

Des conseils à la hauteur

BILAN ANNUEL

2015

VUE D'ENSEMBLE

RENDEMENT DE LA SOCIÉTÉ

TABLEAUX DE DONNÉES

À PROPOS DE CE RAPPORT

INDICE GRI

Message du président

2

Qui nous sommes,
Ce que nous faisons

3

Points saillants des
activités 2015

3

Récompenses et
reconnaissance de
l'industrie

4

Vision et stratégie

5

Création de valeur

6

Excellence opérationnelle

11

Durabilité
environnementale

16

Employeur de choix

20

Bâtir des collectivités
plus fortes et viables

25

Éthique et intégrité
de la société

29

Tableaux de données

33

À propos de ce rapport

43

Indice GRI

44

À L'INTÉRIEUR DE CE RAPPORT

Notre vision consiste à nous imposer comme **LA** Compagnie canadienne de conseil immobilier, qui s'illustre par de bons résultats engendrés par ses conseils judicieux et fiables, donnés au bon moment.

Notre bilan annuel 2015 décrit les progrès que nous réalisons et la façon dont nous exerçons nos activités. Le rapport contient les aspects financiers et non financiers de notre société, et il est guidé par les lignes directrices pour la présentation des rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative (« GRI »). Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section « [À propos de ce rapport](#) ».

MESSAGE DU PRÉSIDENT

En dépit d'un contexte économique difficile, je suis heureux d'annoncer que 2015 a été pour nous une autre année fructueuse. Nous avons continué d'acquérir et d'aménager des actifs de qualité, d'offrir des conseils immobiliers avisés et de procurer à nos clients des rendements stables à long terme.

OFFRIR DES RENDEMENTS STABLES À LONG TERME

En 2015, nous avons vu des possibilités et des défis dans notre contexte opérationnel. Bien que la baisse des prix du pétrole et la faiblesse du dollar canadien aient provoqué un net ralentissement de l'économie de l'Alberta, le secteur de l'immobilier dans d'autres régions du pays est demeuré relativement stable.

488 M\$
DE NOUVEAU ACTIFS
pour nos clients

Dans cet environnement, nous avons poursuivi la gestion prudente des actifs existants et acheté des actifs de qualité, tout en tirant parti d'occasions de développement, afin d'assurer un revenu stable et une croissance du capital à long terme pour les portefeuilles de nos clients.

Nous avons acheté pour 488 millions de dollars en nouveaux actifs, vendu pour 308 millions de dollars en actifs secondaires, commencé six nouveaux projets d'aménagement et effectué 555 transactions de location totalisant 6,5 millions de pieds carrés. Nous avons également assumé la gestion de biens immobiliers et la responsabilité de location pour un portefeuille de 27 actifs de l'Investors Group Real Property Fund, totalisant 4,2 millions de pieds carrés.

Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés tout au long de l'année. La société a maintenu un rendement solide pour nos clients, leur offrant ainsi des taux de rendement sur un an et sur cinq ans de 5,9 % et 10,9 %, respectivement. Le total des actifs sous notre gestion a augmenté en 2015 pour atteindre 17,2 milliards de dollars; il était de 16,5 milliards de dollars en 2014. Cette augmentation reflète la hausse de la valeur de marché et la bonne gestion des portefeuilles des clients.

GESTION RESPONSABLE

Un fait marquant de cette année a été l'obtention de la mention Green Star (étoile verte) au sondage du Global Real Estate Sustainability Benchmark (« GRESB »), dans lequel nous avons été classés parmi les 15 % des sociétés les plus performantes à l'échelle mondiale et au deuxième rang en Amérique du Nord dans les secteurs des immeubles de bureaux et immeubles résidentiels à logements multiples. Cette reconnaissance témoigne de notre approche de gestion responsable. À la fin de 2015,



91 % de notre portefeuille commercial admissible avaient reçu la certification BOMA BEST^{MD}, ce qui nous rapproche de notre objectif de 100 %.

Nos employés sont au cœur de notre entreprise. C'est grâce à leur engagement, leur motivation et leur talent que nous sommes une société chef de file en immobilier, qui fait augmenter la valeur que nous créons pour nos clients. Au cours de la dernière année, nous avons continué d'investir dans le renforcement des capacités de nos dirigeants, ce qui reflète notre engagement à être une société responsable fondée sur les valeurs, qui motive ses employés à donner le meilleur d'eux-mêmes.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Au moment de faire le point sur nos réussites, je tiens à remercier nos clients de la confiance qu'ils nous accordent, et nos parties prenantes de leur collaboration et de leur soutien sans faille.

La prochaine étape de notre démarche stratégique s'appuiera sur la dynamique d'aujourd'hui qui nous permettra d'offrir de la valeur à nos clients,

grâce à des plans d'investissements ciblés au Canada, tout en explorant les possibilités d'étendre notre offre de services aux États-Unis et en Europe.

Si nous sommes conscients du climat économique actuel, nous sommes encouragés par les nouvelles perspectives de croissance à l'horizon. L'année 2016 sera une année exaltante qui, à notre avis, nous aidera à renforcer davantage notre réputation comme l'un des conseillers immobiliers les plus fiables au Canada.

Paul Finkbeiner
Président

QUI NOUS SOMMES

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 de projets d'aménagement de même que des services immobiliers spécialisés. Conseillers immobiliers GWL est une filiale en propriété exclusive de La Great-West, compagnie d'assurance-vie.

CE QUE NOUS FAISONS

En tant que conseillers immobiliers de confiance, nous sommes reconnus pour la vigueur de notre gouvernance d'entreprise et de la gestion des actifs de nos clients ainsi que pour notre engagement envers la durabilité et un service à la clientèle exceptionnel. Nous avons gagné et entretenu la confiance de nos clients en les aidant à atteindre leurs objectifs d'investissement à long terme. Pour y arriver, nous comptons sur le pouvoir de la mise en commun de nos connaissances et de notre expertise en immobilier pour toutes les classes d'actifs.

POINTS SAILLANTS DES ACTIVITÉS 2015

17,2 G\$
D'ACTIFS SOUS
GESTION

555
TRANSACTIONS EFFECTUÉES
RELATIVES

aux nouvelles locations et aux renouvellements

Acquisition de 7 immeubles
POUR UN TOTAL DE
488 M\$

Vente de 6 immeubles
secondaires
POUR UN TOTAL DE
308 M\$

6 NOUVEAUX PROJETS
D'AMÉNAGEMENT
entrepris

PARMI LES **15 %**
DES SOCIÉTÉS MONDIALES
LES PLUS PERFORMANTES

avec une note qui nous a valu la mention
Green Star dans le cadre du GRESB

91 % du portefeuille
commercial admissible est
CERTIFIÉ BOMA BEST^{MD}

7,6 %
DE RÉDUCTION DE L'INTENSITÉ
DES ÉMISSIONS

de gaz à effet de serre (« GES ») (2013–2015)

RÉCOMPENSES ET RECONNAISSANCE DE L'INDUSTRIE

Le rendement de notre société a été reconnu par les nombreuses récompenses que nous avons reçues au cours de 2015 et que nous acceptons au nom de nos clients et locataires. Ces récompenses témoignent de nos efforts visant l'excellence opérationnelle et du partenariat que nous entretenons avec nos clients dans le cadre de notre gestion et de nos investissements prudents.



Guy Prince (à gauche), ingénieur en chef au 100, rue Osborne, à Winnipeg, au Manitoba, a été nommé Exploitant d'immeuble de l'année 2015 par BOMA Manitoba (que l'on voit sur la photo en compagnie de Perry Schultz, gestionnaire immobilier principal).

