



# Valoriser l'avenir

Rapport 2019 sur les enjeux environnementaux,  
sociaux et de gouvernance

# Table des matières

## Introduction

Sommaire du rendement pour les investisseurs	
À propos de ce rapport	
Message de notre chef de la direction	1
À propos de la TD	3
Stratégie et objectif	4
Tendances ESG	5
À l'écoute de nos parties prenantes	6
Nos enjeux ESG pertinents	7
Fiche de rendement et objectifs ESG	8

## Gouvernance

Gestion des risques	10
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	12
Sécurité et confidentialité des données	16

## Environnement

Message de Nicole Vadori	19
Changements climatiques	20
Financement durable	25
Financement responsable	26
Investissement responsable	29

## Société

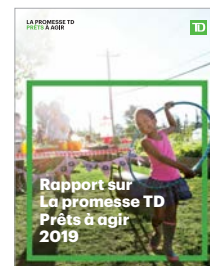
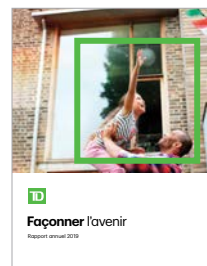
Inclusion sociale et économique	32
Expérience client	43
Responsabilité liée aux produits et services	46
Diversité et inclusion	49
Recrutement, rétention et engagement des talents	52
Perfectionnement du capital humain	61

Prix et reconnaissance	63
Notes	64

Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

Le présent document s'insère dans un ensemble de rapports. Pour en savoir plus sur la TD et ses activités, consultez nos autres rapports :

- [Rapport annuel](#)
- [Rapport sur La promesse TD Prêts à agir](#)
- [Annexe : Données sur le rendement lié aux enjeux ESG](#)
- [Rapport relatif au GIFCC](#)
- [Politiques et documents de référence](#)



# Sommaire du rendement pour les investisseurs

## Prix

- La TD est inscrite à l'indice mondial de durabilité Dow Jones pour la 6<sup>e</sup> année consécutive.
- La TD est inscrite à l'indice Bloomberg sur l'égalité des sexes pour la 4<sup>e</sup> année consécutive.
- La TD a reçu la cote A- de CDP (auparavant le Carbon Disclosure Project) pour la divulgation des renseignements liés à l'environnement.

## Gouvernance

- Le programme de formation continue destiné à nos administrateurs comprend des séances approfondies sur différents sujets relatifs aux affaires, à l'économie, à l'entreprise et à la réglementation. Par exemple, des séances de 2019 portaient sur les technologies émergentes, le risque environnemental et les cyberrisques.
- La TD est résolue à assurer une communication proactive, ouverte et réactive. Dans le cadre de cet engagement, les administrateurs de la TD rencontrent périodiquement certains actionnaires et organismes de gouvernance pour discuter du positionnement stratégique à long terme et de la gouvernance du conseil d'administration de la TD en ce qui a trait aux enjeux ESG importants.
- Tous les employés et membres du conseil d'administration de la TD admissibles doivent suivre la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, un cours complet contribuant au succès des relations avec les clients par lesquelles la TD se distingue.
- Nous avons mis sur pied le Centre de fusion TD dans le but de développer une approche numérique de premier plan en ce qui a trait à la cybersécurité, ainsi qu'une nouvelle approche multidisciplinaire de gestion des cyberrisques.
- La TD a amélioré sa gouvernance en matière de risques environnementaux et sociaux, y compris le risque climatique, grâce à l'ajout officiel d'une fonction à cet effet, qui relève du groupe Gestion du risque opérationnel. En 2019, le risque climatique a été classé comme risque principal et émergent pour la TD.

## Environnement

- La TD a été la première banque canadienne à se fixer un objectif ambitieux pour financer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Nous avons établi une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes. Depuis 2017, notre contribution à ce chapitre s'élève à plus de 43 milliards de dollars.
- La TD joue un rôle essentiel dans l'essor du marché des obligations vertes, qui contribue à canaliser des capitaux pour assurer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Depuis 2010, elle a dirigé la prise ferme de plus de 21 milliards de dollars d'obligations durables<sup>1</sup>.
- La TD participe activement au dialogue mondial sur les risques liés au climat, par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens, de l'Association canadienne de normalisation et de groupes du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Initiatives financières (PNUE-IF) axés sur les prêts, le financement et l'assurance. TD Assurance a réuni le Conseil consultatif sur les changements climatiques.
- La TD investit dans les technologies propres afin d'améliorer les technologies permettant d'accélérer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Par exemple, la TD a rapidement investi dans le Fund II d'ArcTern Ventures, un fonds en technologie propre, et commandite le Laboratoire TD pour un avenir durable, le premier programme d'accélération des technologies propres en Ontario, situé à Waterloo.

## Société

- En 2019, nous avons investi 85,9 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement des employés et avons versé 11,2 milliards de dollars en rémunération et en avantages sociaux.
- Nous investissons dans nos collectivités par l'entremise de La promesse TD Prêts à agir, qui est associée à une cible philanthropique d'un milliard de dollars d'ici 2030. En 2019, la TD a versé 126 millions de dollars pour appuyer des organismes à but non lucratif en Amérique du Nord et au Royaume-Uni (une hausse par rapport à 116 millions de dollars en 2018).
- 89% des employés sont d'accord pour dire que la TD prend les mesures nécessaires pour faire avancer les choses dans les collectivités où elle exerce ses activités.
- Nous nous sommes engagés à aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers et nous écoutons leurs commentaires. En 2019, plus d'un million de clients nous ont fourni de la rétroaction, ce qui nous a aidés à améliorer notre rendement.

# À propos de ce rapport

## Portée et limite du rapport

Ce rapport présente les enjeux que nous jugeons importants et les répercussions de nos activités au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019. Les rapports des exercices précédents sont accessibles au [www.td.com/esg-fr](http://www.td.com/esg-fr).

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

Tout au long du rapport, « la TD » et « nous » désignent le Groupe Banque TD. « TD Bank » désigne TD Bank<sup>MD</sup>, America's Most Convenient Bank<sup>MD</sup>. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens. Tous les retraitements et changements importants par rapport au rapport précédent sont décrits dans les notes complémentaires des données relatives au rendement.

Les notes ajoutées tout au long du rapport fournissent des renseignements supplémentaires sur des concepts et des mesures clés. Le contenu des notes se trouve à la [page 64](#).

## Cadre de présentation du rapport

La TD suit les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) dans ses rapports sur le développement durable depuis 2007. Le Rapport ESG 2019 de la TD est rédigé selon les normes GRI et répond aux critères de conformité essentielle. De plus, nous lions certains de nos éléments d'information aux normes du Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Ces liens se trouvent dans l'index du contenu GRI.

[Tableau de périmètres GRI](#)

[Index du contenu GRI en ligne](#)

## Rapports de certification externe

Certains indicateurs de rendement ont reçu une certification externe d'Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L. (EY). EY a effectué un examen limité et raisonnable d'une série d'indicateurs de rendement de la TD aux chapitres social et environnemental, y compris pour les rapports suivants :

[Rapport de certification indépendant des mesures ESG, des émissions de gaz à effet de serre \(GES\) et de la carboneutralité en 2019](#)

[Rapport de certification indépendant des données sur les obligations vertes en 2019](#)

## Pour nous joindre

Grâce aux équipes de tous les secteurs de la TD qui voient au maintien de bonnes relations, nous interagissons régulièrement avec plusieurs groupes de parties prenantes afin de traiter les problèmes et les préoccupations qui nous sont signalés. Si vous souhaitez envoyer des commentaires à la TD, voici quelques façons de nous joindre.

Clients : [customer.service@td.com](mailto:customer.service@td.com)

Actionnaires : [TDshinfo@td.com](mailto:TDshinfo@td.com)

Investisseurs : [TDir@td.com](mailto:TDir@td.com)

Fournisseurs : [TDsource@td.com](mailto:TDsource@td.com)

Groupes communautaires : [thereadycorrespondence@td.com](mailto:thereadycorrespondence@td.com)

Sur Twitter : [@TD\\_Canada](#) ou [@TDBank\\_US](#)

Par message texte : TDHELP (834357)



La TD a remporté le prix de la catégorie « meilleur rapport ESG » 2019 au Canada du *IR Magazine*

## Légende

Table des matières

Information complémentaire (liens externes)

Navigation vers une autre section

Faits et chiffres ayant été soumis à un examen limité d'EY

Coin des analystes : Liens vers d'autres politiques et documents de référence

1.1



## Message de notre chef de la direction

À la TD, notre vision consiste à être une meilleure banque. Au cours de ses 165 ans d'histoire, si la TD a grandi, s'est adaptée et a connu du succès, c'est parce que nous savons que nous ne pouvons prospérer que si les collectivités que nous servons prospèrent aussi. Nous avons toujours travaillé en ce sens, mais nos progrès pour y arriver n'ont jamais été aussi essentiels pour notre avenir à tous.

Stimulée par l'innovation technologique et la mondialisation, la vitesse des changements s'accélère à un rythme sans précédent. Nos clients veulent accéder à de nouveaux services ainsi qu'à des conseils plus personnalisés dans un monde de plus en plus complexe. Nos quelque 85 000 collègues à l'échelle mondiale veulent des formations spécialisées qui les aideront à être concurrentiels dans l'économie numérique. De plus, bon nombre de personnes et de familles dans nos collectivités connaissent des bouleversements, n'ont pas l'impression d'arriver à suivre le rythme et risquent d'être laissées pour compte.

### L'impact que nous avons eu et les éléments d'information améliorés présentés dans ce rapport attestent notre progrès.

Tous nos efforts pour réaliser des avancées environnementales et sociales peuvent uniquement porter fruit s'ils sont appuyés par une solide gouvernance, qui est la pierre d'assise d'une croissance durable à long terme. C'est pourquoi notre conseil d'administration travaille activement à comprendre, à gérer et à superviser les risques émergents. Dans le cadre de l'engagement de la TD à l'égard d'une communication ouverte et réactive, ses administrateurs rencontrent régulièrement des actionnaires et des organismes de gouvernance pour discuter du positionnement stratégique à long terme de la TD et de sa gouvernance quant à des enjeux ESG importants. La supervision que mène le conseil d'administration de la TD combinée aux engagements environnementaux et sociaux de l'entreprise nous a permis d'accomplir des progrès significatifs dans bon nombre de domaines.



1.1

## Message de notre chef de la direction suite

### Nous nous appliquons à être un catalyseur de changement.

La gestion des risques liés au climat est devenue une priorité mondiale et, en 2019, le risque climatique a été classé comme risque principal et émergent pour la TD. Notre entreprise soutient ardemment la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et elle a été la première banque canadienne à se fixer un objectif significatif pour financer cette transition, établissant une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes. Et nous sommes sur la bonne voie. Depuis 2017, notre contribution s'élève à plus de 43 milliards de dollars.

Pour aider à façonner un avenir plus durable, nous croyons qu'il est important de contribuer aux efforts mondiaux. C'est pourquoi nous appuyons les objectifs que s'est fixés le Canada pour se conformer à l'Accord de Paris et nous reconnaissons notre responsabilité d'y contribuer en intégrant des considérations liées au climat dans toute notre entreprise.

Nos activités s'étendent dans toute l'Amérique du Nord et, en 2018, nous avons lancé La promesse TD Prêts à agir : notre engagement continu à utiliser nos activités, notre action philanthropique et notre capital humain dans le but d'avancer vers un avenir plus inclusif et plus durable. Cette année, la TD a versé 126 millions de dollars (pour atteindre notre cible d'un milliard de dollars d'ici 2030) afin de soutenir des organismes à but non lucratif axés sur la sécurité financière, une meilleure santé, des collectivités inclusives et une planète plus dynamique. De plus, avec le défi TD Prêts à agir, nous aidons à générer des solutions créatives aux enjeux auxquels nos sociétés doivent faire face. En 2019, nous avons ciblé dix organismes novateurs axés sur une meilleure santé et leur avons chacun versé un million de dollars en financement pour les aider à convertir des idées en programmes efficaces.

Nous savons que favoriser la diversité et l'inclusion élimine des obstacles et crée un environnement où nos collègues peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes au travail. Pour la quatrième année consécutive, la TD a été reconnue par l'indice d'égalité des sexes de Bloomberg. Aux États-Unis, elle a aussi été nommée au classement des meilleurs employeurs pour la diversité 2019 (Best Employers for Diversity) de *Forbes* et elle a été inscrite au palmarès des meilleures entreprises en matière de diversité et d'inclusion par DiversityInc.

Nous veillons aussi à investir dans nos collègues et à les aider à acquérir les compétences dont ils auront besoin pour prospérer dans l'avenir. Plus récemment, nous avons lancé un programme d'apprentissage en ligne à l'échelle mondiale, qui présente du contenu et des cours soigneusement sélectionnés pour répondre aux besoins individuels de chaque collègue, s'appuyant sur la formation en leadership, le développement de compétences formelles ainsi que d'autres initiatives dans toute l'entreprise.

### Le progrès est essentiel pour un avenir prospère, mais la confiance doit être la base de tout.

Alors que nous investissons dans la technologie et innovons pour transformer l'expérience client, nous prenons également des mesures pour tracer la voie vers un avenir responsable. Notre rapport *L'IA responsable et les services financiers* a fait appel à diverses parties prenantes, appuyées par des études de consommation quantitatives, pour explorer les occasions et défis potentiels de l'intelligence artificielle (IA), aidant à orienter notre travail à l'interne tout en donnant lieu à une conversation plus large à ce sujet dans notre secteur.

À la TD, nous croyons que les banques ont une mission d'intérêt public et que, fondamentalement, nos activités sont basées sur la confiance. Nous demeurons très axés sur le bien-être financier des millions de clients qui comptent sur la TD pour les aider à atteindre leurs objectifs et à concrétiser leurs ambitions.

Ensemble, nos collègues s'appliquent à bâtir une entreprise qui sera prospère aujourd'hui et dans l'avenir, avec compassion et une compréhension approfondie de la dynamique changeante et des nouveaux impératifs du monde dans lequel nous vivons.

Nous avons hâte d'entreprendre le travail qui nous attend.

Cordiales salutations,

**Bharat Masrani**  
Président du Groupe et chef de la direction



1.2

# À propos de la TD

Chaque jour, la TD influence la vie de millions de personnes au sein de sa chaîne de valeur. Ces personnes comptent sur elle pour effectuer des opérations exactes et fluides en leur nom.

## Notre entreprise

(au 31 octobre 2019)

**+ de 26 M**

de clients dans  
le monde

**+ de 6 000**

guichets automatiques  
bancaires (GAB)

**+ de 13 M**

de clients actifs  
des services numériques



**+ de  
2 300**

succursales  
en Amérique  
du Nord

**+ de 85 000**

employés à la TD

## Valeur économique distribuée

(au cours de l'exercice  
clos le 31 octobre 2019)

**11,2 G\$**

en salaires et avantages sociaux

**5,0 G\$**

en dépenses d'exploitation<sup>3</sup>, y compris  
pour l'approvisionnement

**3,8 G\$<sup>4</sup>**

en impôt foncier et  
des sociétés

**+ de 166 000<sup>5</sup>**

heures de bénévolat  
des employés de la TD



## Rendement financier en 2019<sup>1</sup>

**1,4 T\$**

Total de l'actif

**5,2 G\$**

Dividendes en espèces  
versés aux actionnaires

**10,3 %**

Rendement total pour les  
actionnaires (TCAC sur 5 ans)<sup>2</sup>



**11,7 G\$**

Résultat comme  
présenté

**0,9 T\$**

Total des dépôts

**126 M\$**

en dons aux  
collectivités

<sup>1</sup> Les indicateurs de rendement financier sont fondés sur les résultats comme présentés de la TD pour l'exercice complet clos le 31 octobre 2019. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens et proviennent essentiellement des états financiers consolidés annuels de la TD, qui sont dressés selon les Normes internationales d'information financière (NIIF) publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). Les résultats préparés conformément aux NIIF correspondent aux résultats « comme présentés ».

<sup>2</sup> Le TCAC sur cinq ans correspond au taux de croissance annuel composé calculé de 2014 à 2019. Source : Bloomberg. Les homologues au Canada comprennent la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada et La Banque de Nouvelle-Écosse.

<sup>3</sup> Parmi les dépenses d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing et le développement des affaires, les services professionnels, les services-conseils et les communications.

<sup>4</sup> Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils excluent les 587 millions de dollars en charges sociales, qui sont incluses dans les salaires et les avantages sociaux aux fins du présent rapport.

<sup>5</sup> Selon les données consignées dans la plateforme du Réseau de bénévolat TD.

1.3

# Stratégie et objectif

Étant l'une des cinq plus grandes banques en Amérique du Nord<sup>1</sup>, la TD souhaite se distinguer de ses pairs en proposant une marque différente, ancrée dans son modèle d'affaires éprouvé et animée par son désir de donner à ses clients, à ses collectivités et à ses collègues la confiance nécessaire pour prospérer dans un monde en constante évolution.

## Responsabilité sociale et enjeux ESG

La responsabilité sociale et les enjeux ESG sont des composantes essentielles de la stratégie de la TD, régies par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise tout en permettant d'établir l'imputabilité des divers éléments qui les composent.

## La promesse TD Prêts à agir

En 2018, nous avons lancé La promesse TD Prêts à agir, une plateforme d'entreprise citoyenne conçue pour ouvrir les portes à un avenir plus inclusif et plus durable. Nous avons cerné quatre aspects appelés vecteurs de changement interreliés qui, quand ils sont utilisés ensemble, peuvent aider les gens à avoir davantage confiance en leur avenir. En se servant de nos activités commerciales comme tremplin afin d'agir positivement pour la société et l'environnement, La promesse TD Prêts à agir contribue à faire briller nos efforts en matière de responsabilité sociale. De plus, elle motive des employés de toute l'entreprise à participer à des activités et sert de cadre de référence unique pour de nombreuses initiatives liées à la responsabilité sociale, au bénévolat et à la collectivité.

### Sécurité financière

Améliorer l'accès aux outils et aux programmes qui contribuent à une plus grande confiance financière

### Planète dynamique

Rehausser la qualité de l'environnement pour permettre aux gens de s'épanouir et à l'économie de prospérer

### Collectivités inclusives

Créer les conditions qui permettent aux gens d'entrer en relation avec leur collectivité et de développer un sentiment d'appartenance

### Meilleure santé

Créer un contexte plus équitable pour tous en matière de santé

## Enjeux ESG

Nous avons adopté une approche intégrée face aux enjeux ESG, axée tant sur les occasions que sur les risques à l'échelle de l'entreprise. Les solides assises de notre rendement et de nos rapports liés aux enjeux ESG nous permettent de mener nos activités de responsabilité sociale en toute authenticité. Nous nous employons continuellement à incorporer des pratiques d'affaires responsables dans nos activités pour bâtir une entreprise durable et offrir de la valeur à long terme.

Les activités de la TD relatives à la responsabilité sociale et aux enjeux ESG sont régies par le Conseil de la responsabilité sociale. Présidé par Norie Campbell, chef de groupe, Expérience client et Expérience collègue, le Conseil discute de sujets liés à la responsabilité d'entreprise et offre des conseils sur la stratégie de la TD, son rendement actuel et son orientation future, en plus de rester au fait des nouveaux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance ainsi que de leurs répercussions sur les parties prenantes.



### Modèle d'affaires éprouvé

Assurer une croissance constante des résultats, soutenue par une solide culture de gestion des risques



### Axés sur les objectifs

Centrer tout ce que nous faisons sur notre vision, notre but et nos engagements communs



### Tournés vers l'avenir

Imaginer les services bancaires de demain à l'ère du numérique



*Bien que le terme « ESG » soit relativement nouveau, la TD privilégie depuis longtemps une approche de gestion responsable relativement aux répercussions de ses activités sur l'environnement, la société et les collectivités. Les enjeux ESG ont continué de gagner du terrain en 2019. Mon rôle est de veiller à notre prise de responsabilité et à la mobilisation de nos dirigeants par rapport aux enjeux ESG pour que nous puissions orienter nos activités commerciales en tenant compte des intérêts de toutes nos parties prenantes.*

#### Norie Campbell

Chef de groupe, Expérience client et Expérience collègue



1.4

# Tendances ESG

En 2019, nous avons été témoins d'une hausse rapide de l'intérêt à l'égard des enjeux ESG ainsi que des études et des rapports qui y sont associés. Voici un résumé des tendances et des études liées aux enjeux ESG desquelles nous nous inspirons pour formuler nos réflexions et développer notre approche.

## Intérêt grandissant des investisseurs pour les enjeux ESG

Le nombre de clients de Bloomberg qui utilisent les données ESG a plus que doublé depuis 2012<sup>1</sup>.

### 90 % des investisseurs institutionnels canadiens

Plus de 40 % des investisseurs institutionnels américains sondés tiennent compte des facteurs ESG dans leurs décisions de placement<sup>2</sup>, alors que plus de 90 % des investisseurs institutionnels canadiens sondés ont modifié leurs politiques pour tenir compte des facteurs ESG<sup>3</sup>.

### Hausse de 38 %

Les investisseurs prennent aujourd'hui en considération les facteurs ESG pour un total de 12 billions de dollars américains en actifs gérés professionnellement, soit une hausse de 38 % depuis 2016, ce qui correspond à un dollar sur quatre en actifs gérés aux États-Unis<sup>4</sup>.

Selon le Global Risks Report 2019 du Forum économique mondial, le risque environnemental est l'enjeu le plus pressant auquel la planète est confrontée<sup>5</sup>.

## Hausse des attentes des employés quant aux mesures prises par les entreprises face aux défis sociaux et environnementaux

Les entreprises axées sur les objectifs affichent un taux d'innovation 30 % plus élevé et un taux de rétention 41 % plus élevé que les entreprises qui ne le sont pas<sup>6</sup>.

Selon un sondage mené à l'échelle mondiale, les employés qui trouvent un sens à leur travail sont trois fois plus susceptibles de rester au sein d'une organisation<sup>7</sup>.

### 64 % des milléniaux américains

Un sondage réalisé auprès d'Américains de la génération Y révèle que 64 % d'entre eux considèrent les engagements en matière de responsabilité sociale des entreprises durant leur recherche d'emploi<sup>8</sup>.

## Désir des gens de faire affaire avec des marques qui partagent leurs valeurs

Près des deux tiers des consommateurs à l'échelle mondiale préfèrent obtenir des produits et services d'entreprises en faveur d'un but commun qui reflète leurs valeurs et croyances personnelles<sup>9</sup>.

### + de 70 % des consommateurs

Pour plus de 70 % des consommateurs sondés mondialement, il existe une relation entre les éléments à considérer au moment de faire des achats et les éléments liés historiquement à la confiance à l'égard des grandes entreprises, y compris la chaîne d'approvisionnement, la réputation, les valeurs, l'empreinte environnementale et la mentalité visant à faire passer les clients avant les profits<sup>10</sup>.

### 76 % de la population mondiale

Selon un sondage, 76 % de l'ensemble de la population mondiale veut que les chefs de la direction soient des figures de proue du changement au lieu d'attendre les changements imposés par le gouvernement<sup>11</sup>.

## Plus d'information et d'études disponibles pour faciliter la compréhension des risques climatiques sur notre économie

[Rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat](#)

[Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\)](#)

[Groupe d'experts sur la finance durable du Canada](#)

[Revue du système financier de la Banque du Canada \(Vulnérabilité 5 : les changements climatiques\)](#)

[Rapport sur le climat changeant du Canada](#)

[Principes pour un secteur bancaire responsable de l'ONU](#)

1.5

# À l'écoute de nos parties prenantes

Bon nombre d'enjeux ESG exigent qu'on s'y attarde. Nous accordons davantage d'importance aux risques et aux occasions directement liés aux principales activités de la TD, aux priorités de nos parties prenantes et aux domaines où nous pouvons améliorer concrètement les choses. Nous comprenons l'importance non seulement de rester à l'écoute de nos parties prenantes, mais aussi de tirer parti de leur rétroaction pour passer à l'action et améliorer nos pratiques.

Parties prenantes	Interactions	Principaux enjeux en 2019
<b>Clients</b>	Sollicitation de commentaires par téléphone et en ligne Processus officiel de traitement des plaintes Associations de consommateurs Équipe des médias sociaux	Service à la clientèle Modification des frais Délais de traitement Décisions relatives au crédit Caractéristiques et politiques des produits
<b>Collègues</b>	Sondages auprès des employés et groupes de discussion Visites des hauts dirigeants Moteur de commentaires dans l'intranet et communautés en ligne (Connections) Ombudsman des employés (Entre nous) Programme d'aide aux employés Ligne de dénonciation	Amélioration des processus et des outils de travail Rémunération et reconnaissance Bien-être des employés et conciliation travail-vie personnelle Perfectionnement professionnel
<b>Actionnaires et investisseurs</b>	Assemblée annuelle et conférences téléphoniques sur les résultats trimestriels Propositions des actionnaires Service des relations avec les actionnaires Rencontres régulières avec les investisseurs Page Web Relations avec les investisseurs Conférences sectorielles	Résultats financiers trimestriels Questions sur la rémunération des hauts dirigeants Changements climatiques et GIFCC Projets de développement d'oléoducs Égalité des sexes Cybersécurité et confidentialité des données
<b>Gouvernement</b>	Équipes des affaires gouvernementales au Canada et aux États-Unis Dialogue constant avec les organismes de réglementation et les décideurs	Progrès quant à l'application de réglementations Évolution du marché des cartes de crédit et du paiement Promotion de la littératie financière Participation à la consultation du gouvernement sur les services bancaires ouverts Examen de la politique sur les données de l'entreprise
<b>Fournisseurs</b>	Site Web pour les fournisseurs potentiels Réponses par courriel aux questions des fournisseurs	Gestion des risques liés aux tiers Information destinée aux fournisseurs de petite taille dont les propriétaires sont issus de la diversité sur la façon de faire affaire avec de grandes entreprises Rapports sur les émissions de carbone avec les fournisseurs Accent sur l'approvisionnement à risque élevé relativement aux enjeux environnementaux, sociaux et éthiques, y compris l'esclavage moderne et la traite des personnes
<b>Associations sectorielles</b>	Adhésion à des associations sectorielles Adhésion à divers groupes de parties prenantes Participation à des organismes du secteur financier	Satisfaction des besoins et des attentes en constante évolution des clients Approche coordonnée des autorités pour une réglementation plus facilement applicable Supervision des participants au marché non ou peu régulés
<b>Collectivités</b>	Équipe Responsabilité sociale Équipe Diversité et inclusion Équipe Services bancaires aux Autochtones Dialogue constant avec les organismes communautaires Réseau de La promesse TD Prêts à agir Fondation TD des amis de l'environnement	Croissance de l'inégalité des revenus Éducation financière Réconciliation avec les communautés autochtones Soutien en cas de catastrophe Priorités de La promesse TD Prêts à agir Mesure et évaluation des répercussions
<b>Organismes non gouvernementaux</b>	Rencontres, appels et consultations en personne Financement de projets de recherche Conférences et forums Plus de 250 engagements sur les enjeux environnementaux	Financement de projets liés à l'énergie fossile GIFCC et divulgation des renseignements liés au climat Financement d'armes à feu et d'autres armes Investissement durable Droits de la personne



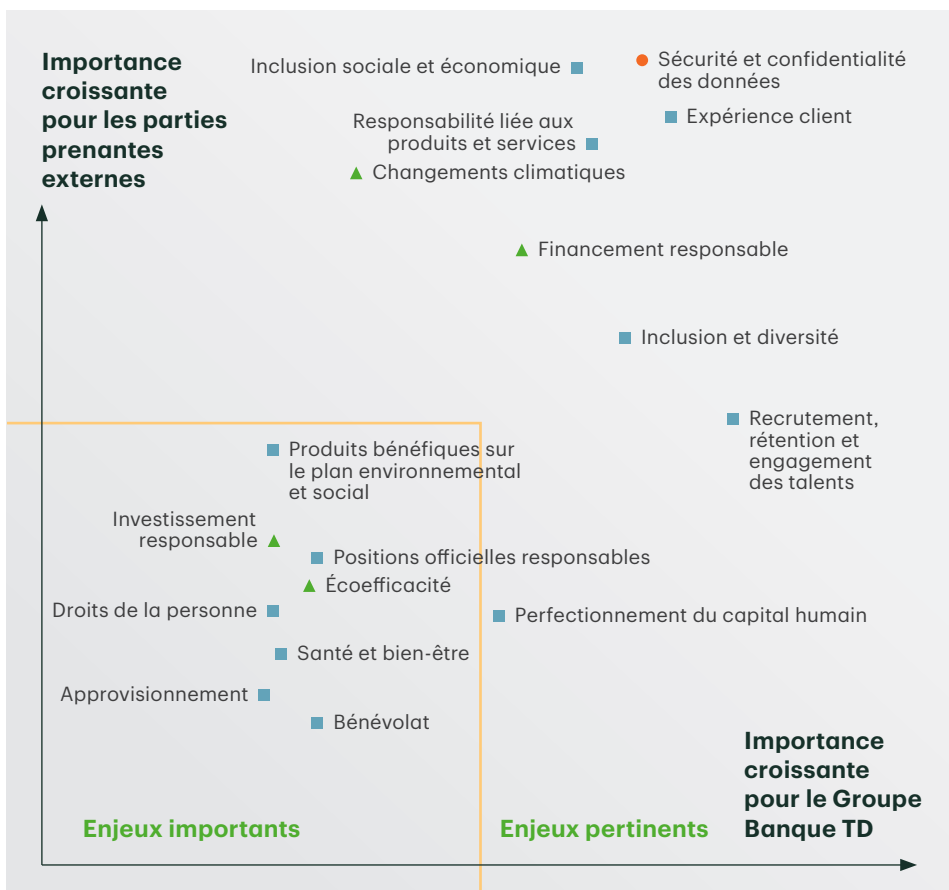
1.6

# Nos enjeux ESG pertinents

Nous avons choisi de définir comme pertinents les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance qui sont, à notre avis, les plus déterminants aux yeux de nos parties prenantes et pour la TD elle-même. En 2018, nous avons remanié notre processus d'évaluation des enjeux pertinents en vue de renouveler les enjeux qui façonnent la production des rapports ESG de la TD et d'en établir la priorité. Le présent rapport est centré sur les neuf enjeux pertinents indiqués ci-après.

Notre procédons habituellement à l'évaluation des enjeux ESG pertinents tous les deux ans; la prochaine évaluation complète étant prévue pour 2020. Toutefois, depuis notre dernière évaluation des enjeux pertinents, nous avons noté une intensification du dialogue mondial sur les répercussions des changements climatiques et sur les risques économiques qu'ils engendrent. Pour en tenir compte, nous avons accordé une importance accrue aux changements climatiques dans notre matrice. Nous avons également mis l'accent sur les changements climatiques en tant que risque émergent dans le Rapport annuel 2019 de la TD.

## Priorité relative des enjeux de développement durable



Cette matrice traduit notre interprétation de l'importance de chaque enjeu pour nos parties prenantes et notre entreprise. Les principaux enjeux pertinents ont été regroupés en trois thèmes qui définissent le contenu, la structure et la portée de nos rapports : **environnement, société et gouvernance.**

- ▲ Environnement
- Société
- Gouvernance
- Niveau 1

+ Renseignements sur le Rapport ESG, p. 1

1.7

# Fiche de rendement et objectifs ESG

Objectif		Cible pour 2020	Résultat en 2019 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	
			2018	2018
<b>Environnement</b>				
Soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	Contribution de la TD à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone	100 G\$ d'ici 2030	<b>+ de 43 G\$</b> (de 2017 à 2019)	+ de 30 G\$ (2017 et 2018)
Gérer les risques liés au climat	Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs <sup>1</sup>		<b>2,7 %</b>	- <sup>2</sup>
Mettre l'environnement au cœur de nos décisions de financement	Opérations de crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail examinées conformément au processus de gestion du risque environnemental et social de la TD, qui comprend les Principes de l'Équateur <sup>3</sup>	100 %	<b>100 %</b> (100 %)	100 %
Réduire notre empreinte environnementale	Bilan neutre en carbone	Afficher un bilan neutre en carbone	<b>Oui</b> (afficher un bilan neutre en carbone)	Oui (afficher un bilan neutre en carbone)
	Aucune augmentation en valeur absolue des émissions de GES des champs d'application 1 et 2 (par rapport à 2015) <sup>4</sup>	Aucune augmentation par rapport à 2015	Réduction de 21 % par rapport à 2015	Réduction de 14 % par rapport à 2015
<b>Société</b>				
<i>Inclusion sociale et économique</i>				
Améliorer la littératie financière	Nombre de participants dans un programme d'éducation financière commandité par la TD	500 000	<b>633 500<sup>5</sup></b> (500 000)	530 400
	Nombre d'utilisateurs de l'appli Dépense TD (en millions) <sup>6</sup>		<b>2,10</b>	1,65
Offrir un appui financier pour changer les choses	Total des dons	Atteindre ou dépasser la cible de 1 % <sup>7</sup>	<b>1,25 %<sup>8</sup></b>	1,12 %
	Total des dons par année	Total de 1 G\$ d'ici 2030	<b>126 M\$</b>	116 M\$
Créer de la valeur dans l'économie	Valeur économique distribuée (en milliards de dollars) <sup>9</sup>		<b>26,2</b>	24,7
Stimuler les économies locales	Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME canadiennes (en milliards de dollars)		<b>2,0</b>	2,2
	Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME américaines (en milliards de dollars américains)		<b>1,4</b>	1,4
Encourager les fournisseurs à adopter des pratiques responsables	Nombre de fournisseurs évalués en fonction de leurs pratiques responsables		<b>197</b>	89

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur les actifs liés au carbone, voir la [page 22](#) du présent rapport.

<sup>2</sup> Données non disponibles pour l'exercice 2018.

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur les Principes de l'Équateur, voir la [page 28](#) du présent rapport.

<sup>4</sup> Les émissions du champ d'application 1 comprennent les émissions directes liées au chauffage et à la climatisation, aux déplacements par aéronefs loués et au parc automobile de l'entreprise. Les émissions du champ d'application 2 comprennent les émissions indirectes liées à l'électricité, au chauffage et à la climatisation.

<sup>5</sup> Ce total comprend les contributions partielles et complètes de la TD aux programmes. Deux des composantes de cet indicateur ont été soumises à un examen d'EY, dont la contribution de 484 168 participants du Canada et la contribution de 50 373 participants de la TD Charitable Foundation aux États-Unis.

