



Bilan annuel 2019

TOURNÉ VERS L'AVENIR

GWL CONSEILLERS
IMMOBILIERS

Notre approche en matière de production de rapport

À titre de chefs de file des conseillers en investissements immobiliers, nous procurons à nos clients des rendements solides à long terme et, à nos locataires, nos résidents et notre personnel, des locaux confortables, durables et de qualité supérieure.

Notre siège social est situé à Toronto, mais nous employons 780 personnes dans différentes villes du Canada et nous sommes renommés pour notre approche rigoureuse en matière de gestion, de développement et d'investissement immobilier, ce, dans toutes les classes d'actifs.

Ce bilan annuel, qui couvre l'année civile 2019, est notre sixième rapport intégré. Son contenu est guidé par les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et montre les progrès que réalise notre entreprise.

À propos de ce rapport

Nous nous engageons à produire des rapports précis, transparents et ciblés sur les sujets les plus importants pour notre société et nos parties prenantes.

Portée du rapport

Ce douzième bilan annuel présente le rendement de la société pour l'année civile 2019. Notre bilan annuel précédent a été publié l'an dernier pour l'année civile 2018. Ce rapport est publié annuellement et présente le rendement de la société Conseillers immobiliers GWL inc. et de sa filiale en propriété exclusive, Conseillers immobiliers résidentiels GWL.

Normes de production du rapport

Nous nous sommes largement fondés sur nos perspectives de durabilité pour déterminer les sujets les plus pertinents pour notre société et nos parties prenantes. Cette mesure impliquait de tenir compte des examens de notre entreprise et de nos pairs, et de diverses normes de durabilité, telles que l'enquête du Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Ce bilan annuel fait référence aux normes GRI (2016) et au GRI-G4 – Construction and Real Estate Sector Supplement (CRESS). Les sujets importants sont définis dans la [matrice de l'importance relative](#) que nous avons utilisée pour alimenter le contenu de ce rapport.

Notre indice GRI fournit un supplément d'information sur les emplacements où l'on retrouve d'autres renseignements sur notre rendement en matière de durabilité, y compris dans le présent rapport et sur notre site Web. Le contenu du rapport a été examiné par les unités d'affaires appropriées aux fins d'intégralité des données, et a été approuvé par notre comité de direction.

Couverture des données

Les données présentées dans ce rapport couvrent nos activités partout au Canada. Les données qualitatives et quantitatives présentées couvrent la période allant jusqu'au 31 décembre 2019, sauf indication contraire. Sauf indication contraire, nos données environnementales (sur l'utilisation de l'énergie, les émissions de gaz à effet de serre, la consommation d'eau et la production de déchets) sont fournies pour les actifs gérés, dont nous avons le contrôle opérationnel, et se rapportent avant tout à nos immeubles de bureaux et résidentiels à logements multiples. Toutes les données environnementales ont été certifiées par Travaux publics Canada.



Table des matières Qui nous sommes **3** Message de Ralf Dost **4-5** Vision et stratégie **6** Gouvernance de la société **7** Fiche de rendement **8-9** Soutenir un monde meilleur et plus durable **10** Offrir des rendements solides à long terme **11-13** Atteindre l'excellence opérationnelle **14-15** Minimiser notre empreinte sur l'environnement **16-18** Attirer et conserver des talents **19-20** Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables **21-22** Exercer nos activités avec intégrité et confiance **23-24** Tableaux de données **25-28** Indice GRI **29-35**

Couverture : 185 Enfield Place (Mississauga, Ontario)

Qui nous sommes
Message de Ralf Dost
Vision et stratégie
Gouvernance de la société
Fiche de rendement
Soutenir un monde meilleur et plus durable
Offrir des rendements solides à long terme
Atteindre l'excellence opérationnelle
Minimiser notre empreinte sur l'environnement
Attirer et conserver des talents
Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables
Exercer nos activités avec intégrité et confiance
Tableaux de données
Indice GRI

Qui nous sommes

La société Conseillers immobiliers GWL est une entreprise immobilière axée sur la croissance rigoureuse pour atteindre les objectifs de nos clients, engagée à l'égard de la durabilité et déterminée à procurer à ses clients des rendements solides à long terme.

Pour ce faire, nous sommes à l'affût de possibilités, ici et à l'étranger, pour accroître notre portefeuille, créer de nouveaux partenariats et établir de nouvelles plateformes de placement pour nos clients. Nous sommes responsables des actifs de nos clients et offrons des environnements où nos locataires travaillent et nos résidents vivent.

Appuyés par l'une des principales compagnies d'assurance du Canada, nous agissons avec intégrité dans le cadre de chaque transaction, entente et relation, ce qui fait de nous un partenaire de choix. Nous valorisons nos employés et profitons de leurs créativité et détermination pour concrétiser nos objectifs, et aménager et gérer des espaces qui motivent, stimulent et inspirent.

En 2018, la Great-West Lifeco inc. a établi un groupe immobilier mondial ayant pour mandat de maximiser l'ampleur et augmenter les possibilités d'investissement mondial. Collectivement, cette division gère environ 28,0 G\$ de biens immobiliers dans le monde entier et est dirigée par Paul Finkbeiner, vice-président exécutif, responsable mondial de l'immobilier, qui était anciennement président de la société Conseillers immobiliers GWL.

Actifs sous gestion

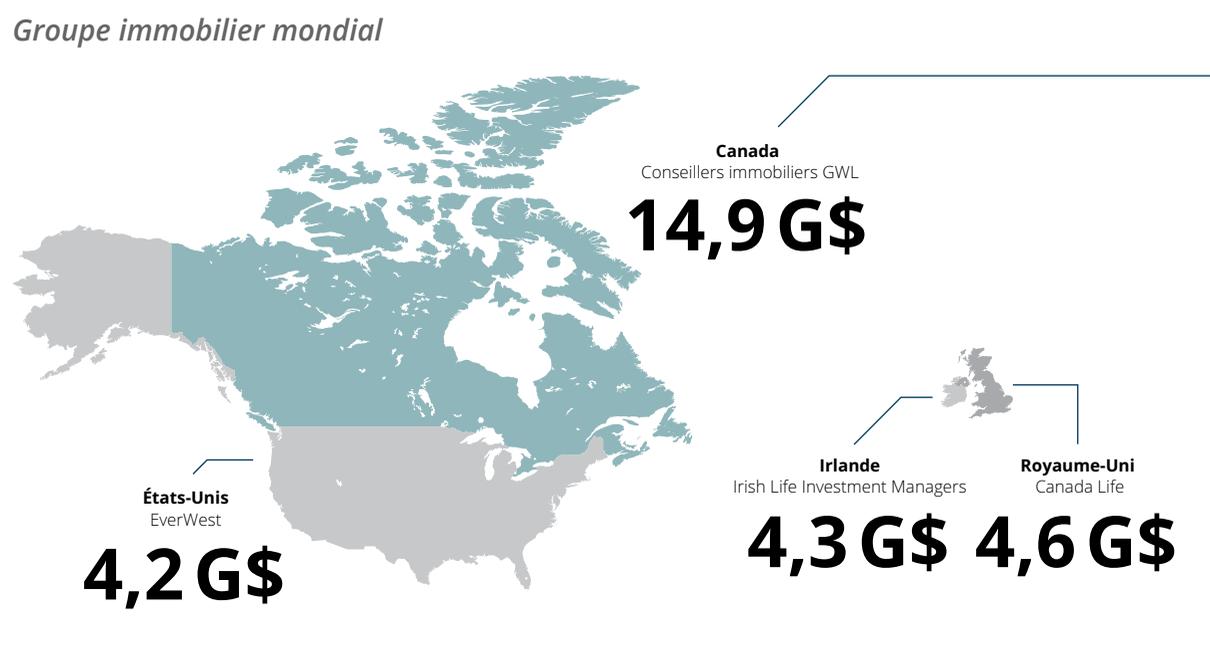
Au 31 décembre 2019, nous gérons un portefeuille de 14,9 G\$ d'actifs de nos clients, lequel comprend la gestion des plus importants fonds distincts de placements immobiliers à capital variable au Canada : le Fonds de placement immobilier canadien n° 1, évalué à 6,0 G\$, et le Fonds immobilier de la London Life, évalué à 3,1 G\$.

Clients et services

Nos clients sont principalement des caisses de retraite et des clients institutionnels et de commerce de détail, pour qui nous gérons un portefeuille diversifié d'actifs. Nous fournissons une gamme complète de services immobiliers, y compris acquisitions et ventes, gestion de portefeuille et d'actifs, aménagement et gestion d'immeubles commerciaux et d'immeubles résidentiels.

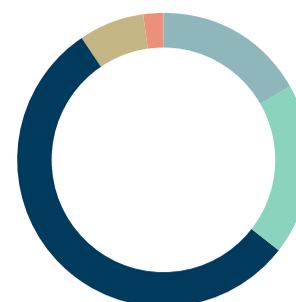
Great-West LifeCo Inc.

Groupe immobilier mondial



Valeur des actifs par région

- Colombie-Britannique : **2,5 G\$**
- Prairies : **2,8 G\$**
- Ontario : **8,2 G\$**
- Québec : **1,1 G\$**
- Canada atlantique : **0,3 G\$**



Composition de portefeuille par classe d'actif

- Immeubles de bureaux : **44 %**
- Immeubles industriels : **18 %**
- Commerce de détail : **10 %**
- Immeubles résidentiels : **23 %**
- Immeubles conservés aux fins d'aménagement ou en cours d'aménagement : **5 %**



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



« Nous avons connu une année très fructueuse en ce qui concerne la réalisation des priorités de nos parties prenantes. »

Message du président

À tous égards, 2019 a été une excellente année pour la société Conseillers immobiliers GWL, nos clients et nos employés. Le total des actifs que nous gérons est passé de 13,1 milliards de dollars en 2018 à 14,9 milliards de dollars en 2019.

Pour le compte de nos clients, nous avons acquis sept nouveaux actifs, achevé et transféré trois projets d'aménagement, et aliéné trois immeubles secondaires, portant ainsi le nombre total d'actifs gérés à 239 et faisant de cette année l'une des plus actives de la société Conseillers immobiliers GWL.

Notre perspective à long terme, associée à notre responsabilité fiduciaire sous-jacente, garantit que nous utilisons une approche disciplinée de la construction et de la gestion des portefeuilles de nos clients. Grâce à cette approche, les Conseillers immobiliers GWL

évaluent et réévaluent continuellement les possibilités en fonction des besoins uniques de leurs clients et de l'évolution du marché.

Croissance et dynamisme

Au Canada, nous avons développé nos relations avec nos clients investisseurs. L'un des faits marquants a été l'obtention du mandat de fournir des services de gestion, de location et d'aménagement de biens immobiliers pour un portefeuille industriel de huit bâtiments, d'une superficie de 1,1 million de pieds carrés, à Edmonton, en Alberta. Les propriétés comprennent 31 acres de terrains pour de futurs aménagements.

Nous avons aidé d'autres clients canadiens à diversifier leurs portefeuilles en investissant aux États-Unis, à la

fois directement et par l'intermédiaire de notre fonds de base à capital variable, le GWL US Property Fund (GWL USPF), géré par EverWest, notre plateforme américaine.

Ayant établi une présence aux États-Unis lors de l'acquisition début 2018 d'EverWest, nous sommes satisfaits des résultats de notre filiale obtenus au cours de sa première année complète comme partie intégrante de la société Conseillers immobiliers GWL. EverWest a maintenu un rendement supérieur à l'indice de référence pour les différentes catégories d'actifs et tous les produits de placement. Grâce à 17 acquisitions et une valeur brute d'actifs de 460 millions de dollars américains et la vente de 25 actifs pour un produit brut de 950 millions de dollars américains, EverWest a connu l'année la plus chargée de son histoire en ce qui a trait aux transactions.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Nous avons continué à renforcer notre équipe aux États-Unis afin d'appuyer l'intégration des activités de Guggenheim, acquise en 2019, et nous assurer que l'entreprise est bien positionnée pour gérer et maintenir une forte croissance.

Tout au long de ce rapport, nous examinons nos rendements en 2019 en ce qui a trait à chacune de nos six priorités stratégiques. Nos réalisations, nombreuses et variées, témoignent de la qualité et du dévouement de nos collaborateurs. À maintes reprises, ils ont relevé le défi, et nous avons travaillé dur pendant l'année pour favoriser une culture qui les motive et leur permet de réaliser leur travail au meilleur de leurs capacités.

