



IMMOBILIER RESPONSABLE RÉSILIENT

Bilan annuel 2020

GWL CONSEILLERS
IMMOBILIERS



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

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 plus de 785 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 catégories d'actifs.

Ce bilan annuel, qui couvre l'année civile 2020, est notre septième 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 treizième bilan annuel présente le rendement de la société pour l'année civile 2020. Notre bilan annuel précédent a été publié l'an dernier pour l'année civile 2019. Ce rapport est publié annuellement et présente le rendement de 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 le Global Real Estate Sustainability Benchmark Survey (GRESB), la Global Reporting Initiative (GRI) et Construction and Real Estate Sector Supplement (CRESS) de la GRI. 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 2020, 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 PwC Canada.

TABLE DES MATIÈRES

Qui nous sommes	3	Gouvernance de la société	7
Message du président	4	Fiche de rendement	8
Vision et stratégie	6	Soutenir un monde meilleur et plus durable	10

11

OFFRIR
des rendements
solides à long terme

14

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

17

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

20

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

22

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

25

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Tableaux de données	27
Indice GRI	31



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Qui nous sommes

Conseillers immobiliers GWL est une entreprise immobilière axée sur la croissance vigoureuse 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 leur 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 27,5 milliards de dollars d'actifs immobiliers dans le monde entier.

ACTIFS GÉRÉS

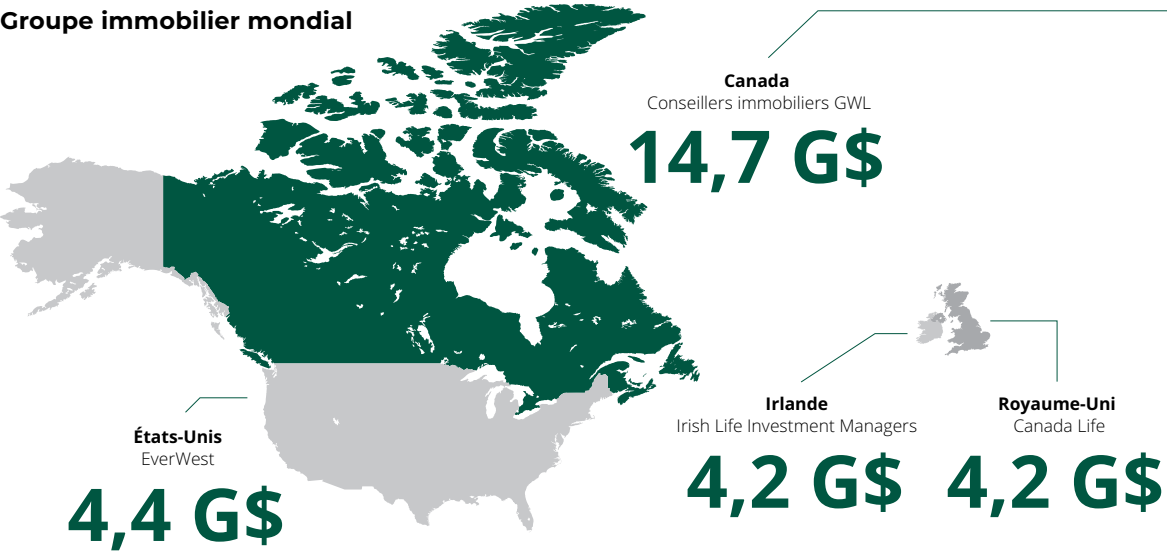
Au 31 décembre 2020, nous gérons un portefeuille de 14,7 milliards de dollars d'actifs de nos clients, lequel comprend la gestion des plus importants fonds distincts de placements immobiliers à capital variable au Canada : le Fonds de placement immobilier canadien no 1, évalué à 5,6 milliards de dollars, et le Fonds immobilier de la London Life, évalué à 3,1 milliards de dollars.

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.

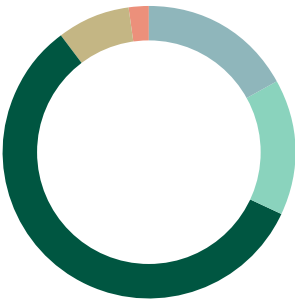
PLATEFORME MONDIALE

Great-West LifeCo Inc.
Groupe immobilier mondial



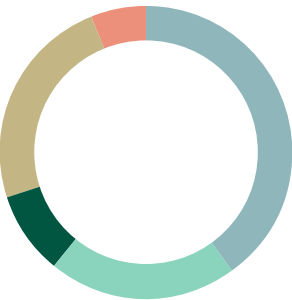
Valeur des actifs par région

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



Composition de portefeuille par catégorie d'actif

Immeubles de bureaux	40 %
Immeubles industriels	21 %
Commerces de détail	9 %
Immeubles résidentiels	24 %
Immeubles conservés aux fins d'aménagement ou en cours d'aménagement	6 %





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Message du président

Après une année de défis et de difficultés pour tant de personnes, je suis heureux de vous écrire à un moment où le déploiement des vaccins s'accélère et où nous pourrions bientôt reprendre certains des aspects de la vie que nous considérions auparavant comme acquis. Pour la plupart d'entre nous, ce moment ne saurait venir trop tôt.

Toutefois, avant de me tourner vers l'avenir, je tiens à saluer les efforts extraordinaires de notre équipe, qui a su trouver le juste équilibre afin de répondre à l'urgence de la pandémie, tout en continuant à gérer nos activités et à répondre aux besoins changeants de nos clients, locataires, résidents et employés.

Chez Conseillers immobiliers GWL, nous avons appris il y a quelque temps que durant une crise, on est guidé par ses valeurs et il est essentiel de maintenir une attention inébranlable sur ses parties prenantes. Soyez assuré que nous avons maintenu nos valeurs d'intégrité, d'ambition, d'empathie et de créativité au centre de nos prises de décisions et de nos actions depuis le début de la pandémie de COVID-19, comme vous le constaterez, j'en suis sûr, à la lecture de ce rapport. C'est ce qui nous a permis de réagir promptement et de réaliser de solides performances au cours de l'une des années les plus difficiles que nous ayons connues depuis des générations.

RENDEMENT RÉSILIENT DE LA SOCIÉTÉ

Bien que le taux de rendement de Conseillers immobiliers GWL soit faible dans un contexte historique, il a surpassé l'indice immobilier MSCI Canada, soulignant ainsi l'importance de

la diversification du portefeuille. Nous sommes particulièrement satisfaits du fait que, pendant une pandémie mondiale, nos portefeuilles immobiliers ont permis aux clients de bénéficier d'un rendement de revenu résilient et d'un rendement des capitaux stable au niveau des immeubles, offrant ainsi un solide rendement relatif.

Les activités de placement se sont poursuivies, bien que le volume global des transactions ait diminué, ce qui correspond aux tendances générales du secteur. Néanmoins, nous avons réussi à réaliser huit transactions pour un total de plus de 800 millions de dollars.

L'aménagement demeure un aspect important des portefeuilles de nos clients; nous avons livré quatre projets en 2020. Sur nos six autres projets actifs, cinq se sont poursuivis avec un minimum de perturbations. Notre achat le plus important a été un site d'un acre à Vancouver, qui a été zoné et approuvé par la municipalité pour un immeuble de bureaux. La prélocation est en cours et la construction pourrait commencer fin 2021 ou début 2022.

L'activité de location devenant virtuelle, nous avons réalisé 350 transactions du côté commercial et signé plus de 3 000 baux résidentiels.



Du point de vue de la durabilité, Conseillers immobiliers GWL a été, une fois de plus, reconnue comme chef de file par le GRESB, obtenant en effet une cote d'étoile verte (Green Star) pour la sixième année consécutive. Aux États-Unis, EverWest a réalisé d'importants progrès dans la mise en place d'une plateforme de durabilité dans l'ensemble de son organisation et de ses portefeuilles gérés.

Conseillers immobiliers GWL a également remporté le tout premier prix « Best Achievement of Operational Excellence in Real Estate & Associated Services », présenté à l'occasion du « Business Transformation &

Operational Excellence World Summit (BTOES) », pour l'accent mis sur les réalisations exceptionnelles en excellence opérationnelle.

NOTRE APPROCHE RESPONSABLE, FONDÉE SUR LES VALEURS

Dès que la pandémie a frappé en mars, nous avons compris, chez Conseillers immobiliers GWL, l'importance de prendre soin de nos employés afin qu'ils puissent répondre aux besoins de nos clients, locataires et résidents.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Nous avons rapidement adopté le travail à distance pour la majeure partie de notre personnel. Toutefois, pour les travailleurs de première ligne qui devaient tout de même se trouver dans nos bureaux et nos immeubles, nous avons toujours mis l'accent sur leur santé et leur sécurité. Ils ont réalisé un excellent travail dans des circonstances difficiles pour gérer nos immeubles, assurer la sécurité des locataires et des résidents et trouver des moyens créatifs d'offrir un service à la clientèle exceptionnel.

Les petites entreprises étant particulièrement touchées par la pandémie, nous avons créé une équipe spécialisée pour aider nos petites entreprises locataires à accéder aux aides gouvernementales aussi simplement et rapidement que possible. Des demandes au programme de l'Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC) ont été soumises pour environ 470 locataires, ce qui a permis d'obtenir quelque 12 millions de dollars en subventions gouvernementales pour ces derniers. Notre programme de report de paiement du loyer a également aidé environ 360 locataires et résidents, fournissant ainsi environ 3,5 millions de dollars en aide différée.

Nous sommes très satisfaits des résultats obtenus au nom de nos clients et nous avons apprécié leurs commentaires positifs. Notre approche mesurée et disciplinée de la gestion de leurs portefeuilles a été mise à l'épreuve — et elle a prouvé sa valeur.

Au début de l'année, nous avons annoncé la suspension temporaire de toute contribution au Fonds canadien de placement immobilier no 1 de la Great-West et au Fonds de la London Life, ainsi que de tout rachat et transfert de ces fonds. La suspension visait à atténuer le risque que les investisseurs achètent et vendent des parts à des prix ne reflétant pas la valeur du marché. Comme toujours, notre objectif est de protéger les intérêts à long terme des fonds et de leurs investisseurs. Au début du premier trimestre 2021, les Fonds ont annoncé le retour de la confiance à l'égard de l'évaluation, permettant ainsi la reprise des contributions et des transferts dans les Fonds.

INVESTIR DANS L'AVENIR

Dans nos bâtiments, même si nous n'avons pas exécuté tous les projets de dépenses d'investissement prévus, nous avons poursuivi ceux qui étaient nécessaires pour préserver l'actif et répondre aux besoins changeants de nos locataires et résidents.

Nous avons également considéré que c'était le moment idéal pour poursuivre nos mises en œuvre technologiques, tant pour notre système de comptabilité et de gestion d'immeubles que pour les nouveaux aménagements et les anciens bâtiments.

Nos efforts de recherche se sont principalement concentrés sur deux aspects liés à la pandémie : les évaluations et répercussions immédiates sur le flux de trésorerie, et les impacts à moyen et long terme sur le marché des immeubles de bureaux. Rien qu'entre mai et novembre, notre équipe a publié quatre notes de recherche sur la catégorie d'actifs d'immeubles de bureaux. Je vous invite à lire la [note de recherche](#) de novembre, qui compare le marché des immeubles de bureaux lors des ralentissements passés aux difficultés actuelles. Ce que nous avons constaté, c'est qu'avant la COVID-19, il y avait une tendance croissante à permettre aux employés de travailler de n'importe où, tout en rendant le bureau si productif, si inspirant et si agréable à vivre que la plupart d'entre eux choisiraient le bureau. La pandémie pourrait bien accélérer cette approche, et nous avons modernisé nos bâtiments pour aider les locataires de bureaux à mieux répondre à ces besoins en évolution des employés.

