d'engager la discussion avec le client sur la gestion de sa dette.
- Nous avons donné aux spécialistes du crédit plus de souplesse dans l'aide qu'ils peuvent apporter aux clients dans la gestion ou le règlement de leurs problèmes de crédit, même ceux qui ont perdu leur emploi.
- Nous avons créé une ressource interne accessible en ligne, fournissant aux employés les outils dont ils ont besoin pour gérer les dossiers de crédit particulièrement difficiles et conserver la clientèle de leurs interlocuteurs.
- Gestion de patrimoine TD a lancé son premier webinaire stratégique, Getting Our Clients Across the Valley, visant à équiper le personnel du savoir-faire nécessaire pour répondre aux besoins des clients se trouvant dans une conjoncture difficile.

Impact

- Chaque semaine, de mars à septembre, plus de 1 000 clients ont demandé notre assistance.
- La TD a restructuré plus de 5 000 prêts.
- La TD a apporté 25 000 autres ajustements aux comptes de crédit, qu'il s'agisse :
 - de sauter un versement hypothécaire,
 - de ne verser que les intérêts pendant quelques mois,
 - d'étaler l'amortissement sur une plus longue période.

À la fin de l'année civile, nous étions ainsi venus en aide à quelque 24 000 clients.

Réflexions

« Nous savons que les temps sont durs. C'est pourquoi nous avons tenu à bien équiper nos employés pour qu'ils aient les compétences voulues, la formation appropriée et des solutions concrètes à proposer à ceux-là de nos clients qui traversent cette épreuve.

« Je crois qu'il n'y a rien d'évident à venir nous demander de l'aide, alors que nous sommes pourtant là pour prêter une oreille attentive. Nous encourageons même nos clients à venir nous trouver dès qu'ils se sentent à l'aise à faire cette démarche. Certes, nous ne pourrions peut-être pas aider tout le monde, mais nous ferons tout en notre pouvoir pour être d'une quelconque assistance et pour rendre l'expérience client la plus facile à vivre possible. »

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

« Ce n'est pas le moment de jouer à cache-cache quand vos clients s'inquiètent de la volatilité des marchés. Soyez là pour eux : ayez sur eux un effet d'apaisement, un effet calmant. Faites ce petit extra pour vos clients. Aidez-les à traverser ces temps difficiles, et vous y gagnerez leur fidélité à vie. »

d Clark, chef de la direction, Groupe Financier Banque TD
llocution à la conférence des directeurs principaux, décembre 2008

Empreinte environnementale – Immeubles verts

Objectif

Revoir nos normes de construction et d'aménagement de nos immeubles dans une démarche de réduction de la consommation énergétique.

Description

En 2009, la TD a conçu et lancé plusieurs projets-pilotes visant à « verdir » ses immeubles au Canada et aux États-Unis. Le temps est maintenant venu de faire le point sur ces projets, en vue d'évaluer l'opportunité d'en étendre le principe à l'échelle de toute l'entreprise.

En ce qui concerne les employés, la sensibilisation aux immeubles verts et à leur fonctionnement reste une priorité. Pour atteindre cet objectif, nous instituerons en 2010 de nouvelles normes internes en matière de formation et d'accréditation du personnel.

Impact

LEED

TD Bank a adopté comme norme de construction durable du point de vue environnemental le système LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) d'homologation des immeubles verts, élaboré par le Green Building Council des États-Unis (USGBC).

C'est dans ce cadre qu'en 2009 :

- nous avons entrepris aux États-Unis la construction de deux succursales répondant aux normes d'homologation « LEED-Or », qui consommeront 40 % moins d'énergie que nos succursales actuelles et coûteront 15 % moins cher à construire;
- nous avons achevé la construction de nos premiers bureaux homologués LEED pour le siège social;
- nous avons amorcé la conception d'un centre d'appels homologué LEED-Or;
- nous avons entrepris, au Canada, la construction d'une succursale de niveau LEED-Argent et d'une autre de niveau LEED-Or.

Projet-pilote de London (Ontario)

Les cellules photovoltaïques se trouvant sur le toit de cette succursale (d'une puissance combinée de 14,28 kW) suffisent à près de 75 % de ses besoins en électricité pendant la période de pointe estivale. Des techniques de stockage de glace permettent de générer et d'accumuler du « froid » pendant les heures creuses en vue de le restituer en période de pointe, et d'économiser considérablement.

Prototype d'emplacement de détail aux États-Unis – Queens Village (New York)

Tel qu'elle a été conçue, cette succursale sera de 54 % plus efficace du point de vue énergétique que ne le prescrit actuellement le code du bâtiment. Les émissions de CO₂ seront aussi, du coup, réduites de moitié. À eux seuls, les panneaux solaires permettront d'éviter l'émission de quelque 10,25 tonnes de CO₂ par année. De même, le coût d'autoproduction d'énergie solaire ne correspondra environ qu'au tiers de ce qu'il en coûterait normalement pour s'alimenter en électricité à la centrale locale. La plomberie consommera pour sa part 40 % moins d'eau, et grâce aux nouveaux systèmes d'éclairage naturel et moins énergivores, la succursale pourra économiser 50 % d'électricité sur sa facture d'éclairage. Et tout cela a été accompli sans qu'on ait à sacrifier sur l'aspect de la succursale ou l'atmosphère qui s'en dégage.

Les principales caractéristiques « vertes » de la succursale sont :

- un générateur photovoltaïque de 10 kW placé sur l'avent du service à l'auto, qui produira 17 % de l'électricité de la succursale, avec à l'intérieur de celle-ci, un écran à cristaux liquides renseignant sur les économies d'énergie et, notamment, sur la production en direct des panneaux solaires;
- le recours à grande échelle à des systèmes d'éclairage naturel et appareils d'éclairage à faible consommation d'énergie;

- une plomberie économe en eau;
- une enveloppe hautement isolante pour l'ensemble de l'immeuble;
- des plantes indigènes résistantes à la sécheresse.

Réflexions

« À la TD, sensibiliser le personnel aux immeubles verts est devenu une priorité. Cependant, parce qu'on envisage différemment leur construction au Canada et aux États-Unis, nos stratégies doivent prendre pied dans la réalité locale. Nous entendons donc, en 2010, sensibiliser plus de personnel à la question et améliorer nos communications internes et externes sur les programmes écoresponsables.

« Nous estimons qu'à terme les immeubles verts devraient devenir la norme. En 2010, nous entendons continuer d'améliorer notre portefeuille immobilier, de sensibiliser et former nos gens à la conception, à la construction, au fonctionnement et à l'entretien d'immeubles verts, et de partager ce savoir-faire avec nos clients et actionnaires. »

Frank Sherman, Agent vert, É.-U.

Fonds pour un Canada vert

Objectif

Acheter des crédits d'émission de carbone au Canada et les proposer à ses investisseurs.

Description

Le Fonds pour un Canada vert est le premier fonds d'investissement axé sur la réduction volontaire des émissions de carbone destiné aux grandes entreprises canadiennes. La Banque TD et Banque de Montréal y ont engagé un montant initial de 13 millions de dollars, se rapprochant ainsi de leur objectif de devenir les premières grandes sociétés « carboneutres » au Canada. Le fonds sera géré par Green Power Action Inc.

Outre la sensibilisation à la protection de l'environnement, le Fonds aura des retombées sociales qui proviendront notamment de la recherche de crédits d'émission de gaz à effet de serre (GES) auprès d'écoles publiques, d'hôpitaux, de logements sociaux et d'organismes sans but lucratif au Canada. Les capitaux qu'engendrera le Fonds seront à leur tour investis dans divers projets écologiques du secteur public ou d'organismes sans but lucratif canadiens, ainsi que dans le secteur privé, outre qu'ils permettront la création d'emplois verts et favoriseront l'emploi de technologies écoresponsables partout au pays.

Impact

Même les entreprises les plus éconergétiques finissent par produire des émissions de carbone. Le Fonds vise donc à aider les sociétés à compenser les émissions qui resteront une fois qu'auront été épuisées les autres stratégies internes de réduction de la pollution. Les 13 millions de dollars d'investissement initial devraient rapporter des crédits compensatoires équivalant au retrait de 190 000 automobiles de la circulation pendant un an.

Réflexions

« C'est fabuleux de voir ainsi deux grandes banques unir leurs forces pour devenir plus écoresponsables. Nous n'attendons pas mieux que leur emboîtent le pas d'autres entreprises canadiennes qui se sont donné des objectifs en matière d'environnement afin qu'elles se joignent au Fonds et y investissent pour le faire prospérer. »

Michael Sherman, directeur général du projet Greening Greater Toronto

« Nous allons acheter des crédits compensatoires auprès de projets écologiques des secteurs privé, public et parapublic à travers tout le Canada », explique Gerry Rocchi, pdg de Green Power Action. Ces

organisations pourront tirer des revenus de la vente des crédits issus de leurs projets écologiques dans une proportion équivalant à 20 % du coût en capital de leurs projets pendant toute leur durée de vie. Ainsi des travaux de rénovation de 1 million de dollars pourraient rapporter 200 000 dollars de crédits compensatoires de carbone sur leur durée de vie, en sus des économies amenées par l'efficacité énergétique. Grâce à nos achats, il pourrait être plus facile de justifier ce type de projets d'un point de vue économique. »

erry Rocchi, pdg de Green Power Action

Nous allons chercher à mettre au point une gamme de crédits compensatoires qui nous permettra, à terme, de laisser une empreinte carbone nulle. Ce qui rend le Fonds pour un Canada vert si intéressant est que notre investissement se répercutera directement sur nos partenaires sociaux et organisations sans but lucratif locales en les aidant à réduire leurs émissions. Tout le monde y trouvera son compte : les organisations locales recevront des équipements nouveaux et plus efficaces en vue de réduire leur consommation d'énergie et, partant, leurs coûts; les collectivités locales y gagneront en air plus frais; et à notre tour, nous profiterons tous de la réduction des émissions. »

Karen Clarke-Whistler, chef de l'environnement, Groupe Financier Banque TD

Intégration de TD Bank, la banque américaine la plus pratique

Objectif

Regrouper les activités de TD Banknorth et de Commerce Bank dans une entité où sont intégrés notre image de marque, notre culture et notre modèle commercial, et assurer la conversion des données.

Description

La fusion de Commerce Bank et de TD Banknorth, l'une des acquisitions les plus grosses et les plus complexes que le Groupe Financier Banque TD ait jamais entreprises, a été réalisée dans les temps – soit en 18 mois, de novembre 2007 à septembre 2009.

Tout en ne perdant pas de vue les clients, nous avons su relever le défi avec flair, créativité et une attention de tous les instants, pour aboutir à une plateforme à toute épreuve et à un net avantage concurrentiel. Tout au long de ce projet qui a mobilisé un grand nombre d'employés et qui s'est déroulé en pleines turbulences des marchés financiers, nous avons su maintenir de solides résultats commerciaux, allant même jusqu'à accroître de 50 % nos dépôts par comparaison avec nos homologues (selon une moyenne sur cinq ans).

Points saillants de l'intégration

- Le regroupement des deux banques a nécessité la révision de la gamme de produits de marque de Commerce et le lancement de nouveaux produits, la migration des clients de TD Banknorth vers les nouveaux produits, la révision des produits de marque TD Banknorth et le passage de la clientèle de Commerce à la nouvelle plateforme.
- Une série de principes d'orientation et d'objectifs d'intégration a guidé notre processus de gouvernance et de prise de décisions tout au long de la démarche.
- Nous avons créé une boucle de rétroaction, qui nous a permis de nous ajuster quotidiennement à l'évolution des besoins et préoccupations des clients.
- Des équipes des Ressources humaines ont veillé à ce que le personnel sur le terrain dispose de toute l'aide nécessaire pour réaliser la transition et soit informé des mesures de gestion du personnel susceptibles de se répercuter sur lui.

Les défis relevés

- En septembre 2009, nous avons fait passer 1 028 succursales sous la nouvelle enseigne de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, et sur une plateforme d'exploitation unique.

- Dans les quelques jours qui ont suivi le regroupement des systèmes, des problèmes se sont manifestés dans le traitement de nuit des opérations.
- Lorsque les problèmes ont surgi, il y a eu « branle-bas général », les employés travaillant sans relâche à résoudre les problèmes et à redresser la situation pour nos clients. Nous avons déployé des équipes d'intervention d'urgence dans nos centres d'appels, où elles avaient été investies des pouvoirs nécessaires pour prendre les décisions et résoudre les problèmes, un client à la fois.
- Nous avons, selon le cas, accordé à des clients un crédit provisoire, renoncé à leur imposer les frais habituels de TD Bank et payé nous-mêmes des frais à des banques tierces du fait de nos retards de traitement. Nos employés étaient même autorisés à offrir 25 \$ à chaque client en dédommagement du contretemps dont il aurait pu avoir souffert.

Chute et remontée de l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle

- Il va sans dire que, tout au long de cette période d'incertitude pour nos clients aux États-Unis, la satisfaction de la clientèle, telle que mesurée par notre indice Wow!, en a souffert. En septembre 2009, cet indice se chiffrait à 34,5, soit un peu plus que notre objectif de 33,9. Mais lorsque les difficultés techniques ont surgi, il a chuté à une moyenne mensuelle de 17,2. En décembre, toutefois, il avait déjà rebondi à 26,2, comparativement à un objectif de 24. À la force des poignets, en travaillant sans interruption pendant plusieurs semaines d'affilée, nos équipes nous ont regagné en un temps record le terrain perdu et sans que notre réputation en ressorte entachée. Et là encore, elles gardent le cap pour faire que notre entreprise devienne l'une des meilleures banques qui soient

Impact

Au cours des 18 mois qu'a duré la fusion :

- nous avons réalisé l'intégration de notre marque, de notre culture et de notre modèle d'entreprise dans 1 100 succursales, et réussi la conversion de nos données;
- nous avons formé 15 035 employés;
- nous avons enregistré 385 000 heures de formation ;
- nous avons élaboré 88 nouveaux programmes de formation en soutien à la fusion.

Réflexions

« J'ai passé tout le weekend à visiter un grand nombre de nos succursales et centres d'appels, écrit Bharat Masrani, président et chef de la direction de TD Bank, la banque américaine la plus pratique, et j'ai été tout impressionné par l'énergie, l'enthousiasme et la volonté à toute épreuve de nos employés. Ils ont été nombreux, en provenance de tous les services de la Banque, à nous aider chacun à sa façon, en apportant du café aux collègues qui étaient dans le feu de l'action, en leur donnant des encouragements et, tout simplement, en étant là à leurs côtés. C'était tout à fait remarquable et l'une des raisons qui me poussent à croire que nous ne pouvons que ressortir grandis de cette épreuve. »

Bharat Masrani, président et chef de la direction, TD Bank, la banque américaine la plus pratique

« Imaginez quelle a été ma surprise quand je suis arrivé à l'aéroport pour m'acheter un billet pour rentrer à la maison et que je me suis rendu compte qu'il n'y avait plus que 100 \$ dans mon compte. J'ai aussitôt appelé TD Bank pour voir ce qui en était. La préposée à qui j'ai parlé a écouté toute mon histoire avant de me répondre "Je suis profondément désolée. Il y a eu un retard aujourd'hui dans les dépôts directs. Mais je vois que vous recevez généralement un virement le 15 et le 30 du mois, et comme j'en ai le pouvoir, je vais inscrire une note de crédit de 1 000 \$ dans votre compte. Vous croyez que cela couvrira le prix de votre billet d'avion?" J'ai pensé tomber à la renverse. Je n'ai eu ni à défendre mon point, ni à implorer ni à quémander quoi que ce soit. Je n'ai pas eu non plus à faire venir son supérieur immédiat au téléphone. La préposée du service à la clientèle à qui j'ai parlé était intelligente, et on lui avait donné les pouvoirs qu'il fallait pour régler mon problème. »

Philip H Weber, Philadelphie (Pennsylvanie)

Nouveau régime de retraite à prestation déterminées

Objectif

Attirer du personnel au service de La Banque TD et l'y maintenir grâce à une offre de retraite où chaque employé admissible au Canada peut toucher une pension de la TD sans qu'il lui en coûte quoi que ce soit.

Description

Même si un grand nombre d'entreprises sont en train de convertir leurs régimes de retraite à des régimes à cotisations déterminées, au printemps de 2009, la TD a institué, à l'intention de ses employés au Canada, un régime de retraite à prestations déterminées parmi les meilleurs du secteur bancaire.

Par définition, un régime de retraite à prestations déterminées procure aux salariés la sécurité d'un revenu régulier, une fois rendus à la retraite. Le nouveau régime a été conçu de manière à être le meilleur des régimes de retraite entièrement payés par la banque de tout le secteur, en ce qui concerne les employés dont le revenu régulier se situe en deçà du revenu maximal ouvrant droit à pension (47 200 \$ en 2010) au titre du Régime de pensions du Canada (RPC) ou du Régime de rentes du Québec (RRQ). Il se veut aussi une option par laquelle les employés peuvent se ménager à même leur salaire, à des coûts très abordables, un complément de retraite en sus du plafond prévu par le RPC ou le RRQ.

Lorsque le nouveau régime a été mis en place, les employés se sont vu donner la possibilité de faire un choix parfaitement éclairé entre le régime d'alors et le nouveau, à l'aide d'outils simples et faciles à utiliser, en l'occurrence :

- une brochure professionnelle comparant les deux régimes de retraite et leurs caractéristiques;
- un outil en ligne visant à projeter leur rente annuelle selon divers âges de départ à la retraite, y compris des estimations de la valeur par laquelle la retraite augmenterait selon qu'on souscrirait le complément de retraite ou qu'on mettrait davantage d'argent à l'abri de l'impôt dans le cadre d'un compte de retraite amélioré;
- des outils à l'intention des directeurs, dont des webémissions, des affiches et des aide-mémoire;
- un centre d'appels intégré capable de répondre à toutes les questions sur le nouveau régime.

Impact

À l'employé qui décide de ne verser aucune cotisation, le nouveau régime procurera une retraite correspondant à 1,4 % de son salaire jusqu'à l'âge de la retraite pour chaque année qu'il aura été membre du régime, jusqu'à concurrence du revenu maximal ouvrant droit à pension prévu au RPC ou au RRQ.

L'employé qui opte pour le complément de retraite touchera une retraite supplémentaire correspondant à 2,0 % de la partie de son salaire qui se trouve en sus du plafond admissible au titre du RPC ou du RRQ pour chaque année qu'il aura participé au régime – moyennant un taux de cotisation qui est le plus bas de toutes les grandes banques canadiennes.

L'employé qui touche un salaire inférieur au plafond prévu au titre du RPC ou du RRQ et ne participe qu'au régime de retraite entièrement à la charge de la Banque obtiendra à terme une retraite globale (une fois combinée au RPC ou au RRQ) équivalant à un taux de 80 % à 94 % de la moyenne de ses salaires de fin de service, s'il a travaillé à la TD pendant 35 ans.

Au total, 23 000 employés (au Canada seulement) ont adhéré au nouveau régime de retraite – 7 000 par choix et 16 000 par adhésion automatique.

Réflexions

«J'ai pu me doter du régime de retraite qui cadrerait le mieux avec mon mode de vie et les besoins de ma famille. Ce qui est génial, ce sont les outils, qui me permettent de voir combien me rapporteront à terme ma retraite et mes autres économies, et de voir à quelle vitesse je progresse dans l'atteinte de mes objectifs. »

Toni Rico-Guatieri, coordonnateur des relations avec la clientèle, TD Canada Trust

Préparer l'avenir, programme de formation au leadership

Objectif

Soutenir la stratégie de croissance de la TD en préparant la prochaine génération de leaders.

Description

La Banque TD a travaillé de près avec la Richard Ivey Business School, l'Université Ryerson et le Kiely Group à la mise au point de programmes de formation taillés à la mesure de ses prochains dirigeants. Préparer l'avenir est constitué de deux modules étalés sur un trimestre. Entre les modules, les participants ont la possibilité de mettre en pratique sur le terrain ce qu'ils ont appris dans le cadre du programme.

Des dirigeants de la TD participent à l'enseignement des modules et partagent avec les participants leur connaissance et leur compréhension de la stratégie de l'entreprise. Au cours du programme, les participants ont de multiples occasions de poser directement des questions aux plus hauts dirigeants de la Banque, dont le chef de la direction Ed Clark, qui y assiste en personne et qui donne son point de vue sur le leadership et les principaux enseignements qu'il a tirés de son cheminement personnel.

Le programme a pour objectif :

- de faire ressortir le rôle des leaders dans la préparation d'une relève pour l'avenir;
- de mieux équiper les dirigeants en place pour préparer la prochaine génération de chefs à la TD;
- d'accentuer l'engagement de chacun à la création d'un milieu de travail inclusif à la TD;
- d'instaurer une culture du perfectionnement.

Impact

Depuis 2008, plus de 400 dirigeants sont passés par le programme. Sur une échelle de 1 (médiocre) à 7 (excellent), les participants ont attribué à Préparer l'avenir des cotes de 5, 6 et 7.