Tourné vers l'avenir

Si nos efforts en 2019 ont permis d'obtenir de solides résultats en un an, ils ont tout aussi bien positionné la société Conseillers immobiliers GWL pour ses futures réussites. Nous avons continué à renforcer notre dossier de projets d'aménagements qui, à la fin de l'année, comprenait 15 bâtiments résidentiels construits dans un but particulier et devant être achevés au cours des cinq prochaines années. Dans le cadre de notre quête d'excellence opérationnelle, nous avons mis l'accent sur le développement des compétences de nos employés afin qu'ils puissent relever les défis de l'avenir, et nous investissons dans une plateforme de gestion immobilière et financière de nouvelle génération.

En tant que société immobilière, la vision à long terme imprègne tous les aspects de nos activités, même lorsque nous répondons aux besoins quotidiens des locataires et des résidents. C'est grâce à une approche proactive et à long terme que nous pouvons ajouter de la valeur aux portefeuilles de nos clients, maintenir des taux d'occupation élevés, atténuer les risques et

répondre à des besoins environnementaux et sociétaux plus larges. Ces efforts sont appuyés par notre équipe interne de services de recherche et de stratégie qui fournit un leadership et des idées avant-gardistes qui éclairent nos décisions et stratégies.

Nous pensons que la vision à long terme est plus importante que jamais en ce moment. Le monde a considérablement changé depuis la fin de notre exercice financier, la pandémie de COVID-19 ayant pris le dessus sur nos vies et présentant de nombreux défis pour les particuliers, la société et l'économie. À la société Conseillers immobiliers GWL, nous nous sommes attachés à répondre aux priorités immédiates – dont les plus urgentes sont la santé et la sécurité de nos employés, de nos prestataires de services et des locataires et résidents de nos immeubles –, mais nous nous penchons également sur les conséquences de la pandémie sur le marché et la stratégie à plus long terme. Bien que la crise soit actuellement loin d'être terminée, nous savons que le monde va s'en sortir, et nous sommes optimistes en raison de la coopération sans précédent entre les gouvernements, les associations de gens d'affaires, les groupes civiques et de nombreuses sociétés qui travaillent ensemble pour aider notre pays à relever ces défis.

Je vous remercie de votre appui et de votre confiance continus.

Sincères salutations,



Ralf Dost
Président

« Dans le cadre de notre quête d'excellence opérationnelle, nous avons mis l'accent sur le développement des compétences de nos employés afin qu'ils puissent relever les défis de l'avenir, et nous investissons dans une plateforme de gestion immobilière et financière de nouvelle génération. »

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Vision et stratégie

Guidés par notre mission visant à procurer à nos clients des rendements solides à long terme, nous maintenons un positionnement stratégique à long terme, pour assurer la pérennité de notre société. Quatre motivations stratégiques sous-tendent la réussite de notre entreprise – relations, rendement, croissance et réputation.

Nous croyons que pour réussir, il nous faut être à la fine pointe des aspects financiers aussi bien que non financiers de nos activités d'entreprise. L'an dernier, nous avons réalisé d'importants progrès dans la mise en œuvre de nos priorités stratégiques.

Nous avons développé notre présence sur le marché américain, maintenu une activité équilibrée dans l'ensemble du Canada, approfondi nos relations avec nos parties prenantes et renforcé notre réputation.

Notre vision

Être une société durable réputée pour sa gestion immobilière exceptionnelle, ses conseils judicieux et son service hors pair.

Notre mission

Procurer à nos clients des rendements solides à long terme.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES D'AFFAIRES

Relations

Étendre notre offre de services et améliorer les relations avec nos clients.

Rendement

Augmenter les revenus nets d'exploitation et accroître l'efficacité opérationnelle.

Croissance

Accroître les actifs gérés, trouver de nouveaux investisseurs et remplir le mandat de nos clients.

Réputation

Renforcer notre position en tant que chef de file reconnu et employeur de choix au sein du secteur de l'immobilier au Canada.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES D'AFFAIRES

Offrir des rendements solides à long terme

Réaliser des rendements solides et concrétiser les objectifs de diversification de nos clients, en prenant en compte les facteurs financiers, environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le processus d'investissement, de gestion d'actifs et d'aménagement.

Atteindre l'excellence opérationnelle

Fournir un service exceptionnel, proactif et personnalisé à nos locataires et résidents, en gérant les immeubles de la manière la plus novatrice et efficace qui soit, afin d'arriver à des coûts de fonctionnement prévisibles et concurrentiels.

Minimiser notre empreinte écologique

Dégager des économies de coûts et améliorer la performance en matière de durabilité des bâtiments que nous gérons, tout en collaborant avec les fournisseurs de services afin de favoriser des activités, produits et services respectueux de l'environnement.

Attirer et conserver les meilleurs talents

Favoriser une culture enrichissante, afin d'attirer et de développer les plus grands talents, où les gens se sentent motivés et en position de croître tant sur le plan personnel que professionnel.

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Favoriser le progrès socioéconomique positif dans les collectivités où nous vivons et travaillons.

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Mener nos affaires avec honnêteté, intégrité et équité, renforcer la confiance de nos clients.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Gouvernance de la société

Surveillance par la haute direction

Notre président voit à la gestion quotidienne de l'entreprise avec le soutien de l'équipe de haute direction. Celle-ci se penche régulièrement sur la stratégie et le rendement de notre entreprise, veillant non seulement à ce que nous procurions à nos clients des rendements solides à long terme, mais aussi à ce que nous gérons notre entreprise de manière responsable.

Direction de la gestion

Pour soutenir l'équipe de direction, nous avons établi des comités supérieurs de gestion, investis d'un mandat clairement défini. En 2019, nous disposions des comités de gestion suivants : comité de la conformité, comité directeur de l'environnement, comité des ressources humaines, comité d'investissement, comité directeur sur le risque et comité de transformation.

Gestion des risques

La gestion du risque constitue un aspect important de notre gouvernance d'entreprise. Nous exerçons nos activités conformément au cadre de gestion du risque de notre société mère, en appliquant un processus ascendant, ce qui nous assure de bien mettre l'accent sur les secteurs où l'exposition au risque est la plus élevée. Nous maintenons un solide cadre de gestion du risque. Nous obtenons ainsi une vue plus large des risques potentiels, courants et émergents, susceptibles d'entraîner des répercussions néfastes sur notre entreprise, y compris sur le plan stratégique, financier, éthique et environnemental, et en ce qui a trait à la réputation et à l'exploitation.



La haute direction veille à la gestion de ces risques et s'assure du fonctionnement adéquat de systèmes de contrôles appropriés, afin que nous réalisions nos objectifs stratégiques et honorions nos obligations envers nos clients, nos locataires et nos employés.

En 2019, nous avons continué d'affiner nos politiques et procédures de gestion des risques. Nous avons créé des outils d'aide à la conformité pour les initiatives technologiques, des protocoles améliorés et un langage contractuel concernant la gouvernance des données pour les initiatives commerciales relatives aux technologies intelligentes et des protocoles de sécurité améliorés conformes aux nouvelles lois sur la protection de la vie privée.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Fiche de rendement

Priorité	Objectif	Réalisations en 2019	Objectifs pour 2020
Offrir des rendements solides à long terme			
Gestion de portefeuille	Collaborer avec les clients, élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'investissement qui répondent aux attentes des clients en matière de rendements ou les dépassent	Généré des rendements en 2019 qui ont dépassé de 250 points de base la performance moyenne des clients sur cinq ans	Continuer à élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'investissement qui répondent aux attentes des clients en matière de rendements ou les dépassent
Placements	Suivre une stratégie disciplinée pour acquérir de nouveaux immeubles et nous départir des actifs secondaires	Réalisé des transactions totalisant près de 1 G\$, dont 912 M\$ en nouvelles acquisitions	Faire des acquisitions et des ventes totalisant 650 M\$
Aménagement	Veiller à ce que les nouveaux projets d'aménagement créent de la valeur pour nos clients et contribuent au développement de collectivités plus fortes et viables	Achévé et transféré trois projets : The Livmore, Delta iPort et le site Alberta Boot	Profiter des possibilités d'accroître la réserve de projets d'aménagement
Location	Maximiser les flux de revenus et leur rentabilité tout en gérant les profils de risque et d'expiration	Atteint un taux moyen global d'occupation de plus de 92 %	Identifier de manière proactive les occasions de revenus et exécuter des transactions adaptées aux différentes conditions et dynamiques du marché dans l'ensemble du pays
Atteindre l'excellence opérationnelle			
Gestion d'actifs	Élaborer des plans stratégiques pour chaque actif et assurer leur exécution	Terminé des projets d'immobilisations totalisant 161,0 M\$, à l'appui de l'amélioration de la compétitivité et de la valeur des actifs	Augmenter la valeur des actifs et gérer les risques de manière stratégique
Immeubles intelligents	Mettre en œuvre une infrastructure de construction de base intelligente au sein de nouveaux actifs d'aménagement, afin de permettre aux systèmes opérationnels de communiquer entre eux et de fournir au gestionnaire des informations exploitables en temps réel	Créé un Smart SteerCo qui fera progresser notre stratégie dans trois grandes catégories : la recherche et le développement en matière de technologie immobilière, les modernisations intelligentes et les aménagements intelligents	Mettre à l'essai la nouvelle stratégie relative à l'expérience des locataires
Minimiser notre empreinte sur l'environnement			
Gestion de la durabilité environnementale	Assurer la surveillance et la gestion de nos impacts environnementaux	Obtenu un cinquième classement consécutif Green Star du GRESB pour le portefeuille géré par CIGWL et un deuxième classement Green Star sur une soumission du FPIC au GRESB	Maintenir le classement Green Star du GRESB pour notre portefeuille géré par le CIGWL et le FPIC
Carbone, énergie, eau et déchets	Réduire l'empreinte carbone de notre portefeuille géré Optimiser l'utilisation de l'énergie Améliorer le taux de détournement des déchets des décharges Réduire la consommation d'eau	Depuis 2013, les portefeuilles d'immeubles résidentiels et de bureaux ont réduit de : 16 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) 9,5 % l'intensité énergétique 14,2 % de l'intensité de l'eau 4,9 % les déchets mis en décharge Relancé le Programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité pour notre portefeuille d'immeubles de bureaux gérés et établi de nouveaux objectifs quinquennaux (2018-2023) au niveau des immeubles pour l'énergie, l'eau, les déchets et les émissions de GES	Continuer à élaborer des programmes et offrir un soutien pour atteindre les objectifs de réduction dans nos immeubles

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Fiche de rendement

Priorité	Objectif	Réalisations en 2019	Objectifs pour 2020
Immeubles verts	Certifier tous les immeubles sous gestion admissibles	92 % de notre portefeuille admissible par surface de plancher avaient des certifications d'immeubles verts (BOMA BEST ^{MD} et/ou LEED ^{MD}) Lancé le défi « Going for Gold » de la société CIGWL pour encourager les immeubles de bureaux à obtenir au moins la certification BOMA BEST de niveau « Or » d'ici 2023 Obtenu nos deux premières certifications FitWel pour le portefeuille	Augmenter le pourcentage d'immeubles certifiés verts dans notre portefeuille, le pourcentage d'immeubles de bureaux au niveau BOMA BEST Or, et continuer à augmenter notre nombre de certifications FitWel
Attirer et conserver les meilleurs talents			
Développement des talents	Soutenir les plans de développement de carrière professionnelle pour notre personnel	Investi 234 k\$ dans la formation et le perfectionnement Nous avons créé un guide de développement de carrière Nous avons lancé un programme pilote de mentorat	Continuer à investir dans le perfectionnement des employés
Expérience des employés	Rationaliser les processus de travail et simplifier la manière dont nous travaillons	Déployé officiellement le programme de formation sur l'excellence des processus et certifié 31 champions depuis l'année pilote en 2018 Formé 230 employés aux concepts fondamentaux de l'excellence des processus	Continuer à offrir le programme de formation sur l'excellence des processus Offrir le programme de formation sur l'excellence des processus à notre filiale américaine
Motiver nos employés	Motiver nos employés à l'égard des progrès que nous réalisons en tant qu'entreprise	Créé un comité de motivation des employés pour s'occuper des commentaires reçus lors du dernier sondage sur la motivation des employés	Mettre en œuvre le sondage 2020 sur la motivation des employés
Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables			
Contribution au développement de collectivités viables	Établir de solides relations avec les collectivités où nous menons des activités et y instaurer la confiance	Terminé la 16 ^e maison Habitat pour l'humanité de l'entreprise dans la région du Grand Toronto	Mesurer l'incidence des projets communautaires
Contributions sur le plan socioéconomique	Soutenir le progrès économique et social	Investi 226,7 k\$ dans des organismes communautaires	Continuer à soutenir le progrès économique et social
Exercer nos activités avec intégrité et confiance			
Conformité et conduite éthique	Maintenir une culture de conformité axée sur des valeurs partagées pour aider à comprendre et à gérer les situations juridiques, éthiques et de risque	100 % des employés ont reconnu leur conformité avec le Code de conduite	Continuer à promouvoir une culture de conformité
Protection des données	Protéger les informations des parties prenantes	Créé des outils d'aide à la conformité pour les initiatives technologiques Amélioré les protocoles et le langage contractuel concernant la gouvernance des données pour les initiatives commerciales relatives aux technologies intelligentes Amélioré les protocoles de sécurité pour les rendre conformes aux nouvelles lois sur la protection de la vie privée	Continuer à améliorer les processus et les contrôles pour gérer les situations juridiques, éthiques et de risque associées à la protection des données

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Soutenir un monde meilleur et plus durable

À titre de conseillers chefs de file en immobiliers, nous reconnaissons la contribution positive que nous pouvons apporter à la société, en harmonisant notre ambition avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nous nous engageons à faire notre part pour créer un avenir durable pour les prochaines générations.



