



Voici comment nous
bâtissons la meilleure banque

Responsabilité d'entreprise
Sommaire de 2014



À la TD, la question de la durabilité est au cœur de nos réflexions et de nos décisions au quotidien. Il s'agit d'un élément fondamental pour **bâtir la meilleure banque.**



Au sujet de la présente publication :

Le présent sommaire contient les faits saillants du Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014, qui détaille les moyens que nous prenons pour bâtir la meilleure banque. Le rapport complet est accessible au td.com/responsabilite; vous y trouverez des données détaillées sur notre rendement. Dans ce sommaire, « la TD » désigne le Groupe Banque TD, et « TD Bank » désigne TD Bank^{MD}, America's Most Convenient Bank^{MC}. Les données visent l'exercice allant du 1^{er} novembre 2013 au 31 octobre 2014, et les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Message du chef de la direction



Bharat Masrani

Président du Groupe et chef de la direction

Notre objectif de bâtir une meilleure banque repose sur l'amélioration continue. C'est un processus qui débute avec une volonté de devenir une banque responsable et qui est consolidé grâce aux commentaires de nos parties prenantes, que nous sollicitons pour nous assurer que nous sommes sur la bonne voie.

À la TD, nous prenons très au sérieux notre rôle dans la société et continuons d'intégrer à notre cadre de travail des principes et des pratiques liées à la responsabilité d'entreprise pour que chaque opération soit bien gérée et respecte notre appétence au risque.

Bon nombre de défis sociaux et environnementaux auxquels fait face le monde d'aujourd'hui requièrent une vision à long terme et de l'investissement. Grâce à notre équipe solide et à notre modèle d'affaires supérieur, nous sommes bien positionnés pour continuer d'offrir à nos clients, à nos parties prenantes et à nos collectivités une valeur à long terme.

La responsabilité d'entreprise à la TD

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



Voici comment nous offrons des services bancaires responsables

Notre réussite à long terme et notre réputation en tant qu'entreprise dépendent de notre capacité à prévoir et à satisfaire les besoins de nos clients.



Expérience client légendaire

La TD s'efforce de simplifier et d'accélérer l'expérience bancaire de ses clients. Notre stratégie consiste à offrir confort et commodité, et nous tenons compte de la préférence croissante des clients pour les services bancaires mobiles.

Accès aux services bancaires

La TD continue de supprimer les obstacles afin de rendre ses services bancaires plus accessibles pour les clients, en particulier pour les populations vulnérables et défavorisées.

Produits et services responsables

Nous souhaitons concevoir des produits et services pratiques qui aident les clients à gérer leurs finances au quotidien et à atteindre leurs objectifs financiers. Nous offrons plusieurs outils et ressources pour permettre aux clients d'adopter de saines habitudes d'épargne. De plus, nous encourageons le dialogue avec les clients qui vivent des difficultés financières pour que nous puissions les aider à revenir sur la bonne voie.

Augmentation de 48 %
des opérations mobiles en un an seulement

Services offerts dans
2 500 collectivités
en Amérique du Nord

5,1 G\$ épargnés
par les clients de TD Canada Trust grâce à nos programmes d'épargne automatisée en 2014

FAITS SAILLANTS DE 2014

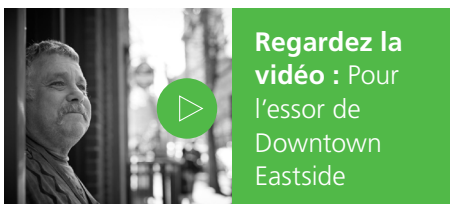
- Lancement de Dépôt mobile TD, qui permet de déposer un chèque au moyen d'une photo prise avec un téléphone intelligent
- Lancement de Paiement mobile TD, qui permet de payer des achats au moyen d'un téléphone intelligent
- En 2015, nous sommes la première banque canadienne à offrir du service à la clientèle par messagerie texte.