Réflexions

Ce qu'ils ont dit à propos du cours :

- « J'ai appris non seulement sur la Banque, mais aussi sur les moyens de m'améliorer en tant que dirigeant, car il y a toujours place pour l'amélioration. J'ai aussi été en mesure d'apprécier les attentes que la TD entretient à l'égard de ses dirigeants. »
- « Excellent cours. J'en reviens énergisé, et prêt plus que jamais à amener mon entourage à se développer. Je ne manquerai pas d'en faire profiter tous ceux et celles qui gravitent autour de moi. C'a été très instructif. »
- « C'est un cours pratico-pratique, qui fait le lien entre la psychologie humaine, la théorie et la pratique pour former un tout très puissant qui m'a été extrêmement utile en tant que dirigeant. »
- « À présent, je ne demande pas mieux que d'allier à ma stratégie commerciale une stratégie de personnel. »

Planification dynamique de la main-d'œuvre

Objectif

Se préparer à l'évolution de notre main-d'œuvre.

Description

En 2009, en réaction au ralentissement économique, les besoins de nos clients ont rapidement changé. Pour certains secteurs d'activité de La Banque TD, la charge de travail a fondu en très peu de temps, dans d'autres c'est la nature

même du travail qui a changé, et dans d'autres encore la demande a carrément monté en flèche.

Aussi la TD a-t-elle adopté une nouvelle approche plus « dynamique » en matière de planification de la main-d'œuvre, qui devrait lui permettre de s'adapter plus rapidement à l'évolution des besoins dans son domaine d'activité, tout en continuant de procurer à ses employés des possibilités de poursuivre leur carrière à la TD.

Nous avons ainsi formé les gestionnaires des ressources humaines pour qu'ils soient à même de mieux évaluer les possibilités de redéploiement des effectifs, comme les mutations d'employés d'un secteur à un autre de la Banque, la comparabilité des emplois, les besoins de formation et les délais de préavis. Nous avons aussi conçu des outils à l'intention des cadres et des employés, pour les aider à effectuer harmonieusement des transitions de rôles.

Impact

Plusieurs unités fonctionnelles ont déjà eu recours à des mesures de planification dynamique de la main-d'œuvre. En ce qui concerne les employés touchés, nous nous sommes engagés :

- à les tenir au courant de l'évolution des choses;
- à leur donner le plus large choix possible;
- à donner la priorité aux employés en place (plutôt qu'aux temporaires);
- à trouver des emplois comparables;
- à limiter les pertes d'emplois;
- à fournir un soutien approprié, y compris des services au titre du Programme d'aide aux employés.

Même si l'application de ces stratégies n'a pas eu l'ampleur que nous avions prévue au départ, elle s'est révélée à terme un précieux exercice de planification.

TRIEC et le Programme national de mentorat

Objectif

TRIEC est le conseil régional de Toronto sur l'intégration des immigrants au marché du travail. En 2009, La Banque TD a choisi de tabler sur la réussite du programme de mentorat de TRIEC et d'en appliquer le modèle à l'échelle de sa propre entreprise.

Description

Le partenariat avec TRIEC cherche à établir des liens entre, d'une part, des mentors issus de secteurs professionnels donnés et, de l'autre, de nouveaux arrivants au pays. Le programme s'adresse notamment aux immigrants qui possèdent l'éducation, l'expérience et les connaissances linguistiques qui leur permettront d'exceller sur le marché du travail. Tout ce qui leur manque, ce sont les relations et les connaissances que seule la vie réelle est à même de leur procurer.

La relation entre chaque mentor, qui est un professionnel bénévole, et son mentoré, immigrant d'arrivée récente, s'étale sur quatre mois, pendant lesquels le mentor prodigue au mentoré des conseils sur la rédaction de curriculum vitae, sur les entretiens d'embauche et sur les possibilités de réseautage avec d'autres professionnels du même domaine.

Au terme des quatre mois, le nouvel immigrant possède une meilleure compréhension de l'exercice de sa profession dans le contexte canadien. En 2009, la TD a prêté son appui à l'extension à l'échelle nationale de ce modèle de parrainage, dans le cadre du Programme national de mentorat.

Les personnes récemment débarquées à Halifax, Edmonton et Kitchener-Waterloo peuvent déjà participer au programme, tandis que d'autres villes comme Montréal et Vancouver devraient s'y ajouter en 2010.

Impact

- Depuis 2005, des employés de la TD ont réalisé plus de 550 mentorats sous le couvert du programme torontois.
- À la TD, 58 employés ont joué le rôle de mentor à plusieurs reprises.
- La TD a fait don de 440 675 \$ sur trois ans en vue de soutenir le lancement du Programme national de mentorat dans d'autres agglomérations canadiennes.
- Outre son soutien financier, la TD a fourni des conseils sur le plan de l'ordonnancement et l'organisation du programme à l'échelle du pays.

Réflexions

« C'est là une chance incroyable de rencontrer des gens de cultures différentes et une bonne occasion de mettre ses talents d'encadrement et de leadership à l'épreuve. Cela nous apprend beaucoup sur les difficultés que représente la recherche d'un travail au Canada quand on vient d'ailleurs. » – Mentor à la TD

Sondage sur la diversité et l'inclusivité de la TD

Objectif

Mesurer les progrès de La Banque TD dans son évolution vers un milieu de travail inclusif.

Description

Le premier Sondage sur la diversité et l'inclusivité a été mené en 2007 en vue de recenser les impressions du personnel de la TD sur le niveau d'inclusivité de la Banque et de mieux comprendre la composition démographique de l'entreprise. Forte des résultats du premier sondage, la TD en a réalisé un deuxième en 2009 en vue de mesurer, cette fois, les progrès réalisés ces dernières années dans la création, au sein de la Banque, d'un milieu de travail où tous et toutes puissent s'intégrer.

Des questions d'ordre démographique ont notamment été posées en vue de permettre la ventilation des résultats selon les divers secteurs prioritaires de la TD en matière de diversification de sa main-d'œuvre. Tout le personnel de la Banque au Canada a été convié à répondre au sondage, et ils ont été plus de 45 % de l'effectif canadien (21 012 employés) à y répondre.

Indice d'inclusivité

Le sondage a demandé aux employés de s'exprimer sur leurs perspectives de carrière, sur leur cadre de travail immédiat et sur celui de l'entreprise dans son ensemble. L'indice d'inclusivité, qui mesure en l'occurrence la perception du niveau d'intégration possible à la Banque, correspond à la moyenne des notes attribuées par les répondants à chacun des cinq énoncés suivants :

- Je suis traité avec respect et dignité lorsque je suis au travail.
- Je me sens accepté par mon équipe.
- Mon équipe fait preuve de beaucoup de compréhension à l'égard des besoins et des attentes des différents groupes d'employés.
- La TD a pris les mesures appropriées pour faire face aux enjeux de la diversité auprès de tous ses employés.
- Je suis globalement satisfait de travailler à la TD.

Résultats

	2009	2007
Réponses favorables dans l'ensemble	89 %	86 %
Femmes	90	86
Minorités visibles	86	82

Personnes handicapées	84	79
Communauté LGBTQIA	87	80
Autochtones	88	86

Remarque : Le sondage est réalisé tous les deux ans.

Réflexions

« Les résultats indiquent que nos programmes progressent à grand pas, mais que le chemin sera long. Tant que chaque employé n'estimera pas en son for intérieur qu'il ne subsiste plus aucun obstacle à la réalisation de son plein potentiel à la TD, nous aurons encore du pain sur la planche. » – Bill Hatanaka, chef de groupe Gestion de patrimoine et président du Conseil de la diversité de la direction.

Grand nettoyage des rivages canadiens

Objectif

Le Grand nettoyage des rivages canadiens a pour objectif de réduire la quantité de déchets qui viennent joncher les rives de cours d'eau au Canada, en engageant les collectivités locales dans un changement d'attitudes à l'égard de l'abandon de débris et de leurs propres comportements.

Non seulement les employés et membres de la collectivité qui participent au nettoyage aident à préserver ou à restaurer leur environnement, mais encore la démarche inspire-t-elle des gestes positifs le reste de l'année.

Il en résulte des rivages plus propres et plus sûrs, ainsi qu'une prise de conscience de la part de Canadiens et Canadiennes des répercussions que leurs comportements individuels peuvent avoir sur l'environnement.

Description

En 2009 :

- 56 916 Canadiens se sont inscrits pour le nettoyage de plus de 1 568 rivages à l'échelle du pays.
- 9 217 employés de la TD se sont inscrits pour le nettoyage de 300 sites.
- 150 000 kilos de débris avaient été fixés pour objectif – de quoi remplir 200 camions à ordures.

Impact

- 2 457 kilomètres de rivages ont été nettoyés.
- 160 914 kilos de débris environ ont été enlevés – ce qui est nettement plus que l'objectif visé!

Réflexions

« Chaque année, on entend les mêmes réactions : “On n'aurait jamais cru qu'on ramasserait tant d'ordures!”, “Il y a même eu des clients qui sont arrêtés pour nous dire à quel point ils respectaient et appréciaient tout ce que la TD fait pour la cause de l'environnement” , dit Mary Desjardins, directrice générale de la Fondation TD des amis de l'environnement. Une fois de plus, les employés de la TD ont montré qu'ils savent passer de la parole aux actes lorsqu'il est question de donner à la collectivité et d'y prendre une part active, et nous ne sommes pas peu fiers des retombées que nos bonnes actions ont pu avoir sur l'environnement. »

Campagne annuelle de subventions Housing For Everyone

Objectif

Aux États-Unis, la campagne de subventions Housing For Everyone de la TD Charitable Foundation accorde du financement à des projets et programmes visant à créer, restaurer ou maintenir des logements sûrs et abordables pour des milliers de gens dans la collectivité. En 2009, au total 2 millions de dollars ont été ainsi attribués dans 12 États à 56 organismes sans but lucratif.

Description

Philadelphia VIP (Volunteers for the Indigent Program) est l'un des deux organismes à avoir touché 100 000 \$ en subvention. Cet organisme caritatif vise à garder dans leur maison les propriétaires à faible revenu menacés de forclusion et d'éviction, en leur fournissant gratuitement des services d'aide juridique dans le cadre de son programme LawWorks. Le grand prix de 100 000 \$ que VIP a gagné au titre du programme Housing For Everyone (littéralement « un logement pour tout le monde ») vient en aide à Philly FReE, programme de notoriété nationale qui, dans le cadre du Foreclosure Diversion Program, recrute et forme des avocats qui iront défendre bénévolement les intérêts des propriétaires à l'encontre desquels a été engagée une action en forclusion.

Impact

- En 2009, VIP a recruté et formé plus de 160 avocats bénévoles, qui sont intervenus dans 645 actions en forclusion.
- Grâce aux compétences d'un avocat bénévole de VIP, plus de 70 % des clients de VIP ont pu conserver leur foyer, même s'il était sur le point d'être repris par les créanciers.

Réflexions

« TD Bank s'est vouée à l'amélioration de notre ville (Philadelphie) et au maintien des habitants sous leur propre toit. Elle saisit bien que, pour les moins nantis, la propriété d'une maison n'est pas qu'une question d'intérêt individuel. C'est toute la collectivité locale qui en profite. Nous lui sommes très reconnaissants du soutien qu'elle accorde à notre cause. »

Sara Woods, directrice générale, Philadelphia VIP

Webinaires sur les petites entreprises

Objectif

Pour les soutenir dans leur démarche, La Banque TD a élaboré une série de séminaires en ligne destinés aux propriétaires de petites et moyennes entreprises (PME).

Description

Ces « webinaires » sont une tribune idéale où la TD peut prodiguer conseils pratiques et stratégies visant à améliorer les pratiques de gestion des PME sur des sujets comme :

- comment gérer ses liquidités,
(En anglais seulement)
- comment retirer le plus possible des programmes publics,
(En anglais seulement)
- comment obtenir des marchés publics.
(En anglais seulement)

Impact

L'appétit venant en mangeant, rendu au troisième webinaire, les inscriptions avaient augmenté à 3 700, dont plus de 1 260 personnes ayant assisté à la présentation initiale en direct.

Le bilan réalisé après coup a révélé que les spectateurs ont trouvé beaucoup d'intérêt dans les exposés :

- Environ 70 % d'entre eux sont restés rivés à leur écran pendant toute la durée de l'exposé – ce qui est mieux que la norme du secteur.
- Plus de la moitié des personnes présentes sont restées jusqu'à la fin de la période de questions en direct qui a suivi la présentation de l'exposé.
- Quelque 700 spectateurs en direct ont répondu à un sondage, où :
 - 97 % ont dit avoir trouvé le webinaire utile;
 - 98 % se sont dits intéressés par les webinaires à venir;
 - 27 % ont indiqué leur intention de se mettre en rapport avec un gestionnaire des Services bancaires aux petites entreprises de la TD.

En septembre, la TD a aussi lancé un nouveau site Web consacré à la Petite entreprise qui fournit des liens à tous les webinaires réalisés jusqu'à présent et dresse la liste des thèmes qui seront abordés prochainement.

Anecdotes

Anecdotes - Nos clients

Permettre aux clients de conserver leur maison

Carmela Caschera, représentante en services financiers, a reçu dans son bureau un couple marié. Ils étaient affolés et ont dit à Carmela qu'ils avaient besoin d'aide. En raison de la conjoncture économique, le mari éprouvait beaucoup de difficulté à vendre des voitures; par conséquent, le revenu du ménage ne suffisait plus à couvrir toutes leurs dépenses.

Ce couple cherchait un moyen de suspendre ses paiements hypothécaires afin de pouvoir utiliser cet argent pour payer des factures de services publics qui étaient déjà en souffrance. La demande leur permettant de sauter des paiements hypothécaires était déjà en cours, mais pendant qu'ils signaient le formulaire, Carmela s'est rendu compte qu'elle pouvait renouveler leur emprunt hypothécaire à l'avance à un taux inférieur, ce qui abaissait leurs versements sans pénalité.

« J'étais vraiment ravie de pouvoir aider ces clients. Ils étaient tellement contents que la femme s'est mise à pleurer ».

Carmela Caschera, Ontario

Alléger les difficultés financières

« En passant en revue le portefeuille d'un client, je me suis tout de suite rendu compte qu'il avait besoin d'aide : la limite de ses cartes de crédit était atteinte, sa protection en cas de découvert complètement utilisée et sa ligne de crédit était en souffrance.

J'ai invité mon client et sa femme à venir me rencontrer pour que nous puissions analyser leur situation financière. Le client ne se sentait pas juste « serré », il était au bord de la catastrophe financière. Ses heures de travail avaient été réduites, et sa conjointe travaillait davantage pour compenser.

J'ai été en mesure de leur proposer une première solution en leur permettant de sauter leurs huit prochains paiements bimensuels afin d'assurer la couverture des cartes de crédit, puis je leur ai accordé une extension de leur prêt pour leur donner une marge de manœuvre supplémentaire. J'ai ensuite fait passer la période d'amortissement de leur emprunt hypothécaire de 19 à 33 ans.

Inutile de dire que le client était enchanté à la fin de la rencontre. Sa conjointe et lui sont maintenant en voie d'assainir leur situation financière. »

Aider les clients âgés

Quand Bill Anthony a constaté que sa mère n'était plus en mesure de gérer ses finances elle-même, il était clair que lui et ses frères et sœurs devaient mettre la main à la pâte. Sa mère était depuis toujours une cliente de l'ancienne TD Banknorth, donc Bill s'est rendu à la succursale de Longmeadow, dans le Massachusetts, où réside sa mère et il a été impressionné par le niveau de service qu'il a reçu. La réorganisation des finances de sa mère a été une entreprise complexe et stressante, mais les employés de la Banque ont facilité la situation. Ils ont simplifié les choses et ils étaient toujours présents, prêts à aider, peu importe l'ampleur du problème. « On n'a qu'une seule chance de bien faire les choses du premier coup – et La Banque TD y est arrivée, a affirmé Bill Anthony. Dans les services bancaires, il n'y a pas que des chiffres et des procédures. Il y a aussi des gens – il faut faire affaire avec des personnes et les soutenir dans la mesure du possible. »

Bill Anthony, Chicago, Illinois

Répondre aux besoins en constante évolution de nos clients

À La Banque TD, la diversité consiste à faire en sorte que nos employés et nos clients – peu importe leur origine – se reconnaissent dans tout ce que nous faisons. Cette affirmation est particulièrement vraie pour les nombreuses personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT) qui sont des clients de la succursale du centre de Vancouver et qui ont Glynis Davisson comme planificatrice financière à TD Waterhouse. Glynis travaille avec un grand nombre de clients de la communauté LGBT et les aide à atteindre leurs objectifs financiers.

« De nombreux membres de la communauté LGBT ne connaissent pas l'incidence financière du mariage ou de l'union de fait, affirme Glynis. Nous sommes responsables de les informer des options qui s'offrent à eux et de travailler étroitement avec eux afin d'élaborer un plan financier. »

Glynis Davisson, B.C.

« Imaginez quelle a été ma surprise quand je suis arrivé à l'aéroport pour m'acheter un billet pour rentrer à la maison et que je me suis rendu compte qu'il n'y avait plus que 100 \$ dans mon compte. J'ai aussitôt appelé TD Bank pour voir ce qui en était. La préposée à qui j'ai parlé a écouté toute mon histoire avant de me répondre "Je suis profondément désolée. Il y a eu un retard aujourd'hui dans les dépôts directs. Mais je vois que vous recevez généralement un virement le 15 et le 30 du mois, et comme j'en ai le pouvoir, je vais inscrire une note de crédit de 1 000 \$ dans votre compte. Vous croyez que cela couvrira le prix de votre billet d'avion?" J'ai pensé tomber à la renverse. Je n'ai eu ni à défendre mon point, ni à implorer ni à quémander quoi que ce soit. Je n'ai pas eu non plus à faire venir son supérieur immédiat au téléphone. La préposée du service à la clientèle à qui j'ai parlé était intelligente, et on lui avait donné les pouvoirs qu'il fallait pour régler mon problème. »

Anecdotes - Environnement

Nouveau site intranet sur l'environnement

Mis en ligne en 2009, notre nouveau site intranet sur l'environnement renforce l'engagement des employés à défendre l'environnement. Grâce à une simulation interactive, les employés y découvrent des moyens de rendre leur milieu de travail plus respectueux de l'environnement. Ils sont également invités à faire part de leurs trucs, de leurs idées et des événements environnementaux à venir, et ils peuvent poser des questions aux experts en environnement de la Banque.

Une succursale prend le virage vert

La succursale TD Canada Trust de London, en Ontario, réside maintenant dans l'un des immeubles les plus efficaces du Canada sur le plan énergétique. La succursale a installé un système de climatisation à base d'entreposage de glace sophistiqué ainsi qu'un système de panneaux solaires sur le toit qui fournira plus de 75 % de la consommation d'électricité quotidienne en période de pointe.

« Nous sommes déterminés à collaborer à la poursuite de l'objectif de la Banque qui consiste à atteindre la neutralité en carbone, a déclaré Abe Vandermark, directeur de la succursale de London de TD Canada Trust. Des projets novateurs comme celui-ci contribuent à réduire aussi bien nos charges que notre consommation d'énergie. Nous démontrons aussi notre volonté à investir pour l'avenir ici même, à London. »

Création de crédits d'émission de carbone en collaboration avec nos partenaires sociaux

La Banque TD finance la construction par Habitat pour l'humanité de maisons très peu énergivores pour des familles à faible revenu. En échange, La Banque pourra faire l'acquisition de crédits d'émission de carbone. Le coût de chauffage et d'eau chaude des maisons ainsi construites, d'une superficie habitable moyenne de 100 mètres carrés, s'élèvera à 350 \$ par an seulement, comparativement à 1 050 \$ pour une maison de mêmes dimensions ordinaire.

« C'est un programme d'avant-garde tout à fait passionnant, a déclaré Neil Hetherington, chef de la direction d'Habitat pour l'humanité à Toronto. Les coûts de l'énergie des propriétaires seront plus bas, ce qui leur permettra de mettre de l'argent de côté pour autre chose, comme les études de leurs enfants. »

Le programme permettra aux familles encadrées par l'organisme de réaliser des économies, favorisera la réduction des émissions de gaz à effet de serre et servira de modèle à la construction d'autres maisons peu énergivores à prix abordable au Canada. Voilà un bon exemple de la contribution possible de chacun à l'établissement d'une nouvelle économie limitant les émissions de gaz carbonique.