<sup>6</sup> Pour en savoir plus sur l'appli Dépense TD, voir la [page 45](#) du présent rapport.

<sup>7</sup> La cible de 1% s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD.

<sup>8</sup> Résultat calculé en fonction de la moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur cinq ans du bénéfice net avant impôt au Canada se terminant en 2019 (ventilation : Canada = 1,25%, É.-U. = 1%).

<sup>9</sup> Valeur économique distribuée telle que définie par la [Global Reporting Initiative : GRI 201-1](#). Pour en savoir plus, voir la [page 39](#) du présent rapport.

1.7

## Fiche de rendement et objectifs ESG suite

Objectif		Cible pour 2020	Résultat en 2019 (cible entre parenthèses, le cas échéant)	2018
<i>Expérience client</i>				
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire (IEL) – Résultat composé de la TD	67,72 <sup>10</sup>	✓ 67,79 (64,23)	✓ 63,80 <sup>11</sup>
Innover sur le plan du numérique	Clients actifs du service en ligne et du service mobile (en millions)		13,4	12,6
<i>Diversité et inclusion</i>				
Favoriser la diversité et l'inclusion afin d'être le reflet des collectivités que nous servons	Employées (à l'échelle mondiale)		✓ 56,9 %	✓ 57,9 %
	Femmes occupant un poste de cadre supérieure (à l'échelle mondiale) <sup>12</sup>		✓ 36,8 %	✓ 36,1 %
	Minorités visibles occupant un poste de cadre supérieur (au Canada) <sup>12</sup>		✓ 17,6 %	✓ 16,3 %
	Personnes handicapées (au Canada)		✓ 7,8 %	✓ 6,6 %
	Autochtones (au Canada)		✓ 1,5 %	✓ 1,3 %
<i>Recrutement, rétention et engagement des talents</i>				
Acquérir et conserver une main-d'œuvre diversifiée et inclusive	Femmes promues (Canada) <sup>13</sup>		56,7 %	53,3 %
	Postes pourvus par des employés de la TD (au Canada et aux É.-U.)		49,1 %	55,8 %
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Indice d'engagement des employés		✓ 84 % (82 %)	✓ 84 %
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale		✓ 18,5 %	✓ 20,0 %
Encourager le bénévolat dans nos collectivités	Heures de bénévolat des employés de la TD	Hausse par rapport à l'année précédente	+ de 166 000	+ de 173 000
<i>Perfectionnement du capital humain</i>				
Appuyer les employés dans leur parcours professionnel	Investissement en formation (en millions de dollars)		85,9	91,7
	Nombre moyen de jours de formation <sup>14</sup>		7,2	5,7
<b>Gouvernance</b>				
Favoriser la diversité et l'inclusion	Femmes au sein du conseil d'administration	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants	36 %	36 %

<sup>10</sup> En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie pour 2020, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Principaux changements : modification de la pondération du programme pour les Canaux numériques de TD Bank et Planification financière, Gestion de patrimoine TD, modification de la composition du programme pour le Canal téléphonique de TD Canada Trust, et changements relatifs à l'échantillonnage de clients recevant le sondage pour les succursales TD Canada Trust, les succursales TD Bank et le Centre de service à la clientèle de TD Assurance, Assurances générales.

<sup>11</sup> Le résultat composé du Groupe Banque TD en 2018 reflète les résultats du sondage IEL obtenus entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été officiellement lancé le 1<sup>er</sup> février 2018 à Gestion de patrimoine TD, à TD Assurance et aux Services bancaires aux entreprises.

<sup>12</sup> La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs dont la nomination a été approuvée par le conseil d'administration).

<sup>13</sup> Chiffre représentant le pourcentage de promotions obtenues par des femmes au Canada.

<sup>14</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.



# Gouvernance

---

## Dans cette section

Gestion des risques	10
Intégrité et gouvernance de l'entreprise	12
Sécurité et confidentialité des données	16

2.1

# Gestion des risques

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, tout le monde a son rôle à jouer dans la gestion des risques. Il est essentiel que nous participions à la protection de notre entreprise, de nos clients et de nos collègues contre les divers risques du secteur des services financiers. Parmi ceux-ci, notons les risques financiers habituels inhérents aux activités bancaires, comme ceux liés au crédit et aux taux d'intérêt, de même que les risques propres à notre époque, comme les changements climatiques et les cybermenaces.

## Notre approche

Les membres de la direction, les administrateurs et les employés de la TD suivent le cadre de gestion des risques de l'entreprise ainsi que notre Énoncé d'appétence au risque pour avoir une compréhension commune de la façon dont la TD perçoit le risque et détermine le type et le nombre de risques qu'elle est prête à prendre en vue de mettre en œuvre la stratégie d'entreprise et d'accroître la valeur pour les actionnaires.

## Énoncé d'appétence au risque de la TD

Nous prenons les risques nécessaires à la croissance de nos activités, mais seulement si ces risques :

1. sont conformes à notre stratégie d'affaires et peuvent être compris et gérés;
2. n'exposent pas l'entreprise à des pertes importantes liées à un seul événement – nous ne compromettons jamais l'avenir de la TD en pariant sur une seule acquisition, un seul secteur d'activité ou un seul produit;
3. ne sont pas susceptibles de ternir la marque TD.



## Coin des analystes

Rapport annuel : Gestion des risques, p. 73-77

Circulaire de procuration : Rapport du Comité du risque, p. 93

Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit et Rapport 2019 relatif aux Principes de l'Équateur

## Risque environnemental et social

Le risque environnemental est la possibilité d'une perte de la valeur stratégique, financière, opérationnelle ou réputationnelle sous l'influence des préoccupations ou enjeux environnementaux, dont les changements climatiques, et du risque social associé, à court et à long terme. La TD est exposée aux risques environnementaux et sociaux par l'entremise de ses activités et de ses opérations ainsi que de ses clients. Ces risques peuvent mener à des pertes potentielles, découlant de l'incidence directe et indirecte de la TD sur l'environnement et la société de même que des effets des enjeux environnementaux et sociaux (dont les changements climatiques) sur la TD. Les risques directs sont ceux qui sont associés à la propriété et à l'exploitation de la TD, notamment la gestion et l'exploitation de biens immobiliers, de parcs automobiles, d'activités commerciales et des services connexes possédés ou gérés par l'entreprise. Quant aux risques indirects, ils sont associés à la performance environnementale de nos clients dans le cadre de leurs activités commerciales ou à des événements environnementaux comme les changements climatiques qui peuvent nuire aux clients des Services bancaires de détail et aux clients à qui la TD fournit des services financiers ou dans lesquels elle investit. De plus, les risques émergents liés à l'environnement et à la société sont gérés par l'entremise de forums sur la gouvernance, comme le Comité du risque d'atteinte à la réputation.



Une des principales responsabilités du conseil d'administration est d'approuver et de surveiller la mise en œuvre de la stratégie de la TD et son appétence au risque. Ce rapport présente la façon dont la TD intègre les facteurs ESG dans sa stratégie et ses activités sous la supervision du conseil d'administration.

**Brian M. Levitt**

Président du conseil d'administration

2.1

## Gestion des risques suite

La TD gère les risques environnementaux au moyen des politiques et des procédures mises en place dans l'ensemble de la banque. Nos mesures, nos cibles et notre rendement relatifs à l'environnement se trouvent aux [pages 19 à 31](#) du présent rapport. Les principales mesures de rendement sont déclarées conformément aux lignes directrices GRI et reçoivent une certification externe d'EY. La TD surveille et évalue de façon proactive les changements apportés aux politiques et aux dispositions législatives, et maintient une politique de « porte ouverte » auprès des organismes environnementaux et communautaires, des associations industrielles et des organismes de placement responsables.

### Principales réalisations en 2019

- Changements climatiques classés comme un risque principal et émergent pour la TD en 2019 :** Alors que les risques liés aux phénomènes météorologiques extrêmes, aux changements aux normes climatiques et à la transition mondiale vers une économie à faibles émissions de carbone s'amplifient et évoluent, le risque lié aux changements climatiques s'est révélé être un des principaux risques pour la TD. Parmi les répercussions qui y sont associées, on retrouve les risques stratégiques, financiers, opérationnels, juridiques et réputationnels pour la TD et pour ses clients des secteurs plus sensibles aux enjeux climatiques. Nous continuons d'évaluer les conséquences potentielles des changements climatiques et des risques connexes sur nos opérations, nos portefeuilles de prêts, nos investissements et nos secteurs d'activité. Par l'entremise de notre travail avec le GIFCC, nous élaborons des méthodologies et des approches normalisées pour l'analyse de scénarios climatiques en participant à des groupes de travail à l'échelle du secteur et nous nous employons à intégrer l'évaluation des occasions et des risques liés au climat dans nos processus concernés.
- Gouvernance :** La TD a amélioré sa gouvernance en matière de risques environnementaux et sociaux grâce à l'ajout officiel d'une fonction à cet effet, qui relève du groupe Gestion du risque opérationnel. Notre groupe Gestion des risques est responsable de la surveillance du risque environnemental, et est notamment chargé de définir les politiques, les processus et les mesures de gouvernance portant sur les risques, ainsi que de produire des rapports sur ces risques. Les divers comités du risque de la TD, dans ses différents secteurs d'activité et à l'échelle de l'entreprise, participent également à la surveillance des risques importants et agissent à titre d'organes de gouvernance pour la transmission des problèmes liés aux risques environnementaux et sociaux importants.
- Principes de l'Équateur :** En tant que signataire des Principes de l'Équateur, la TD produit également des rapports chaque année sur les projets qu'elle évalue en fonction de ces principes. La TD a participé aux travaux visant à élaborer la quatrième version des Principes de l'Équateur, qui comprenaient des discussions sur la façon d'aligner les principes sur les pratiques en constante évolution relatives au risque environnemental et social.
- GIFCC :** La TD participe aux études pilotes du PNUE-IF afin de mieux comprendre la résilience de ses portefeuilles de produits de crédit, de placement et d'assurance aux répercussions liées au climat. Les résultats des études contribueront à orienter les méthodologies d'évaluation des occasions et des risques physiques liés à la transition et au climat dans divers scénarios climatiques pertinents pour notre industrie. La TD est la seule institution financière mondiale qui participe aux trois projets pilotes du PNUE-IF. Nous considérons utile d'être des participants actifs en cette période critique pendant laquelle commencent à être établies les méthodologies qui orientent la manière d'évaluer les risques liés au climat dans notre industrie. À l'appui de l'initiative du PNUE-IF, nous avons mis sur pied une équipe interfonctionnelle interne qui met à l'essai les méthodologies élaborées afin d'évaluer les risques liés au climat à l'échelle de l'entreprise et de formuler une rétroaction sur les méthodologies pour contribuer à leur perfectionnement.
- +** **Pour en savoir plus sur les progrès de la TD à ce chapitre, consultez notre Rapport 2019 relatif au GIFCC : Gestion des occasions et des risques liés au climat**
- Surveillance :** En 2019, nous avons aussi mis sur pied un comité de travail sur les enjeux ESG, composé de membres de différents secteurs d'activité, afin de surveiller les enjeux ESG émergents. Le mandat de ce comité comprend la sensibilisation aux risques environnementaux et sociaux émergents au sein de diverses fonctions pour faciliter la coordination de notre évaluation et de notre réponse. Tout enjeu important est porté à l'attention du Conseil de la responsabilité sociale et, lorsque nécessaire, également transmis au Comité du risque d'atteinte à la réputation.

2.2

# Intégrité et gouvernance de l'entreprise

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Les membres du conseil d'administration de la TD sont élus par les actionnaires pour encadrer la direction de l'entreprise. Ils veillent aux intérêts à long terme des actionnaires d'une manière responsable, en plus de répondre aux préoccupations d'autres parties prenantes.



## Coin des analystes

Circulaire de  
procuration 2020

Code de conduite et  
d'éthique professionnelle  
à l'intention des employés  
et des administrateurs

Ligne de dénonciation

Politique sur l'accès aux  
procurations

Déclaration de la TD  
sur la LCBA, la LCFAT et  
les sanctions

Position en matière de  
lutte contre la corruption  
en 2019

## Notre approche

Le conseil d'administration et la direction de la TD sont résolus à faire preuve de leadership en matière de gouvernance. Nos politiques, nos principes et nos pratiques de gouvernance sont conçus pour nous permettre de nous acquitter de nos responsabilités envers les actionnaires et les autres parties prenantes, ainsi que de créer de la valeur à long terme pour les actionnaires. La TD est résolue à assurer une communication proactive, ouverte et réactive avec les actionnaires, les autres parties intéressées et le public. En outre, la TD reconnaît l'importance des échanges entre les administrateurs et les actionnaires sur des sujets essentiels au mandat du conseil. Nous avons un président de conseil d'administration indépendant qui a comme mandat d'assurer un leadership clair en matière de gouvernance, et un conseil chargé de mener à bien un certain nombre de tâches.

En voici quelques exemples :

- Donner le ton à une culture de gestion des risques, d'intégrité et de conformité à l'échelle de la TD
- Approuver la stratégie et les objectifs d'affaires de la TD et en assurer la mise en œuvre
- Superviser le repérage et la surveillance des principaux risques touchant les secteurs d'activité de la TD

Notre [Circulaire de procuration de la direction 2020](#) brosse un tableau de la structure, des politiques et des pratiques de la TD en matière de gouvernance d'entreprise, de même que des principes de base qui orientent notre approche de gouvernance.

## Rendement en 2019

Renseignements sur le conseil d'administration de la TD tirés de la circulaire de procuration de la direction		Cible	2019	2018	2017
<b>Nombre de membres indépendants</b>	S. O.		<b>13</b>	13	13
Membres indépendants <sup>1</sup>	Majorité importante		<b>93 %</b>	93 %	93 %
Taux de présence moyen aux réunions du conseil d'administration	Au moins 75 %		<b>99 %</b>	99 %	97 %
Durée moyenne d'affectation au conseil (en années)	S. O.		<b>7,0</b>	5,9	4,6
Administratrices	Au moins 30 % du nombre d'administrateurs indépendants		<b>36 %</b>	36 %	36 %
Pourcentage d'administrateurs issus des minorités visibles	S. O.		<b>14 %</b>	14 %	14 %
Nombre de membres du conseil d'administration pour qui la responsabilité d'entreprise à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux représente un domaine clé au chapitre de l'expertise et de l'expérience	S. O.		<b>6</b>	4	4

<sup>1</sup> Le conseil d'administration de la TD est composé de 14 membres; Bharat Masrani n'est pas un administrateur indépendant en raison de son rôle de président du Groupe et chef de la direction de la TD.

2.2

## Intégrité et gouvernance de l'entreprise suite

### Encourager une conduite responsable

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

<b>Code de conduite et d'éthique professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre un cadre sur la façon dont nous interagissons.</li> <li>• Décrit l'engagement de la TD à créer un milieu de travail accessible, sécuritaire et respectueux dépourvu de harcèlement, de discrimination et de violence.</li> <li>• Indique clairement que les comportements incorrects ne sont pas tolérés.</li> <li>• S'applique aux employés et aux administrateurs admissibles.</li> <li>• Exige une formation et une attestation annuelles.</li> <li>• Prévoit l'envoi au Comité de gouvernance du conseil d'administration d'un rapport confirmant que tous les employés admissibles ont rempli l'attestation et terminé la formation.</li> </ul>
<b>Ligne de dénonciation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre une voie de communication confidentielle et anonyme aux employés, aux clients, aux travailleurs tiers et aux membres du public qui souhaitent faire part de leurs préoccupations concernant la TD sans crainte de représailles, ou faire part de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi.</li> <li>• Est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD.</li> </ul>
<b>LCBA, LCFAT et sanctions, et LCTIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un cadre de politiques et procédures conçu pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter et prévenir l'utilisation des produits et services de la TD à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, et respecter les lois et la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA) et de lutte contre le financement d'activités terroristes (LCFAT).</li> <li>- Respecter la réglementation et les lois économiques et commerciales.</li> <li>- Énoncer des principes de conduite permettant de détecter et d'empêcher toute activité de corruption et de trafic d'influence.</li> </ul> </li> <li>• Les nouveaux employés doivent suivre une formation obligatoire sur la LCBA, la LCFAT et les sanctions associées, ainsi que sur la lutte contre le trafic d'influence et la corruption (LCTIC).</li> <li>• Tous les employés doivent suivre une formation de rappel chaque année. La formation est personnalisée selon des risques et des mesures de contrôle propres aux différents groupes d'employés, en fonction des rôles, des secteurs d'activité et des lieux de travail.</li> </ul>

### Rendement en 2019

<b>Signalement responsable des incidents liés à la conduite et à la conformité<sup>1</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle <sup>2</sup>	<b>100 %</b>	100 %	100 %
Pourcentage des employés admissibles ayant terminé la formation sur la lutte contre le blanchiment d'argent <sup>3</sup>	<b>99 %</b>	– <sup>4</sup>	– <sup>4</sup>
Nombre d'amendes en argent ou de sanctions non monétaires considérables pour des cas de non-conformité à la loi ou à la réglementation <sup>5</sup>	<b>1<sup>6</sup></b>	0	0

<sup>1</sup> Valeurs Mobilières TD a conclu une entente de règlement avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), à qui elle a versé un paiement volontaire de 9 300 900 \$ (en plus de 800 000 \$ pour couvrir les frais de l'enquête du personnel), en lien avec des pratiques de conformité antérieures relatives aux opérations de change.

<sup>2</sup> Le taux d'achèvement de la formation sur le Code de conduite et d'éthique professionnelle est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

<sup>3</sup> Le taux d'achèvement de la formation sur la LCBA est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

<sup>4</sup> Les données ont été recueillies pour la première fois à l'exercice 2019.

<sup>5</sup> Aux fins de production de rapport, nous avons établi qu'une action en justice qui a le potentiel de dépasser 25 millions de dollars en dommages ou frais juridiques peut être considérée comme importante. De même est considérée comme importante toute amende de nature réglementaire dont le montant est d'un million de dollars ou plus (les amendes de nature administrative ne sont pas considérées comme importantes). Enfin, une sanction non monétaire importante doit être considérable et reliée à des incidents de nature réglementaire.

<sup>6</sup> Dans le cadre d'erreurs de tarification d'assurance automobile, Sécurité Nationale compagnie d'assurance a conclu une entente de règlement avec la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et lui a versé une sanction administrative monétaire de 1 400 000 \$.



2.2

## Intégrité et gouvernance de l'entreprise suite

### Engagement du conseil d'administration à l'égard des enjeux environnementaux et sociaux

La responsabilité sociale et les enjeux ESG sont essentiels à la stratégie d'affaires globale de la TD visant à être une entreprise axée sur les objectifs, et ils sont régis par une structure de gouvernance qui met à contribution tous les secteurs de l'entreprise tout en permettant d'établir l'imputabilité des divers éléments qui les composent.

Organe de gouvernance	Résumé des responsabilités	Activités en 2019
<b>Conseil d'administration</b>	<p>Le conseil d'administration surveille l'orientation stratégique de la TD et la mise en œuvre d'une culture de gestion des risques efficace.</p> <p>Pour en savoir plus, voir la <a href="#">charte du conseil d'administration de la TD</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aperçu de la stratégie de la TD en matière de responsabilité sociale et d'enjeux ESG tenant compte du contexte en constante évolution</li> <li>Approbation de la Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes de la TD</li> </ul> <p>Pour que les membres du conseil d'administration soient au courant des activités des comités, comme celles décrites ci-après, les présidents leur envoient un rapport après chacune des réunions de leur comité.</p>
<b>Comité de gouvernance</b>	<p>Le Comité de gouvernance supervise les politiques relatives à l'éthique personnelle et à la conduite des affaires à la TD. Dans cette optique, le Comité de gouvernance a des responsabilités précises, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Surveiller la stratégie et le rendement de la TD en lien avec la responsabilité d'entreprise</li> <li>Se tenir au courant de l'évolution et des pratiques gagnantes à l'échelle internationale quant à la divulgation des tendances environnementales et sociales</li> <li>Intégrer l'expertise du conseil d'administration en matière de responsabilité d'entreprise en ce qui concerne les enjeux environnementaux et sociaux</li> <li>Surveiller les risques liés à la conduite à l'échelle de l'entreprise et agir à titre de comité de révision de la TD</li> </ul> <p>Pour en savoir plus, voir la <a href="#">charte du Comité de gouvernance du conseil d'administration</a>.</p>	<p>De plus, les éléments suivants ont été présentés au Comité de gouvernance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aperçu de la stratégie de la TD en matière de responsabilité sociale et d'enjeux ESG tenant compte du contexte en constante évolution</li> <li>Nouvelles sur la participation de la TD dans les projets pilotes du GIFCC du PNUE-IF et les rapports connexes</li> <li>Nouvelles sur les rapports, la stratégie et le rendement liés aux enjeux ESG</li> <li>Analyse des stratégies de placement des investisseurs relatives au climat</li> <li>Rapport sur les tendances ESG internationales et nouvelles concernant les données sur le rendement lié aux enjeux ESG et la stratégie de communication de ces données</li> </ul> <p>En appui à l'engagement du conseil d'administration, son président Brian Levitt a participé parmi d'autres à 15 des 25 entretiens sur les enjeux ESG avec les actionnaires organisés par les équipes Relations avec les investisseurs et Responsabilité sociale.</p>
<b>Comité du risque</b>	<p>Chaque année, le Comité du risque est chargé de revoir l'Énoncé d'appétence au risque de la TD et les mesures connexes, puis de les soumettre à l'approbation du conseil d'administration. Le Comité du risque surveille la gestion du profil de risque et la performance de la TD par rapport à son appétence pour le risque. De plus, il passe en revue, négocie et approuve les principales politiques de gestion des risques qui assurent le respect de l'appétence de la TD pour le risque, et surveille la gestion des risques et des tendances.</p>	<p>Les éléments suivants ont été présentés au Comité du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles régulières sur la surveillance du risque environnemental par l'entreprise et des répercussions potentielles de ses activités</li> <li>Séance d'information destinée aux membres du Comité du risque et du conseil d'administration visant à améliorer leur compréhension des occasions et des risques liés au climat, à promouvoir la prise de connaissance et à susciter la discussion</li> <li>Rapport approfondi sur la gestion du risque environnemental à la TD</li> </ul>

**+** Pour en savoir plus sur les activités du conseil d'administration, consultez la circulaire de procuration 2020.

## Intégrité et gouvernance de l'entreprise **suite**

### Tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la rémunération globale des dirigeants

Nous adoptons une approche équilibrée en matière de rémunération globale des dirigeants afin de recruter, de maintenir en fonction et de motiver des dirigeants ayant un rendement supérieur, en vue de créer une valeur durable à long terme pour les actionnaires. Notre circulaire de procuration définit les six principes clés auxquels nous souscrivons lorsque nous élaborons le programme de rémunération des dirigeants. Un des objectifs du programme de rémunération des dirigeants est de récompenser ces derniers pour la mise en œuvre réussie de la stratégie de la TD, y compris les facteurs ESG. Par conséquent, la TD intègre les éléments relatifs aux facteurs ESG dans la détermination du montant des primes de rendement variables et l'évaluation du rendement individuel pour les dirigeants.

Les objectifs liés aux facteurs ESG de la TD visent des cibles dans diverses catégories clés, dont les suivantes : clients, collègues, collectivité, environnement et gouvernance. Les mesures relatives à deux de ces catégories – clients et collègues – ont été incluses dans les mesures clés servant à déterminer le montant des primes de rendement variables pour les membres de la haute direction assujettis au Régime de rémunération des dirigeants en 2019. De plus, le rendement individuel des dirigeants est évalué par rapport à plusieurs programmes et principes qui soutiennent et reflètent les cibles ESG de la TD. Cette évaluation a un effet déterminant sur les primes de rendement variables. Ces programmes et principes incluent les objectifs ESG individuels en fonction du poste, ainsi que la conformité à l'Énoncé d'appétence au risque, au Code de conduite et d'éthique professionnelle et aux normes culturelles et comportementales incorporées dans les engagements communs et les politiques et programmes en matière de ressources humaines de la TD.

### Équité salariale entre les genres

La diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales et des priorités stratégiques de notre entreprise. Nous avons pour but d'offrir un environnement de travail qui répond aux besoins de l'ensemble de nos collègues – un environnement où chaque employé a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Dans l'esprit de ces valeurs fondamentales, nous nous engageons à offrir une rémunération et des occasions de carrière équitables à tous les employés tout en continuant de nous attaquer aux facteurs clés, dont la représentation des femmes dans les postes de direction, qui contribuent à l'écart de rémunération entre les genres.

Pour offrir des occasions de rémunération équitables, nous disposons de structures et de programmes de rémunération complets et bien établis qui sont non genrés. Par exemple, nous avons des échelles salariales bien définies pour la majorité des employés de même que des outils qui facilitent la prise de décisions de fin d'année sur le salaire de base et la prime, dont les lignes directrices visent l'uniformité de ces décisions. Nous suivons de près ces programmes et structures et effectuons des revues annuelles pour confirmer l'atteinte de résultats appropriés en matière de rémunération. En 2019, nous avons travaillé avec un tiers pour effectuer une analyse statistique détaillée sur la rémunération et, ainsi, évaluer les différences potentielles des résultats obtenus selon le genre. Cet examen a révélé que, lorsqu'il était question de salaire de base et de rémunération globale, les femmes gagnaient plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les hommes; l'étude ayant été ajustée selon les niveaux de poste, l'emplacement géographique et les postes.

Nous nous engageons à offrir des occasions équitables à tous les employés, à apporter des ajustements à la rémunération au besoin, ainsi qu'à continuer de surveiller nos programmes pour nous assurer qu'ils sont neutres de genre.

**+** Pour en savoir plus, consultez l'approche de la TD en matière de rémunération globale.

## 99 ¢ pour 1 \$

**Les femmes ont gagné plus de 99 cents pour chaque dollar gagné par les hommes**



2.3

# Sécurité et confidentialité des données

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

La confiance de nos clients est au cœur de nos activités. En cette ère numérique, les menaces à la confidentialité et à la sécurité des données ne cessent d'évoluer et d'augmenter. Même si la TD n'a pas subi de pertes financières importantes en raison de défaillances technologiques, de cyberattaques ou de brèches de sécurité, nous demeurons vigilants. Toute attaque, brèche, perturbation ou compromission pourrait entraîner, entre autres, des pertes financières, la perte de clients ou d'occasions d'affaires, une hausse des coûts de maintenance et de mise à jour de nos systèmes et infrastructures d'exploitation et de sécurité, ainsi qu'une atteinte à la réputation.



## Coin des analystes

Moyens mis en œuvre pour vous protéger (mesures de sécurité)  
Notre engagement en matière de protection de la vie privée  
Comment vous protéger vous-même

## Notre approche

La protection de nos clients et de la TD demeure notre priorité absolue. Dans cette optique, nous surveillons et gérons activement les risques relatifs à la sécurité et à la confidentialité et améliorons notre capacité à les atténuer en déployant des programmes à l'échelle de l'entreprise, en adoptant des pratiques gagnantes, en évaluant les vulnérabilités et les menaces et en y répondant.

Les politiques de la TD en matière de sécurité de l'information et de gestion des risques énoncent les mesures de contrôle organisationnelles instaurées pour protéger l'information. Nos mesures de sécurité incluent des pare-feu, le chiffrement de données et la surveillance en tout temps pour préserver l'efficacité des systèmes technologiques de la TD et repérer les opérations inhabituelles effectuées dans les comptes des clients.

## Cybersécurité

### Gouvernance et politique

- La cybersécurité est une composante officielle du cadre de gestion des risques global de la TD. Glenn Foster, chef de la sécurité de l'information, supervise notre programme de cybersécurité et informe périodiquement le sous-comité sur la cybersécurité du Comité de gestion du risque de l'entreprise.
- La TD dispose d'une stratégie de cybersécurité qui est régulièrement mise à jour. Le conseil d'administration participe au processus, et trois de ses membres possèdent de l'expérience ou des compétences clés dans le domaine de la gestion technologique.
- Les employés peuvent consulter notre politique de cybersécurité à l'interne.

### Formation et culture

- Tous les employés de la TD jouent un rôle dans la protection de la banque contre les cybermenaces.
- Tous les employés admissibles suivent obligatoirement des cours mis à jour chaque année sur les mesures de confidentialité et la sécurité de l'information.
- De plus, les employés clés dont l'emploi est fortement à risque, ainsi que les membres de la direction, reçoivent une formation plus poussée en matière de sécurité de l'information.
- La TD met régulièrement à l'essai l'efficacité de son programme de sensibilisation à la cybersécurité, et elle fait la promotion d'une culture de compréhension de l'importance capitale de la sécurité et de la confidentialité des données, des points vulnérables et de la vigilance à exercer.

### Surveillance des menaces

- La TD dispose d'équipes de surveillance des cybermenaces chargées de surveiller, de détecter, de comprendre, d'analyser et de contrer ces menaces, ainsi que d'évaluer leur probabilité et leurs effets sur les activités, l'infrastructure et le personnel.
- Nous avons mis en place des programmes pour évaluer et surveiller les mesures de cybersécurité, de sécurité des données et de protection des renseignements personnels de nos fournisseurs tiers les plus importants.
- Voir la description du Centre de fusion TD ci-dessous.

### Cadres de travail sectoriels

- L'échéance du programme de cybersécurité de la TD est évaluée en fonction du cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology.
- La TD respecte également les nombreux codes de conduite du secteur bancaire qui visent à protéger les clients.
- Par ailleurs, beaucoup des systèmes de la TD ont fait l'objet d'un audit réalisé par des tiers.

### Assurance

- Nous avons souscrit une police d'assurance contre les cyberrisques afin d'atténuer le risque financier associé à de tels événements au sein de notre portefeuille d'assurance, même si nous reconnaissons qu'elle peut s'avérer insuffisante pour couvrir toutes les pertes financières.

2.3

## Sécurité et confidentialité des données suite

### Réalisations en 2019

#### Sécurité des données

• **Centre de fusion TD** : En 2019, nous avons mis sur pied le Centre de fusion TD dans le but de développer une approche numérique de premier plan en ce qui a trait à la cybersécurité, ainsi qu'une nouvelle approche multidisciplinaire de gestion des cyberrisques. Grâce à ce centre opérationnel intégré, nous cherchons à mieux détecter et contrer les menaces auxquelles l'entreprise fait face. Nous avons réuni des représentants de diverses équipes en un seul endroit pour favoriser le partage de connaissances, améliorer nos temps de réponse et élaborer une stratégie de sensibilisation aux menaces plus efficace. La TD investit dans une capacité de gestion des menaces entièrement intégrée, se fondant sur les données et l'information.

- Pour créer une culture de sensibilisation à la cybersécurité à tous les échelons de l'entreprise, nous avons amélioré notre programme de sensibilisation des employés à l'hameçonnage. Nous avons aussi organisé une conférence immersive d'une journée sur la cybersécurité pour les hauts dirigeants.
- Nous avons mis en œuvre une fonction qui permet aux fournisseurs de service de messagerie électronique de vérifier les courriels provenant de la TD avant qu'ils soient envoyés aux boîtes de courriel des clients, et de contribuer à bloquer les courriels illégitimes envoyés par des pirates informatiques utilisant les noms de domaine de courriel principaux de la TD.
- En collaboration avec le Seneca College et Toronto Finance International, la TD a élaboré un nouveau programme de certificat d'études supérieures sur la cybersécurité et la gestion des menaces afin de contribuer à élargir le bassin de professionnels de la cybersécurité.

#### Protection des renseignements personnels

<b>Gouvernance et politique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un chef, Protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale supervise le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD en collaboration avec d'autres secteurs de l'entreprise et relève du chef de la conformité à l'échelle mondiale. Des agents, Protection des renseignements personnels travaillent dans les territoires où la TD exerce ses activités à l'extérieur du Canada.</li> <li>• Le programme mondial de protection des renseignements personnels de la TD énonce les principes qu'elle applique dans la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et toute autre forme de traitement des renseignements personnels.</li> <li>• Les bureaux de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et territoriale (« bureaux de protection des renseignements personnels »), avec d'autres partenaires de Risques et Contrôle, fournissent des conseils objectifs, des examens critiques indépendants et de la surveillance fondée sur le risque pour veiller à la conformité au programme et aux lois et règlements de protection des renseignements personnels applicables dans les territoires où la TD exerce ses activités.</li> <li>• Plus d'information sur les pratiques de la TD concernant la gestion des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales est accessible sur notre site Web externe.</li> </ul>
<b>Formation et culture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les employés ont un rôle crucial à jouer dans la conformité de la TD aux lois et règlements sur la protection des renseignements personnels. Grâce à la formation sur la protection des renseignements personnels, les employés acquièrent les compétences et les connaissances nécessaires pour protéger efficacement les renseignements personnels des clients et des employés, et comprendre leurs obligations en la matière. De plus, cette formation sensibilise les employés à la façon de s'acquitter de leurs tâches quotidiennes dans le respect de la protection des renseignements personnels.</li> </ul>
<b>Cadres de travail réglementaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bureaux de protection des renseignements personnels suivent de façon proactive les exigences réglementaires, nouvelles ou modifiées, liées à la confidentialité et, lorsque nécessaire, offrent des conseils quant à l'application de tout changement concernant les secteurs d'activité de la TD. Cela comprend des consultations et des propositions de mises à jour aux lois canadiennes relatives à la protection des renseignements personnels, de même que des changements réglementaires continus aux lois propres aux États américains, comme la <i>California Consumer Privacy Act</i> de 2018.</li> </ul>
<b>Pratique gagnante du secteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Bureau canadien de la protection des renseignements personnels continue de participer activement aux efforts de défense des intérêts de l'Association des banquiers canadiens relativement aux services bancaires ouverts, à la Charte du numérique<sup>1</sup> ainsi qu'à la consultation du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sur les flux de données transfrontaliers.</li> <li>• Les employés du Bureau américain de la protection des renseignements personnels sont tous membres de l'International Association of Privacy Professionals et maintiennent des relations avec les organismes de réglementation fédéraux et étatiques.</li> </ul>
<b>Formation des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous nous efforçons de présenter de façon claire nos politiques et nos pratiques et à les rendre facilement accessibles afin que les clients puissent savoir comment nous gérons leurs renseignements.</li> </ul>

Protection des renseignements personnels	2019	2018	2017
Nombre de plaintes fondées <sup>1</sup> non résolues reçues du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	0	0
Nombre de constatations défavorables à l'égard de la TD concernant la confidentialité aux États-Unis, en Europe et en Asie-Pacifique	0	0	0
Pourcentage des employés ayant suivi la formation sur la protection des renseignements personnels <sup>2</sup>	99,5	~ <sup>3</sup>	~ <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Le terme « plainte fondée » est utilisé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada lorsque le ou la commissaire a déterminé qu'une organisation n'a pas respecté les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

<sup>2</sup> Le taux d'achèvement de la formation sur la protection des renseignements personnels est établi en fonction des définitions applicables des employés admissibles et exemptés, conformément à nos politiques internes.