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Service Language Line Services offert en succursale pour servir les clients de la TD en plus de 200 langues
- Nouveau site Web pour aider les Néo-Canadiens à s'établir
- Tablettes mobiles pour nous permettre d'offrir des services bancaires aux communautés autochtones en région éloignée
- Amélioration de l'accessibilité audio des guichets automatiques en Amérique du Nord grâce à des écouteurs

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Soutien à 749 familles aux États-Unis grâce au programme Right Step Mortgage^{MD} de TD Bank, qui offre du financement abordable aux acheteurs ayant des revenus faibles à modérés
- Réponses à 60 000 questions dans la plateforme éducative en ligne Assistance TD, qui encourage les gens à poser des questions sur leurs finances
- Parmi les 10 meilleures banques aux États-Unis pour ce qui est de la transparence des renseignements sur les comptes-chèques



TD Canada Trust a obtenu la **cote la plus élevée** parmi les cinq grandes banques de détail en matière de satisfaction de la clientèle pour la neuvième année de suite, dans le cadre de l'étude sur les services bancaires de détail canadiens ¹.

J.D. Power

Pour la 10^e année de suite, nous avons reçu le prix des **meilleurs services bancaires** pour la « la qualité d'ensemble du service à la clientèle ».

IPSOS

TD Bank : **meilleure grande banque** aux États-Unis pour la deuxième année de suite



Money Magazine

¹ TD Canada Trust a reçu le pointage numérique le plus élevé des cinq grandes banques de détail dans les enquêtes exclusives sur la satisfaction de la clientèle du secteur bancaire de détail canadien^{MS} réalisées de 2006 à 2014 par J.D. Power. L'enquête de 2014 repose sur un total de 17 183 réponses et évalue l'opinion qu'ont les consommateurs de la principale banque avec laquelle ils font affaire. Les résultats de cette étude exclusive font état de l'expérience et des perceptions de consommateurs sondés en mai et en juin 2014. Vos expériences peuvent être différentes. Consultez jdpower.com

Voici comment nous créons un milieu de travail extraordinaire

Notre modèle d'entreprise, qui consiste à offrir un service à la clientèle légendaire, s'appuie entièrement sur un personnel motivé, diversifié et en santé.



Figurer parmi les meilleurs employeurs

L'objectif de la TD est de motiver les employés afin qu'ils se sentent stimulés et soutenus. Il s'agit d'un élément important de notre stratégie d'affaires, qui permet à la TD, entre autres efforts, de se démarquer des autres entreprises en se positionnant comme un employeur de choix.

86 % de nos employés

disent qu'ils sont fiers de travailler à la TD.

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Embauche de 13 568 nouveaux employés
- Dépenses de 88,5 millions de dollars en formation et perfectionnement, soit un investissement de 969 \$ par employé
- Plus de 1,9 million de formations en ligne suivies par les employés

Favoriser un milieu de travail diversifié et inclusif

La diversité est un élément clé de notre succès dans un marché mondial hautement compétitif. Nous intégrons la diversité à tous les aspects des programmes destinés aux employés de la TD, y compris la formation, les outils de mentorat, les réseaux d'employés et les pratiques de recrutement.

90 % de nos employés

croient que la TD valorise la diversité au travail.

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Participation de 1 700 employés à des séances de sensibilisation à la santé mentale
- Obtention de la certification or pour nos pratiques gagnantes de relations avec les Autochtones
- Nouveau domaine d'intervention : anciens combattants aux États-Unis

Depuis 2005, la TD a fait d'importants progrès en matière de diversité et d'inclusion à la haute direction¹ : la représentation des femmes a augmenté de 51 %, et celle des minorités visibles, de 198 %.

« Je suis extrêmement fier de travailler pour un chef de file mondial en matière de diversité au travail. »

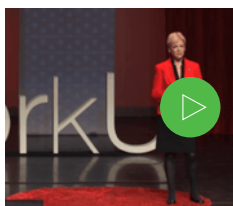
– Josh Brooks

« La TD est différente grâce à ses leaders. »

– Mushtak Najarali

« Je ne cherche pas à cacher le fait que je suis lesbienne ou que j'ai une conjointe. Ça fait de moi une meilleure employée. »

– Heather Richardson



Regardez la vidéo : Colleen Johnston, chef des finances de la TD, parle des femmes leaders.