PRIORITÉS POUR 2021

Alors que nous sortons de la pandémie et que nous revenons à un environnement normal, nous prévoyons de nous concentrer à nouveau sur la croissance. Cela dit, nos priorités ne sont pas toutes des objectifs financiers. Nos priorités seront les suivantes :

- Réaliser des transactions de placements de 750 millions de dollars au Canada et de 300 millions de dollars aux États-Unis
- Lancer au moins deux nouveaux projets d'aménagement tout en continuant à nous concentrer sur les activités préliminaires à l'aménagement afin de veiller à ce que notre bassin de nouveaux projets demeure rempli
- Acheter la mise à niveau technologique interne, d'une valeur de plusieurs millions de dollars, pour ensuite nous concentrer sur les gains de productivité réalisés grâce aux nouveaux outils mis en place
- Donner suite aux commentaires formulés par nos employés dans le cadre de notre dernier sondage sur la motivation des employés
- Faire progresser les initiatives indispensables en matière d'équité, de diversité et d'inclusion au sein de notre organisation et de notre secteur

Pour conclure, j'aimerais remercier une fois de plus nos employés pour leur formidable contribution dans des circonstances difficiles. Poussés par l'élan qu'ils ont créé, nous sommes impatients de bâtir des relations encore plus solides avec nos clients en 2021.

Sincères salutations,

Ralf Dost
Président



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

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 du rendement

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

Minimiser notre empreinte sur l'environnement

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.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

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 2020, nous disposions des comités de gestion suivants : comité directeur de l'environnement, comité des ressources humaines, comité d'investissement et comité de transformation.

GESTION DU RISQUE

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 réalisons nos objectifs stratégiques et honorions nos obligations envers nos clients, nos locataires et nos employés.

En 2020, 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.





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Fiche de rendement

Priorité	Objectif	Réalisations en 2020	Objectifs pour 2021
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 un rendement d'un an qui a surpassé de près de 800 points de base l'indice immobilier MSCI Canada	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 800 millions de dollars	Faire des acquisitions et des ventes totalisant 650 millions de dollars
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	Achevé et transféré quatre projets : trois projets industriels et The Livmore High Park	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 93,1 %	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			
Investissement technologique	Mettre à l'essai une infrastructure de construction de base intelligente au sein de certains nouveaux aménagements et anciennes immobilisations, afin de réaliser des gains d'exploitation	Effectué avec succès dans deux bâtiments une initiative pilote visant à optimiser la consommation d'énergie grâce à l'intelligence artificielle	Continuer les programmes pilotes et utiliser les résultats pour affiner les approches
Approche axée sur les clients	Soutenir les petites entreprises locataires pendant la pandémie	Aidé environ 470 locataires à accéder au programme de l'Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC)	Continuer à aider les locataires à traverser la pandémie
Minimiser notre empreinte sur l'environnement			
Gestion de la durabilité environnementale	Assurer la surveillance et la gestion de nos impacts environnementaux	Obtenu une sixième cote consécutive d'étoile verte (Green Star) du GRESB pour le portefeuille géré par Conseillers immobiliers GWL et une troisième cote d'étoile verte pour la candidature du FPIC présentée au GRESB	Maintenir les cotes d'étoile verte (Green Star) du GRESB pour notre portefeuille géré par Conseillers immobiliers GWL et les candidatures du FPIC
Gestion des risques climatiques	Réduire et gérer les risques physiques et de transfert liés au climat dans l'ensemble du portefeuille géré	Réduit l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'immeubles résidentiels et de bureaux de 29 % depuis 2013 Réalisé une évaluation des risques physiques liés aux dangers naturels et climatiques à l'échelle du portefeuille	Faire progresser les activités de gestion des risques climatiques en intégrant des évaluations des risques physiques dans le processus de diligence raisonnable pour les nouvelles acquisitions
Gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets	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 : l'intensité énergétique de 19 % l'intensité de l'eau de 26 % les déchets mis en décharge de 21 % Continué le Programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité pour notre portefeuille d'immeubles de bureaux gérés, qui comprend des objectifs quinquennaux (2018-2023) au niveau des immeubles pour l'énergie, l'eau et les déchets	Continuer à élaborer des programmes et offrir un soutien pour atteindre les objectifs de réduction dans nos immeubles



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Fiche de rendement

Priorité	Objectif	Réalisations en 2020	Objectifs pour 2021
Minimiser notre empreinte sur l'environnement			
Immeubles verts	Certifier tous les immeubles sous gestion admissibles	92 % de notre portefeuille admissible par surface de plancher a obtenu des certifications d'immeubles verts (BOMA BEST et/ou LEED) et 97 % des immeubles de bureaux font partie de notre défi « Going for Gold » (viser l'or), qui vise à encourager une certification BOMA BEST atteignant au moins le niveau Or d'ici 2023	Augmenter le pourcentage de certifications d'immeubles verts dans notre portefeuille, augmenter le pourcentage d'immeubles de bureaux au niveau BOMA BEST Or, et continuer à augmenter notre nombre de certifications santé et mieux-être
Attirer et conserver les meilleurs talents			
Prendre soin de nos employés	Assurer la sécurité de nos employés pendant la pandémie	La plupart de nos employés ont quitté le bureau pour travailler à distance	Continuer à aider nos employés à traverser la pandémie
Motiver nos employés	Motiver nos employés à l'égard des progrès que nous réalisons en tant qu'entreprise	Mis en œuvre le sondage 2020 sur la motivation des employés et obtenu une note de motivation de 71 %, soit une augmentation de 15 % par rapport au sondage précédent de 2018	Créer un comité de motivation des employés pour s'occuper des commentaires reçus lors du dernier sondage sur la motivation des employés
Équité, diversité et inclusion	Renforcer notre culture qui favorise l'inclusion	Mis en place un cadre définissant notre stratégie de gestion et nos principaux indicateurs de rendement	Former un comité d'équité, de diversité et d'inclusion pour répondre aux commentaires issus des résultats du sondage de référence
Contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables			
Contributions sur le plan socioéconomique	Soutenir le progrès économique et social	Investi 109 400 \$ 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 soutenir le passage au travail à distance 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



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Soutenir un monde meilleur et plus durable

En tant que conseillers immobiliers de premier plan, nous pensons que les objectifs de développement durable des Nations unies constituent un modèle essentiel pour aider les entreprises à apporter des contributions significatives à la société. 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 2020, dans le but d'aider nos employés, locataires, résidents et communautés à traverser la pandémie de COVID-19, nous avons veillé à la sécurité de nos employés et aidé les petites entreprises à accéder à l'aide gouvernementale. Nous avons également travaillé à comprendre notre exposition aux risques physiques liés au changement climatique, afin de contribuer à la constitution d'un portefeuille plus résilient.



Villes et des communautés durables — ODD 11 : Nous souhaitons travailler avec les communautés où nous exerçons nos activités pour offrir des immeubles plus intelligents, plus durables et plus sains pour les locataires et les résidents. Au cours de la dernière année, nos équipes de gestion d'immeubles ont continué à travailler pour relever le défi « Going for Gold » afin de certifier tous nos immeubles de bureaux BOMA BEST Or d'ici 2023; le taux de participation de nos immeubles de bureaux est maintenant de 97 %. En 2020, 92 % de notre portefeuille admissible possédait des certifications d'immeubles verts, représentant 37 millions de pieds carrés de notre portefeuille géré. Pour plus d'information sur nos progrès, consulter la [page 28](#).



Consommation et production durables — ODD 12 : Nous nous efforçons de gérer efficacement nos impacts environnementaux en améliorant nos actifs gérés, grâce à une meilleure efficacité opérationnelle et à de meilleures pratiques d'aménagement, et en nous engageant, de concert avec nos prestataires de services, à l'égard de questions environnementales, sociales ou de gouvernance (ESG) importantes. Nous nous attachons particulièrement à améliorer les pratiques opérationnelles, les produits et les services, à réduire les déchets et à créer des impacts sociétaux positifs, tout en contribuant à la valeur de nos immeubles gérés.

Depuis 2013, nos portefeuilles d'immeubles de bureaux et résidentiels ont : réduit la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement de 21 %; réduit l'intensité d'utilisation de l'eau de 26 %; et réduit l'intensité d'utilisation de l'énergie de 19 %. Pour plus d'information sur nos progrès et la manière dont ces résultats ont été affectés par la COVID-19, consultez la [page 18](#).



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques — ODD 13 : Nous nous engageons à limiter notre contribution au changement climatique, par la réduction de notre empreinte carbone, et à gérer les risques liés au changement climatique, en réalisant des évaluations de résilience et en planifiant l'adaptation de nos immeubles. Au cours de l'année écoulée, nous avons procédé à des évaluations des risques liés aux dangers naturels et au climat ([page 18](#)), qui donnent un aperçu de la façon dont le changement climatique affecte nos immeubles et un plan directeur pour contribuer au développement de communautés plus résilientes.

Depuis 2013, nous avons réduit de 32 % l'intensité en carbone de notre portefeuille, ce qui représente 50 068 tonnes d'Eq CO₂. Pour plus d'information sur nos progrès et la manière dont ces résultats ont été affectés par la COVID-19, consultez la [page 18](#).



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

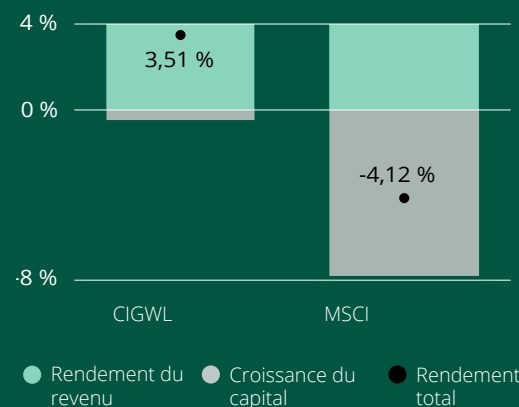
**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

OFFRIR DES RENDEMENTS SOLIDES À LONG TERME

OBJ : FAIRE PREUVE DE FORCE DANS L'ADVERSITÉ

Au cours d'une année qui ne ressemble à aucune autre dans l'histoire récente, Conseillers immobiliers GWL a démontré la résilience de ses activités, employés, portefeuilles immobiliers et précieux clients. Le soutien des clients investisseurs pour les mesures que nous avons prises en réponse à la pandémie de COVID-19 a été à la fois gratifiant et apprécié.

Rendements 2020



L'importance que nous accordons depuis longtemps à la génération de revenus, à la préservation du capital et à une forte liquidité nous a permis de dégager des rendements supérieurs ajustés au risque dans un environnement qui a mis à l'épreuve toutes les catégories d'actifs, y compris l'immobilier. Bien que notre rendement total de 3,5 % soit faible dans un contexte historique, il a surpassé de près de 800 points de base l'indice immobilier MSCI Canada d'un an. Il a également dépassé le rendement de 2,2 % de l'indice composé TSX S&P 2020 et le rendement négatif de 13,5 % de l'indice TSX REIT. Cette surperformance met en évidence les mérites d'un placement immobilier privé bien constitué dans le cadre d'un portefeuille à catégories d'actifs multiples.

Le rendement total est principalement attribuable au rendement du revenu de 4,1 % du portefeuille, ce qui souligne la prudence de notre approche visant à constituer un portefeuille bien diversifié. Les rendements du capital ont été plus faibles, car la vigueur des secteurs des immeubles industriels et résidentiels à logements multiples a été compensée par l'érosion de la valeur dans les secteurs des immeubles de bureaux et de commerces de détail.