<sup>3</sup> Les données ont été recueillies pour la première fois à l'exercice 2019.



## Qu'est-ce que l'IA responsable?

**72 %**  
des répondants sont à l'aise avec l'IA si elle permet de leur offrir des services personnalisés

**68 %**  
d'entre eux s'inquiètent du fait qu'ils ne comprennent pas assez bien la technologie pour connaître les risques

**59 %**  
d'entre eux croient que le manque de diversité parmi les gens qui travaillent dans l'IA pourrait mener à des biais dans les technologies développées

L'intelligence artificielle (IA) est sans doute l'une des plus puissantes innovations sur le marché aujourd'hui. Mais quelles occasions et quels risques cette technologie présente-t-elle? Comment les entreprises adoptant l'IA peuvent-elles l'utiliser de façon responsable?

Pour explorer ces questions, un nouveau rapport de la TD rassemble les résultats d'un sondage réalisé auprès des Canadiens et des Canadiennes et les conclusions d'une table ronde de spécialistes. Le rapport, intitulé *L'IA responsable et les services financiers*, montre que même si la population canadienne reconnaît la valeur ajoutée de l'IA dans sa vie et veut que ses banques suivent le rythme de l'innovation, elle souhaite aussi mieux comprendre la technologie et l'utilisation qui en est faite.

Les inquiétudes des Canadiens et des Canadiennes ont été confirmées lors d'une table ronde organisée par la TD, à Toronto, qui a rassemblé des spécialistes de l'IA de multiples secteurs, notamment les services financiers, la technologie, la technologie financière, le milieu universitaire et les organismes à but non lucratif. Les participants ont ciblé les aspects détaillés ci-après pour les institutions financières qui vont de l'avant avec l'IA.

- **Explicabilité** : Déterminer comment les experts de l'IA et les dirigeants d'entreprise doivent aborder la difficulté d'expliquer la façon dont les modèles d'IA arrivent à des conclusions.
- **Biais** : Neutraliser les biais et réexaminer les concepts de transparence, d'équité et de responsabilité dans un monde qui serait guidé par l'IA.
- **Diversité** : Promouvoir le rôle que doivent jouer la diversité et l'inclusion à toutes les étapes de l'adoption de l'IA.

Tandis que l'IA passe des laboratoires au monde réel, il est important que les capacités de cette nouvelle technologie ne compromettent en aucun cas la confiance que les gens nous accordent. La TD collabore avec divers partenaires du secteur pour mieux comprendre comment le développement responsable de l'IA peut enrichir notre vie, celle de nos clients, notre économie et notre avenir.

- + **Lisez le rapport.**
- + **Regardez la vidéo.**



*Nous croyons que l'IA présente d'énormes avantages potentiels, tant pour notre secteur que pour l'ensemble de la société. Quand elle est appliquée aux soins de santé, elle peut améliorer des vies; maniée par les gouvernements, elle peut contribuer à réduire la pauvreté; utilisée de façon responsable par les entreprises, elle devient utile aux clients; et elle permet de résoudre des problèmes en faisant ressortir les tendances que cachent les données.*

*Par contre, pour que ces avantages se concrétisent, nous devons prévoir l'évolution et l'adoption de l'IA de façon responsable.*

**Michael Rhodes**

Chef de groupe, Innovation, Technologie et Services communs



# Environnement

## Dans cette section

Message de Nicole Vadori	19
Changements climatiques	20
Financement durable	25
Financement responsable	26
Investissement responsable	29



# La TD et l'environnement

## Message de Nicole Vadori, VPA et responsable de l'environnement, Groupe Banque TD

Les changements climatiques sont l'enjeu le plus important de notre époque. La réaction du public au rapport d'évaluation 2018 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) des Nations Unies continue de dominer la conjoncture alors que le monde entier se rend compte des conséquences que les changements climatiques, s'ils demeurent incontrôlés, peuvent produire sur l'environnement et l'économie. À la TD, nous continuons à peaufiner notre stratégie environnementale afin de trouver encore plus d'occasions de contribuer à créer un environnement sain pour nos enfants et pour l'avenir. Notre axe d'action défini il y a une décennie – la carboneutralité, l'approvisionnement responsable, etc. – est devenu la norme. Aujourd'hui, nous gardons le cap sur la mobilisation de la finance durable afin de pouvoir contribuer à atténuer l'impact des changements climatiques et à renforcer la résilience face aux fluctuations climatiques croissantes.



Nous croyons qu'il existe un lien intrinsèque entre la croissance économique et la durabilité environnementale et, comme banque nord-américaine, nous avons la responsabilité de favoriser ces deux éléments partout où nous menons nos activités. L'évolution des changements climatiques se poursuit, mais elle est suivie de près par les progrès réalisés sur les plans de la technologie et du savoir-faire nécessaires pour faire face aux risques liés au climat. C'est là que la finance durable joue un rôle transformateur en soutenant les solutions de transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Nous continuons d'appuyer cette transition et nous nous tournons de plus en plus vers la finance durable en cherchant des occasions qui présentent des avantages tant environnementaux qu'économiques.

3.1

# Changements climatiques

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous croyons qu'il est de plus en plus important pour la TD de gérer les occasions et les risques liés aux changements climatiques. Le rapport spécial *Global Warming of 1.5°C*, publié en 2018 par le GIEC<sup>1</sup>, indique clairement les conséquences environnementales et économiques des changements climatiques si ceux-ci restent incontrôlés, mais il démontre aussi qu'il y a des moyens de limiter leurs répercussions les plus graves si des mesures fermes sont prises dans un avenir proche. Les changements climatiques peuvent exposer les secteurs d'activité de la TD à des risques de crédit, d'assurance et de marché (entre autres risques), en plus d'exposer nos infrastructures à des risques opérationnels. Nous estimons que les institutions financières ont un rôle important à jouer dans la gestion des répercussions liées au climat sur leurs secteurs d'activité et leurs clients, et dans le soutien de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

## Notre approche

Il y a plus de dix ans, la TD a été une des premières grandes banques nord-américaines à faire le constat que les changements climatiques représentent un enjeu environnemental entraînant des répercussions économiques. Nous nous intéressons principalement aux économies canadienne et américaine qui disposent d'abondantes ressources pétrolières et gazières produites par un large éventail de secteurs de services. Par conséquent, nous mettons en équilibre le soutien de sources d'énergie classiques qui stimulent notre vitalité économique actuelle et des investissements dans des programmes innovateurs à faibles émissions de carbone pour contribuer à l'édification d'un avenir plus inclusif et plus durable. Nous maintenons des activités carboneutres depuis 2010, nous avons intégré des considérations environnementales dans nos secteurs d'exploitation et activités clés, nous avons établi une stratégie environnementale à l'échelle de l'entreprise avec une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes afin d'appuyer la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et nous avons accru notre activité dans des programmes innovateurs à faibles émissions de carbone en favorisant la croissance des technologies propres.



## Coin des analystes

- Données sur la carboneutralité : Annexe ESG, p. 7
- Principes pour une assurance responsable – Déclaration annuelle 2019
- Rapport de la TD relatif au GIFCC
- Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone
- Questionnaire du CDP portant sur les changements climatiques pour l'année 2019

## Réalisations en 2019

### Adhésion à l'Accord de Paris

L'Accord de Paris, signé par 195 pays en 2015, est un pacte mondial en vue « d'intensifier la réponse planétaire à la menace du changement climatique en maintenant l'augmentation de la température mondiale bien en dessous de 2 °C, et de mener des efforts encore plus poussés pour limiter cette hausse à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels »<sup>2</sup>.

L'Accord de Paris est une étape cruciale de la réaction à la menace mondiale des changements climatiques, et la TD affirme son adhésion au principe de l'Accord. Nous appuyons les objectifs que s'est fixés le Canada pour se conformer à l'Accord de Paris et reconnaissons notre responsabilité d'y contribuer en intégrant des considérations liées au climat dans toute notre entreprise, principalement dans les secteurs clés de la finance tels que les prêts, les placements, l'assurance et la gestion des risques, ainsi que dans l'ensemble de nos activités.

### Soutien des occasions liées au climat : Stratégie de réduction des émissions de carbone de la TD

Comme la TD compte parmi les cinq plus grandes banques nord-américaines<sup>3</sup>, nous pensons qu'elle a un rôle important à jouer à l'égard de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord. C'est pourquoi nous nous sommes fixé une cible totale de 100 milliards de dollars d'ici 2030 sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes. Des progrès importants dans l'atteinte de cette cible sont accomplis par les moyens détaillés à la page suivante.

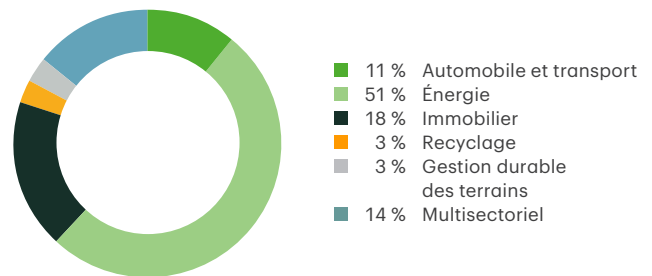
3.1

## Changements climatiques suite

<p><b>Incidence sur l'entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir notre appui à la croissance de sources d'énergie renouvelables et à faibles émissions de carbone, aux pratiques écoefficaces, à la gestion durable des terrains et aux infrastructures vertes dans les principaux secteurs d'activité de la TD, dont les prêts, les placements, la gestion d'actifs, les services-conseils et l'assurance</li> <li>Élargir la portée de la stratégie de la TD en matière d'obligations vertes (émission, prise ferme et investissement) pour soutenir davantage de projets bénéfiques tant sur le plan de la croissance économique que sur celui de l'environnement</li> <li>Tabler sur notre bilan neutre en carbone des neuf dernières années pour réduire encore plus notre empreinte carbone</li> </ul>
<p><b>Recherche et innovation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer avec des entreprises, des coentreprises, des projets et des fonds qui stimulent l'innovation afin de promouvoir le marché nord-américain des technologies propres</li> <li>Favoriser la compréhension et le dialogue relativement aux changements climatiques et à l'économie à faibles émissions de carbone par la recherche, ainsi que les occasions d'avoir des conversations afin d'aider la société et l'économie à mener à bien la transition</li> </ul>
<p><b>Responsabilité sociale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cibler la plantation d'un million d'arbres dans des collectivités de l'Amérique du Nord, ce qui représente plus que le double du nombre d'arbres que nous avons contribué à planter depuis 1990</li> </ul>

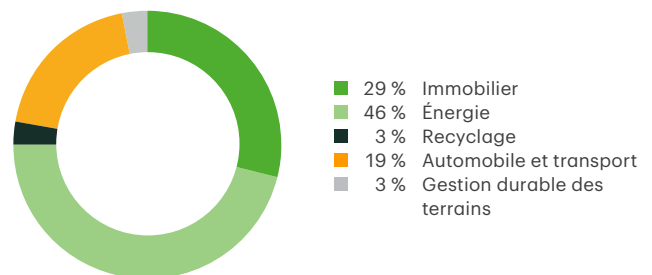
Au cours des trois années qui ont suivi cet engagement, l'apport de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone s'est élevé à plus de 43 milliards de dollars sous forme de prêts, de financement, de services de gestion d'actifs et de programmes d'entreprise internes<sup>4</sup>, ce qui nous rapproche de notre cible de 100 milliards de dollars. Cet apport se traduit par une valeur en capital naturel évaluée à plus de 190 millions de dollars et par un impact environnemental estimé à plus d'un million de tonnes d'émissions de GES évitées (équivalent à la consommation énergétique annuelle d'environ 134 500 maisons). D'un point de vue économique, nos activités de financement soutiennent plus de 113 000 emplois et leur apport au PIB s'élève à environ 21,8 milliards de dollars<sup>5</sup>. Nous sommes non seulement en voie d'atteindre notre cible avant 2030, mais nous sommes aussi à la recherche de moyens d'innover et de fixer de nouvelles cibles qui favoriseront davantage l'économie à faibles émissions de carbone en Amérique du Nord.

### Soutien de la TD à l'économie à faibles émissions de carbone par secteur du marché<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Répartition par secteur du marché de l'investissement total de plus de 43 milliards de dollars. Correspond au total cumulatif de 2017 à 2019.

### Répartition des emplois soutenus par secteur du marché<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Représente les données de 2017 à 2019, à l'exception de l'incidence des opérations multisectorielles, qui n'a pas pu être correctement estimée au moyen de la méthodologie actuelle.

### Gestion des risques liés au climat : Gérer les répercussions sur l'entreprise

En 2017, le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière (CSF) a publié des recommandations qui fournissent une information étoffée sur une approche plus cohérente de l'évaluation et de la déclaration des risques et occasions liés au climat. Les recommandations du GIFCC portent sur les quatre aspects fondamentaux suivants : gouvernance; stratégie; gestion des risques; mesures et objectifs.

En 2019, la TD a accompli d'importants progrès à l'égard de ces recommandations, comme en témoignent les réalisations clés ci-dessous.

- Gouvernance :** Mise sur pied d'une séance de formation destinée aux membres du conseil d'administration pour favoriser le dialogue informatif, explorer différentes perspectives relativement à l'évaluation et à la gestion des risques liés au climat ainsi que des stratégies de placement connexes, et mieux comprendre les risques actuels liés aux changements climatiques.
- Stratégie :** Renforcement de nos capacités à réaliser des analyses de scénarios en mettant à l'essai des méthodologies du secteur dans le cadre des projets pilotes du PNUÉ-IF, ce qui comprend la publication d'études sur les méthodologies associées aux risques physiques et les risques liés au climat dans nos portefeuilles de gestion des placements.

3.1

## Changements climatiques suite

- **Gestion des risques :** Création d'une fonction de gestion du risque environnemental et social qui aidera à améliorer les cadres de travail et les politiques nécessaires à la gestion active des risques liés au climat; intégration officielle des changements climatiques aux processus de Gestion du risque d'entreprise de la TD; et évaluation continue des occasions et risques liés au climat dans tous les secteurs d'exploitation de la TD.
- **Mesures et objectifs :** Élaboration de nouvelles mesures visant à évaluer et à surveiller nos activités de gestion des changements climatiques.

Nous avons l'objectif de continuer à renforcer nos politiques internes afin d'officialiser la façon dont la TD peut contribuer à la transition vers une économie à faibles émissions de carbone tout en assurant sa prospérité. Nous avons aussi l'intention de peaufiner nos analyses de scénarios pour simuler les répercussions des occasions et risques liés au climat sur nos stratégies d'affaires. Nous comptons continuer à concevoir des mesures appropriées qui appuieront la surveillance et la gestion des risques et occasions liés au climat.

### Actifs liés au carbone par rapport au total des actifs

Nous introduisons un indicateur de risque lié au climat qui mesure notre exposition aux actifs liés au carbone par rapport à notre exposition brute totale au risque de crédit (à l'exclusion de l'exposition au risque de crédit de contrepartie dans le cadre de transactions assimilables aux prises en pension, et des produits dérivés de gré à gré)<sup>6</sup>. Pour définir les actifs liés au carbone, la TD s'inspire de la définition suggérée par le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques : « les actifs liés aux secteurs de l'énergie et des services publics selon la classification industrielle mondiale standard (GICS) à l'exclusion des services d'approvisionnement en eau et des industries de la production indépendante d'énergie et d'électricité renouvelable ». L'indicateur doit permettre d'effectuer une évaluation précoce des risques liés au climat et de surveiller au fil du temps notre concentration et notre exposition aux secteurs d'activité vulnérables au climat. Notre exposition aux actifs liés au carbone a totalisé 31 milliards de dollars au cours de l'exercice 2019, soit environ 2,7 % de notre exposition brute totale au risque de crédit au 31 octobre 2019.

### TD Assurance – Soutenir nos clients et le secteur de l'assurance

- Les événements météorologiques extrêmes continuent d'avoir des répercussions partout où nous sommes présents et touchent directement nos activités et les collectivités que nous servons. Au Canada seulement, les conditions météorologiques extrêmes ont causé pour 1,9 milliard de dollars de dommages assurés en 2018<sup>7</sup>.

### Assurance pour véhicules hybrides et électriques

	2019	2018	2017
Nombre de rabais accordés pour les véhicules hybrides et électriques <sup>1</sup>	33 530	26 231	20 620
Réduction des émissions de GES des clients détenant une assurance auto TD (en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>2</sup>	17 641	18 569	10 819

<sup>1</sup> À l'exercice 2019, les données de 2018 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

<sup>2</sup> Les calculs d'estimation ont été réalisés par la société de services-conseils WSP.

À TD Assurance (TDA), nous considérons ces événements comme une occasion de prendre des mesures pertinentes pour mieux protéger nos clients et soutenir le secteur de l'assurance. Nous poursuivons nos travaux de recherche et d'évaluation portant sur les moyens à prendre pour aider nos clients à s'adapter aux changements climatiques et améliorer l'efficacité de nos efforts de reprise après sinistre.

- En mars 2019, nous avons créé le Conseil consultatif sur les changements climatiques, une première dans le secteur canadien de l'assurance. Le Conseil consultatif réunit des experts provenant d'Ingénieurs Canada et des cinq meilleures universités canadiennes dotées d'une expertise liée aux changements climatiques, aux phénomènes météorologiques violents et à leurs répercussions sur les gens et sur notre planète. En collaboration avec les dirigeants de TDA, le Conseil consultatif élaborera et mettra en œuvre des initiatives pour s'attaquer aux principaux enjeux liés aux changements climatiques et repérer des occasions d'apporter des changements importants pour TDA et pour l'ensemble de l'industrie de l'assurance.
- En avril 2019, nous avons lancé un nouvel avenant facile à comprendre, la Protection étendue des dommages causés par l'eau, qui inclut une couverture contre les dommages soudains et accidentels causés par l'eau<sup>8</sup>. Dans le cadre de cette protection, nous offrons aussi, en cas de sinistre assuré, une indemnité pouvant atteindre 1 000 \$ pour les frais d'installation d'un clapet anti-retour ou d'une pompe de puisard avec système d'alimentation d'urgence, ce qui pourrait aider à prévenir d'autres sinistres.
- Nous sommes devenus en 2014 le deuxième signataire canadien des Principes pour une assurance responsable (PAR) des Nations Unies. À titre de signataire, nous rendons compte de nos progrès à l'égard de l'intégration de ces principes dans tous les aspects de nos activités. L'an dernier, nous avons fait partie d'un groupe grandissant de 16 signataires des PAR qui se sont engagés à participer au projet pilote appuyé par le PNUF-IF afin de mettre en œuvre les recommandations du GIFCC dans l'industrie de l'assurance. Mais comme le projet pilote mettait l'accent sur l'assurance autre que l'assurance vie, un groupe de travail distinct, dont TDA fait partie, a été mis sur pied pour se concentrer sur l'assurance vie.
- Les unités mobiles de dépannage de TDA apportent une aide rapide et de qualité à nos clients sinistrés partout au Canada. En 2019, nos unités sont intervenues promptement dans des situations où des conditions météorologiques très défavorables avaient causé des dommages à Halifax à la suite de l'ouragan Dorian.
- TDA offre des rabais d'assurance pour les véhicules hybrides depuis 2008 au Canada. En 2011, le programme a été étendu aux véhicules électriques. TDA offre aussi une assurance pour les panneaux solaires.



**100 G\$**  
Cible de la TD d'ici  
2030 pour favoriser  
une économie à faibles  
émissions de carbone

**+ de 43 G\$**  
Apport à ce jour pour  
favoriser une économie  
à faibles émissions de  
carbone

**200 M\$**  
Taille atteinte par  
le Fund II d'ArcTern  
Ventures grâce à  
notre soutien



**Technologies  
propres –  
Parcours vers  
une économie  
à faibles  
émissions  
de carbone**

L'avancement du développement et de l'emploi des technologies propres offre une occasion importante d'accélérer le rythme de la transition. Ces technologies ont le potentiel d'atténuer les effets nocifs de la production d'énergie sur l'environnement et d'accroître la compétitivité des économies. Malheureusement, les entreprises de technologies propres font face à des obstacles importants lorsqu'elles tentent d'obtenir les capitaux à long terme nécessaires pour développer leurs technologies, afin d'assurer leur croissance et leur compétitivité à l'échelle mondiale. Ces obstacles sont notamment dus au fait qu'en plus du temps et des capitaux dont ces entreprises ont besoin, leurs technologies sont souvent nouvelles et novatrices<sup>9</sup>. Par conséquent, elles peuvent sembler non conventionnelles et difficiles à cerner pour les institutions à qui elles demandent du financement.

Reconnaissant le rôle important des entreprises de technologies propres dans la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, nous avons contribué, en 2018, à la mise sur pied du [Laboratoire TD pour un avenir durable](#), un accélérateur de technologies propres en Ontario. À ce jour, celui-ci a permis d'offrir du soutien et du mentorat à 23 entreprises en démarrage spécialisées dans la mise au point de solutions de technologie propre innovatrices et durables. En 2019, nous avons accru notre soutien des technologies propres dans tout l'écosystème technologique par les actions suivantes :

- La TD a été un important investisseur dans la deuxième clôture du Fund II d'ArcTern Ventures, qui a atteint son objectif de 200 millions de dollars, ce qui le place au premier rang des fonds de capital de risque en technologie propre au Canada et parmi les fonds de capital de risque en technologie propre les plus importants au monde. Notre investissement dans le Fund II fera progresser l'innovation et l'entrepreneuriat dans les technologies propres tout en renforçant notre engagement à faire monter en puissance les entreprises émergentes de ce domaine pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone.

- Nous fournissons des solutions bancaires pour répondre aux besoins uniques des entrepreneurs en technologies propres. Comme nos clients nous ont dit que le processus nécessaire pour mettre en marché des technologies propres novatrices peut prendre plus de temps que pour d'autres solutions technologiques, nous avons créé une offre bancaire spéciale à l'intention des entreprises de technologies propres admissibles<sup>10</sup>. Nous offrons à ces dernières une annulation des frais mensuels pendant deux ans si elles ouvrent un compte-chèques d'entreprise illimité, ce qui rend leurs services bancaires plus abordables et leur permet de se concentrer sur la croissance de leurs activités.
- Nous aidons les entreprises de technologies propres en démarrage à protéger et breveter leurs applications en élargissant notre programme unique, [Brevets TD pour les entreprises en démarrage](#)<sup>11</sup>, en collaboration avec le Laboratoire TD pour un avenir durable. Au cours des cinq prochaines années, le programme offrira du soutien et du mentorat à des entreprises en démarrage admissibles qui ont suivi le programme d'accélération et qui sont prêtes à breveter leurs solutions et à stimuler l'innovation dans le marché nord-américain des technologies propres.
- Nous soutenons la Vancouver Economic Commission qui travaille à la création d'une économie plus forte et plus résiliente en mettant en œuvre des programmes, projets et événements stratégiques répondant aux besoins de l'industrie. En 2018, nous avons appuyé le Green and Digital Demonstration Program (GDDP), une initiative lancée pour accélérer la commercialisation de solutions et de voies d'accès au marché pour les innovateurs verts locaux. Grâce au GDDP, les innovateurs peuvent mettre à l'essai et présenter leurs technologies émergentes en se servant des actifs, de l'infrastructure et du personnel de la Ville de Vancouver.



*Il est prioritaire pour le Canada de créer une économie à faibles émissions de carbone, à mesure que nous progressons vers une diminution des émissions et que nous construisons une infrastructure efficace et résiliente. Nous constatons tout autour de nous des possibilités de favoriser la transition. Tirer parti de l'enthousiasme et de l'ingéniosité des innovateurs en technologies propres est un des meilleurs moyens d'inspirer un changement positif.*

**Drew MacIntyre**

Premier vice-président, Services bancaires de gros et vice-président du Conseil et chef, groupe Énergie, électricité et services publics mondiaux, Valeurs Mobilières TD Inc.

3.2

# Écoefficacité

Les conditions météorologiques changeantes et les politiques sur le climat en pleine évolution redéfinissent la façon dont nous construisons et gérons nos immeubles partout où nous menons nos activités. Les bâtiments commerciaux représentent environ 35 % des émissions de GES en Amérique du Nord<sup>1</sup> et sont donc un important responsable des changements climatiques.

La TD étant une institution financière dont la présence physique est significative, nous estimons qu'il importe de réduire les répercussions de nos bâtiments et de nos activités sur l'environnement. Nous sommes carboneutres depuis 2010 et avons élaboré des cibles pluriannuelles à atteindre d'ici la fin de 2020 en matière d'émissions de GES, de consommation d'énergie et d'utilisation et de détournement de l'eau. Nous recueillons des données et les révisons annuellement<sup>2</sup>. En 2019, nous avons maintenu notre carboneutralité et avons réduit de 21 % nos émissions de GES des champs d'application 1 et 2, de 5 % notre consommation d'énergie et de 3 % notre consommation d'eau par rapport à 2015. Nos principales unités fonctionnelles travaillent de manière intégrée pour réduire notre empreinte opérationnelle, et nous révisons notre stratégie et rendons compte de nos résultats au moins une fois par année au Conseil de la responsabilité sociale de la TD.

Des études montrent que les consommateurs sont d'avis que la protection de l'environnement favorise la croissance économique, au lieu de la freiner<sup>3</sup>, et ils sont de plus en plus intéressés par des services bancaires écologiques qui sont concurrentiels sur le plan financier. Afin de répondre à cette demande, nous avons créé une gamme de produits et de services bancaires écologiques visant les secteurs du détail et des PME, y compris le financement de l'énergie renouvelable, les options bancaires électroniques et les services bancaires sans papier.



## Coin des analystes

Émissions de GES : Annexe ESG, p. 2, 3 et 4

Notes sur les émissions de GES : Annexe ESG, p. 5

Rapport de certification 2019 sur les émissions de GES

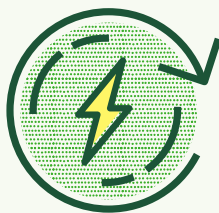
Données sur la carboneutralité : Annexe ESG, p. 7

Projets de réduction de la consommation d'eau et d'énergie et des émissions de GES : Annexe ESG, p. 2, 4, 6 et 8

Tableau des objectifs environnementaux : Annexe ESG

Services bancaires écologiques

Produits verts



**5 %**  
Réduction de la  
consommation  
d'énergie



**21 %**  
Réduction des  
émissions de  
GES des champs  
d'application 1 et 2



**3 %**  
Réduction de la  
consommation  
d'eau

Remarque : Le rendement de 2019 est calculé par rapport aux données de 2015.

3.3

# Financement durable

Le gouvernement du Canada a établi le [Groupe d'experts sur la finance durable](#) en 2018 afin de dialoguer avec des participants des marchés financiers pour définir les tendances, occasions et difficultés mondiales relatives à la finance durable et aux risques liés au climat au Canada, ainsi que des recommandations quant à d'éventuelles prochaines étapes, fonctions et responsabilités<sup>1</sup>. En 2019, le Groupe d'experts a présenté son rapport contenant des recommandations relatives à l'utilisation de la finance durable pour s'attaquer à des enjeux environnementaux et sociaux pressants<sup>2</sup>. Le rapport recommande que les organisations canadiennes intègrent les enjeux ESG dans chaque aspect de leurs activités et de leur financement afin que la finance devienne synonyme de finance durable. Les institutions financières sont encouragées à incorporer les risques et les possibilités entourant le climat dans leurs stratégies d'entreprise afin que leurs décisions, produits et services de financement et d'investissement soient conçus dans le but de réaliser une croissance durable<sup>3</sup>.

Le Groupe d'experts indique aussi dans la Recommandation 9 la nécessité suivante : assurer l'expansion du marché canadien des instruments verts à taux fixe, et instaurer une norme générale à l'appui du financement axé sur la transition. À la TD, nous appuyons cette recommandation et participons au comité technique de l'[Association canadienne de normalisation](#) qui a pour mandat de définir les finances écologiques et de transition<sup>4</sup> dans une première étape d'exploration du marché de la finance de transition.

- Nous offrons des programmes et des services financiers respectueux de l'environnement dans tous nos secteurs d'activité, dont le programme Éco-autos, qui propose des taux spéciaux de financement pour véhicules hybrides et électriques.

## Financement pour véhicules hybrides et électriques

	2019	2018	2017
Financement (en millions de dollars)	192	193	65
Nombre d'opérations de financement	5 146	5 127	2 031
Réduction des émissions de GES des clients de Financement auto TD (en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>	10 051	12 612	3 709

<sup>1</sup> Les calculs d'estimation ont été réalisés par WSP.

- Nous sommes conscients de la volonté croissante des clients de comprendre les facteurs ESG et les risques qui y sont associés, ainsi que les occasions d'investir dans des entreprises socialement responsables<sup>5</sup>. Notre groupe Conseils en matière de portefeuilles et recherche sur les placements (CPRP) a pour fonction de fournir un éventail de services – information, cotes et constitution de portefeuille – aux conseillers de Gestion de patrimoine TD. L'équipe CPRP a intégré les facteurs ESG dans ses services afin de fournir aux conseillers de Gestion de patrimoine TD diverses options de placement responsable à proposer à leurs clients.

En plus de nos produits et services de détail, nos approches quant au financement et à l'investissement responsables constituent notre façon de mettre en application la finance durable au sein de nos segments des services bancaires permanents.



*Il ne s'agit pas seulement d'assurer une transition vers une économie à faibles émissions de carbone, il faut aussi trouver des occasions d'investissement et financer la transition de manière à créer un changement positif et de la valeur pour toutes nos parties prenantes. Nous comprenons que l'environnement et l'économie sont intrinsèquement liés. C'est pourquoi nous explorons de nouvelles avenues afin d'offrir des options de finance durable à nos clients pour les aider à réduire leur propre empreinte.*

**Paul Douglas**

Chef de groupe, Services bancaires aux entreprises, et président du conseil exécutif sur la finance durable

3.4

# Financement responsable

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Grâce à leurs ressources et à leur savoir-faire, les institutions financières telles que la TD ont une occasion unique d'exercer une influence sur les entreprises et l'économie. De nombreuses parties prenantes s'attendent à ce que nos propres activités commerciales et celles de nos clients soient conformes à de saines politiques et pratiques environnementales. En continuant d'améliorer la manière dont nous évaluons les occasions et les risques liés à l'environnement que présente notre portefeuille de prêts, nous avons la possibilité d'aider nos clients à promouvoir des activités commerciales à faibles émissions de carbone et à gérer efficacement les risques.

## Notre approche

Les enjeux environnementaux et sociaux font partie intégrante de notre Cadre de gestion du risque. Nous appuyons un développement énergétique responsable, étayé par les politiques et la réglementation des gouvernements fédéraux, des provinces et des États en matière d'énergie et par notre propre diligence raisonnable. En participant au projet pilote sur les prêts du GIFCC et du PNUE-IF, nous nous efforçons de mieux comprendre les risques physiques et les risques liés à la transition et au climat que présente notre portefeuille actuel, et nous souhaitons intégrer ces nouveaux acquis dans nos futures discussions stratégiques.

## Diligence raisonnable sur le plan environnemental et social

Nous gérons le risque environnemental et social selon une approche de cycle de vie qui commence avant notre engagement formel à l'égard du client et se poursuit tout au long de notre relation avec lui. Le processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit pour les secteurs d'activité autres que de détail de la TD régit nos processus d'évaluation du risque et comporte un ensemble d'outils de diligence raisonnable qui s'applique à toutes nos activités portant sur les prêts autres que de détail, notamment les prêts généraux destinés aux entreprises et le financement de projets et d'immobilisations corporelles.



## Coin des analystes

Processus de gestion du risque environnemental et social lié au crédit et Rapport relatif aux Principes de l'Équateur de la TD

Enjeux environnementaux et sociaux : engagements des parties prenantes – Renseignements sur le Rapport ESG, p. 5 et 6

En voici quelques éléments importants :

- Nous avons dressé une liste des types d'opérations et d'activités interdits en raison de risques environnementaux et sociaux : activités sur des sites du patrimoine mondial<sup>1</sup>, activités qui risqueraient d'entraîner la dégradation d'habitats naturels protégés et en situation critique<sup>2</sup>, activités qui supposeraient l'acquisition de bois provenant d'une exploitation forestière illégale, extraction du charbon au sommet des montagnes et production ou commerce de tout produit ou service illégal selon les lois ou les règlements du pays où l'activité a lieu<sup>3</sup>.
- Nous prenons des mesures de diligence raisonnable accrue à l'égard des secteurs présentant des risques pour l'environnement : foresterie, extraction minière, pipelines, pétrole et gaz, sables bitumineux et énergie thermique.
- Nous utilisons un processus de transmission des opérations risquées aux spécialistes de l'environnement et aux membres de la haute direction de Gestion du risque de crédit et, dans certains cas, au Comité de gestion des risques d'atteinte à la réputation, dont font partie des cadres supérieurs de l'ensemble de la TD.
- Si notre évaluation fait état d'un potentiel de risque résiduel élevé, nous négocions des conditions supplémentaires de rendement environnemental et social, discutons avec le client pour trouver des solutions afin de réduire le risque environnemental et social et, en dernier recours, envisageons même de mettre fin à la relation.
- Depuis 2007, nous intégrons les Principes de l'Équateur dans nos processus de gestion du risque environnemental et social.

Notre politique de gestion du risque environnemental et social et nos procédures de diligence raisonnable sont mises à jour régulièrement en fonction des pratiques gagnantes sectorielles. Nous travaillons présentement à une mise à jour qui comprendra un programme de formation de rappel à l'intention des employés admissibles des Services bancaires de gros et des Services bancaires commerciaux de la TD.