Pour la septième année consécutive, la TD fait partie des **50 meilleurs employeurs du Canada.**

Aon Hewitt

1^{er} rang en Amérique du Nord au palmarès Return on Disability Index soulignant le soutien et l'embauche de personnes handicapées

Fifth Quadrant Analytics

Parmi les **meilleurs employeurs en matière d'égalité pour les personnes LGBT** pour la sixième année consécutive

Human Rights Campaign Foundation



¹ Vice-présidents et échelons supérieurs

Voici comment nous faisons preuve de leadership environnemental

Notre objectif consiste à être un chef de file sur le plan environnemental. Pour y parvenir, nous intégrons la dimension environnementale dans notre stratégie d'affaires.



Réduire constamment notre empreinte environnementale

La TD poursuit sa croissance, mais nous sommes déterminés à réduire notre impact sur l'environnement et à afficher un bilan neutre en carbone.

Baisse de 11 %

des émissions de GES liées à l'énergie depuis 2008, malgré une hausse de 24 % de l'espace occupé

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Gestion de tous les bâtiments de la TD au moyen de l'outil ENERGY STAR^{MD} Portfolio Manager^{MD}. Cet outil en ligne permet à la TD de faire le suivi de sa consommation d'énergie et d'eau, ainsi que de ses émissions, pour chaque bâtiment.
- Aucun appareil électronique envoyé dans les sites d'enfouissement; 90 % des appareils électroniques défectueux remis à neuf et donnés à des organismes de bienfaisance.

L'environnement au cœur des décisions de financement

La compréhension et la gestion des risques environnementaux et sociaux liés aux entreprises avec lesquelles nous collaborons est essentielle à notre mission de banque responsable et à notre engagement de chef de file en environnement.

100 % des opérations

évaluées conformément au processus de gestion des risques environnementaux et sociaux liés au crédit de la TD

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Des cinq grandes banques canadiennes, la TD est celle dont la pondération est la plus importante au sein de plus d'une centaine de fonds d'investissement socialement responsable (ISR)
- Plus de 150 résolutions d'actionnaires en lien avec des questions environnementales ou sociales appuyées par GPTD en 2014
- Plus de 7 milliards de dollars investis dans l'économie à faibles émissions de carbone depuis 2006

Offrir des options écologiques aux clients

Nous tenons à faire profiter nos clients de ce que nous avons appris sur l'environnement. Nous nous efforçons de leur proposer des produits bancaires écologiques.

Croissance de 25 %

du nombre de comptes sans papier

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Plus de 60 millions de dollars pour financer l'énergie renouvelable et aider les clients à acheter des panneaux solaires, depuis 2010
- Arrêt de l'impression de plus de 86 millions de relevés papier
- Augmentation de 19 % pour l'assurance de véhicules écologiques, en 2014 seulement



Regardez la vidéo : La chef de l'environnement de la TD parle du capital naturel

Obligation verte : une première dans le secteur

Grâce aux 500 millions de dollars d'Obligations vertes TD, Valeurs Mobilières TD offre désormais à ses investisseurs un instrument de placement qui appuie des mandats environnementaux tout en offrant un rendement fondé sur le marché. Le produit des obligations servira uniquement à financer des projets qui contribuent à une économie à faibles émissions de carbone.

Leader dans la lutte contre les changements climatiques : La TD figure au palmarès

Climate Performance Leadership Index du CDP

La chef de l'environnement de la TD figure au palmarès canadien 2014 des Clean16 pour sa **« contribution exceptionnelle à un capitalisme propre »**.

Canada's Clean50

TD Bank classée au 18^e rang de la liste des 100 meilleures entreprises partenaires utilisant le plus l'énergie verte aux États-Unis, selon l'Environmental Protection Agency

Environmental Protection Agency



Voici comment nous renforçons les collectivités

La réputation et le succès de notre entreprise dépendent du bien-être des collectivités où nous exerçons nos activités et de la relation que nous entretenons avec elles.