33, rue Yonge (Toronto, Ontario)

SDG : 11 13 GRI : 102-15 102-29 103 201-1 201-2



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Naviguer en période de turbulence

Notre stratégie de placement est façonnée par les moteurs économiques et tient compte de la catégorie d'actifs et des facteurs structurels urbains. Grâce à des allocations supérieures à l'indice de référence pour les catégories d'actifs des immeubles industriels et résidentiels à logements multiples en 2020, nous avons permis à nos clients de bénéficier de l'adoption accélérée de la logistique du commerce électronique pendant la pandémie et le grand intérêt des investisseurs pour le secteur de la location de logements résidentiels multiples. Par ailleurs, notre allocation limitée au commerce de détail a permis d'atténuer l'exposition au secteur le plus touché, les centres commerciaux étant fermés et les gens faisant leurs achats en ligne.

Malgré les conditions difficiles, les efforts que nous concentrons depuis longtemps sur la qualité des

locataires et un profil d'expiration des baux bien diversifié nous ont permis de percevoir 96 % des loyers contractuels d'avril à décembre et de clôturer l'année avec un taux d'occupation moyen global de 93,1 %.

Nous avons cependant été affectés d'autres manières. En mars, la Canada-Vie a annoncé la suspension temporaire des Fonds immobiliers de la Great-West et de la London Life, en raison de préoccupations concernant l'exactitude potentielle des évaluations immobilières. Cette suspension a atténué le risque que les investisseurs achètent ou vendent des parts à des valeurs qui peuvent ne pas représenter les valeurs immobilières sous-jacentes. Pendant le reste de l'année, les conditions du marché se sont améliorées grâce aux programmes de soutien du gouvernement, aux progrès réalisés dans le domaine des vaccins

et, enfin, à la confiance retrouvée des investisseurs, comme en témoigne l'augmentation des transactions immobilières. Ces facteurs ont contribué à améliorer la certitude de l'évaluation des différents actifs, de manière progressive, au cours du second semestre de l'année.

Les fonds ont annoncé le retour de la confiance nécessaire en matière d'évaluation à la fin de 2020 et ont commencé à accepter des cotisations et transferts en 2021. Un processus de rachat progressif a été mis en place au premier trimestre 2021, ce qui a permis de payer 100 % des demandes de rachat à la mi-mars. La levée complète de la suspension a été effectuée au début du deuxième trimestre.

LOCATIONS EN 2020 PAR CATÉGORIE D'ACTIFS

2_M pi²
IMMEUBLES DE BUREAUX

3,3_M pi²
IMMEUBLES INDUSTRIELS

100_K pi²
COMMERCES DE DÉTAIL

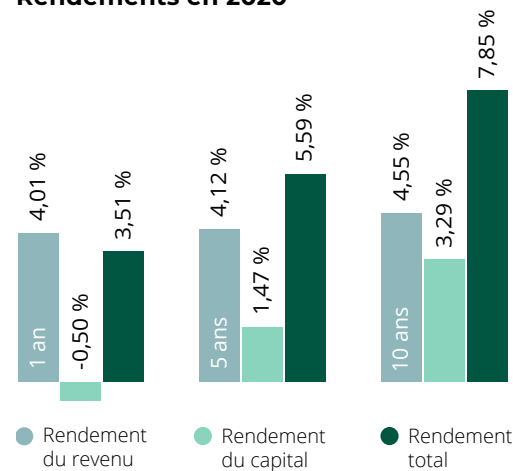
PLUS DE
3 000
TRANSACTIONS
RÉSIDENTIELLES

Total des actifs immobiliers sous gestion en 2020

(en millions de dollars)

	2020
Services consultatifs, caisse de retraite	2 094 \$
Fonds de placement immobilier n° 1 de Canada-Vie	5,611 \$
Fonds immobilier de la London Life	3 071 \$
Great-West / London Life / Canada-Vie	3 935 \$
Valeur totale des actifs	14 711 \$
Pieds carrés totaux (millions)	47,2
Nombre total d'actifs	231

Rendements en 2020





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Se préparer pour demain

Les activités de placement sur le marché canadien de l'immobilier commercial ont été gravement touchées par la COVID-19; le volume des transactions est en baisse d'environ 25 % par rapport à l'année précédente. Le faible volume s'explique en grande partie par le fait que les acheteurs sont restés prudemment en marge, dans l'espoir d'obtenir des prix réduits, tandis que les propriétaires étaient peu enclins à faire des concessions de prix importantes.

Parmi les catégories d'actifs, les investisseurs ont accordé la priorité aux immeubles industriels et résidentiels à logements multiples, lesquelles ont fait preuve de stabilité et indiqué un risque moindre face à l'incertitude. L'hésitation continue d'assombrir le marché du placement dans les immeubles de bureaux, avec des questions à savoir si les entreprises reviendront aux pratiques d'avant la COVID-19, ou si 2020 a marqué le début d'un changement de paradigme par rapport aux centres d'affaires concentrés. Pour le commerce de détail, l'avenir est désormais plus difficile et présente une plus grande incertitude avec l'accélération des achats en ligne pendant la pandémie. Pour plus d'information, veuillez consulter nos rapports de recherche.

Dans cet environnement complexe et en pleine évolution, nous avons réalisé huit transactions, pour un total de plus de 800 millions de dollars, bien que la plupart aient été des cessions. Nos deux acquisitions étaient des sites d'aménagement, en

vue de la livraison future d'immeubles de bureaux et industriels de premier ordre à Vancouver et à Toronto, respectivement. Quatre cessions d'un montant total de près de 400 millions de dollars ont été réalisées, dont trois immeubles de bureaux en banlieue et un immeuble résidentiel à logements multiples. À la fin de l'année, nous avons facilité un transfert de participations entre clients dans deux actifs résidentiels de Toronto, représentant la réaffectation d'environ 325 millions de dollars en capital.

Les aménagements représentent un aspect important des portefeuilles de nos clients. Au début de 2020, nos aménagements actifs totalisaient 10 projets, représentant près de 1,1 milliard de dollars de coûts et 400 millions de dollars de valeur créée prévue.

Quatre de ces projets ont été livrés au cours de l'année : trois projets industriels, qui ont été entièrement loués dès leur achèvement ou peu de temps après; et The Livmore High Park, un projet d'appartements intercalaires de 528 logements et de deux tours qui agrandit le Grenadier Square actuel et offre des équipements considérablement améliorés pour l'ensemble du complexe. Sur les six autres projets, cinq se sont poursuivis avec un minimum de perturbations, et l'un d'entre eux — la première phase de l'immeuble d'appartements résidentiels The Brewery à Edmonton — a été suspendu jusqu'à la fin de la pandémie.

En plus de compenser les projets d'aménagement d'une valeur de 320 millions de dollars achevés en 2020, notre bassin de projets s'est enrichi de près de 700 millions de dollars de nouveaux projets. Notre achat le plus important a été un site d'un acre situé à Vancouver, directement à l'est du centre-ville, qui a été zoné et approuvé par la municipalité pour un immeuble de bureaux de 280 000 pieds carrés. La prélocation est en cours et la construction pourrait commencer fin 2021 ou début 2022.

Alors que le monde sort de la pandémie, Conseillers immobiliers GWL est bien positionnée pour tirer parti des nouvelles opportunités qui se présentent et continuer à offrir à ses clients des rendements solides et à long terme.

NOUVELLES ACTIVITÉS

Bien qu'il y ait eu moins de nouveaux mandats de clients en 2020, nous avons fait progresser les mandats de comptes distincts de placements immobiliers aux États-Unis et d'aménagement d'immeubles résidentiels à logements multiples construits dans un but particulier au Canada.

Le capital de placements canadiens déployé aux États-Unis a totalisé environ 225 millions de dollars américains, dans le cadre d'une combinaison de placements directs dans des actifs d'immeubles industriels et de bureaux, et de capital de société en nom collectif investi aux côtés d'investisseurs commanditaires dans des occasions de placements immobiliers et de crédit mezzanine.



Rendu du hall d'entrée du Vancouver Centre II (Vancouver, Colombie-Britannique). Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

ATTEINDRE L'EXCELLENCE DU RENDEMENT

OBJ : METTRE LES VALEURS EN PRATIQUE

L'excellence opérationnelle a pris un nouveau sens en 2020, car nous avons redoublé d'efforts pour soutenir les locataires et les résidents de nos immeubles. Au cours d'une année où les domiciles sont devenus des bureaux, où des mesures de santé et de sécurité supplémentaires ont été nécessaires et où de nombreuses entreprises et personnes ont été confrontées à des difficultés, la réponse aux besoins des gens avec empathie et créativité a été notre préoccupation primordiale.

Le point de départ a été l'attention portée à la santé et au bien-être de nos propres employés. Alors que la plupart d'entre eux étaient passés au travail à domicile, nos équipes de gestion d'immeubles étaient sur place et avaient besoin d'une protection supplémentaire. Différentes mesures ont été prises en fonction de leur poste, afin de garantir que les employés disposent de ce dont ils ont besoin pour travailler efficacement et en toute sécurité.

Pour assurer la meilleure protection de nos actifs, de nos locataires et de nos résidents, nous avons collaboré avec des organisations du secteur, telles que

BOMA, NAIOP et REALPAC, pour élaborer des normes et des protocoles pour les immeubles à l'échelle du secteur. Nos équipes de gestion d'immeubles ont également renforcé le nettoyage et l'assainissement, et pris d'autres mesures pour préparer nos bâtiments. Pour les immeubles commerciaux, ils ont lancé un programme de signalisation pour sensibiliser les gens aux nouvelles procédures de sécurité et aider les locataires à se conformer aux règlements sanitaires. Nous sommes reconnaissants à nos employés pour la façon dont ils ont relevé les défis posés par les circonstances.

Purdy's Wharf (Halifax, Nouvelle-Écosse)





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Excellence du rendement et innovation

Au cours d'une année volatile, notre engagement permanent à l'égard de l'excellence opérationnelle nous a permis d'affronter la tempête. Les bases que nous avons posées depuis 2018, avec la création de notre équipe d'excellence et d'innovation et d'autres initiatives stratégiques, nous ont permis de réagir rapidement et de manière significative. En 2020, cette même équipe s'est fortement investie dans la refonte des processus existants et la gestion des programmes liés à la pandémie, tout en faisant progresser les initiatives de l'entreprise qui amélioreront davantage l'efficacité des bâtiments que nous gérons.

Nous avons entrepris plusieurs projets technologiques qui transformeront notre façon de travailler et apporteront de nombreux avantages, notamment les avantages suivants :

- Investi dans nos systèmes « en coulisse » et procédé au lancement d'une mise à niveau technologique de plusieurs millions de dollars qui nous permet d'interagir avec les locataires et les résidents de manière nouvelle et créative, conduisant ainsi à des relations plus significatives.
- Mis à l'essai une initiative de nouvelle technologie connectée au système central de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), qui étudie les systèmes de chauffage et de refroidissement d'un bâtiment pendant quelques mois avant que l'intelligence artificielle (IA) ne prenne le relais et optimise leur fonctionnement, réduisant ainsi la consommation d'énergie et améliorant le rendement environnemental.

Terminé la phase II d'une initiative d'amélioration de la gestion des capitaux avec l'installation d'un logiciel de gestion de la construction qui relie les fonctions de services administratifs, comme la comptabilité, à nos équipes de gestion de projet et d'aménagements, afin de simplifier la communication, d'accroître la transparence et de réduire le risque global lié au travail.