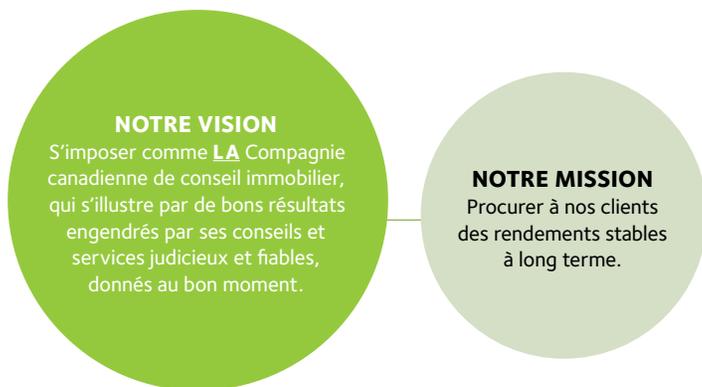
EXCELLENCE IMMOBILIÈRE	EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	CONCEPTION ET CONSTRUCTION D'IMMEUBLES	PRIX VERTICA AU SERVICE DES RÉSIDENTS
<p>Reconnaissance BOMA BEST^{MD}</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'excellence en matière de gestion d'immeuble – 200, avenue University (Toronto, Ontario); Toronto College Park (Toronto, Ontario); Allstate Corporate Centre (Markham, Ontario); Commerce Court (Toronto, Ontario) • Prix Environnement pour les industries légères – parc commercial Millcreek (Mississauga, Ontario) • Prix régional TOBY – Commerce Court (Toronto, Ontario), parc commercial Allstate (Markham, Ontario) • Prix national TOBY, Commerce Court (Toronto, Ontario) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prix Rendement de l'immeuble, dans le cadre de l'événement Le défi national de la course à la réduction – 18, rue York (Toronto, Ontario) • Plus forte réduction d'énergie, de 10 % à 14,9 %, dans le cadre de la course à la réduction – 200, avenue University (Toronto, Ontario); 330, avenue University (Toronto, Ontario) et North York Centre (North York, Ontario) • Plus forte réduction d'énergie, de 15 % à 19,9 %, dans le cadre de la course à la réduction – 4, rue King Ouest (Toronto, Ontario) • Plus forte réduction d'énergie, 20 % et plus, dans le cadre de la course à la réduction – 155, avenue University (Toronto, Ontario), Allstate Corporate Centre (Markham, Ontario) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prix Ontario Concrete Award pour la construction durable en béton – Southcore Financial Centre (Toronto, Ontario) • Prix d'excellence en design urbain de Toronto – Hôtel Delta (Toronto, Ontario) • Prix de mérite en design urbain d'Ottawa – édifice James-Michael-Flaherty (Ottawa, Ontario) 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleur site Web d'entreprise, qui a obtenu plus de 2 500 unités de WEBCON Rental Marketing Awards • Meilleur site Web de gestion d'immeubles, Mac Awards de la Federation of Rental-housing Providers of Ontario • Excellence dans les médias, propriétaire/gestionnaire, de la Calgary Residential Rental Association • Prix du préposé à l'entretien de l'année, Calgary Residential Rental Association • Prix du gestionnaire résident de l'année, Calgary Residential Rental Association • Employé de l'année 2015, Investment Properties Owners Association of Nova Scotia
<p>Conseil du recyclage de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix des immeubles des secteurs institutionnel, commercial et industriel – Commerce Court 	<ul style="list-style-type: none"> • Leader de la conservation de l'énergie d'Oakville Hydro – Suburban Ontario Industrial Team • Ordre du mérite en conservation de l'énergie de Burlington Hydro – Suburban Ontario Industrial Team 		

VISION ET STRATÉGIE

Notre façon de voir le conseil en investissement immobilier est liée à notre vision et notre mission, fondée sur la recherche et soutenue par nos objectifs stratégiques d'affaires.

Malgré le contexte économique instable, nous avons réussi la mise en œuvre de notre mission, assurant ainsi des rendements stables à long terme. Au cours de l'année, nous avons effectué un examen approfondi de la croissance future de la société. Nous avons examiné les priorités de notre société, les besoins de nos clients et notre capacité de profiter des possibilités de croissance qui se présentent.

Pendant la prochaine année, la société Conseillers immobiliers GWL concentrera ses efforts sur un aspect important de sa stratégie de croissance consistant à évaluer les possibilités d'investissement dans l'immobilier au Canada et à l'étranger, notamment les possibilités d'étendre ses services aux États-Unis et en Europe.



OBJECTIFS STRATÉGIQUES D'AFFAIRES

- Croissance**
Accroître les actifs sous gestion et s'assurer d'attirer nouveaux clients et investisseurs.
- Rendement**
Augmenter les revenus nets d'exploitation; accroître l'efficacité opérationnelle.
- Relations**
Étendre notre offre de services et améliorer les relations avec 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 DE LA SOCIÉTÉ

- Création de valeur**
Réaliser des rendements stables 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.
- Excellence opérationnelle**
Fournir un service exceptionnel, proactif et personnalisé à nos locataires, 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.
- Durabilité environnementale**
Dégager des économies de coûts et améliorer la performance environnementale 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.
- Employeur de choix**
Favoriser un milieu enrichissant, 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.
- Bâtir des collectivités plus fortes et viables**
Nous voulons favoriser le progrès socioéconomique positif dans les communautés où nous vivons et travaillons.
- Éthique et intégrité de la société**
Mener nos affaires avec honnêteté, intégrité et équité, renforcer la confiance de nos clients.

CRÉATION DE VALEUR

Notre mission est d'être des conseillers en placements immobiliers de confiance qui procurent à nos clients des rendements stables à long terme.

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

Nos équipes régionales dévouées situées dans des marchés clés collaborent afin d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs en matière de croissance de portefeuille et de rendements stables à long terme. Nous réalisons cette mission par l'acquisition et la vente de biens immobiliers, des stratégies proactives de gestion et de location d'actifs et l'aménagement de nouveaux immeubles.



PRIORITÉ

OBJECTIF

RÉALISATIONS EN 2015

BUTS POUR 2016

Gestion des actifs



Élaborer et mettre en œuvre des plans d'affaires, dont le but est d'accroître la valeur des actifs sous gestions de nos clients

Nous avons effectué 555 transactions de location totalisant 6,5 millions de pieds carrés

Nous avons augmenté le total des actifs sous gestion à 17,2 G\$, par rapport à 16,5 G\$ en 2014

Nous avons réalisé avec succès des projets d'immobilisations totalisant 174 M\$, à l'appui de l'amélioration de la valeur des actifs

Accroître la valeur des actifs de nos clients

Exécuter des plans d'affaires

Investissements



Mettre en œuvre une stratégie rigoureuse pour gérer les acquisitions et la vente des actifs de nos clients afin de réaliser des rendements stables et d'atteindre leurs objectifs de diversification du portefeuille

Nous avons acquis 488 M\$ d'actifs immobiliers au nom de nos clients

Nous avons vendu 308 M\$ d'actifs secondaires

Réaliser des activités d'investissements totalisant 650 M\$, comprenant des acquisitions d'actifs principaux et la vente d'actifs secondaires

Aménagements



Veiller à ce que les nouveaux projets de construction créent de la valeur pour nos clients et soient profitables pour les collectivités où ils sont établis

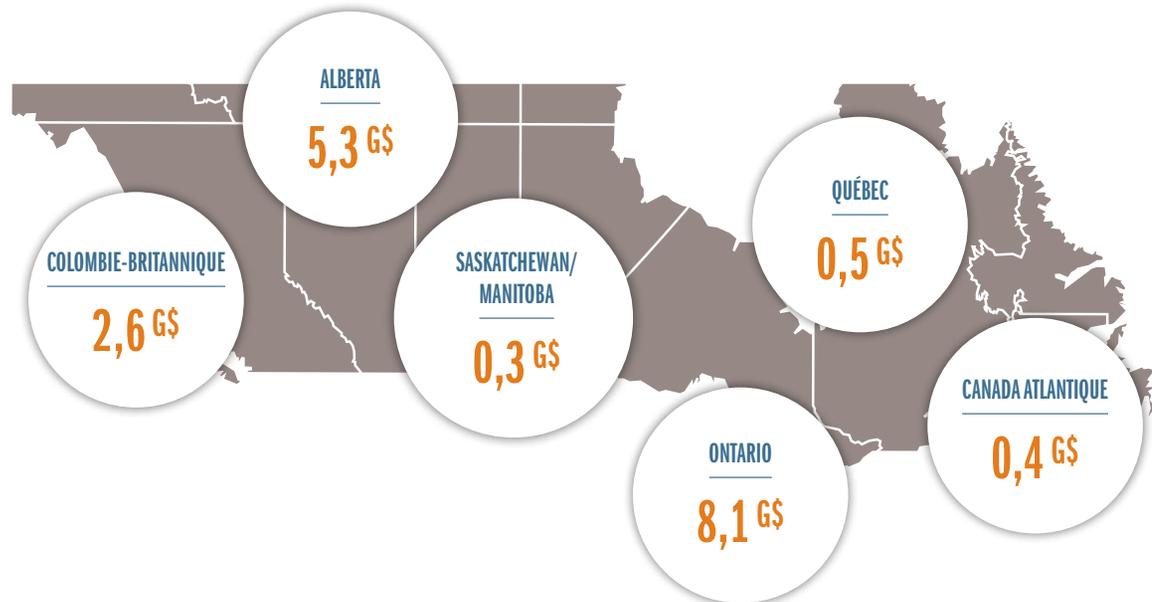
Nous avons entrepris six projets d'aménagement dont le coût total prévu est de 599 M\$