Grâce à notre leadership et à notre expertise, nous croyons que pour exercer l'impact le plus important, nous devons influencer le développement de villes et de communautés durables, encourager une consommation et une production plus responsables au sein de notre portefeuille géré et réduire l'empreinte énergétique et carbone des portefeuilles de nos clients, afin de soutenir la transition vers une économie à faible émission de carbone.

En 2019, notre engagement à l'égard du développement durable a été porté à l'avant-scène lorsque nous avons renouvelé notre Programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité, qui comprenait des objectifs pour 2023 liés à la réduction de la consommation d'énergie et d'eau, de la production et de la gestion des déchets et des émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette activité renforce davantage notre contribution aux ODD.

Villes et des communautés durables –

ODD 11 : Notre objectif vise à accélérer les progrès en vue de répondre à la demande en matière de bâtiments plus intelligents, plus durables et plus sains pour les locataires et les résidents. Au cours de la dernière année, nos équipes de gestion immobilière ont travaillé avec diligence pour relever le défi « Going for Gold » afin de certifier tous nos immeubles de bureaux BOMA BEST Or d'ici 2023. En 2019, 92 % de notre portefeuille admissible possédait des certifications d'immeubles verts, représentant plus de 37,8 millions de pieds carrés de notre portefeuille géré. Pour plus d'information sur nos progrès, consulter la [page 17](#).

Nous avons également entrepris des mesures pour obtenir la certification Fitwel pour certains actifs – une certification pour les nouveaux bâtiments visant à favoriser des environnements de travail plus sains et améliorer la santé et la productivité des occupants. Pour plus d'information sur la mise en application de Fitwel dans nos immeubles, consultez la [page 17](#).

Consommation et production

responsables – ODD 12 : Notre objectif vise à travailler en collaboration avec nos partenaires pour accroître nos actifs gérés tout en augmentant l'efficacité opérationnelle. Nous nous concentrons tout particulièrement sur les pratiques opérationnelles, les produits et les services qui apportent des avantages environnementaux et sociaux et créent des impacts positifs, tout en améliorant la valeur de nos immeubles gérés.

Depuis 2013, nos portefeuilles d'immeubles de bureaux et résidentiels ont réduit : de 4,9 % la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement, de 14,2 % l'intensité d'utilisation de l'eau et de 9,5 % l'intensité d'utilisation de l'énergie. Pour plus d'information sur nos progrès, consulter la [page 18](#).

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques – ODD 13 :

Nous trouvons des moyens d'améliorer constamment l'efficacité énergétique et l'empreinte carbone des portefeuilles de nos clients, dans le cadre de notre engagement à prendre des mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques. Au cours de la dernière année, nous avons investi dans de nombreuses initiatives, notamment des projets pilotes et des mises à niveau des technologies des immeubles intelligents ([page 15](#)), qui offrent des possibilités innovantes en matière d'efficacité opérationnelle.

Depuis 2013, nous avons réduit de 19,5 % l'intensité en carbone de notre portefeuille, ce qui représente 27 884 tonnes d'Eq CO₂. Nous avons également fixé un nouvel objectif de réduction de l'intensité en carbone de notre portefeuille d'immeubles de bureaux. Pour plus d'information sur nos progrès, consulter la [page 17](#).



GRI: 102-15 102-29 102-33 203-1 CRE8

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



OFFRIR DES RENDEMENTS SOLIDES À LONG TERME

CRÉER DE LA VALEUR, OBTENIR DES RÉSULTATS

Le taux de rendement de 8,18 % de la société CIGWL en 2019 constitue une amélioration significative par rapport au résultat de 6,73 % de l'année précédente.

Si les tensions commerciales, les perspectives de croissance et le risque géopolitique ont constitué des préoccupations potentielles tout au long de l'année, notre engagement à l'égard d'une stratégie de placement disciplinée est demeuré primordial. Notre stratégie privilégie la croissance des flux de trésorerie, la diversification et la préservation du capital. Ces éléments sont intégrés dans notre approche, conçue grâce à nos analyses et recherches intérieures de grande portée ainsi qu'à notre expérience en matière de gestion et de location immobilières. Le tout cumule en une stratégie liée au portefeuille visant à réaliser des rendements supérieurs ajustés selon le risque pour nos clients.

Nos clients portent leur attention sur le changement climatique – tout comme nous le faisons depuis de nombreuses années – et nous avons poursuivi notre analyse des risques climatiques, dont les risques physiques, de transition et d'évaluation, et de l'impact que les risques de catastrophes climatiques pourraient avoir sur les décisions des locataires en matière d'emplacement. Bien que la recherche et l'analyse dans ce domaine continuent d'évoluer, les investisseurs doivent noter que les régions du Canada où la société CIGWL a des placements immobiliers semblent présenter moins de risques que de nombreux autres endroits dans le monde. En 2020, nous demanderons à une tierce partie d'analyser le profil de risque de catastrophe climatique de chacun de nos actifs gérés.

*Dynamic Tower
(Toronto, Ontario)*

ODD : 11 13

< 11 >



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

GRI: 102-15 102-29 103 201-1 201-2

GWL CONSEILLERS
IMMOBILIERS

Faire passer les intérêts des clients en premier

La longue tradition de rendement solide et prévisible de la société CIGWL résulte du portefeuille d'actifs de grande qualité et de la diversité des locataires qui les occupent. Nous sommes également très satisfaits de notre activité de location en 2019, clôturant l'année avec un taux d'occupation moyen global de 92,5 %. Notre portefeuille industriel, qui a maintenu un taux d'occupation de 97,7 %, est le plus élevé de tous nos actifs gérés.

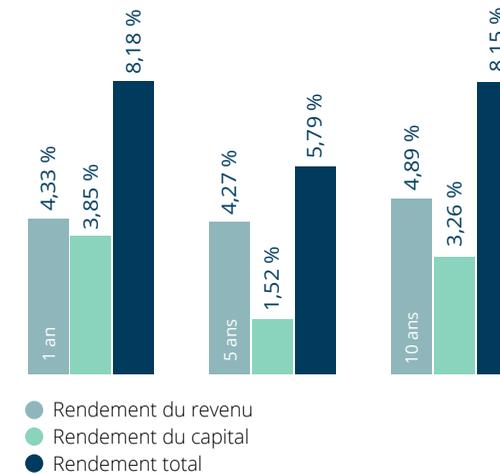
Nous avons continué à renforcer notre portefeuille avec 912 millions de dollars de nouvelles acquisitions, ce qui fait que notre année a été presque un record et une réalisation importante en vue d'atteindre les objectifs de croissance de nos clients. Ces acquisitions fortement concentrées en Ontario ont été faussées par l'achat de la Dynamic Tower à Toronto, qui représente près de la moitié du volume total. Le reste de la croissance provenait d'achats de petits immeubles de bureaux à Toronto et à Ottawa et de près de 250 millions de dollars investis dans des immeubles industriels dans la région métropolitaine de Toronto. Au total, avec certaines aliénations, l'équipe des placements a conclu près d'un milliard de dollars de transactions, et ce, malgré la baisse du volume des transactions sur le marché immobilier commercial canadien sur douze mois.

Total des actifs immobiliers sous gestion en 2019

(millions de dollars)

	2019
Services consultatifs, caisse de retraite	2 224 \$
Fonds de placement immobilier n° 1 de Canada-Vie	5 982 \$
Fonds immobilier de la London Life	3 150 \$
Great-West/London Life/Canada-Vie	3 510 \$
Valeur totale des actifs	14 866 \$
Pieds carrés totaux (millions)	47,9
Nombre total d'actifs	239

2019 Rendements



2220 Yukon Crt. (Mississauga, Ontario)

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

L'aménagement demeure un véhicule important pour nos clients et un facteur clé de différenciation des services et activités pour la société CIGWL. Les activités d'aménagement constituent un complément important aux acquisitions annuelles prévues, qui fournissent ainsi un placement annuel moyen supplémentaire de 300 à 400 millions de dollars, tout en ciblant les primes de rendement et les types d'actifs qui peuvent être difficiles à acquérir. L'année 2019 a été une année active pour notre groupe d'aménagement, avec l'achèvement et la transition de trois projets : The Livmore à Toronto; Delta iPort Phase I à Delta, en Colombie-Britannique; et les appartements pour le marché des petits bureaux et bureaux à domicile et le Residence Inn by Marriott (Alberta Boot) à Calgary. Ces immeubles de grande envergure ont totalisé plus de 500 millions de dollars de placement et représentaient près de la moitié des projets « en chantier » au début de l'année.

Si l'achèvement du projet constitue une étape importante, l'aménagement nécessite des années de planification et de coordination pour garantir une exécution réussie. Fin 2019, huit autres projets étaient en cours, pour un total d'environ 850 millions de dollars, comprenant des projets d'immeubles de bureaux, industriels et résidentiels à logements multiples à Vancouver, Calgary et Toronto. La prochaine tranche de projets achevés, qui doit être livrée en 2020, représente un nouvel investissement de 400 millions de dollars.

Afin d'assurer la stabilité et la régularité de notre dossier de projets pour répondre aux objectifs de placement de nos clients et notre propre planification d'entreprise, nous avons également obtenu l'approbation des clients pour l'aménagement de trois nouveaux immeubles résidentiels à logements multiples à Edmonton, Mississauga et Montréal. Les nouvelles approbations remplaceront les 400 millions de dollars d'achèvements prévus en 2020.

Donner la priorité aux intérêts de nos clients est au cœur de toutes nos activités et nous leur sommes reconnaissants de la confiance qu'ils nous accordent. À l'horizon 2020, nous demeurons résolus à construire des portefeuilles diversifiés avec des avoirs de qualité bien gérés. En outre, l'accent mis collectivement sur les cinq priorités abordées dans les pages suivantes de ce rapport nous place en bonne position pour continuer à générer de solides rendements à long terme pour nos clients.



En haut : 455, boul. René-Lévesque Ouest (Montréal, Québec). À gauche : 1500 Robson Court (Vancouver, Colombie-Britannique). À droite : Grenadier Square (Toronto, Ontario).

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



ATTEINDRE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

ADAPTÉ À L'ÉVOLUTION DES BESOINS ET DES PRIORITÉS

L'atteinte de l'excellence opérationnelle à la société CIGWL consiste fondamentalement à assurer le rendement à long terme de nos immeubles, tout en répondant aux besoins de nos locataires et de nos résidents. Nous utilisons une approche stratégique qui comprend l'exécution d'un plan d'entreprise sur mesure pour chaque bâtiment, la mesure du rendement et la priorisation de l'amélioration soutenue.

Alors que les occasions et les défis créés par la technologie et l'innovation sont devenus de plus en plus évidents dans le secteur immobilier en 2019, nous

avons donné la priorité à l'amélioration soutenue de deux façons : en faisant progresser notre culture interne d'excellence opérationnelle et en exécutant des projets d'immobilisations prudents pour nos immeubles.

Sur le plan culturel, notre chemin vers l'excellence opérationnelle a été enrichi en 2018 avec la formation d'une équipe de développement de l'excellence et de l'innovation. Au cours des deux dernières années, cette équipe a bien progressé dans la réalisation de son objectif de transformation des activités et d'excellence opérationnelle qui entraînent un changement positif et

harmonisent le personnel, les processus, la technologie. Après avoir déterminé les possibilités d'amélioration de certains de nos processus, nous avons réalisé dix projets transformationnels depuis 2018 et vingt autres projets sont en cours.

Grâce à notre programme d'excellence des processus (PX), nous apprenons également à nos employés à penser différemment et à produire des résultats durables. Pour plus d'information, veuillez consulter la [page 20](#).

Nous sommes fiers des fondations que nous avons posées et du changement transformateur de notre culture qui est en cours.