Pour nos efforts de ces dernières années, nous avons eu l'honneur de remporter le tout premier prix « Best Achievement of Operational Excellence in Real Estate & Associated Services », présenté à l'occasion du « Business Transformation & Operational Excellence World Summit (BTOES) » à la fin de 2020. L'une des réalisations mises en avant est notre programme d'excellence des processus, qui forme et met au défi notre personnel de trouver de meilleures façons d'exécuter les tâches en utilisant Lean Six Sigma, la pensée conceptuelle, la gestion du changement et d'autres méthodes.

TROUVER DE NOUVELLES FAÇONS DE SERVIR LES RÉSIDENTS

Nos résidents étant plus nombreux que jamais à rester chez eux, nous avons cherché à rester en contact étroit avec eux en leur offrant une communication réconfortante, rassurante et authentique, qui favorise des relations durables.

En mai, nous avons lancé un programme de communication dans le cadre duquel 30 membres de l'équipe des immeubles résidentiels ont fait des appels de courtoisie à chaque résident dans tout le pays, soit un total de plus de 10 000 appels téléphoniques. L'objectif était de savoir comment les



Une des deux vidéos produites par notre équipe de gestion d'immeubles résidentiels mettait en scène des résidents, un employé de Conseillers immobiliers GWL et un psychothérapeute, qui partageaient des astuces et des conseils sur la façon de faire face à la pandémie. Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo.

gens tenaient le coup pendant la pandémie et de découvrir ce que nous pouvions faire de plus pour répondre à leurs besoins.

En prévision de l'augmentation des appels de service, un nouveau numéro unique Telelink a permis aux résidents de nous joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et de toujours parler directement à un préposé. Il s'agissait d'une étape importante qui a apporté plus de cohérence à nos processus et qui offre un niveau élevé de service à la clientèle aux résidents et aux locataires potentiels. Nous avons également lancé à l'intention des résidents un site Web consacré à la COVID-19 : un site plein de ressources qui comprend des conseils pour demeurer en sécurité, des liens vers des ressources gouvernementales et l'accès à un programme d'aide

au loyer. Compte tenu de la popularité du site, le contenu a ensuite été complété par des articles sur le mode de vie, des activités pour les enfants, l'étiquette relative à l'entretien de plantes sur les balcons, des concours, etc.

Malgré la pandémie, nous sommes restés fidèles à notre programme 70/30, qui vise une répartition théorique de 70/30 du temps consacré par notre équipe des immeubles résidentiels au service à la clientèle et à l'administration. Dans le cadre de ce programme, nous avons mis en œuvre le service bancaire en ligne en 2020, qui présente le double avantage de réduire considérablement le travail administratif de notre équipe des finances et de contribuer à réduire les arriérés en permettant aux résidents de payer plus facilement leur loyer.

En collaboration avec la Mid-West Toronto Health Team, composée de professionnels de la santé agréés, Conseillers immobiliers GWL a offert une clinique mobile de vaccination contre la grippe de porte à porte pour les personnes âgées au 400, Walmer Road, à Toronto.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

SOUTENIR LES LOCATAIRES COMMERCIAUX AVEC POLYVALENCE ET CRÉATIVITÉ

Nous savons que pour être un propriétaire bailleur de premier ordre, nous devons toujours appliquer des normes élevées de service. Pendant la pandémie, cela signifiait non seulement que nous devons assurer le bon fonctionnement de nos bâtiments commerciaux, mais aussi faire preuve de polyvalence et de créativité pour servir les locataires.

En tant que premier point de contact des locataires pour diverses demandes, nos équipes de gestion d'immeubles sont devenues nos héros de première ligne. Afin de soutenir les locataires, elles ont multiplié les communications, organisé des appels de courtoisie et des événements virtuels et aidé les gens à se tenir au courant de la myriade de mesures et de programmes fédéraux et provinciaux qui étaient annoncés. Nous avons lancé à l'intention des locataires un site Web sur la COVID-19, qui a centralisé toutes ces informations, les rendant facilement accessibles aux locataires et les aidant à s'y retrouver dans un environnement complexe et en constante évolution.

Nous avons accordé une attention particulière aux petites entreprises locataires, qui ont été parmi les plus durement touchées par la pandémie. Afin d'apporter notre assistance, nous avons déployé tous les efforts possibles pour soumettre des demandes au programme de l'Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC) au nom d'environ 470 locataires, ce qui leur a permis d'obtenir 12 millions de dollars en subventions gouvernementales. Nous avons également offert aux locataires et résidents éprouvant des difficultés financières un programme de report de paiement du loyer, qui est venu en aide à près de 360 locataires et résidents et a fourni 5,3 millions de dollars en aide différée.

BOMA BC a récompensé le Kent Corporate Centre et le Millstream Village en leur décernant le prix « The Outstanding Building of the Year » (TOBY^{MD}). Ce prix récompense l'excellence dans la gestion de bâtiments et dans tous les aspects de l'exploitation, notamment la participation de la collectivité, la durabilité et la gestion environnementale.



Millstream Village (Victoria, Colombie-Britannique)



Kent Corporate Centre (Vancouver, Colombie-Britannique)



2 650 000 ABEILLES DOMESTIQUES

C'est le nombre d'abeilles domestiques que nous avons hébergées sur les toits de 31 de nos bâtiments à Calgary, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver en 2020. Nos efforts visent à stopper le déclin des populations d'abeilles et à sensibiliser les gens au rôle vital que jouent les pollinisateurs dans le maintien de la biodiversité. Ces abeilles domestiques ont pollinisé 875 kilomètres carrés et produit 795 kilos de miel à partir du nectar des plantes à fleurs des environs immédiats. En outre, plus de 325 employés et locataires ont participé à des ateliers à distance où ils ont pu en apprendre davantage sur l'univers fascinant des abeilles.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

MINIMISER NOTRE EMPREINTE SUR L'ENVIRONNEMENT

OBJ : GÉRER À LONG TERME

La pandémie de COVID-19 a rappelé avec force que des événements non financiers peuvent avoir des impacts puissants et systémiques sur les communautés et les placements. Chez Conseillers immobiliers GWL, elle a été une occasion de réitérer notre engagement à gérer les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), afin de nous assurer de répondre aux besoins à long terme de nos clients, locataires et résidents, et de continuer à développer des collectivités plus résilientes.

En 2020, nous avons centré nos efforts sur le placement responsable, la gestion des risques liés au changement climatique et la résilience. Nous avons également lancé le Real Estate Sustainability Council de la Great-West LifeCo, qui comprend des collaborateurs de notre famille de sociétés en Irlande, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Son objectif est d'établir une approche commune de la durabilité des entreprises, tout en faisant progresser les stratégies et les objectifs de placement de la plateforme immobilière mondiale de la Great-West LifeCo, grâce à des initiatives axées sur la durabilité.

« L'accent mis par Conseillers immobiliers GWL sur les facteurs ESG, en dépit des adversités de l'an dernier, envoie un message clair à nos investisseurs. Nous nous sommes engagés à intégrer la durabilité dans nos pratiques de placement et d'exploitation, afin de générer rendements supérieurs. »

STEVEN MARINO, VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL, GESTION DE PORTEFEUILLE

The Livmore High Park (Toronto, Ontario)





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

S'adapter aux nouveaux défis

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions importantes, mais variables, sur la consommation d'énergie, la production de déchets et les émissions de gaz à effet de serre (GES) des bâtiments tout au long de l'année 2020.

Alors que nos immeubles de bureaux s'adaptaient à des taux d'occupation plus faibles et à de nouvelles pratiques d'exploitation, nous avons constaté des diminutions plus importantes que la moyenne de la consommation d'énergie et d'eau, de la production de déchets et des émissions de GES. Dans cet environnement opérationnel difficile, nos équipes ont continué à saisir l'occasion de réduire la consommation de services publics et de diminuer les coûts d'exploitation.

Parallèlement, nos immeubles résidentiels à logements multiples accueillent des résidents qui devaient travailler à domicile et passer plus de temps à l'intérieur, ce qui exerçait une pression sur la consommation d'eau et la production de déchets.

Malgré ces difficultés, nos équipes de gestion d'immeubles ont continué à mener des initiatives visant à limiter l'impact de nos actifs gérés sur l'environnement. Grâce à notre Programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité pour notre portefeuille d'immeubles de bureaux, nous nous efforçons d'atteindre des objectifs quinquennaux de réduction de l'énergie, de l'eau, des déchets et des émissions de GES pour la période allant de 2019 à 2023. La participation à notre défi « Going for Gold » (viser l'or) — qui vise à ce que les immeubles atteignent ou maintiennent une certification minimale BOMA BEST Or d'ici 2023 — a augmenté à 97 % du portefeuille d'immeubles de bureaux de Conseillers immobiliers GWL.

GÉRER LE RISQUE CLIMATIQUE

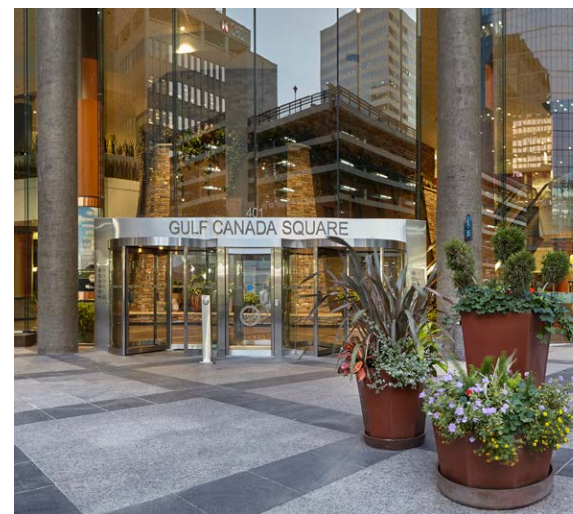
Les risques naturels et les événements météorologiques extrêmes représentent des risques réels pour les immeubles, partout au Canada. Au fil du temps, ces risques devraient augmenter en fréquence et en ampleur en raison du changement climatique. Nous avons entrepris plusieurs initiatives pour évaluer ces risques dans l'ensemble de notre portefeuille géré en 2020.

En collaboration avec une société tierce d'analyse des risques, nous avons réalisé des évaluations de l'exposition aux risques, couvrant 20 dangers naturels et liés au climat. Les évaluations comprenaient des projections du changement climatique pour les années 2045 et 2070, selon trois scénarios de réchauffement, afin de comprendre comment le risque de dangers liés au climat évoluera au fil du temps. Nous avons également intégré ces évaluations dans notre processus de diligence raisonnable pour les nouveaux placements, fournissant ainsi un examen supplémentaire des risques pour les acquisitions.

Les résultats préliminaires montrent que la note moyenne de Conseillers immobiliers GWL pour son portefeuille géré est classée comme étant à « faible risque » (lorsqu'elle est mesurée par rapport à l'indice de référence mondial des fournisseurs), tout comme l'exposition moyenne des immeubles à chaque danger immédiat. En outre, nous avons achevé le module de résilience du Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) pour la troisième année, obtenant une note 22 % supérieure à la moyenne du GRESB. Le module évalue comment les sociétés immobilières développent une

capacité d'évaluation, de gestion et d'adaptation face aux chocs et facteurs de stress sociaux et environnementaux.