Terminer huit projets d'aménagement dont le coût total est de 364 M\$

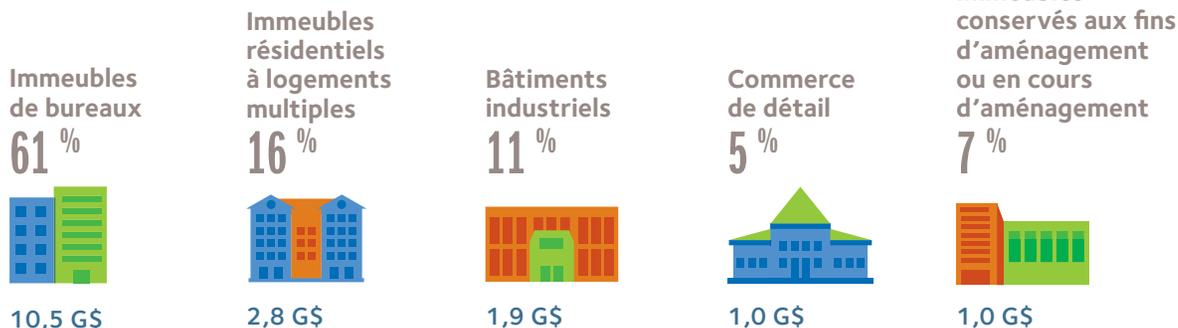
OFFRIR DES RENDEMENTS STABLES À LONG TERME

En dépit de conditions de marché difficiles, particulièrement en Alberta, nous avons eu un rendement solide et avons fait croître la valeur des actifs sous gestions de nos clients.

VALEUR DES ACTIFS PAR RÉGION



RÉPARTITION DES ACTIFS PAR TYPE



TOTAL DES ACTIFS IMMOBILIERS SOUS GESTION EN 2015

(MILLIONS DE DOLLARS)

	2015	2014	2013
Services consultatifs, caisse de retraite	8 215 \$	8 199 \$	8 649 \$
Fonds de placement immobilier canadien n° 1	4 326 \$	4 165 \$	3 951 \$
Fonds immobilier de la London Life	2 252 \$	2 056 \$	1 977 \$
Great-West/London Life/Canada-Vie	2 368 \$	2 143 \$	2 071 \$
Valeur totale des actifs	17 161 \$	16 563 \$	16 648 \$
Pieds carrés totaux (millions)	58,9	59,9	62,6
Nombre total d'actifs	287	288	309

TAUX DE RENDEMENT DU PORTEFEUILLE EN 2015

	RENDEMENT DES REVENUS	RENDEMENT EN CAPITAL	RENDEMENT TOTAL
1 an	4,8 %	1,0 %	5,9 %
5 ans	5,1 %	5,8 %	10,9 %
10 ans	5,9 %	4,3 %	10,2 %

Remarque : Les données indiquées dans cette page datent du 31 décembre 2015.

CROISSANCE DES PORTEFEUILLES DE NOS CLIENTS

En tant que conseillers immobiliers de confiance, nous travaillons étroitement avec nos clients pour comprendre leurs besoins, afin de pouvoir leur offrir les meilleurs conseils en matière de placement immobilier. Pour réaliser cette mission, nous nous appuyons sur nos connaissances collectives en matière de placement immobilier et notre expertise collective sur le marché local.

Nous considérons la gestion des facteurs relatifs à l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance comme faisant partie de notre obligation envers nos clients, car il est important de réduire les risques à long terme et améliorer résultats financiers. Cela est illustré par le solide rendement de la société Conseillers immobiliers GWL au sondage Global Real Estate Sustainability Benchmark (« GRESB ») 2015 : nous avons obtenu la mention Green Star, ce qui nous classe parmi les 15 % des sociétés les plus performantes à l'échelle mondiale, grâce à nos excellentes pratiques en matière de gouvernance et de la performance environnementale dans la gestion des portefeuilles de nos clients.

DES CONSEILS À LA HAUTEUR

Devant l'incertitude économique qui perdure, c'est notre perspective à long terme qui nous permet de continuer d'ajouter de la valeur aux portefeuilles de nos clients.

Du côté des investissements, des activités d'investissements totalisant 796 millions de dollars ont été réalisées. Ces transactions, qui sont équilibrées entre l'acquisition de nouveaux immeubles et la vente d'actifs secondaires, ont été réalisées dans toutes les classes d'actifs et dans divers marchés. Les acquisitions notables comprennent : le 151, rue Yonge, un immeuble de bureaux de 296 992 pieds carrés situé au centre-ville de Toronto, en Ontario; Credit Ridge Commons, un centre commercial de type ouvert de 371 206 pieds carrés situé à Brampton, en Ontario; et le 200, avenue Graham, un immeuble de bureaux de 148 164 pieds carrés situé à Winnipeg, au Manitoba.

Notre approche proactive en matière de location continue à créer et à protéger les valeurs de notre portefeuille et à générer des taux d'occupation qui sont systématiquement supérieurs à ceux du marché. Ceci est particulièrement manifeste sur le marché de l'Alberta, où nous avons terminé l'année avec un taux d'occupation de 93,7 %, malgré la faiblesse des conditions du marché. Dans l'ensemble, le volume de locations dans tout le pays a été élevé, soit 555 transactions réalisées, totalisant 6,5 millions de pieds carrés.

Notre portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples, géré par Vertica Au service des résidents, a également acquis trois nouvelles communautés : 2 et 4, chemin Hanover, à Brampton, en Ontario; High Park Village à Toronto, en Ontario; et Royal Gardens, à Bedford, en Nouvelle-Écosse. Les communautés ont ajouté plus de 1 600 unités au portefeuille, ce qui porte à 11 000 le nombre total d'unités gérées par Vertica.

Du point de vue l'aménagement, l'année a été marquée par une période de transition; de nombreux grands projets pluriannuels étaient en voie d'achèvement, tandis que plusieurs nouveaux projets importants ont été entrepris. Les travaux ont pris fin au Southcore Financial Centre, situé au centre-ville de Toronto – les réputés hôtel Delta et Bremner Tower ont été terminés après cinq années de planification et de construction. À Ottawa, les derniers travaux d'aménagement de l'édifice James-Michael-Flaherty ont été achevés, menant ainsi à bonne fin cet unique projet d'aménagement.

L'année a également été marquée par le début de deux projets nouveaux et exaltants. À Toronto, les travaux ont commencé sur notre plus grande tour d'habitation à ce jour et notre premier immeuble résidentiel qui visera la certification LEED^{MD} : un immeuble de 43 étages et 600 logements situé à l'angle des rues Bay et Gerrard. À Calgary, l'excavation a débuté pour un projet à usage mixte, qui comblera un hôtel Marriott Residence Inn de 390 chambres et une tour d'habitation de 303 logements.