Les équipes vertes à l'œuvre

L'équipe verte du groupe Solutions technologiques recherche des moyens ingénieux de réduire l'empreinte écologique non négligeable du matériel technique. « La technologie est essentielle à notre façon de faire des affaires. Toutefois, le matériel informatique de nos centres de traitement des données et de nos autres emplacements est très énergivore, a souligné Ralph Gallagher, membre de l'équipe verte du groupe. Tous les membres de l'équipe étaient conscients du problème, mais nous ne savions pas par où commencer. »

Jusqu'ici, l'équipe a éliminé plus de 1 200 appareils, ce qui a réduit de 473 tonnes les gaz à effet de serre par an, soit l'équivalent de retirer de la circulation 86 voitures à consommation moyenne. Et que deviennent ces appareils rendus inutiles? Ils sont recyclés. En 2009, plus de 37 000 kilogrammes de matériel sont allés au recyclage plutôt que vers des sites d'enfouissement. Et ce n'est qu'un début : l'équipe verte du groupe Solutions technologiques continue de prendre des décisions plus écologiques pour la Banque et la planète.

Anecdotes - Nos employés

Semaine d'appréciation des employés de juin 2009

Voici quelques-uns des événements organisés pour manifester notre appréciation à nos employés :

- À TD Assurance, le Centre de service à la clientèle du Québec a distribué à tous ses employés des t-shirts sur lesquels les superviseurs avaient écrit des messages personnalisés. Pendant toute la journée, tous les membres de l'équipe se sont ainsi échangé des messages. Quelle belle façon d'exprimer ses remerciements les uns aux autres!
- TD Bank a organisé un grand nombre d'événements très animés comme des petits-déjeuners, des barbecues et des compétitions sportives pour remercier les employés de leur contribution.
- Le groupe Ventes de détail et expérience client a organisé un petit-déjeuner hors de l'ordinaire sur le thème Petit-déjeuner chez Tiffany. Les participants étaient accueillis avec décorum par leurs directeurs principaux et le vice-président associé faisant office de serveurs et, au son d'une musique de circonstance et en compagnie de leurs pairs, ont pu déguster un petit-déjeuner plantureux.

Un avantage indéniable

« J'ai fait mes premiers pas à la Banque comme stagiaire du programme Avantage Carrière affecté au secteur Gestion de Placements TD. J'y ai côtoyé de nombreux professionnels en placement, ce qui m'a permis d'accroître mes

connaissances financières et d'établir de bonnes relations de travail. Le programme Avantage Carrière m'a servi de porte d'entrée à la Banque et m'a préparé à occuper divers postes aux services des Relations avec les investisseurs et des Affaires internes et publiques. C'était une expérience enrichissante qui a vraiment valu la peine, et je la recommande à tous les nouveaux diplômés qui sont à la recherche d'un emploi. »

Jonathon Borland, employé de La Banque TD et ancien stagiaire du programme Avantage Carrière

À la recherche des meilleurs candidats

Nous ne ménages pas nos peines pour recruter des employés capables d'offrir à la clientèle une expérience hors du commun. Prenons l'exemple de Pam Szalajeski, associée des Ressources humaines à TD Bank, la banque américaine la plus pratique, postée à Lewiston, dans le Maine. Partout où elle va, elle est à l'affût de personnes qui donnent un service à la clientèle vraiment exceptionnel – un service épatant. « Lorsque je rencontre une telle personne, je me présente, je lui tends ma carte professionnelle, je lui explique que je travaille pour une entreprise vraiment extraordinaire et je l'invite à prendre rendez-vous pour un entretien. Je l'ai fait si souvent que même mon mari et mes enfants me signalent maintenant des candidats potentiels! »

Pam Szalajeski, de Lewiston, dans le Maine

Anecdotes - Diversity

Interprète en ASL au service des employés de la Banque

Michelle Ramos est agente administrative à La Banque TD. Elle est sourde de naissance; et jusqu'à l'école secondaire, elle ne pouvait que lire sur les lèvres. C'est à ce moment qu'elle a commencé à apprendre la langue des signes et elle a découvert qu'elle facilitait l'apprentissage et la compréhension.

Michelle travaille à la Banque depuis 15 ans. Pendant ses premières années en poste, elle avait de la difficulté à comprendre ce qui se disait au cours des réunions parce qu'un interprète n'était pas toujours disponible. Par la suite, La Banque TD est devenue la première banque à compter parmi ses employés une personne interprète en ASL (American Sign Language), qui aide les employés sourds ou malentendants. Cet interprète participe aux réunions d'employés de même qu'aux entretiens entre employés et directeurs; elle prête également son concours lors des séances de formation, des assemblées générales et d'autres communications.

« Je me sens à l'aise de travailler à La Banque TD ainsi qu'avec l'ensemble du personnel, affirme Michelle. Tout le monde est extraordinaire et comprend très bien le monde des sourds. Les gestionnaires, les chefs d'équipe et le personnel des ressources humaines essaient tous de nous mettre à l'aise de travailler à la Banque avec nos handicaps. »

Une leçon de détermination

Leon Proctor fils, membre de l'équipe de l'exploitation, s'estime chanceux de travailler pour une entreprise comme TD Bank. Leon est né atteint de la rétinite pigmentaire, une maladie qui, comme il l'explique, détruit progressivement la rétine. La vision de Leon est très limitée : il peut voir certains objets selon l'éclairage. Il ne peut distinguer les traits du visage de ses collègues quand ils sont assis devant lui.

Déterminé à ne pas se laisser arrêter par son handicap, Leon a profité des services de réadaptation visuelle de l'IRIS Network de Portland. Leon a commencé à travailler à TD Bank il y a plus de trois ans à la saisie des données : il entre les données des formulaires de litige dans une base de données à la succursale Bates Mill de Lewiston, dans le Maine.

« C'est pour moi une occasion unique de travailler à TD Bank, affirme Leon. La Banque m'a ouvert ses portes, m'a embauché et tout le personnel m'a accepté. Je n'ai eu aucun problème depuis. Je n'ai jamais travaillé avec d'aussi bons employés. Le personnel de direction est compréhensif et m'aide en toute situation. J'adore travailler pour cette entreprise et je suis très reconnaissant de la chance que j'ai eue. »

Anecdotes - Nos collectivités

Faire une différence

Angelo Papanikolaou, employé de La Banque TD à Montréal, au Québec, nous décrit l'expérience qu'il a vécue quand il a pris la parole devant des élèves d'une école secondaire dans le cadre du programme Jeunes Entreprises.

« J'étais inquiet à l'idée de participer au programme Jeunes Entreprises. Je me demandais quelle différence je pourrais bien faire.

Quand je suis entré dans l'école, mon estomac s'est contracté. J'ai eu l'impression de retourner à mes années de secondaire. Je pensais aux défis que ces jeunes doivent surmonter chaque jour, à la pression, à l'anxiété et au désespoir que leur inspirait leur situation. Avec mes collègues, nous étions décidés à faire vivre une expérience positive à ces jeunes.

Je n'étais pas prêt à répondre à certains de leurs commentaires. Quand un jeune affirme que son modèle de rôle est un trafiquant de drogue, vous savez que vous avez un problème..

Nous avons fait notre présentation et nous avons parlé de notre enfance, de notre adolescence et des défis que nous avons surmontés. Nous avons un tas de choses en commun; c'est ce qui nous a permis de toucher certains d'entre eux.

Notre message était simple : la vie n'est pas facile. Toutes les personnes vivent des moments difficiles, certaines plus que d'autres. Il faut donc faire les bons choix. Votre avenir dépend des choix que vous faites maintenant.

Nous pensons avoir rejoint certains jeunes, d'autres, peut-être pas. Ce qui compte le plus c'est qu'ils ont compris que nous nous intéressions à eux, que nous voulions les aider, que nous croyions en eux, parce que nous aussi, nous avons déjà été comme eux... des jeunes.

J'ai très hâte d'avoir une autre occasion, dans le cadre du programme Jeunes Entreprises, de leur dire qu'ils sont libres de faire leurs choix, de choisir leur vie! »

Angelo Papanikolaou, Montreal, Quebec.

Don de 250 £ à SwimStart

« Swimstart est un petit organisme de bienfaisance qui offre des cours de natation aux enfants de la naissance à neuf ans. Dans les années 1940, un petit garçon de six ans du village s'est noyé dans le canal. Les habitants ont évidemment été dévastés par ce drame et ont commencé à amasser de l'argent pour construire une piscine, qui, une fois ouverte, est devenue le projet Swimstart. Chaque semaine, plus de 600 enfants y apprennent à nager. Le soutien de TD Waterhouse a été exceptionnel. Le don de 250 £ nous a permis d'acheter 12 flotteurs. Nous remercions sincèrement les employés de TD Waterhouse de leur généreux don, qui permettra à plusieurs générations d'enfants de continuer à apprendre à nager, une habileté vitale. »

Joanne Conway, directrice de la piscine, Swimstart
Silsden, Royaume-Uni

Vente aux enchères Underwriting Hope

En 2009, Valeurs mobilières TD a tenu sa douzième campagne de financement au profit d'œuvres de bienfaisance à Toronto, dégageant un produit brut de plus de 1 million de dollars! Cette campagne est entièrement menée par des employés : ils y font du bénévolat, rassemblent les articles pour la vente et animent l'événement. Ils ont même un droit de regard sur les œuvres qui recevront le produit de la vente.

Subvention de 25 000 \$ de « Housing for Everyone »

« L'organisme Bergen County Community Action Partnership, Inc. est honoré d'avoir été choisi comme bénéficiaire d'une subvention Housing for Everyone de la TD Charitable Foundation. Ces fonds serviront à financer notre nouveau programme de dépôt de garantie, ce qui permettra de régler le plus important problème des personnes à faible revenu : obtenir un logement abordable. Ce financement permettra aux personnes aux prises avec des difficultés

financières de payer les dépôts de garantie que les propriétaires exigent souvent, mais que les locataires n'arrivent pas à amasser. Il s'agit d'une intervention qui changera la vie de bien des gens. De nos jours plus que jamais auparavant, la survie économique de nombreuses personnes dépend de partenariats établis entre des organismes sans but lucratif et des entreprises privées. C'est très gratifiant de travailler avec la TD Charitable Foundation à trouver des solutions à ces problèmes financiers. »

Robert F. Halsch, fils, directeur administratif
Bergen County Community Action Partnership, Inc.
Hackensack, New Jersey

Anecdotes - Économie

Industrie agricole

Mayo Schmidt travaille pour Viterra, une entreprise agricole de la Saskatchewan, depuis 2000. Depuis qu'il est en poste, il a eu pour mandat de faire de Viterra, jusqu'alors une entreprise régionale spécialisée dans la manutention des grains, un véritable chef de file mondial de l'industrie agricole. Aujourd'hui, après la fusion de l'entreprise avec Agricore United, Viterra est la plus grande entreprise canadienne de l'industrie agricole cotée en Bourse. Par suite de son acquisition de l'Australian Barley Board, en 2009, la société occupe également une place de choix sur le marché agricole de l'Australie. Pendant son expansion, Viterra a choisi Valeurs Mobilières TD comme principal conseiller financier lorsqu'elle devait prendre les décisions successives qui l'ont hissée à sa position actuelle. « Notre entreprise continue de prendre de l'expansion, et nous trouvons sans cesse de nouvelles façons, plus efficaces, d'optimiser la production agricole, déclare Mayo Schmidt, président et chef de la direction de Viterra. Nous continuons à nous remettre à nos précieux partenaires. L'entreprise a la chance d'exercer ses activités dans le bon secteur et de posséder les bons actifs au bon moment. Grâce au soutien constant de sociétés comme Valeurs Mobilières TD, je suis persuadé que nous pourrions tirer le profit maximal de ce positionnement avantageux. »

Tableaux des résultats et priorités pour 2010

Responsabilités de l'entreprise

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
<input checked="" type="radio"/> Objectifs atteints <input type="radio"/> La plupart des objectifs ont été atteints <input type="radio"/> Exécution en cours				
Diffusion de l'information sur les responsabilités de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Lancer notre nouveau site Web sur les responsabilités d'entreprise et continuer de suivre les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) de la Global Reporting Initiative. 	<input type="radio"/>	<ul style="list-style-type: none"> Adoption d'indicateurs de rendement clés. Vérification externe indépendante du rapport 2008 effectuée par la Canadian Business for Social Responsibility. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des protocoles portant sur les indicateurs afin d'améliorer la qualité des données recueillies. Faire mener des évaluations externes de nos pratiques en matière de diffusion de l'information.

Rendement relatif aux responsabilités de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à faire des affaires selon les normes d'éthique et d'intégrité les plus élevées. Renforcer nos pratiques et notre rendement sur le plan social et environnemental, en perfectionnant notamment notre vision et notre cadre d'application des responsabilités d'entreprise et en élargissant leur portée géographique. 	○	<ul style="list-style-type: none"> Maintien d'un bon dossier en matière de conformité, de protection des renseignements personnels et de codes de conduite. Formation d'un comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise et d'un comité de travail sur la responsabilité d'entreprise. Reconnaissance de la nécessité d'accroître la formation interne sur l'objectif et l'orientation de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer avec les unités fonctionnelles en vue de fixer des cibles claires en matière de rendement relatif aux responsabilités d'entreprise, de manière qu'il soit facile de déterminer qu'un objectif n'a pas été atteint. Augmenter notre harmonisation avec les lignes directrices pour la préparation des rapports sur le développement durable (G3) de la Global Reporting Initiative.
Engagement envers nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'avoir recours à divers modes de communication dans nos échanges avec nos partenaires, comme les sondages auprès de la clientèle et des employés, et rechercher des occasions suscitant la participation des employés aux projets de La Banque TD en matière de responsabilité d'entreprise. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Exécution d'un sondage sur l'inclusivité et la diversité au Canada. Réalisation de plus de 600 000 entretiens auprès des clients afin de mesurer notre indice d'expérience de la clientèle (IEC). Mesure de la mobilisation des employés au moyen du sondage Info TD mené à l'échelle de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> Accroître les échanges avec les organisations non gouvernementales et les groupes écologiques.

Nos clients

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010

<p>Expérience vécue par la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'être un chef de file en ce qui concerne le service et la convivialité. • Obtenir de meilleures cotes pour l'Indice d'expérience de la clientèle au Canada et l'indice Wow! de satisfaction de la clientèle aux États-Unis. • Investir dans nos activités de base afin d'améliorer l'expérience de la clientèle. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtention de nombreuses récompenses reconnues dans le monde pour le service à la clientèle offert par nos différents secteurs d'activité. • Amélioration des cotes de l'indice d'expérience de la clientèle (IEC) dans tous les secteurs. • Aux États-Unis, l'indice WOW! de satisfaction a rapidement remonté à la fin de l'année. • Lancement de Soutien en direct TD, programme offert au Canada pour venir en aide aux clients touchés par la crise financière mondiale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre l'accent sur l'amélioration des cotes des indices d'expérience de la clientèle (IEC et WOW) au Canada et aux États-Unis. • Intégrer des aspects de notre service à la clientèle exceptionnel à toutes les activités du secteur Services bancaires personnels et commerciaux au Canada. • Améliorer l'expérience de la clientèle dans nos réseaux de services-conseils en revoyant notre gamme de services et en mettant au point des outils pour les conseillers de notre secteur de gestion de patrimoine. • Faire progresser le réseau de succursales en élargissant et en approfondissant les relations avec les entreprises clientes dans le secteur Services bancaires de gros. • Continuer d'offrir des solutions et des services bancaires pratiques qui dépassent les attentes de la clientèle des Services bancaires personnels et commerciaux aux États-Unis.
<p>Accessibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les travaux entrepris 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un nouvel outil 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une vérification des

	<p>dans nos succursales et nos bureaux pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées; au Canada, 79 bureaux feront l'objet de notre programme continu de rénovation pour un investissement de 2 millions de dollars.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une politique sur l'accessibilité aux TI afin de promouvoir des normes d'accessibilité applicables au développement et à l'acquisition des systèmes et des logiciels. • Continuer de vérifier que les sites en ligne sont conçus conformément aux lignes directrices internationales en matière d'accessibilité par Internet de sorte que les sites soient conviviaux, que la navigation y soit facile et qu'ils soient dotés de fonctions audio, ce qui les rend accessibles aux personnes dont la vue, l'ouïe ou la dextérité sont amoindries. 		<p>d'accessibilité par Internet qui améliore l'expérience bancaire en ligne des personnes dont la vue est amoindrie ou dont l'anglais n'est pas la langue maternelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exécution de 79 projets de rénovation dans les succursales de détail canadiennes pour en améliorer l'accessibilité. • En 2009, rénovation de 25 emplacements un peu partout au Canada à un coût de 797 274 \$. • Exécution de 89 projets de rénovation aux États-Unis visant à accroître l'accessibilité. • Amélioration de l'accessibilité des applications et des sites Web clés à un coût de 875 000 \$. 	<p>initiatives et des stratégies actuellement en place pour offrir nos services à des collectivités diversifiées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque et mener des études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés.
<p>Protection</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir de solides systèmes de sécurité et de protection des renseignements personnels pour protéger les données des clients. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout de la technologie des puces à nos cartes de débit. • Formation de tous les employés sur la protection des renseignements personnels dans le cadre des cours sur 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une expérience bancaire sécuritaire et protéger les renseignements personnels en tout temps.

			la conformité.	
Responsabilité à l'égard des produits	<ul style="list-style-type: none"> Nous assurer de continuer à concevoir et à offrir tous nos produits et services d'une manière responsable. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Au Canada, augmentation du nombre d'outils et de ressources que les employés peuvent utiliser pour expliquer le différentiel de taux d'intérêt. Pour l'exercice 2009, aucune plainte n'a été reçue pour non conformité à l'égard des communications commerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir, commercialiser et vendre tous nos produits et services de manière responsable et fournir aux clients de l'information claire sur les produits.
Activités d'intégration	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de faire croître et de promouvoir la marque TD Bank sur le marché des États-Unis et intégrer entièrement les systèmes, les politiques et les gammes de produits offerts. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Achèvement de l'intégration des emplacements de détail et de la marque aux États-Unis. Occurrence d'un problème de traitement par lots qui a eu une incidence sur nos clients et nos employés. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'accroître notre réseau de succursales au Canada et aux États-Unis.

Environnement

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
Programme global en matière d'environnement	<ul style="list-style-type: none"> Compléter notre stratégie en matière d'environnement et améliorer notre compréhension des aspects techniques des questions environnementales. Améliorer nos résultats dans les quatre champs 	●	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition de connaissances techniques sur les enjeux environnementaux grâce à l'embauche de personnel stratégique. Maintien de notre influence sur les décisions d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour notre politique environnementale et notre cadre de gestion environnementale afin de prendre en compte les activités intégrées en Amérique du Nord.

	<p>d'intervention actuellement mis de l'avant par notre plan environnemental.</p>		<p>du Comité directeur sur la gestion environnementale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolider nos programmes environnementaux au sein de nos activités américaines. • Entreprendre l'élaboration d'un système de gestion environnementale et d'un système d'information de gestion environnementale. • Concevoir un plan de gestion des émissions de carbone à long terme (de 3 à 5 ans) et fixer des objectifs et des cibles.
<p>Financement responsable — octroi de crédit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer des facteurs de risque climatique à nos mécanismes existants d'examen des secteurs à haute intensité de carbone. • Explorer le potentiel de traçage des émissions issues de nos entreprises clientes. • Accorder une plus grande place aux nouveaux facteurs de risque environnementaux et sociaux dans les critères d'octroi de crédit devant être suivis par les groupes de souscription d'actions ou de prêts. • Établir une table ronde des énergies renouvelables en vue de rehausser le savoir-faire des professionnels du financement au sein du GFBTD pour ce qui est du potentiel 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de processus, d'outils et de procédures venant appuyer notre politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit, fondés sur les Principes de l'Équateur. • Examen de haut niveau des risques liés au changement climatique auxquels sont exposés nos portefeuilles de prêts dans les secteurs à forte intensité carbonique. • Rassemblement, lors de la table ronde des énergies renouvelables, de membres de tous les secteurs du financement du GFBTD, au Canada comme aux États-Unis, afin de partager des idées et des 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des processus et des procédures découlant de notre politique environnementale et sociale de gestion des risques de crédit dans tous les groupes qui octroient du crédit.