*The Livmore
(Toronto, Ontario)*

Qui nous sommes

Message
de Ralf Dost

Vision
et stratégie

Gouvernance
de la société

Fiche de
rendement

Soutenir un monde
meilleur et plus durable

Offrir des rendements
solides à long terme

**Atteindre l'excellence
opérationnelle**

Minimiser notre empreinte
sur l'environnement

Attirer et conserver
des talents

Contribuer au développement
de collectivités plus fortes
et viables

Exercer nos activités
avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Amélioration soutenue

Investissements de capitaux

En 2019, nous nous sommes de nouveau efforcés d'aider nos équipes à exécuter des plans d'affaires et gérer nos bâtiments efficacement pour répondre aux besoins de nos locataires et résidents. Des équipes réparties dans tout le pays et dans toutes les catégories d'actifs ont supervisé plusieurs centaines de projets, pour un coût estimé à 161,0 millions de dollars.

Dans la catégorie d'actifs d'immeubles de bureaux, on note une demande croissante d'infrastructures qui permettent les déplacements actifs. En réponse à cette demande, nous avons lancé le projet « Revive » (revigorer) au 33 rue Yonge, dans le centre-ville de Toronto, au printemps 2019. Le projet prévoit la conversion de cinq espaces de stationnement en 300 emplacements d'entreposage de vélos ultramodernes et l'ajout de casiers, de vestiaires et de douches. À partir de 2020, les locataires auront accès à un environnement comprenant des séchoirs à cheveux, un service gratuit de serviettes et des casiers. Ce bâtiment s'ajoutera à plusieurs autres de notre portefeuille géré dans tout le pays qui offrent ce confort.

Bon nombre de nos projets produisent également des améliorations de l'environnement. Au Purdy's Wharf de Halifax, qui a l'honneur d'être le premier bâtiment du Canada atlantique à obtenir la certification LEED EB Or grâce aux vastes initiatives environnementales BOMA BEST, nous avons créé des espaces verts attrayants, dont les locataires peuvent profiter autour des bâtiments. Nous avons également modernisé le hall d'entrée de cette ancienne immobilisation de manière durable au moyen d'une technique de sablage pour donner aux murs de marbre beige du sol au plafond une finition moderne, blanche et mate.

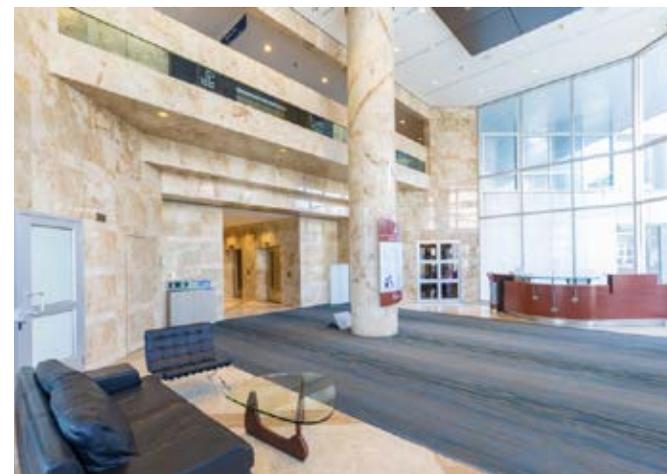
Nous avons mené à bien des projets de modernisation de l'éclairage dans 105 bâtiments industriels de la

région métropolitaine de Toronto : nous avons remplacé plus de 2 500 ampoules par des ampoules à DEL à haut rendement énergétique. Le nouvel éclairage plus lumineux durera deux fois plus longtemps que l'ancien.

Dans nos bâtiments résidentiels, l'accent a été mis sur l'amélioration des espaces de divertissement pour les résidents; par exemple, la restauration des balcons au 2220 Marine Drive à Oakville, en Ontario, et la rénovation du hall d'entrée au 525 rue Richmond Ouest à Toronto.

Planifier l'avenir

En 2019, l'intégration de la technologie des bâtiments intelligents a continué d'être une attente de base pour les anciennes immobilisations et les nouveaux aménagements. Bien qu'il existe de nombreuses solutions prometteuses sur le marché, nous voulons nous assurer que tout ce que nous déployons apporte de nettes améliorations de l'expérience du locataire ou du résident.



Rénovation du hall d'entrée de Purdy's Wharf – Avant

Nos nouveaux projets d'aménagement sont réalisés au moyen d'une infrastructure de construction intelligente en place. Pour nos anciens bâtiments, nous adoptons une approche mesurée pour le déploiement des technologies intelligentes. À la tête de nos efforts se trouve un nouveau comité directeur des technologies intelligentes qui fera progresser notre stratégie dans trois grandes catégories : la recherche et le développement en matière de technologie immobilière, les modernisations intelligentes et les aménagements intelligents.

Cela dit, ce n'est pas toujours l'innovation technologique la plus récente et la plus brillante qui offre une expérience client plus significative. C'est pourquoi en 2019, nous avons également investi dans nos systèmes « en coulisse » et procédé au lancement d'une mise à niveau technologique de plusieurs millions de dollars qui, une fois terminée, nous permettra d'interagir avec les locataires et les résidents de manière nouvelle et créative, conduisant ainsi à des relations plus significatives.



Rénovation du hall d'entrée de Purdy's Wharf – Après

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

MINIMISER NOTRE EMPREINTE SUR L'ENVIRONNEMENT

INVESTIR DANS UN AVENIR DURABLE

Le changement climatique étant considéré comme un risque mondial de premier plan, les investisseurs à long terme sont de plus en plus conscients de l'influence des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) sur les rendements. Le placement responsable – qui intègre la prise en compte des questions ESG dans le processus de placement, parallèlement à l'analyse financière traditionnelle – est une pratique importante à la société CIGWL. Nous savons que c'est vital pour atténuer les risques à long terme et débloquer des possibilités d'améliorer la valeur des actifs, de générer des rendements supérieurs ajustés pour le risque et d'attirer des locataires de haut niveau et des employés talentueux.

Les tendances actuelles et émergentes en matière de durabilité dans notre industrie en 2019 sont l'intégration du placement responsable, du risque et de la résilience liés au changement climatique, ainsi que de la santé et du bien-être des occupants. Nous nous sommes penchés sur tous ces domaines.

Tout au long de 2019, nous nous sommes également efforcés d'harmoniser davantage notre approche globale de la gestion immobilière durable avec notre filiale américaine EverWest et les gestionnaires immobiliers affiliés à la Great-West Lifeco en Europe (Irish Life Investment Managers et Canada Life UK) par le lancement de nouvelles activités de collaboration et la rationalisation de la collecte de données au Canada et aux États-Unis.

Rendu du hall d'entrée du Vancouver Centre II (Vancouver, Colombie-Britannique)

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Notre approche responsable et durable

Programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité

En 2019, nous avons relancé notre programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité (PCACD) pour les immeubles de bureaux. La première itération du PCACD a été mise en place en 2014 afin de réduire la consommation d'énergie et d'eau, ainsi que les déchets. Au cours des cinq années du programme, les réductions totales ont permis à nos locataires d'éviter des coûts cumulés de services publics de 8,2 millions de dollars et ont profité à l'environnement grâce à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de 21,7 %.

Grâce aux efforts soutenus de nos équipes de gestion des actifs et des immeubles, nos immeubles de bureaux sont maintenant, en moyenne, 18 % plus économes en énergie et 38 % plus économes en eau, comparativement aux moyennes nationales publiées par REALpac pour les immeubles de bureaux, alors que le taux moyen de détournement des déchets est de 2 % supérieur à la moyenne nationale pour les bureaux certifiés BOMA BEST^{MD}.

En 2019, il a été demandé aux équipes de gestion des immeubles de fixer de nouveaux objectifs de réduction sur cinq ans pour la période de 2019 à 2023. Grâce à cette initiative nationale, les gestionnaires de biens et d'actifs poursuivront leur travail de gestion des rendements en matière de durabilité et de mise en œuvre des nouvelles améliorations opérationnelles.

Donner la priorité à la santé et au bien-être

La certification Fitwel^{MD} est un signe important pour les occupants qui leur indique que nous donnons la priorité à la santé et au bien-être dans l'exploitation des bâtiments que nous gérons. En 2019, nous avons obtenu la certification Fitwel^{MD} pour deux des bureaux administratifs de Canada-Vie : le campus du siège social

de Winnipeg et l'immeuble du 190 rue Simcoe à Toronto. Le campus de Winnipeg a obtenu les meilleures notes pour sa cafétéria, ses choix de plats préparés et son espace de rangement couvert et sécurisé pour les vélos, alors que le bureau de Toronto s'est distingué par l'entretien d'un jardin communautaire et l'organisation d'un marché fermier populaire hebdomadaire.

À la clôture de l'année 2019, nous avons trois autres bureaux enregistrés poursuivant une démarche de certification Fitwel. En outre, Vancouver Centre II, un nouveau projet d'aménagement d'immeuble de bureaux à Vancouver, vise la certification WELL.

Engagement à appliquer les pratiques exemplaires

Le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) est un outil utilisé par l'ensemble de l'industrie pour veiller à ce que nous améliorions continuellement notre rendement en matière de durabilité. En 2019, la société CIGWL a de nouveau été reconnue comme leader en matière de durabilité par le GRESB, plaçant notre société dans la tranche supérieure de 10 % des 964 entreprises les plus performantes à l'échelle mondiale et dans la tranche supérieure de 4 % dans la catégorie « Global Diversified », améliorant ainsi notre score pour la cinquième année consécutive et obtenant pour la troisième fois consécutive la note « 5-Star » du GRESB.



Le [Fonds de placement immobilier canadien n° 1](#) (FPIC) a fait sa deuxième soumission au GRESB en 2019. Le Fonds s'est également classé dans la tranche supérieure de 4 % dans la catégorie « Global Diversified » et a obtenu pour la deuxième fois consécutive la note « 5-Star » du GRESB.

Au niveau de l'immobilier, les certifications vertes, telles que BOMA BEST^{MD} et LEED^{MD}, continuent d'ajouter de la valeur à notre portefeuille immobilier. À la fin de l'année, 92 % des bâtiments de notre portefeuille admissible (par surface de plancher) ont obtenu au moins une certification d'immeubles verts. Au cours de l'année, nous avons lancé le défi « Going for Gold » de la société CIGWL pour encourager les immeubles de bureaux à obtenir au moins la certification BOMA BEST de niveau « Or » d'ici 2023.

Nous avons remporté six prix nationaux et régionaux pour nos pratiques en matière de durabilité, d'excellence opérationnelle, d'aménagement et de participation des locataires, pour un total de plus de 150 prix remportés par les immeubles gérés par la société CIGWL depuis 2010.



ÉTUDES DE CAS

Nous reconnaissons la contribution positive que nous pouvons apporter à la société, en harmonisant notre ambition avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Efficacité énergétique : [840 Howe Street](#)

Développement durable : [The Livmore](#)

Technologie verte : [CLHO \(London\)](#)

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

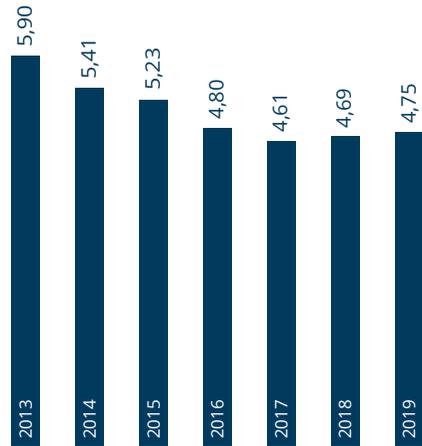
Tableaux de données

Indice GRI



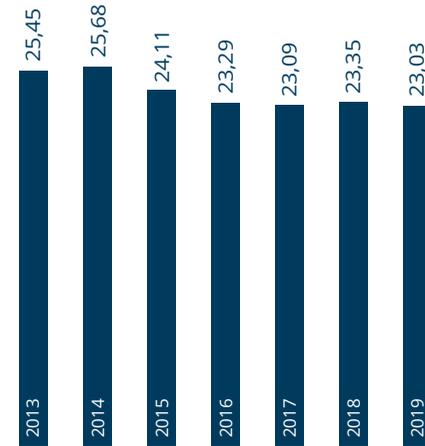
Intensité des émissions de GES

(teqCO₂/1 000 pi²)



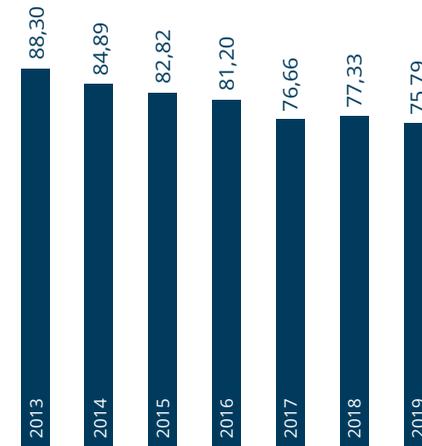
Intensité de l'utilisation d'énergie

(kWh/pi²)



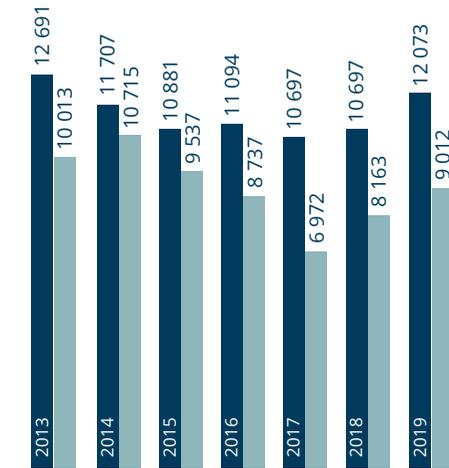
Intensité de l'eau

(L/pi²)



Déchets et détournement des déchets

(tonnes)



● Déchets (enfouissement, récupération d'énergie)
● Détournés (recyclage, matières organiques)

Résultats en matière d'environnement

Les données environnementales de nos portefeuilles sont assurées en externe par une tierce partie indépendante, conformément à la norme *ISAE 3410 : Missions d'assurance relatives aux bilans des gaz à effet de serre*, et sont présentées conformément à la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du Protocole des gaz à effet de serre du WRI (World Resource Institute), ce qui témoigne de notre engagement à l'égard de la transparence pour nos clients, locataires et autres parties prenantes et de l'amélioration de la valeur des actifs par un meilleur rendement environnemental.