Tout au long des années 2021 et 2022, nous utiliserons ces évaluations des risques pour examiner les vulnérabilités de notre portefeuille et envisager des approches d'adaptation pour certains immeubles, dans le but de renforcer leur résilience. Nous collaborerons également avec notre société mère, la Great-West LifeCo, qui a fait ses preuves en matière de gestion des risques liés au changement climatique. Elle a récemment obtenu un « A » pour sa soumission 2020 à CDP et est devenue un partisan officiel des recommandations du groupe de travail sur la divulgation d'informations financières liées au climat.



Gulf Canada Square (Calgary, Alberta)

ESG À EVERWEST

En 2020, notre filiale américaine, EverWest Real Estate Investors, a réalisé d'importants progrès dans la mise en place d'une plateforme de durabilité dans l'ensemble de son organisation et de ses portefeuilles gérés. EverWest estime que la prise en compte et la gestion des facteurs ESG pertinents contribuent à l'accomplissement de ses obligations fiduciaires en tant que société de placement, de développement et de gestion immobilière américaine de premier ordre, axée sur les investisseurs. En 2020, EverWest a :

- Lancé un comité ESG et un programme de durabilité
- Fait sa première soumission au GRESB pour le GWL US Property Fund
- Mis en place un programme de gestion des données sur les services publics, y compris les évaluations ENERGY STAR
- Offert sa première formation ESG pour les employés
- Créé un comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI)
- Fixé plus de 20 objectifs ESG dans toutes les unités opérationnelles pour 2021



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Suivre le rendement

GRESB est l'indice de référence ESG mondial pour les actifs immobiliers, fournissant une mesure simple pour suivre la gestion et le rendement de la durabilité parmi les pairs. Conseillers immobiliers GWL a de nouveau été reconnue comme un chef de file en matière de durabilité par le GRESB, obtenant une cote d'étoile verte (Green Star) pour la sixième année consécutive, ainsi que sa quatrième cote consécutive de cinq étoiles du GRESB.

Le Fonds de placement immobilier canadien n° 1 (FPIC) a présenté sa troisième candidature au GRESB et s'est classé parmi la tranche supérieure de 11 % des participants, dans la catégorie globale des éléments diversifiés, non inscrits ou essentiels (« Diversified/Non-Listed/Core »). Le GRESB a aussi décerné au FPIC la distinction d'être nommé chef de file régional du secteur de l'aménagement dans la catégorie des éléments diversifiés, non inscrits ou essentiels en Amérique du Nord, reconnaissant une des compétences de base de Conseillers immobiliers GWL en aménagement durable des immeubles.



Nous nous tournons également vers les certifications d'immeubles verts, telles que BOMA BEST^{MD} et LEED^{MD}, pour offrir une vérification du rendement des immeubles par une tierce partie. À la fin de l'année, 92 % des bâtiments de notre portefeuille admissible (par surface de plancher) avaient obtenu au moins une certification d'immeubles verts. En outre, nous avons remporté en 2020 cinq prix nationaux et régionaux pour nos pratiques en matière de durabilité, d'excellence opérationnelle, d'aménagement et de participation des locataires.

RÉSULTATS EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

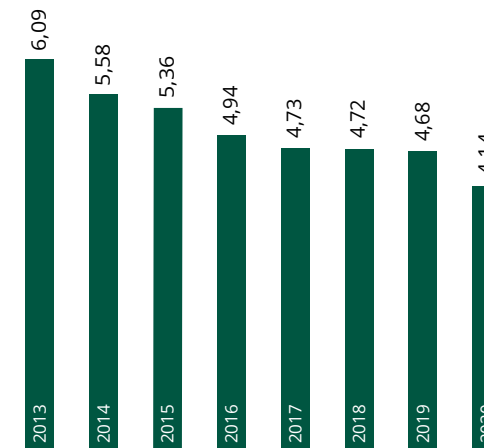
Les données environnementales de nos portefeuilles sont assurées en externe par une tierce partie indépendante, conformément à la norme ISAE 3410 : *Missions d'assurance relatives aux bilans des gaz à effet de serre*, et sont présentées conformément à la norme de comptabilisation et de déclaration destinée 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 et l'amélioration de la valeur des actifs par un meilleur rendement environnemental.

Depuis 2013, nous avons réduit de 32 % l'intensité en carbone de notre portefeuille, ce qui représente 50 068 tonnes d'Eq CO₂.

Pour en savoir plus sur l'impact de la COVID-19 sur l'utilisation des services publics et les émissions de GES, consultez nos tableaux de données à la [page 27](#).

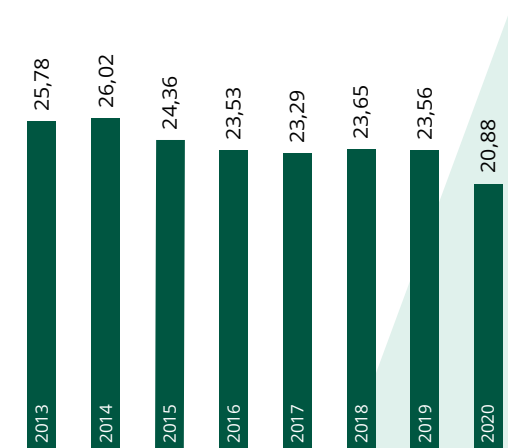
Intensité des émissions de GES

(teqCO₂/1 000 pi²)



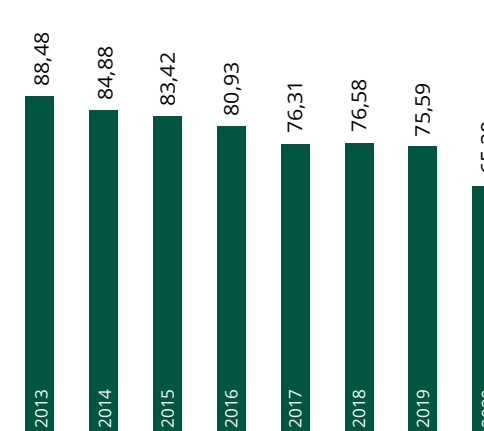
Intensité de l'utilisation d'énergie

(kWheq/pi²)



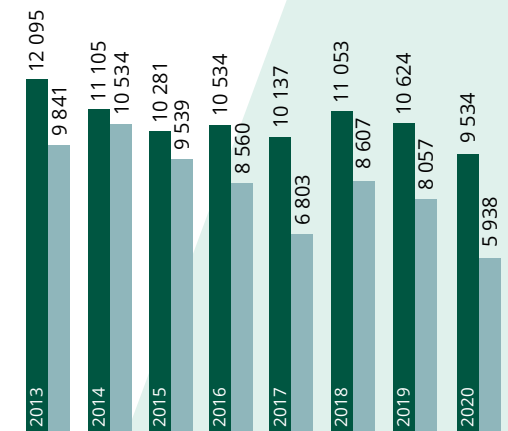
Intensité de l'eau

(L/pi²)



Déchets et détournement des déchets

(en tonnes)



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



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

**ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents**

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

ATTIRER ET CONSERVER LES MEILLEURS TALENTS

OBJ : SE CONNECTER À CE QUI EST IMPORTANT

L'année 2020 nous a présenté de nombreux défis, mais elle a également mis en évidence le dévouement, la capacité et la résilience des employés de Conseillers immobiliers GWL. Répartis dans tout le pays, et travaillant pour la plupart depuis leur domicile, ils ont assuré le fonctionnement de notre entreprise, apparemment sans faillir.

Tout en veillant à la sécurité de nos employés, nous nous sommes attachés à rester en contact avec eux, à leur fournir les outils nécessaires pour travailler de manière productive et à favoriser leur santé et leur bien-être. Nous nous sommes engagés à ce qu'il n'y ait aucune perte d'emploi liée à la COVID-19 parmi les employés permanents à temps plein et à temps partiel en 2020. Nos différents efforts ont été appréciés, comme en témoignent les notes élevées que les employés ont attribuées à l'entreprise dans notre sondage de l'automne sur la motivation.

Le taux de participation au sondage a été le plus élevé que nous n'ayons jamais connu, soit 91 %, ce qui dépasse largement le taux de réponse habituel du secteur, qui est de 75 %. Notre note globale de motivation a augmenté de 15 % par rapport au sondage précédent de 2018 et nous place confortablement au-dessus de la moyenne du secteur immobilier canadien. De plus, nous avons reçu des notes favorables aux six questions liées à notre réaction à la COVID-19.

À partir des résultats du sondage, nous élaborons et mettons en œuvre des plans d'action pour exploiter les possibilités d'amélioration. Ce travail est dirigé par un comité de motivation des employés, composé de représentants de toute l'entreprise.





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

**ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents**

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

Prendre soin des employés pendant la pandémie de COVID-19

Dès le début de la pandémie en mars, nous avons compris l'importance de prendre soin de nos employés afin qu'ils puissent se concentrer sur les besoins de nos clients, locataires et résidents. Nous avons rapidement constitué une équipe de direction chargée de prendre des décisions sur la manière de procéder en se fondant sur les avis d'experts médicaux, les directives gouvernementales et les pratiques de notre société mère.

Lors de la transition de la majeure partie de notre personnel hors du bureau, la technologie a été mise à niveau et les processus ont été ajustés pour les adapter au travail à distance. Les employés ont reçu des allocations qui pouvaient être utilisées pour l'achat d'équipements et de fournitures de bureau à domicile.

Conscients de la difficulté de concilier vie professionnelle et vie familiale en cette période difficile, les dirigeants ont été habilités à explorer différentes options pour les personnes ayant besoin d'une aide supplémentaire. En plus de promouvoir les ressources de soutien offertes par le biais du programme d'avantages sociaux de Conseillers immobiliers GWL, nous avons mis l'accent sur la santé et le bien-être dans les communications et les activités internes, et nous avons accordé à chacun deux jours de congé payés supplémentaires à l'occasion de la Fête du Canada afin qu'ils puissent profiter d'un long week-end.

Des réunions virtuelles, de fréquentes notes d'information sur la COVID-19 et un centre d'information sur notre intranet nous ont aidés à rester connectés. Certaines réunions se sont concentrées exclusivement sur la pandémie et sur la manière dont notre entreprise réagissait à l'évolution de l'environnement.

Bien que de nouvelles activités aient été mises en œuvre, certains aspects sont restés inchangés. Les programmes de formation et de perfectionnement se sont poursuivis, passant à un format virtuel selon les besoins, et le recrutement et l'intégration, le cycle de gestion du rendement, le cycle des promotions et les programmes de reconnaissance ont également été maintenus. Nous avons été très heureux de promouvoir environ 40 personnes et de souligner les années de service de plus de 100 employés.

AMÉLIORER L'ÉQUITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

À la suite des incidents troublants de racisme survenus en 2020, Conseillers immobiliers GWL s'est jointe à la Canada-Vie pour réitérer son engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI). Déterminés à aller plus loin que par le passé, nous avons initié une approche plus stratégique de l'ÉDI au sein de notre organisation et élaboré un cadre qui définit notre stratégie de gestion et nos indicateurs clés de rendement.

Le travail a commencé en 2020 et se poursuivra en 2021 avec la création d'un comité directeur de l'ÉDI et le lancement d'un sondage auprès des employés pour établir notre base de référence en matière de diversité. Des experts tiers nous aident dans cette tâche importante visant à renforcer notre culture d'intégration et à faire en sorte que chacun puisse contribuer au meilleur de ses capacités.

En plus de notre travail interne, nous nous joignons à d'autres pour faire progresser l'ÉDI dans l'ensemble du secteur immobilier canadien. Cela comprend, par exemple, la participation au nouveau Conseil de l'équité, de la diversité et de l'inclusion de BOMA.