	<p>que recèlent le solaire, l'éolien ou la bioénergie, ainsi que les biocarburants et l'hydroélectricité.</p>		<p>connaissances sur l'octroi de prêts au secteur des énergies renouvelables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Début d'une révision du processus de contrôle environnemental préalable pour toutes les unités des Services bancaires aux entreprises de la Banque. 	
<p>Financement responsable – investissement durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et publier une politique d'investissement durable intégrant les Principes pour l'investissement responsable de l'Organisation des Nations Unies ainsi que les activités que nous entendons mener en tant qu'« actionnaire actif » sur le plan de notre engagement, du vote par procuration et de la procédure juridique. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Adoption par Gestion de Placements TD (GPTD) d'une politique d'investissement durable pour toutes ses activités. • Lancement du Fonds mondial de développement durable TD pour les investisseurs de détail et institutionnels. • Lancement d'un fonds mondial de développement durable comparable aux États-Unis. • Participation de GPTD au comité canadien du Carbon Disclosure Project. 	
<p>Bilan neutre en carbone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir réalisé, d'ici la fin de 2009, la moitié de notre objectif de neutralité en carbone pour 2010. <p>Nos objectifs pour 2009 sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'améliorer le rendement énergétique de nos activités en modernisant l'éclairage de nos installations et en 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de notre parc de véhicules d'environ 8 % par rapport à 2008. • Plus gros acheteur d'énergie renouvelable du secteur financier canadien. En plus de nos guichets automatiques, toutes nos installations de la Colombie- 	<ul style="list-style-type: none"> • Atteindre la neutralité en carbone pour nos activités à l'échelle mondiale. • Réduire nos émissions de GES de 5 % par rapport au niveau de référence de 2006 en rationalisant notre consommation d'énergie. • Réduire nos

	<p>évaluant nos moyens de réduire notre consommation d'énergie dans nos établissements de détail hors des périodes de pointe;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous engager à porter à au moins 20 % nos achats d'énergie verte; • Lancer notre Fonds de réduction des émissions, lequel aidera à financer divers projets de compensation du carbone; • Susciter l'engagement du personnel à l'égard de la conservation de l'énergie et des programmes de transport écologiques. 		<p>Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard fonctionnent à l'énergie verte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achat d'environ 50 000 tonnes de crédits d'émission de carbone par l'intermédiaire d'initiatives innovatrices menées avec Habitat pour l'Humanité et le Fonds pour un Canada vert. 	<p>émissions de GES de 20 % en achetant de l'énergie renouvelable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compenser le reste des émissions en créant et en achetant des crédits d'émission de carbone de haute qualité. • Élaborer une stratégie verte en matière de technologie de l'information. • Réduire le bilan en gaz carbonique de notre parc de véhicules de 4 % par rapport à 2009. • Réduire nos émissions de GES de plus de 800 tonnes (par rapport à 2007) en remplaçant nos véhicules par des modèles plus écologiques. • Passer à un inventaire nord-américain intégré des GES.
<p>Immeubles verts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer nos nouvelles normes d'optimisation énergétique à la construction de nouvelles succursales et à la rénovation des établissements existants. • Construire une succursale de niveau d'homologation LEED Argent aux États-Unis et au Canada. Créer un centre d'excellence maison formé de 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Début de la construction de deux succursales homologuées LEED Or aux États-Unis. • Début de la construction d'une succursale homologuée LEED Argent et d'une homologuée LEED Or au Canada. • Achèvement de la construction d'un premier espace administratif ayant la certification LEED 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le programme annuel de vérification de l'empreinte environnementale. • Améliorer l'efficacité opérationnelle et définir des mesures de rendement de l'exploitation des bâtiments. • Poursuivre la conception d'un prototype de

	professionnels accrédités LEED.		<p>aux États-Unis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un programme d'exploitation écologique des bâtiments. • Création d'un prototype de succursale de détail américain dont l'efficacité sera près de 50 % supérieure à ce qui est exigé par le code du bâtiment, ce qui réduira les émissions de carbone d'environ 50 %. 	<p>succursale de détail homologuée LEED Platine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer les initiatives de réduction de la consommation d'énergie. Calculer et vérifier la réduction des émissions de GES.
Réduction des déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Étendre le programme de recyclage de déchets hors papier amorcé en 2008 à l'ensemble des succursales et inclure tous les bureaux du siège social en propriété ou en location. • Analyser les données de référence nouvellement établies et les volumes déclarés en vue de mettre en évidence d'autres possibilités de prévention. • Améliorer les vérifications des déchets ainsi que la mise en place d'un programme de recyclage des piles sèches et piles au lithium dans toutes les installations de la Banque, tant en propriété que sous gérance. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Élimination d'un stock de plus de 38 000 ordinateurs, dont seulement 1 000 n'ont pas pu être réutilisés ou recyclés. • Généralisation de l'utilisation de notre outil d'évaluation de la performance en ligne, appelé P3, à l'ensemble de nos activités canadiennes, ce qui élimine l'utilisation de papier pour les évaluations du rendement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lancer des initiatives visant la réduction de la consommation de papier, notamment au moyen de la gestion électronique des documents et de la rationalisation de la documentation des conventions de financement.
Approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire la consommation de papier par employé, 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Respect d'une politique environnementale en 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous attacher à rendre l'ensemble de nos fournitures

	<p>dans le cadre des objectifs de réduction prévus par notre nouvelle politique d'approvisionnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'usage de papiers recyclés et de papiers issus d'une gestion durable des forêts. 		<p>matière d'approvisionnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 3,8 % de la consommation de papier par employé, mais la cible de 5 % n'a pas été atteinte. • Atteinte, un an à l'avance, des cibles à l'égard de la teneur en fibres recyclées et de l'utilisation du papier certifié. • Accroissement de 100 % de notre gamme de fournitures de bureau écologiques. 	<p>de bureau plus écologiques en élaborant un « indice de durabilité » qui soutiendra les choix écologiques et en adoptant un système de gestion de la demande.</p>
Choix verts pour les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'élaborer et de proposer des produits qui permettent à nos clients de réduire leur empreinte environnementale. • Soutenir les entreprises clientes dans la mise en place de technologies propres. 	○	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de l'offre du prêt hypothécaire vert, de la Ligne de crédit sur la valeur domiciliaire verte, de l'assurance verte et des opérations bancaires sans papier, et lancement du Fonds mondial de développement durable TD. • Constat du travail qu'il reste à faire pour soutenir nos entreprises clientes dans la mise en place de technologies propres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir encore plus de choix verts à nos clients en matière de services bancaires et de produits de placement.
Débat public et concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de participer au débat public et aux diverses tables de concertation, de siéger aux comités sur l'environnement d'organisations internationales comme le PNUE, l'Association des banquiers canadiens et l'Environmental Bankers Association, 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au groupe de travail Greening Greater Toronto. • Obtention du titre de Banque chef de file de la communication de l'empreinte climatique au Canada, par le Carbon Disclosure Project • Commandite de 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de participer au débat public et aux diverses tables de concertation, de siéger aux comités sur l'environnement d'organisations internationales comme le PNUE, l'Association des banquiers

	<p>et d'appuyer des initiatives sectorielles comme le Carbon Disclosure Project et les Principes de l'Équateur.</p>		<p>l'élaboration de DATA BASIN, entrepôt en ligne de données de premier plan sur la forêt boréale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à un grand nombre de tribunes destinées à faire avancer le débat sur le libre consentement préalable en connaissance de cause. • Commanditaire de la conférence sur le changement climatique et le monde des affaires qui a eu lieu à Toronto. 	<p>canadiens et l'Environmental Bankers Association, et d'appuyer des initiatives sectorielles comme le Carbon Disclosure Project et les Principes de l'Équateur.</p>
<p>Recherche sur l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser et parrainer des recherches et analyses visant à procurer une meilleure compréhension du rapport entre l'environnement et l'économie. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à titre de membre actif du Conseil de direction du Research Network for Business Sustainability, qui a publié une étude sur l'adaptation des entreprises au changement climatique et la consommation. • Commandite par les Services économiques TD d'une étude, la première du type au Canada, évaluant l'incidence économique de la réglementation des émissions de gaz carbonique et comportant entre autres une analyse régionale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser et parrainer des recherches et des études visant à procurer une meilleure compréhension du rapport entre l'environnement et l'économie.

Nos employés

Domaine	Objectifs	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
---------	-----------	-------------	--------------	---------------------

(selon le rapport 2008)

● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours

Expérience des employés

- Continuer de nous appliquer à faire de La Banque TD un endroit où il fait bon travailler, en incitant les employés à y participer avec nous.
- Améliorer la cote de mobilisation des employés par rapport à celle de l'an dernier (objectif fixé pour le Canada).
- Aux États-Unis, harmoniser les politiques et les pratiques des ressources humaines à l'échelle de TD Bank, par exemple les horaires flexibles, et en faire part aux employés.

○

- Mention parmi les 50 meilleurs employeurs du Canada pour la deuxième année de suite par Hewitt & Associés.
- Obtention par TD Waterhouse au Royaume-Uni, pour la deuxième année d'affilée, de l'accréditation de « société montante », décernée par le Sunday Times dans sa liste des meilleurs employeurs du Royaume-Uni.
- Enregistrement d'une cote de mobilisation des employés de 4,11 à l'automne 2009 par rapport à 4,18 à l'automne 2008. Ce recul est essentiellement imputable aux activités d'intégration aux États-Unis. Exclusion faite des activités américaines, où l'incidence de l'intégration a été plus importante, la cote de mobilisation des employés s'est chiffrée à 4,24 pour l'automne 2009 par rapport à 4,21 pour l'automne 2008.

- Offrir un milieu de travail exceptionnel partout dans le monde et être reconnu dans ce domaine.
- Proposer un milieu de travail plus accueillant et diversifié.
- Former des employés et des équipes performants pour l'avenir.
- Améliorer nos fonctions de recrutement mondiales.
- Revoir la stratégie de reconnaissance de l'entreprise et recommander une nouvelle stratégie intégrée.
- Augmenter l'accessibilité et les fonctions en libre-service pour les employés, les gestionnaires de personnel et les ressources humaines au moyen de l'automatisation.

Rémunération et avantages sociaux

- Continuer à faire en sorte que les programmes d'avantages

●

- Lancement d'un nouveau régime de retraite à prestations

	<p>sociaux et les régimes de retraite soient plus souples et plus faciles à comprendre, en fournissant l'information aux employés de manière novatrice et créative.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer un nouveau régime de retraite à prestations déterminées qui comporte une portion entièrement financée par la Banque et une portion à cotisation facultative. • Continuer d'enrichir les programmes s'adressant aux retraités et nous engager auprès d'eux. • Commencer la transition vers un programme de rémunération commun, comprenant un régime de retraite et un programme d'avantages sociaux offerts aux employés américains. • Mettre en place un programme de récompenses et de reconnaissance intégré aux États-Unis. 		<p>déterminées parmi les meilleurs du secteur au Canada et versement d'une cotisation extraordinaire de 482 millions de dollars pour faire en sorte que le régime précédent soit entièrement capitalisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise sur pied d'un régime d'épargne-retraite 401(k) amélioré aux États-Unis; chaque employé admissible participe désormais au même régime de retraite. 	
<p>Gestion des talents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de promouvoir une culture favorisant l'intégration et d'investir dans le perfectionnement des employés et le développement du leadership pour attirer, motiver et 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à plus de 300 activités de recrutement sur les campus de tout le Canada et à 80 de ces événements aux États-Unis. • Participation de plus de 400 dirigeants de la 	

	<p>conserver les meilleurs employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer notre marque de talent nord-américaine aux États-Unis et nous impliquer activement dans le recrutement sur les campus universitaires. 		<p>Banque au programme Préparer l'avenir, qui vise le développement du leadership, en y intégrant la diversité en tant que composante clé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement du soutien offert à tous les employés qui entreprennent un programme complet d'activités de perfectionnement, notamment grâce à un investissement de 67,7 millions de dollars en 2009 au profit des aspirations professionnelles et de la formation des employés de la Banque. 	
<p>Apprentissage et perfectionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'offrir des programmes de haut niveau. • Continuer d'obtenir l'un des 125 prix remis par le magazine Training, qui publie chaque année un classement portant sur la formation et le perfectionnement de l'effectif parrainés par l'employeur. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Obtention par l'Université TD, aux États-Unis, de l'un des 125 prix remis par le magazine Training. • Prestation de plus de 385 000 heures de formation à 15 000 employés en vue de l'intégration des activités américaines. • Lancement des programmes d'apprentissage accélérés portant sur divers postes vacants, ce qui aide les employés à se préparer en vue d'occuper des rôles plus importants. • Élaboration de cartes d'apprentissage 	

			<p>pour 89 postes différents à la Banque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appui à tous les secteurs d'activité de la Banque – qu'il s'agisse des services aux entreprises ou de gestion du patrimoine, des services de détail ou des assurances – grâce aux programmes de formation à l'intention des employés qui acceptent un nouveau poste et au soutien constant que nous leur offrons ainsi qu'au perfectionnement des compétences. • Accès à plus de 3 000 modules d'apprentissage élaborés en interne dans l'ensemble de l'organisation et accessibles par notre Système de gestion de la formation en ligne. 	
<p>Notre boucle de rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Au moyen du programme Entre nous – Bureau de l'ombudsman des employés, continuer d'offrir aux employés de tous les échelons une ressource neutre et confidentielle à laquelle ils peuvent se confier et qui les écouterait. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du programme Entre nous. • Sollicitation de suggestions de la part des employés leur donnant l'occasion de proposer deux améliorations à leur milieu de travail dans le sondage Info TD. 	

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
<p>● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours</p>				
<p>Programme global</p>	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de mettre en œuvre notre stratégie, de façon à faire en sorte que la diversité soit entièrement intégrée à notre organisation à long terme. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> Exécution du Sondage sur la diversité et l'inclusivité 2009, au cours duquel 89 % des employés interrogés ont déclaré que La Banque TD constitue un milieu de travail favorisant l'intégration, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à 2007. Lancement d'un site intranet consacré à la diversité pour les employés canadiens. Établissement d'une structure de gouvernance en matière de diversité aux États-Unis et analyse des études préalables et des commentaires reçus afin de déterminer les prochaines étapes. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de rendre La Banque TD plus accueillante pour nos employés et nos clients tout en étant le reflet des collectivités auxquelles s'adressent nos services. Poursuivre la mise en œuvre de nos programmes axés sur la diversité au sein de nos activités américaines.
<p>Femmes en position de leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'élargir les possibilités pour les femmes d'accéder à des postes de direction. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de l'élargissement du réseau Women in Leadership (WIL) en organisant des activités de réseautage structurées pour plus de 1 000 employées. Maintien du programme de mentorat de groupe auquel 400 femmes et 50 mentors ont participé. Tenue du premier sommet Women in Leadership pour les 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe à davantage de femmes grâce à des initiatives commanditées par l'entreprise et à des événements locaux. Mettre en œuvre le réseau électronique Women in Leadership (WIL) dans tout le Canada. Tenir un quatrième colloque WIL. Continuer

			<p>dirigeantes aux États-Unis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à titre de membre fondateur du Conseil canadien pour la diversité administrative, qui aide les entreprises canadiennes à accroître la représentation des femmes dans les conseils d'administration. 	<p>d'accroître la représentation des femmes à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires.</p>
<p>Minorités visibles en position de leadership</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'accroître les possibilités pour les membres des minorités visibles d'accéder à des postes de direction, le but étant de devenir l'un des premiers employeurs de choix parmi les principales institutions financières canadiennes d'ici 2011. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un réseau communautaire d'employés noirs. • Tenue d'un premier sommet de réseautage des minorités en position de leadership à l'intention des employés aux États-Unis. • Prise de contact avec des candidats provenant des minorités visibles en établissant des relations avec des organismes comme la National Black MBA Association et l'Urban Financial Services Coalition. • Commandite du congrès national de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP). 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'offrir des activités de réseautage et de mentorat de groupe et favoriser l'intégration d'un plus grand nombre d'employés provenant des minorités visibles à l'échelon 10 et aux échelons supérieurs de façon à répondre aux commentaires des employés. • Accroître la représentation des minorités visibles à la vice-présidence et aux postes supérieurs ainsi qu'aux postes de cadres intermédiaires. • Mettre en place une stratégie à l'intention des nouveaux arrivants, notamment en concevant un cadre de mentorat et un programme d'acquisition de compétences en communication pour aider ces personnes à s'adapter à la culture commerciale canadienne.

<p>Personnes handicapées</p>	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de lever les obstacles et d'améliorer l'accès pour les employés et les clients handicapés. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participation de notre Groupe consultatif d'employés handicapés à la mise à l'essai de nouvelles technologies et de nouvelles fonctions d'assistance. Lancement d'un nouveau site consacré au recrutement qui inclut des vidéos pour les candidats. Participation à la Semaine nationale pour l'intégration de Toronto, qui s'est terminée avec un forum pour les employés dont les principaux objectifs étaient la sensibilisation et la reconnaissance des réalisations. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de sensibiliser les clients aux caractéristiques favorisant l'accès de la Banque et mener des études pour élaborer des plans visant à améliorer l'expérience des clients handicapés. Mettre l'accent sur des outils et des processus de recrutement nous permettant d'embaucher des dirigeants handicapés et d'améliorer l'expérience vécue par les employés handicapés.
<p>Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés (LGBT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'améliorer l'environnement actuel et s'assurer qu'il favorise l'intégration des employés qui reconnaissent être gais, lesbiennes, bisexuels ou transgenres. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> Croissance de 100 % du Réseau de la fierté des employés qui compte maintenant plus de 1 000 membres au Canada. Lancement d'un réseau de la fierté aux États-Unis. Mention, décernée par la Human Rights Campaign, le plus important organisme américain de défense des droits de la personne qui met l'accent sur l'égalité des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT), parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis pour les employés de la 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de renforcer les réseaux d'employés dans tout le Canada en mettant l'accent sur la communauté lesbienne. Profiter des relations établies avec les associations de gens d'affaires, les chambres de commerce et les amicales de la communauté LGBT pour établir des relations commerciales avec les membres de cette communauté. Continuer d'apporter une véritable contribution à la communauté LGBT et créer des programmes de

			<p>communauté LGBT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de directives portant sur la transition de genre en milieu de travail pour le Canada et les États-Unis. • Commanditaire principal des célébrations de la Semaine de la fierté gaie dans plusieurs grandes villes canadiennes et solide contribution au fait que Toronto a été choisie pour accueillir la World Pride de 2014. Commanditaire de la Boston Pride. 	<p>bénévolat structurés pour les membres du Réseau de la fierté des employés qui veulent consacrer du temps à leur communauté.</p>
<p>Autochtones du Canada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avancer vers notre objectif triennal consistant à devenir un employeur de choix du secteur financier pour la communauté autochtone en offrant aux employés issus de cette communauté un milieu de travail accueillant et respectueux, et à devenir une banque de choix pour la clientèle autochtone en lui offrant une expérience bancaire agréable. 	<p>●</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du Cercle des employés autochtones au Canada. • Participation à des activités de recrutement, comme L'intégration : ça travaille 2009, qui a eu lieu à Vancouver, et la foire de l'emploi de Career Connections à Winnipeg. • En tant que membre du Partenariat du secteur financier pour les relations avec les Autochtones, contribution à l'élaboration d'un site Web visant à promouvoir l'idée d'une carrière dans le secteur bancaire auprès des Autochtones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre l'accent sur le recrutement et faire en sorte que nos employés actuels se sentent à l'aise d'affirmer être des Autochtones. Tenir des groupes de discussion afin de déterminer les problèmes liés à l'expérience vécue par les employés. • Associer les objectifs et la mission du comité consultatif à l'échelle de l'entreprise, qui a récemment été constitué pour répondre aux besoins de nos clients autochtones existants et éventuels. • Continuer de favoriser les partenariats existants avec la communauté et en établir de nouveaux quand l'occasion se

				présente. <ul style="list-style-type: none"> Continuer de collaborer avec la Banque des Premières Nations.
Être au service de collectivités diversifiées	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer l'universalité dans les communications diffusées auprès de la clientèle. Faire en sorte que les objectifs et leur mise en application soient pris en charge par toute l'organisation. Faire en sorte que toutes les communications soient représentatives des collectivités dans leur ensemble. 	○	<ul style="list-style-type: none"> Recours au média approprié pour toucher la clientèle d'Asie du Sud, de Chine et de la communauté LGBTQA lors des principales campagnes publicitaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de concevoir des gammes de produits et de services sur mesure et des messages adaptés pour approfondir les relations avec la clientèle des marchés cibles. Effectuer des recherches auprès des clients pour mieux comprendre les tendances, les comportements financiers et les attitudes de divers segments de la clientèle.