3.4

## Financement responsable suite

### Rendement en 2019

#### Exposition brute au risque de crédit de la TD<sup>1</sup>

(au 31 octobre 2019)

Total

1 162 G\$



Répartition

- 56 % Produits de détail et immobilier résidentiel
- 4 % Immobilier non résidentiel
- 5 % Ressources naturelles
- 6 % Fabrication et transport
- 11 % Commerce de détail et services
- 18 % Gouvernement

#### Exposition aux secteurs comportant des risques pour l'environnement (environ 11,5% de l'exposition totale)

Immobilier non résidentiel	4,1 %
Agriculture	0,7 %
Foresterie	0,2 %
Métaux et exploitation minière	0,7 %
Pipelines, pétrole et gaz	2,0 %
Électricité et services publics	1,5 %
Industrie automobile	1,5 %
Aliments, boissons et tabac	0,8 %

<sup>1</sup> Voir [Information réglementaire supplémentaire pour le quatrième trimestre de 2019 de la TD](#), p. 17. Exclut l'exposition au risque de crédit de contrepartie dans le cadre de transactions assimilables aux prises en pension, et des produits dérivés de gré à gré. Les données déclarées pour 2018 et les années précédentes ont été calculées à partir des prêts et acceptations nets indiqués dans les rapports annuels de la TD.

#### Exposition brute au risque de crédit de la TD relativement à la production d'énergie<sup>1</sup>

(au 31 octobre 2019)

Total

6,8 G\$



- 54,7 % Production d'énergie à partir de combustibles fossiles
- 43,7 % Production d'énergie à faibles émissions de carbone
- 1,6 % Autre

La production d'énergie est une sous-catégorie de la catégorie Énergie et services publics; elle englobe des clients d'autres secteurs qui produisent de l'énergie. Elle inclut les clients qui produisent de l'énergie et exclut ceux qui œuvrent dans les domaines de la transmission et de la distribution de l'énergie ou dans celui de la production non liée à l'énergie. Les données sont calculées pour chaque client à partir de l'information accessible au public la plus récente sur la capacité de production (en mégawatts) de la source d'énergie en question. Notre exposition brute totale au risque de crédit relativement à la production d'énergie était de **6,8 milliards de dollars<sup>2</sup>** au 31 octobre 2019.

<sup>1</sup> La production d'énergie à partir de combustibles fossiles comprend les sources d'énergie suivantes : gaz naturel, pétrole et charbon. La production d'énergie à faibles émissions de carbone comprend les sources d'énergie suivantes : énergie nucléaire, hydroélectricité et énergies renouvelables (énergie éolienne, énergie solaire et biomasse). Les types de production d'énergie qui ne peuvent pas être classés dans les catégories ci-dessus sont classés dans la catégorie Autre.

<sup>2</sup> L'énergie produite par l'entremise d'accords d'achat d'énergie n'est pas prise en compte. Les piles à combustible et autres projets relatif à l'entreposage de combustible ne sont pas plus pris en compte.

#### Examens de diligence raisonnable accrue du risque environnemental et social par secteur en 2019

Secteur	Nombre d'examens	Pourcentage
Foresterie	20	6
Exploitation minière	34	11
Pétrole et gaz, pipelines	204	65
Énergie thermique	56	18
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100</b>



3.4

## Financement responsable *suite*

### Principes de l'Équateur

En 2019, la TD a réalisé trois opérations visées par les Principes de l'Équateur : une opération de financement de projet et deux opérations de prêts aux entreprises liés à des projets<sup>4</sup>.

#### Financement de projets

Secteur	Catégorie A <sup>1</sup>	Catégorie B <sup>1</sup>	Catégorie C <sup>1</sup>
Exploitation minière			
Infrastructures			
Pétrole et gaz			
Énergie		1	
Autres			
<b>Région</b>			
Amérique		1	
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
<b>Désignation du pays</b>			
Désigné		1	
Non désigné			
<b>Examen indépendant</b>			
Oui		1	
Non			
<b>Total</b>		<b>1</b>	

#### Prêts aux entreprises liés à des projets

Secteur	Catégorie A <sup>1</sup>	Catégorie B <sup>1</sup>	Catégorie C <sup>1</sup>
Exploitation minière			
Infrastructures			
Pétrole et gaz		1	
Électricité			1
Autres			
<b>Région</b>			
Amérique		1	1
Europe, Moyen-Orient et Afrique			
Asie-Pacifique			
<b>Désignation du pays</b>			
Désigné		1	1
Non désigné			
<b>Examen indépendant</b>			
Oui		1	
Non			1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

<sup>1</sup> Pour les définitions des catégories A, B et C, se reporter à : [https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2018/01/equator\\_principles\\_french\\_2013.pdf](https://equator-principles.com/wp-content/uploads/2018/01/equator_principles_french_2013.pdf), p. 6.

3.5

# Investissement responsable

Les facteurs ESG sont de plus en plus considérés comme une partie importante des décisions de placement<sup>1</sup>. Gestion de Placements TD Inc. (GPTD), à titre de plus grande société de gestion d'actifs au Canada, gère plus de 322 milliards de dollars d'actifs pour le compte d'investisseurs de détail et institutionnels. GPTD estime que les risques ESG sont des facteurs importants dans ses décisions de placement, dont fait état sa politique d'investissement durable.

## Aperçu de l'intégration des facteurs ESG

En 2009, GPTD est devenue signataire des [Principes pour l'investissement responsable \(PIR\) de l'ONU](#) et a été le premier gestionnaire d'actifs d'une grande institution financière canadienne à renforcer son engagement à tenir compte des facteurs ESG dans ses évaluations. Aujourd'hui, les PIR comptent 2 370 signataires qui représentent plus de 86,3 billions de dollars américains en actifs gérés<sup>2</sup>. Notre promesse d'intégrer les facteurs ESG dépasse le cadre des PIR.

Lors d'une évaluation de son rendement en vertu des PIR de l'ONU, GPTD a obtenu la cote A+ pour la stratégie et la gouvernance, soit la plus haute cote possible, et la cote A dans toutes les autres catégories. L'évaluation effectuée en 2019 portait sur le rendement de 2018 de GPTD. Le rapport produit à la suite de l'évaluation donne à GPTD un aperçu de son positionnement dans le secteur de la gestion d'actifs, en plus de lui fournir des tendances sur trois ans en matière de rendement et de la rétroaction à des fins d'éducation et de perfectionnement.



## Coin des analystes

Principes pour l'investissement responsable et Rapport sur les activités d'engagement 2019

Approche d'investissement durable

Renseignement sur les pratiques relatives aux procurations de GPTD

Obligations vertes TD émises en 2017 : Utilisation du produit au 31 octobre 2019

Cadre de travail des Obligations vertes TD

Annexe ESG, p. 12 et 13

## Fiche de pointage

Actifs gérés	Module		Cote de GPTD	Cote médiane
	01 Stratégie et gouvernance	A+		A
<b>Propriété directe et actionariat actif</b>				
10-50 %	10 Actions inscrites – Constitution en société	A		B
10-50 %	11 Actions inscrites – Actionariat actif	A		B
10-50 %	12 Titres à revenu fixe – SSA	A		B
10-50 %	13 Titres à revenu fixe – Sociétés financières	A		B
< 10 %	14 Titres à revenu fixe – Sociétés non financières	A		B

3.5

## Investissement responsable suite

La TD croit que l'analyse ESG offre un point de vue supplémentaire pour effectuer une analyse plus solide des placements. GPTD utilise une approche en trois volets pour évaluer les risques que présentent les entreprises.

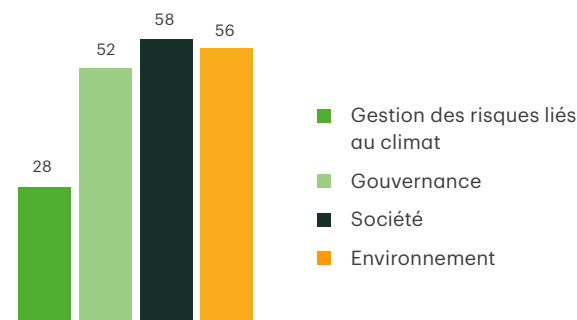
- **Analyse des placements :** Nous prenons en compte les facteurs ESG dans notre recherche sur les actions et le crédit pour mettre en relief les risques et fournir des renseignements sur les occasions éventuelles.
- **Engagement :** Nous dialoguons directement, dans un esprit de collaboration, avec les dirigeants d'entreprise de divers secteurs pour comprendre l'incidence possible des risques liés aux facteurs ESG sur leurs activités et les processus qu'ils ont mis en place pour gérer ces risques. Nos discussions portent sur la gestion d'enjeux environnementaux et sociaux délicats comme l'efficacité énergétique, la sécurité, le traitement des eaux et les émissions de carbone, de même que sur la gouvernance d'entreprise.
- **Vote par procuration :** L'exercice de nos droits de vote d'actionnaires est un des principaux moyens à notre disposition pour exercer une influence positive sur les pratiques environnementales et sociales des entreprises dans lesquelles nous investissons.

Les facteurs ESG sont pris en compte dans la prise de décisions de placement pour 100 % des fonds activement gérés par GPTD.

### Réalisations en 2019

- Nous avons continué à obtenir un résultat nettement supérieur à celui de nos pairs ailleurs dans le monde pour ce qui est du cadre d'établissement de rapports sur les PIR de l'ONU, qui a été lancé en 2013. L'évaluation permet à GPTD d'effectuer une analyse comparative entre elle-même et ses pairs du secteur et de déterminer les aspects à améliorer dans le cadre de ses propres enjeux ESG.
- Nous avons commencé à utiliser des recherches de tiers indépendants propres aux enjeux ESG afin de compléter notre perspective fondamentale de la société sous-jacente. Nous avons aussi mis en œuvre la planification des engagements dans le but précis de produire des résultats significatifs et percutants.
- En 2019, GPTD a mené 114 engagements relatifs aux facteurs ESG auprès d'entreprises. Ces engagements portaient sur divers enjeux, dont des solutions environnementales pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, les efforts de recyclage de l'eau, la gestion des déchets, la diversité de la main-d'œuvre et l'engagement communautaire.

### Nombre d'engagements relatifs aux facteurs ESG<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Un engagement peut comporter plus d'un enjeu.

- À la faveur de l'acquisition de Greystone Managed Investments Inc. le 1<sup>er</sup> novembre 2018, nous avons enrichi le savoir-faire de GPTD en matière d'enjeux ESG. Nous continuons à tirer des leçons des pratiques ESG de Greystone et sommes déterminés à continuer de les intégrer dans toute l'entreprise.
- En plus d'intégrer les facteurs ESG dans le processus de recherche, notre équipe Recherche fondamentale sur les actions se concentre aussi sur des thèmes ESG concrets ayant des répercussions intersectorielles. Cette année, l'équipe a publié deux livres blancs :
  - + **Une ère nouvelle pour l'industrie du tabac**
  - + **Le rapport Réglementation de 2020 de l'OMI**
- Au 31 octobre 2019, 34 % des fonds gérés par GPTD avaient reçu une cote élevée ou supérieure à la moyenne au chapitre du développement durable par Morningstar, un chef de file de la recherche sur les placements<sup>3</sup>.

### Portefeuille TD composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable

GPTD gère un portefeuille composé de titres de chefs de file nord-américains du développement durable pour le compte de Gestion de portefeuille, Gestion de patrimoine TD. Le portefeuille investit dans des sociétés de qualité supérieure qui contribuent positivement à l'atteinte des [objectifs de développement durable \(ODD\) de l'ONU](#). Le portefeuille a été conçu dans l'objectif d'investir en ayant un impact social. Il est possible d'atteindre cet objectif en sélectionnant des entreprises qui ont des caractéristiques de rentabilité et de croissance supérieures, et dont les modèles d'affaires contribuent à faire progresser un ou plusieurs ODD de l'ONU. GPTD permet à des investisseurs choisis d'accéder à un portefeuille de sociétés de qualité supérieure tout en sachant que leurs placements correspondent à leurs valeurs personnelles.

### Regard sur l'avenir

GPTD s'engage à assurer l'amélioration continue de ses pratiques en matière d'investissement responsable. Voici des domaines d'intervention qui retiendront désormais notre attention :

- L'établissement d'un processus pour déterminer et traiter en priorité les engagements ESG auprès d'entreprises dans lesquelles nous investissons ou que nous évaluons dans le but d'y investir
- L'examen systématique d'enjeux ESG sectoriels et de leurs répercussions globales sur les portefeuilles de nos clients
- L'élargissement et l'intégration de nos politiques ESG pour GPTD et Greystone avant son acquisition, y compris les politiques de Greystone en matière d'immobilier, de prêts hypothécaires et d'infrastructures

## Investissement responsable suite

### Promouvoir les obligations vertes

Nous soutenons la croissance du marché des obligations vertes dans un certain nombre de nos secteurs d'exploitation par l'émission, la prise ferme et l'investissement.

#### Émission

**1 G\$ US**

La TD a émis deux obligations vertes jusqu'à présent, soit une obligation de 500 millions de dollars échue en 2017 et une obligation d'un milliard de dollars américains qui viendra à échéance en 2020. En émettant cette deuxième obligation verte, la TD continue à favoriser la croissance du marché des obligations vertes, le montant total des obligations vertes émises depuis 2014 atteignant maintenant 1,7 milliard de dollars<sup>4</sup>. Les Obligations vertes TD émises en 2017 sont passées de 500 millions de dollars américains à un milliard de dollars américains, ont été sursouscrites et ont attiré 70 % d'investisseurs verts et 10 nouveaux investisseurs à la TD.

#### Quelques projets financés par l'émission des Obligations vertes TD de 2017

**Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)** : Construction à Toronto de deux bâtiments modernes qui recevront la certification LEED Or.

**Production d'énergie solaire** : Sites de production d'énergie solaire bénéficiant du programme de tarifs de rachat garantis (TRG) dans le nord de l'Ontario.

**Programme d'acquisition de services énergétiques – Modernisation des services énergétiques** : Modernisation et expansion d'un système énergétique collectif existant à Ottawa (région de la capitale nationale).

**+** Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces projets, consultez l'édition 2019 du document **Obligations vertes TD : Utilisation du produit**.

#### Investissement

**1,3 G\$**

L'équipe Gestion de la trésorerie et du bilan de la TD tient compte des placements verts en constituant ses portefeuilles de placement pour la TD. Depuis 2014, le groupe Trésorerie de la TD a investi environ 1,3 milliard de dollars dans l'acquisition d'obligations vertes dans le cadre de la gestion des portefeuilles de placement de la TD; de ce nombre, des achats de 340 millions de dollars ont été effectués en 2019.

#### Prise ferme

**+ de 21 G\$<sup>5</sup>**

#### Valeur des obligations durables dont la prise ferme a été dirigée par la TD depuis 2010

**Exemple** : Émission d'un milliard de dollars américains – Valeurs Mobilières TD a joué un rôle actif en tant que chef de file teneur de livres et conseiller dans le cadre de l'émission inaugurale d'obligations vertes de Duke Energy, cette émission étant l'une des plus importantes dans le secteur des services publics. Le produit de la vente de cette obligation soutiendra des projets d'énergie verte, y compris le stockage solaire et énergétique sans carbone, en Caroline du Nord et en Caroline du Sud.

Le groupe Marchés des capitaux d'emprunt, Valeurs Mobilières TD joue un rôle majeur dans l'essor des marchés des obligations vertes par la prise ferme d'obligations pour des émetteurs dans le monde entier. Valeurs Mobilières TD a élargi au fil des ans son portefeuille en procédant à la prise ferme d'obligations pour le développement durable : ces obligations liées aux ODD de l'ONU comprennent l'obligation pour le développement durable de la Banque interaméricaine de développement (émission inaugurale) et celle de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (la Banque mondiale). Cette année, Valeurs Mobilières TD a aussi procédé à la prise ferme de la toute première obligation verte au taux du financement à un jour garanti.

#### Énoncé de politique de placement des Obligations vertes du Groupe Banque TD

*Nous croyons que l'intégration d'enjeux environnementaux aux différentes facettes de notre processus décisionnel en matière de placement contribue à l'économie globale et à la protection à long terme de l'environnement. À ce titre, nous comptons allouer une partie du portefeuille de placement du groupe Trésorerie à l'achat de nouveaux placements verts, conformément à notre stratégie de placement.*

#### Adhésion aux Principes applicables aux obligations vertes

La TD continue de parfaire son [cadre de travail des Obligations vertes TD](#), dont la version la plus récente est harmonisée avec les Principes applicables aux obligations vertes de 2017, qui étaient les principes les plus à jour à la date de diffusion. Nous nous alignons sur des cadres reconnus mondialement comme les Principes applicables aux obligations vertes pour éviter l'écoblanchiment. Dans le cas précis des Obligations vertes TD, nous faisons aussi appel à des vérifications et deuxièmes avis de tiers afin de garantir la validité de notre empreinte mesurée et de nos critères écologiques. La TD est fière d'être signataire des Principes applicables aux obligations vertes et de participer activement, en 2019-2020, aux activités des groupes de travail de [l'International Capital Market Association \(ICMA\)](#) sur l'admissibilité des projets d'obligations vertes et d'obligations sociales.



# Société

## Dans cette section

Inclusion sociale et économique	32
Expérience client	43
Responsabilité liée aux produits et services	46
Diversité et inclusion	49
Recrutement, rétention et engagement des talents	52
Perfectionnement du capital humain	61



4.1

# Inclusion sociale et économique

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Nous comprenons fort bien que la réussite à long terme de la TD dépend de la prospérité et de la croissance de toutes les collectivités que nous servons. Beaucoup de gens craignent, pour leurs enfants et eux-mêmes, d'être laissés pour compte et de ne pas avoir accès aux occasions sociales et économiques. Selon une récente enquête réalisée pour la TD<sup>1</sup>, une grande proportion des Canadiens interrogés sont incapables de payer leurs factures à temps ou sont vulnérables financièrement. L'enquête a également révélé que certains sous-groupes ont plus de difficultés que d'autres à assurer leur santé financière. Par ailleurs, les Canadiens qui prennent des décisions financières par eux-mêmes, sans les conseils d'un professionnel, sont les plus vulnérables sur le plan financier. Il est dans l'intérêt de la TD de répondre aux divers besoins de ses clients, quelle que soit leur situation économique, et d'aider à promouvoir l'inclusion financière et une croissance économique inclusive<sup>2</sup> partout où elle exerce ses activités, parce que les inégalités sociales et économiques déstabilisent les économies où nous sommes présents et les collectivités que nous servons.



## Coin des analystes

Gouvernance en matière de diversité  
La TD et les communautés autochtones du Canada  
Codes de conduite et engagements envers le public

## Notre approche

En 2018, nous avons lancé la plateforme [La promesse TD Prêts à agir](#) à l'échelle de l'entreprise pour contribuer à enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos employés. Grâce à nos quatre vecteurs distincts et interreliés, à savoir Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé, notre nouvelle stratégie de responsabilité sociale contribuera à bâtir un avenir plus inclusif et plus durable de façon unique, significative, authentique et mesurable. Notre objectif consiste à fournir des produits et des services financiers à notre clientèle diversifiée, à offrir des outils d'éducation financière pour aider à améliorer la littératie financière et la prise de décisions des particuliers et des PME et à soutenir le perfectionnement des employés et les conseils en crédit afin de contribuer à faire du monde qui nous entoure un meilleur endroit où vivre. Dans le cadre de La promesse TD Prêts à agir, nous avons réorienté nos dons aux collectivités, dont la cible totale d'ici 2030 est d'un milliard de dollars.



*De nos jours, il est indéniable que le secteur privé accorde une importance grandissante aux facteurs ESG comme mesure du succès d'une entreprise. À la TD, notre engagement à l'égard du rendement lié aux enjeux ESG est plus qu'une exigence d'affaires. En tant qu'institution financière, nous croyons que nos activités peuvent avoir un impact social positif pour nos clients, nos collègues et nos collectivités. Nous aspirons aussi à aider à bâtir un avenir plus inclusif et plus durable. Pour nous, à la TD, les aspects sociaux de notre entreprise sont vastes et ont une portée immense, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.*

**Andrea Barrack**  
Chef mondiale, Développement durable et Responsabilité sociale

4.1

## Inclusion sociale et économique suite

### Réalisations en 2019

#### Encourager l'inclusion en servant une clientèle diversifiée

Nous entendons fournir à nos clients des produits, services et outils qui amélioreront leur accès aux services financiers et accroîtront leur confiance financière.

Clientèle diversifiée	Produits et services
<b>Clients à faible revenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La TD offre une vaste gamme de produits et de services, notamment des comptes-chèques à frais réduits, des guichets automatiques dans les quartiers à faible revenu et des programmes de prêt hypothécaire comme Right Step et HomeReady. La TD accepte d'ouvrir un compte personnel même si le demandeur est au chômage, en faillite, ou a déjà été en faillite, ou ne peut pas effectuer de dépôt initial, pourvu qu'il remplisse certaines conditions<sup>3</sup>.</li> </ul>
<b>Personnes handicapées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le système d'assistance vocale sur tous nos GAB avec prise pour écouteurs permet à nos clients ayant un handicap visuel d'entendre les options pour effectuer leurs opérations.</li> <li>De nombreux GAB offrent un clavier adapté pour aider les clients de petite taille ou à mobilité réduite à effectuer leurs opérations.</li> <li>Les services d'accessibilité font partie intégrante de la formation en service à la clientèle de nos employés en contact avec les clients.</li> <li>La langue des signes américaine est accessible sur beaucoup de nos tablettes en succursale au Canada.</li> </ul>
<b>Nouveaux arrivants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons mis à jour notre Forfait bancaire pour nouveaux arrivants pour offrir un compte-chèques sans frais mensuels pendant les six premiers mois.</li> <li>La TD offre également une carte de crédit sans exiger d'antécédents de crédit au Canada.</li> <li>Nous avons plus de 6 000 guichets automatiques en Amérique du Nord, dont plus de 2 800 en de multiples langues au Canada. Notre site Web pour les <a href="#">nouveaux arrivants</a> au Canada contient de l'information et des ressources dans 14 langues différentes pour aider les nouveaux arrivants à établir leur assise financière au Canada.</li> <li>Notre application de services bancaires mobiles est offerte en chinois simplifié et traditionnel afin de faciliter l'accès aux services au plus d'un million de Canadiens<sup>4</sup> qui parlent principalement chinois à la maison.</li> </ul>
<b>Autochtones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre équipe attitrée Services bancaires aux Autochtones collabore étroitement avec nos partenaires d'affaires internes afin d'adopter une approche globale pour servir les clients autochtones<sup>5</sup>.</li> <li>En 2019, nous avons rénové la succursale TD du quartier Park Royal de West Vancouver, en Colombie-Britannique. Située sur des terres traditionnelles non cédées de la Première Nation Squamish, cette succursale a été décorée d'œuvres d'art qui reflètent la communauté où elle se trouve.</li> </ul>
<b>Communauté LGBTQ2+</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre équipe compte des directeurs, Développement des affaires qui se concentrent sur les clients LGBTQ2+ au Canada et dans la région métropolitaine de New York.</li> <li>Nous avons aménagé des toilettes accessibles à tout le monde, peu importe l'identité ou l'expression de genre, dans toutes nos nouvelles succursales de détail et celles qui ont été rénovées en Amérique du Nord.</li> <li>Nous avons fait équipe avec la Stonewall Community Development Corporation et SilverBills pour offrir des cours de littératie financière aux personnes âgées de la communauté LGBTQ2+ de New York.</li> </ul>
<b>Femmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous soutenons des organismes qui cadrent avec notre mission, comme le programme d'accélérateur d'entreprises The Big Push, qui aide les entreprises technologiques en démarrage fondées par des femmes à se préparer à attirer les investissements et à prendre de l'expansion plus rapidement.</li> <li>Les femmes entrepreneures représentent un segment en croissance qui favorise l'essor économique dans les collectivités où nous sommes présents, et nous aspirons à devenir leur banque de prédilection en les aidant à prospérer et à croître.</li> </ul>

### Résultats triennaux

Programme Right Step	2019	2018	2017
Nombre de familles aidées	428	447	583
Volume des emprunts (en millions de dollars américains)	83	86	109
Programme HomeReady			
Nombre de prêts octroyés	667	904	706
Volume des prêts (en millions de dollars américains)	124	148	110

4.1

## Inclusion sociale et économique suite

### Éducation financière

À titre de cinquième banque en importance en Amérique du Nord<sup>6</sup>, la TD a un grand rôle à jouer pour accroître la confiance de personnes de tous les horizons à l'égard de leur avenir financier, en les aidant à renforcer leurs connaissances financières. Nos activités d'éducation financière sont supervisées par le Conseil d'éducation financière au Canada et par l'équipe Services de développement communautaire aux États-Unis.

Cible pour 2019	État	Résultat en 2019 <sup>2,3</sup>	Cible pour 2020
Aider 500 000 participants à accroître leur niveau de littératie financière dans le cadre d'un programme parrainé par la TD <sup>1</sup>		633 500	500 000

Cible atteinte Sur la bonne voie Cible non atteinte

<sup>1</sup> Les participants comprennent les personnes qui prennent part à une initiative ou à un programme, et les personnes qui sont touchées par une initiative ou une campagne visant à améliorer leurs habitudes, connaissances et compétences financières, de même que leur attitude à l'égard de la littératie financière.  
<sup>2</sup> Ce total comprend les contributions partielles et intégrales de la TD aux programmes.  
<sup>3</sup> Deux des composantes de cet indicateur ont été soumises à un examen d'EY, dont la contribution de 484 168 participants du Canada et la contribution de 50 373 participants de la TD Charitable Foundation aux États-Unis.

### Canada

La TD a commandé une [analyse comparative](#) pour évaluer le bien-être financier général des Canadiens<sup>7</sup>. Cette analyse s'inscrit dans notre engagement de longue date visant à améliorer la confiance et le bien-être financier par une meilleure compréhension de l'état complexe de la santé financière au Canada. En examinant comment les Canadiens dépensent, épargnent, empruntent et planifient, la TD, par son indice de santé financière, s'efforce de faire la lumière sur les conditions macroéconomiques de divers groupes, notamment les personnes handicapées, la communauté LGBTQ2+, les Autochtones, les femmes et les ménages à faible revenu<sup>8</sup>. L'indice de santé financière de la TD révèle que sur l'ensemble des Canadiens interrogés, 27 % sont considérés comme ayant une bonne santé financière; près d'un tiers sont incapables de payer toutes leurs factures à temps et presque un sur cinq sont vulnérables financièrement. L'indice indique également que les conseils financiers aident à prendre de meilleures décisions financières et que certains groupes ont plus de difficultés que d'autres à être en bonne santé financière. Les conclusions de l'indice de santé financière de la TD démontrent la valeur de la gamme de produits et de services bancaires inclusifs de la TD et de ses investissements dans des initiatives qui visent à améliorer l'éducation financière des enfants, des adultes et au sein des PME. Nous avons rendu public le Rapport sur l'indice de santé financière de la TD pour que toutes les parties prenantes – institutions, collectivités et gouvernements – puissent accéder à l'information pour le mieux-être de tous les Canadiens.



### Coin des analystes

Assistance TD  
 Site Web On est prêts pour vous  
 Centre d'apprentissage de TD Bank  
 The Financial Clinic

- Pendant le **Mois de la littératie financière**, en novembre 2018, nous avons ciblé l'éducation financière des enfants. Notre campagne reposait sur la prémisse que de bonnes habitudes financières se prennent à un jeune âge<sup>9</sup> et que de nombreux parents ne sont pas à l'aise de parler d'argent avec leurs enfants. Selon une enquête réalisée pour la TD<sup>10</sup>, comme les enfants maîtrisent de plus en plus les technologies numériques, les parents canadiens s'inquiètent des effets négatifs sur leurs enfants, et plus de 90 % des parents interrogés croient qu'il leur incombe d'apprendre à leurs enfants à utiliser de façon responsable les paiements numériques. La TD offre des outils numériques pour aider les parents à parler d'argent avec leurs enfants en toute confiance. Nous avons aussi organisé des conversations informelles au Canada pour inciter nos employés à engager la conversation sur les finances. Les activités de cette année sont conçues pour encourager davantage nos clients canadiens à parler de littératie financière avec leurs enfants.

### États-Unis

- Les cours d'éducation financière de la TD, adaptés aux adultes, aux jeunes et aux collectivités à revenu faible ou modeste, visent à améliorer les compétences financières partout où nous sommes présents aux États-Unis. Les consommateurs et les clients de la TD aux États-Unis ont aussi accès à du contenu interactif sur l'éducation financière en tout temps, à partir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur par l'entremise du **Centre d'apprentissage de TD Bank**. Le centre offre toute une gamme de modules, y compris sur les prêts hypothécaires, les cotes de crédit, les rapports de solvabilité et le vol d'identité.
- La subvention de 250 000 \$ US accordée par la TD Charitable Foundation à **The Financial Clinic**, un organisme à but non lucratif de la ville de New York, aide à renforcer les connaissances financières de familles qui bénéficient de peu de services bancaires ou ne bénéficient d'aucun service bancaire. Cet investissement de la TD a permis à The Financial Clinic d'inclure des stratégies de sécurité financière dans les modèles de programme de divers organismes de services sociaux locaux à Newark et à Camden dans le New Jersey, à Miami en Floride et à Boston dans le Massachusetts. Dans ces trois États, The Financial Clinic a assuré la sécurité financière de plus de 900 clients à revenu faible ou modeste et a offert de la formation et du soutien à des organismes de services sociaux partenaires.

4.1

## Inclusion sociale et économique suite

- En 2017, la TD a collaboré avec la **National Foundation for Credit Counseling (NFCC)** pour améliorer la capacité financière des propriétaires de PME aux États-Unis et leur donner des conseils en matière de crédit. L'investissement de la TD de trois millions de dollars américains sur trois ans dans le programme Sharpen Your Financial Focus de la NFCC, destiné aux propriétaires de PME, donne à ces derniers accès à de l'accompagnement spécialisé dans le domaine de l'éducation financière, en plus de leur offrir des ressources éducatives ainsi que des produits et des services financiers. Grâce au soutien de la TD, la NFCC aidera à renforcer les connaissances d'au moins 10 000 propriétaires de PME au cours des trois prochaines années. Entre novembre 2018 et août 2019, la subvention de la TD a permis de soutenir plus de 1 890 propriétaires de PME par l'intermédiaire de plus de 1 850 examens financiers et de plus de 600 séances éducatives ciblées. Dans l'ensemble, nous avons aidé plus de 5 000 propriétaires de PME grâce à plus de 4 850 examens financiers et à plus de 3 000 séances éducatives ciblées.
- En commanditant le **TD Financial Scholars Program**, une initiative née de la collaboration entre EVERFI, une société d'éducation numérique, et la TD Charitable Foundation, nous avons permis à plus de 3 000 élèves de 62 écoles primaires au New Jersey d'acquérir des compétences financières fondamentales. Le programme pilote entend offrir de l'éducation financière de grande qualité et impartiale à grande échelle, sans frais pour les élèves, les écoles et les contribuables, aux écoles des collectivités où les besoins sont les plus criants. Au moyen de cours interactifs en ligne gratuits, les élèves ont abordé des sujets comme la différence entre besoins et désirs, l'emprunt, l'épargne et les placements. Les cours d'éducation financière utilisent des évaluations pour mesurer les connaissances acquises par les élèves. En moyenne, les participants du TD Financial Scholars Program ont amélioré leur résultat d'évaluation de 48 %. Après le programme, les élèves ont une connaissance plus approfondie des concepts financiers et sont mieux outillés pour prendre des décisions qui les aideront à atteindre leurs objectifs financiers futurs. En 2019-2020, le programme sera étendu aux écoles de collectivités à revenu faible ou modeste du Massachusetts et de la Floride.

### Résultats triennaux

Éducation financière (États-Unis)	2019	2018	2017
Nombre de cours d'éducation financière <sup>1</sup>	896	1 702	1 670
Nombre de participants : Cours d'éducation financière <sup>1</sup>	14 392	19 181	25 241
Nombre de jeunes participants : Cours d'éducation financière <sup>1</sup>	5 379	7 037	9 901
Nombre de cours d'éducation financière dans des collectivités à revenu faible ou modeste <sup>2</sup>	310	254	- <sup>3</sup>
Nombre de participants : Cours d'éducation financière dans des collectivités à revenu faible ou modeste <sup>2</sup>	7 193	4 548	- <sup>3</sup>

<sup>1</sup> La migration de notre système de production de rapports sur l'éducation financière et la période d'interruption des rapports qui a suivi expliquent en partie la baisse des données sur l'éducation financière pour l'exercice 2019.

<sup>2</sup> Les données de l'exercice 2018 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie ainsi qu'aux critères de détermination des revenus faible ou modeste relativement à l'éducation financière.

<sup>3</sup> Les données de l'exercice 2017 n'ont pas pu être vérifiées.

4.1

## Inclusion sociale et économique suite

### Philanthropie stratégique

Aider les collectivités à prospérer est un impératif d'affaires pour la TD.

#### Par la philanthropie :

- La promesse TD Prêts à agir vise une cible totale d'un milliard de dollars de dépenses philanthropiques d'ici 2030 pour aider à ouvrir les portes à un avenir plus inclusif et plus durable. Les demandes de subventions sont approuvées par le comité Dons aux collectivités au Canada et la TD Charitable Foundation aux États-Unis.
- Au Canada, nous soutenons également des projets environnementaux locaux par l'entremise de la Fondation TD des amis de l'environnement (FAE TD).
- Aux États-Unis, un des projets que nous soutenons est le Non-profit Training Resource Fund, qui fait des dons à des organismes admissibles à des fins de formation des employés en milieu de travail, d'éducation et de perfectionnement professionnel.

#### Par nos activités – valeur partagée :

- La TD a également continué à augmenter la capacité économique des collectivités défavorisées aux États-Unis dans des domaines comme les services communautaires, la revitalisation et le développement économique des PME. TD Bank a accordé des prêts et du financement à des collectivités défavorisées et soutenu des programmes de crédit d'impôt et d'autres investissements dans les initiatives locales visant les particuliers et les familles à revenu faible ou modeste.
- Un des programmes de crédit d'impôt que nous soutenons est le New Markets Tax Credits (NMTC), qui est exploité par l'entremise de notre filiale en propriété exclusive TD Community Development Corporation (TDCDC).
- En 2019, TDCDC a versé 15 millions de dollars américains au programme NMTC pour la construction du YMCA de Cape Ann à Gloucester, au Massachusetts. Le financement de TDCDC a stimulé la revitalisation d'un ancien terrain industriel désaffecté dans un quartier de Gloucester durement touché par les pertes d'emploi dans le secteur de la pêche, qui était historiquement le moteur de l'économie locale. Grâce à l'investissement du NMTC, le YMCA de Cape Ann prévoit offrir des services gratuits ou à prix réduit à plus de 5 600 particuliers et familles à revenu faible ou modeste (comparativement à 2 400 actuellement), notamment des services de garde et des programmes parascolaires, préscolaires et liés à la santé. Les nouvelles installations de Cape Ann permettront de créer 50 emplois permanents dans le secteur et de préserver 144 postes.