Notre personnel a continué d'être productif tout en trouvant différentes façons de travailler à distance.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE COLLECTIVITÉS PLUS FORTES ET VIBLES

OBJ : AVOIR UN IMPACT POSITIF

En tant qu'entreprise immobilière, Conseillers immobiliers GWL contribuer au développement de collectivités plus fortes et viables dans le cours normal de ses activités. Nous aménageons et gérons des bâtiments qui abritent des entreprises et des commerces de détail locaux et qui sont le lieu de résidence de milliers de personnes. Plus que des pignons sur rue, ces bâtiments reflètent l'évolution des besoins de ceux et celles qui y travaillent, y font leurs courses ou y vivent.

Au-delà de nos activités quotidiennes, nous cherchons à faire une différence positive par le biais de dons à la communauté, du bénévolat des employés et de collectes de fonds.

Nous considérons nos contributions communautaires selon trois piliers d'impact :

- Aménager des immeubles locatifs construits dans un but particulier pour offrir un excellent endroit où vivre aux personnes qui préfèrent louer ou qui n'ont pas les moyens d'acheter une maison.
- Soutenir les causes locales — donner de notre temps, nos talents et nos ressources aux causes caritatives qui sont importantes pour nos employés.
- Fournir des avantages sociaux et économiques directs et indirects en créant des emplois de qualité pour nos propres employés, en achetant des biens et des services locaux et — dans le cadre de notre rôle de conseiller en placements immobiliers — en soutenant la sécurité financière des millions de personnes qui dépendent de nos clients pour leurs pensions et leurs économies.



À titre de membre d'Imagine Canada, notre société mère, la Canada-Vie, donne au moins 1 % de ses bénéfices nets à des organismes communautaires par le biais de dons et d'heures de bénévolat de ses employés.

* Utilisation de la marque de confiance à titre de filiale en propriété exclusive de la Canada-Vie, membre fondatrice du programme des entreprises généreuses.

*Rendu de Lower Lonsdale
(North Vancouver, Colombie-Britannique)*





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Aménager des immeubles locatifs construits dans un but particulier

Nous avons clôturé l'année 2020 avec un bassin de projets d'aménagement actif de cinq projets d'immeubles résidentiels à logements multiples en cours de construction ou de pré-construction. Une fois achevés, ces projets ajouteront près de 1 600 logements locatifs à Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal. Ces immeubles de nouvelle génération sont dotés d'équipements de pointe tels que des salons et des terrasses extérieures, des installations de conditionnement physique, des salles de divertissement, des espaces de travail et, dans certains cas, des parcours pour chiens et des spas.

S'appuyant sur l'image de marque positive établie par The Livmore Bay & Gerrard, The Livmore High Park a été lancé dans l'ouest de Toronto au début de 2020 et a accueilli ses premiers résidents en août. La marque Livmore a acquis une réputation d'exemple brillant de la nouvelle vague de communautés multirésidentielles canadiennes, offrant des équipements, des conceptions et des agencements qui rivalisent avec les condominiums à acheter, voire les dépassent. Compte tenu de sa popularité, nous aménageons actuellement Le Livmore au centre-ville de Montréal, l'occupation de ce projet de 36 étages et de 396 logements étant prévue pour l'été 2022.



Rendu de l'espace d'agrément au
455, boul. René-Lévesque Ouest (Montréal, Québec)



Rendu de l'espace d'agrément au
Livmore High Park (Toronto, Ontario)



Rendu de 1500, rue Robson (Vancouver, Colombie-Britannique)



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Soutenir les causes locales

Notre campagne annuelle United Way/Centraide a permis de récolter plus de fonds en 2020 que l'année précédente. Malgré la pandémie, notre équipe a fait un travail remarquable pour aider à préserver le rôle important que joue United Way/Centraide dans les communautés canadiennes. Passant à un environnement virtuel, notre campagne a réuni une série d'intervenants, d'événements et de concours très intéressants.

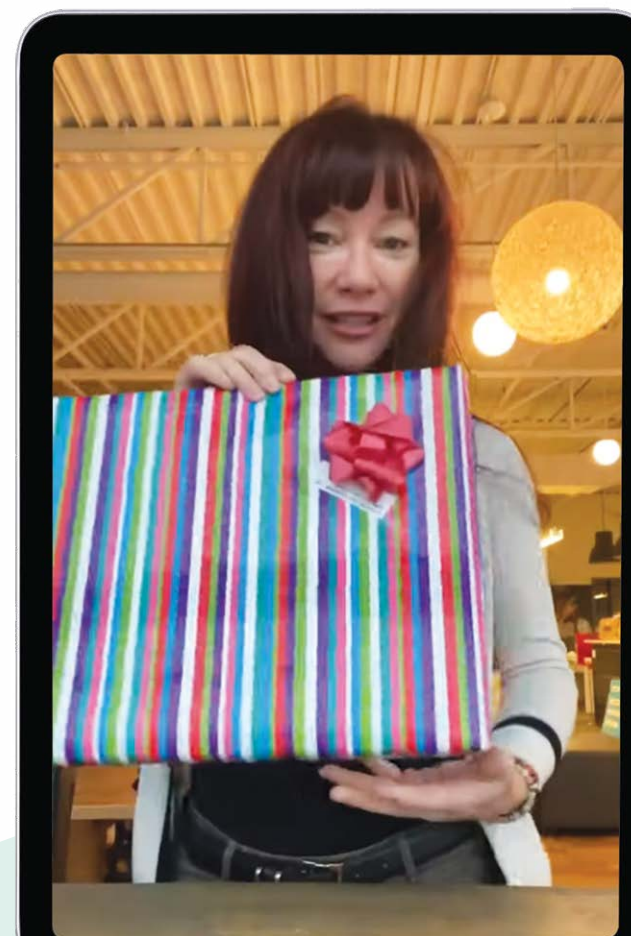
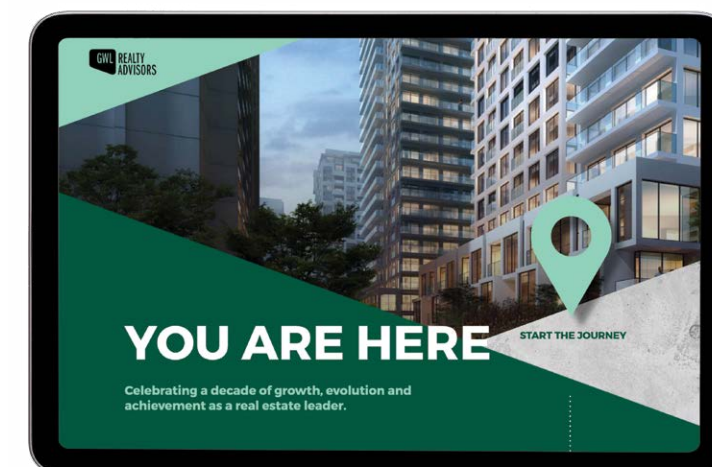


Dans le cadre du défi #feedthefrontline, notre équipe de Colombie-Britannique a fourni des repas chauds aux travailleurs de première ligne de l'hôpital Surrey Memorial. En juin, un groupe de la région du Grand Toronto a fourni des repas au centre St. Felix, un centre communautaire à but non lucratif qui se consacre à fournir des services compatissants et un environnement sûr et accueillant pour tous.

« Merci CIGWL pour ce don très généreux! Nous sommes toujours ravis que de nouvelles entreprises partenaires se joignent à la lutte contre l'insécurité alimentaire au Canada, mais le fait d'être choisi par nos employés a une résonance encore plus profonde, car cela nous montre que notre personnel apprécie notre cause et croit en notre capacité de mener à bien notre mission visant à rejoindre les enfants et les jeunes, en ces temps très incertains. »

JOSÉE DESJARDINS, VICE-PRÉSIDENTE NATIONALE, DÉVELOPPEMENT ET AFFAIRES GOUVERNEMENTALES,
CLUB DES PETITS DÉJEUNERS DU CANADA

Bien que nous n'ayons pas pu participer en personne aux journées de construction d'Habitat pour l'humanité en 2020, nous avons continué à apporter notre soutien financier. Dans la région du Grand Toronto, Conseillers immobiliers GWL soutient cet organisme depuis plus de 10 ans et a créé une vidéo présentant nos efforts dans le cadre de notre campagne Decade in Review. Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo.



En 2020, nous avons mis en œuvre un programme de bénévolat qui permet aux employés de bénéficier d'une journée de travail rémunérée par an pour aider un organisme de bienfaisance enregistré ou un organisme communautaire de leur choix. Nous avons également lancé un programme de dons saisonniers qui a permis de verser 25 000 \$ au Club des petits déjeuners du Canada. Le programme de dons est né de notre conviction que nous pouvions accroître notre impact en rationalisant nos efforts. Cela nous a donné trois programmes phares : Habitat pour l'humanité, United Way/Centraide et un don de fin d'année choisi par notre personnel et remis à un organisme caritatif national. Cliquez [ici](#) pour visionner la vidéo.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance**

EXERCER NOS ACTIVITÉS AVEC INTÉGRITÉ ET CONFIANCE

OBJ : FAIRE CE QUI EST JUSTE

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. Notre équipe 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.

Les séances de formation du personnel portent sur des sujets comme 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.

Avec le passage au travail à distance en 2020, nous avons pris des précautions supplémentaires pour garantir la confidentialité et la sécurité des informations sensibles qui nous sont confiées. Nous avons suivi les directives publiées par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, consulté des experts externes en matière de protection de la vie privée et fourni au personnel une formation, des rappels et des ressources en matière de protection de la vie privée et de sécurité de l'information.

Dans de nombreux cas, les processus ont été modifiés et de nouvelles capacités numériques ont été développées pour permettre à nos clients, locataires et résidents d'effectuer des transactions avec nous par voie électronique. Il s'agissait, par exemple, d'ajouter des clauses de contrepartie et de signature électronique à tous les documents afin qu'ils puissent être signés électroniquement. Tous ces changements ont été soigneusement examinés par notre équipe chargée des risques et de la conformité afin de s'assurer que des contrôles adéquats étaient en place et que nous continuions à répondre aux exigences réglementaires.

Conseillers immobiliers GWL a la chance de faire partie du plan global de continuité des activités de la Canada-Vie, ce qui nous a permis de réagir avec souplesse lorsque la pandémie s'est installée. En même temps, nous avons également tiré de précieux enseignements de la pandémie et nous ferons évoluer certains aspects de nos propres plans en conséquence. Il s'agira, par exemple, de rechercher de meilleures façons de tirer parti de la technologie afin que, lorsqu'il s'agit d'exploiter nos bâtiments en toute sécurité, nous puissions le faire avec moins de personnel sur place.





OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance**

Engagement des parties prenantes

L'engagement envers nos intervenants fait partie intégrante de la manière de gagner leur confiance. Nous le faisons dans le cours normal de nos activités, par le biais d'interactions quotidiennes avec nos clients, locataires, tiers, employés et autres partenaires, et par le biais d'activités plus formelles et structurées, notamment lors de l'approbation de projets d'aménagement, d'interactions avec les locataires et de représentation auprès de diverses associations professionnelles.

En 2020, 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. Dans la plupart des cas, les événements se sont déroulés virtuellement en raison des restrictions liées à la COVID-19.