Nos collectivités

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
● Objectifs atteints ● La plupart des objectifs ont été atteints ○ Exécution en cours				
Dons en général	<ul style="list-style-type: none"> Fournir un apport positif aux collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos principaux domaines d'intervention comme l'éducation et l'alphabétisation. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Dons de plus de 50 millions de dollars à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif dans le monde. 	<ul style="list-style-type: none"> Harmoniser les programmes de relations avec les collectivités des États-Unis et du Canada. <p>Au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place de nouvelles mesures et de nouveaux rapports sur nos programmes communautaires. Découvrir les occasions qui s'offrent aux
Objectif d'Imagine Canada	<ul style="list-style-type: none"> Donner au moins 1 % des profits nationaux avant impôts à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans 	●	<ul style="list-style-type: none"> Dons de 37 millions de dollars à des organismes de bienfaisance au Canada, soit 1,3 % des profits 	

	but lucratif.		nationaux avant impôts.	employés de participer à la transmission de compétences financières.
Mobilisation des employés	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen des congés accordés aux employés qui font du bénévolat, des modalités de travail flexibles et de nouvelles occasions de bénévolat qui permettent aux employés de faire une différence. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Contributions des employés totalisant plus de 9,5 millions de dollars au moyen de dons personnels ou de campagnes de financement, sans compter les innombrables heures de bénévolat consenties dans les collectivités. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer de créer des activités innovatrices de relations communautaires axées sur la diversité. Continuer d'atteindre l'objectif d'Imagine Canada. <p>Aux États-Unis</p> <ul style="list-style-type: none"> Lancer un programme structuré de bénévolat des employés. Continuer de mettre l'accent sur l'accès à un logement sécuritaire et abordable pour les familles à faible et à moyen revenu grâce à nos produits et services de prêt et de placement. Continuer d'accroître notre soutien aux programmes et aux activités de transmission de compétences financières. Ajouter l'environnement à nos domaines d'intervention, en créant des programmes et des activités qui visent à augmenter la contribution des employés et des clients à l'égard de l'environnement. <p>Au Royaume-Uni</p> <ul style="list-style-type: none"> Fournir un apport positif aux

				<p>collectivités, tout en maintenant l'accent sur nos principaux domaines d'intervention comme l'éducation, l'environnement et le bien-être.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir plus de 50 000 £ pour des organismes de bienfaisance, y compris les dons équivalents de TD Waterhouse International. • Appuyer la participation des employés aux activités communautaires et aux campagnes de financement de divers organismes, au moyen des congés accordés aux employés qui font du bénévolat, des modalités de travail flexibles et de nouvelles occasions de bénévolat qui permettent aux employés de faire une différence. Augmenter la participation des employés de 20 %.
--	--	--	--	---

Économie

Domaine	Objectifs (selon le rapport 2008)	Progression	Réalisations	Priorités pour 2010
<input checked="" type="radio"/> Objectifs atteints <input type="radio"/> La plupart des objectifs ont été atteints <input type="radio"/> Exécution en cours				
Croissance économique	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Croissance des prêts de 13 % au Canada et aux États-Unis. • Financement d'environ 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la prospérité économique locale, régionale et nationale partout où La

	Banque TD exerce ses activités.		197 milliards de dollars accordé sous forme de prêts aux entreprises dans tout le Canada.	Banque TD exerce ses activités.
Petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir notre appui à l'entrepreneurship et aux petites entreprises. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Embauche de 50 gestionnaires des Services bancaires aux petites entreprises de plus au Canada. Maintien de notre participation au Programme de financement des petites entreprises du Canada. Création d'une série de séminaires en ligne gratuits sur certains sujets d'importance capitale pour les propriétaires de petites entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir notre appui à l'entrepreneurship et aux petites entreprises.
Compétences en recherche	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir l'accent que nous mettons sur l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en ressortent. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Publication par les Services économiques TD de 35 études portant sur des sujets particuliers comme les Autochtones et l'économie au Canada, l'importance d'accroître l'alphabétisation, la réforme du système d'assurance emploi au Canada et le marché nord-américain de l'immobilier et de l'habitation. 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'étude de problèmes sociaux clés et continuer de partager avec l'ensemble de la collectivité les résultats de ces études et les idées qui en ressortent.
Chaîne d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'élaborer, à 	○	<ul style="list-style-type: none"> Examen des politiques de nos 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer d'élaborer, à

	<p>l'échelle de l'Amérique du Nord, une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rehausser les critères de responsabilité sociale dans nos évaluations des fournisseurs. 		<p>fournisseurs en matière d'équité et de non-discrimination ainsi que de leurs critères environnementaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une plateforme nord-américaine de gestion des risques liés aux fournisseurs pour assurer le suivi des risques et du rendement. 	<p>l'échelle de l'Amérique du Nord, une capacité de gestion des relations avec les fournisseurs et des pratiques en la matière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rehausser les critères de responsabilité sociale dans nos évaluations des fournisseurs. • Revoir la diversité de nos fournisseurs en 2010.
<p>Contributions civiles et politiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir du leadership et du soutien pour favoriser le dialogue sociopolitique à tous les ordres du gouvernement. 	●	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à plusieurs tribunes et programmes visant à faciliter les échanges politiques et sociaux. • Maintien du statut de membre de l'Association des banquiers canadiens et de la Toronto Financial Services Alliance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir du leadership et du soutien pour favoriser le dialogue sociopolitique à tous les ordres du gouvernement.

Présentation du rapport

Il s'agit de notre huitième rapport annuel sur les responsabilités; il porte sur l'exercice terminé le 31 octobre 2009.

Dans le rapport de 2008, nous nous demandions comment nous pouvons faire une différence et décrivions les nombreuses contributions des entreprises et des employés de La Banque TD à l'économie, à l'environnement et aux collectivités. Le thème du rapport de 2009 est le suivant : réaffirmer notre engagement. Au cours de la dernière année, la Banque a démontré que, peu importe la situation économique, elle respecte ses engagements sociaux et environnementaux.

Depuis longtemps, La Banque TD verse des dons aux collectivités et démontre son sens de la responsabilité d'entreprise. Au cours des dernières années, la production du Rapport sur les responsabilités est devenue plus complexe en raison de l'introduction des directives de la Global Reporting Initiative (GRI). Il est évident que nous en avons beaucoup à apprendre sur l'intégration à tous les aspects de nos activités de la méthode du triple résultat, c'est-à-dire une méthode qui prend en compte les questions environnementales, sociales et de gouvernance. Dans le présent rapport, nous présentons les progrès que nous avons accomplis jusqu'à maintenant, ce que nous avons appris cette année et nos priorités pour 2010.

Ce rapport s'adresse principalement à nos clients, à nos employés et à toute personne qui s'intéresse à la durabilité.

Détermination de la portée du rapport

La Banque TD est une grande entreprise qui participe à beaucoup d'activités et d'événements. Si nous voulions inclure toutes ces activités, le processus deviendrait laborieux et le résultat serait trop volumineux. Nous voulons présenter les anecdotes les plus intéressantes de 2009 – les aspects de nos activités qui sont importants pour nous et nos partenaires. C'est pourquoi certaines anecdotes valables ne seront jamais racontées. Mais nous espérons néanmoins que ce rapport montre de quelle manière nos valeurs sous-tendent nos actions.

Il s'agit du troisième rapport que nous produisons selon les directives de la Global Reporting Initiative (GRI).
(En anglais seulement)

Le tableau de la GRI présente les indicateurs que nous avons utilisés.

Fiabilité du rapport

Nous souhaitons produire un rapport équilibré sur notre performance dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. La rédaction du présent rapport est fondée sur les normes de la GRI en matière d'exactitude, d'exhaustivité, de fiabilité, de clarté et d'importance relative.

Plus de 200 fournisseurs de contenu, gestionnaires et cadres de l'organisation ont revu la totalité ou les sections pertinentes du présent rapport pour en assurer la qualité, la fiabilité et l'exhaustivité. Nos services de la conformité et du contentieux, ainsi que le Comité de gouvernance du conseil d'administration, passent aussi en revue le Rapport sur les responsabilités et la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité, publiés chaque année. Nous n'en sommes pas encore à demander une certification externe officielle du rapport.

La Banque TD a opté pour le niveau C+ de divulgation des renseignements en vertu de la Global Reporting Initiative (GRI). Notre tableau de la GRI a été soumis à une vérification externe indépendante effectuée par la Canadian Business for Social Responsibility (CBSR).

Ce rapport complète notre Rapport annuel aux actionnaires et la circulaire de sollicitation de procurations par la direction, qui contiennent de l'information sur le rendement financier de la Banque. Nous n'avons eu à corriger aucune information incluse dans le Rapport sur les responsabilités 2008.

Portée et limites

La portée du rapport englobe la totalité des activités dans lesquelles La Banque TD possède une participation de 100 %; par exemple, TD Bank et Services bancaires de gros aux États-Unis; Valeurs Mobilières TD et TD Waterhouse en Europe; et Valeurs Mobilières TD en Asie-Pacifique.

Tout au long du rapport, les expressions « La Banque TD » ou « la Banque » renvoient au Groupe Financier Banque TD. L'appellation « TD Bank » s'applique à TD Bank, la banque américaine la plus pratique. Tous les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Le présent Rapport sur les responsabilités traite des réalisations et des défis de l'année 2009. La Banque produit chaque année un rapport sur les responsabilités conforme à la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité qui est exigée par la Loi sur les banques du gouvernement fédéral canadien.

Le Rapport sur les responsabilités 2009 de La Banque TD s'appuie sur les renseignements divulgués dans le rapport de 2008 et approfondit la question de l'engagement de la Banque en matière de responsabilité d'entreprise. La totalité du rapport de 2009 est disponible sur le site Web de la Banque; nous avons conçu un site plus convivial et nous en avons amélioré la présentation. La Banque publie également un rapport sommaire qui définit les notions importantes des différents domaines de la responsabilité d'entreprise. De plus, la Banque produit chaque année un Coup d'œil sur le Rapport sur les responsabilités à l'intention des clients et des employés. Ce document porte sur les faits saillants qui intéressent nos principaux partenaires.

La portée du présent rapport est conforme à notre cycle de production de rapports de 2008. L'achat de Commerce Bancorp a eu lieu en 2007, mais nous avons consacré la plus grande partie de 2009 à l'intégration de nos activités bancaires de détail aux États-Unis, pour former TD Bank, la banque américaine la plus pratique. Comme la Banque est en train d'intégrer ses différents programmes, il y a encore des différences dans le style du rapport et les mesures qui y sont présentées. Nous espérons que ces différences n'existeront plus dans notre prochain rapport sur les responsabilités.

Affiliations

La Banque TD joue un rôle actif dans les collectivités où elle exerce ses activités. Elle fait partie de nombreux organismes de politiques publiques, associations d'affaires et regroupements communautaires, ce qui lui permet de dialoguer avec les chefs de file des secteurs d'activité et des collectivités, de partager son expertise avec les autres et de rester à jour en ce qui concerne les questions qui comptent pour ses partenaires.

Voici les principales associations dont nous sommes membres :

- Boston College Center for Corporate Citizenship
- Association des banquiers canadiens
- Canadian Business for Social Responsibility
- Chambre de commerce du Canada
- Coalition canadienne pour une bonne gouvernance
- Institut C.D. Howe
- Conference Board of Canada
- Council of New Jersey Grantmakers
- Delaware Valley Grantmakers
- Education Leeds
- Environmental Bankers Association
- Signataire des Principes de l'Équateur
- Global Business Coalition on HIV/AIDS
- Greening Greater Toronto
- Imagine Canada
- Maine Philanthropy Center
- Manchester Oriental Organisation Alliance
- Forum des politiques publiques
- Réseau Entreprise et Développement Durable

Prix reçus en 2009

Nous sommes fiers que les efforts déployés par nos employés soient reconnus. Voici quelques-unes des principales distinctions que nous avons reçues en 2009 :

Expérience vécue par la clientèle

- Pour une cinquième fois de suite, TD Canada Trust a reçu le prix de Synovate récompensant les meilleures banques pour l'excellence de son service à la clientèle parmi les cinq grandes banques de détail.
- TD Canada Trust a obtenu la cote la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la quatrième année d'affilée, selon J.D. Power and Associates. Aux États-Unis, pour la quatrième année de suite, J.D. Power a classé TD Bank, la banque américaine la plus pratique, au premier rang au chapitre de la satisfaction de la clientèle pour les opérations bancaires de détail des États du centre du

littoral de l'Atlantique, ainsi qu'au chapitre de la satisfaction de la clientèle formée de petites entreprises.

- Le groupe SQM (Service Quality Measurement) a récompensé les centres d'appels de TD Canada Trust en leur remettant les prix du meilleur service à la clientèle en libre service à réponse vocale interactive et du meilleur service à la clientèle du secteur bancaire en Amérique du Nord.
- La société Surviscor, qui analyse et classe les services en ligne au Canada, a placé TD Waterhouse au premier rang des services de courtage à escompte en ligne pour ce qui est des opérations effectuées sur un site Web, des ressources en ligne, de la conception de son site et des renseignements commerciaux.

Gouvernance, leadership et relations avec les actionnaires

- Le magazine Euromoney a décerné à La Banque TD le titre de meilleure banque en Amérique du Nord.
- Interbrand a classé TD Bank parmi les marques inspirant le plus confiance dans le secteur des services financiers.
- Pour une troisième année d'affilée, La Banque TD fait partie des 42 sociétés, parmi les 4 162 qui ont été cotées par Governance Metrics International, qui ont obtenu la note la plus élevée, soit 10.
- Le magazine Canadian Business a accordé à Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances, le titre de meilleure chef des finances dans le cadre de la remise annuelle de ses prix All Star.
- Le magazine Investor Relations a octroyé au GFBTD le titre de chef de file des relations avec les investisseurs. Le GFBTD a obtenu un prix dans les trois catégories suivantes : meilleures relations avec les investisseurs pour une société de services financiers, meilleures communications avec les investisseurs particuliers et meilleures relations avec les investisseurs par un chef de la direction.
- Le magazine Reader's Digest a accordé à TD Canada Trust le titre de marque la plus réputée en 2009.
- Selon le magazine U.S. Banker, Colleen Johnston, chef de groupe, Finances et chef des finances, fait partie des 25 femmes les plus influentes du secteur bancaire, et Linda Verba, vice-présidente à la direction du GFBTD et chef de l'Exploitation des succursales et des programmes de services à TD Bank, est l'une des 25 femmes les plus prometteuses.
- Pour la quatrième année de suite, Bernard Dorval, chef de groupe, Assurance et Développement international, GFBTD, et président suppléant du Conseil de TD Canada Trust, fait partie de la liste des 25 principaux chefs d'entreprise du Québec selon Finance et Investissement.
- La Banque est l'une des 50 sociétés les plus socialement responsables selon Jantzi-Maclean's.
- Brand Finance, groupe-conseil international de premier plan dans l'évaluation des marques, a classé le GFBTD parmi les marques de grande valeur au Canada.
- Le Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers a remis à Patricia Lovett-Reid, vice-présidente à la direction, TD Waterhouse, le prix Donald J. Johnston pour son apport exceptionnel au secteur de la planification financière au Canada.
- Le magazine Global Finance a classé le GFBTD parmi les banques les plus sûres du monde.
- Christopher Montague, vice-président à la direction, Service juridique, a obtenu le prix Accomplissement, stratégie d'affaires remis dans le cadre des Canadian General Counsel Awards.
- Le magazine Bloomberg Markets a classé le Groupe Financier Banque TD au premier rang de son Top 20 Banking Strength Monitor, indice qui évalue les banques en fonction de huit mesures financières clés dont les ratios de capital, les fonds de réserve pour les prêts et la qualité de l'actif.
- Fonds Mutuels TD a obtenu des prix Lipper pour son Fonds de croissance latino-américain TD et son Fonds indicel japonais TD, premiers fonds de leur catégorie au Canada. Les prix Lipper Fund Awards récompensent les fonds qui ont généré un rendement ajusté en fonction du risque solide et régulier par rapport aux autres fonds.
- Millward Brown Optimor a inscrit le GFBTD sur sa liste BrandZ Top 100 classant les marques du monde entier dont la valeur monétaire est la plus élevée.

Expérience vécue par les employés, diversité et accessibilité

- La Banque TD a été nommée l'un des 50 meilleurs employeurs du Canada pour la deuxième année de suite selon Hewitt & Associés.
- Le Great Place to Work Institute a accordé au GFBTD le titre de meilleur milieu de travail pour la quatrième année de suite.
- La Banque TD a été sélectionnée par le Toronto Star comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto en

2010.

- TD Bank, la banque américaine la plus pratique, a été nommée par la Human Rights Campaign, le plus important organisme américain de défense des droits de la personne qui met l'accent sur l'égalité des personnes LGBT, parmi les meilleurs milieux de travail des États-Unis pour les employés de la communauté LGBT.
- La Banque TD fait partie de la liste des 100 meilleurs employeurs du magazine Maclean's.
- Mediacorp Canada inscrit le GFBTD sur sa liste des meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants.
- TD Canada Trust a été nommée meilleure banque, et TD Waterhouse, meilleur conseiller en placement sur la liste des meilleurs endroits de Toronto du site Xtra.ca.
- TD Canada Trust a reçu le trophée argent du Canadian Agencies Practicing Marketing Activation dans la catégorie Meilleure commandite ou Campagne en participation pour sa commandite de la Semaine de la fierté gaie de Toronto, et le trophée bronze dans la catégorie Meilleure campagne à petit budget pour son programme d'ouverture de succursales (style commercial).
- La Canadian Foundation for Physically Disabled Persons a remis à La Banque TD son prix Corporate Award en 2009.

Environnement

- Mediacorp Canada a mis le GFBTD sur sa liste des employeurs les plus verts du Canada.
- Le Grand nettoyage des rivages canadiens a remporté le grand Prix des partenariats entre les entreprises et la collectivité de l'organisme Imagine Canada.
- Corporate Knights Inc. et Innovest Strategic Value Advisors ont inscrit le nom du GFBTD sur leur liste des 100 entreprises les plus durables du monde.
- Le Conference Board of Canada et le Carbon Disclosure Project (CDP) ont nommé La Banque TD comme chef de file 2009 de la communication de l'empreinte climatique.
- Dans un classement annuel de fonds communs de placement canadiens, le magazine Corporate Knights a récompensé le Fonds mondial de développement durable TD, qui intègre des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans ses processus de placement et de gestion.

Pour nous joindre

Pour obtenir plus de renseignements sur notre Rapport sur les responsabilités, veuillez communiquer avec nous.

Par courriel : crreport@td.com

Par téléphone : Du Canada : 1-416-308-6371

Des États-Unis : 1-888-751-9000

Adresse postale au Canada

Relations gouvernementales et communautaires

Groupe Financier Banque TD

TD Tower

55 King St West

10th Floor

Toronto (Ontario) M5K 1A2

CANADA

Adresse postale aux États-Unis

Community Relations

TD Bank, America's Most Convenient Bank

9000 Atrium Way

Mount Laurel, NJ 08054

ÉTATS-UNIS

Notre Rapport sommaire sur les responsabilités 2009 est aussi disponible dans d'autres formats. Si vous voulez en obtenir un exemplaire, composez le 1-416-308-6371

Gouvernance

Responsabilités de l'entreprise

La responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de la stratégie de La Banque TD et est administrée à l'intérieur du cadre des contrôles internes, de la gouvernance et des processus de gestion des risques. Le conseil d'administration et la direction de La Banque TD se sont engagés à assumer le leadership en matière de gouvernance d'entreprise.

Conseil d'administration

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 Banque. Le conseil supervise la direction, étudie et approuve en continu les plans et les options stratégiques et approuve les principales recommandations en matière de stratégie et de politique pour le Groupe Financier Banque TD.

Comité de gouvernance

Le Comité de gouvernance voit à l'élaboration de la stratégie de responsabilité d'entreprise de la Banque et soutient Ed Clark dans la mise en œuvre de cette stratégie. Le Comité s'assure en outre que des processus efficaces sont en place pour le repérage et la surveillance des risques commerciaux qui comportent un aspect social, environnemental ou économique.

Chef de la direction de La Banque TD

La principale responsabilité de Ed Clark, chef de la direction de La Banque TD, consiste à faire en sorte que la Banque se comporte comme une entreprise socialement responsable exemplaire.

Comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise

Le comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise supervise la production du Rapport sur les responsabilités en fournissant des conseils sur la stratégie et en approuvant la version définitive. Le président de ce comité est Mike Pedersen, chef de groupe, Affaires de la Société.

Comité de travail sur la responsabilité d'entreprise

Le comité de travail sur la responsabilité d'entreprise est formé de représentants des principales unités fonctionnelles et des groupes de partenaires qui participent à la publication du Rapport sur les responsabilités. Le comité regroupe des membres représentant les collectivités, l'environnement, la diversité, les employés et les clients. Le rôle de ce comité de travail consiste à soutenir la production du rapport et à s'assurer que l'information présentée est exacte et reflète les priorités actuelles.

Gouvernance en matière d'environnement

Notre objectif consiste à englober les facteurs environnementaux dans notre stratégie d'affaires principale grâce à une politique axée sur l'avenir, à des systèmes de gestion efficaces et à une performance éprouvée.

Politique environnementale et systèmes de gestion

Conçue vers la fin de 2007, notre politique environnementale expose nos principes clés en matière d'environnement. Cette politique est fondée sur un cadre de gestion environnementale, qui décrit nos priorités en matière

d'environnement, et sur des procédures permettant la mise en œuvre de mesures dans les domaines prioritaires.

En 2009, nous nous sommes concentrés sur l'élaboration de nos procédures en matière d'environnement :

- protocole sur les GES;
- bonnes pratiques en matière de crédits d'émission de carbone;
- procédures environnementale et sociale de gestion des risques de crédit;
- politique d'investissement durable de GPTD;
- politique d'engagement envers nos partenaires de GPTD;
- politique environnementale en matière d'approvisionnement;
- manuel d'examen et d'évaluation des risques de crédit.

Au début de 2010, nous prévoyons mettre à jour notre politique environnementale, mettre à niveau nos systèmes de gestion de l'information et continuer à améliorer les procédures des unités fonctionnelles et de l'entreprise. Notre objectif est de concevoir un système de gestion de l'environnement à l'échelle de l'entreprise qui respectera les normes ISO-14001. (Cliquez ici pour consulter la politique environnementale mise à jour.)