Depuis 2013, nous avons réduit de 19,5 % l'intensité en carbone de notre portefeuille, ce qui représente 27 884 tonnes d'Eq CO₂.



La balise météo emblématique de Canada-Vie fait l'objet d'une importante mise à niveau

Installée sur le toit de l'immeuble de la Canada-Vie dans le centre-ville de Toronto, la balise météo de la Canada-Vie, la première du genre au Canada, est un emblème de la ville depuis près de 70 ans. En 2019, elle a la même apparence que le jour de son inauguration, mais les 1 004 ampoules ont été remplacées par des ampoules à DEL modernes logées dans des boîtiers en acier inoxydable poli. Le luminaire de la balise principale a également été complètement remplacé par 108 ampoules à DEL, pour une dépense d'énergie totale de 2 160 watts. Ces améliorations rendront la balise plus économe en énergie et garantiront le fonctionnement fiable de cet emblème important pendant de nombreuses années.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Qui nous sommes

Message
de Ralf Dost

Vision
et stratégie

Gouvernance
de la société

Fiche de
rendement

Soutenir un monde
meilleur et plus durable

Offrir des rendements
solides à long terme

Atteindre l'excellence
opérationnelle

Minimiser notre empreinte
sur l'environnement

**Attirer et conserver
des talents**

Contribuer au développement
de collectivités plus fortes
et viables

Exercer nos activités
avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

ATTIRER ET CONSERVER DES TALENTS

MOBILISER NOS EMPLOYÉS

Attirer des personnes talentueuses et veiller à ce qu'elles restent engagées et aient des possibilités d'apprendre et de se perfectionner : voilà une préoccupation constante. Nos employés nous ont dit, lors de notre dernier sondage sur l'engagement, que l'évolution de leur carrière était une de leurs principales priorités. Nous savons également que pour rester concurrentiels dans notre secteur en rapide évolution, nous devons doter notre personnel des compétences et des capacités nécessaires pour améliorer les processus et régler les problèmes éventuels.

En 2019, près d'un employé sur deux a profité de la somme de 2 000 \$ accordée pour la formation et le perfectionnement – ce qui représente un investissement total d'environ 234 000 \$. Grâce aux efforts de notre comité de motivation des employés, nous avons également créé un guide convivial de développement de carrière qui aide les employés à jouer un rôle actif dans l'évolution de leur propre carrière et collaborer avec leurs dirigeants pour obtenir les conseils, le soutien et les ressources nécessaires.

Ce même comité a créé un programme de mentorat de six mois, qui sera mis à l'essai en 2020. Le programme pilote met en relation les mentorés avec de hauts dirigeants de notre organisation et leur donne accès à un conseiller externe pour les aider à tirer le meilleur parti de l'expérience.

Grâce à des initiatives comme celles-ci et à notre programme transformationnel d'excellence des processus, nous positionnons notre personnel, ainsi que notre organisation, pour le succès continu.

Une main-d'œuvre prête pour l'avenir

PX pour « excellence des processus »

Le programme d'excellence des processus (PX) est une des possibilités de formation uniques offertes à notre personnel. Dans le cadre de notre cheminement vers l'excellence opérationnelle, nous avons pris conscience du fait que nous devons apprendre aux employés à penser différemment et à produire des résultats durables. Nous avons investi dans le programme PX pour y parvenir. Il est proposé à tous les employés sous deux formes : un programme de perfectionnement complet de six mois qui mène à la certification de Champion de l'excellence des processus CIGWL, ou un webinaire de 90 minutes qui présente les concepts de base de l'excellence des processus.

Mis à l'essai en 2018 et lancé officiellement en 2019, le programme connaît un succès incontestable; plus de 40 employés se sont inscrits au programme de certification PX de six mois. Ayant engagé un consultant externe pour dispenser le programme pendant l'année pilote, nous avons fait en sorte que les membres formés de notre équipe de développement de l'excellence et de l'innovation le dirigent en 2019 – leur offrant ainsi une autre possibilité de perfectionnement.

À la fin de 2019, 31 Champions PX avaient réussi le programme de certification; chacun d'eux a mené, dans le cadre du programme d'études, un projet visant à améliorer des aspects précis des activités de la société CIGWL. Nous avons également formé 230 personnes aux concepts fondamentaux du PX. En tout, dix initiatives transformatives ont été menées jusqu'à présent, lesquelles ont apporté des avantages estimés à 3 millions de dollars à l'entreprise et aux immeubles.

Nous espérons que les méthodologies PX feront partie intégrante de notre culture et de notre approche commerciale, ce qui nous permettra d'adopter l'innovation et de récolter les avantages de l'amélioration des processus dans tout ce que nous faisons.

Les talents de demain

Notre programme d'emploi d'été pour étudiants est un autre moyen de développer les talents, tout en renforçant notre réserve de candidats à l'emploi. Chaque été, différentes équipes de la société CIGWL dans tout le pays accueillent des collégiens et des universitaires. Elles apprécient toujours le soutien supplémentaire que leur apportent les étudiants et s'engagent à leur faire vivre des expériences enrichissantes. Deux de nos collègues actuels ont commencé comme étudiants qui ont occupé un emploi d'été, et de nombreux anciens élèves sont maintenant des éléments précieux de notre réseau, qui travaillent ailleurs dans le secteur immobilier.

En 2019, nous avons accueilli 15 étudiants et amélioré le programme en organisant des visites de certains de nos immeubles gérés et en présentant un projet d'étude de cas transfrontalier. L'étude de cas a permis aux étudiants de travailler ensemble pour fournir des suggestions afin d'assurer la pérennité d'un actif.

Engagés à faire participer activement nos employés en ce qui touche le leadership, le rendement et le développement de talents ainsi que la santé et le bien-être, nous avons commencé, en fin d'année, à préparer notre prochain sondage sur l'engagement des employés, qui sera réalisé en 2020.

« Ce cours a été très utile, car il m'a aidé à formaliser un processus de réflexion et des stratégies de résolution de problèmes. J'ai l'intention de partager ces pratiques exemplaires et stratégies avec les autres membres de mon équipe. »

— Cohorte 2019 du programme de perfectionnement et de certification PX



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE COLLECTIVITÉS PLUS FORTES ET VIABLES

SE SENTIR BIEN CHEZ SOI

En tant qu'organisation responsable, nous croyons que la meilleure manière d'apporter de bons résultats pour les collectivités où nous œuvrons est de soutenir les programmes qui produisent localement des retombées économiques et sociales ajoutant de la valeur à notre entreprise. Nous visons donc à générer des retombées durables et profitables à long terme et à encourager nos employés à s'investir dans le bénévolat.

Alors que l'accessibilité financière continue de nuire aux acheteurs de maisons dans certains des marchés immobiliers les plus populaires du

Canada, de plus en plus de personnes se demandent si l'accession à la propriété est la meilleure solution pour elles. Dans les grandes villes du Canada, les gens louent plus longtemps, et de plus en plus de familles choisissent de louer un appartement. Pour certains, la raison est financière : l'accession à la propriété est devenue trop coûteuse, surtout dans les endroits qu'ils préfèrent. Pour d'autres, c'est un choix de mode de vie. La location est sans tracas et permet à de nombreux locataires d'avoir un revenu mensuel disponible plus élevé que celui qu'ils auraient en tant que propriétaires.

La société CIGWL gère un dossier de 15 projets d'aménagement résidentiel dans 12 municipalités, dont l'objectif est de donner accès à plus de 4 900 logements au cours des cinq prochaines années. Ces bâtiments disposent d'espaces de jeux dédiés aux enfants, de salles polyvalentes et d'autres caractéristiques destinées aux familles. En même temps, nous avons récemment achevé The Livmore à Toronto pour un type de locataires totalement différent, ceux qui louent uniquement pour des raisons de style de vie et recherchent des équipements de luxe.



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Faire une différence qui compte

Tout pour la famille

Dans la région métropolitaine de Vancouver, les dernières données de la SCHL indiquent que la demande d'appartements de taille familiale dépasse largement l'offre. Nous aménageons un bâtiment de 160 logements sur un site de Lower Lonsdale à North Vancouver, dans lequel 36 % des logements auront deux chambres à coucher ou plus, afin de répondre à la demande d'appartements familiaux non satisfaite sur ce marché. Les équipements comprendront un terrain de jeu et de grandes pièces pouvant être utilisées pour le yoga, des espaces de jeu, des réunions et d'autres activités. Les résidents auront accès à des espaces extérieurs pour les familles, notamment des espaces pour les barbecues et des sièges extérieurs avec des foyers au gaz pouvant être réservés pour des fêtes.

Trois piliers d'impact

L'aménagement d'immeubles locatifs construits dans un but particulier n'est que l'un des moyens par lesquels nous contribuons à renforcer les communautés. Un autre moyen réside dans nos relations de longue date avec Habitat pour l'humanité et Centraide, ainsi que grâce au programme La parfaite alliance communautaire^{MC} de la Great-West qui appuie les causes locales que nos employés tiennent à cœur. En 2019, nous avons terminé, dans la région métropolitaine de Toronto, notre 16^e maison Habitat pour l'humanité, alors que dans d'autres régions, notre personnel et nos partenaires d'affaires ont participé à des journées de construction. Collectivement, nous avons fourni plus de 1 000 heures de bénévolat pour Habitat pour l'humanité.

Le troisième moyen de contribuer au développement des collectivités réside dans les avantages sociaux et économiques directs et indirects que nous générons grâce à notre entreprise. En tant qu'employeurs, nous

créons de l'emploi pour plus de 780 personnes. En tant qu'exploitant, gestionnaire d'actifs ainsi que de propriétés, nous contribuons aux économies locales par l'embauche de tierces parties et les paiements à nos fournisseurs.

À titre de conseillers en investissement immobilier, nous avons doté le portefeuille de nos clients d'un rendement total de 8,18 % sur un an. À plus longue échéance, ce rendement rapportera partout au Canada à des millions de personnes dont les revenus proviennent uniquement de leur pension et de leurs économies personnelles.

C'est la combinaison de ces trois piliers de notre stratégie communautaire et la contribution de nos employés et de nos partenaires d'affaires qui nous a permis d'honorer notre engagement à soutenir l'établissement de collectivités plus fortes et viables au Canada.



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



EXERCER NOS ACTIVITÉS AVEC INTÉGRITÉ ET CONFIANCE

EXERCER NOTRE LEADERSHIP AVEC NOS VALEURS

Notre engagement à l'égard de l'intégrité sous-tend tout ce que nous faisons et nous aide à établir une relation de confiance avec nos locataires, nos résidents, nos clients et nos employés.

Nous respectons la lettre et l'esprit des lois, des règlements, des politiques d'entreprise et des obligations du secteur qui s'appliquent à nous. Nos services de gestion des risques et de la conformité conseillent les équipes commerciales et affinent continuellement les politiques et les procédures, afin de garantir une conformité réglementaire continue et des améliorations dans les approches de gestion des risques.

La formation du personnel demeure une priorité constante; les récentes séances ont porté sur la protection de la confidentialité, la lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent et la sécurité des informations. Chaque année, les employés attestent de leur conformité continue à notre code de conduite, lequel ancre notre approche d'entreprise responsable.