CLIENTS

(caisses de retraite et investisseurs de détail et institutionnels)

- Réunions sur la planification des activités
- Comptes-rendus sur les investissements
- Études de recherche sur l'industrie

LOCATAIRES ET RÉSIDENTS

(immeubles de bureaux, industriels, de commerce de détail et résidentiels à logements multiples)

- 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)

EMPLOYÉS

- Assemblées publiques locales virtuelles
- Actualités sur la gestion
- Formation professionnelle et perfectionnement
- Sondages menés auprès des employés
- Examens du rendement

ASSOCIATIONS D'ENTREPRISES

- Adhésion aux associations du secteur immobilier (p. ex., REALPAC, NAIOP)
- Immeubles verts (p. ex., CBDCa)
- Partenariats pour les services de sécurité (p. ex., Commercial Real Estate Financial District Security Group, PATHComm)
- Partenariats en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (p. ex., Commercial Real Estate Women [CREW], BOMA Equity, Diversity and Inclusion Council)

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

(p. ex., nettoyeurs, conseillers en énergie)

- Réunions virtuelles
- Examens du rendement

GOUVERNEMENTS ET ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

- Production réglementaire de déclarations et examens réglementaires
- Approbation des permis de projet d'aménagement

COLLECTIVITÉ ET MILIEU UNIVERSITAIRE

- 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)

SOCIÉTÉ MÈRE

(La Compagnie d'assurance du Canada sur la vie)

- 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 de placement
- Intendance des pensions



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Tableaux de données

Environnement¹

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Émissions de gaz à effet de serre (GES) (teqCO₂)				
Émissions de GES (type 1 et 2)¹,²	103 012	117 223	115 627	305-1, 305-2
Immeubles de bureaux gérés	72 455	83 309	83 753	305-1, 305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	30 557	33 914	31 874	305-1, 305-2
Émissions directes de GES (type 1)¹,²	52 422	59 218	56 784	305-1
Immeubles de bureaux gérés	26 325	29 870	29 492	305-1
Immeubles résidentiels à logements multiples	26 097	29 348	27 292	305-1
Émissions indirectes de GES d'énergie (type 2) (basées sur l'emplacement)¹,²	50 590	58 005	58 843	305-2
Immeubles de bureaux gérés	46 130	53 439	54 261	305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	4 460	4 566	4 582	305-2
Émissions indirectes de GES d'énergie (type 2) (basées sur le marché)¹,²	44 271	48 981	46 023	305-2
Immeubles de bureaux gérés	40 246	45 030	41 623	305-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	4 025	3 951	4 400	305-2
Autres émissions indirectes de GES (type 3)³	20 124	21 981	22 705	305-3
Immeubles de bureaux gérés	4 221	6 682	7 703	305-3
Immeubles résidentiels à logements multiples	15 903	15 299	15 002	305-3
Intensité des émissions de GES (teqCO₂/1 000 pi²)⁴	4,14	4,68	4,72	305-4, CRE3
Immeubles de bureaux gérés	3,76	4,41	4,48	305-4, CRE3
Immeubles résidentiels à logements multiples	4,97	5,27	5,27	305-4, CRE3
Réduction nette des GES par la conservation (teqCO₂)⁵	(28 782)	(17 585)	(17 958)	305-5

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Consommation d'énergie (MWh)				
Consommation d'énergie dans l'organisation⁶	621 220	701 057	693 231	302-1
Combustible non renouvelable consommé	283 279	320 174	306 821	302-1
Gaz naturel (mesurée)	283 279	320 174	306 821	302-1
Mazout	-	-	-	302-1
Électricité achetée pour consommation	313 645	353 488	361 892	302-1
Vapeur achetée pour consommation	24 296	27 395	24 518	302-1
Intensité de l'énergie (kWheq/pi²)⁷	20,88	23,56	23,65	302-3, CRE1
Immeubles de bureaux gérés	21,03	24,15	24,45	302-3, CRE1
Immeubles résidentiels à logements multiples	20,53	22,25	21,81	302-3, CRE1
Réduction nette de la consommation d'énergie par la conservation (MWh)⁸	(110 738)	(55 097)	(58 532)	302-4
Déchets				
Déchets générés - absolu (en tonnes)⁹	15 517	18 681	19 660	306-2
Immeubles de bureaux gérés	5 531	9 209	10 361	306-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	9 986	9 472	9 299	306-2
Intensité des déchets générés (tonnes/1 000 pi²)	0,52	0,63	0,67	306-2
Immeubles de bureaux gérés	0,27	0,45	0,51	306-2
Immeubles résidentiels à logements multiples	1,07	1,01	1,05	306-2
Méthode d'élimination des déchets (tonnes)¹⁰				
Déchets mis en décharge¹¹	9 534	10 289	10 461	306-2
Recyclé¹²	5 259	6 635	7 429	306-2
Matières organiques¹³	724	1 422	1 178	306-2
Récupération pour énergie¹⁴	-	335	592	306-2
Taux de détournement des déchets des décharges (%)¹⁵	39 %	43 %	44 %	306-2



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Environnement¹ (suite)

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Eau¹⁶				
Eau retirée (m³)	1 940 143	2 249 556	2 244 879	303-1
Immeubles de bureaux gérés	768 969	1 127 557	1 183 393	303-1
Immeubles résidentiels à logements multiples	1 171 174	1 121 999	1 061 486	303-1
Intensité de la consommation d'eau (L/pi²)¹⁷	65,20	75,59	76,58	CRE2
Immeubles de bureaux gérés	37,66	55,23	57,96	CRE2
Immeubles résidentiels à logements multiples	125,36	120,10	119,32	CRE2
Certifications, étiquetage ou cote d'immeubles verts				
% global d'actifs¹⁸				
% des immeubles qui ont reçu une certification d'immeubles verts, par immeuble	86,8 %	87,2 %	88,5 %	CRE8
% des immeubles qui ont reçu une certification d'immeubles verts, par surface de plancher	91,6 %	92,1 %	92,2 %	CRE8
Nombre d'immeubles par catégorie d'actif¹⁹				
Nombre total d'immeubles qui ont reçu une certification	350	360	353	CRE8
Immeubles de bureaux	55	64	64	CRE8
Immeubles résidentiels à logements multiples	35	36	36	CRE8
Commerces de détails ouverts	97	97	90	CRE8
Industrie légère	163	163	163	CRE8
Nombre d'immeubles par type de certification²⁰				
LEED (CBDCa)	19	17	17	CRE8
BOMA BEST (BOMA Canada)	343	357	346	CRE8
Built Green (RNCan)	1	1	1	CRE8
FitWel (Center for Active Design)	3	3	–	CRE8

¹ Les confinements partout au Canada durant la pandémie de COVID-19 en 2020 a eu des répercussions importantes, mais variables, sur l'utilisation des services publics, la production de déchets et les émissions de gaz à effet de serre (GES) des bâtiments. L'impact combiné a entraîné des réductions substantielles pour tous ces paramètres, en partie grâce aux équipes de gestion qui ont ajusté les opérations des actifs de manière à minimiser les coûts des services publics et les impacts environnementaux. Bien que les actifs de Conseillers immobiliers GWL aient réduit leur impact environnemental en 2020 et se soient appuyés sur les réductions réalisées entre 2013 et 2019, on s'attend à ce que l'ampleur de ces réductions ne soit pas entièrement maintenue au-delà de 2021, au fur et à mesure que les confinements s'atténuent

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 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 aux types 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'eq 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 géré d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples, qui relève 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 (2018–2020).

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 l'électricité achetée et la 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 gérés.

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 2020 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 Pourcentages basés sur les actifs admissibles (c'est-à-dire, ceux qui répondent aux critères d'admissibilité établis par les systèmes de notation ou la gestion interne).

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.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Sécurité

Données quantitatives	2020	2019	2018	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	25 %	20 %	25 %	403-1
Système de gestion OHSAS 18 001				
% de l'organisation qui utilise un système de gestion de la sécurité aligné sur le système OHSAS 18 001	100 %	100 %	100 %	CRE6
Formation en matière de santé et sécurité ²²				
Nombre d'employés recevant une formation en matière de santé et sécurité	845	840	522	404-1
Nombre d'heures de formation en matière de sécurité reçue par employé	6,0	5,0	6,0	404-1
Rendement en matière de santé et sécurité au travail ²³				
Taux de blessures (taux d'accidents enregistrables) ²⁴	0,67	0,88	0,65	403-2
Taux de gravité ²⁵	2,25	0,62	0	403-2
Taux de journées perdues ²⁶	0,23	0,22	0	403-2
Maladies professionnelles	0	0	0	403-2
Nombre total d'événements dangereux (quasi-accidents)	8	11	8	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.

²² L'augmentation du nombre d'employés formés depuis 2018 est due au fait que le personnel du portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples de 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 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. En 2020, le taux de gravité a augmenté en raison d'un incident ayant nécessité plusieurs jours de convalescence pour un employé.

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

²⁷ Les décès font référence à nos employés.

²⁸ Nos employés à temps plein représentent 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, âge et 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 Conseillers immobiliers GWL.

Employeur de choix

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Nombre total d'employés	785	784	752	102-7
Employés par sexe ²⁹				
Nombre d'employées (femmes)	369 (47 %)	368 (47 %)	356 (47 %)	102-8
Nombre d'employés (hommes)	416 (53 %)	416 (53 %)	396 (53 %)	102-8
Employés par âge ²⁹				
Employés âgés de moins de 30 ans	87 (11 %)	103 (13 %)	77 (10 %)	102-8
Employés âgés de 30 à 50 ans	400 (51 %)	387 (49 %)	402 (53 %)	102-8
Employés âgés de plus de 50 ans	298 (38 %)	294 (38 %)	273 (36 %)	102-8
Employés par contrat ²⁹				
Nombre d'employés (permanents)	742	742	711	102-8
Nombre d'employés (à temps partiel)	7	11	11	102-8
Nombre d'employés (temporaires ou contractuels)	36	31	30	102-8
Employés par région ²⁹				
Alberta	146 (19 %)	150 (19 %)	146 (19 %)	102-8
Canada atlantique	15 (2 %)	17 (2 %)	18 (2 %)	102-8
Colombie-Britannique	54 (7 %)	76 (10 %)	71 (9 %)	102-8
Manitoba/Saskatchewan	95 (12 %)	90 (11 %)	84 (11 %)	102-8
Ontario	437 (56 %)	411 (52 %)	387 (51 %)	102-8
Québec	38 (5 %)	40 (5 %)	46 (6 %)	102-8



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Employeur de choix (suite)

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Embauche de nouveaux employés ³⁰				
Nombre total de nouvelles embauches	120 (15 %)	157 (20 %)	145 (19 %)	401-1
Groupe d'âge				
Embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	33 (28 %)	49 (31 %)	43 (29 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	71 (59 %)	71 (45 %)	85 (59 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	16 (13 %)	37 (24 %)	17 (12 %)	401-1
Sexe				
Embauche de nouvelles employées (femmes)	58 (48 %)	79 (50 %)	66 (46 %)	401-1
Embauche de nouveaux employés (hommes)	62 (52 %)	78 (50 %)	79 (54 %)	401-1
Roulement des employés ³¹				
Nombre relatif au roulement des employés	133 (17 %)	162 (21 %)	178 (24 %)	401-1
Groupe d'âge				
Roulement des employés âgés de moins de 30 ans	32 (24 %)	31 (24 %)	31 (18 %)	401-1
Roulement des employés âgés de 30 à 50 ans	63 (47 %)	71 (44 %)	79 (44 %)	401-1
Roulement des employés âgés de plus de 50 ans	38 (29 %)	52 (32 %)	68 (38 %)	401-1
Sexe				
Roulement des employées (femmes)	62 (47 %)	82 (50 %)	78 (44 %)	401-1
Roulement des employés (hommes)	71 (53 %)	82 (50 %)	100 (56 %)	401-1

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Formation des employés				
Formation et éducation : Cours à l'interne, en ligne ³²				
Formation totale sur la conformité (heures) ³³	1 170	2 067	2 169	404-1
Formation totale autonome en ligne (heures) ³⁴	179	600	1 486	404-1
Heures de formation interne par employé (heures/employé/année)	1,72	3,40	4,90	404-1
Formation et éducation : Cours externes ³⁵				
Nombre d'employés qui ont présenté une demande de financement	276 (35 %)	311 (40 %)	302 (40 %)	404-1, 404-2
Financement de la formation (\$)	202 590 \$	233 905 \$	220 198 \$	404-1, 404-2

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

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 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 Conseillers immobiliers GWL, qui a commencé à gérer ses propres actifs durant cette période. La majorité des départs de Conseillers immobiliers GWL fait la transition vers la société nouvellement établie et n'est 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 relative du nombre 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 Conseillers immobiliers GWL, a lancé une nouvelle plateforme d'apprentissage et de perfectionnement qui comprend plusieurs nouveaux cours uniques auxquels le personnel a participé; Conseillers immobiliers GWL 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 Conseillers immobiliers GWL 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 remboursement des frais de scolarité de Canada-Vie, qui offre 2 000 \$ par ETP par année pour les cours de perfectionnement professionnel externes et appuie le 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. Le nombre d'employés participant au programme de remboursement des frais de scolarité en 2020 a diminué en partie en raison de la disponibilité des cours pendant la pandémie de COVID-19 et les confinements.