### Coin des analystes

Annexe ESG : Rapport du London Benchmarking Group, p. 22

Demande de financement au Canada

Demande de financement aux États-Unis

### Perfectionnement de la main-d'œuvre au Canada

La TD s'est engagée à contribuer à la sécurité financière des Canadiens et à leur permettre d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour réussir, s'épanouir et se sentir prêts à affronter l'avenir en cette ère d'innovations technologiques.

- Par l'entremise d'une subvention du défi TD Prêts à agir, nous appuyons Le Moulin Microcrédits, un organisme qui offre aux immigrants qualifiés et expérimentés des prêts leur permettant d'obtenir le permis ou la formation nécessaire pour poursuivre leur carrière au Canada. Le nombre d'immigrants qui reçoivent annuellement l'aide du Moulin Microcrédits devrait plus que doubler en passant de 488 immigrants en 2017-2018 à 1 000 immigrants en 2019-2020.
- Également grâce à une subvention du défi TD Prêts à agir, nous avons aidé le Seneca College à concrétiser l'initiative de transformation et de revitalisation de carrière TD-HELIX, appelée Career Recharge, qui permet de faire acquérir de nouvelles compétences ou des compétences plus poussées à des professionnels qui risquent de perdre leur emploi en raison des bouleversements du marché du travail.

### Logement abordable aux États-Unis

La TD s'est engagée à contribuer à résoudre le problème persistant du logement abordable aux États-Unis par des efforts d'investissement et de collaboration.

- La TD Charitable Foundation soutient des organismes qui s'efforcent d'accroître l'accès à un logement abordable dans des collectivités à revenu faible ou modeste aux États-Unis.
- TD Bank fournit aussi des prêts et des services de développement communautaire aux entreprises qui construisent ou préservent les logements abordables dans les quartiers à revenu faible ou modeste. Entre autres, nous investissons par l'intermédiaire de crédits d'impôt pour logements à loyer modique dans les collectivités défavorisées pour soutenir la construction ou la rénovation de logements abordables pour les familles, les particuliers et les personnes âgées.
- Par l'entremise de la TD Charitable Foundation, TD Bank appuie depuis longtemps la Local Initiatives Support Corporation (LISC), une organisation qui œuvre dans le secteur du logement abordable en fournissant du soutien technique et de la formation, en plus de combler des lacunes importantes de partenaires locaux en matière d'accès aux capitaux. Grâce au soutien que nous leur avons offert entre octobre 2018 et septembre 2019, des partenaires locaux ont investi 47,7 millions de dollars et utilisé 427,7 millions de dollars en faveur du développement et de la préservation de 1 840 unités de logement abordable.



4.1

## Inclusion sociale et économique suite

### Rendement

Objectif	État	Cible pour 2020	Résultat en 2019
Maintenir nos dons de bienfaisance en Amérique du Nord à au moins 1 % du bénéfice net avant impôt, soit la cible recommandée par Imagine Canada et la Giving USA Foundation <sup>1</sup>	●	1,0 %	<b>1,25 %<sup>2</sup></b>

● Cible atteinte    ◐ Sur la bonne voie    ○ Cible non atteinte

<sup>1</sup> La cible de 1% en dons s'aligne sur la portée nord-américaine de la nouvelle stratégie de responsabilité sociale de la TD.

<sup>2</sup> Moyenne des dons par rapport à la moyenne mobile sur cinq ans du résultat net avant impôt au Canada se terminant en 2019 (ventilation : Canada = 1,25 %, États-Unis = 1 %).

### Résultats triennaux

<b>Dons d'entreprise de la TD<sup>1</sup></b>	<b>2019</b>	2018	2017
Total des dons (en millions de dollars)	<b>126</b>	116	107
<b>Fondation TD des amis de l'environnement</b>			
Total des dons (en millions de dollars)	<b>5,2</b>	5,1	6,0
Nombre de projets	<b>605</b>	642	603
<b>TD Charitable Foundation</b>			
Total des dons (en millions de dollars américains)	<b>21,8</b>	21,6	20,4
Total des commandites (en millions de dollars américains)	<b>4,0</b>	4,4	4,4
Non-profit Training Resource Fund (en dollars américains)	<b>222 000</b>	189 000	76 000
Nombre de subventions : Non-profit Training Resource Fund	<b>183</b>	211	83
<b>Programmes de développement communautaire de TD Bank</b>			
Prêts de développement communautaire (en milliards de dollars américains)	<b>1,9</b>	1,6	1,4
Programmes de crédit d'impôt et autres investissements visant les particuliers et les familles à revenu faible ou modeste (en millions de dollars américains) <sup>2</sup>	<b>459</b>	361	325
<b>Logement abordable</b>			
Dons pour le logement abordable de la TD Charitable Foundation (en millions de dollars américains)	<b>2,71<sup>3</sup></b>	5,81	5,28
Prêts de développement communautaire dans les secteurs à revenu faible ou modeste (en millions de dollars américains)	<b>747</b>	793	537
Nombre de logements soutenus par les prêts de développement communautaire	<b>6 818</b>	9 229	5 850
Crédits d'impôt pour logements à loyer modique (en millions de dollars américains)	<b>378</b>	327	275

<sup>1</sup> Tous les montants sont convertis en dollars canadiens au moyen des taux de change de la Banque du Canada. Pour connaître la valeur totale de notre contribution, consultez le [rapport du London Benchmarking Group Canada \(Annexe ESG, p. 22\)](#), qui effectue un audit annuel indépendant de notre investissement dans les collectivités.

<sup>2</sup> Total des investissements financés par le Community Capital Group de TD Bank seulement. Ces investissements sont réalisés pour le compte de TD Bank, N.A. et de TD Bank USA, N.A.; ils n'incluent pas les subventions (TD Charitable Foundation) ni les titres adossés à des créances hypothécaires (Trésorerie).

<sup>3</sup> La baisse en 2019 est attribuable à la subvention Housing for Everyone, un sous-ensemble des dons pour le logement abordable, qui a été versée deux mois plus tard que par les années passées afin de coïncider avec le défi TD Prêts à agir. Aucune subvention n'a été versée au cours de l'exercice 2019.

## 4.2

# Valeur économique

Le maintien de la vigueur de nos activités grâce à de solides revenus nous permet d'offrir à nos employés des salaires et des avantages sociaux justes, de payer nos fournisseurs, et d'appuyer les petites, moyennes et grandes entreprises. Notre stratégie d'affaires consiste à réaliser une croissance rentable à long terme en mettant en place des secteurs d'activité et des marques solides afin de fournir de la valeur à nos clients, à nos collègues, à nos actionnaires et à la collectivité dans son ensemble.

## Soutien aux PME

Nous appuyons des entreprises de partout au Canada et aux États-Unis par l'entremise de prêts (nouveaux et existants) et d'autres facilités de crédit, de divers comptes bancaires, de solutions aux commerçants et de services de gestion de trésorerie aidant à gérer les paiements. Ces entreprises sont des moteurs déterminants des économies locales, et c'est pourquoi elles font partie intégrante de notre clientèle.

## Réalisations en 2019

### Canada

Nous sommes déterminés à soutenir la réussite des entreprises au Canada grâce à nos produits et services ainsi qu'aux solides relations que nos banquiers pour entreprises tissent avec nos clients et nos collectivités. En offrant des conseils, du financement et des services spécialisés aux petites, moyennes et grandes entreprises, nous espérons les aider à trouver les solutions qui les feront prospérer. Tout en respectant notre appétence au risque, nous nous efforçons d'être là pour nos clients tout au long du cycle économique.

Compte tenu des besoins divers des entreprises au Canada, nous avons des banquiers pour entreprises attirés à différents secteurs d'activité, marchés et segments démographiques, comme l'agriculture, le financement automobile, l'immobilier, les franchises, les femmes entrepreneures, les peuples autochtones, les professionnels et les membres de la communauté LGBTQ2+ ainsi que les propriétaires d'entreprise agricole. Nous cherchons aussi constamment des moyens créatifs d'aider les entreprises à prendre de l'expansion et à prospérer. Par exemple, nous commanditons QuantumShift, un programme exclusif de perfectionnement des dirigeants pour les chefs de la direction, les présidents et les propriétaires d'entreprise qui permet chaque année à plus de 50 dirigeants d'entreprises canadiennes de découvrir des stratégies de leadership novatrices.

### États-Unis

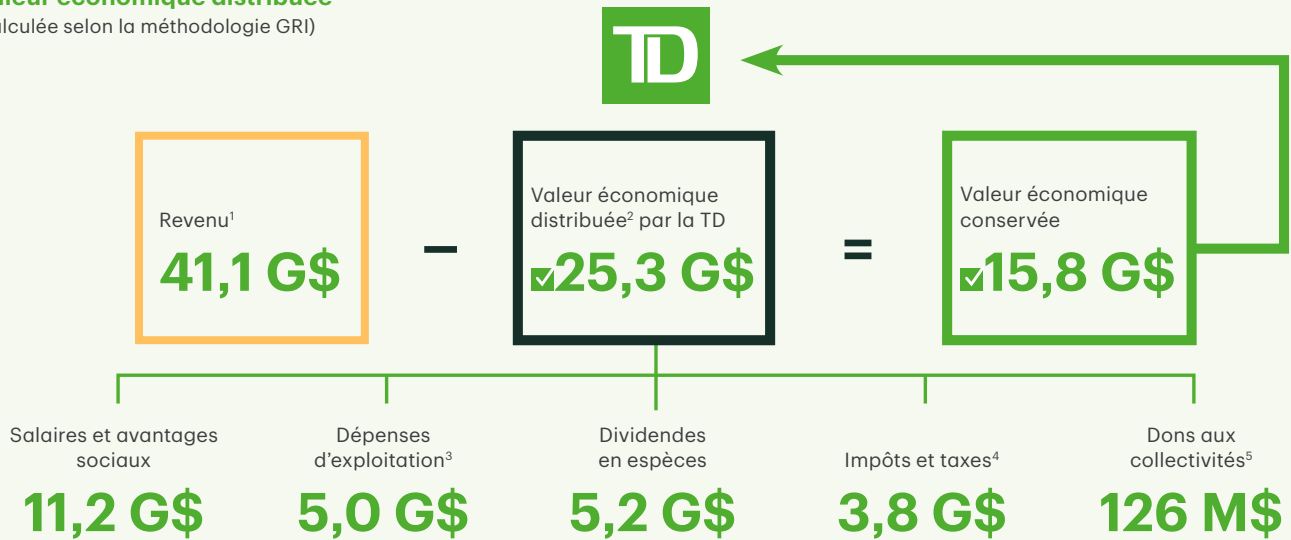
TD Bank est un des plus grands prêteurs au titre du programme de la Small Business Administration (SBA), par l'entremise duquel elle a contribué à la croissance de plus de 2 900 entreprises en 2019. En donnant aux PME accès à des capitaux, elle les aide à atteindre leur plein potentiel. De plus, TD Bank cherche différentes façons d'aider les PME, comme mettre en place des options numériques pour accroître leur portée et leur efficacité et soutenir des initiatives de microfinancement au moyen de prêts et de services de développement des affaires.

- TD Bank fournit de plus en plus de financement et de solutions d'affaires aux établissements et professionnels du secteur de la santé, comme les hôpitaux, les fournisseurs de soins de longue durée, les groupes de médecins, les fournisseurs de soins en consultation externe et les cliniques auxiliaires. TD Bank est déterminée à contribuer à répondre aux besoins des collectivités en matière de santé et à offrir des conseils en gestion des affaires. Les établissements et professionnels susmentionnés jouent un rôle primordial dans la vie communautaire et bon nombre d'entre eux fournissent des soins dans des milieux défavorisés.
- Au milieu de 2018, TD Bank a lancé le [processus de demande de prêt en ligne pour les PME](#) d'un montant maximal de 100 000 \$ US<sup>1</sup>. Comparativement aux demandes soumises en personne, l'ensemble du processus décisionnel pour les demandes en ligne est plus rapide de 24 heures; plus de 15 % des décisions sont prises le jour même et plus de 60 %, dans un délai de deux jours. De plus, ce programme nous a permis de renforcer nos efforts en vue de tisser des liens plus efficacement avec les collectivités à revenu faible ou modeste. Depuis le milieu de 2018, le taux de présentation des demandes soumises par des PME situées dans des collectivités à revenu faible ou modeste est de 3 % supérieur à celui des demandes soumises en personne. Au cours de l'exercice 2020, TD Bank prévoit accroître les capacités du programme et augmenter la limite maximale pour les demandes de prêt à un million de dollars américains.
- Par l'entremise de la TD Charitable Foundation, TD Bank soutient **Accion**, un réseau à but non lucratif qui fournit des prêts de microfinancement aux propriétaires des entreprises les plus petites (microentrepreneurs) des États-Unis depuis 2002. Beaucoup de ces microentreprises ont tendance à être dirigées par des femmes ou des membres de minorités, comptent habituellement moins de cinq employés et ont des besoins de capitaux allant de 500 \$ US à 250 000 \$ US. En 2019, TD Bank a versé 300 000 \$ US au programme Maine to Miami Small Business Lending and Financial Education d'Accion, qui devrait fournir à plus de 6 800 propriétaires de petites entreprises de 13 États des conseils essentiels, des outils de développement des affaires ainsi que des prêts de capitaux s'élevant à 13 millions de dollars américains. Entre 2013 et 2018, les recommandations de TD Bank ont permis à 311 entrepreneurs de recevoir 3,2 millions de dollars américains d'Accion. En 2018 seulement, 74 propriétaires de petites entreprises ont touché près de 762 000 \$ US, dont 55 % ont été versés aux clients issus de minorités.
- Par l'entremise de la TD Charitable Foundation, TD Bank soutient **Grameen America**, un organisme de microfinancement à but non lucratif qui fournit des prêts à des femmes vivant dans la pauvreté, en lui versant une subvention de 100 000 \$ US chaque année depuis 2017. La clientèle de Grameen est constituée à 90 % de femmes provenant de minorités qui vivent dans des ménages à revenu faible ou modeste. Avec l'aide de la TD Charitable Foundation, Grameen a versé, depuis 2017, plus de 860 millions de dollars américains en microprêts à 74 450 membres de Boston, New York, Newark, Charlotte et Miami. Les clientes de Grameen America ont vu leur revenu annuel augmenter de plus de 1 790 \$ US. Grâce à un taux de remboursement des prêts constant de plus de 99 %, Grameen a démontré disposer d'un modèle éprouvé et durable à long terme.

4.2

## Valeur économique suite

### Valeur économique distribuée<sup>1</sup> (calculée selon la méthodologie GRI)



<sup>1</sup> La valeur économique conservée est calculée en fonction de la définition établie par la [norme GRI](#). La TD accumule et distribue également de la valeur économique par d'autres moyens, notamment le bénéfice tiré de ses investissements, l'absorption des pertes liées au crédit, la couverture des réclamations d'assurance de ses clients, le partage du revenu avec ses partenaires de cartes de crédit de détail, le paiement de toutes les dépenses d'exploitation et le remboursement de capital à ses actionnaires par le rachat d'actions. Si ces facteurs étaient pris en compte, le revenu net serait de 42,3 G\$, la valeur économique distribuée serait de 38,3 G\$ et la valeur économique conservée serait de 4,0 G\$.

<sup>2</sup> Montants fondés sur les Normes internationales d'information financière. Pour en savoir plus, voir le [Rapport annuel 2019](#) de la TD.

<sup>3</sup> Parmi les dépenses d'exploitation, notons les frais d'occupation des locaux, l'équipement, le marketing et le développement des affaires, les services professionnels, les services-conseils et les communications.

<sup>4</sup> Les impôts et taxes comprennent les taxes de vente, les taxes municipales et l'impôt foncier, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles et l'impôt sur le capital. Ils excluent les 587 millions de dollars en charges sociales, qui sont incluses dans les salaires et les avantages sociaux aux fins du présent rapport.

<sup>5</sup> Comprend les dons en espèces versés en Amérique du Nord et au Royaume-Uni.

### Résultats triennaux

Canada	2019	2018	2017
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME (en milliards de dollars)	2,0	2,2	2,0
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME	+ de 32 000	+ de 33 000	+ de 29 000
Programme de financement des PME du Canada (en milliards de dollars) <sup>1</sup>	1,35	1,31	1,12
États-Unis	2019	2018	2017
Valeur totale des prêts et autres facilités de crédit aux PME (en milliards de dollars américains)	1,4	1,4	1,4
Nombre de prêts et autres facilités de crédit aux PME	42 400	42 130	36 340
Montant total des prêts accordés au titre du programme 504 Loan (en millions de dollars américains) <sup>2</sup>	85,8	71,5	61,0
Nombre de demandes de prêt en ligne par les PME	5 620	2 164	- <sup>3</sup>
Montant total des prêts demandés en ligne par les PME (en millions de dollars américains)	139	82	- <sup>3</sup>
Montant moyen des prêts demandés en ligne par les PME (en dollars américains)	28 000	38 000	- <sup>3</sup>
Nombre de séminaires d'éducation financière offerts aux propriétaires de PME <sup>4</sup>	339	496	- <sup>5</sup>
Nombre de participants aux séminaires d'éducation financière offerts aux propriétaires de PME <sup>4</sup>	5 235	6 088	- <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Cumulatif depuis 2009.

<sup>2</sup> Prêts à taux fixe à long terme accordés à des PME approuvées au titre du programme 504 Loan pour qu'elles puissent acquérir des immobilisations à des fins d'expansion ou de modernisation.

<sup>3</sup> Les données ont été recueillies pour la première fois à l'exercice 2018.

<sup>4</sup> Les données de 2018 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie ainsi qu'aux critères de détermination des revenus faible ou modeste relativement à l'éducation financière.

<sup>5</sup> Les données de l'exercice 2017 n'ont pas pu être vérifiées.



Que fait la TD  
pour appuyer  
l'industrie  
agricole?

**69,4 G\$**

**Ventes des  
exploitations agricoles  
au Canada<sup>2</sup>**

**2,6 %**

**Contribution des  
secteurs agricole et  
agroalimentaire au PIB  
canadien<sup>3</sup>**

**28,7 %**

**Proportion de femmes  
parmi les exploitants  
agricoles<sup>4</sup>**

L'industrie agricole canadienne traverse une période difficile ponctuée de tensions commerciales, de conditions météorologiques changeantes et de fluctuations des activités économiques à l'échelle nationale et internationale. Alors que cette industrie cherche des solutions novatrices pour s'adapter aux nouvelles dynamiques, la TD est déterminée à venir en aide aux clients de ses Services aux agriculteurs et aux collectivités qu'ils desservent. Ce soutien est offert sous forme de services de crédit, de dépôt, de gestion de trésorerie et de planification de la succession. De plus, nous appuyons le programme de la *Loi canadienne sur les prêts agricoles*, qui facilite l'accès au crédit pour les agriculteurs, et participons au programme de financement de l'agriculture de La Financière agricole du Québec pour prêter main-forte aux fermiers québécois.

La TD compte un groupe attiré de banquiers pour agriculteurs, dont bon nombre sont eux-mêmes fermiers, ce qui rend leur expérience particulièrement pertinente lorsque vient le temps de fournir des conseils aux agriculteurs.

En plus de faire profiter nos clients agriculteurs de notre expertise du secteur, nous appuyons l'industrie au moyen de commandites. Cette année, nous avons commandité la conférence pour l'avancement des femmes en agriculture, qui offre des occasions de réseautage et d'apprentissage aux femmes de tous les domaines de l'agriculture canadienne. Nous soutenons également les futurs leaders de l'industrie agricole en partenariat avec les 4-H du Canada, un organisme dont la mission est d'aider les jeunes à devenir des leaders responsables, attentionnés et collaborateurs qui jouent un rôle positif dans le monde qui les entoure. Pour ce faire, nous accordons chaque année une bourse à des membres des 4-H qui suivent des études postsecondaires en agriculture, en science agricole ou en entrepreneuriat agricole dans une université ou un collège au Canada.

*Quand j'ai commencé ma carrière à la TD, je voulais travailler pour les Services aux agriculteurs afin de redonner au secteur dans lequel j'ai grandi. Je voulais aider les agriculteurs à faire croître leur volume d'affaires et à assurer leur viabilité pour la prochaine génération.*

**Nicole Stelter**

Vice-présidente, Services aux agriculteurs

4.3

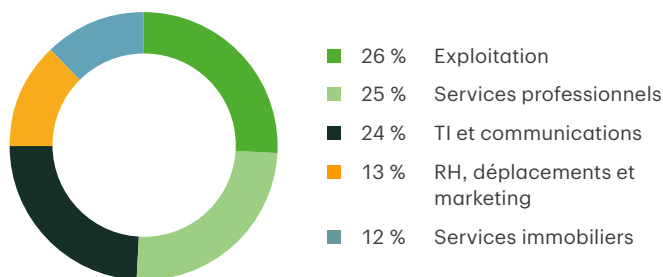
# Approvisionnement responsable

## Réalisations en 2019

- Nous avons dépensé quelque 6,9 milliards de dollars en produits et services auprès de fournisseurs tiers, dont la majorité est établie en Amérique du Nord.
- Nous avons préparé le Guide des événements inclusifs et durables pour nous aider à atteindre nos objectifs en matière d'organisation d'événements à faible incidence environnementale, inclusifs et accessibles et qui respectent nos valeurs et La promesse TD Prêts à agir. Le guide aborde des questions précises liées à la traite des personnes, auxquelles les planificateurs d'événements de la TD peuvent se reporter quand vient le temps de trouver un lieu ou un fournisseur tiers.
- Le nouveau guide comprend aussi le Programme d'événements carboneutres de la TD, qui permet aux planificateurs d'événements de la TD de compenser les émissions de carbone produites pendant nos événements.
- La TD a rédigé une ligne directrice sur la réduction des déchets provenant d'articles à usage limité ou unique pour établir des règles et des exigences visant à réduire l'acquisition et l'utilisation d'articles à usage limité ou unique, particulièrement les articles en plastique ou à base de pétrole. Cette ligne directrice nous aidera à réduire notre empreinte opérationnelle dans nos activités commerciales et à atténuer le risque d'atteinte à la réputation en éliminant les articles à usage limité ou unique dans nos activités, réunions et événements. Par exemple, nous nous efforçons d'éliminer de nos activités les bâtonnets en plastique utilisés dans les cuisines de l'entreprise.
- Nous avons obtenu la cote B- de CDP à l'évaluation de l'engagement des fournisseurs.

Voici la répartition des dépenses par catégories de fournisseurs de la TD en 2019 :

## Exercice 2019 — Répartition des dépenses



- Nous avons mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs pour mieux leur communiquer nos attentes en matière de droits de la personne, particulièrement au chapitre des mesures contre la discrimination et la traite des personnes. Nous encourageons aussi nos fournisseurs à faire affaire avec des entreprises appartenant à des propriétaires issus de la diversité dans leur chaîne d'approvisionnement.
- Cette année, nous avons pu évaluer un plus grand nombre de fournisseurs en fonction de notre Code de conduite des fournisseurs mis à jour.



## Coin des analystes

- Code de conduite des fournisseurs
- Site Web à l'intention des fournisseurs potentiels
- Guide des événements inclusifs et durables de la TD

	2019	2018	2017
<b>Nombre de fournisseurs évalués en fonction du Code de conduite des fournisseurs mis à jour</b>	<b>197</b>	89	154

Nous continuerons d'exiger l'application de pratiques d'approvisionnement responsables pour nos produits et services, grâce à l'adoption d'une approche améliorée qui est intégrée au processus d'approvisionnement stratégique. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent notre Code de conduite des fournisseurs mis à jour.

## Diversité des fournisseurs

Nous avons conçu notre Programme de diversité des fournisseurs de la TD en Amérique du Nord pour promouvoir un contexte équitable et encourager l'inclusion des femmes, des minorités visibles, des Autochtones, de la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des anciens combattants et d'autres groupes de la diversité dans notre processus de sélection de fournisseurs.

La TD est membre de neuf organismes de fournisseurs diversifiés en Amérique du Nord qui attestent que les fournisseurs satisfont à des critères liés à la diversité. De plus, la TD sensibilise ses propres employés pour faire connaître son Programme de diversité des fournisseurs.

En 2019 :

- La TD est devenue membre du Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC).
- La TD a été classée à nouveau parmi les 50 meilleures entreprises au chapitre de la diversité par DiversityInc, une publication sur la diversité. Elle a aussi reçu le prix Best of the Best du National Business Inclusion Consortium pour ses pratiques privilégiant les fournisseurs diversifiés.
- Depuis plusieurs années, nous menons des sondages auprès de certains de nos principaux fournisseurs en ce qui concerne les dépenses qu'ils engagent au sein de leur propre réseau de fournisseurs diversifiés pour encourager davantage la diversité dans leur chaîne d'approvisionnement. Ce rapport de deuxième niveau éclaire nos décisions en matière de dépenses globales à ce chapitre, et nous montrons ainsi à nos principaux fournisseurs que la diversité est importante pour nous. Nous avons commencé à mobiliser davantage de nos fournisseurs principaux afin de les encourager à participer au sondage et d'élargir la portée de notre rapport de deuxième niveau.



4.4

# Impôts et taxes

## Gouvernance fiscale

Le Comité d'audit du conseil d'administration supervise l'information financière de la TD ainsi que l'examen des questions de fiscalité et de planification fiscale qui sont importantes pour l'établissement des états financiers de la TD. L'approche de la TD en matière de gouvernance fiscale intègre les principaux éléments suivants :

- Respecter toutes les lois et règles et tous les règlements fiscaux pertinents.
- S'assurer que la conformité fiscale fait partie intégrante des activités.
- Se conformer aux principes de pleine concurrence pour les transactions intragroupe du Groupe Banque TD entre les différents pays et territoires.
- Gérer les risques fiscaux pour éviter les litiges inutiles.
- Travailler de façon transparente et de concert avec les autorités fiscales appropriées.
- Consulter des cabinets juridiques et comptables de renom pour obtenir des conseils ainsi que des avis spécialisés et objectifs en matière de fiscalité.
- Travailler de façon proactive avec les décideurs et les administrations fiscales pour aider à établir la législation fiscale et à évaluer les conséquences économiques

La TD respecte les principes relatifs à l'établissement du prix de transfert et les exigences en matière de documents, conformément aux lois du pays dans chaque territoire où elle exerce ses activités, ainsi que les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économique. La TD entretient des relations de travail transparentes avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres autorités fiscales et obtient souvent des décisions anticipées en matière d'impôt dans les cas d'incertitudes juridiques.

## Impôts et taxes que nous payons

La TD s'acquitte de l'impôt sur le revenu des sociétés sur les bénéfices qu'elle réalise ainsi que de diverses taxes et divers impôts payés dans le cadre de ses activités. La stratégie d'affaires de la TD s'articule autour de ses marchés principaux au Canada et aux États-Unis. En 2019, nous avons payé 99 % de nos impôts et taxes dans ces pays.

Aux États-Unis, nous réalisons d'importants investissements dans le logement abordable, comme discuté à la section 4.1, Inclusion sociale et économique, du présent rapport. Ces investissements donnent lieu à des crédits d'impôt pour logements à loyer modique, qui réduisent



## Coin des analystes

Impôts payés au Canada – Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité 2019 de la TD

Annexe ESG, p. 22

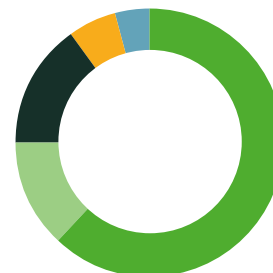
les impôts que nous payons aux États-Unis. Nous investissons également dans des obligations municipales américaines, qui rapportent de l'intérêt libre d'impôt. Ces deux types de placements, et d'autres crédits auxquels nous avons droit, constituent la raison principale pour laquelle notre impôt à payer est moins élevé que le taux d'imposition prévu par la loi.

## Impôts et taxes que nous percevons

La TD perçoit des impôts et des taxes au nom de gouvernements dans les pays et les régions où elle exerce ses activités, notamment les suivants :

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

## Types d'impôts et de taxes payés par la TD en 2019



- 62 % Impôt sur le revenu
- 13 % Charges sociales
- 15 % Taxes sur les ventes et les transactions
- 6 % Taxes foncières et professionnelles
- 4 % Impôts sur le capital et les primes d'assurance

Impôts et taxes payés par le Groupe Banque TD (en millions de dollars)	2019	2018	2017
Impôt sur le revenu	2 735	3 182	2 253
Charges sociales pour plus de 85 000 employés dans les territoires où la TD exerce ses activités	587	538	517
Taxes sur les ventes et les transactions	678	487	462
Impôts sur le capital et les primes d'assurance	168	148	136
Taxes foncières et professionnelles	243	237	202
<b>TOTAL</b>	<b>4 411</b>	<b>4 592</b>	<b>3 570</b>
Taux d'imposition réel – déclaré	20,7 %	23,1 %	18,3 %
Taux d'imposition total réel	29,6 %	30,2 %	26,2 %

4.5

# Expérience client

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

La stratégie d'expérience client de la TD est depuis longtemps un aspect qui lui permet de se distinguer de la concurrence. Dans les institutions financières, l'expérience client est liée à l'augmentation du volume d'affaires et à des taux de perte de clientèle inférieurs<sup>1</sup>. La gestion proactive des relations avec la clientèle réduit le risque réglementaire. Or, la technologie a chamboulé les attentes traditionnelles en matière de service à la clientèle, les institutions financières exerçant elles-mêmes leurs activités dans un contexte numérique en évolution. De nos jours, la TD et les autres institutions financières servent les clients de plusieurs manières : en succursale, par téléphone, en ligne et au moyen d'applis mobiles. Les banques qui continuent de maintenir leur position de chef de file sur le plan du service à la clientèle surclasseront souvent leurs pairs pour ce qui est du rendement économique. Il est donc essentiel pour la TD de maintenir et d'améliorer constamment la qualité de son service à la clientèle légendaire<sup>2</sup>.

## Notre approche

La TD utilise l'indice d'expérience légendaire (IEL) pour mesurer son expérience client et obtenir des renseignements afin d'améliorer cette expérience aux étapes marquantes dans la vie de ses clients. La TD investit des sommes importantes dans les secteurs de la recherche, des outils et des plateformes numériques et de l'intelligence artificielle (IA), ainsi que dans de nouvelles technologies et solutions, en vue d'anticiper les besoins des clients et du marché. L'innovation au chapitre de la technologie numérique et de l'IA sera fort utile pour nous aider à créer et à offrir de nouvelles expériences bancaires personnalisées à nos clients dans l'ensemble des canaux – des services bancaires en succursale aux services mobiles et numériques.



## Coin des analystes

- À nos clients
- Processus de résolution des problèmes
- Codes de conduite et engagements envers le public
- Bureau de l'ombudsman
- Rapport annuel de l'ombudsman de la TD

## Réalisations en 2019

### Service à la clientèle légendaire

En 2019, nous avons dépassé notre objectif pour l'IEL (voir le tableau ci-dessous). Grâce à une plateforme de premier plan, nous communiquons avec nos clients dans un délai d'un jour ouvrable pour leur demander leur rétroaction sur leur plus récente interaction avec la TD. En 2019, près de 1,2 million de clients en Amérique du Nord ont participé à ce programme de mesure par sondage. Cette année, nous avons dépassé notre cible la plus ambitieuse à ce jour de plus de trois points (voir le tableau ci-dessous). Les résultats de l'IEL sont communiqués en temps réel au sein de la TD pour améliorer notre rendement, et la rétroaction de nos clients a une incidence directe sur la rémunération variable de la majorité des employés de la TD.

### Amélioration de nos capacités à mesurer l'expérience client

- Nous avons terminé la transformation numérique de notre programme IEL. Maintenant, tous nos secteurs d'activité et canaux utilisent une seule et unique mesure du service à la clientèle afin d'offrir une expérience uniforme. Le taux de participation aux sondages a presque doublé, et la capacité de nos employés à comprendre et à analyser les commentaires, et à y donner suite, a connu une nette amélioration. Pour rehausser l'expérience client, nous avons lancé et élargi la fonction de suivi des clients cibles qui demandent à être rappelés dans notre sondage.
- Nous avons également mis sur pied des initiatives de schématisation du parcours du client pour aider nos équipes à comprendre les moments les plus importants pour les clients et à cerner les occasions d'approfondir la relation avec eux.

Objectif	État	Cible pour 2020	Résultat en 2019	
			(cible entre parenthèses)	Résultat en 2018
Offrir un service à la clientèle légendaire	Indice d'expérience légendaire – Résultat composé de la TD	67,72 <sup>1</sup>	✓ 67,79 (64,23)	✓ 63,80 <sup>2</sup>

● Cible atteinte    ◐ Sur la bonne voie    ○ Cible non atteinte

<sup>1</sup> En raison des modifications importantes apportées à la méthodologie pour 2020, les résultats ne peuvent pas être comparés avec ceux des années précédentes. Principaux changements : modification de la pondération du programme pour les Canaux numériques de TD Bank et Planification financière, Gestion de patrimoine TD, modification de la composition du programme pour le Canal téléphonique de TD Canada Trust, et changements relatifs à l'échantillonnage de clients recevant le sondage pour les succursales TD Canada Trust, les succursales TD Bank et le Centre de service à la clientèle de TD Assurance, Assurances générales.

<sup>2</sup> Le résultat composé du Groupe Banque TD en 2018 reflète les résultats du sondage IEL obtenus entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 octobre 2018, car l'IEL amélioré a été officiellement lancé le 1<sup>er</sup> février 2018 à Gestion de patrimoine TD, à TD Assurance et aux Services bancaires aux entreprises.

4.5

## Expérience client *suite*

- Enfin, nous avons étendu notre méthode de collecte des commentaires des clients en élargissant et en coordonnant nos sources d'écoute et en mettant à l'essai de nouvelles méthodes de sondage comme les messages texte.