Les lignes directrices relatives au consentement valable de la LPRPDE (*Loi sur la protection des renseignements personnels*

et les documents électroniques) sont entrées en vigueur au Canada en 2019. Nous avons examiné de manière proactive les formulaires et les processus de consentement et consulté des experts en matière de protection de la vie privée, afin d'assurer l'harmonisation avec les pratiques exemplaires. Nous continuons à travailler avec nos équipes commerciales pour nous assurer que nos diverses initiatives en matière de technologie répondent à toutes les exigences nouvelles et émergentes sur la protection de la vie privée.

Sur le plan de la programmation, nous avons commencé à normaliser la portée opérationnelle des services pour les principaux secteurs d'activité, afin que les immeubles de notre portefeuille fonctionnent au même niveau élevé et que les équipes commerciales aient une vue globale des dépenses d'exploitation et du rendement des fournisseurs. Nous avons également poursuivi notre travail sur la conformité des entrepreneurs aux règles de santé et de sécurité; nous avons ajouté des consultants au cycle d'examen, mis à niveau la technologie et fourni des canaux plus conviviaux pour que les entrepreneurs puissent télécharger des données.



Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Engagement des parties prenantes

L'engagement envers nos intervenants fait partie intégrante de la manière de gagner leur confiance. Durant la dernière année, nous avons réalisé cet engagement dans le cours normal de nos activités par des interactions quotidiennes avec nos clients, locataires, tierces parties, employés et autres partenaires. Nous avons en outre mené des activités formelles et structurées, plus précisément, des échanges avec les locataires et de la représentation auprès de différentes associations d'entreprises, durant les rencontres d'approbation des projets.

En 2019, nous avons communiqué avec un large éventail d'intervenants, ce qui nous a permis de mieux comprendre leurs besoins, de prendre connaissance des enjeux courants et émergents et de mieux adapter notre réponse et notre approche. Parmi les principaux points d'intérêts, mentionnons les certifications d'immeubles verts, le développement durable des collectivités, ainsi que la diversité et l'inclusion.

<p>CLIENTS (caisses de retraite et investisseurs de détail et institutionnels)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunions sur la planification des activités • Comptes-rendus sur les investissements • Études de recherche sur l'industrie 	<p>LOCATAIRES ET RÉSIDANTS (immeubles de bureaux, industriels, de vente au détail et à logements multiples)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussions sur la location • Communications sur la gestion d'immeubles • Sondages sur la satisfaction • Réunions concernant l'immeuble et événements organisés pour les locataires (p. ex., Jour de la Terre, célébrations des fêtes) 	<p>EMPLOYÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualités sur la gestion • Formation professionnelle et perfectionnement • Sondages menés auprès des employés • Examens du rendement 	<p>ASSOCIATIONS D'ENTREPRISES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adhésion aux associations du secteur immobilier (p. ex., REALPAC, NAIOP) • Immeubles verts (p. ex., BOMA, CBDCa) • Partenariats pour les services de sécurité (p. ex., Commercial Real Estate Financial District Security Group, PATHComm) • Partenariats pour la diversité (p. ex., Commercial Real Estate Women [CREW])
<p>FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visites et réunions • Événements organisés à l'intention des fournisseurs • Examens du rendement 	<p>GOVERNEMENTS ET ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Production réglementaire de déclarations et examens réglementaires • Approbation des permis de projet d'aménagement 	<p>COLLECTIVITÉ ET MILIEU UNIVERSITAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenariats et commandites (p. ex., Habitat pour l'humanité) • Réunions et consultations (p. ex., projets d'aménagement) • Présentations aux conférences de l'industrie • Groupes de recherche (p. ex., l'Urban Land Institute) • Formation des opérateurs de bâtiments (p. ex., le Collège Seneca) 	<p>SOCIÉTÉ MÈRE (La Great-West, compagnie d'assurance-vie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'examen du rendement • Réunions sur la gestion des risques et de la conformité • Initiatives conjointes sur la RSE et le développement durable • Comité d'investissement • Intendance des pensions

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Tableaux de données

Environnement¹

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Émissions de gaz à effet de serre (GES) (tCO₂e)				
Émissions de gaz à effet de serre (type 1 et 2)^{1,2}	121 901	120 616	118 639	305-1, 305-2
Immeubles de bureaux gérés	88 442	88 598	89 192	305-1, 305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	33 459	32 018	29 447	305-1, 305-2
Émissions directes de GES (type 1)^{1,2}	58 918	57 880	54 815	305-1
Immeubles de bureaux gérés	30 066	30 412	29 519	305-1
Immeubles résidentiels à logements multiples	28 852	27 468	25 296	305-1
Émissions indirectes de GES d'énergie (type 2) (basées sur l'emplacement)^{1,2}	62 983	62 736	63 824	305-2
Immeubles de bureaux gérés	58 376	58 186	59 673	305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	4 607	4 550	4 151	305-2
Émissions indirectes de GES d'énergie (type 2) (basées sur le marché)^{1,2}	52 298	47 697	43 415	305-2
Immeubles de bureaux gérés	48 435	43 364	39 264	305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	3 863	4 333	4 151	305-2
Autres émissions indirectes de GES (type 3)³	24 987	22 447	20 290	305-3
Immeubles de bureaux gérés	8 723	6 598	6 666	305-3
Immeubles résidentiels à logements multiples	16 264	15 849	13 624	305-3
Intensité des émissions de GES (teqCO₂/1 000 pi²)⁴	4,75	4,69	4,61	305-4, CRE3
Immeubles de bureaux gérés	4,53	4,44	4,47	305-4, CRE3
Immeubles résidentiels à logements multiples	5,24	5,29	4,94	305-4, CRE3
Réduction nette des GES par la conservation (teqCO₂)⁵	(15 723)	(18 979)	(17 361)	305-5

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Consommation d'énergie (MWh)				
Consommation d'énergie dans l'organisation⁶	712 743	712 364	696 427	302-1
Gaz naturel (mesurée)	318 478	312 720	296 169	302-1
Électricité achetée pour consommation	367 689	375 126	377 443	302-1
Vapeur achetée pour consommation	26 575	24 518	22 815	302-1
Intensité énergétique (kWh/eq/pi²)⁷	23,03	23,35	23,09	302-3, CRE1
Immeubles de bureaux gérés	23,80	24,24	24,17	302-3, CRE1
Immeubles résidentiels à logements multiples	21,29	21,26	20,43	302-3, CRE1
Réduction nette de la consommation d'énergie par la conservation (MWh)⁸	(65 420)	(60 659)	(40 422)	302-4
Déchets				
Déchets générés – absolu (en tonnes)⁹	21 085	19 107	17 669	306-2
Immeubles de bureaux gérés	11 097	9 355	9 139	306-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	9 988	9 752	8 530	306-2
Intensité des déchets générés (tonnes/1 000 pi²)	0,68	0,63	0,59	306-2
Immeubles de bureaux gérés	0,52	0,44	0,43	306-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	1,05	1,08	0,98	306-2
Méthode d'élimination des déchets (tonnes)¹⁰				
Déchets mis en décharge ¹¹	11 735	10 350	9 883	306-2
Matières recyclées ¹²	7 555	6 945	5 624	306-2
Matières organiques ¹³	1 457	1 218	1 349	306-2
Récupération pour énergie ¹⁴	338	594	813	306-2
Taux de détournement des déchets des sites d'enfouissement (%)¹⁵	43 %	43 %	39 %	306-2

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

GRI:	102-7	102-8	102-10	102-48	102-49	201-1	203-1	302-1	302-3/CRE1
	302-4	305-1	305-2	305-3	305-4/CRE3	305-5	306-2		

Environnement¹ (suite)

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Eau¹⁶				
Eau retirée (m³)	2 345 575	2 358 805	2 312 372	303-1
Immeubles de bureaux gérés	1 197 917	1 272 793	1 238 750	303-1
Immeubles résidentiels à logements multiples	1 147 658	1 086 012	1 073 622	303-1
Intensité de la consommation d'eau (L/pi²)¹⁷	75,79	77,33	76,66	CRE2
Immeubles de bureaux gérés	55,84	59,33	57,74	CRE2
Immeubles résidentiels à logements multiples	120,87	120,01	123,24	CRE2
Certifications, étiquetage ou cote d'immeubles verts				
% global d'actifs				
% des immeubles qui ont reçu une certification d'immeubles verts ¹⁸	87,2 %	88,5 %	88,1 %	CRE8
Nombre d'immeubles par classe d'actif¹⁹				
Nombre total d'immeubles qui ont reçu une certification	360	353	348	CRE8
Immeubles de bureaux	64	64	61	CRE8
Immeubles résidentiels à logements multiples	36	36	35	CRE8
Commerces de détail ouverts	97	90	91	CRE8
Industries légères	163	163	161	CRE8
Nombre d'immeubles par type de certification²⁰				
LEED (CBDCa)	17	17	18	CRE8
BOMA BEST (BOMA Canada)	368	346	335	CRE8
Built Green (RNCa)	1	1	1	CRE8
FitWel (Center for Active Design)	3	-	-	CRE8

¹ Toutes les données sur l'environnement (c.-à-d., les émissions, l'énergie, l'eau et les déchets) font référence aux portefeuilles d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples gérés de la société Conseillers immobiliers GWL, et elles sont consolidées selon une approche de contrôle opérationnel et assurées en externe par une tierce partie indépendante, conformément à la norme ISAE 3410 : Missions d'assurance relatives aux bilans des gaz à effet de serre. Les données industrielles et du commerce de détail sont exclues, car les données sont accessibles pour les zones communes seulement et sont inférieures au seuil de *minimis* pour la déclaration (<0,5 % des émissions globales) tel qu'énoncé dans le Protocole des gaz à effet de serre. Les totaux des émissions de GES sont calculés au moyen des totaux des émissions de type 2 basées sur l'emplacement.

² Nos émissions de GES de type 1 et de type 2 sont liées aux actifs sous gestion, où nous avons le contrôle opérationnel. Notre année de base de rapport est 2013. Nous utilisons la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du Protocole des gaz à effet de serre du WBCSD pour orienter notre méthode de calcul des émissions de GES. Les gaz inclus dans le calcul comprennent le dioxyde de carbone, le méthane et l'oxyde nitreux. Les coefficients d'émission et les potentiels de réchauffement de la planète sont basés sur le Rapport d'inventaire national le plus récent d'Environnement Canada, les coefficients du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat et les fournisseurs de services publics. Les émissions de type 1 sont liées à la consommation de gaz naturel et de mazout, excluant les émissions de GES associées à l'utilisation de combustible dans les génératrices auxiliaires et les ajouts de fluide frigorigène. Les émissions de type 2 sont liées à l'électricité achetée et à la vapeur. Les émissions de type 2 basées sur le marché comprennent l'achat de crédits d'énergie renouvelable.