Une autre étape importante de l'élaboration de nos instruments de politique sera l'examen de notre Cadre de gestion environnementale, afin qu'il reflète parfaitement les priorités de notre banque nord-américaine entièrement intégrée.

Leadership environnemental

Pour atteindre nos objectifs en matière de leadership, nous avons besoin d'un soutien de la base jusqu'aux plus hauts échelons. Nous vous présentons un aperçu de la structure de gouvernance en matière d'environnement de La Banque TD.

Le Comité du risque a la responsabilité globale d'établir la politique environnementale et de faire en sorte que la Banque mette en place des structures, des systèmes et des procédures de gestion qui soutiennent cette politique.

Le chef de groupe, Affaires de la Société, est chargé de la responsabilisation de la haute direction à l'égard de la gestion environnementale.

Le chef de groupe a l'appui du Chef de l'environnement, qui est à la tête de l'Équipe des affaires environnementales.

Le chef de groupe et l'Équipe des affaires environnementales sont responsables de l'élaboration d'une stratégie environnementale pour l'ensemble de l'entreprise, de l'établissement des normes et des cibles de rendement en matière d'environnement et de la production de rapports sur le rendement.

Le chef de groupe dirige également un Comité directeur de la gestion environnementale à l'échelle de l'entreprise, qui est formé de hauts dirigeants des principales unités fonctionnelles de la Banque. Ce comité directeur est chargé de l'approbation de la stratégie environnementale et des normes de rendement, ainsi que de la diffusion de ces directives dans l'ensemble de l'entreprise.

Enfin, les unités fonctionnelles de la Banque voient à la mise en œuvre de la stratégie au sein de leur unité.

Au niveau des unités, notre structure de gouvernance est régulièrement modifiée à mesure que nous intégrons nos activités canadiennes et américaines en un modèle nord-américain commun.

Gouvernance en matière d'environnement : faits saillants de 2009

En 2009, nous avons mis sur pied un Conseil vert aux États-Unis, présidé par le vice-président à la direction, Services internes, TD Bank, et formé de chefs des unités fonctionnelles américaines, de hauts dirigeants régionaux et du chef de l'environnement. Ce comité se consacre à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme environnemental aux États-Unis.

Nous avons aussi formé un Comité directeur de l'empreinte environnementale à l'échelle de l'entreprise et des groupes de travail qui se penchent sur la réduction de la consommation d'énergie, l'aménagement et l'exploitation des bâtiments ainsi que l'approvisionnement.

Gouvernance en matière de diversité

Leadership en matière de diversité

Le président et chef de la direction de La Banque TD, Ed Clark, et l'équipe de hauts dirigeants assument des rôles concrets dans la réalisation des priorités en matière de diversité. Un haut dirigeant est responsable de chaque priorité.

Conseil de la diversité de la direction (CDD) :

Le principal objectif du conseil consiste à défendre la diversité au Canada et aux États-Unis. Ses membres travaillent avec ardeur à mener des activités axées sur la diversité avec les unités fonctionnelles de l'entreprise et aident les groupes à intégrer la diversité à leurs plans d'affaires.

Bureau de la diversité

Sous la responsabilité d'un vice-président qui travaille avec le Conseil de la diversité de la direction et les directeurs responsables de la diversité dans chaque grand secteur d'activité, le Bureau de la diversité conçoit des stratégies qui favorisent la diversité et l'intégration au sein de la Banque.

Conseil des employés pour l'équité en matière d'emploi

Le rôle du Conseil consiste à fournir une orientation pour l'élaboration, la révision et la mise en œuvre du plan de La Banque TD sur l'équité en matière d'emploi et d'examiner les progrès réalisés en fonction des objectifs du plan.

Cadre d'intervention du Conseil de la diversité de la direction : priorités et comités

Conseil de la diversité de la direction, placé sous la présidence de Bill Hatanaka, chef de groupe, Gestion de patrimoine et président et chef de la direction de TD Waterhouse Canada Inc.

Priorité	Président au Canada	Président aux États-Unis
People with Disabilities	Tim Hockey Chef de groupe, Services bancaires canadiens, et président et chef de la direction, TD Canada Trust	Suzanne Poole Vice-présidente à la direction, Services bancaires de détail et Modes de distribution parallèles et complémentaires
Autochtones	Kerry Peacock Vice-président à la direction, Réseau des succursales	Sans objet
LGBTQA*	Paul Douglas Vice-président à la direction, Services bancaires aux entreprises	Carol Mitchell Première vice-présidente à la direction, Services internes
Minorités visibles	Satish Rai Premier vice-président du GFBTD et coprésident, Gestion de portefeuilles	Rick Burke Premier vice-président, Gestion de trésorerie
Femmes	Colleen Johnston Chef de groupe, Finances et chef des finances	Linda Verba Vice-présidente à la direction, Exploitation des succursales et programmes de services
Être au service de collectivités diversifiées	Dominic Mercuri Vice-président à la direction et chef du marketing	John Cunningham Chef du marketing

* Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et leurs alliés.s

Gouvernance en matière de diversité : faits saillants de 2009

- Nous avons publié sur notre site intranet six articles dans lesquels un membre du Conseil de la diversité de la direction présente ses priorités en matière de diversité. Chaque dirigeant y donnait une idée de l'importance que ces priorités avaient pour lui et informait les employés des activités en cours à la Banque. Grâce à un blogue en ligne, les employés ont pu échanger leurs points de vue et partager leurs commentaires sur le contenu des articles.
- Aux États-Unis, l'année 2009 a été celle de l'établissement de notre structure de gouvernance en matière de diversité et de la poursuite des études dans ce domaine.

Politique en matière de diversité et systèmes de gestion

La Banque TD s'est dotée de nombreuses politiques qui appuient son programme axé sur la diversité :

- nos principes directeurs, qui décrivent les valeurs favorisant la diversité et l'intégration;
- nos politiques sur les relations avec les employés;
- Rapport annuel sur l'équité en matière d'emploi
- notre code de conduite et d'éthique professionnelle;
- notre politique contre le harcèlement, la discrimination et la violence sur le lieu de travail.

Par ailleurs, notre Politique d'adaptation du milieu de travail souligne l'engagement de la Banque à s'adapter aux besoins des employés dans divers domaines. Cette politique prévoit notamment des jours ou des heures de congé pour respecter des pratiques religieuses. Nous offrons aussi des modalités de travail flexibles, et notre milieu de travail est adapté pour les personnes handicapées.

Code de conduite et d'éthique

En 2009, les codes d'éthique des sociétés de services financiers ont été l'objet d'un examen minutieux. Des exemples de mauvaise conduite faisant les manchettes, le public s'est rappelé encore une fois qu'un cadre robuste en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique est nécessaire pour encadrer le comportement de tous les employés.

À La Banque TD, notre code de conduite et d'éthique professionnelle sert de cadre à la façon dont nous traitons avec nos collègues, nos actionnaires, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos concurrents.

Le Code aborde des questions comme la façon de traiter les conflits d'intérêts potentiels et la confidentialité de l'information. 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. Toute violation au code est considérée comme une infraction grave, et les employés sont tenus de déclarer toute violation dont ils pourraient être témoins.

Politique sur le cadre des contrôles internes

Des systèmes de sécurité complets sont établis afin que soient décelés les crimes à caractère financier, particulièrement la fraude. Chacun de nos secteurs d'activité fait l'objet d'examen périodiques par nos équipes de vérification interne qui évaluent de façon indépendante l'ampleur des risques et l'efficacité des contrôles internes.

Programme de dénonciation

La Banque TD a mis à la disposition des employés et des autres partenaires une ligne directe de dénonciation leur permettant de signaler toute préoccupation relative à la comptabilité. De plus, les employés peuvent utiliser ce programme pour rapporter tout manquement présumé au Code de conduite et d'éthique professionnelle s'ils ne sont pas à l'aise avec les autres méthodes de dénonciation en place. Les employés de la Banque sont encouragés à utiliser le processus de règlement des plaintes des employés pour faire part de leurs préoccupations; ils peuvent aussi faire

appel au Bureau de l'ombudsman pour signaler en toute confidentialité un problème lié au travail.

Cas de non-conformité

En tout temps, nous respectons l'ensemble des lois et règlements des territoires où nous exerçons nos activités et nous nous efforçons de nous y conformer. Avec une clientèle de plus de 17 millions de personnes à l'échelle mondiale et des centaines de milliers d'opérations bancaires à traiter chaque jour, il nous arrive à l'occasion de commettre des erreurs, mais notre réaction consiste toujours à réagir promptement pour les corriger.

Cas de non-conformité signalés	2007	2008	2009
Non-conformité aux règlements et aux codes d'autoréglementation touchant toute forme de communication ou l'incidence des produits et services sur la santé et la sécurité	0	0	0
Non-conformité aux règlements, aux engagements volontaires et aux codes d'autoréglementation, relativement à des produits ou services destinés aux consommateurs ¹	0	0	5
Nombre total de poursuites intentées pour pratique contraire à la concurrence ou à la loi antitrust, ou assimilable à celle d'un monopole	0	0	0
Nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect de la loi et de la réglementation	0	0	0
Valeur monétaire des amendes importantes ² (en millions).	0	\$2,9 ^{††}	\$1,0 [†]

¹ Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

² Toute amende de 1 million de dollars ou plus est considérée importante.

[†] Le 4 mars, un règlement est intervenu entre TD Options LLC et la Commission des valeurs mobilières des États-Unis relativement à une pénalité de 1 million de dollars américains et le remboursement de 5 millions de dollars américains à la suite d'une enquête portant sur des entreprises spécialisées qui effectuaient prétendument des anticipations du marché et avaient recours à des intermédiaires inutiles dans le cadre d'opérations sur options contraires à l'intérêt des clients. La majorité des opérations qui sont reprochées à TD Options LLC se sont produites avant l'achat de l'entreprise par le Groupe Financier Banque TD.

^{††} Consulter notre Rapport sur les responsabilités 2008 pour obtenir plus d'explication sur l'amende.

* Aucune de ces amendes n'a trait à des infractions environnementales.

Codes du travail et droits de la personne

Dans chaque pays où La Banque TD exerce ses activités, elle agit de façon à appuyer et à protéger les droits de la personne, en respectant l'ensemble de la législation et des normes prescrites en matière d'emploi touchant notamment l'équité salariale, les heures de travail et le travail des enfants et, dans bien des cas, en dépassant leurs exigences. Ces lois comprennent entre autres les suivantes :

Canada	<ul style="list-style-type: none">• Loi sur l'Équité en matière d'emploi• Loi canadienne sur les droits de la personne• Code canadien du travail• Dispositions législatives sur la protection des renseignements personnels
---------------	--

États-Unis	<ul style="list-style-type: none"> • Fair Labor Standards Act • Employee Retirement Income Security Act • Family and Medical Leave Act • Occupational Safety and Health Act
Royaume-Uni	<ul style="list-style-type: none"> • Employment Rights Act 1996 • Employment Act 2002 • Employment Equality (Age) Regulations 2006

De plus, nous appuyons spontanément les déclarations internationales des droits de la personne comme la Déclaration universelle des droits de l'homme, par exemple.

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. Voici quelques-unes de nos politiques :

- Le respect et l'intégrité sont des éléments fondamentaux de nos principes directeurs et de nos principes en matière de leadership.
- Notre politique contre le harcèlement, la discrimination et la violence sur le lieu de travail énonce notre engagement à fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client, chaque entrepreneur indépendant et chaque tierce partie est traité avec dignité et respect.
- Notre engagement indéfectible à l'égard de la protection des droits de la personne est enchâssé dans notre Code de conduite et d'éthique professionnelle, qui expose les principes, les normes et les comportements fondamentaux que les employés et les administrateurs de l'organisation, partout dans le monde, doivent respecter.

La Banque renseigne les employés sur les questions pertinentes aux droits de la personne au moyen de divers programmes d'apprentissage et outils de communication, notamment une formation sur la diversité. Un groupe central de La Banque TD donne aussi des conseils au personnel des ressources humaines. Notre engagement à l'égard des droits de la personne s'inscrit dans toutes nos décisions d'affaires, qu'il s'agisse de choisir des fournisseurs ou d'investir.

Respect des droits de la personne	2009	2008
Plaintes fondées ou incidents confirmés en matière de discrimination	0	0
Plaintes ou incidents concernant les droits des Autochtones	0	0
Activités dans le cadre desquelles les droits en matière d'association et de négociation collective peuvent être sérieusement compromis	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail des enfants	0	0
Activités qui présentent un risque important en ce qui a trait au travail forcé ou obligatoire	0	0
Formation des employés sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de la personne pertinentes aux activités de l'organisation*	Oui	Oui
Formation du personnel de sécurité sur les politiques et procédures visant les aspects des droits de la personne pertinentes aux activités de l'organisation*	Oui	Oui

*Aucun suivi du nombre de participants.

Respect des droits des employés

En matière de relations de travail entre les employés et la direction, nous respectons les normes les plus sévères et nous cherchons à créer un environnement de travail positif dans lequel les employés ne sentent pas le besoin d'être représentés par des tiers. Toutefois, même si nous préférons traiter directement avec les employés, ces derniers ont le droit de décider d'être représentés par un tiers.

TD, Compagnie d'Assurance générale compte depuis longtemps une unité de négociation de 333 employés, soit 0,45 % de notre effectif total, représentés par les Teamsters dans un de ses établissements de Montréal. Il s'agit de la seule unité de négociation de la Banque au Canada. Les conventions signées avec le syndicat abordent un vaste éventail de sujets, comme les questions de santé et de sécurité, et les vacances.

La Banque TD en action

Bienvenue

En 2009, La Banque TD a offert plus de 50 millions de dollars à des organismes sans but lucratif qui avaient besoin d'aide. Nous vous présentons les récits suivants qui montrent les répercussions réelles de ces dons sur nos collectivités.

Programmes nationaux canadiens

La Banque TD a investi plus de 37 millions de dollars dans des programmes communautaires partout au Canada. Dans le but de changer le cours des choses, nous avons accordé la priorité en matière de dons aux domaines d'intervention suivants :

DÉPENSES TOTALES À L'ÉCHELLE NATIONALE

La santé des enfants

3 2 M\$

La Banque TD soutient plusieurs programmes nationaux aux quatre coins du pays, notamment :

- **Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants**

Le Fonds TD pour les hôpitaux pour enfants recueille des fonds au profit d'installations et de fondations médicales rattachées au Réseau Enfants-Santé dans tout le Canada. 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.

- **Le programme TD Pensez d'abord pour les enfants**

Le programme TD Pensez d'abord pour les enfants enseigne aux enfants, de la garderie à la première année du secondaire, à jouer prudemment de façon à éviter les blessures. Ce programme gratuit, commandité en partie par La Banque TD, fournit aux enseignants les outils nécessaires pour montrer aux élèves à « penser d'abord » avant de poser un geste dangereux. Plus de la moitié des 11 000 écoles primaires du Canada appliquent aujourd'hui ce programme.

- **Nos enfants et le stress**

La Banque TD est le principal commanditaire de Nos enfants et le stress, un programme d'éducation des parents mis en œuvre par la Fondation de psychologie du Canada, qui aide les professionnels de la santé à organiser des ateliers de gestion du stress. En plus d'avoir financé l'élaboration de ce programme, nous continuons de verser des fonds pour les documents d'accompagnement, le site Web et une campagne d'affichage nationale.

Éducation et alphabétisation

11 M\$

- **L'initiative de TD Waterhouse « Investir dans la Jeunesse**

TD Waterhouse a créé cette initiative, grâce à un investissement de près de 1 million de dollars, pour promouvoir le Prix du Duc d'Édimbourg dans les grandes villes canadiennes. Les jeunes peuvent obtenir ce prix en atteignant des objectifs dans les domaines du service communautaire, du développement des compétences et de l'activité physique. Pour faire en sorte que les jeunes des quartiers pauvres et déshérités de chaque ville puissent participer, La Banque TD fournit le financement nécessaire à l'embauche d'agents locaux qui font connaître le prix aux collectivités et offrent leur soutien aux participants. Grâce à la contribution de la Banque, plus de 3 100 personnes ont participé au programme.

Environnement

3 2 M\$

- **Festivals de la Fierté**

La Banque TD commandite des festivals de la Fierté dans tout le Canada – qu'ils soient gros comme ceux de Toronto et de Montréal ou plus petits comme ceux de Kelowna, Cambridge, Kitchener ou Waterloo. La Banque participe à de nombreuses activités liées à la diversité dont l'accent porte en grande partie sur les employés, les clients et les communautés LGBTQA. Nous appuyons de nombreux groupes LGBTQA, dont des lignes d'assistance pour les jeunes, des programmes de sensibilisation et d'éducation pour les jeunes, des troupes de théâtre gaies et des causes reliées au VIH et au sida.

- **Festivals culturels**

La Banque TD commandite une grande variété de festivals culturels d'un océan à l'autre pour rapprocher les cultures et les traditions de nombreux pays; elle en profite pour souligner le caractère réellement international de la société et de son milieu de travail. En 2009, elle était le commanditaire principal du Festival de l'Asie du Sud TD Canada Trust (sur la photo, des bénévoles de la Banque participant à l'événement), du Korean Harvest Festival et du TD Canada Trust IRIE Music Festival de Toronto, ainsi que du Korean Heritage Festival de Vancouver et du Global Fest de Calgary. Cette année, pour la première fois, la Banque a commandité l'Afrofest, un festival qui vise à faire apprécier et mieux connaître la musique africaine par les Canadiens tout en cherchant à faire de Toronto un centre florissant de la musique africaine.

Colombie-Britannique/ Yukon/ Territoires du Nord-Ouest

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients. Voici quelques-uns de nos récits :

La santé des enfants

- **Stand de plouf**

Six organismes de bienfaisance venant en aide aux enfants, dont KidsCare et Canuck Plan Children's Hospice, ont bénéficié de cette campagne de financement. Des activités ont eu lieu le même jour à Vancouver, à Victoria et à Kelowna, et 44 dirigeants de la Banque et d'autres sociétés se sont portés volontaires pour essayer le stand de plouf. Au total, un montant record de 265 000 \$ a été recueilli.

Environnement

- **B.C. Coalition of People with Disabilities/Farmers on 57th**

À Vancouver, le projet Farmers on 57th est un jardin de production créé en collaboration par le George Pearson Centre, une résidence pour adultes handicapés, et divers groupes communautaires, dont des écoles primaires et postsecondaires. Les résidents du centre Pearson ont travaillé avec des bénévoles de la région afin de transformer l'emplacement en un jardin de production intégré qui fournit des produits biologiques frais aux résidents et aux membres de la collectivité. La Fondation TD des amis de l'environnement a versé 12 000 \$ à ce projet.

- **Atelier de pêche sur la glace traditionnelle d'Ecology North**

Dans le cadre du programme mensuel du Youth Ecology Club, des aînés de la bande des Dénés à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, ont présenté à des jeunes un atelier de pêche sur la glace traditionnelle pour leur faire connaître les méthodes de pêche durable et l'écologie piscicole nordique. C'est le premier projet tenu dans les Territoires qui est financé par la Fondation TD des amis de l'environnement.

- **Nettoyage des rivages en Colombie-Britannique**

La création de plages et de rivages sûrs et propres sur la côte du Pacifique a incité les employés de la Banque et leur famille à participer au Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD qui a lieu chaque année.

Provinces des Prairies

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients. Voici quelques-uns de nos récits :

La santé des enfants

- **Pleins feux sur le bénévolat**

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. Depuis trois ans, M. Dunnill organise une activité de course et de marche au profit de l'hôpital Stollery Children's Hospital, partenaire du Réseau Enfants-Santé. M. Dunnill porte de l'intérêt à cette cause en raison des soins pédiatriques de grande qualité que ses propres enfants ont reçus à cet hôpital.

Éducation et alphabétisation

- **Petites mains – Grands rêves**

Jim Powell, directeur de secteur, Services bancaires aux entreprises, a fièrement remis une contribution de 25 000 \$ de La Banque TD, portant à 1,3 million de dollars le montant recueilli jusqu'à maintenant pour la campagne de sollicitation Small Hands – Big Dreams du Regina Early Learning Centre (sur la photo). Le programme permet à des enfants de 3 et de 4 ans d'améliorer leurs capacités en matière de langage et de raisonnement, tout en développant des compétences sociales et affectives qui les aideront à vivre des réussites à la maternelle et par la suite.

Environnement

- **FortWhyte Alive**

FortWhyte Alive est l'une des seules institutions privées d'études environnementales sans but lucratif au Canada. Située au Manitoba sur un territoire de 640 acres de champs, de lacs, de forêts et de milieux humides, FortWhyte a reçu depuis 1983 plus de 600 000 élèves et 1,6 million de visiteurs qui ont pu profiter de ses programmes et de ses expositions. La Fondation TD des amis de l'environnement est fière de commanditer son programme Naturescape.