Un appui financier pour changer les choses

Notre contribution vise les quatre domaines suivants : éducation financière, gérance environnementale, logement abordable et création de possibilités pour les jeunes. Ajoutons à cela des dons d'employés de plus de 16 millions de dollars, et l'impact combiné dans les collectivités atteint presque 100 millions de dollars en 2014.

Partenaires communautaires

Les partenariats sont un élément crucial de notre travail communautaire. En plus d'offrir son soutien financier, la TD se sert de son expertise, de ses bénévoles et d'autres ressources pour améliorer les choses.

Inciter les fournisseurs à adopter des pratiques responsables

Nous ne pouvons être une entreprise axée sur le développement durable que si les intervenants dans notre chaîne d'approvisionnement le sont aussi. Nous nous servons de notre pouvoir d'achat pour encourager l'adoption de rigoureuses pratiques éthiques, environnementales et sociales d'un bout à l'autre de notre chaîne d'approvisionnement.

82 M\$ en dons
pour renforcer les collectivités en Amérique du Nord et au Royaume-Uni

FAITS SAILLANTS DE 2014

- Plus de 96 000 heures de bénévolat effectuées par les employés de la TD dans leur collectivité
- 20 803 employés inscrits au Réseau de bénévolat TD, soit plus de 25 % de notre effectif

Plus de 5 000 organismes
en Amérique du Nord et au Royaume-Uni sont soutenus par des dons de la TD

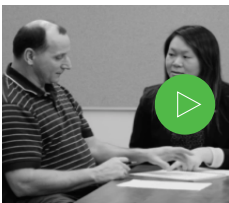
FAITS SAILLANTS DE 2014

- La Fondation TD des amis de l'environnement a contribué 4,9 millions de dollars à 1 065 projets locaux au Canada.
- TD Bank s'est associée à First Book pour remettre 22 000 livres sur les finances à des enfants.

5,7 G\$
pour l'approvisionnement en produits et services en 2014

FAITS SAILLANTS DE 2014

- 108 fournisseurs évalués en fonction de notre politique d'approvisionnement responsable, contre 85 en 2013
- Rapports de nos fournisseurs importants sur leurs propres achats auprès de fournisseurs favorisant la diversité



Voir l'histoire de Ken :
Question d'argent a changé ma vie

294 000 participants

aux programmes d'éducation financière commandités par la TD. Nous avons investi plus de 12 millions de dollars depuis 2010, incluant 3,1 millions de dollars en 2014, pour faire la promotion de la littératie financière, particulièrement dans les communautés vulnérables ou défavorisées.

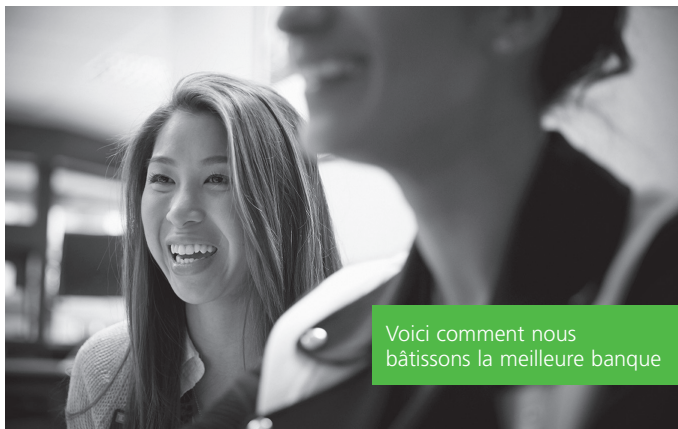
5,9 M\$

donnés par TD Bank et la TD Charitable Foundation à des organismes américains qui créent des solutions de logement abordable pour les personnes à revenu faible ou modeste.

Plus de 185 000

arbres plantés partout dans le monde par des bénévoles de la TD au cours des cinq dernières années

Pour en savoir davantage



Voici comment nous
bâtissons la meilleure banque

Rapport sur la responsabilité d'entreprise 2014



Voyez comment nous nous y prenons
pour bâtir la meilleure banque au
td.com/responsabilite