Investissements communautaires

Données quantitatives	2020	2019	2018	Indicateur GRI
Contribution en espèces ³⁶	109 456 \$	216 015 \$	215 150 \$	201-1
Dons en nature, dons de produits ou de services (heures) ³⁷	0	1 083	1 000	201-1

³⁶ Nombre total de dons de bienfaisance versés par les employés des sociétés Conseillers immobiliers GWL / Conseillers immobiliers résidentiels GWL 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. En 2020, les contributions caritatives ont diminué en raison des limitations liées à la COVID-19 sur la capacité à collecter des fonds auprès des organisations partenaires et des employés.

³⁷ Les heures de travail que les employés de Conseillers immobiliers GWL ont consacrées aux journées de construction d'Habitat pour l'humanité dans tout le Canada. Pour des raisons de sécurité, aucune heure de bénévolat n'a pu être apportée à Habitat pour l'humanité en 2020 en raison de la COVID-19.



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

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 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-2	Activités, marques, produits et services	Bilan annuel 2020 – Qui nous sommes Site web de CIGWL	3 Site web
102-3	Lieu du siège social	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-4	Lieu des opérations	Bilan annuel 2020 – Qui nous sommes	3
102-5	Capital et forme juridique	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-6	Marchés servis	Bilan annuel 2020 – Qui nous sommes	3
102-7	Portée de l'organisation	Bilan annuel 2020 – Qui nous sommes, Offrir des rendements solides à long terme, Tableaux de données	3, 11–13, 29
102-8	Renseignements sur les employés et les autres travailleurs	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	29–30
102-9	Chaîne logistique	Bilan annuel 2020 – Soutenir un monde meilleur et plus durable, Avoir un impact positif, Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	10, 22, 26 Site web
102-10	Changements importants au regard de l'organisation et de sa chaîne logistique	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	27–30
102-11	Principe d'approche de précaution	Site web de CIGWL	Site web
102-12	Initiatives externes	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Atteindre l'excellence du rendement, Engagement des parties prenantes	8, 9, 10, 14, 26 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 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
Stratégie			
102-14	Déclaration du principal dirigeant de l'organisation	Bilan annuel 2020 – Message du président	4–5
102-15	Principaux impacts, risques et possibilités	Bilan annuel 2020 – Fiche de performance, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Offrir des rendements solides à long terme Site web de CIGWL	8–9, 10, 11 Site web
Éthique et intégrité			
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site web de CIGWL	9, 24 Site web
102-17	Mécanismes pour les conseils et les préoccupations sur l'éthique	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site web de CIGWL	9, 23 Site web



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Éléments généraux d'information standard		Section/emplacement	Page du Bilan annuel
Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-19	Délégation des pouvoirs	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-20	Responsabilité au niveau de la direction à l'égard des questions économiques, environnementales et sociales	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-21	Consultation des parties prenantes sur des questions économiques, environnementales et sociales	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-23	Président de l'instance supérieure de gouvernance	Site web de CIGWL	Site web , 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 2020 – Exercer nos activités avec intégrité et confiance Site web de CIGWL	25 Site web
102-26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, valeurs et stratégies	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-27	Connaissances collectives de l'instance supérieure de gouvernance	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-28	Évaluation du rendement de l'instance supérieure de gouvernance	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	Bilan annuel 2020 – Vision et stratégie, Gouvernance de la société, Fiche de performance, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Offrir des rendements solides à long terme Site web de CIGWL	6, 7, 8-9, 10, 11 Site web
102-30	Efficacité des processus de gestion du risque	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web
102-31	Examen des questions économiques, environnementales et sociales	Site web de CIGWL	Site web
102-32	Rôles de l'instance supérieure de gouvernance dans la présentation des rapports de durabilité	Site web de CIGWL	Site web
102-33	Communication des préoccupations majeures	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société Site web de CIGWL	Z Site web



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

**EXERCER NOS
ACTIVITÉS**
avec intégrité
et confiance

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 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
102-43	Approche relative à l'engagement des parties prenantes	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
102-44	Questions et préoccupations clés soulevées	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
Reporting Practice			
102-45	Entités comprises dans les états financiers consolidés	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres des sujets	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-47	Liste des sujets importants	Site web de CIGWL	Site web
102-48	Reformulation d'information	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	27–30
102-49	Changements en matière de présentation de rapport	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	27–30
102-50	Période de déclaration	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-51	Date du rapport le plus récent	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-52	Cycle de déclaration	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-53	Personne à contacter pour toute question relative au rapport	Bilan annuel 2020	38
102-54	Énoncés sur la production de rapports conformes avec les normes de la GRI	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport	2
102-55	Indice du contenu GRI	Bilan annuel 2020 – Indice GRI	31–37
102-56	Validation externe	Bilan annuel 2020 – Notre approche en matière de production de rapport, Minimiser notre empreinte écologique	2 , 18



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

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	Bilan annuel 2020 – Vision et stratégie, Fiche de rendement Site web de CIGWL	6, 8–9 Site web
103-2	Approche de gestion et ses composantes	Bilan annuel 2020 – Gouvernance de la société, Gérer à long terme Site web de CIGWL	7, 18 Site web-1 Site web-2 Site web-3
103-3	Évaluation de l'approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27–30 Site web-1 Site web-2
GRI 200 : Série de normes économiques 2016			
201 – Rendement économique			
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée	Bilan annuel 2020 – Faire preuve de force dans l'adversité, Tableaux de données	11–12, 27–30
201-2	Incidences financières, risques et opportunités liés au changement climatique	Bilan annuel 2020 – Gérer à long terme Site web de CIGWL Site web de Great-West LifeCo	8, 18 Site web-1 Site web-2
203 – Impacts économiques indirects			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Gérer à long terme, Avoir un impact positif Site web de CIGWL	17, 22 Site web
203-1	Investissements en matière d'infrastructures et appui aux services	Bilan annuel 2020 – Message du président, Vision et stratégie, Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Faire preuve de force dans l'adversité, Mettre les valeurs en pratique, Avoir un impact positif Site web de CIGWL	4, 6, 8–9, 10, 11–13, 16, 22–24 Site web
203-2	Impacts économiques indirects substantiels	Bilan annuel 2020 – Excellence commerciale et innovation, Avoir un impact positif	16, 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 2020 – Faire ce qui est juste Site web de CIGWL	25 Site web
205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	Bilan annuel 2020 – Faire ce qui est juste Site web de CIGWL	24 Site web



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Éléments spécifiques d'information standard		Section/emplacement	Page du Bilan annuel
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 2020, aucune action en justice de ce type.	S.O.
GRI 300 : Série de normes environnementales 2016			
302 – Énergie			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme Site web de CIGWL	8–9, 17–18 Site web
302-1	Consommation d'énergie dans l'organisation	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
302-3 / CRE1	Intensité énergétique	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
302-4	Réduction de la consommation d'énergie	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
303 – Eau			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme Site web de CIGWL	8–9, 17–18 Site web
303-1	Eau prélevée par source	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	28 Site web
CRE 2	Intensité de l'eau des immeubles	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	28 Site web
305 – Émissions			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme Site web de CIGWL	8–9, 17–18 Site web
305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (type 1)	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	27
305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) d'énergie (type 2)	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (type 3)	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
305-4 / CRE3	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web
305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 Site web



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Éléments spécifiques d'information standard		Section/emplacement	Page du Bilan annuel
306 – Déchets 2020			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme Site web de CIGWL	8–9, 17–18 Site web
306-3	Déchets générés	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	27 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 2020, 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 2020 – Engagement des parties prenantes	26
GRI 400 : Série de normes sociales 2016			
401 – Emploi			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Se connecter à ce qui est important	9, 20–21
401-1	Embauche de nouveaux employés et roulement du personnel	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	30
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 2020 – Tableaux de données	29
403-2	Types de blessures et taux de blessures, maladies professionnelles, journées perdues et absentéisme, et nombre de décès liés au travail	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	29
404 – Formation et éducation			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Se connecter à ce qui est important	20–21
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données	30
404-2	Programmes visant la mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Bilan annuel 2020 – Gérer à long terme, Se connecter à ce qui est important, Faire ce qui est approprié, Tableaux de données	18, 21, 25–26, 30
404-3	Pourcentage d'employés qui reçoivent régulièrement des rapports de rendement et d'évolution de carrière	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes	26



OFFRIR
des rendements
solides à long terme

ATTEINDRE
l'excellence du
rendement

MINIMISER
notre empreinte sur
l'environnement

ATTIRER
et conserver les
meilleurs talents

CONTRIBUER
au développement
de collectivités plus
fortes et viables

EXERCER NOS
ACTIVITÉS
avec intégrité
et confiance

Éléments spécifiques d'information standard		Section/emplacement	Page du Bilan annuel
405 – Diversité et égalité des chances			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme, Se connecter à ce qui est important	9, 17–18, 20–21
405-1	Diversité des instances de gouvernance et des employés	Bilan annuel 2020 – Tableaux de données Site web de CIGWL	29–30 Site web
406 – Non-discrimination			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Gérer à long terme, Se connecter à ce qui est important, Engagement des parties prenantes	9, 18, 21, 26
406-1	Nombre total d'incidents de discrimination mesures correctives prises	En 2020, il n'y a eu aucun incident.	S.O.
410 – Pratiques en matière de sécurité			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Engagement des parties prenantes Site web de CIGWL	26 Site web
413 – Collectivités locales			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Avoir un impact Site web de CIGWL	22 Site web
416 – Santé et sécurité des clients			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Soutenir un monde meilleur et plus durable, Mettre les valeurs en pratique, Se connecter à ce qui est important	10, 14, 20
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 2020 – Tableaux de données	28–29
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 2020, il n'y a eu aucun incident de non-conformité.	S.O.
418 – Confidentialité des clients			
103	Approche de gestion	Bilan annuel 2020 – Fiche de rendement, Faire ce qui est approprié Site web de CIGWL	9, 25 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 2020, 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 2020 – Fiche de rendement, Soutenir un monde meilleur et plus durable, Gérer à long terme, Tableaux de données	9, 10, 18–19, 28

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 principale, marketing et communications
33, rue Yonge, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5E 1G4

 GWL Realty Advisors

 @gwlra

 @gwlra

gwlra.com