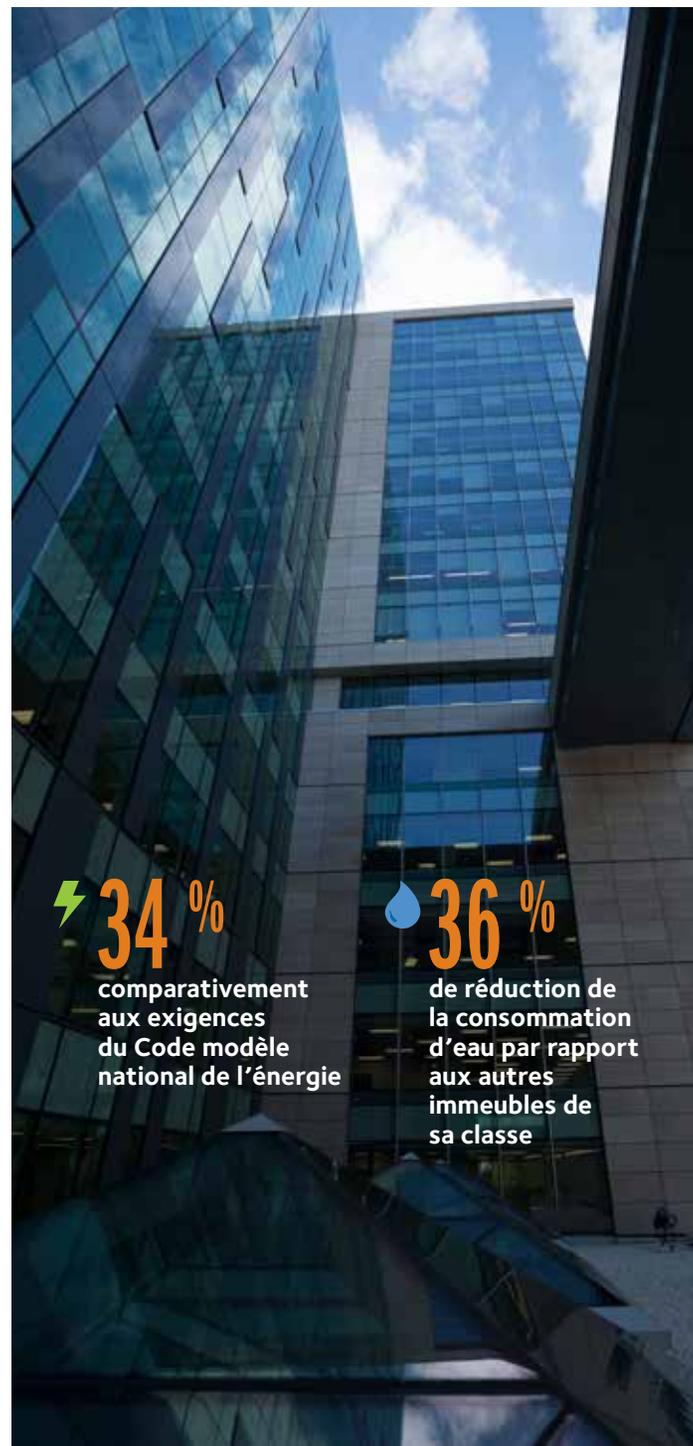


TAUX D'OCCUPATION PAR PROVINCE

	2015	2014
Colombie-Britannique	94,0 %	92,7 %
Alberta	93,7 %	96,5 %
Saskatchewan/Manitoba	93,7 %	97,6 %
Ontario	93,5 %	94,2 %
Québec	93,5 %	89,7 %
Canada atlantique	89,6 %	85,6 %

TAUX D'OCCUPATION PAR CLASSE D'ACTIF

	2015	2014
Immeubles de bureaux	94,7 %	94,7 %
Immeubles résidentiels à logements multiples	94,7 %	96,0 %
Bâtiments industriels	90,1 %	91,6 %
Commerce de détail	97,7 %	97,9 %



34 %

comparativement
aux exigences
du Code modèle
national de l'énergie

36 %

de réduction de
la consommation
d'eau par rapport
aux autres
immeubles de
sa classe

ÉTUDE DE CAS

NOUVEAU PROJET D'AMÉNAGEMENT SUR LE BOULEVARD DE LA CONFÉDÉRATION, À OTTAWA

Nous recherchons des possibilités d'aménagement qui s'harmonisent bien avec les intérêts à long terme de nos clients d'investissements institutionnels. À Ottawa, l'aménagement de l'édifice James-Michael-Flaherty a été achevé en vertu d'un bail à long terme obtenu à la suite d'une réponse favorable à l'offre que nous avons présentée dans le cadre d'un appel d'offres lancé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Ce projet phare, situé au 90, rue Elgin, comprenait : la démolition de l'édifice Lorne, un immeuble de huit étages vieux de 50 ans; l'excavation du site pour accueillir un stationnement souterrain; et la construction d'un nouvel immeuble de bureaux de 18 étages, 650 000 pieds carrés, certifié *Leadership in Energy and Environmental Design* (« LEED^{MD} ») Or (enveloppe et noyau).

Cet immeuble est 34 % plus éconergétique, comparativement aux exigences du Code modèle national de l'énergie, et il utilisera 36 % moins d'eau que les autres immeubles de sa classe. Il possède de nombreux éléments de conception, dont un système de mur rideau distinctif, un revêtement en calcaire et un mur vivant d'une hauteur de deux étages. Les façades sur rue invitent le public à

accéder à l'immeuble par de nombreux points d'accès et créent à chaque entrée l'expérience mémorable d'un atrium, d'un jardin d'hiver ou d'un mur végétal.

Situé sur le boulevard de la Confédération, à proximité de la Colline du Parlement, du Monument commémoratif de guerre du Canada et du Centre national des Arts, l'édifice James-Michael-Flaherty est un immeuble inspiré, adapté à son lieu et son époque, et respectueux des structures historiques et du cadre urbain, qui revêtent une importance nationale pour les Canadiens.

L'immeuble, qui crée de la valeur pour la ville en augmentant la densité d'une parcelle sous-utilisée au centre-ville, accueille désormais 2 600 employés de deux ministères importants : le ministère des Finances Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

En septembre 2015, ce projet a reçu le Prix du mérite, Aménagement des terrains intercalaires (bâtiments de moyenne ou de grande hauteur), de la ville d'Ottawa, en reconnaissance de la conception et des effets positifs qu'il apporte à la ville.

Au plus fort des travaux de construction, sur une période de trois ans, le projet de l'édifice James-Michael-Flaherty employait plus de 130 personnes de métier, les consultants et des organismes municipaux à temps partiel et les compagnies de services publics, ce qui a contribué un montant estimé à plus de 50 millions de dollars. Cela ne comprend pas les avantages indirects pour toutes les entreprises de la chaîne d'approvisionnement.

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Nous nous efforçons d'exploiter des immeubles qui répondent aux besoins des locataires et offrent une valeur ajoutée aux portefeuilles de nos clients.

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

Nous sommes résolus à offrir un service de qualité aux locataires et aux résidents, à exploiter des immeubles sûrs et sécuritaires, et à améliorer l'efficacité opérationnelle des immeubles sous notre gestion. Nos équipes de gestion des immeubles jouent un rôle essentiel dans l'exécution de nos plans d'affaires et d'immobilisations, s'assurant ainsi que nous réduisons les coûts et de garder la fidélité des locataires.

PRIORITÉ	OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2015	BUTS POUR 2016
Satisfaction des locataires et des résidents 	Nous nous efforçons d'assurer le plus haut niveau de satisfaction en matière de services	<p>Nous avons atteint un niveau de satisfaction de 96 %, selon 989 réponses reçues à un sondage (généralisé aléatoirement) qui évalue le niveau de prestation de service de nos équipes de gestion des immeubles du portefeuille commercial</p> <p>Nous avons obtenu un taux de satisfaction des résidents de 86 %, selon un sondage généralisé de façon aléatoire qui a rejoint jusqu'à 15 résidents dans chaque immeuble résidentiel à logements multiples</p>	Maintenir notre niveau de service par le biais de la mise en œuvre de plans d'action d'actifs spécifiques
Sûreté et sécurité 	Améliorer la sécurité des locataires et protéger l'intégrité des biens	<p>Nous avons développé une application pour nos plans de gestion des urgences d'entreprise et avons commencé son essai bêta</p> <p>Nous avons renforcé les normes de sécurité nationales</p>	<p>Déployer nos plans de gestion des urgences et de la sécurité</p> <p>Collaborer avec les partenaires de l'industrie</p>
Certifications d'immeubles verts 	Augmentation du pourcentage d'immeubles certifiés verts dans notre portefeuille	<p>Trois immeubles ont obtenu ou la certification LEED^{MD} Or</p> <p>Obtention de 96 nouvelles certifications BOMA BEST^{MD} et 54 renouvellements des certifications</p>	Viser l'obtention de certifications d'immeubles verts pour les actifs commerciaux admissibles
Protéger l'intégrité environnementale des actifs 	Minimiser les risques en matière d'environnement liés aux actifs de nos clients	<p>Nous avons fourni une formation ciblée sur les risques environnementaux</p> <p>Nous avons effectué des vérifications de conformité environnementale</p> <p>Nous avons entrepris 710 projets d'évaluation, d'enquête et de gestion des risques environnementaux</p>	<p>Nous avons lancé une formation de sensibilisation à l'environnement professionnel en ligne</p> <p>Élaborer une stratégie d'évaluation du radon</p>

En 2015, les résidents munis de compteurs divisionnaires et ceux qui sont facturés directement ont économisé de façon cumulative environ 1,76 million de kWh d'électricité, la même quantité d'énergie nécessaire pour alimenter environ 60 foyers pendant un an au Canada.

RÉF. : STATISTIQUE CANADA. LA CONSOMMATION MOYENNE D'ÉLECTRICITÉ DES MÉNAGES EN 2011 ÉTAIT DE 29 167 kWh/eq.