### Résolution de problèmes

La TD fait tout son possible pour que le premier employé qui prend connaissance de la préoccupation d'un client la règle. Pour les Services bancaires personnels au Canada, la TD a mis en place une nouvelle ligne de soutien, qui s'ajoute à la formation déjà offerte, où les employés de première ligne peuvent obtenir des conseils et de l'aide sur la résolution efficace des problèmes (étape 1)<sup>3</sup>. Le programme de rétroaction en boucle fermée permet aux clients de communiquer rapidement avec les gestionnaires et de recevoir un appel de suivi pour discuter de la situation. En 2019, environ 16 000 demandes de rétroaction en boucle fermée ont été réglées et fermées.

Si un problème est complexe ou si le client n'a pas l'impression que la situation est résolue, la préoccupation peut être transmise à l'équipe Relations avec les clients de la TD au Canada (étape 2). Des améliorations apportées en 2019, notamment aux processus, ont entraîné le règlement de plus de 80 % des plaintes transmises à un niveau supérieur dans un délai d'un seul jour ouvrable après la conversation des clients avec un directeur, Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada.

Si sa préoccupation n'est toujours pas résolue, le client peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la TD (Canada), qui constitue la troisième étape du processus de résolution des plaintes au Canada. Les clients peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman par écrit après avoir franchi les deux premières étapes du processus, c'est-à-dire celles de communication initiale et de transmission à l'instance supérieure.

Aux États-Unis, le Chairman's Service Center reçoit les plaintes des clients directement. Il est responsable de la gestion des plaintes et du maintien d'un cadre interfonctionnel pour tous les clients, secteurs d'activité et canaux, tout en mettant l'expérience client au cœur de la résolution de problèmes.

- Au Canada, les cas ouverts par le Bureau de l'ombudsman de la TD ont augmenté de 26 % par rapport à l'an dernier. La hausse des plaintes transmises au Bureau de l'ombudsman est parallèle à l'augmentation du volume général des plaintes. Les clients ont maintenant accès à davantage de voies de communication pour nous faire part de leurs plaintes. Ayant accès aux commentaires des clients de tous les secteurs d'activité de la TD au Canada, l'ombudsman se trouve dans une position privilégiée pour déterminer les risques éventuels et formuler des recommandations pour modifier les processus à l'avantage des clients. En 2019, les trois principaux motifs de plaintes étaient les erreurs, les niveaux de service ou retards et les décisions prises par le secteur d'activité.
- En 2019, les plaintes transmises au Chairman's Service Center aux États-Unis ont chuté de 15 %. Cette baisse s'explique par les programmes de service à la clientèle mis en œuvre dans la dernière année. Mentionnons le programme #SoyezLégendaire, qui met l'accent sur la résolution des problèmes, et les améliorations apportées à notre initiative de suivi des plaintes Premier point de contact, deux projets qui ont aidé à résoudre les plaintes avant qu'elles ne soient transmises à un niveau supérieur. Les principaux motifs de plainte concernant nos interactions en succursale et au téléphone étaient le service à la clientèle, la connaissance des produits et les frais.

### Résolution des plaintes des clients

Canada	2019	2018	2017
Nombre de problèmes transférés à l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels	16 401 <sup>1</sup>	13 103	9 630
Nombre de clients qui ont communiqué avec l'ombudsman de la TD <sup>2</sup>	4 380	3 846	4 245
Nombre de plaintes nécessitant une enquête de l'ombudsman de la TD <sup>2</sup>	971	774	779
Pourcentage de plaintes réglées par l'ombudsman de la TD <sup>2</sup> dans les 90 jours (cible : 90 %)	99 %	100 %	97 %
Nombre de plaintes examinées par l'OSBI <sup>3</sup> et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires	246	177	187
Pourcentage de plaintes examinées par l'OSBI <sup>3</sup> et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires pour lesquelles la résolution différait de celle offerte par l'ombudsman de la TD	5 %	6 %	7 %
États-Unis			
Nombre total de plaintes adressées au Chairman's Service Center	19 300	22 818	8 927
Pourcentage des plaintes des clients transmises à un niveau supérieur qui ont été réglées par le Chairman's Service Center dans le cadre des ententes de niveau de service désignées (cible : 95 %)	97 %	98 %	98 %

<sup>1</sup> En 2019, nous avons connu une hausse du nombre de plaintes formulées, compte tenu, d'une part, de l'augmentation du nombre de nos clients et des opérations réalisées et, d'autre part, de l'amélioration des processus liés aux clients et à la résolution des plaintes.

<sup>2</sup> Le Bureau de l'ombudsman de la TD a accès aux données des secteurs d'activité suivants : Services bancaires personnels, Services bancaires aux entreprises, Fraude, Assurance et Gestion de patrimoine (Canada).

<sup>3</sup> Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

4.5

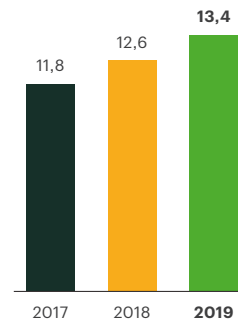
## Expérience client suite

### Innovation numérique

#### Renforcer notre service à la clientèle légendaire en réalisant d'importants investissements technologiques

Nous accordons la priorité aux investissements appropriés en technologie pour offrir un service à la clientèle légendaire à nos clients des canaux numériques, du canal téléphonique et en succursale. Nous utilisons la technologie pour permettre à nos clients d'accéder à leurs comptes en ligne en toute sécurité, en tout temps et n'importe où. Notre technologie doit s'adapter aux exigences liées à l'augmentation du volume des opérations numériques, à l'accélération des modifications et des améliorations fonctionnelles et à l'importance de protéger nos clients contre les cybermenaces qui évoluent constamment. Nous avons investi considérablement dans la technologie pour nous doter d'une infrastructure numérique efficace et résiliente et fournir des interfaces numériques conviviales afin d'offrir une expérience client hors pair au nombre croissant de nos clients actifs des services numériques en Amérique du Nord.

### Clients actifs du service en ligne et du service mobile (en millions)



En 2019, nous avons offert une expérience client exceptionnelle et atteint des niveaux d'engagement élevés grâce aux initiatives suivantes ciblant nos services courants et spécialisés<sup>4</sup> :

#### Accès et expérience client

- En fournissant de l'information en temps réel, **TD Clari** offre des interactions numériques personnalisées avec les clients grâce aux données et à l'analyse. En répondant à une variété de questions et en fournissant de l'information en temps réel avec un entretient quasi humain, TD Clari aide les clients à se sentir plus en confiance quant à leurs finances.
- Pour aider nos clients, nous avons lancé la fonction **Virement de fonds à l'étranger**. La TD et Western Union se sont associés pour aider les clients à virer des fonds en toute confiance. La fonction Virement de fonds à l'étranger fournit des soumissions en temps réel aux clients et leur permet d'envoyer des fonds dans plus de 200 pays et territoires en toute confiance en utilisant BanqueNet et l'appli TD.
- Avec le **Parcours du propriétaire**, nous tissons des relations plus profondes et personnalisées avec nos clients. Le Parcours du propriétaire simplifie et facilite la prise en charge du processus de demande de prêt hypothécaire grâce notamment à un accès en tout temps, à la possibilité d'enregistrer une demande et de la reprendre plus tard et de faire le suivi du dossier, et au téléversement de documents.
- Nous modernisons, optimisons et simplifions nos activités pour transformer notre façon de mener nos affaires. Nous avons fait passer les utilisateurs des services bancaires en ligne pour PME à la nouvelle **plateforme numérique** et à la nouvelle appli TD aux États-Unis en ajoutant de nouvelles fonctions comme l'authentification unique pour les comptes personnels et de PME.
- La nouvelle appli **AuVolant TD** transforme l'expérience d'achat d'un véhicule pour les Canadiens, en leur offrant une expérience numérique personnalisée grâce à laquelle ils auront une bonne vue d'ensemble de leurs options d'achat et pourront notamment obtenir une préapprobation de financement pour leur véhicule.

#### Conseils financiers, planification et sécurité

- Gestion de patrimoine TD continue de se transformer pour refléter les besoins en évolution de ses clients. En 2019, nous avons lancé deux nouveaux services chefs de file à Placements directs TD, **AppuiObjectifs** et le **Centre d'apprentissage**, élaborés grâce à une collaboration avec des entreprises de technologie financière innovantes.
- **Dépense TD**, notre appli complémentaire, fournit aux clients de l'information en temps réel sur leurs dépenses pour leur permettre de surveiller leurs habitudes de dépense. Plus de deux millions de clients se sont inscrits à cette appli qui aide à améliorer leur bien-être financier, soit le double des inscriptions en à peine deux ans.

#### Innovation

- Depuis son acquisition au début de 2018, **Layer 6** est devenue à la fois un laboratoire de recherche sur l'IA et un développeur de techniques appliquées d'apprentissage machine pour aider à refaçonner l'expérience bancaire d'un grand nombre de nos plus de 26 millions de clients. Grâce à des applications d'entreprise dans les différents secteurs de notre société, notamment les Services bancaires de détail, Gestion des risques et Marchés des capitaux, Layer 6 applique des techniques avancées d'apprentissage machine qui fournissent de l'information tirée des données des clients de la TD.
- Pour permettre à la TD de s'adapter et de réagir rapidement aux besoins changeants des clients, nous avons annoncé une relation stratégique avec Microsoft pour utiliser **Microsoft Azure**, afin de disposer d'outils conçus pour donner un accès sécurisé, agile et flexible aux données et aux ressources d'IA.

#### Sécurité

- Nous avons lancé de **nouvelles caractéristiques** pour toutes les cartes de crédit Visa TD et, pour la première fois au Canada, tous les titulaires de cartes de crédit TD peuvent temporairement bloquer, au moyen de l'appli TD, leurs cartes de crédit canadiennes contre tout paiement en personne à l'étranger. Ces fonctions de contrôle des cartes font partie de notre approche de sécurité à plusieurs niveaux qui vise, par-dessus tout, à confier aux clients la responsabilité et le contrôle de leurs opérations bancaires.
- Nous avons lancé **Vérifiez.Moi**, un service numérique de vérification de l'identité à chaîne de blocs d'un tiers permettant aux utilisateurs de confirmer leur identité et de transmettre leurs renseignements personnels aux tiers participants.

# Responsabilité liée aux produits et services

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

En tant que banque, nous offrons à nos clients une vaste gamme d'options tout en adoptant des pratiques de vente responsables pour qu'ils puissent avoir confiance en leurs choix et en leur sécurité financière à long terme. Les parties prenantes s'attendent de plus en plus à ce que la TD tienne compte des conséquences environnementales, sociales et économiques de ses produits et services, et elles choisissent d'investir dans notre entreprise, de travailler pour nous ou de faire affaire avec nous à la lumière de nos efforts et progrès.

## Notre approche

La TD s'est dotée d'une politique d'approbation de nouveaux produits et de nouvelles affaires, qui est en vigueur à l'échelle de l'entreprise et approuvée par le chef de la gestion des risques. Cette politique définit des pratiques standards pour favoriser l'application de processus d'approbation uniformes pour les nouveaux produits, services et affaires dans l'ensemble de la TD. La politique repose sur des processus des secteurs d'exploitation qui tiennent compte de tous les aspects et risques importants associés à un nouveau produit, y compris le risque lié à la conduite de l'entreprise et le risque d'atteinte à la réputation (p. ex., en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle). Le processus de développement de nouveaux produits et services de la TD comprend la consultation des clients et des parties prenantes pour comprendre comment ces produits et services contribueront à répondre aux besoins financiers de nos clients. De plus, la TD considère que la responsabilité relative aux produits et services est partagée par les équipes Service juridique, Marketing, Groupe de produits, Distribution et Responsabilité sociale.

## Réalisations en 2019

### Informers nos clients en utilisant un langage et des communications clairs

Il est essentiel d'utiliser un langage clair pour offrir un service à la clientèle légendaire. Pour que nos clients puissent prendre des décisions financières éclairées, nous voulons qu'ils comprennent bien le fonctionnement de nos produits et services ainsi que leurs droits et leurs obligations. Au Canada, la TD s'est dotée de principes sur le langage clair et a créé le cours Principes de base d'un langage clair pour former ses employés et les aider à rédiger les documents destinés aux clients.

Au Canada, nous avons poursuivi l'adoption d'un langage clair en 2019 en revoyant huit de nos principales conventions dans les secteurs Services bancaires courants, Épargne et placements personnels et Crédit personnel, conformément aux Principes de base d'un langage clair de la TD. Nous avons également commencé à mettre à jour les documents relatifs aux comptes de prêts personnels



## Coin des analystes

À nos clients

Codes de conduite et engagements envers le public

Comprendre la vente liée

Moyens mis en œuvre pour vous protéger (mesures de sécurité)

Notre engagement en matière de protection de la vie privée

et de cartes de crédit TD, et nous mettrons à l'essai les nouveaux documents auprès de nos clients et employés afin de recueillir leurs commentaires et de perfectionner davantage notre approche quant au langage clair.

## Nos pratiques de vente responsables

Nos produits et services sont conçus pour satisfaire les besoins de nos clients.

- Tous nos secteurs d'activité peuvent compter sur des mesures de vérification et de protection qui favorisent le respect des valeurs et des pratiques de vente de notre entreprise.
- Les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les caractéristiques des différents produits, les politiques « Connaissez votre client » et le respect des exigences réglementaires.
- Les représentants des ventes qui travaillent en succursale et au téléphone sont formés pour utiliser des outils pendant leurs conversations avec les clients. Ces outils incitent les employés à poser aux clients les bonnes questions pour déterminer leurs besoins financiers et suggérer des solutions pertinentes.

En 2019 :

- Nous avons continué d'examiner et d'améliorer notre cadre de gestion du rendement afin que nos employés soient reconnus et récompensés pour avoir agi dans l'intérêt de nos clients.
- Le conseil d'administration a reçu des rapports réguliers de son Comité de gouvernance quant à la surveillance que le comité a assurée relativement au programme de gestion des risques liés à la conduite de l'entreprise. Le Comité de gouvernance a aussi reçu des mises à jour du chef de la conformité de la TD à propos de l'état et de l'efficacité de ce programme.



## Responsabilité liée aux produits et services suite

Nous continuons d'améliorer nos techniques, nos contrôles et notre capacité de surveillance des ventes, et nous continuons à prendre les mesures appropriées pour traiter les problèmes avec les employés et les clients et à réaliser les enquêtes nécessaires. L'an dernier, nous avons créé une équipe Risques liés à la conduite des activités et Pratiques de vente pour aider nos employés des Services bancaires personnels au Canada à atteindre leurs résultats d'affaires en faisant preuve d'intégrité. Nous avons également renforcé davantage nos mesures de vérification et de protection liées au respect des valeurs et des pratiques de la TD, et en avons créé de nouvelles.

Nous continuons aussi à renforcer les messages des dirigeants quant à l'intégrité et au Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, ce qui vient souligner l'importance d'agir de façon éthique et intègre. Nous prenons très au sérieux les préoccupations et les problèmes soulevés par nos employés, ou à leur sujet. Nous traitons rapidement les préoccupations portées à notre attention au moyen des canaux de communication en place.

Nous continuons d'améliorer nos programmes de primes de rendement et de récompenses des employés pour intégrer des caractéristiques liées aux comportements attendus s'articulant autour de l'intégrité et de l'éthique. Pour cela, nous devons nous doter d'une approche équilibrée pour nos programmes (ce qui peut comprendre divers facteurs comme l'expérience client, le rendement de l'équipe et le rendement individuel), avec la possibilité de modifier les décisions liées aux fonds consacrés à la rémunération et aux primes et récompenses individuelles selon le comportement de l'employé.

### Prêts pour l'avenir au Canada

En 2018, la TD a lancé le projet Prêts pour l'avenir, conçu pour développer l'expertise de ses employés en matière de prestation de conseils aux clients, dans le but de rehausser la confiance de ces derniers. Pour aider nos employés à donner des conseils en toute confiance, nous avons redéfini les postes en succursale, organisé des ateliers de formation sur le leadership et les conseils et accru notre engagement à l'égard du coaching. Nous avons aussi lancé un programme de primes de rendement pour les employés, qui s'articule autour des besoins des clients et qui peut être rajusté tous les trimestres, en tenant compte d'éléments comme la demande des clients, les occasions d'affaires et les facteurs économiques. Nous avons investi dans les succursales en augmentant le nombre d'employés à des postes de conseil, de gestion et de soutien administratif, et en créant de nouveaux postes, afin de réduire la charge administrative en succursale et de libérer du temps pour que les employés puissent se concentrer davantage sur le coaching et la formation. Depuis le lancement du projet Prêts pour l'avenir, nos résultats d'indice d'expérience légendaire ont augmenté<sup>1</sup>. Prêts pour l'avenir permettra à la TD de continuer à fournir des conseils améliorés tout en offrant des produits et des services qui aideront les clients à avoir plus confiance en leurs compétences financières.

### Pratiques commerciales éthiques

Le Code de conduite et d'éthique professionnelle (le « Code ») de la TD établit les normes régissant nos interactions avec nos collègues, les clients, les actionnaires, les gouvernements, les organismes de réglementation, les fournisseurs, les concurrents, les médias et le public en général. Le respect du Code fait partie des conditions d'emploi à la TD. À titre d'entreprise socialement responsable, la TD s'engage à exercer ses activités selon les normes d'éthique, d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et de professionnalisme les plus élevées. L'atteinte de nos objectifs d'entreprise est essentielle à notre réussite, mais la manière de les atteindre est tout aussi importante. La TD s'attend de ses employés et des membres de son conseil d'administration qu'ils évaluent toutes les décisions d'affaires qu'ils ont à prendre et tous les gestes qu'ils ont à faire pour le compte de l'organisation selon le caractère juste, honnête et équitable de ceux-ci, mais aussi selon notre appétence au risque, et ils sont tenus de le faire. Cette exigence s'applique à tous les échelons de l'organisation, qu'il s'agisse des décisions majeures prises par le conseil d'administration ou des activités quotidiennes. Dans le cadre de cet engagement, et conformément aux lois applicables, nous offrons nos produits et services sans égard à tout facteur protégé par la loi, incluant la race, la couleur, la religion, l'origine nationale, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial et les handicaps.

Aux États-Unis, nous nous conformons à la législation sur les services bancaires équitables. C'est pourquoi nous avons adopté une politique sur les services bancaires justes et responsables qui soutient notre mission d'atténuer le risque pour les consommateurs, de prévenir les pratiques discriminatoires et les mesures ou pratiques inéquitables, trompeuses ou abusives. La politique met l'accent sur les aspects clés dont nous surveillons l'efficacité pour nos clients, à savoir l'acceptation des demandes, marketing et publicité, développement et offre de produits et services, opérations, fournisseurs de services tiers, processus décisionnel relatif aux prêts, processus de tarification des prêts, service des prêts et atténuation, respect des lois interdisant l'exclusion systématique et renversement de l'exclusion, et utilisation de modèles. En appui à nos activités de surveillance, nous avons adopté une politique de traitement des plaintes qui permet de cerner les irritants afin de les comprendre et de les éliminer. L'information recueillie aide les responsables des produits et services à comprendre l'expérience client et à réagir en conséquence.

## 4.6

## Responsabilité liée aux produits et services suite

### Protection de nos clients

Nous sommes fiers non seulement de notre approche responsable, mais aussi des outils et des services que nous offrons à nos clients, au moyen de plusieurs canaux, pour protéger leurs finances maintenant et dans l'avenir.

- Sur notre site Web et nos applis, nous faisons la promotion de l'utilisation avisée d'Internet en offrant aux clients de l'information et des conseils pour reconnaître et prévenir la fraude. Dans le cadre du service Alertes de fraude TD, nous pouvons aussi envoyer aux clients des messages texte pour leur signaler toute activité suspecte liée à la carte Accès TD dans leurs comptes bancaires personnels.
- Nous sommes conscients que les personnes âgées ont souvent des besoins financiers uniques et qu'elles sont souvent la cible de tentatives de fraude financière. Au Canada et aux États-Unis, nous avons adopté des politiques internes qui témoignent de notre engagement à offrir aux personnes âgées des services adaptés à leurs besoins et à rendre les services bancaires plus sécuritaires pour elles. Par exemple, au Canada, nous avons adopté le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés et, aux États-Unis, nous avons des politiques de lutte contre l'exploitation visant spécialement les personnes âgées et les adultes vulnérables.
- Nous offrons de multiples options par l'entremise de produits et d'arrangements pour inciter nos clients à épargner. Pour faire face à la hausse des droits de scolarité, nous encourageons nos clients à épargner pour les études de leurs enfants en profitant de produits ou d'initiatives comme le Bon d'études canadien (BEC).
- Nous offrons des solutions de crédit et de remboursement pour aider les clients propriétaires de PME en proie à l'incertitude et aux difficultés financières. Ces mesures les empêchent de recourir à des modes de financement coûteux et nous aident à conserver leur clientèle et à éviter d'éventuelles pertes.

### Résultats triennaux

Programmes d'épargne	2019	2018	2017
Somme épargnée grâce aux programmes d'épargne automatisée (en milliards de dollars) <sup>1</sup>	4,6	4,5	4,3
Paiements liés au Bon d'études canadien (en millions de dollars) <sup>2</sup>	23,8	22,0	15,9
Services de soutien financier			
Prêts restructurés (en millions de dollars) <sup>3</sup>	111,1	78,0	77,9
Nombre de clients canadiens aidés par la restructuration de prêts <sup>3</sup>	15 487	17 639	20 724
Actifs immobiliers en difficulté restructurés (en millions de dollars américains)	114,9	176,6 <sup>4</sup>	172,9
Nombre de clients américains aidés par la restructuration d'actifs immobiliers	388	536 <sup>4</sup>	1 181

<sup>1</sup> Pour en savoir plus sur les programmes d'épargne automatisée, consulter le <https://www.td.com/ca/fr/services-bancaires-personnels/comment-faire/manieres-economiser/epargnes-automatisees/>.

<sup>2</sup> Les données des exercices 2018 et 2017 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

<sup>3</sup> Par l'entremise du programme Assistance TD, qui soutient les clients au Canada aux prises avec des difficultés financières, les clients sont encouragés à s'adresser à nous pour que nous puissions les aider à redresser leur situation avant qu'il ne soit trop tard.

<sup>4</sup> Les données de l'exercice 2018 ont été retraitées en raison de renseignements corrigés.

4.7

# Diversité et inclusion

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

À la TD, la diversité et l'inclusion sont une priorité stratégique depuis plus de 10 ans. Les entreprises qui cultivent et intègrent la diversité et l'inclusion favorisent l'innovation et la créativité, élargissent leur bassin de talents, augmentent le niveau de satisfaction de leurs employés et obtiennent de meilleurs résultats financiers que leurs homologues<sup>1</sup>. Les leaders de l'avenir seront reconnus non seulement pour cultiver un milieu de travail inclusif, mais aussi pour offrir une expérience client inclusive et promouvoir la création d'une société inclusive.

## Notre approche

Nous avons intégré la diversité et l'inclusion dans tous les aspects de l'entreprise afin de créer une banque inclusive qui reflète les collectivités diversifiées que nous servons. En 2005, nous avons formé le groupe maintenant appelé Conseil de la diversité et de l'inclusion de la direction (CDID) et lui avons confié le mandat d'établir la stratégie de la TD en matière de diversité et d'inclusion et de superviser les progrès dans ce domaine. Le CDID s'engage à trouver des moyens créatifs de promouvoir la diversité et d'intégrer l'inclusion à la culture et à l'infrastructure de la TD en offrant à tous les employés un travail qui compte vraiment, des occasions au-delà de leurs attentes et un leadership inspirant. En 2018, nous avons regroupé le Centre d'excellence sur la diversité et l'inclusion au Canada et celui aux États-Unis pour former un Centre d'excellence mondial chargé de créer une culture inclusive. En 2019, nous avons continué à établir une stratégie entièrement intégrée en matière de diversité et d'inclusion en commençant par nos collègues, puis en l'étendant à la façon dont nous servons nos clients et les membres de la collectivité et dont nous interagissons avec eux. Nous surveillons régulièrement la présence des groupes sous-représentés dans l'entreprise pour que notre effectif continue d'être représentatif des collectivités diversifiées que nous servons. Pour nous assurer que nous incluons tous les groupes, nous faisons évoluer nos programmes en conséquence.

## Bâtir une entreprise diversifiée et inclusive

Nous avons élaboré une stratégie de leadership inclusif afin de réaffirmer la valeur de l'inclusion et d'enseigner à nos gestionnaires des stratégies concrètes pour susciter l'engagement d'équipes diversifiées et tirer profit de leur plein potentiel, et pour réduire les conséquences néfastes qu'ont les préjugés non intentionnels. Nous avons lancé un programme de formation sur le leadership inclusif pour aider nos gestionnaires de personnel à reconnaître les préjugés et les comportements non inclusifs. Depuis 2017, plus de 3 000 gestionnaires de personnel au Canada et aux États-Unis ont suivi ce programme. Nous avons également créé un guide de ressources sur le leadership inclusif pour aider les spécialistes de la formation et du perfectionnement à intégrer un message axé sur l'inclusion et la diversité à la formation propre aux diverses unités et à compléter notre formation commune. En septembre 2019, nous avons lancé sur TD



## Coin des analystes

- Code de conduite et d'éthique professionnelle
- Notre engagement à l'égard de la diversité
- Gouvernance en matière de diversité
- Rapport sur l'équité en matière d'emploi – Canada seulement
- La TD et les communautés autochtones du Canada

Essor, notre nouvelle plateforme d'apprentissage, le nouveau parcours « Se diriger soi-même sur la diversité et l'inclusion » pour donner aux employés l'occasion d'améliorer leur compréhension de la diversité et de l'inclusion et d'acquérir les compétences nécessaires pour apprendre et s'épanouir maintenant et dans l'avenir.

## Réalisations en 2019

- Nous avons publiquement annoncé notre appui à l'*Equality Act* (loi sur l'égalité) et à la Massachusetts Businesses for Freedom Coalition pour lutter contre la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité ou l'expression de genre.
- Pour donner à nos employés les outils nécessaires à la prestation d'un service véritablement légendaire à l'ensemble de nos clients et de nos employés, y compris aux transgenres et aux personnes non binaires, nous avons mis sur pied et lancé un programme d'apprentissage exclusif sur l'identité et l'expression de genre pour nos employés au Canada.
- Nous avons amélioré les soins couverts par l'assurance maladie, qui comprend maintenant la féminisation du visage, le contour des seins ou la masculinisation du torse, la réduction de la pomme d'Adam et la formation vocale, ce qui fait de nous l'une des rares entreprises au Canada à offrir ce degré de soutien global à ses employés transgenres.
- Pour nous aider à mieux comprendre les communautés autochtones, nous avons organisé plusieurs conférences et initiatives d'emploi à des moments clés comme le Mois national de l'histoire autochtone, la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée du chandail orange.
- En juillet 2019, nous avons lancé un programme pilote de mentorat des Autochtones pour les employés et stagiaires autochtones afin de les aider à perfectionner leurs compétences et à les faire valoir pour de futurs emplois à la TD et ailleurs. La première cohorte compte 15 participants, principalement des stagiaires de TDA à Toronto et à Halifax pris en charge par 15 mentors d'Innovation, Technologie et Services communs et de TDA.
- En collaboration avec The Humphrey Group, nous avons créé un programme de leadership sur mesure destiné aux employés issus des minorités visibles pour les aider à réaliser leur plein potentiel en développant leur capacité à être des leaders inspirants. À ce jour, 500 employés d'une minorité visible ont participé à plus de 30 cohortes de mentorat. De plus, environ 200 employés ont assisté à des séances de mentorat de groupe supplémentaires s'étalant sur un an et dirigées par des membres du Comité de direction des minorités visibles.

4.7

## Diversité et inclusion suite

- Nous avons élargi notre programme pilote de leadership Habilitier les dirigeants, mis sur pied avec The Humphrey Group. Il s'agit d'un programme de perfectionnement spécialement créé pour les employés de la TD qui se définissent comme ayant un handicap, dans le cadre duquel ils peuvent raffiner leurs compétences en leadership.
- Nous avons bonifié notre partenariat avec Specialisterne Canada, un organisme à but non lucratif qui se consacre à trouver des possibilités d'emploi pour les personnes autistes. Le partenariat inclut maintenant une évaluation dans nos pratiques actuelles de recrutement, d'embauche et d'intégration au Canada.
- Des anciens combattants travaillant à la TD ont appuyé des finissants du secondaire de leur collectivité qui ont choisi de s'engager dans les Forces armées des États-Unis à l'occasion d'un événement organisé par Our Community Salutes (OCS), un organisme national à but non lucratif dont la mission est d'aider les collectivités à respecter, à honorer et à soutenir les élèves qui souhaitent s'enrôler dans l'armée américaine.

### Sur la voie de l'égalité des sexes

Dans l'esprit de nos valeurs fondamentales de diversité et d'inclusion, nous nous sommes engagés à offrir des occasions de perfectionnement professionnel et une rémunération équitable à tous les employés tout en continuant de nous attaquer aux facteurs clés qui contribuent à l'écart de rémunération entre les genres, notamment la représentation des femmes dans les postes de direction. Nous disposons de structures et de programmes complets et bien établis qui sont neutres de genre et conçus pour assurer des occasions similaires aux employés occupant le même poste, afin d'offrir un traitement juste et équitable à l'interne.

En 2019, nous avons mis sur pied et lancé le programme pilote Faire participer des hommes à l'avancement des femmes à la TD, qui peut être appliqué dans tous les secteurs d'activité, fonctions ou groupes. Le programme vise à attirer l'attention sur les enjeux d'égalité des sexes et à clarifier le rôle des hommes dans le soutien de l'égalité des sexes au travail, afin de provoquer un changement de culture durable dans l'entreprise.

De plus, nous utilisons les résultats de notre sondage mondial annuel sur l'engagement des employés de l'entreprise pour comprendre l'expérience collègue à la TD globalement et dans certains segments clés du personnel et secteurs d'activités importants. Les résultats de notre sondage révèlent que 84 % des employées affirment se sentir engagées, ce qui représente le même niveau d'engagement que celui indiqué par l'ensemble du personnel.

### Diversité de l'effectif à la TD (en %)

À l'échelle mondiale <sup>1</sup>		2019	2018	2017
Femmes	Au sein du conseil d'administration (% d'administratrices)	<b>36,0 %</b>	36,0 %	36,0 %
	Dans l'ensemble	<b>56,9 %</b>	57,9 %	58,6 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>	<b>36,8 %</b>	36,1 %	37,3 %
<b>Canada<sup>3</sup></b>				
Minorités visibles <sup>4</sup>	Dans l'ensemble	<b>38,1 %</b>	30,7 %	28,2 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>	<b>17,6 %</b>	16,3 %	14,5 %
Autochtones <sup>4</sup>	Dans l'ensemble	<b>1,5 %</b>	1,3 %	1,2 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>	<b>1,1 %</b>	1,1 %	1,4 %
Personnes handicapées <sup>4</sup>	Dans l'ensemble	<b>7,8 %</b>	6,6 %	5,7 %
	Cadres supérieurs <sup>2</sup>	<b>7,0 %</b>	5,9 %	4,9 %
<b>États-Unis<sup>5</sup></b>				
Minorités <sup>4</sup>	Dans l'ensemble	<b>36,8 %</b>	40,4 %	39,0 %
	Membres de la direction <sup>6</sup>	<b>16,8 %</b>	15,3 %	15,1 %

<sup>1</sup> Comprend tous les employés à temps plein et à temps partiel, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée. Une nouvelle méthodologie à l'échelle mondiale a été utilisée pour les rapports de 2017 et de 2018.

<sup>2</sup> La catégorie « Cadres supérieurs » englobe les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs (aux États-Unis, cela comprend uniquement les personnes occupant un poste de vice-président ou des échelons supérieurs dont la nomination a été approuvée par le conseil d'administration).

<sup>3</sup> Comprend toutes les activités canadiennes, ainsi que tous les employés à temps plein et à temps partiel au Canada, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

<sup>4</sup> Les données sont volontairement divulguées par les employés.

<sup>5</sup> Comprend tous les employés de TD Bank<sup>MD</sup>, America's Most Convenient Bank<sup>MD</sup>, à l'exception des employés en congé d'invalidité de longue durée.

<sup>6</sup> Rapport EEO-1, catégorie A. Comprend les responsables et les gestionnaires membres de la direction et de la haute direction.

D'autres catégories liées à la diversité de l'effectif se trouvent dans l'[Annexe ESG](#), aux pages 18 et 19.

4.8

# Droits de la personne

## Respect des droits de la personne

La TD appuie et protège les droits de la personne dans chaque pays où elle exerce ses activités. Nous partageons également les valeurs énoncées dans les déclarations internationales des droits de la personne, comme la Déclaration universelle des droits de l'homme. La TD mène ses principales activités dans des pays qui appliquent une réglementation rigoureuse au chapitre de la législation et des droits de la personne. Nous répondons aux attentes et aux exigences relatives aux lois sur les droits de la personne dans les pays où nous sommes présents.

Nous adhérons à 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 dépassons leurs exigences dans bien des cas. Notre politique de respect en milieu de travail et notre politique de santé et sécurité expriment notre engagement à créer un environnement de travail libre de tout harcèlement et de toute discrimination, où chaque employé, chaque client, chaque travailleur tiers et chaque fournisseur est traité avec dignité et respect. Les employés de la TD sont au cœur de tout ce que nous faisons, et nous promouvons un milieu de travail diversifié et inclusif. Le modèle de la TD repose sur l'engagement des employés, et nous encourageons le dialogue pour créer un environnement de travail agréable dans lequel tous les employés peuvent s'épanouir.

En 2018, la TD s'est jointe au Human Rights Working Group de Business for Social Responsibility (BSR), qui aide les entreprises à mettre en œuvre les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de la personne de l'ONU. Dans l'optique de nous arrimer à ces principes directeurs, nous avons entrepris l'examen de nos pratiques et de nos procédures en place afin d'intégrer les principes dans l'ensemble de nos pratiques et de nos activités. Par exemple, en 2019, nous avons mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs pour mieux communiquer nos attentes à ces derniers en matière de droits de la personne, particulièrement au chapitre des mesures contre la discrimination et la traite des personnes. Nous encourageons aussi nos fournisseurs à faire affaire avec des entreprises appartenant à des propriétaires issus de la diversité dans leur chaîne d'approvisionnement.