- ³ Nos émissions de GES de type 3 comprennent les émissions des déchets mis en décharge et la récupération d'énergie, ainsi que la distribution d'eau pour les actifs sous gestion, où nous avons le contrôle opérationnel. Nous utilisons la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du Protocole des gaz à effet de serre du WBCSD pour orienter notre méthode de calcul des émissions de GES. Les gaz inclus dans le calcul comprennent le dioxyde de carbone, le méthane et l'oxyde nitreux. Les coefficients d'émission et les potentiels de réchauffement de la planète sont basés sur le Rapport d'inventaire national (RIN) d'Environnement Canada et les coefficients du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat.
- ⁴ Les intensités de nos émissions de gaz à effet de serre font référence au type 1, 2 et 3 pour les immeubles de bureaux et les immeubles résidentiels à logements multiples seulement (tel qu'il est indiqué dans cette annexe). La superficie totale en pieds carrés utilisée pour calculer les intensités des émissions est fondée sur la superficie brute de plancher.
- ⁵ Réduction estimée des émissions de GES de types 1, 2 et 3, comme résultat des initiatives de conservation dans les immeubles de bureaux et résidentiels à logements multiples, par rapport aux émissions de 174 772 tonnes d'éq CO₂ pendant l'année de référence 2013. Les gaz inclus dans le calcul comprennent le dioxyde de carbone, le méthane et l'oxyde nitreux. L'estimation tient compte des nouveaux aménagements et des facteurs hors du contrôle de la gestion qui influent sur les émissions, comme les changements dans les coefficients d'émission, le taux d'occupation et la météo. Les facteurs externes sont pris en compte et utilisent les pratiques exemplaires acceptées par l'industrie, telles que l'analyse de régression.
- ⁶ L'énergie consommée dans l'organisation fait référence à notre portefeuille d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion, qui relèvent de notre limite de contrôle opérationnel, tel que défini dans la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du Protocole des gaz à effet de serre du WBCSD. Là où les immeubles sont hors de notre contrôle opérationnel (p. ex., bâtiment à locataire unique, qui paie tous les services publics), nous ne déclarons pas l'information sur l'énergie. La déclaration de consommation d'énergie comprend la consommation d'énergie provenant de sources de combustibles non renouvelables (p. ex., le gaz naturel) et l'énergie achetée (p. ex. l'électricité et la vapeur). Aucun mazout ou eau réfrigérée n'a été consommé durant cette période (2017-2019).
- ⁷ Notre intensité énergétique couvre l'énergie consommée dans le portefeuille géré d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples, couvrant le gaz naturel et la consommation d'électricité achetée et de vapeur. Nous présentons l'intensité énergétique en fonction de l'équivalence en kWh par pied carré de la superficie brute de plancher.
- ⁸ Réduction estimée de la consommation d'énergie, comme résultat des initiatives de conservation dans nos immeubles de bureaux et résidentiels à logements multiples, par rapport à la consommation d'énergie de 753 633 MWh pendant l'année de référence 2013. Les sources d'énergie comprises dans le calcul couvrent le gaz naturel, le mazout, et la vapeur. L'estimation tient compte des nouveaux aménagements et des facteurs hors du contrôle de la gestion qui influent sur la consommation d'énergie, comme le taux d'occupation et la météo. Les facteurs externes sont pris en compte et utilisent les pratiques exemplaires acceptées par l'industrie, telles que l'analyse de régression.
- ⁹ Toutes les données sur les déchets font référence aux déchets non dangereux générés dans notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion, qui sont mis en décharge ou récupérés pour l'énergie.
- ¹⁰ Les méthodes d'élimination des déchets ont été déterminées par les renseignements qui nous ont été fournis par nos gestionnaires/sous-traitants de collecte des déchets.
- ¹¹ Les déchets mis en décharge comprennent les déchets non dangereux dans notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion.
- ¹² Les déchets recyclés comprennent divers flux de recyclage (p. ex., papier, carton, plastiques) dans notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion.
- ¹³ Les déchets de matières organiques comprennent tous les déchets de l'intérieur et de l'extérieur recueillis pour le compostage ou le ramassage des matières organiques.
- ¹⁴ La quantité de déchets envoyés à la récupération pour l'énergie (p. ex. installations de production d'énergie à partir de déchets) est fournie par la société de collecte des déchets.
- ¹⁵ Seuls les déchets recyclés et de matières organiques sont comptés comme détournés. Le taux moyen de détournement pour les immeubles de bureaux en 2019 était de 61 %, tandis que le taux moyen de détournement pour les immeubles résidentiels à logements multiples était de 23 %.
- ¹⁶ Toute l'eau consommée et les données d'intensité font référence à l'eau retirée des réserves d'eau municipales dans notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion. Nous calculons l'eau retirée à partir des renseignements fournis par nos fournisseurs de services publics.
- ¹⁷ Nous présentons l'intensité de l'eau en fonction des litres par pied carré de la superficie brute de plancher.
- ¹⁸ Le pourcentage est basé sur des immeubles admissibles, certifiés individuellement. Selon la surface de plancher, 92 % des immeubles admissibles ont conservé une certification d'immeubles verts en 2019.
- ¹⁹ Les totaux sont par bâtiments individuels. Plusieurs immeubles certifiés individuellement peuvent englober un actif unique, tel qu'il est indiqué dans le corps du présent rapport.
- ²⁰ Certains immeubles ont plusieurs types de certification. Par conséquent, le nombre total de certifications peut dépasser le nombre total d'immeubles certifiés.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

GRI:	102-7	102-8	102-10	102-48	102-49	102-56	201-1
	203-1	302-1	303-1	CRE2	305-5	CRE8	

Sécurité

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Comités mixtes (direction/employés) de santé et de sécurité				
% de l'effectif faisant partie des comités mixtes (direction/employés) de santé et de sécurité ²¹	20 %	25 %	30 %	403-1
Système de gestion OHSAS 18001				
% de l'organisation qui utilise un système de gestion de la sécurité aligné sur le système OHSAS 18001	100 %	100 %	100 %	CRE6
Formation en matière de santé et sécurité²²				
Nombre d'employés recevant une formation en matière de santé et sécurité	840	522	640	404-1
Nombre d'heures de formation en matière de sécurité reçue par employé	5,0	6,0	4,0	404-1
Rendement en matière de santé et sécurité au travail²³				
Taux de blessures (taux d'incidents à déclarer) ²⁴	0,88	0,65	1,71	403-2
Taux de gravité ²⁵	0,62	0	0,46	403-2
Taux de journées perdues ²⁶	0,22	0	0,63	403-2
Maladies professionnelles	0	0	0	403-2
Nombre total d'événements dangereux (quasi-accidents)	11	8	10	403-2
Décès ²⁷	0	0	0	403-2

²¹ Des comités mixtes (direction/employés) de santé et de sécurité ont été établis dans toutes les régions à l'échelle nationale et sont composés de superviseurs et d'employés. Les employés représentent au moins 50 % des membres des comités mixtes de santé et de sécurité; ils ont un coprésident élu qui préside le comité avec un coprésident de l'employeur nommé. Une diminution depuis 2017 est attribuée à l'établissement de QuadReal Property Group, une société de gestion d'immeubles et d'investissements, par un des clients de longue date de la société Conseillers immobiliers GWL, qui a commencé à gérer ses propres actifs à compter de 2017.

²² L'augmentation du nombre d'employés formés en 2019 est due au fait que le personnel du portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples de la société Conseillers immobiliers résidentiels GWL est inclus pour la première fois dans le rapport.

²³ Le personnel du portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples de la société Conseillers immobiliers résidentiels GWL est inclus pour la première fois à partir de 2019.

²⁴ Le taux de blessures est le nombre de cas d'incidents enregistrables par 200 000 heures travaillées des employés (nombre de cas enregistrables X 200 000/nombre d'heures travaillées des employés). Le taux de blessures ne comprend pas les blessures mineures (niveau de premiers soins). Tous les incidents nécessitant l'aide médicale immédiate d'un médecin, d'un hôpital ou d'un dentiste sont signalés.

²⁵ Le taux de gravité est le nombre de jours de travail perdus divisé par le nombre total d'incidents enregistrables.

²⁶ Le taux de journées perdues est le nombre de cas de temps perdu X 200 000/nombre d'heures travaillées des employés.

²⁷ Les taux de mortalité font référence à nos employés.

²⁸ Nos employés à temps plein représentent la société Conseillers immobiliers GWL et notre filiale en propriété exclusive, Conseillers immobiliers résidentiels GWL. Nous avons des employés permanents, à temps partiel et contractuels. Nous n'avons aucun employé syndiqué.

²⁹ Les employés par région et le sexe comprennent les employés permanents, à temps partiel et contractuels. Les employés à temps plein et à temps partiel sont différenciés d'après le nombre habituel d'heures travaillées par semaine, tandis que les travailleurs occasionnels et temporaires sont définis sur la base des contrats de travail à court terme (p. ex., stage coopératif). Les données sur les employés sont gérées et extraites par le système de rémunération et les bases de données internes de la société Conseillers immobiliers GWL.

³⁰ Les nombres d'embauches de nouveaux employés représentent les employés embauchés au cours de l'année du rapport.

Employeur de choix

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Total d'employés²⁸				
Nombre total d'employés	784	752	783	102-7
Employés par sexe²⁹				
Nombre d'employés (femmes)	368 (47 %)	356 (47 %)	368 (47 %)	102-8
Nombre d'employés (hommes)	416 (53 %)	396 (53 %)	415 (53 %)	102-8
Employés par âge²⁹				
Employés âgés de moins de 30 ans	103 (13 %)	77 (10 %)	-	102-8
Employés âgés de 30 à 50 ans	387 (49 %)	402 (53 %)	-	102-8
Employés âgés de plus de 50 ans	294 (38 %)	273 (36 %)	-	102-8
Employés par contrat²⁹				
Nombre d'employés (permanents)	742	711	745	102-8
Nombre d'employés (à temps partiel)	11	11	12	102-8
Nombre d'employés (temporaires ou contractuels)	31	30	26	102-8
Employés par région²⁹				
Alberta	150 (19 %)	146 (19 %)	160 (20 %)	102-8
Canada atlantique	17 (2 %)	18 (2 %)	27 (3 %)	102-8
Colombie-Britannique	76 (10 %)	71 (9 %)	75 (10 %)	102-8
Manitoba/Saskatchewan	90 (11 %)	84 (11 %)	90 (11 %)	102-8
Ontario	411 (52 %)	387 (51 %)	390 (50 %)	102-8
Québec	40 (5 %)	46 (6 %)	41 (5 %)	102-8
Nouvelles embauches³⁰				
Nombre total d'embauches de nouveaux employés	157 (20 %)	145 (19 %)	129 (16 %)	401-1
Groupe d'âge				
Embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	49 (31 %)	43 (29 %)	31 (24 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	71 (45 %)	85 (59 %)	72 (56 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	37 (24 %)	17 (12 %)	26 (20 %)	401-1
Sexe				
Embauche de nouveaux employés (femmes)	79 (50 %)	66 (46 %)	59 (46 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés (hommes)	78 (50 %)	79 (54 %)	70 (54 %)	401-1

GRI:	102-7	102-8	102-10	102-48	102-49	201-1	203-1
	302-1	401-1	403-1	403-2	404-1	405-1	416-1

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI

Employeur de choix (suite)

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Roulement des employés³¹				
Nombre relatif au roulement des employés	162 (21 %)	178 (24 %)	297 (38 %)	401-1
Groupe d'âge				
Roulement des employés âgés de moins de 30 ans	31 (24 %)	31 (18 %)	45 (15 %)	401-1
Roulement des employés âgés de 30 à 50 ans	71 (44 %)	79 (44 %)	148 (50 %)	401-1
Roulement des employés âgés de plus de 50 ans	52 (32 %)	68 (38 %)	104 (35 %)	401-1
Sexe				
Roulement des employés (femmes)	82 (50 %)	78 (44 %)	135 (45 %)	401-1
Roulement des employés (hommes)	82 (50 %)	100 (56 %)	162 (55 %)	401-1
Formation des employés				
Formation et éducation : cours à l'interne, en ligne³²				
Formation totale sur la conformité (heures) ³³	2 067	2 169	1 136	404-1
Formation totale autonome en ligne (heures) ³⁴	600	1 486	584	404-1
Heures de formation interne par employé (heures/employé/année)	3,40	4,90	2,20	404-1
Formation et éducation : cours externes³⁵				
Nombre d'employés qui ont présenté une demande de financement	311 (40 %)	302 (40 %)	391 (50 %)	404-1, 404-2
Financement de la formation (\$)	233 905 \$	220 198 \$	282 195 \$	404-1, 404-2

³¹ Les nombres relatifs au roulement du personnel comprennent tous les départs de l'entreprise, volontaires et involontaires, y compris les démissions, les retraits, les cessations d'emploi et les départs à la retraite. Le taux de roulement (%) relativement élevé en 2017-2018 est attribué principalement à l'établissement d'une nouvelle société de gestion d'immeubles et de placements (QuadReal Property Group) par un des clients de longue date de la société Conseillers immobiliers GWL, qui a commencé à gérer ses propres actifs durant cette période. La majorité des départs de la société Conseillers immobiliers GWL fait la transition vers la société nouvellement établie et n'était pas le résultat de mises à pied. Ces taux de rotation tiennent également compte des employés qui ont choisi de participer au programme de retraite volontaire (PRV) de La Great-West, compagnie d'assurance-vie, lancé en 2017.

³² La formation interne, en ligne, concerne les cours offerts sur la plateforme d'apprentissage électronique de Canada-Vie.

³³ La formation sur la conformité fait référence aux codes, politiques et cours obligatoires de la société (p. ex., lutte contre le blanchiment d'argent, Code de conduite, accessibilité, protection de la vie privée). L'augmentation du nombre total d'heures de formation en 2018 est liée au lancement de nouveaux cours obligatoires sur la conformité, notamment la formation à la cybersécurité et antifraude.

³⁴ La formation en ligne autonome fait référence au perfectionnement volontaire des compétences (p. ex., compétences en informatique, aptitudes au leadership). Le nombre total relativement élevé d'heures de formation en 2018 est principalement lié à trois initiatives : Canada-Vie, la société mère de CIGWL, a lancé une nouvelle plateforme d'apprentissage et de perfectionnement qui comprend plusieurs nouveaux cours uniques auxquels le personnel a participé; CIGWL a lancé un nouveau cadre de rémunération et de carrière et un processus de fin d'année associant des webinaires et de la formation à l'intention des employés; et CIGWL a commencé à mettre à niveau son progiciel standard pour les employés et à déployer simultanément une formation connexe sur le nouveau logiciel.