GESTION D'ACTIFS PROACTIVEMENT AXÉE SUR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

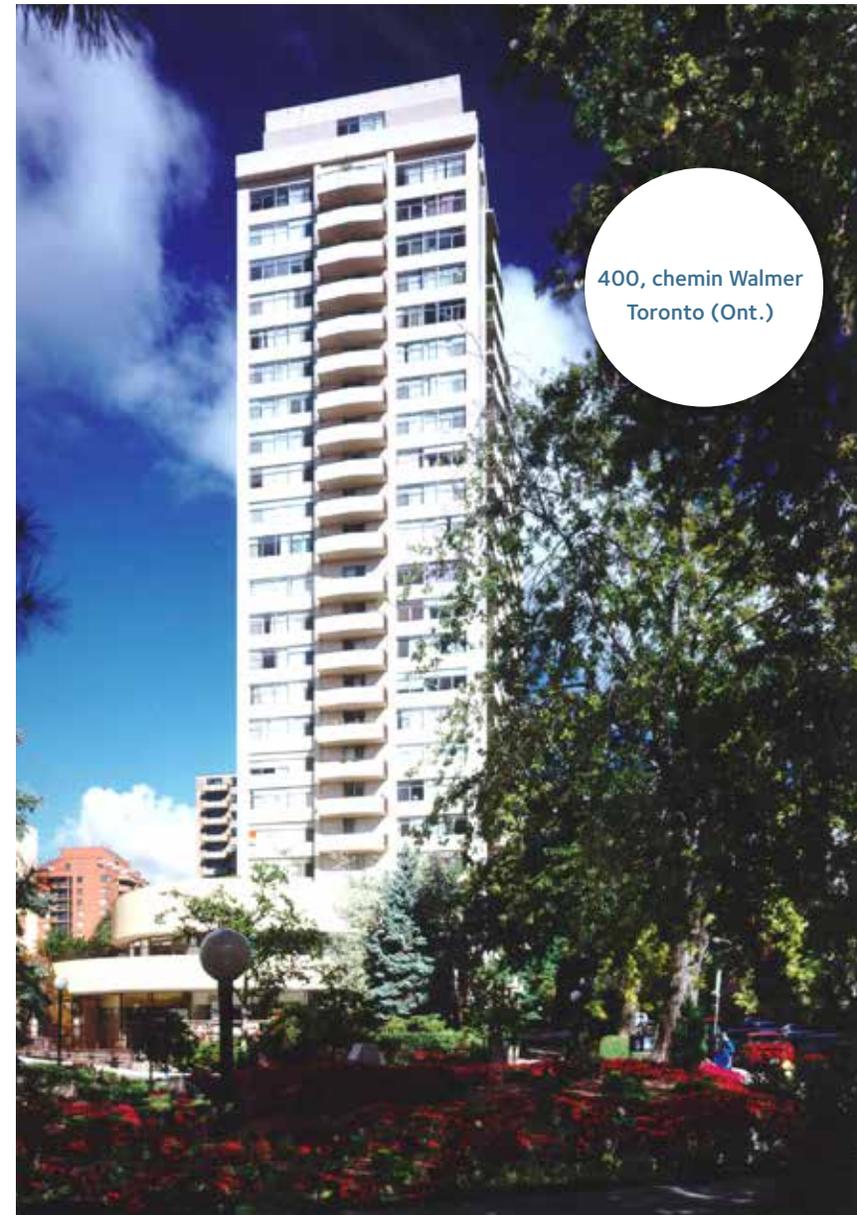
La compréhension de l'évolution des besoins de nos locataires et résidents nous permet d'améliorer nos services, de manière à dépasser leurs attentes et à maximiser leur satisfaction.

L'une des principales préoccupations de nos équipes de gestion d'immeubles en 2015 a continué d'être l'exécution de nos plans d'affaires d'immeubles spécifiques. Au cours de la dernière année, nous avons réalisé avec succès plusieurs projets stratégiques dans toutes les classes d'actifs. Pour le portefeuille commercial, les projets comprenaient : le choix d'un fournisseur national d'éclairage par appel d'offres, qui a exigé 110 vérifications de l'efficacité de l'éclairage dans l'ensemble de nos portefeuilles d'immeubles industriels et d'immeubles de bureaux; le lancement de notre programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité (« SBCP »); et l'achèvement de 85 projets d'immobilisations liés à la durabilité dans tout le portefeuille d'immeubles de bureaux, comprenant la modernisation de l'éclairage, des mises à niveau des commandes d'immeubles, l'installation de refroidisseurs et chaudières à plus haut rendement et l'installation d'appareils sanitaires à débit d'eau réduit.

Pour le portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples, les projets comprenaient : des mises à niveau des équipements à l'intérieur des logements pour les résidents; des améliorations à la buanderie dans 14 immeubles, dont l'accessibilité à Internet pour les résidents ainsi que l'installation d'appareils économes en énergie et en eau; la poursuite de l'installation et de l'activation de compteurs divisionnaires pour les résidents dans 29 immeubles de Toronto; et l'installation des systèmes d'automatisation dans 34 immeubles pour optimiser l'efficacité énergétique.

Nous réalisons continuellement des sondages sur l'engagement, afin d'orienter nos efforts continus d'amélioration de nos immeubles commerciaux et immeubles résidentiels à logements multiples sous notre gestion. Dans les immeubles commerciaux, les sondages sont menés tous les deux ans, tandis que des sondages trimestriels sur l'engagement nous aident à orienter les plans d'affaires pour le portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples.

En 2015, nous avons concentré nos efforts sur le renforcement de la collaboration avec les locataires et les résidents. Dans le portefeuille commercial, nous y sommes parvenus en tenant des séances d'orientation avec les locataires avant d'entreprendre des projets d'immobilisations. Cette approche a contribué à ouvrir les voies de communication et améliorer l'engagement des locataires, relativement à la nature et la portée des projets.



400, chemin Walmer
Toronto (Ont.)



PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Notre groupe des services de sûreté et de sécurité a poursuivi ses mesures proactives par le biais d'initiatives nationales sur la sécurité, afin de protéger les actifs que nous gérons. L'essai bêta a commencé sur une application dédiée qui a été développée pour mobiliser les plans de gestion des urgences de notre entreprise et réaliser des gains d'efficacité dans la façon dont nos équipes de gestion des immeubles à gèrent les événements majeurs.

Nous avons également renforcé nos normes nationales de sécurité, qui comprennent des pratiques de sécurité visant à protéger les actifs que nous gérons et, surtout, leurs occupants. Pour assurer l'intégrité de ces pratiques, nous avons continué de procéder à des examens continus des programmes de sécurité de divers immeubles, notamment un examen de la sécurité et de la technologie au College Park de Toronto et un examen de la sécurité au siège de La Great-West à Winnipeg.

En 2015, nous avons étendu notre engagement à jouer un rôle de chef de file en aidant les organismes locaux à améliorer les questions de sécurité avec la création de nouvelles relations. Il s'agit notamment d'accords de travail avec le Service de police de Calgary et l'Association des chefs de police de l'Ontario – et nous avons renforcé nos collaborations existantes avec des groupes tels que le Commercial Real Estate Financial District Security Group, PATHComm et le programme de lutte contre le terrorisme de l'Équipe nationale des infrastructures essentielles de la GRC.

PROTÉGER L'INTÉGRITÉ ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIFS

Nous appliquons une approche de gestion du risque disciplinée à notre façon de protéger la valeur des actifs de nos clients contre d'éventuelles responsabilités environnementales pendant l'acquisition, l'aménagement, la gestion et la location des immeubles, et nous avons élaboré des politiques, des procédures et des plans complets visant à orienter le processus.

En 2015, nous avons constaté un déclin général dans les questions environnementales dans nos immeubles, à la suite de l'utilisation d'un processus de diligence raisonnable complet et à l'évaluation, l'examen et la gestion efficaces des responsabilités et risques environnementaux de nos actifs gérés. Là où il existe des problèmes environnementaux, notre groupe des services environnementaux de la société offre des conseils techniques pour faire en sorte que nos actifs gérés, y compris nos avoirs immobiliers, respectent les exigences réglementaires applicables en matière d'environnement, de santé et de sécurité.

Afin de protéger davantage l'intégrité environnementale des actifs sous gestion, nous avons continué d'effectuer diverses évaluations proactives nationales, notamment nos évaluations environnementales améliorées du site (phase I) de l'Association canadienne de normalisation sur une période de trois à quatre ans. Ces évaluations nous permettent de créer des plans d'action, de minimiser les interruptions d'activité et de rationaliser le financement de projets pour nos clients.

La formation des employés a été une autre priorité : la formation en personne et en ligne a été offerte à nos équipes de gestion d'immeubles sur divers sujets, dont la prévention et la gestion de la moisissure ainsi que la gestion des matières dangereuses.