### Coin des analystes

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Code de conduite des fournisseurs

Groupe Banque TD : Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes

Déclaration de la TD sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes ainsi que sur les sanctions

Position en matière de lutte contre la corruption

Nous nous attendons à ce que chacun des employés et administrateurs de la TD évalue toutes les décisions d'affaires et mesures prises au nom de l'entreprise selon le caractère juste, honnête et équitable de celles-ci, mais aussi selon le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD. Des processus d'enquête interne et de transmission à un niveau supérieur sont suivis lorsque des problèmes sont soulevés concernant le harcèlement, la discrimination illégale ou d'autres conduites contrevenant à ces politiques. Les employés et les administrateurs de la TD sont tenus d'attester annuellement qu'ils se conforment à ces politiques. Nous reconnaissons les droits des Autochtones et soutenons le principe du consentement libre, préalable et éclairé comme il est appliqué au Canada dans le développement de nouveaux projets. La TD dispose de politiques et de pratiques appropriées pour prévenir le risque d'esclavage et de traite des personnes dans ses activités et sa chaîne d'approvisionnement. Notre comité de travail sur les droits de la personne est chargé de mettre à jour le document Groupe Banque TD : Déclaration sur l'esclavage et la traite des personnes.

## Résultats triennaux

	2019	2018	2017
Nombre total d'heures de formation des employés liée aux droits de la personne <sup>1</sup>	91 913	94 913	- <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Le nombre total d'heures de formation liée aux droits de la personne a été calculé au moyen d'une répartition en pourcentage (100 %) appliquée aux heures totales de cours liés aux droits de la personne durant les exercices 2018 et 2019. Les cours traitent de sujets comme le Code de conduite et d'éthique professionnelle de la TD, l'inclusion et la diversité, les services bancaires justes et les façons de servir les clients handicapés.

<sup>2</sup> Les données ont été recueillies pour la première fois à l'exercice 2018.



4.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Notre succès futur dépend de notre habileté à attirer, à former, à placer et à retenir les meilleurs talents. Puisque les gens cherchent à travailler pour des entreprises dont les valeurs cadrent avec les leurs, nous croyons que c'est notre mission d'encourager les collègues à parfaire leurs compétences, à étendre leurs horizons et à changer les choses au travail et au sein de leur collectivité.

## Notre approche

À la TD, nous sommes déterminés à offrir à nos employés un milieu de travail inclusif dans lequel ils peuvent faire un travail stimulant et significatif. Notre équipe Recrutement axé sur la diversité se consacre à attirer les meilleurs talents de collectivités diversifiées conformément à la stratégie d'acquisition de talents de l'entreprise. Nous avons de nouvelles équipes d'ambassadeurs de la diversité pour recruter et attirer les talents reflétant les collectivités que nous servons. Nous mesurons notre efficacité par la cote d'engagement des employés et les taux de départs volontaires. À l'échelle de l'entreprise, nous offrons des initiatives et des programmes d'expérience employé qui enrichissent la vie du personnel et l'amènent à offrir un service légendaire à nos clients. Nous proposons en outre une culture éthique, des avantages sociaux concurrentiels ainsi que des normes et des politiques de travail judicieuses, et nous tâchons de créer un milieu de travail qui répond aux besoins de nos employés.

## Attirer un effectif diversifié et inclusif

Nous avons une équipe qui se consacre à la recherche et au recrutement de talents diversifiés. Valorisant la diversité, nous sommes déterminés à recruter des personnes issues des minorités visibles, des membres de la communauté LGBTQ2+, des personnes handicapées, des femmes, des Autochtones et des anciens combattants.

Voici quelques-unes des initiatives mises en place en 2019 pour attirer un effectif diversifié :

- Nous collaborons avec des organismes communautaires pour former les leaders LGBTQ2+ de demain et attirer des talents en soutenant le perfectionnement professionnel et le réseautage à l'occasion de conférences et d'activités régionales.
- Nous faisons équipe avec plusieurs organismes comme la Canadian Association of Urban Financial Professionals et le Black Female Accountants Network pour former et promouvoir les professionnels noirs. De plus, nous organisons des événements et des initiatives de sensibilisation communautaire spécialement conçus pour attirer les talents de la communauté noire.
- Nous tirons aussi parti du laboratoire de Technologies d'assistance TD, qui n'a pas son pareil parmi les institutions financières au Canada, pour fournir des technologies d'assistance à la fois à nos employés et à nos clients et, ainsi, attirer et soutenir les personnes handicapées, dont le taux de chômage est plus élevé à la base<sup>1</sup>. Depuis le lancement du programme en 2016, nous avons mis 10 000 formes de technologie d'assistance à la disposition de plus de 6 000 employés, dont plus de 1 200 en 2019.



## Coin des analystes

Profil de l'effectif : Annexe ESG, p. 17 et 18

Notre engagement à l'égard de la diversité

Recrutement sur les campus

- Nous poursuivons notre collaboration avec Specialisterne Canada pour engager des personnes autistes, ce qui a mené à l'embauche d'environ 40 employés autistes au cours des quatre dernières années. Nous avons aussi mis sur pied un programme pilote avec Specialisterne au sein du service Technologie aux États-Unis et nous l'étendrons éventuellement dans les collectivités américaines où nous sommes présents.
- Nous travaillons de concert avec Lime Connect, un organisme à but non lucratif mondial qui attire et prépare des étudiants universitaires et des professionnels prometteurs, y compris des anciens combattants handicapés, et leur sert d'intermédiaire pour les aider à obtenir des bourses d'études, des stages et des carrières à temps plein à la TD.
- En 2017, nous avons lancé un programme de stage pour Autochtones à TDA qui comptait deux stagiaires à Halifax. Depuis, le programme a été étendu à Toronto, et en 2018 et 2019, nous avons accueilli 14 stagiaires autochtones pendant quatre mois.
- En partenariat avec ACCES Employment, la TD a participé à la conception et à l'exécution d'un programme pour les professionnelles venant d'arriver au Canada. Le programme Autonomisation des femmes comprend une semaine de formation pour aider les participantes à trouver un emploi et est offert par plus de 100 dirigeants de la TD et par des consultants professionnels. Depuis 2016, la TD a commandité 11 cohortes, ce qui a permis à 177 femmes d'obtenir un diplôme; 145 d'entre elles ont été embauchées dans leur domaine d'études, dont 53 à la TD.

La TD s'engage à continuer de favoriser un milieu inclusif où tous ses employés se sentent valorisés, respectés et appuyés. En plus de prendre connaissance de l'information sous l'angle du genre à l'échelle de l'entreprise, nous sommes déterminés à faire preuve de compréhension, à créer une expérience positive et à promouvoir l'engagement pour tous les autres segments de notre effectif. En 2019, plus de 51,9 % de nos nouvelles recrues étaient des femmes.

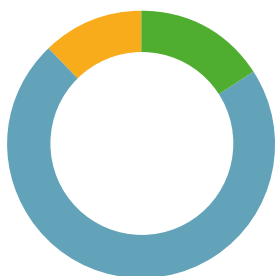
Nous investissons beaucoup dans le recrutement et le perfectionnement de talents afin de constituer l'effectif de l'avenir. Le recrutement s'effectue par l'intermédiaire de recommandations d'employés, d'agences de recrutement et des médias sociaux. Pour attirer et former la « prochaine génération », nous proposons des programmes de rotation, des stages rémunérés et des programmes pour les associés en gestion.



4.9

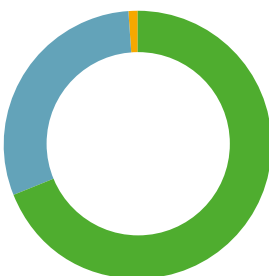
## Recrutement, rétention et engagement des talents suite

Profil de l'effectif selon l'âge



- 15,9 % Moins de 25 ans
- 72,1 % De 25 à 54 ans
- 12,0 % 55 ans ou plus

Employés par région<sup>1</sup>



- 64 688 Canada
- 28 118 États-Unis
- 808 International

### Engagement des employés

L'expérience employé est passée de la satisfaction des employés à de plus récentes mesures des pratiques de leadership efficaces pour créer des liens positifs entre les employés et la TD. L'expérience employé est maintenant une expérience intégrée qui rallie l'ensemble de l'entreprise, englobant notamment les pratiques de ressources humaines et de leadership de la haute direction, pour tenter de créer un environnement offrant des occasions à nos employés de participer à des causes importantes pour eux, comme les initiatives sociales et environnementales.

Notre taux d'engagement des employés sur une échelle de cinq points est demeuré à 4,26 et nos employés continuent d'indiquer qu'ils sont fiers de travailler pour la TD. Nos employés nous ont également donné une bonne note sur le plan de notre comportement éthique comme employeur et comme entreprise.

### Investir dans le talent

**6 222**

employés qui ont cumulé au moins 25 années de service à la TD

**49,1 %**  
des candidats choisis proviennent de la TD

**40 082**  
candidats embauchés

**1 069 791**  
candidatures en Amérique du Nord

**51,9 %**  
des personnes embauchées sont des femmes

**69 662**  
entrevues avec des responsables du recrutement

**56,7 %**  
des personnes promues au Canada sont des femmes<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Les données reflètent le nombre total d'employés et non le nombre d'équivalents temps plein.

<sup>2</sup> Le chiffre représente le pourcentage des promotions obtenues par des femmes au Canada.

4.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents suite

Objectif	État	Cible pour 2020	Résultat en 2019	Résultat en 2018
Offrir un milieu de travail extraordinaire	Indice d'engagement des employés	82 %	✓ 84 %	✓ 84 %
	Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale		✓ 18,5 %	✓ 20,0 %

● Cible atteinte   ● Sur la bonne voie   ○ Cible non atteinte

	2019	2018	2017
Cote d'engagement (sur une échelle de 5 points)	4,26	4,26	4,22

## À l'écoute de nos employés – Résultat du sondage à l'échelle mondiale<sup>1</sup>

Indice d'engagement des employés (IEE) – Résultat composé	2019	2018	2017
Mon travail me procure un sentiment d'accomplissement personnel.	79 %	80 %	79 %
Je prévois être encore à la TD dans un an.	84 %	84 %	83 %
J'éprouve de la fierté à dire que je travaille à la TD.	88 %	87 %	85 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence dans les collectivités où elle exerce ses activités.	89 %	89 %	87 %
La TD prend les mesures nécessaires pour faire une différence sur le plan environnemental.	87 %	88 %	86 %
La TD appuie les employés qui veulent participer aux projets relevant des responsabilités d'entreprise (p. ex., projets communautaires ou environnementaux).	89 %	89 %	87 %

<sup>1</sup> Pourcentage de répondants d'accord ou tout à fait d'accord avec l'énoncé.

L'engagement de nos employés est supervisé par le Conseil de l'expérience collègue, lequel joue un rôle de consultation stratégique à l'égard des programmes et des initiatives destinés aux employés. Il définit les priorités et favorise le changement coordonné des initiatives à l'échelle de l'entreprise qui s'attaquent aux obstacles à l'engagement des employés. Ces initiatives sont le résultat des commentaires et des idées de nos employés et, là encore, elles mettent l'accent sur la culture d'inclusion de la TD. Notre nouvelle plateforme d'échange d'idées, G1iD, en est un exemple.

En février 2019, nous avons lancé G1iD pour que les idées de tous les employés puissent être entendues et prises en considération. La plateforme est segmentée pour que les mesures ciblées soient évaluées dans les secteurs fonctionnels les plus appropriés. Donc, si un collègue qui ne travaille pas pour les RH propose une solution concernant les processus des RH, son idée est quand même communiquée aux experts G1iD des RH. Au cours des huit mois qui se sont écoulés depuis le lancement de l'initiative G1iD, nous avons reçu plus de 14 000 idées des employés de la TD. Par exemple, un agent du Centre de contact a remarqué une étape redondante dans un de nos processus. Bien qu'à première vue, l'élimination de cette étape semblait simple, le changement s'est traduit par une incidence positive sur 46 000 employés et 23 000 interactions avec les clients de même que des économies de plus de 300 000 \$ chaque année.

## Créer des occasions pour les femmes en technologie

La TD travaille à l'atteinte de la parité dans ses équipes du secteur technologique en faisant appel au groupe Femmes en technologie pour recruter des femmes et leur permettre de s'épanouir. En 2019, le groupe Femmes en technologie a commandité cinq activités sectorielles pour recruter des femmes et améliorer la participation des filles et des femmes dans les domaines de la science, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM). Le groupe Femmes en technologie a également organisé plusieurs initiatives de mentorat et de développement de carrière au sein de la TD. La TD a par ailleurs conclu une entente avec #movethedial, un organisme qui s'est donné pour mandat d'accroître la présence des femmes en technologie, notamment dans des postes de gestion, et elle a étendu le programme aux États-Unis. Nous avons aussi lancé les activités de témoignages #movethedial de la TD et les cercles de responsabilité, qui sont des communautés autogérées de femmes et d'hommes se soutenant les uns les autres et favorisant l'inclusion par le dialogue. Par l'entremise de ces initiatives, nous entendons positionner la TD comme chef de file et entreprise de technologie de choix pour les femmes, et grande défenseure de la parité hommes-femmes en STIM.

4.9

# Recrutement, rétention et engagement des talents suite

## Rétention

Le niveau d'engagement et de satisfaction de nos employés transparaît dans notre capacité à retenir nos talents. En 2019, le taux de roulement moyen à l'échelle mondiale de la TD s'est établi à 18,5 %, en baisse comparativement à 20,0 % l'année précédente. Notre taux de départs volontaires au Canada de 13,1 % a baissé d'année en année et demeure normal par rapport à celui de nos homologues. Il reflète notre modèle d'affaires à heures d'ouverture prolongées dans les succursales, ce qui, en retour, exige un plus grand nombre d'employés à temps partiel. Aux États-Unis, le taux de départs volontaires a tendance à être plus élevé, mais nous continuons de faire des progrès, notre taux restant stable à 17,8 %.

L'amélioration de nos taux de rétention est attribuable à nos efforts ciblés pour parfaire nos processus de recrutement, d'intégration et de perfectionnement des employés. Certaines améliorations sont apportées à l'échelle de l'entreprise, mais nous favorisons également les investissements et les programmes touchant les employés dans des secteurs à taux d'attrition élevés, comme les Services bancaires de détail et le Centre de contact. Voici des exemples de nos efforts ciblés :

- Nous continuons d'investir dans nos programmes de rémunération globale et d'améliorer le bien-être des employés au moyen d'initiatives soutenant leurs besoins à divers stades de leur vie<sup>2</sup>.
- La révision et l'amélioration de l'expérience d'intégration des candidats à tous les niveaux aident les employés à se sentir les bienvenus, à nouer de nouvelles relations et à comprendre comment ils peuvent progresser à la TD. Aux États-Unis, nous avons créé le programme Je suis la TD, obligatoire pour les nouveaux employés,

qui consiste en une journée d'intégration en personne. Le programme Je suis la TD plonge chaque nouvel employé aux États-Unis dans la culture de la TD et lui présente les principes fondamentaux, les avantages et les valeurs de celle-ci. Le programme donne à tous les employés, particulièrement à ceux qui occupent un poste dans les secteurs à taux d'attrition plus élevé que la moyenne, un sentiment d'appartenance à la TD et une voie à suivre pour réaliser leurs aspirations professionnelles.

- Pour constituer un effectif engagé, il est essentiel de donner la certitude aux employés qu'ils peuvent réaliser leurs aspirations professionnelles. C'est pourquoi nous avons amélioré les modèles de cheminement de carrière progressif conçus pour offrir aux collègues plus de parcours au sein de la TD pour perfectionner leurs compétences et progresser dans leur carrière. C'est aussi pourquoi nous avons lancé des solutions d'apprentissage de pointe comme TD Essor. Au Canada, par exemple, notre initiative Prêts pour l'avenir a aidé à définir toute une variété de nouveaux postes et d'occasions de croissance grâce à une approche actualisée de l'apprentissage axé sur les postes et les Parcours de confiance. Ces investissements procurent à nos employés les outils et la formation supplémentaires dont ils ont besoin pour réussir à leurs postes actuels et futurs, en mettant davantage en lumière les habiletés et les compétences requises à la prochaine étape.

## Roulement du personnel (%)

	2019	2018	2017
Taux de roulement moyen à l'échelle mondiale	✓ 18,5 %	✓ 20,0 %	✓ 20,0 %
<b>Canada</b>			
Départs volontaires <sup>1</sup>	✓ 13,1 %	✓ 14,3 %	✓ 13,8 %
Départs involontaires <sup>2</sup>	✓ 2,0 %	✓ 2,7 %	✓ 2,2 %
Départs à la retraite	✓ 1,1 %	✓ 1,5 %	✓ 1,3 %
Total <sup>3</sup>	✓ 16,2 %	✓ 18,5 %	✓ 17,2 %
<b>États-Unis</b>			
Départs volontaires <sup>1</sup>	✓ 17,8 %	✓ 17,8 %	✓ 18,9 %
Départs involontaires <sup>2</sup>	✓ 5,2 %	✓ 4,6 %	✓ 4,8 %
Départs à la retraite	✓ 0,7 %	✓ 0,6 %	✓ 0,6 %
Total <sup>3</sup>	✓ 23,7 %	✓ 23,0 %	✓ 24,3 %

<sup>1</sup> Un départ volontaire de la TD se produit lorsqu'un employé décide de quitter la TD.

<sup>2</sup> Un départ involontaire de la TD se produit lorsque l'emploi prend fin.

<sup>3</sup> Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

4.10

# Santé et bien-être

La TD s'engage à favoriser une meilleure santé pour ses plus de 85 000 employés et reconnaît que quand la santé fait défaut, on perd confiance en l'avenir. Pour ce faire, nous offrons, entre autres mesures importantes, des programmes complets pour aider nos employés à évaluer, à gérer et à améliorer leur bien-être physique, financier et mental. Nous croyons que nos programmes favoriseront l'épanouissement et le perfectionnement des employés et contribueront à la croissance future de l'entreprise.

## Bien-être physique

La politique de santé et sécurité de la TD s'applique à l'ensemble du Canada et des États-Unis et s'appuie sur un système de gestion de la santé et de la sécurité complet dans le cadre duquel les gestionnaires et les employés sont tenus informés grâce à des formations et à des communications régulières. Au Canada, l'équipe Santé et sécurité, un Comité national sur les politiques de santé et sécurité, ainsi que des gestionnaires de personnel et des représentants en santé et sécurité de chaque établissement à l'échelle du pays collaborent avec les employés pour que les programmes de santé et sécurité respectent les règles et soient efficaces dans l'ensemble de nos secteurs d'activité. Aux États-Unis, les programmes de santé et sécurité sont supervisés par l'équipe Sécurité, avec l'aide de comités de sécurité, des Ressources humaines, de gestionnaires de personnel et d'employés de toute l'entreprise.



## Coin des analystes

Résumé des programmes d'avantages sociaux

Approche de la TD en matière de transition d'emploi

Approche de la TD en matière de rémunération globale

Code de conduite et d'éthique professionnelle

Ligne de dénonciation

## Blessures liées au travail<sup>1</sup>

Canada	2019	2018	2017
Blessures mineures <sup>2</sup>	402 (0,62 %)	359 (0,57 %)	290 (0,49 %)
Blessures invalidantes <sup>3</sup>	172 (0,27 %)	290 (0,46 %)	188 (0,32 %)
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident <sup>4</sup>	2 140	3 485	2 409
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0
États-Unis			
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail – Rapport/frais médicaux seulement <sup>5</sup>	397	420	389
Demandes d'indemnisation des accidentés du travail	58	33	35
Jours d'absence d'employés après le jour de l'accident	2 912	1 912	1 315
Décès dus à des accidents de travail	0	0	0

<sup>1</sup> Les chiffres entre parenthèses montrent les statistiques sur les accidents en pourcentage du total des employés du pays visé, à la fin de l'année civile.

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

<sup>3</sup> Blessures causant une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident, pour chaque année visée par le tableau.

<sup>4</sup> Le nombre et la sévérité des accidents invalidants ont diminué, de sorte que le nombre de jours d'absence a aussi diminué.

<sup>5</sup> Demandes d'indemnisation des travailleurs inférieures à 2 500 \$ ou toute demande n'exigeant le paiement d'aucune indemnité ni la prise d'autres mesures à part la production d'un rapport.





4.10

## Santé et bien-être *suite*

### Congé pour soins d'enfants

La TD s'engage à favoriser une culture d'organisation solide et soucieuse du bien-être en appuyant les employés qui accueillent un nouvel enfant dans leur famille. Nos politiques complètes de congé pour soins d'enfants s'appliquent à tous les employés admissibles (y compris les parents de même sexe, biologiques ou adoptifs, et les parents d'un enfant né d'une mère porteuse). Si les deux parents travaillent à la TD, les avantages du congé pour soins d'enfants sont offerts à chaque parent. En plus des politiques de congé officielles, le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est accessible en tout temps pour trouver des options de garde d'enfants, des recommandations de ressources dans la collectivité et d'autres formes de soutien pendant la période de transition. Les parents qui reviennent travailler peuvent également profiter de rabais sur les services de garde.

### Canada :

Type de congé	Critères d'admissibilité	Durée totale du congé	Compléments
<b>Congé de maternité</b>	Pour la personne qui est enceinte ou qui a récemment accouché (y compris les mères porteuses biologiques).	Jusqu'à 17 semaines	Complément maximum de six semaines à 100 % du salaire
<b>Congé parental</b>	Pour les parents biologiques ou adoptifs qui s'occupent d'un nouveau-né ou d'un enfant qu'ils viennent tout juste d'adopter	Jusqu'à 63 semaines <sup>1</sup>	Complément maximum de six semaines à 100 % du salaire

<sup>1</sup> La personne qui accouche peut prendre au maximum 78 semaines de congé parental.

La personne qui donne naissance à un enfant et choisit de prendre à la fois le congé de maternité et le congé parental est admissible au complément du congé pour soins d'enfants pour une période maximale de 12 semaines à 100 % de son salaire. Les employés qui reviennent au travail après un congé pour soins d'enfants peuvent choisir de retourner graduellement à leurs fonctions normales sur une période maximale de 12 semaines.

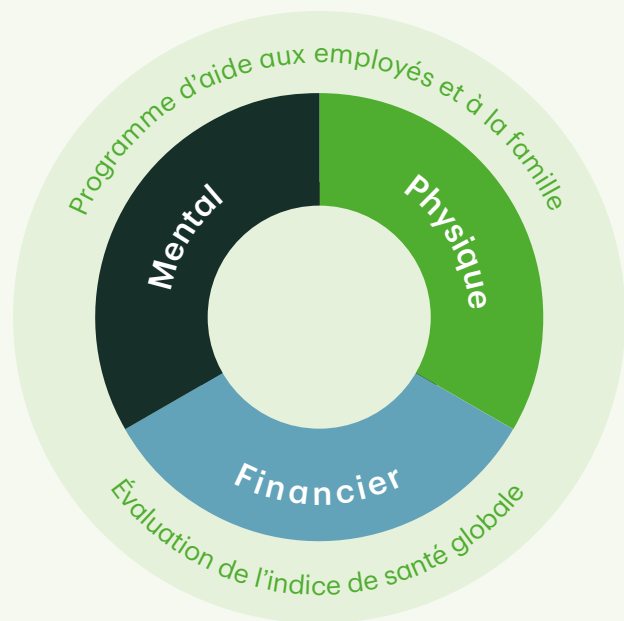
### États-Unis :

Aux États-Unis, le programme de congé parental rémunéré de la TD offre jusqu'à 16 semaines de congé rémunéré à 100 % à tous les employés admissibles qui accueillent un nouvel enfant, qu'ils soient des parents biologiques ou adoptifs. Ce programme englobe les congés liés à la naissance d'un enfant et à la formation de liens affectifs, en plus de s'ajouter à toute prestation reçue pendant la même période du gouvernement ou de l'entreprise relativement à un handicap ou à un congé pour obligations familiales.

4.10

# Santé et bien-être suite

## Approche de la TD en matière de bien-être



### Exemples d'avantages sociaux :

#### Bien-être physique

- Régimes d'avantages sociaux
- Compte de mieux-être
- Prévention de la grippe saisonnière
- Couverture d'assurance
- Adaptation du lieu de travail
- Norme de bâtiment WELL
- Santé et sécurité
- Encadrement en matière de santé
- Services de naturopathie
- Services de nutrition

#### Bien-être financier

- Rémunération
- Régimes d'épargne des employés
- Régime d'actionnariat des employés<sup>1</sup>
- Régime de retraite et régime d'épargne-retraite 401(k)
- Programmes de bourses d'études
- Programmes de primes de rendement
- Rabais et avantages bancaires
- Rabais sur les services de garde de dépannage<sup>1</sup>
- Rabais sur les services de garde<sup>2</sup>
- Remboursement des droits de scolarité
- Rabais sur les droits de scolarité<sup>2</sup>
- Services de soutien financier

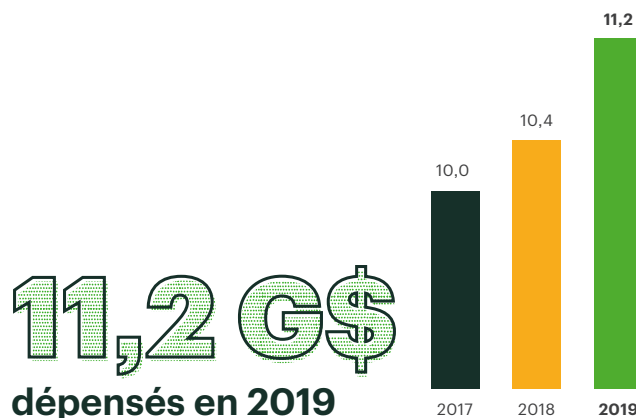
#### Bien-être mental

- Vacances/congés rémunérés
- Récompenses et reconnaissance
- Politiques relatives aux congés
- Options de travail flexibles
- Subventions pour bénévolat
- Programme d'aide aux employés et à la famille
- Services de consultation professionnelle
- Services de soutien à la famille
- Services de soutien juridique
- Intervention à la suite d'incidents critiques

<sup>1</sup> Ces avantages sont offerts aux employés canadiens seulement.

<sup>2</sup> Ces avantages sont offerts aux employés américains seulement.

## Dépenses globales pour la rémunération et les avantages sociaux (en milliards de dollars)



### Bien-être financier

La TD s'engage à fournir aux employés un programme de rémunération globale concurrentiel offrant la flexibilité pour répondre à leurs besoins et aux besoins changeants de leur famille. Nous offrons en outre un régime d'avantages sociaux complet qui comprend des protections médicales et dentaires, ainsi que d'autres assurances. Nous offrons également un régime de rémunération concurrentiel, un régime d'actionnariat des employés (Canada), un régime de retraite agréé (Canada), un régime d'épargne-retraite 401(k) (États-Unis) et des régimes d'épargne collectifs qui aident les employés à atteindre leurs objectifs financiers.

Nous avons conçu notre régime d'avantages sociaux de manière à offrir aux employés une protection de base advenant des difficultés financières imprévues. Nous offrons un éventail de protections facultatives parce que nous comprenons bien que les besoins de nos employés ne seront pas toujours les mêmes et qu'ils varient d'une personne à l'autre. Nous mettons également à la disposition de nos employés des ressources pour les aider à choisir le régime qui leur convient le mieux. Enfin, nous accordons aux employés des crédits (Canada) ou des subventions (États Unis) pour les aider à payer leurs avantages sociaux.

En 2019 :

- La TD a déployé de nouveaux outils pour aider les employés à comprendre les avantages sociaux offerts et à prendre des décisions éclairées en la matière, y compris une vidéo d'animation, des profils d'employé types, un outil interactif de prise de décisions sur les avantages sociaux et un outil amélioré de détermination des coûts des avantages sociaux.
- Aux États-Unis, la TD a lancé des vidéos personnalisées et du contenu dirigé pour aider les employés à comprendre les outils comme les comptes gestion-santé libres d'impôt et à mieux planifier en vue des soins de santé imprévus.

## 4.10

## Santé et bien-être suite

Nos employés disposent d'outils de planification financière et de retraite qui leur permettent d'obtenir des projections personnalisées les aidant dans leur planification à court et à long terme. Les employés ont également accès à des services de soutien juridiques et financiers qui les aident à régler certains problèmes, portant notamment sur la gestion des dettes, les faillites, les contrats et l'habitation. Aux États-Unis, en plus de ces outils et services, nous offrons des services de soutien pour la planification successorale.

### Bien-être mental

La TD met une vaste gamme de ressources sur le bien-être mental à la disposition des employés et des gestionnaires de personnel, dont des outils en ligne et des formations, ainsi qu'un programme complet d'aide aux employés et à la famille. L'an dernier, dans l'optique de soutenir un milieu de travail psychologiquement sain, nous avons lancé une nouvelle formation en ligne sur la santé mentale, qui est destinée à tous les employés au Canada, ainsi qu'un module destiné précisément aux gestionnaires de personnel. À la fin de novembre 2019, plus de 20 500 employés et gestionnaires de personnel avaient suivi cette formation qui sensibilise les employés à la santé mentale, les aide à acquérir des compétences en gestion du stress et en résilience, contribue à leur bien-être mental et leur donne accès à du soutien, au besoin.

Nous continuons de soutenir la santé mentale et le bien-être et, en 2020, nous prévoyons mettre en place les mesures suivantes au Canada :

- Nous augmenterons les indemnités maximales pour les services d'un spécialiste en santé mentale, qui passeront à 3 000 \$ par année pour toutes les options d'assurance maladie.
- Nous bonifierons la liste des spécialistes en santé mentale pour inclure les conseillers, les ergothérapeutes, les psychothérapeutes et les infirmiers psychothérapeutes autorisés.
- Nous modifierons la coassurance des spécialistes en santé mentale à 100 % pour toutes les options d'assurance maladie.

### Amélioration des programmes

À la TD, nous comparons continuellement notre régime d'avantages sociaux à ceux d'autres employeurs de premier plan pour continuer de répondre aux divers besoins des employés. Aux États-Unis, nous avons apporté des améliorations aux protections pour 2020, notamment les suivantes :

- Nous avons investi dans la santé physique et mentale des employés et de leur famille en couvrant 100 % des médicaments génériques qui soulagent les maux physiques causés par le diabète, l'hypertension et l'hypercholestérolémie et les problèmes de santé mentale chroniques comme la dépression et l'anxiété.
- Nous avons lancé un nouveau programme de gestion du diabète pour aider à améliorer la santé des employés souffrant de diabète, qui comprend des services de soutien clinique complets et attentionnés, ainsi que l'accès gratuit à d'importantes fournitures médicales et à des accompagnateurs pour diabétiques.

### Relations avec les employés

Nos employés disposent de plusieurs canaux pour s'exprimer en toute confiance et communiquer facilement leurs préoccupations au sein de l'entreprise.

- Le **processus de résolution des plaintes des employés** donne aux employés divers canaux pour communiquer leurs préoccupations. Il permet aux employés de communiquer leurs préoccupations aux bonnes personnes en vue d'une résolution rapide et objective, sans crainte de représailles. La TD s'est engagée à protéger ses employés contre toute forme de représailles, peu importe le canal choisi.
- **Entre nous : Le Bureau de l'ombudsman des employés de la TD** donne des conseils impartiaux, confidentiels et informels à tous les employés qui souhaitent discuter de problèmes liés au travail et examiner les solutions possibles. En 2019, plus de 1 200 employés ont eu accès à du soutien et à des conseils grâce à ce programme.
- Notre **Ligne de dénonciation** offre une voie de communication confidentielle et anonyme aux employés, aux clients, aux travailleurs tiers et aux membres du public qui souhaitent faire part de leurs préoccupations concernant la TD sans crainte de représailles, ou faire part de possibles représailles à la suite de signalements effectués de bonne foi. Cette ligne est hébergée par un tiers et gérée de façon indépendante au sein de la TD.

La TD a mis sur pied le groupe Relations avec les employés, qui est responsable de préserver des normes, politiques et pratiques de travail judicieuses conformes à l'engagement de la TD en matière d'expérience employé globale et aux objectifs d'affaires de la TD, ainsi qu'aux exigences juridiques et réglementaires. Le groupe offre des conseils aux intervenants en ressources humaines et une aide pour la gestion des problèmes complexes liés à l'emploi afin de favoriser l'application uniforme des pratiques et des politiques de la TD dans l'ensemble de l'entreprise, ainsi que la résolution juste et transparente des questions soulevées. Notre objectif est de renforcer la relation employeur-employé et d'améliorer l'engagement, la satisfaction et la rétention des employés.

4.11

# Bénévolat

La TD sait que le bénévolat joue un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de favoriser l'engagement des employés et l'engagement communautaire. C'est aussi un moyen pour nos employés de contribuer à La promesse TD Prêts à agir et de l'incarner. Tout au long de l'année, nos employés participent à divers programmes communautaires et campagnes de financement<sup>1</sup>.

- TD Mindpower : Lancée en 2018, cette initiative d'analyse pour le bien de la société a déjà permis de réaliser six projets en 2019 pour des organismes à but non lucratif au Canada, ce qui représente plus de 1 500 heures de bénévolat pour aider ces organismes à utiliser les données et les analyses. Nous avons élargi le programme et maintenant plus de 110 bénévoles travaillent sur 12 projets dans quatre villes au Canada et aux États-Unis. Dans le cadre de l'initiative TD Mindpower, des organismes à but non lucratif sont jumelés à une équipe d'employés de la TD qui travaillent en données et en analyses

et qui contribuent bénévolement leur temps et leurs compétences pour aider les organismes à tirer plus d'information de leurs données et à accroître leur action communautaire grâce à celles-ci.

- Nous investissons temps et argent pour soutenir des programmes d'éducation financière en Amérique du Nord. Par exemple, aux États-Unis, nos employés bénévoles discutent d'aspects importants du processus d'achat d'une propriété dans le cadre d'activités éducatives s'adressant à de futurs acheteurs de maison. Au Canada, nous avons poursuivi notre collaboration avec Question d'argent, un programme pour adultes gratuit qui porte sur différents thèmes comme les opérations bancaires, l'épargne et le dossier de crédit. Nos programmes mettent l'accent sur les groupes négligés ou défavorisés, notamment les personnes à faible revenu, les jeunes, les Autochtones et les nouveaux arrivants.