- **Jour de la Terre, jour de relation avec la clientèle**

À notre succursale de Lethbridge, la Fondation TD des amis de l'environnement a invité l'un des bénéficiaires du financement de la région, l'Alberta Birds of Prey Foundation (ABPF), à nous visiter. Des bénévoles de l'ABPF ont apporté diverses espèces d'oiseaux du pays, dont un grand-duc d'Amérique de 24 ans de même qu'un oisillon orphelin de la même espèce de 28 jours à peine. La Fondation TD des amis de l'environnement a versé 7 500 \$ à l'ABPF en 2009.

- **Formation en environnement**

L'Université de Brandon au Manitoba a annoncé qu'elle avait reçu un don de 100 000 \$ de La Banque TD afin de soutenir financièrement la formation à l'environnement offerte aux étudiants dans le cadre du projet de serre et du programme de science de l'environnement de la Faculté des sciences. Les fonds reçus serviront à rénover la serre de l'université, ce qui permettra de mettre l'accent sur la responsabilité environnementale et la recherche.

- **Musée du Manitoba**

Le Musée du Manitoba est le plus grand musée du patrimoine de la province; il est réputé pour ses expositions portant sur le patrimoine humain et naturel. Près de 100 000 étudiants le visitent chaque année. TD Canada Trust a renouvelé sa contribution annuelle de 10 000 \$ pour les trois prochaines années afin que le musée puisse élargir la portée de sa nouvelle salle des découvertes.

Arts and Culture

- **Central Music Festival**

À Red Deer, c'est avec fierté que La Banque TD a commandité le Central Music Festival de 2009, qui réunissait une grande variété de styles musicaux exécutés par certains des meilleurs musiciens de la région, du pays et du monde. Jane Watson, gestionnaire des Services bancaires aux petites entreprises, a installé des tentes au logo de La Banque TD afin d'y installer la billetterie et un guichet automatique.

Diversité

- **Célébration de la Journée nationale des Autochtones**

Les terrains de l'Assemblée législative de l'Alberta offraient le paysage parfait pour le festival de la Journée nationale des Autochtones d'Edmonton. Des employés de la TD des quatre coins de la ville ont offert leur aide au Village des tipis commandité par TD Canada Trust, où l'on pouvait se faire maquiller, assister à des spectacles, participer à des jeux traditionnels et écouter des histoires autochtones. Les bénévoles de la Banque ont aussi été très heureux d'en apprendre plus sur la culture autochtone.

- **Cérémonie de remise de la bourse Belcourt Brosseau Métis Award**

La Banque TD était fière d'être l'un des commanditaires de cet événement qui s'est tenu au Marriott River Cree Resort d'Edmonton et réunissait plusieurs de nos employés. La bourse d'études Belcourt Brosseau Métis Award a

été créée par la Edmonton Community Foundation en 2001 pour aider les Métis de l'Alberta à devenir autosuffisants en acquérant une formation postsecondaire et des compétences.

- **The Avenue Community Center**

À Saskatoon, ce centre a organisé un barbecue « Welcome to the Gaybourhood » en parallèle à l'activité « Days of Caring » de Centraide. Un représentant des cinq succursales de détail de La Banque TD de la ville a contribué à l'événement en préparant et en servant des hamburgers et des hot dogs.

- **Equal Voice**

Tanny Kellert (la cinquième à partir de la gauche sur la photo), planificatrice financière, TD Waterhouse, représentait la Banque lors de la consultation itinérante d'Equal Voice à l'intention des jeunes qui a eu lieu à l'école Avonmore d'Edmonton. Cet événement a commencé par des réunions en petits groupes pour les élèves de deuxième secondaire animées par de jeunes bénévoles. Puis, ils ont assisté à une séance plénière et à une présentation par l'honorable Helena Guergis (la sixième à partir de la gauche sur la photo), ministre d'État à la Condition féminine. Le groupe Equal Voice rassemble des femmes et des hommes qui ont à cœur de promouvoir l'élection d'un plus grand nombre de femmes à tous les ordres de gouvernement et de changer ainsi l'image de la politique canadienne.

- **Chinatown Street Festival**

Notre succursale située dans le quartier chinois de Calgary a encore une fois été le commanditaire Or de ce festival multiculturel qui a lieu chaque été. La tente TD Canada Trust a été l'une des plus fréquentées; on y donnait des cadeaux aux visiteurs, qui pouvaient aussi participer à un jeu ressemblant à la Roue de fortune.

Other Causes

- **Le festival de canots-dragons du Manitoba**

Ni la pluie, ni la noirceur, ni les moustiques n'empêcheront les employés de La Banque TD de faire du bénévolat pour vaincre le cancer! L'édition 2009 du Manitoba Dragon Boat Festival a eu lieu à Winnipeg au profit de la Société canadienne du cancer. Encore une fois, TD Canada Trust a commandité une équipe formée d'employés dévoués qui ont consacré de nombreuses soirées d'été à s'entraîner et toute une fin de semaine pour participer à la course. Ils ont recueilli 7 800 \$, dépassant le montant de l'année précédente, et sont parmi les meilleures des 110 équipes qui ont participé à l'événement.

Ontario

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients. Voici quelques-uns de nos récits :

Éducation et alphabétisation

- **Choisir les études avec La Banque TD!**

Près de 50 bénévoles de TD Canada Trust ont visité des classes de London (Ontario) pour présenter le programme Les études, un choix économique de Jeunes entreprises. La Banque a aussi versé un don de 6 200 \$ à Parkview Public School.

Environnement

2 284 060 \$

- **Nettoyage des rivages du Grand Toronto**

De High Park jusqu'aux petits parcs des rivages, les employés de La Banque TD ont envahi la région du Grand Toronto pour participer à diverses activités de nettoyage et aider à préserver l'environnement dans le cadre du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD qui a lieu chaque année.

- **Nettoyage des rivages d'Ottawa**

Pendant le Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD qui a eu lieu en septembre, près de 100 employés ainsi que des membres de leur famille et de la collectivité ont effectué une activité de nettoyage efficace du parc Andrew Hayden. Ils ont ainsi pu ramasser et éliminer plus de 135 kg de déchets.

- **Plantation d'arbres**

Environ 30 employés de Fonds Mutuels TD ont temporairement cessé d'investir de l'argent dans des placements pour investir du temps dans l'environnement. Ils ont passé une demi-journée à planter quelque 150 arbres sur Toronto Island. Ils ont aussi reçu une commandite de 2000 \$ qui sera remise en totalité à la Toronto Parks & Trees Foundation.

- **Toit vert du YMCA**

Un don de 250 000 \$ sur cinq ans de La Banque TD a permis au YMCA du Grand Toronto de doter d'un toit vert son immeuble Metro Central. Le toit améliore considérablement l'espace existant et offre de nombreux avantages écologiques, notamment la végétation, la réduction de l'écoulement des eaux pluviales en cas d'orage, l'accroissement de l'efficacité énergétique et l'atténuation de l'irradiation de la chaleur.

Arts and Culture

- **Brantford International Jazz Festival**

TD Canada Trust était le commanditaire principal de la deuxième édition de ce festival annuel, qui s'est tenu au Harmony Square et au Sanderson Centre. Les employés de la Banque ont aussi participé aux activités du festival.

- **TD Canada Trust Sunfest**

Cette grande fête de la musique et de la culture du monde, qui a lieu à London, attire 250 000 visiteurs chaque année dans le sud-ouest de l'Ontario. Au cours des dernières années, la Fondation TD des amis de l'environnement a contribué à rendre le festival Sunfest plus vert en finançant 10 postes écologiques tenus par des bénévoles qui incitent les festivaliers à faire du compostage et à recycler afin de réduire la quantité de déchets devant être enfouis.

Diversité

- **Défi « Une journée sans marcher »**

La plupart des gens ne se rendent pas compte à quel point il est difficile pour une personne à mobilité réduite d'effectuer ses activités quotidiennes, qu'il s'agisse de traverser une rue, de faire des courses ou d'emprunter les transports en commun. Le défi « Une journée sans marcher » espère sensibiliser la population. Organisée par Dystrophie musculaire Canada, cette activité met des personnes au défi de participer, et Gary Dunne (à gauche sur la photo) n'a pas hésité à s'investir. En passant une journée dans un fauteuil roulant, Gary a vécu ses activités quotidiennes d'un point de vue différent et a pris conscience des défis liés à l'accessibilité, tout en sensibilisant la collectivité à cette importante question.

Other Causes

- **Vente aux enchères Underwriting Hope**

En 2009, Valeurs mobilières TD a tenu sa douzième campagne de financement au profit d'œuvres de bienfaisance à Toronto, dégageant un produit brut de plus de 1 million de dollars! Cette campagne est entièrement menée par des employés : ils y font du bénévolat, rassemblent les articles pour la vente et animent l'événement. Les employés ont même un droit de regard sur les œuvres qui recevront le produit de la vente.

- **Dons d'amour de Nepean à l'Afghanistan**

Des clients et des employés d'une succursale de Nepean ont uni leurs forces dans le cadre de la campagne de la Saint-Valentin pour amasser des fonds pour acheter des bons-cadeaux de Tim Hortons aux soldats canadiens en Afghanistan. Ils ont ainsi recueilli 1 000 \$ en bons-cadeaux qui ont été acheminés aux soldats, en plus d'un polo portant des messages d'encouragement et d'appui. La Banque a remercié les clients qui ont contribué en leur offrant un café et une épinglette « Support our Troops ».

- **Des sacs à dos pour la rentrée**

Ce projet a pour but d'offrir des sacs à dos neufs remplis de fournitures scolaires aux enfants dans le besoin des écoles primaires de London et des environs. En 2009, La Banque TD a fait don de 575 sacs à dos aux écoles de cette région. Les employés de la Banque ont amassé des fournitures grâce à des dons et à des achats et ont distribué les sacs à dos aux écoles et à certains organismes locaux, comme les centres pour femmes en difficulté et les organismes d'aide à l'enfance. Les écoles ont effectué des tirages au sort au cours desquels les enfants les plus nécessiteux « gagnaient » un sac à dos.

- **Le Relais pour la vie de Bancroft**

Quand la Société canadienne du cancer a tenu son Relais pour la vie à Bancroft, nos employés de la région ont répondu à l'appel. Ils ont participé à la course, fait du bénévolat dans le cadre des activités reliées à l'événement et amassé plus de 2 000 \$ pour cette cause, ce qui a permis à la succursale TD Canada Trust de recevoir le prix de l'entreprise la plus engagée dans la région.

- **Pleins feux sur le bénévolat**

Betty Lima (la deuxième à partir de la droite sur la photo), représentante en services financiers à la Banque, a régulièrement fait du bénévolat au refuge The Bridges Shelter de Cambridge, en Ontario, cette année. Il s'agit d'un refuge d'urgence pour les sans-abri et les familles démunies. Tous les lundis, Betty fait du bénévolat au refuge pour préparer et servir le dîner. En outre, comme Betty a fait plus de 40 heures de bénévolat, elle a obtenu une subvention d'encouragement au bénévolat de 500 \$ que La Banque TD a versée au refuge.

- **Une montagne de jouets**

Chaque année, des employés de La Banque TD à Ottawa donnent de leur temps et ramassent en succursale des jouets provenant de clients et d'entreprises locales afin de favoriser la réussite de la campagne Toy Mountain, qui apporte la joie à des milliers d'enfants. Chaque année, cette campagne distribue des jouets à plus de 12 000 enfants.

- **Bowl For Kids Sake**

Des employés de La Banque TD du Grand Toronto ont participé à une compétition amicale de quilles contre d'autres banques afin d'amasser des fonds au profit de l'association des Grands Frères et Grandes Sœurs de Toronto. La Banque TD a recueilli 44 000 \$ pour cette cause.

- **Opération Père Noël**

À Wasaga Beach, le général à la retraite Rick Hillier s'est joint aux employés de TD Canada Trust pour emballer 2 500 colis-surprises de Noël à l'intention des soldats canadiens se trouvant en Afghanistan. Nous avons dépassé de 15 000 \$ l'objectif de notre campagne en recueillant 35 000 \$! Le général Hillier a dit que le fait de recevoir un colis-surprise du Canada compte beaucoup pour un soldat.

Québec

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients. Voici quelques-uns de nos récits :

La santé des enfants

- **Roulez avec Lance**

En compagnie du cycliste Lance Armstrong, Tim Hockey (à gauche sur la photo), chef de groupe, Services bancaires canadiens, et président et chef de la direction, TD Canada Trust, a participé à une course pour recueillir des fonds pour l'Institut des Cèdres contre le cancer. Un montant de 65 000 \$ a été amassé, et 60 employés ont participé au gala de financement qui a eu lieu après la course. Le lendemain, trois bateaux remplis d'employés de La Banque TD ont participé aux régates et au festival de canots-dragons de l'Institut des Cèdres contre le cancer.

- **Roulons pour la recherche sur le diabète**

En septembre 2009, plus de 600 employés ont participé à trois courses qui avaient lieu à Montréal, à Laval et à Québec, amassant plus de 130 000 \$ pour la recherche sur le diabète juvénile.

Éducation et alphabétisation

- **Université Concordia**

Soulignant son engagement envers l'éducation et l'alphabétisation au Canada, La Banque TD a versé 500 000 \$ à l'Université Concordia en 2009.

Environnement

131 472 \$

- **Nettoyage des rivages du Québec**

Plus de 400 employés de la Banque au Québec se sont rendus aux rivages de leur région pour participer à un nettoyage extérieur dans le cadre du Grand nettoyage des rivages canadiens de la TD.

- **Les amis de la montagne**

Toujours fiers de montrer leur intérêt pour le vert, plus de 300 employés de la Banque, accompagnés de leurs amis et de leur famille, ont planté 800 arbres dans le parc du Mont-Royal. Cette activité annuelle fait partie d'une mesure de conservation permanente.

Arts and Culture

- **Journées de la culture**

Pour une quatrième année de suite, La Banque TD était l'un des partenaires des Journées de la culture; ses employés y ont fait du bénévolat avec enthousiasme. Une fois de plus, nous avons fourni le service de navette gratuit entre les différents emplacements culturels de la ville et, pour la première fois, des activités culturelles ont été organisées dans six succursales.

Other Causes

- **Partage-Action de l'Ouest-de-l'Île**

Cet organisme offre des services essentiels aux résidents de l'Ouest-de-l'Île qui sont dans le besoin; chaque année, l'organisme mène une campagne de financement sous la forme d'un dîner spaghetti. Environ 100 employés de La Banque TD ont été bénévoles pour servir le dîner, laver des voitures et amuser les enfants, activités qui ont permis d'amasser 90 000 \$.

- **Fondation Farha**

Mettant en pratique notre philosophie qui consiste à changer les choses ensemble, l'équipe de La Banque TD a participé à la 17^e édition de la marche annuelle de la Fondation Farha intitulée ÇA MARCHE qui vient en aide aux femmes, aux hommes et aux enfants atteints du VIH ou du sida.

- **Habitat pour l'humanité**

Deux équipes de 15 employés ont troqué leur complet pour des vêtements de travail et ont aidé à construire un duplex pour deux familles dans le besoin du quartier St-Henri. Malgré la pluie et le temps très froid, ils ont manié leurs outils avec enthousiasme et se sont bien amusés.

- **Relais pour la vie**

Pour une huitième année, une marche de nuit a eu lieu dans la ville de Québec afin d'amasser des fonds pour la Société canadienne du cancer. Les employés de La Banque TD ont recueilli 120 000 \$.

Provinces de l'Atlantique

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients. Voici quelques-uns de nos récits :

La santé des enfants

- **IWK Health Centre et Janeway Children's Hospital**

Grâce aux efforts des employés de la Banque (sur la photo), qui ont bénévolement recueilli des dons pendant un téléthon annuel au profit des hôpitaux partenaires du Réseau Enfants-Santé, il a été possible de remettre plus de 240 000 \$ au IWK Children's Health Centre et 42 880 \$ au Janeway Children's Hospital.

Environnement

- **Nettoyage des rivages**

Des employés de la Banque des provinces de l'Atlantique ont participé aux 13 activités de nettoyage des rivages, dont celles qui ont eu lieu à Charlottetown (photo) et à Moncton, et ont ramassé des déchets pour contribuer à embellir l'environnement.

Other Causes

- **Habitat pour l'humanité**

Plus de 60 employés de la Banque ont mis leur casque de construction pour participer au projet Habitat pour l'humanité dans la région d'Halifax et bâtir des logements pour des familles dans le besoin.

- **Feed Nova Scotia**

Unis pour changer les choses, les employés et les clients de La Banque TD de la région d'Halifax ont donné des aliments et de l'argent à la banque alimentaire Feed Nova Scotia. Nous avons ainsi amassé 450 kg d'aliments provenant de nos employés, 892 kg de nos clients et 2 560 \$ en dons en argent!

- **Société canadienne du cancer**

Christine Barr (sur la photo), vice-présidente de district à La Banque TD, a amassé 15 011 \$ au profit de la Société canadienne du cancer grâce au défi que lui ont lancé ses collègues de se faire raser la tête! Christine pourra dire que la succursale de Queen Street, à Charlottetown, lui a littéralement fait perdre ses cheveux! Son groupe, le Dream Team du Relais pour la vie, a recueilli collectivement le montant le plus élevé de tout le Canada, soit plus de 117 000 \$.

Programmes nationaux américains

TD Bank a investi plus de 20 millions de dollars dans des programmes communautaires partout aux États-Unis. Dans le but de changer le cours des choses, nous avons accordé la priorité en matière de dons aux domaines d'intervention suivants :

DÉPENSES TOTALES À L'ÉCHELLE NATIONALE

Logement à prix abordable

3 0 M\$

TD Bank soutient plusieurs programmes nationaux aux quatre coins du pays, notamment :

- **Housing for Everyone**

La campagne de subventions Housing for Everyone de 2009 a fourni le financement nécessaire à plusieurs projets sans but lucratif visant à aider les familles à rester dans leur maison ou à préserver des quartiers et à les prémunir contre la détérioration entraînée par les saisies ou les abandons de logements. Au total, ce sont 2 millions de dollars qui ont été alloués à 56 organismes sans but lucratif de 12 États, soit 500 000 \$ de plus qu'en 2008. Depuis 2005, la TD Charitable Foundation a investi près de 5,3 millions de dollars dans ce concours de subventions afin de procurer à des milliers de personnes un logement à prix abordable.

Éducation et compétences financières

3 6 M\$

- **WOW!Zone de TD Bank**

WOW!Zone de TD Bank est un programme de formation financière gratuit et interactif offert à l'école et en ligne aux enfants de la maternelle à la fin du secondaire. TD Bank collabore ainsi avec les écoles et les organismes jeunesse de quartier pour offrir aux jeunes toutes sortes de renseignements utiles, par exemple sur la façon d'épargner, sur les marges de crédit ou sur le fonctionnement de la Bourse. Les élèves, les parents et les éducateurs peuvent accéder à des jeux, à des activités d'apprentissage et à des plans de cours en visitant le site Web de WOW!Zone à l'adresse tdbank.com. Chaque mois, plus de 7 000 écoliers et élèves participent ainsi au

programme WOW!Zone de TD Bank. En 2009, près de 900 instructeurs de TD Bank dûment formés ont consacré 5 000 heures de travail bénévole dans les classes et dans les succursales pour former 84 000 jeunes de 4 000 classes, soit plus de 680 000 écoliers et élèves au cours des 20 dernières années!

- **Club de lecture d'été de TD Bank**

En 2009, plus de 11 000 enfants, du Maine jusqu'à la Floride, ont participé au club de lecture d'été de TD Bank. Ce programme encourage la lecture et le sens de l'épargne chez les enfants en versant 10 \$ dans le compte d'épargne (nouveau ou existant) de chaque enfant qui lit au moins 10 livres pendant l'été. Cette année, TD Bank a versé 110 000 \$ aux jeunes lecteurs!

- **Dons versés dans le cadre de la Semaine nationale des bibliothèques**

À l'occasion du lancement de son club de lecture d'été de 2009, TD Bank, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a surpris les bibliothèques des écoles du Maine jusqu'à la Floride par des dons totalisant 500 000 \$ dans le cadre de la Semaine nationale des bibliothèques. Cent bibliothèques scolaires, la plupart situées dans des quartiers où la population dispose d'un revenu faible à moyen, ont reçu un montant de 5 000 \$ pour l'achat de livres et d'outils technologiques ou pour financer des programmes déjà en place.

- **Mois de la lecture des employés**

Le programme annuel de lecture d'été a débuté par le Mois de la lecture des employés, au cours duquel des employés de la Banque ont fait une tournée des classes du Maine jusqu'à la Floride pour y lire à voix haute des livres qu'ils offraient ensuite aux bibliothèques des écoles primaires visitées. Les livres, sélectionnés pour le message qu'ils véhiculaient sur l'importance de l'épargne, proviennent d'une liste de recommandations de livres sur le thème de la finance dressée par le club de lecture d'été. Cette année, 1 200 employés ont donc fait la lecture à plus de 30 000 écoliers!