ÉTABLIR DES PARTENARIATS POUR ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE SÉCURITÉ

Après les spéculations selon lesquelles les réactions négatives à l'égard du Sommet des Amériques sur le climat à Toronto, qui a eu lieu avant les Jeux panaméricains 2015, pourraient refléter celles des protestations à l'égard du G20 de 2010, nous avons immédiatement entrepris d'évaluer notre préparation à gérer les situations qui pourraient poser un risque pour les opérations et les activités quotidiennes pour les locataires, les visiteurs et le personnel. Une partie importante de l'évaluation comprenait la collaboration avec notre réseau de partenaires de l'industrie et l'établissement de relations avec l'équipe de planification 2015 de Toronto, le ministère des Transports et les fournisseurs de services d'urgence.

OBTENIR DES CERTIFICATIONS D'IMMEUBLES VERTS

Nos immeubles commerciaux admissibles participent au programme de certification BOMA BEST^{MD} et visent l'obtention de certifications LEED^{MD} lorsque cela est pertinent sur le plan stratégique.

Au cours de l'année 2015, nous avons continué à poursuivre notre objectif d'obtenir des certifications d'immeubles verts pour nos actifs commerciaux, notamment les immeubles de bureaux, les immeubles industriels et les immeubles de commerce de détail. Les critères d'admissibilité comprennent l'utilisation de matériaux durables, la conception et la construction innovantes, la promotion de la santé des occupants et de la qualité de l'environnement intérieur, la création de communautés durables et connectées, et l'utilisation efficace des ressources de l'immeuble, soit l'énergie, l'eau et la gestion des déchets.

En plus d'obtenir des certifications d'immeubles verts, nous a formulé des commentaires pendant l'élaboration du programme de portefeuille BOMA BEST^{MD} de BOMA Canada, qui réduit les coûts de certification pour les immeubles industriels, rendant ainsi l'accès à la certification BOMA BEST^{MD} plus facile pour cette classe d'actifs. Nous sommes l'une des premières sociétés qui ont adopté le programme – plus de 100 de nos immeubles industriels gérés ont été enregistrés et ont obtenu la certification BOMA BEST^{MD} en vertu du nouveau programme.



WestMount
Corporate Campus
Calgary (Alb.)

LE GROUPE DE TRAVAIL DE LA SOCIÉTÉ SUR LA DURABILITÉ DES IMMEUBLES

Pour réaliser des initiatives de développement durable et en particulier des réductions des émissions de GES dans les propriétés du siège de La Great-West partout au Canada, un groupe de travail de la société sur la durabilité des immeubles a été formé en 2015. À ce jour, le groupe a principalement axé ses efforts sur les initiatives de réduction de l'énergie, de l'eau et des déchets ainsi que le partage de pratiques exemplaires. Le groupe a également établi un mandat de certification BOMA BEST^{MD}, avec pour objectif que toutes les propriétés du siège de la société ciblent le niveau Or lors de la certification ou du renouvellement de la certification.

BOMA BEST^{MD}

91 %
de notre portefeuille
commercial admissible est
CERTIFIÉ BOMA BEST^{MD}

96 NOUVELLES
certifications
BOMA BEST^{MD}

54 RENOUVELLEMENT
DES CERTIFICATIONS
BOMA BEST^{MD}

dont plus de 80 % ont obtenu
une note BOMA BEST^{MD}
supérieure à celle obtenue lors de
leur précédente certification

LEED^{MD}

3 ACTIFS
certifiés LEED^{MD}
Or en 2015

AU TOTAL, 20
certifications LEED^{MD}
à ce jour

DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Nos efforts axés sur l'efficacité des ressources nous aident à réduire les coûts des services publics et améliorer la performance environnementale des actifs de nos clients.

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

La durabilité de l'environnement est demeurée pour nous une priorité. Après les discussions qui ont eu lieu à la 21^e Conférence des parties à la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques (COP21), à Paris l'an dernier, l'appel à l'action accepté par la communauté internationale nous a encouragés.

Par la réduction proactive notre empreinte écologique, l'utilisation plus efficace des ressources et la collaboration au sein de l'industrie pour nous occuper de ces questions, nous faisons notre part pour limiter les impacts environnementaux des immeubles de nos clients, ce qui, en retour, contribue à réduire les coûts et suscite la confiance dans notre entreprise.

PRIORITÉ	OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2015	BUTS POUR 2016
Gestion de l'environnement 	Assurer la surveillance et la gestion de nos impacts environnementaux	<p>Nous avons obtenu la mention Green Star au sondage du Global Real Estate Sustainability Benchmark (« GRESB ») et avons été classés parmi les 15 % des sociétés les plus performantes à l'échelle mondiale</p> <p>Nous avons lancé le Sustainability Benchmarking and Conservation Program (« SBCP ») et établi des cibles de réduction de l'énergie, de l'eau et des déchets pour l'ensemble de nos immeubles de bureaux gérés (voir ci-dessous)</p>	<p>Mettre à jour de nos politiques de durabilité</p> <p>Exécuter le SBCP et travailler avec les équipes des immeubles et des actifs pour atteindre leurs objectifs</p>
Améliorations apportées à l'utilisation des services publics 	Réduire la consommation d'énergie et d'eau, réduire la production de déchets et améliorer les taux de détournement des déchets des décharges, tout en conservant le confort des occupants et un niveau de service élevé	<p>Nous avons établi des cibles de réduction de l'énergie, de l'eau et de détournement des déchets des décharges (2013-2018) pour notre portefeuille d'immeubles de bureaux</p> <p>Entre 2013 et 2015, nous avons réduit l'utilisation d'énergie de 4,0 %, l'utilisation de l'eau de 4,5 % et amélioré notre taux de détournement de 3,5 % pour nos immeubles de bureaux gérés, lesquels sont en voie de dépasser nos cibles</p>	Élaborer des programmes et de fournir un appui pour aider nos immeubles à réduire la consommation d'énergie et d'eau et améliorer l'efficacité, ainsi qu'accroître les taux de détournement des déchets des décharges et minimiser la production de déchets
Surveillance et mesure du carbone 	Réduire notre empreinte carbone	<p>Nous avons établi des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre (« GES ») (2013-2018) pour notre portefeuille d'immeubles de bureaux</p> <p>Nous avons réduit les émissions de 6,1 % entre 2013 et 2015 pour nos immeubles de bureaux gérés, qui est en voie de dépasser notre cible</p>	Fournir un appui aux équipes pour les aider à stimuler les réductions des émissions de GES dans nos immeubles gérés



Gestion des déchets à Canada Life Place, Regina, Saskatchewan Nous avons mis en œuvre un programme de détournement du papier à main usagé des sites d'enfouissement, ce qui a fait en sorte que ce papier à main est maintenant converti en « briquettes » qui sont ensuite utilisées comme combustible dans une chaudière à biomasse pour produire de l'eau chaude à un emplacement hors site. Dans un délai de deux mois, le programme a détourné 600 kilogrammes de papier à main des déchets des décharges.



Notre système innovateur de rapport et base de données de profils de durabilité des immeubles a aidé nos équipes à améliorer la performance opérationnelle et financière des immeubles que nous gérons. L'information enregistrée dans ce système contribue à améliorer notre position en tant que gestionnaire supérieur d'immeubles très performants et efficaces. »

ROBERT CAMPANELLI, DIRECTEUR NATIONAL, DURABILITÉ

RÉDUIRE LES INCIDENCES DES IMMEUBLES

Nous croyons qu'une solide plateforme de durabilité environnementale est essentielle à l'exploitation d'immeubles performants, efficaces et à faible incidence. La gestion des incidences environnementales de nos immeubles contrôle nos coûts et ceux de nos locataires, contribue à la préservation de notre environnement et protège la valeur des actifs de nos clients.

En 2015, nous avons continué à concentrer nos efforts sur l'obtention de certifications d'immeubles verts, dont LEED^{MD} et BOMA BEST^{MD}, dans l'ensemble de notre portefeuille commercial, et nous avons participé à des programmes de l'industrie, tels que la course à la réduction, le défi de réduction d'énergie de CivicAction Alliance, dans le Grand Toronto. Nous avons accepté sept prix au nom de nos clients, locataires et employés, lors de la cérémonie de remise de prix Over the Finish Line, ce qui porte à 31 le nombre total de récompenses que nous avons reçues pendant le défi de quatre ans. Lisez plus de détails à propos de ces prix et des autres reconnaissances de l'industrie dans la section

« [Récompenses et reconnaissance de l'industrie](#) » de ce rapport.

AMÉLIORER NOS PRATIQUES ET NOTRE RENDEMENT

Pour atteindre nos objectifs de performance environnementale, nous avons recentré nos efforts en 2015 sur deux domaines de pratique clés : l'amélioration de nos systèmes de gestion et de rapport des données et nos activités d'analyse comparative du rendement et d'établissement de cibles.