³⁵ La formation externe est soutenue par la politique de développement des talents de Canada-Vie, qui offre 2 000 \$ par ETP par année pour les cours de perfectionnement professionnel externes et appuie perfectionnement des compétences et aptitudes des employés liés à leur emploi. La participation au programme est volontaire. Les nombres ne comprennent pas la formation supplémentaire financée par les budgets discrétionnaires des unités d'affaires.

Investissements communautaires

Données quantitatives	2019	2018	2017	Indicateur GRI
Contribution en espèces ³⁶	226 675 \$	215 150 \$	219 641 \$	201-1
Dons en nature, dons de produits ou de services (heures) ³⁷	1 083	1 000	1 046	201-1

³⁶ Nombre total de dons de bienfaisance versés par les employés de CIGWL/CIGWL Résidentiel ou par Canada-Vie au nom de CIGWL à divers organismes de bienfaisance. En 2018, une partie des contributions totales de bienfaisance a été estimée en raison de la disponibilité des données.

³⁷ Les heures de travail que les employés de la société Conseillers immobiliers GWL ont consacrées aux journées de construction d'Habitat pour l'humanité dans tout le Canada.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Indice GRI



Éléments généraux d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
Profil de l'organisation			
102-1	Nom de l'organisation	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	2
102-2	Activités, marques, produits et services	Bilan annuel 2019, Qui nous sommes Site Web de CIGWL	3 Site Web
102-3	Lieu du siège social	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	2, Couverture arrière
102-4	Lieu des opérations	Bilan annuel 2019, Qui nous sommes	3 Site Web
102-5	Capital et forme juridique	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	2
102-6	Marchés servis	Bilan annuel 2019, Qui nous sommes	3
102-7	Portée de l'organisation	Bilan annuel 2019, Qui nous sommes, Tableaux de données	3, 25-27
102-8	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	25-27
102-9	Chaîne logistique	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	23-24 Site Web
102-10	Changements importants au regard de l'organisation et de sa chaîne logistique	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	25-27
102-11	Principe d'approche de précaution	Site Web de CIGWL	Site Web
102-12	Initiatives externes	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	24 Site Web
102-13	Liste des principales associations de l'industrie ou autres et organisations de défense à l'échelle nationale ou internationale desquelles nous sommes membres	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	24 Site Web
Stratégie			
102-14	Déclaration du principal dirigeant de l'organisation	Bilan annuel 2019, Message du président	4-5
102-15	Principaux impacts, risques et possibilités	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société, Fiche de performance, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Offrir des rendements solides à long terme	7, 8-9, 10, 11
Éthique et intégrité			
102-16	Mécanismes pour signaler des préoccupations à propos de comportements illicites ou contraires à l'éthique	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	9, 23 Site Web
102-17	Mécanismes pour les conseils et les préoccupations sur l'éthique	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	9, 23 Site Web

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments généraux d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-19	Délégation des pouvoirs	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-20	Responsabilité au niveau de la direction à l'égard des questions économiques, environnementales et sociales	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-21	Consultation des parties prenantes sur des questions économiques, environnementales et sociales	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	24 Site Web
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-23	Président de l'instance supérieure de gouvernance	Site Web de CIGWL	Site Web
102-24	Candidature et sélection de l'instance supérieure de gouvernance	Site Web de CIGWL	Site Web
102-25	Conflits d'intérêts	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	23 Site Web
102-26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, valeurs et stratégies	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-27	Connaissances collectives de l'instance supérieure de gouvernance	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-28	Évaluation du rendement de l'instance supérieure de gouvernance	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société Site Web de CIGWL	7 Site Web
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Bilan annuel 2019, Vision et stratégie, Fiche de performance, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Offrir des rendements solides à long terme Site web du CIGWL	6, 8-9, 10, 11 Site Web Site Web
102-30	Efficacité des processus de gestion du risque	Bilan annuel 2019, Gouvernance de la société, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	7, 23 Site Web
102-31	Examen des questions économiques, environnementales et sociales	Site Web de CIGWL	Site Web Site Web
102-32	Rendement de l'instance supérieure de gouvernance	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement	8-9
102-33	Communication des préoccupations majeures	Bilan annuel 2019, Message du président, Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable Site Web de CIGWL	4-5, 8-9, 10 Site Web

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments généraux d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
Engagement des parties prenantes			
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	<u>24</u> Site Web
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	<u>24</u> Site Web
102-43	Approche relative à l'engagement des parties prenantes	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	<u>24</u> Site Web
102-44	Questions et préoccupations clés soulevées	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	<u>24</u> Site Web
Pratique de présentation de rapport			
102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres des sujets	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-47	Liste des sujets importants	Site Web de CIGWL	Site Web
102-48	Reformulation d'information	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	<u>25-28</u>
102-49	Changements en matière de présentation de rapport	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	<u>25-28</u>
102-50	Période de déclaration	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-51	Date du rapport le plus récent	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-52	Cycle de déclaration	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-53	Personne à contacter pour toute question relative au rapport	Bilan annuel 2019	Couverture arrière
102-54	Énoncés sur la production de rapports conformes avec les normes de la GRI	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport	<u>2</u>
102-55	Indice du contenu GRI	Bilan annuel 2019, Indice GRI	<u>29-35</u>
102-56	Validation externe	Bilan annuel 2019, Notre approche en matière de production de rapport, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données	<u>2, 18, 26</u>

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments spécifiques d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
GRI 103 : APPROCHE DE GESTION 2016			
103-1	Explication des sujets importants et de leurs paramètres	Site Web de CIGWL	Site Web
103-2	Approche de gestion et ses composantes	Site Web de CIGWL	Site Web
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
GRI 200 : SÉRIE DE NORMES ÉCONOMIQUES 2016			
201 – Rendement économique			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Offrir des rendements solides à long terme, Atteindre l'excellence opérationnelle	11-13 , 14-15
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Bilan annuel 2019, Offrir des rendements solides à long terme, Tableaux de données	11-13 , 25-27
201-2	Incidences financières, risques et opportunités liés au changement climatique	Bilan annuel 2019, Offrir des rendements solides à long terme, Minimiser notre empreinte écologique Site Web de Great-West Lifeco	11 , 16 Site Web
203 – Impacts économiques indirects			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables Site Web de CIGWL	21-22 Site Web
203-1	Investissements en matière d'infrastructures et appui aux services	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables, Tableaux de données	8-9 , 10 , 21-22 , 25-28 Site Web
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Bilan annuel 2019, Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables	21-22
204 – Pratiques d'approvisionnement			
103	Approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
205 – Lutte contre la corruption			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	23 Site Web
205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	9 , 23 Site Web
206 – Comportement anticoncurrentiel			
103	Approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
206-1	Actions en justice pour comportement anticoncurrentiel, antitrust, et pratiques monopolistiques	En 2019, aucune action en justice de ce type.	S. O.

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments spécifiques d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
GRI 300 : SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES 2016			
302 – Énergie			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique Site Web de CIGWL	16-18 Site Web
302-1	Consommation d'énergie dans l'organisation	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	16-18, 25-28 Site Web
302-3 / CRE1	Intensité énergétique	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	8, 18, 25 Site Web
302-4	Réduction de la consommation d'énergie	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	18, 25 Site Web
303 – Eau			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique Site Web de CIGWL	16-18 Site Web
303-1	Eau prélevée par source	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	16-18, 26 Site Web
CRE2	Intensité de l'eau des immeubles	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	8, 16-18, 26 Site Web
305 – Émissions			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique Site Web de CIGWL	16-18 Site Web
305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (type 1)	Bilan annuel 2019, Tableaux de données Site Web de CIGWL	25 Site Web
305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) d'énergie (type 2)	Bilan annuel 2019, Tableaux de données Site Web de CIGWL	25 Site Web
305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (type 3)	Bilan annuel 2019, Tableaux de données Site Web de CIGWL	25 Site Web
305-4 / CRE3	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	18, 25 Site Web
305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	8, 17, 25-26 Site Web

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments spécifiques d'information standard		Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
306 – Effluents et déchets			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Minimiser notre empreinte écologique Site Web de CIGWL	16-18 Site Web
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination	Bilan annuel 2018, Minimiser notre empreinte écologique, Tableaux de données Site Web de CIGWL	16-18, 25 Site Web
307 – Conformité environnementale			
103	Approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
307-1	Non-conformité aux lois et règlements en matière d'environnement	En 2019, il n'y a eu aucun incident de non-conformité important dans ces domaines.	S. O.
308 – Évaluation environnementale des fournisseurs			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Engagement des parties prenantes	24
GRI 400 : SÉRIE DE NORMES SOCIALES 2016			
401 – Emploi			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Attirer et conserver des talents	19-20 Site Web
401-1	Embauche de nouveaux employés et roulement du personnel	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	27
401-2	Avantages sociaux offerts aux employés à temps plein, mais qui ne sont pas offerts aux employés temporaires ou à temps partiel	Site Web de CIGWL	Site Web
403 – Santé et sécurité au travail			
103	Approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
403-1	Représentation des travailleurs aux comités mixtes officiels (direction/ employés) de santé et de sécurité	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	27
403-2	Types de blessures et taux de blessures, maladies professionnelles, journées perdues et absentéisme, et nombre de décès liés au travail	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	27
404 – Formation et éducation			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Attirer et conserver des talents	19-20 Site Web
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	27-28
404-2	Programmes visant la mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Attirer et conserver des talents, Tableaux de données	9, 19-20, 28 Site Web
404-3	Pourcentage d'employés qui reçoivent régulièrement des rapports de rendement et d'évolution de carrière	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	28
405 – Diversité et égalité des chances			
103	Approche de gestion	Site Web de la Great-West Lifeco	Site Web
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Bilan annuel 2019, Tableaux de données Site Web de CIGWL	27-28 Site Web

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Éléments spécifiques d'information standard	Section/Emplacement	Page du Bilan annuel
406 – Non-discrimination		
103 Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance	23
410 – Pratiques en matière de sécurité		
103 Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance, Engagement des parties prenantes Site Web de CIGWL	23, 24 Site Web
413 – Collectivités locales		
103 Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables Site Web de CIGWL	21-22 Site Web
416 – Santé et sécurité des clients		
103 Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Atteindre l'excellence opérationnelle, Intégrité et confiance	14-15, 23
416-1 Pourcentage des catégories importantes de produits et services pour lesquelles la santé et la sécurité sont évaluées aux fins d'amélioration	Bilan annuel 2019, Tableaux de données	27
416-2 Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et codes volontaires concernant les effets des produits et services sur la santé et la sécurité au cours de leur cycle de vie, par type de résultat	En 2019, il n'y a eu aucun incident de non-conformité.	S. O.
418 – Confidentialité des clients		
103 Approche de gestion	Bilan annuel 2019, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site Web de CIGWL	23 Site Web
419 – Conformité socioéconomique		
103 Approche de gestion	Site Web de CIGWL	Site Web
419-1 Non-conformité aux lois et règlements dans les secteurs sociaux et économiques	En 2019, il n'y a eu aucun incident de non-conformité important dans ces domaines.	S. O.
417 – Marketing et étiquetage 2016 / Étiquetage des produits et services		
CRE8 Type et nombre de certifications de durabilité, systèmes de classement et d'étiquetage pour les nouvelles constructions, la gestion, l'occupation et le réaménagement	Bilan annuel 2019, Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Atteindre l'excellence opérationnelle, Minimiser notre empreinte écologique, Engagement des parties prenantes, Tableaux de données	8, 10, 15, 17, 24, 26

Qui nous sommes

Message de Ralf Dost

Vision et stratégie

Gouvernance de la société

Fiche de rendement

Soutenir un monde meilleur et plus durable

Offrir des rendements solides à long terme

Atteindre l'excellence opérationnelle

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

Attirer et conserver des talents

Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables

Exercer nos activités avec intégrité et confiance

Tableaux de données

Indice GRI



Profil de la société

Conseillers immobiliers GWL, l'une des principales sociétés de conseillers en placements immobiliers canadiennes, offre aux caisses de retraite et aux clients institutionnels des services complets de gestion de biens immobiliers, de gestion d'immeubles et d'aménagement, de même que des services de conseils immobiliers spécialisés.

Siège social de la Société

Conseillers immobiliers GWL Inc.
33, rue Yonge, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5E 1G4

Commentaires

Nous vous encourageons à nous faire parvenir vos commentaires sur notre bilan annuel. Veuillez adresser vos questions ou commentaires concernant le contenu de ce rapport à :

Dahlia de Rushe
Directrice, marketing et communications,
33, rue Yonge, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5E 1G4

in Conseillers immobiliers GWL

 @gwlr

 @gwlr

gwlr.com

Conception : THE WORKS DESIGN COMMUNICATIONS worksdesign.com

GWL CONSEILLERS
IMMOBILIERS