- **Fonds de formation à l'intention des organismes sans but lucratif**

En 2009, la TD Charitable Foundation, par l'intermédiaire du Non-Profit Training Resource Fund, a accordé des prix de 500 \$ à 1 000 \$ à 84 organismes sans but lucratif pour financer des programmes de formation professionnelle, d'éducation et de perfectionnement à l'intention de leurs employés. Au cours des trois dernières années, 218 dons totalisant 192 000 \$ ont permis de renforcer la capacité d'organismes sans but lucratif à répondre aux besoins de la collectivité.

- **Jeunes entreprises**

TD Bank et ses employés participent activement à la mission du programme Jeunes entreprises visant à former et à motiver les jeunes au sujet de la libre entreprise, des affaires et de l'économie afin d'améliorer leur qualité de vie. En plus des nombreux partenariats bénévoles auxquels participent des employés, TD Bank a offert 86 000 \$ en 2009 aux programmes Jeunes entreprises du Maine, du Massachusetts, du Connecticut, de l'État de New York, du New Jersey et de la Floride.

- **Éducation financière**

- **Formation financière pour les propriétaires de maison et de petites entreprises**

Des cours qui ont pour objectif d'informer les acheteurs d'une première maison de tout ce qu'ils doivent savoir sur l'ensemble du processus d'achat et de possession d'une maison. L'an dernier, TD Bank a animé 211 séminaires à l'intention des futurs emprunteurs hypothécaires, au cours desquels plus de 5 300 participants se sont initiés à la demande de prêt hypothécaire, au processus de prêt et à l'entretien après l'achat afin de protéger leur investissement. Les employés de TD Bank ont en outre participé à 58 ateliers, inculquant à 824 propriétaires de petites entreprises l'importance de la préparation d'un plan d'affaires et leur enseignant à financer leur entreprise, à analyser leurs flux de trésorerie et, plus récemment, à survivre à une conjoncture économique défavorable.

5 8 M\$

- **Dons aux banques alimentaires**

Pour répondre aux besoins des collectivités éprouvées par le difficile climat économique actuel, la TD Charitable Foundation a fait don de plus de 450 000 \$ en décembre et en janvier à des banques alimentaires du Maine jusqu'à la Floride de façon à fournir plus de 1,7 million de repas à des personnes dans le besoin.

- **Jeux olympiques spéciaux**

TD Bank a épaté les Jeux olympiques spéciaux du Maine jusqu'à la Floride en amassant des fonds pour le programme Be a fan^{MD} de l'organisme. Les clients, les employés, les amis et les membres de la famille ont versé des dons, et les employés ont participé bénévolement aux événements des Jeux olympiques spéciaux tout en suscitant beaucoup d'intérêt pour le programme. Grâce au travail acharné et au dévouement de tous les participants, TD Bank a atteint son objectif, qui était de réunir 1 million de dollars pour le programme.

Nord-Est

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients.

Logement à prix abordable

- **NeighborWorks Greater Manchester**

Dans le New Hampshire, la subvention de 20 000 \$ accordée par Housing for Everyone permettra à NeighborWorks Greater Manchester de revitaliser le quartier West Granite de Manchester, dégradé par le nombre restreint de propriétaires ou l'absence de ces derniers et par le nombre élevé de saisies. Les fonds serviront à mobiliser les résidents afin qu'ils prennent en charge leur quartier, à racheter les propriétés abandonnées pour les réaménager et à accroître l'accession à la propriété en offrant les maisons réaménagées à des particuliers ou à des familles qui assisteront à un séminaire de formation sur la propriété. Ce projet revitalisera le quartier le plus défavorisé de Manchester.

Education & Financial Literacy

- **Dons versés dans le cadre de la Semaine nationale des bibliothèques**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, Raymond Bourque des Bruins de Boston et l'ancien joueur des Celtics de Boston Jo Jo White se sont joints à David Glidden, président des marchés, pour rendre une visite-surprise à l'école primaire Higginson, à Boston, dans le Massachusetts, où ils ont lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis ont fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

- **École primaire Lewiston**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, le directeur de succursale Gary Bellegard et le vice-président régional Mark Stasium ont rendu une visite-surprise à l'école primaire Lewiston, à Lewiston, dans le Maine, où ils ont lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis ont fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

- **École primaire Bakersville**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, le président régional R. Scott Bacon a rendu une visite-surprise à l'école primaire Bakersville, à Manchester, dans le New Hampshire, où il a lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis a fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

- **École primaire Lawrence Barnes**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, le président régional du Vermont Phil Daniels a rendu une visite-surprise à l'école primaire Lawrence Barnes, à Burlington, au Vermont, où il a lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis a fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

Santé et services sociaux

- **Campagne de dons des employés Centraide**

Depuis sept ans, les employés de TD Bank au Connecticut participent à la Journée d'entraide de Centraide. Cette année, les bénévoles ont livré des repas d'urgence aux personnes âgées de la région du Grand Hartford et ont peint les murs de la toute nouvelle résidence pour personnes âgées parrainée par l'agence à New Britain, dans le Connecticut. Leur intervention marque le lancement de la campagne annuelle de Centraide à TD Bank. Les employés savent combien le bénévolat est précieux et peuvent se réjouir de voir leurs dons à l'œuvre.

Diversité

- **Fierté gaie**

TD Bank est fière d'avoir commandité le défilé de la Fierté de Boston, dans le Massachusetts, qui a été le plus gros événement du genre dans l'histoire de la ville. Les organisateurs Matt Wildman et Kevin Slattery, tous deux directeurs de succursales, ont mené des équipes d'employés de la Banque qui affichaient leur fierté.

- **Beach to Beacon**

Chaque année, des coureurs du monde entier viennent participer à la course sur route de 10 km Beach to Beacon de TD Bank à Cape Elizabeth, dans le Maine. En plus de commanditer cette course, en 2009, la TD Charitable Foundation a versé une subvention de 30 000 \$ à l'organisme Maine Handicapped Skiing, qui donne gratuitement 3 700 leçons de ski chaque année grâce à l'aide de 450 bénévoles, ce qui fait du programme le plus grand programme récréatif adapté aux enfants et aux adultes atteints d'un handicap physique.

État de New York

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients.

Logement à prix abordable

- **Rebuilding Together**

Des employés de la vallée de l'Hudson, dans l'État de New York, ont prêté main-forte à l'organisme Rebuilding Together, du comté de Dutchess, pour aider un habitant de Poughkeepsie à effectuer de grosses réparations sur

sa maison. Ensemble, ils ont reconstruit la véranda et les marches, remplacé la cuisinière et réaménagé le terrain dans le cadre de leur partenariat avec l'organisme.

Education & Financial Literacy

- **École primaire William Floyd**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, des membres du personnel de la TD Bank de Long Island ont rendu une visite-surprise à l'école primaire William Floyd, à Shirley, dans l'État de New York, où ils ont lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis ont fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

- **École publique 72**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été de 2009 et de la Semaine nationale des bibliothèques, le président régional Greg Braca et des membres de son équipe ont rendu une visite-surprise à l'école publique 72 du quartier de Harlem, à New York, où ils ont lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis ont fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

Diversité

- **National Association for the Advancement of Colored People (NAACP)**

TD Bank a commandité le congrès du centenaire de la National Association for the Advancement of Colored People (NAACP) de la ville de New York. Fondée en 1909, la NAACP est l'organisme de défense des droits de la personne le plus ancien et le plus important des États-Unis. Cet organisme prône le respect des droits de tous.

- **Gay Men's Health Crisis (GMHC)**

Les employés de TD Bank ont soutenu la Gay Men's Health Crisis (GMHC) en faisant le compte de tous les dons remis à l'occasion de la 24^e marche annuelle contre le sida de la ville de New York. Les bénévoles de TD Bank se sont réunis à la succursale de Wall Street et ont consacré deux jours à compter les dons versés à l'organisme sans but lucratif qui fonctionne grâce à l'engagement de bénévoles de la collectivité. Plus de 5,6 millions de dollars ont été recueillis cette année lors de l'événement – et les bénévoles de TD Bank ont contribué à cette réussite!

Environnement

- **Brooklyn Bridge Park Conservancy**

La subvention de 10 000 \$ que la TD Charitable Foundation a accordée à la Brooklyn Bridge Park Conservancy de New York a servi à financer un programme de formation appelé Green Leaders et destiné aux élèves de 13 à 18 ans du centre de la ville. En plus de partir à la découverte de l'écosystème de l'East River et de participer à des projets de remise en état, les élèves étudient toutes sortes de sujets comme les bassins hydrologiques, la prévention de la pollution et l'effet de l'industrialisation sur l'environnement.

États du centre du littoral de l'Atlantique

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles

enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients.

Logement à prix abordable

- **HANDS' (Housing and Neighborhood Developments)**

Une subvention de 50 000 \$ accordée par le programme Housing for Everyone à l'organisme HANDS (Housing and Neighborhood Developments) sert à financer le projet Operation Neighborhood Recovery, qui constitue le premier programme de rachat en lot de créances hypothécaires par un organisme sans but lucratif. Ce projet a provoqué un mouvement de stabilisation et de préservation de huit quartiers urbains du comté d'Essex, dans le New Jersey. « La TD Charitable Foundation reconnaît que la préservation des quartiers au moyen de la réhabilitation de propriétés désertées ou saisies est une priorité en ces temps difficiles, a déclaré Patrick Morrissy, directeur administratif de HANDS. Cette décision sert nos objectifs à merveille. »

- **Interfaith Neighbors**

Le concours de subventions Housing for Everyone de la TD Charitable Foundation a accordé 50 000 \$ à l'organisme Interfaith Neighbors d'Asbury Park, dans le New Jersey, pour qu'il étende son programme Rent-to-Own à quatre nouveaux logements, ce qui permettra à l'organisme de ne pas contracter d'emprunt hypothécaire de sorte que le revenu de location serve à l'entretien et aux dépôts de garantie des locataires. Cet élargissement se trouve à doubler le nombre de familles à revenu faible ou modéré bénéficiant actuellement du programme.

- **Center for Family Services**

Pour les familles en proie à la pauvreté, trouver un logement abordable et l'entretenir représente souvent une difficulté insurmontable. La subvention de 50 000 \$ du programme Housing for Everyone de la TD Charitable Foundation permettra au Center for Family Services de Camden, dans le New Jersey, d'aider les mères à faible revenu et les victimes de violence conjugale à surmonter cette difficulté et à franchir ainsi un grand pas vers la stabilité familiale et l'amélioration des collectivités.

Education & Financial Literacy

- **École primaire Conshohocken**

À l'occasion du lancement du club de lecture d'été et de la Semaine nationale des bibliothèques, le président régional de la Pennsylvanie suburbaine Tom Shoemaker a rendu une visite-surprise à l'école primaire Conshohocken, à Conshohocken, en Pennsylvanie, où il a lu un récit sur l'importance de l'épargne pour les étudiants, puis a fait don du livre à la bibliothèque scolaire – accompagné d'une subvention de 5 000 \$ de la TD Charitable Foundation pour l'achat de diverses ressources.

Santé et services sociaux

- **Banque alimentaire des comtés de Monmouth et d'Ocean**

TD Bank s'est associée à la banque alimentaire des comtés de Monmouth et d'Ocean et à l'école primaire Ranney de Tinton Falls, dans le New Jersey, pour mettre sur pied la campagne Kids Change Hunger. Les élèves ont rempli des tirelires en carton représentant des camions de livraison de denrées alimentaires et ont aussi organisé leur propre collecte de conserves pour venir en aide aux personnes démunies et aux sans-abri de leur collectivité. Les élèves ont ensuite utilisé gratuitement les machines à compter les pièces de monnaie Penny Arcade de TD Bank pour verser la monnaie recueillie au compte de la banque alimentaire.

- **Centraide**

La Banque TD et TD Bank, par l'entremise de la TD Charitable Foundation, ont fait un don de 50 000 \$ à la section du comté de Hudson de Centraide dans le cadre d'un partenariat visant à créer un conseil interagences du New Jersey pour la prévention et la réduction du sans-abrisme. Centraide a remercié TD Bank en lui remettant son prix « Live United » soulignant son engagement envers le logement à prix abordable et la lutte contre l'itinérance.

- **Philabundance**

La TD Charitable Foundation a versé la somme de 25 000 \$ à Philabundance, un organisme qui encadre un réseau d'agences assurant les repas de 900 000 résidents à faible revenu de la vallée du Delaware, en Pennsylvanie.

Environnement

- **Programme d'été de sciences environnementales et d'informatique du Passaic River Institute**

Le don de 15 000 \$ offert par la TD Charitable Foundation à la Montclair State University a servi à financer le programme d'été consacré aux sciences environnementales et à l'informatique du Passaic River Institute. Ce programme vise à accroître les chances des jeunes de Newark, dans le New Jersey, à faire des études supérieures et à entreprendre une carrière en sciences et en ingénierie écologiques et environnementales en les sensibilisant à la nature et à l'environnement au moyen de cours interactifs offerts dans un contexte universitaire.

- **Triple Crown of Cycling**

TD Bank a encouragé la ville de Philadelphie, en Pennsylvanie, à « prendre le virage vert » lors de l'événement cycliste Triple Crown of Cycling, classé parmi les dix principales courses cyclistes au monde, en juin 2009. TD Bank a épaté les foules en disposant 700 hostas sur les célèbres marches du musée des Beaux-Arts de Philadelphie pour recréer le logo de La Banque TD. Les plantes ont par la suite été données à la fondation pour la conservation de Fairmount Park ainsi qu'à l'organisme Urban Tree Connection qui se charge notamment de l'entretien du jardin Children's Memorial, aménagé par la collectivité pour honorer la mémoire des enfants de la ville qui ont été victimes des armes à feu.

Région métropolitaine du district de Columbia

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients.

Education & Financial Literacy

- **Wesley Housing Development Corporation of Northern Virginia**

La Wesley Housing Development Corporation of Northern Virginia a reçu une subvention de 7 500 \$ de la TD Charitable Foundation pour son programme TEE-UP! Le programme vise à donner à des jeunes et à des adultes vivant dans des communautés d'habitations à loyer modique l'accès aux outils et aux ressources technologiques nécessaires pour réussir à l'école et au travail. Chaque année, 200 personnes ont ainsi accès à la technologie qui leur ferait autrement défaut.

Santé et services sociaux

- **Goodwill of Greater Washington**

La subvention de 7 500 \$ offerte par la TD Charitable Foundation à l'organisme Goodwill of Greater Washington, de la ville de Washington, DC, servira à financer le programme de formation aux services environnementaux de l'organisme. Ce programme permet aux étudiants de développer des compétences professionnelles, ainsi qu'en résolution de conflits, en maîtrise de la colère, en établissement d'objectifs, en recherche d'emploi et en accompagnement de carrière dans le domaine des services de nettoyage et d'entretien « verts ». Les étudiants acquièrent une expérience de travail en situation réelle et en tirent notamment les enseignements qu'il leur faut pour trouver du travail.

- **DC Central Kitchen**

En novembre, TD Bank, par l'intermédiaire de la TD Charitable Foundation, a offert à l'organisme DC Central Kitchen un don de 15 000 \$. Six membres du personnel de TD Bank se sont également portés volontaires pour préparer le dîner dans le cadre du programme First Helping, qui organise une soupe populaire et des conseils destinés aux sans-abri de toute la région urbaine de Washington, DC.

Floride

Découvrez comment La Banque TD appuie les collectivités locales grâce à ses dons, aux efforts de ses bénévoles enthousiastes et aux activités de financement de ses employés et clients.

Logement à prix abordable

- **Adopt-A-Family of the Palm Beaches**

À Lake Worth, en Floride, l'organisme Adopt-A-Family of the Palm Beaches a employé sa subvention de 25 000 \$ reçue de Housing for Everyone pour financer son programme Rapid Re-Housing, projet novateur qui s'occupe de reloger de manière permanente et le plus tôt possible des familles sans logis et qui subventionne en partie les logements pour faire en sorte que le prix en soit abordable.

Education & Financial Literacy

- **Palm Beach Literacy Coalition**

La TD Charitable Foundation a fourni la somme de 12 500 \$ à la Palm Beach Literacy Coalition pour financer son programme Village Reader, qui veille à l'alphabétisation des parents et des enfants de Delray Beach, en Floride, et leur donne des cours d'anglais langue seconde.

Programmes nationaux au Royaume-Uni

Grâce aux dons des employés et de l'entreprise, TD Waterhouse et Valeurs Mobilières TD ont pu verser un total de 99 432 livres sterling à des organismes communautaires en 2009. Nous accordons la priorité, en matière de dons au Royaume-Uni, à l'éducation des enfants, à la santé et à la protection de l'environnement.

- **Number Partners**

Ce programme novateur à Leeds, Manchester et Birmingham, est conçu pour susciter l'amour des mathématiques chez les enfants des écoles primaires (de 7 à 11 ans). Les bénévoles s'engagent pour au moins un trimestre scolaire, soit une durée de 10 à 12 semaines, et passent une heure par semaine à jouer avec les enfants à des jeux conçus expressément pour le projet afin de susciter la discussion sur les chiffres et de stimuler leur confiance en soi.

- **Programme de mentorat**

Au Royaume-Uni, les employés de TD Waterhouse ont la possibilité de devenir des mentors pour des jeunes de 14 à 18 ans. Nous travaillons en partenariat avec des programmes de mentorat de Leeds et de Manchester afin d'offrir des conseils objectifs et de soutenir des personnes qui n'ont pas encore développé leur plein potentiel. Les bénévoles doivent s'engager pour au moins un an afin d'offrir un soutien constant. Comme on le voit sur la photo, TD Waterhouse au Royaume-Uni a reçu de Leeds Mentoring, de Leeds Aimhigher et d'Education Leeds le prix de la société de l'année pour sa contribution au projet de mentorat.

- **Des fonds pour une bibliothèque**

En partenariat avec la Canada-U.K. Chamber of Commerce, Valeurs Mobilières TD au Royaume-Uni est venue en aide à une école primaire défavorisée de Londres. L'école Falconbrook de Battersea est située dans un quartier très pauvre et environ 30 % des élèves qui la fréquentent ont des besoins éducatifs spéciaux. En plus d'un concours, qui a eu lieu à l'école et qui permettait aux élèves de gagner des livres offerts par La Banque TD, l'école a reçu un don de 10 000 £ de la Banque, et un montant équivalent de Canada-U.K. Chamber of Commerce, qui serviront à rénover la bibliothèque et à acheter des livres.

- **Programme Right to Read**

Les bénévoles de ce programme visitent les écoles primaires de leur région pour aider les enfants à lire et à augmenter leur confiance et leur estime de soi. Les bénévoles doivent lire avec un élève à la fois, jusqu'à concurrence de trois en une heure, ou parfois en petits groupes de deux ou trois enfants pendant une heure chaque semaine pour au moins un trimestre scolaire, soit une durée de 12 semaines.

- **Comic Relief**

En 2009, TD Waterhouse au Royaume-Uni a offert les services de son centre d'appels pour recevoir des dons destinés à Comic Relief. Plus de 200 employés ont également participé à la campagne de financement en prenant part à une course à relais entre Manchester et Leeds (comme le montre la photo d'employés enthousiastes déguisés pour l'occasion!), ainsi qu'en effectuant une vente de pâtisseries et d'autres activités. Les employés ont amassé 6 200 £ et La Banque TD a versé un montant équivalent, ce qui donne un total impressionnant de 12 400 £ pour Comic Relief.

- **Défis d'équipe**

Munis de râteaux, de pelles et de brouettes, des employés de La Banque TD étaient déterminés à enlever les mauvaises herbes de Hedge Lane et à bien nettoyer les environs. On a tout récemment renoncé à fermer la zone et, grâce aux efforts des bénévoles, elle pourra recommencer à avoir de nombreuses utilités pour la collectivité et les écoles.

- **Collecte de jouets**

Les employés de TD Waterhouse au Royaume-Uni ont participé à la collecte de jouets de BITC qui permet d'égayer le Noël des enfants défavorisés de Leeds et de Manchester. Malgré la conjoncture économique difficile, la participation des employés et des clients à cette collecte a été renversante et nous avons reçu bien plus de cadeaux que le nombre que nous avons pris l'engagement de réunir. TD Waterhouse au Royaume-Uni a aussi acheté plus de 40 cadeaux pour la cause. Plusieurs employés se sont laissé emporter par l'esprit de Noël, ont enfilé des bonnets de Noël et ont apporté les cadeaux aux divers organismes dans de grands sacs rouges.

- **Subventions sous forme de dons d'entreprise**

Grâce au programme de dons d'entreprise de TD Waterhouse au Royaume-Uni, nos employés peuvent demander une subvention pouvant atteindre 250 £ pour venir en aide à des organismes de bienfaisance locaux et à des activités auxquelles ils participent. Par l'intermédiaire de ce programme, nous avons versé 1 750 £ à des

organismes en 2009. Nous avons fourni à plusieurs équipes de sport pour enfants des uniformes commandités par TD Waterhouse.