## Résultats triennaux

Bénévolat en éducation financière	2019	2018	2017
Investissement dans des programmes d'éducation financière (en millions de dollars)	6,0	4,5	5,2
Nombre de personnes aidées par l'investissement	633 500	530 400	683 000
Nombre de participants à Question d'argent – Canada	14 972	12 166	- <sup>1</sup>
Nombre d'employés bénévoles – Question d'argent	354	388	370
Nombre d'activités éducatives pour les acheteurs de propriété à revenu faible ou modeste – États-Unis <sup>2</sup>	277	313	- <sup>1</sup>
Nombre d'acheteurs de propriété éventuels à revenu faible ou modeste qui ont participé aux activités – États-Unis <sup>2</sup>	3 323	4 060	- <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Les données de l'exercice 2017 n'ont pas pu être vérifiées.

<sup>2</sup> Les données de 2018 ont été retraitées en raison de changements apportés à la méthodologie ainsi qu'aux critères de détermination des revenus faible ou modeste relativement à l'éducation financière.



+ de  
**166 000**  
heures de bénévolat  
au total

4.12

# Perfectionnement du capital humain

## Pourquoi est-ce important pour la TD?

Pour continuer d'offrir une expérience client légendaire, la TD doit recruter et retenir les meilleurs talents diversifiés, mais aussi maintenir et resserrer les liens avec les employés en place. Entre autres raisons, les employés choisiront de rester à la TD s'ils ont des possibilités de perfectionnement personnel et professionnel. La TD est déterminée à les soutenir, à leur offrir des occasions de mentorat et à les préparer à l'économie de demain.

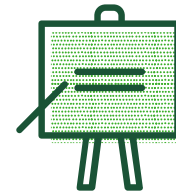


## Coin des analystes

Perfectionnement des dirigeants

Formation et perfectionnement

**85,9 M\$**  
investis en  
formation



## Notre approche

Nous investissons pour aider les employés à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Nous offrons aussi aux employés des occasions d'exécuter des tâches stimulantes et intéressantes à la TD pour atteindre leurs objectifs professionnels. Nous concevons des programmes et des plateformes afin de perfectionner notre effectif et d'aider les employés à s'adapter aux nouveaux rôles qu'ils doivent jouer dans notre secteur bancaire en transformation. Nos programmes de perfectionnement s'articulent autour des compétences et des habiletés essentielles pour la TD et ils sont adaptés aux besoins particuliers de nos employés. Les dirigeants de tous les échelons soutiennent notre engagement à créer de solides possibilités de perfectionnement et encouragent les employés à donner leur pleine mesure au travail et à offrir le meilleur d'eux-mêmes aux collectivités, aux clients et à leurs collègues.

## Réalisations en 2019

### Investir dans le perfectionnement

Nous offrons à nos employés une vaste gamme d'occasions et de ressources pour les soutenir à chaque étape de leur carrière, notamment par du coaching professionnel régulier, du mentorat et de la formation. En 2019, nous avons investi 85,9 millions de dollars à l'échelle mondiale dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Le nombre moyen de jours de formation par personne a augmenté; il est passé de 5,7 à 7,2 jours. Les employés ont aussi droit à des évaluations de rendement individuelles et à des discussions de planification du perfectionnement avec leur gestionnaire.

## Résultats triennaux

Investissement dans le perfectionnement des employés (à l'échelle mondiale)	2019	2018	2017
Investissement en formation (en millions de dollars) <sup>1</sup>	85,9 <sup>2</sup>	91,7 <sup>3</sup>	81,8
Investissement en formation par employé (en dollars) <sup>1</sup>	918,0	971,0	933,0
Montant versé aux employés par l'entremise du programme de soutien à la formation de la TD (en millions de dollars)	9,6	9,8	— <sup>4</sup>
Nombre de jours moyen de formation <sup>5</sup>	7,2	5,7	4,8
Nombre d'heures moyen de formation <sup>6</sup> par :			
Membre de la direction <sup>7</sup>	49	56	31
Gestionnaire de personnel <sup>7</sup>	46	41	44
Employé (non cadre) <sup>7</sup>	56	46	39

<sup>1</sup> Inclut les cours offerts par l'intermédiaire du système MaFormation de la TD ainsi que les cours, les certificats et les titres de source externe.

<sup>2</sup> L'investissement en formation pourrait ne pas inclure tous les coûts de projets et de programmes assumés par l'entreprise, notamment en ce qui concerne les projets de transformation pour lesquels les coûts liés à la formation sont consignés dans un système à part. Malgré la baisse globale en 2019, l'investissement a été accru dans les secteurs suivants de l'entreprise : Formation et perfectionnement de base, TD Essor, Solutions technologiques, Finances et Valeurs Mobilières TD.

<sup>3</sup> L'augmentation globale des dépenses en formation découle de l'investissement fait dans une nouvelle plateforme de formation (TD Essor) et de l'appui accordé à divers projets de transformation de l'entreprise.

<sup>4</sup> La méthodologie utilisée pour déterminer les données liées au programme de soutien à la formation de la TD a été mise à jour pour 2018 et 2019, ce qui pourrait empêcher la comparaison avec les années précédentes.

<sup>5</sup> Un jour moyen correspond à 8 heures pour les employés américains et à 7,5 heures pour tous les autres.

<sup>6</sup> Exclut les heures de formation non consignées dans le système MaFormation de la TD, puisque les données ne sont pas disponibles et ne peuvent pas être évaluées de manière significative.

<sup>7</sup> Par membre de la direction, on entend tous les postes de vice-président associé (VPA) et les échelons supérieurs à la TD. Par gestionnaire de personnel, on entend un employé qui a un ou plusieurs subordonnés. Par employé (non cadre), on entend un employé qui n'a aucun subordonné.



## Perfectionnement du capital humain *suite*

### Perfectionnement de nos dirigeants de tous les échelons

À la TD, nous savons que les excellents dirigeants créent un milieu propice à l'engagement des employés, ce qui a pour effet d'améliorer les résultats et le rendement. Tous nos programmes de perfectionnement et de leadership (fondamentaux et optionnels) ont un taux de recommandation net moyen<sup>1</sup> de 73 %, dépassant le taux de référence du secteur de 44 %. Voici certains des programmes de leadership que nous avons mis en œuvre en 2019 pour des centaines de dirigeants :

- **RENFORCER** – Programme phare de perfectionnement des vice-présidents associés et des vice-présidents axé sur les comportements de leadership inclusif reconnus pour favoriser les affaires. Au cours de cet atelier interactif de deux jours, les dirigeants apprennent à composer avec les tensions et les compromis réels requis pour atteindre l'équilibre entre engagement des employés, expérience client et rentabilité. En mai 2019, nous avons atteint notre cible de faire participer au programme environ 2 000 de nos dirigeants en 14 mois.
- **EXCEL** – Programme de perfectionnement du leadership créé spécialement pour les dirigeants non cadres de notre entreprise. Ces dirigeants peuvent maintenant parfaire leurs compétences en leadership grâce à un programme s'apparentant au programme RENFORCER, mais comportant des différences pour que son contenu soit pertinent, contextuel et utile au groupe d'employés non cadres expérimentés. En 2019, plus de 3 500 gestionnaires de personnel de la TD ont suivi ce programme.
- **ACTIVER** – Programme de perfectionnement du leadership destiné aux nouveaux gestionnaires de personnel au cours de leurs six premiers mois en poste, qui leur fournit les outils et les connaissances nécessaires pour s'installer rapidement et sans heurt dans leurs nouvelles fonctions. Annuellement, le programme ACTIVER est suivi par plus de 50 % des gestionnaires de personnel nouvellement embauchés ou promus. Ce programme connaît beaucoup de succès, 65 % des participants déclarant avoir utilisé les compétences acquises dans leur travail quotidien.

En 2019, nous avons lancé un programme d'agilité en leadership axé sur le changement et un programme d'innovation pour reconnaître l'importance de ces compétences en leadership essentielles maintenant et dans l'avenir. Plus de 3 000 employés ont participé à ces programmes optionnels.

**Prêts pour le leadership** – Portail d'apprentissage du leadership autogéré, conçu pour offrir à tous les employés de la TD les outils et les ressources nécessaires pour soutenir leurs efforts de perfectionnement en leadership. Comptant plus de 450 ressources et fort de plus de 120 000 visites, le portail Prêts pour le leadership fournit du matériel d'apprentissage intéressant, utile et pertinent sur le leadership qui aide les employés à acquérir les compétences requises pour être des leaders efficaces à la TD.

En 2018, nous avons lancé **TD Essor** en partenariat avec Degreed, une entreprise de technologie en éducation. Cette nouvelle plateforme de formation a été conçue pour aider les employés à acquérir à leur propre rythme les compétences et les habiletés dont ils ont besoin pour apprendre et progresser, aujourd'hui comme demain. Dans la dernière année, nous avons offert 188 parcours proposant du contenu d'apprentissage soigneusement sélectionné pour aider nos employés à combler leurs plus grandes lacunes. En 2019, nous avons ajouté une extension TD Essor dans Chrome sur tous les navigateurs de la TD et lancé la plateforme sur les appareils mobiles pour que les employés puissent accéder au contenu en tout temps. Depuis le lancement, plus de 50 % des employés ont accédé activement à la plateforme et consulté du contenu plus de 275 000 fois.

### Création d'un bassin de dirigeants

La TD réalise chaque année des investissements ciblés dans un bassin de talents diversifiés qui occuperont un jour un poste de haute direction. Chaque année, depuis 2015, nous avons investi dans nos dirigeants de demain, notamment dans les programmes suivants :

- **Ignite** – Programme de perfectionnement des talents prometteurs lancé en 2019 et s'adressant aux vice-présidents. Ce programme de leadership de deux ans, le premier en son genre à la TD, permet à des vice-présidents sélectionnés de consolider leurs compétences en leadership et en gestion.
- **Diriger avec impact** – Programme qui amène les participants à se dépasser par une combinaison d'expériences essentielles et d'apprentissage en classe. Le programme vise à avoir une réelle portée sur l'entreprise ainsi qu'à perfectionner les capacités de leadership des participants.
- **Coaching sur la formation continue et le développement organisationnel** – Expérience de coaching en groupe pour les vice-présidents associés nouvellement promus qui soutient le développement des capacités de leadership et la transition à un nouveau niveau de leadership.
- **Mentorat 6 en 6** – Expérience de mentorat interfonctionnelle à l'échelle de l'entreprise jumelant des vice-présidents associés sélectionnés à des premiers vice-présidents qui agissent comme mentors. Ces derniers offrent à leurs protégés des occasions de rencontres et d'apprentissage tôt dans leur cheminement et donnent de l'impulsion à leur carrière. Un programme similaire existe dans les Services bancaires de détail pour les membres de la haute direction.

Les effets de nos programmes se font déjà sentir. En 2019, 38 % de nos meilleurs talents ont été promus à des postes plus élevés et 40 % ont obtenu des mutations latérales. Nous avons modifié et élargi nos programmes pour toucher les employés de tous les échelons et nous avons créé un environnement bienveillant permettant à chaque employé de planifier, de prendre en main et de suivre son propre parcours personnel et professionnel.



# Prix et reconnaissance en 2019

## Indices ESG

La TD a été inscrite aux indices et statuts suivants :

Indice mondial de durabilité Dow Jones (sixième année consécutive)

Indice nord-américain de durabilité Dow Jones

Indice FTSE4Good

Statut « Prime » d'ISS-oekom

Indice Euronext Vigeo World 120

Indice STOXX Global ESG Leaders

## Environnement

Cote A- de CDP pour la divulgation des renseignements liés au climat

Cote B- de CDP à l'évaluation de l'engagement des fournisseurs

Parmi les employeurs les plus écologiques du Canada selon Mediacorp Canada pour la 11<sup>e</sup> année consécutive

Prix Leadership in Greener Purchasing – Secteur bancaire d'Office Depot pour l'achat de produits écologiques en gros

## Société

Parmi les meilleurs endroits où travailler au Canada dans les secteurs des services financiers et de l'assurance selon le Great Place to Work Institute pour la 14<sup>e</sup> année consécutive

TD Ameritrade parmi les meilleurs employeurs pour les nouveaux diplômés en 2019 selon *Forbes*

Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité en 2019 selon *Forbes*

Deuxième position dans la liste *Top Companies 2019: Where Canada wants to work now* de LinkedIn

Sur la liste des meilleurs endroits où travailler au Canada d'Indeed pour la deuxième année consécutive

Inscription à l'indice d'égalité des sexes de Bloomberg pour la quatrième année consécutive

Mediacorp Canada

- Parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada pour la 12<sup>e</sup> année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto pour la troisième année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada pour la huitième année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs au Canada pour les Canadiens de plus de 40 ans pour la deuxième année consécutive
- Parmi les meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes

Au palmarès DiversityInc. des meilleures entreprises pour les employés LGBT pour la neuvième année consécutive

Au palmarès DiversityInc. des 50 meilleures entreprises en matière de diversité (19<sup>e</sup> position)

TD Bank (incluant TD Ameritrade et Valeurs Mobilières TD) – Note de 100 % pour l'indice d'égalité en entreprise (Human Rights Campaign), en soutien à la communauté LGBTQ2+, pour la 10<sup>e</sup> année consécutive

Pour la cinquième année consécutive, note parfaite pour l'indice d'égalité à l'égard des personnes handicapées, qui évalue les entreprises aux États-Unis en fonction de leurs politiques et pratiques d'inclusion des personnes handicapées

Parmi les meilleures entreprises pour les personnes handicapées en 2019 selon le magazine *DIVERSEability*

Parmi les meilleures entreprises sur le plan de l'inclusion en 2019 selon le National Business Inclusion Consortium

Prix Gold Quill de l'International Association of Business Communicators (IABC) dans la catégorie Human Resources and Benefits Communication pour l'excellence de nos communications

## Gouvernance et réputation

Prix de la catégorie « meilleur rapport ESG » 2019 au Canada du magazine *IR Magazine*

Satisfaction de la clientèle la plus élevée parmi les cinq grandes banques de détail selon le sondage de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail canadiens

Prix J.D. Power pour la satisfaction de la clientèle des services bancaires de détail dans la région du sud-est des États-Unis

Premier rang pour Financement auto TD parmi les prêteurs non exclusifs dans le sondage de J.D. Power sur la satisfaction de la clientèle des prêteurs automobiles au Canada, qui évalue la satisfaction des concessionnaires canadiens avec leur prêteur automobile

Mention de la marque la plus respectée parmi les banques et les entreprises de confiance remis à TD Canada Trust par le magazine *Reader's Digest* pour la deuxième année consécutive

Meilleure banque au Canada selon le magazine *Euromoney* pour la deuxième année consécutive

Prix de la banque numérique la plus novatrice dans le cadre des 20<sup>es</sup> prix annuels World's Best Digital Banks du magazine *Global Finance*

Parmi les gagnants d'un prix pour les perspectives à long terme du numérique selon le classement annuel d'Autonomous Research de 59 banques mondiales; seule banque canadienne à recevoir le prix

# Notes

## Sommaire du rendement pour les investisseurs

<sup>1</sup> Comprend la valeur répartie des obligations vertes, sociales et durables dont la prise ferme a été dirigée par la TD.

### 1.3 Stratégie et objectif

<sup>1</sup> Par nombre de succursales.

### 1.4 Tendances ESG

- <sup>1</sup> Bloomberg : <https://www.bloomberg.com/company/announcements/bloomberg-publishes-2016-impact-report/>
- <sup>2</sup> Sondage ESG de Callan : <https://www.callan.com/wp-content/uploads/2018/07/Callans-2018-ESG-Survey.pdf>
- <sup>3</sup> Investment Executive : <https://www.investmentexecutive.com/news/research-and-markets/survey-underscores-growing-importance-of-esg-to-canadian-institutional-investors/>
- <sup>4</sup> Environmental Leader : <https://www.environmentalleader.com/2018/11/american-esg-investing/>
- <sup>5</sup> Forum économique mondial : <https://www.weforum.org/agenda/2019/01/these-are-the-biggest-risks-facing-our-world-in-2019/>
- <sup>6</sup> Deloitte : <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/deloitte-review/issue-16/employee-engagement-strategies.html>; <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/topics/corporate-responsibility/harnessing-impact-of-corporate-social-responsibility-on-talent.html>
- <sup>7</sup> The Energy Project : <https://theenergyproject.com/why-you-hate-work-2/>
- <sup>8</sup> Cone Communications : <http://www.conecomm.com/research-blog/2016-millennial-employee-engagement-study>
- <sup>9</sup> Accenture : <https://www.businesswire.com/news/home/201812050505061/en/Majority-Consumers-Buying-Companies-Stand-Issues-Care>
- <sup>10</sup> Edelman – Confiance et marques : <https://www.edelman.com/research/trust-and-brands-the-next-giant-step>
- <sup>11</sup> Edelman – Baromètre de confiance : <https://www.edelman.com/research/trust-barometer-expectations-for-ceos-2019>

### 2.3 Sécurité et confidentialité des données

<sup>1</sup> [https://www.ic.gc.ca/eic/site/062.nsf/ra/h\\_00108.html](https://www.ic.gc.ca/eic/site/062.nsf/ra/h_00108.html)

### 3.1 Changements climatiques

- <sup>1</sup> <https://www.ipcc.ch/sr15/>
- <sup>2</sup> <https://unfccc.int/process-and-meetings/the-paris-agreement/the-paris-agreement>
- <sup>3</sup> Par nombre de succursales.
- <sup>4</sup> Pour de plus amples renseignements sur la méthodologie utilisée pour calculer l'apport et l'évaluation de l'incidence de la TD, voir notre [Rapport de progrès vers une économie à faibles émissions de carbone](#).
- <sup>5</sup> Ces données (tonnes de GES, PIB, emplois) comprennent celles liées aux Obligations vertes TD. Le nombre d'emplois est mesuré en équivalent temps plein (ETP).
- <sup>6</sup> <https://www.ic.gc.ca/eic/site/098.nsf/ra/00023.html>
- <sup>7</sup> Pour être admissible, une entreprise de technologies propres doit être affiliée à un accélérateur ou à un incubateur canadien.
- <sup>8</sup> Brevets TD pour les entreprises en démarrage est un programme qui n'est pas fondé sur une participation et qui sert à soutenir le processus rigoureux de demande de brevets au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. La TD est la première banque en Amérique du Nord à offrir ce programme.
- <sup>9</sup> Comme il est indiqué dans Bâle III – Pilier 3 – CRB (e) colonnes a, b et c; voir Information réglementaire supplémentaire pour le quatrième trimestre de 2019 de la TD, p. 17 ([https://www.td.com/francais/document/PDF/investor/2019/2019-Q4\\_Regulatory\\_Capital\\_Disclosure\\_F\\_FR.pdf](https://www.td.com/francais/document/PDF/investor/2019/2019-Q4_Regulatory_Capital_Disclosure_F_FR.pdf)).
- <sup>10</sup> [http://www.ibr.ca/fr/qc/ressources/centre-des-médias/communiqués-de-presse/les-conditions-météorologiques-extrêmes-ont-causé-pour-1-9-milliard-\\$-de-dommages-assurés-en-2018](http://www.ibr.ca/fr/qc/ressources/centre-des-médias/communiqués-de-presse/les-conditions-météorologiques-extrêmes-ont-causé-pour-1-9-milliard-$-de-dommages-assurés-en-2018)
- <sup>11</sup> Dégâts d'eau causés par les refolements d'égouts, les pompes de puisard défectueuses, la pénétration sous le niveau du sol d'eaux souterraines et d'eaux de surface, et les inondations causées par la crue des eaux d'un plan d'eau douce.

### 3.2 Efficacité

- <sup>1</sup> Programme des Nations Unies pour l'environnement : Bilan mondial 2017 : [https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188\\_GABC\\_en%20%28web%29.pdf](https://www.worldgbc.org/sites/default/files/UNEP%20188_GABC_en%20%28web%29.pdf)
- <sup>2</sup> Certaines des données sont certifiées annuellement. Pour en savoir plus, voir notre [rapport de certification](#).
- <sup>3</sup> Environics Research, 2018. *Canadian Environmental Barometer*.

### 3.3 Financement durable

- <sup>1</sup> <https://www.fin.gc.ca/n19/19-064-fra.asp>
- <sup>2</sup> Rapport final du Groupe d'experts sur la finance durable – Mobiliser la finance pour une croissance durable ([http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2019/eccc/En4-350-2-2019-fra.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En4-350-2-2019-fra.pdf))
- <sup>3</sup> Rapport final du Groupe d'experts sur la finance durable – Mobiliser la finance pour une croissance durable, p. IV ([http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2019/eccc/En4-350-2-2019-fre.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2019/eccc/En4-350-2-2019-fre.pdf))
- <sup>4</sup> Le comité technique de l'Association canadienne de normalisation qui a pour mandat de définir les finances écologiques et de transition travaille à l'élaboration de normes et de définitions canadiennes pour les finances écologiques et de transition : <https://www.scc.ca/fr/normes/avis-d'intention/csa/finance-durable-definir-la-taxonomie-verte-pour-le-canada>
- <sup>5</sup> Selon un sondage de Natix Investment Managers (auparavant Natix Global Asset Management), 61 % des investisseurs ont parlé à leurs conseillers des facteurs ESG en 2017, par rapport à 47 % l'année précédente; plus des deux tiers de ces investisseurs jugeaient important d'avoir une incidence sociale positive grâce à leurs placements.

### 3.4 Financement responsable

- <sup>1</sup> À moins qu'elles soient exemptées ou permises selon les conditions de la désignation du site en question ou financées/soutenues par l'autorité responsable pertinente du pays.
- <sup>2</sup> Selon la classification établie par l'Union internationale pour la conservation de la nature et les normes de la Société financière internationale.

- <sup>3</sup> Y compris : activités approuvées par des conventions ou des traités internationaux; commerce d'animaux sauvages ou commerce ou fabrication de produits exploitant la faune, réglementés par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES); 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; demandes de crédit directement reliées à l'exploitation de minerais de conflit.
- <sup>4</sup> Pour plus de détails, voir le [rapport 2019 de la TD sur les Principes de l'Équateur](#).

### 3.5 Investissement responsable

- <sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/georgkell/2018/07/11/the-remarkable-rise-of-esg/#7522aa131695>
- <sup>2</sup> [Rapport annuel 2019 sur les Principes pour l'investissement responsable](#).
- <sup>3</sup> Morningstar Research Inc. Tous droits réservés. Les présents renseignements : 1) sont la propriété de Morningstar; 2) ne doivent être ni reproduits ni distribués; et 3) leur pertinence, leur exactitude et leur exhaustivité ne sont pas garanties. Ni Morningstar ni ses fournisseurs de contenu ne sont responsables des dommages ou des pertes découlant de l'utilisation de ces renseignements. Le rendement passé n'est pas un indicateur du rendement futur.
- <sup>4</sup> Ce chiffre représente le total de l'obligation de 500 millions de dollars et de la valeur en dollars canadiens (à la date de l'opération) de l'obligation de 1 milliard de dollars américains.
- <sup>5</sup> Comprend la valeur répartie des obligations vertes, sociales et durables dont la prise ferme a été dirigée par la TD.

### 4.1 Inclusion sociale et économique

- <sup>1</sup> [Rapport sur l'indice de santé financière de la TD 2019](#).
- <sup>2</sup> [https://www.researchgate.net/publication/328174781\\_Centre\\_for\\_Global\\_Finance\\_Working\\_Paper\\_Series\\_No11\\_2018\\_Financial\\_inclusion\\_and\\_economic\\_growth\\_What\\_do\\_we\\_know](https://www.researchgate.net/publication/328174781_Centre_for_Global_Finance_Working_Paper_Series_No11_2018_Financial_inclusion_and_economic_growth_What_do_we_know); [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GCP\\_Economic\\_Growth\\_and\\_Social\\_Inclusion\\_pager.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GCP_Economic_Growth_and_Social_Inclusion_pager.pdf)
- <sup>3</sup> Pour obtenir la description des produits que nous offrons aux clients à faible revenu, se reporter à la [page 23 du Rapport ESG 2018](#).
- <sup>4</sup> Selon Statistique Canada.
- <sup>5</sup> Pour en savoir plus sur notre travail avec les communautés autochtones, se reporter au [rapport La TD et les communautés autochtones du Canada](#).
- <sup>6</sup> Par nombre de succursales.
- <sup>7</sup> La santé financière est la mesure selon laquelle les personnes peuvent confortablement combler leurs besoins financiers et respecter leurs engagements actuels et futurs.
- <sup>8</sup> Ménages dont le revenu est inférieur à 30 000 \$.
- <sup>9</sup> <https://www.pbs.org/newshour/economy/making-sense/money-habits-are-set-by-age-7-teach-your-kids-the-value-of-a-dollar-now>
- <sup>10</sup> Le Groupe Banque TD a demandé au Environics Research Group de réaliser un sondage en ligne auprès de 1 151 Canadiens du 3 au 11 octobre 2018. Tous les répondants étaient les parents d'enfants de 4 à 17 ans.

### 4.2 Valeur économique

- <sup>1</sup> Crêt tenu de l'engagement de la TD à l'égard de l'accessibilité, la demande de prêt est accessible aux Américains handicapés, conformément à l'*Americans with Disabilities Act*.
- <sup>2</sup> Données de 2015. Source : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2017018-fra.htm>
- <sup>3</sup> Données de 2015. Source : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/190730/dq190730a-fra.htm>
- <sup>4</sup> Données tirées du Recensement de l'agriculture de 2016. Source : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/96-325-x/2017001/article/54925-fra.pdf?st=DSOIVWYd>

### 4.5 Expérience client

- <sup>1</sup> Analyse exclusive réalisée par la TD en 2019 pour examiner les liens entre l'expérience client et la croissance.
- <sup>2</sup> Les banques chefs de file en matière de service à la clientèle surclassent leurs pairs selon le rapport The US Banking Customer Experience Index, 2018 – How US Banks Earn Loyalty With The Quality Of Their Experience.
- <sup>3</sup> Pour obtenir de l'information sur la formation et les ressources mises à la disposition des employés dans les années antérieures, se reporter à la [page 32 du Rapport ESG 2018](#).
- <sup>4</sup> Pour connaître les initiatives numériques lancées au cours de l'année précédente, se reporter à la [page 35 du Rapport ESG 2018](#).

### 4.6 Responsabilité relative aux produits et services

- <sup>1</sup> Nos résultats IEL ont augmenté après le lancement de l'initiative Prêts pour l'avenir (comparativement au premier trimestre de 2019). Nous avons noté une amélioration dans les attributs suivants : « Augmentation du volume d'affaires », « Était compétent » et « Est allé au-delà de votre besoin initial ».

### 4.7 Diversité et inclusion

- <sup>1</sup> [https://www.wsj.com/articles/the-business-case-for-more-diversity-11572091200?mod=hp\\_lead\\_pos5](https://www.wsj.com/articles/the-business-case-for-more-diversity-11572091200?mod=hp_lead_pos5); <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/why-diversity-matters>; <https://www.catalyst.org/knowledge/why-diversity-and-inclusion-matter>.

### 4.9 Acquisition, engagement et conservation des talents

- <sup>1</sup> <https://www.policyalternatives.ca/publications/monitor/disability-and-job-churn>
- <sup>2</sup> Pour connaître la liste des avantages offerts à tous nos employés, se reporter à la section Santé et bien-être du présent rapport, à la [page 58](#).

### 4.11 Bénévolat

- <sup>1</sup> Pour en savoir plus, se reporter au [Rapport sur La promesse TD Prêts à agir 2019](#).

### 4.12 Perfectionnement du capital humain

- <sup>1</sup> Dans le domaine de l'apprentissage, le taux de recommandation net est une mesure courante de la probabilité qu'un participant recommande le cours à d'autres. En 2019, ce taux était de 73, soit 29 points de plus que la norme du secteur. Le taux est exprimé en nombre entier et non en pourcentage. Ces données ont été recueillies auprès de 10 800 participants de la TD.

# Mise en garde à l'égard des énoncés prospectifs

De temps à autre, La Banque Toronto-Dominion (« la TD ») fait des énoncés prospectifs, écrits et verbaux, y compris dans le présent document, d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (la « SEC ») et d'autres communications. En outre, des représentants de la TD peuvent formuler verbalement des énoncés prospectifs aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Tous ces énoncés sont faits conformément aux dispositions d'exonération et se veulent des énoncés prospectifs aux termes de la législation en valeurs mobilières applicable du Canada et des États-Unis, notamment la loi des États-Unis intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*. Les énoncés prospectifs comprennent, entre autres, les énoncés figurant dans le présent document, dans le rapport de gestion du Rapport annuel 2019 (le rapport de gestion de 2019) de la TD à la rubrique « Sommaire et perspectives économiques » et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques « Perspectives et orientation pour 2020 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2020 », ainsi que dans d'autres énoncés concernant les objectifs et les priorités de la TD pour 2020 et par la suite et les stratégies pour les atteindre, le contexte réglementaire dans lequel la TD exerce ses activités, ainsi que le rendement financier prévu de la TD. Les énoncés prospectifs se reconnaissent habituellement à l'emploi de termes et expressions comme « objectif », « cible », « croire », « prévoir », « anticiper », « avoir l'intention de », « estimer », « planifier » et « pouvoir » et de verbes au futur ou au conditionnel. De par leur nature, ces énoncés prospectifs obligent la TD à formuler des hypothèses et sont assujettis à des risques et incertitudes, généraux ou spécifiques. Particulièrement du fait de l'incertitude quant à l'environnement physique et financier, à la conjoncture économique, au climat politique et au cadre réglementaire, ces risques et incertitudes – dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la TD et dont les répercussions peuvent être difficiles à prévoir – peuvent faire en sorte que les résultats réels diffèrent considérablement de ceux avancés dans les énoncés prospectifs. Les facteurs de risque qui pourraient entraîner, isolément ou collectivement, de tels écarts incluent les risques notamment de crédit, de marché (y compris le risque de position sur titres de participation, le risque sur marchandises, le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque d'écart de taux), de liquidité, d'exploitation (y compris les risques liés à la technologie, à la cybersécurité et à l'infrastructure), de modèle, d'atteinte à la réputation, d'assurance, de stratégie, de réglementation et de conduite ainsi que les risques juridiques, environnementaux, d'adéquation des fonds propres et les autres risques. Ces facteurs de risque comprennent notamment la conjoncture économique et commerciale dans les régions où la TD exerce ses activités; le risque géopolitique; la capacité de la TD à mettre en œuvre ses stratégies à long terme et ses principales priorités stratégiques à court terme, notamment réaliser des acquisitions et des ventes, fidéliser la clientèle et élaborer des plans stratégiques; la capacité de la TD de recruter, former et maintenir en poste des dirigeants clés; les interruptions ou attaques (y compris les cyberattaques, les atteintes à la sécurité des données et autres intrusions) visant la technologie informatique, l'Internet, les systèmes d'accès au réseau ou les autres systèmes ou services de communications voix-données de la TD; la fraude et d'autres activités criminelles auxquelles la TD est exposée; le défaut de tiers de se conformer à leurs obligations envers la TD ou ses sociétés affiliées, notamment relativement au traitement et au contrôle de l'information; l'incidence de la promulgation de nouvelles lois et de nouveaux règlements et de la modification des lois et des règlements actuels ou de leur application, y compris sans s'y restreindre les lois fiscales, les lignes directrices en matière d'information sur les fonds propres, les directives réglementaires en matière de liquidité et le régime de recapitalisation interne de la TD; l'exposition aux litiges et aux affaires réglementaires d'envergure; la concurrence accrue de la part de concurrents bien établis et non traditionnels, y compris de la concurrence d'entreprises de technologie financière et autres grands concurrents technologiques; les changements apportés aux notations de crédit de la TD; les variations des taux de change et d'intérêt (y compris la possibilité de taux d'intérêt négatifs); l'augmentation des coûts de financement et de la volatilité des marchés causée par l'illiquidité des marchés et la concurrence pour l'accès au financement; le risque de transition au taux interbancaire offert (IBOR); les estimations comptables critiques et les changements apportés aux normes, politiques et méthodes comptables utilisées par la TD; les crises d'endettement potentielles et existantes à l'échelle internationale; le risque environnemental et social; et l'occurrence d'événements catastrophiques naturels et autres que naturels et les demandes d'indemnisation qui en découlent. La TD avise le lecteur que la liste qui précède n'est pas une liste exhaustive de tous les facteurs de risque possibles et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence négative sur les résultats de la TD. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la section « Facteurs de risque et gestion des risques » du rapport de gestion de 2019, telle qu'elle peut être mise à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite et dans les communiqués (le cas échéant) relatifs à tout événement ou à toute transaction dont il est question à la rubrique « Événements importants et postérieurs à la date de clôture, et transactions en cours » dans le rapport de gestion pertinent de 2019, lesquels peuvent être consultés sur le site Web [www.td.com/fr](http://www.td.com/fr). Le lecteur doit examiner ces facteurs attentivement, ainsi que d'autres incertitudes et événements possibles, de même que l'incertitude inhérente aux énoncés prospectifs, avant de prendre des décisions à l'égard de la TD, et ne doit pas se fier indûment aux énoncés prospectifs de la TD. Les hypothèses économiques importantes énoncées dans les énoncés prospectifs contenus dans le présent document sont décrites dans le rapport de gestion 2019 à la rubrique « Sommaire et perspectives économiques » et, pour les secteurs Services bancaires de détail au Canada, Services bancaires de détail aux États-Unis et Services bancaires de gros, aux rubriques « Perspectives et orientation pour 2020 » et pour le secteur Siège social, à la rubrique « Orientation pour 2020 », et elles peuvent être mises à jour dans les rapports trimestriels aux actionnaires déposés par la suite. Tout énoncé prospectif contenu dans le présent document représente l'opinion de la direction uniquement à la date des présentes et est communiqué afin d'aider les actionnaires de la TD et les analystes à comprendre la situation financière, les objectifs, les priorités et le rendement financier prévu de la TD aux dates indiquées et pour les périodes closes à ces dates, et peut ne pas convenir à d'autres fins. La TD n'effectuera pas de mise à jour de quelque énoncé prospectif, écrit ou verbal, qu'elle peut faire de temps à autre directement ou indirectement, à moins que la législation en valeurs mobilières applicable ne l'exige.



<sup>MD</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.