Au cours de l'année, nos rapports de profils de durabilité des immeubles (« PDI ») nous ont permis de publier et d'analyser plus d'information sur de nombreux indicateurs de rendement – y compris les indicateurs relatifs aux émissions de GES, à l'énergie, à l'eau et les déchets – et de les comparer en contexte aux moyennes régionales de l'industrie, aux classements des groupes de pairs et aux pratiques exemplaires recommandées par l'industrie. Notre capacité de continuer à développer les systèmes déjà solides de gestion des données de notre société et à publier fréquemment et

facilement une gamme de rapports standard sur la durabilité pour l'un ou l'autre de nos actifs nous a permis d'approfondir les renseignements que nous fournissons à nos équipes de gestion.

Les rapports de PDI constituent dorénavant l'un des outils utilisés par les équipes de gestion des immeubles, afin d'appuyer leur participation au programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité (« SBCP »). Ce nouveau programme de conservation a obligé nos équipes de gestion des immeubles et des actifs à établir des cibles de cinq ans visant à réduire la consommation d'énergie et d'eau des immeubles de bureaux ainsi qu'à accroître les taux de détournement des déchets des décharges, par rapport aux données de référence de 2013. Grâce à l'établissement de cibles pour des immeubles spécifiques et de plans d'action connexes, le SBCP nous aide à améliorer continuellement notre rendement, à démontrer à nos clients et locataires notre engagement ferme à l'égard de la durabilité de l'environnement, et à promouvoir l'efficacité et l'excellence opérationnelles dans la façon dont nous gérons nos immeubles.

CRÉER DES AUDITS ET DES PLANS D'ACTION

En 2014 et 2015, tous les immeubles de notre portefeuille d'immeubles de bureaux ont établi des plans d'action pour l'efficacité énergétique, la gestion efficace de l'eau et la gestion des déchets. Ces plans sont basés sur des examens réguliers approfondis. L'an dernier, 99 % du portefeuille d'immeubles de bureaux avaient effectué ou planifié une vérification de la consommation d'énergie, 94 % avaient effectué ou planifié une vérification des déchets et 98 % avaient effectué ou planifié une vérification de la consommation d'eau. Pour faciliter davantage l'élaboration de ces plans d'action, nous avons également fourni des trousseaux d'outils de conservation à chaque équipe de gestion des immeubles, lesquelles comprennent des modèles d'établissement de cibles, des données de référence pour chaque immeuble, les moyennes comparables de l'industrie et des données de référence sur les pratiques exemplaires ainsi que des guides de conservation.

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

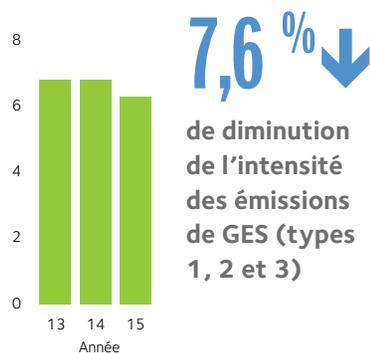
Ces résultats s'appuient sur la réduction de 22 % de nos émissions de gaz à effet, entre 2007 et 2012, et mettent en évidence la solide feuille de route de la société Conseillers immobiliers GWL en matière de performance environnementale.

Au cours des neuf dernières années, nous avons réalisé d'importants progrès en vue de réduire substantiellement les impacts environnementaux des immeubles que nous gérons. En utilisant les ressources de façon plus efficace, nous diminuons notre empreinte sur l'environnement, réduisons les coûts, améliorons la compétitivité de nos immeubles et créons de la valeur pour nos clients.

L'an dernier, nous avons changé l'année de référence de notre inventaire des émissions de gaz à effet de serre, qui était 2007, et nous avons désigné 2013 comme nouvelle année de référence. La nouvelle année de référence reflète mieux l'évolution de notre portefeuille et de notre pratique en matière de durabilité, et elle cadre avec notre programme de conservation et d'analyse comparative sur la durabilité (« SBCP »), récemment lancé. Elle reflète également de façon plus actuelle et significative les actifs que nous gérons, démontrant ainsi la grande attention que nous portons au rendement actuel et futur.

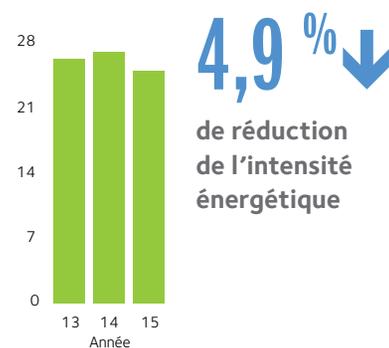
INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES

Intensité (tCO₂e/1 000 ft²)



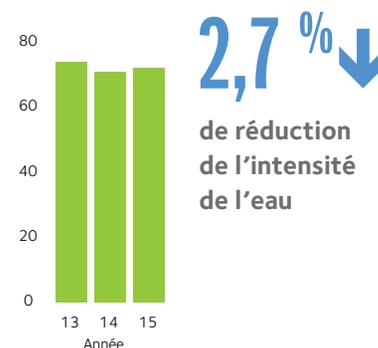
INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE

Intensité (ekWh/ft²)



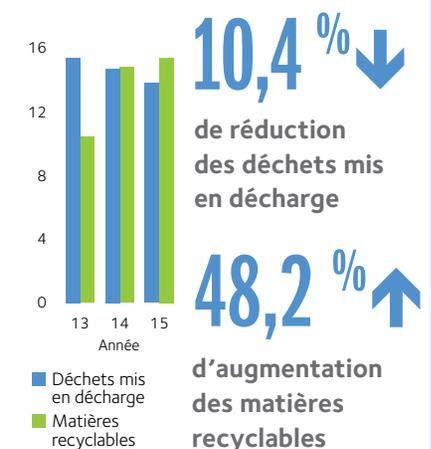
INTENSITÉ DE L'EAU

Intensité (litres/ft²)



DÉCHETS MIS EN DÉCHARGE ET MATIÈRES RECYCLABLES

(milliers de tonnes)



EMPLOYEUR DE CHOIX

Investir dans nos talents et veiller à la santé, la sécurité et le mieux-être de notre personnel est essentiel à notre succès. Ces mesures nous permettent de concentrer nos efforts sur la constitution d'une main-d'œuvre motivée et engagée.

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

Nous avons un solide ensemble de valeurs (intégrité, service, plaisir, innovation et travail d'équipe) et une culture axée sur le rendement qui motivent nos employés à perfectionner leurs compétences et offrir à nos clients les meilleurs conseils en matière d'investissement.



PRIORITÉ	OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2015	BUTS POUR 2016
Motiver nos employés 	Motiver nos employés à l'égard des progrès que nous réalisons en tant qu'entreprises	<p>Nous avons restructuré notre programme de gestion du rendement</p> <p>Nous avons étendu nos programmes de formation et de perfectionnement</p> <p>Nous avons offert plus d'options en matière d'équilibre travail-vie personnelle</p>	Effectuer un sondage sur la motivation des employés à l'échelle de la société (entrepris tous les 18 mois)
Attirer, former et conserver les meilleurs talents 	Investir dans les talents et perfectionner les compétences de nos employés	<p>427 gestionnaires ont suivi notre programme de perfectionnement Prendre le leadership</p> <p>292 employés ont utilisé leur allocation de formation et de perfectionnement</p> <p>71 employés ont reçu une promotion ou ont été mutés à des postes aux responsabilités accrues</p>	Continuer à investir dans le développement du leadership et la formation des employés
Promouvoir la sécurité, la santé et le bien-être 	Promouvoir la santé et le bien-être des employés et insuffler une culture de sécurité préventive	<p>Nous avons mis à l'essai un programme d'évaluation ergonomique</p> <p>Nous avons mis en œuvre un programme de retour au travail rapide et sécuritaire</p>	<p>Préparer un rapport mensuel du président sur santé et la sécurité au travail (SST)</p> <p>Déployer le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), qui cadre avec le Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SGH)</p>



MOTIVER NOS EMPLOYÉS

Tous les 18 mois, nous effectuons un sondage complet auprès des employés pour nous aider à mesurer notre position en tant que société. Nous demandons à nos employés leurs points de vue sur la direction, notre progrès dans la réalisation de notre objectif visant à être un employeur de choix et leur degré de motivation. Les résultats du sondage montrent à quel point nos employés sont motivés; il s'agit d'un facteur crucial pour la prestation d'un excellent service à la clientèle et l'amélioration du rendement de la société.

Notre dernier sondage auprès des employés a été mené en 2014 et a rejoint 74 % de nos employés. Les résultats ont été communiqués à nos employés au cours de 2014-2015, et un plan d'action détaillé pour régler les préoccupations a été élaboré en collaboration avec un groupe de réflexion, composé de représentants de diverses unités d'affaires et régions. Les résultats des nouveaux programmes et nouvelles initiatives ont été communiqués au personnel tout au long de 2015. Nous effectuerons le prochain sondage en 2016.

ATTIRER, FORMER ET CONSERVER LES MEILLEURS TALENTS

Pour la réussite de notre société, il est important d'attirer des employés qualifiés et motivés. Avec l'évolution de la démographie, le vieillissement des populations et les progrès dans la technologie du bâtiment, la concurrence pour la main-d'œuvre qualifiée continue d'être intense. C'est pourquoi nous mettons fortement l'accent sur le recrutement et le maintien en poste des employés les plus talentueux – ainsi que sur le perfectionnement de leurs compétences.

INVESTIR DANS L'ÉDUCATION PERMANENTE ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Nous sommes une organisation d'apprentissage qui désire aider ses employés de tous les niveaux à atteindre leurs objectifs de développement de carrière. La société Conseillers immobiliers GWL encourage la croissance de ses employés :

- en offrant de nombreux cours de formation en ligne;
- en créant des occasions d'apprendre de nouvelles compétences en milieu de travail grâce à des affectations enrichies;
- en accordant aux employés le temps nécessaire pour leur permettre de suivre des programmes de formation à l'interne;
- en appuyant les aspirations professionnelles des employés par le financement de programmes de formation externe ou d'éducation permanente.

En outre, au cours de 2015, un accent particulier a été mis sur la poursuite du déploiement de *Prendre le leadership*, un programme de formation comprenant cinq modules conçus pour fournir aux dirigeants les moyens de développer et d'habiliter leurs équipes.

Au cours de l'année, nous avons également poursuivi nos efforts axés sur le perfectionnement des compétences de nos opérateurs de bâtiments. Nous avons maintenu notre appui au programme Building Operator Certification (« BOC ») de l'Institut canadien de formation en énergie, en inscrivant huit autres employés de gestion d'immeubles à cette formation. Ce programme met l'accent sur les compétences et les connaissances en conservation de l'énergie, lesquelles permettent à nos employés de réaliser activement notre objectif d'excellence opérationnelle. Nous avons maintenant inscrit un plus grand nombre d'employés au programme OBC que toute autre société au Canada.



292 EMPLOYÉS
ONT UTILISÉ LEUR ALLOCATION DE
FORMATION PROFESSIONNELLE
un investissement de 266 000 \$

427
CHEFS
D'ÉQUIPE
ont suivi le
programme de
perfectionnement
Prendre le
leadership

6 437
HEURES DE
TRAVAIL DES
EMPLOYÉS
ont été consacrées
à la formation
en ligne

INVESTIR DANS LA NOUVELLE GÉNÉRATION

Notre engagement à l'égard de la formation et du perfectionnement s'étend à la nouvelle génération de talents. L'un des moyens que nous utilisons pour atteindre cet objectif est l'établissement de relations de coopération avec les établissements d'enseignement.

La société Conseillers immobiliers GWL entretient une relation de longue date avec le Collège Seneca et a accueilli son premier étudiant pour un stage coopératif de 12 semaines dans deux immeubles phare, à Toronto, et a décerné le premier prix Opérateur de bâtiments de la société Conseillers immobiliers GWL. Nous avons étendu notre

stratégie de recrutement d'opérateurs de bâtiments dans l'Ouest du Canada, où nous travaillons aux côtés de la Calgary Catholic Immigration Society sur son programme d'ingénierie de classe 5, qui a été conçu pour mettre les immigrants reçus en relation avec le marché immobilier canadien. Nous avons également fourni une occasion à dix nouveaux Canadiens d'acquérir une expérience pratique pendant un stage coopératif dans cinq immeubles de Calgary – et nous avons finalement embauché un des étudiants à la fin de son stage.

Nous avons également accueilli 17 étudiants universitaires à divers postes dans toute notre organisation, dans le cadre d'un programme d'emplois d'été pour les étudiants.



Charles Stade, vice-président, gestion nationale d'immeubles commerciaux (à droite), présente notre premier prix Opérateur de bâtiments de la société Conseillers immobiliers GWL.



Un stage coopératif est particulièrement important dans ce domaine, car dans la salle de classe, on ne peut pas savoir à quel rythme se déroule la journée. Avant mon stage au sein de la société Conseillers immobiliers GWL, je ne savais pas comment était la journée typique d'un opérateur de bâtiments. Après avoir travaillé aux côtés d'opérateurs de bâtiments chevronnés dans deux tours de bureaux, j'ai appris que chaque jour est différent. La bonne nouvelle est que j'ai également reçu une formation pratique qui va m'aider à composer avec les diverses situations. »

ADAM, ÉTUDIANT INSCRIT À UN PROGRAMME D'ALTERNANCE TRAVAIL-ÉTUDES EN OPÉRATION DE BÂTIMENTS 2015, TORONTO



Depuis mon embauche comme stagiaire à la société Conseillers immobiliers GWL, au service de recherche et d'analyse de portefeuille, de nombreuses occasions m'ont été offertes, lesquelles ont mené à ma croissance professionnelle. On m'a posé des défis intéressants et complexes, allant de la recherche d'un haut niveau d'investissement dans les transports et les infrastructures et la rédaction sur l'évolution des tendances en matière de conduite et de transport parmi les Canadiens, jusqu'à la compilation de tableaux de bord sur les indicateurs économiques clés et la réalisation d'une analyse de marché d'une ville canadienne. Et le plus intéressant, c'est que j'ai eu le plaisir de travailler avec des personnes formidables, avenantes et informées, qui m'ont sincèrement accueilli comme un membre de l'équipe de la société Conseillers immobiliers GWL. »

CHRISTOPHER, STAGIAIRE D'ÉTÉ EN RECHERCHE ET ANALYSE, VANCOUVER

PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ, LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE

Nous visons à fournir à nos employés un environnement de travail sain et sécuritaire. Nos politiques, procédures et programmes de santé et sécurité servent de base à notre système de gestion de la sécurité, sont à l'appui de notre objectif « zéro blessure » et offrent le cadre permettant de motiver la direction et les employés, par le biais de programmes formels d'orientation et de formation, et du partage informel de renseignements opportuns et pertinents affichés dans un espace consacré à la SST sur notre site intranet.

En 2015, la société Conseillers immobiliers GWL a renforcé sa politique de sécurité pour clarifier le rôle et la responsabilité de la direction en matière de sécurité. Nous avons également lancé un module de sensibilisation à la sécurité à l'intention de nos nouveaux employés, qui porte sur nos attentes en matière de conformité aux exigences de sécurité. Tous nos nouveaux employés ont reçu une formation sur la conformité aux exigences de sécurité.



TAUX D'ACCIDENTS ENREGISTRABLES

2015:
1,09 ↓

2014: 1,45

TAUX DE CAS DE TEMPS PERDU

2015:
0,16 ↓

2014: 0,48

TAUX DE GRAVITÉ

2015:
0,42 ↓

2014: 1,6

GESTION DES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

Nous appliquons une approche de gestion de la sécurité axée sur la prévention des risques et effectuons des évaluations continues pour identifier et atténuer de façon proactive nos risques pour la sécurité. En 2015, nous avons utilisé l'information pour améliorer nos programmes de prévention des risques liés aux glissades et aux chutes, à la sécurité en matière d'électricité, aux espaces confinés, au travail en hauteur et à l'ergonomie.

Dans le cadre d'un projet pilote auquel ont participé nos employés, nous avons réalisé 65 évaluations ergonomiques, qui nous ont permis d'améliorer les paramètres de conception des postes de travail et le confort, et nous prévoyons d'étendre ces évaluations à un groupe plus vaste en 2016. Nous avons également mis en place un programme de retour au travail rapide et sécuritaire pour fournir aux employés et aux gestionnaires un plan pour veiller à leur retour au travail en toute sécurité.

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

En 2015, nous avons continué à informer les employés au sujet de nos programmes de santé et de bien-être, lesquels donnent aux employés l'accès à deux journées personnelles et à un compte de bien-être, qui peut être utilisé pour l'achat d'équipement ou le financement d'un passe-temps qui favorise un mode de vie plus sain.

La santé mentale constitue une priorité pour la société Conseillers immobiliers GWL et est le sujet d'un des cinq cours *Prendre le leadership* que nous offrons. Nous avons lancé des séances préliminaires d'une heure intitulées *Je ne me reconnais pas* pour informer les gens au sujet du problème croissant et de l'importance de la santé mentale en milieu de travail.



J'ai l'intention d'utiliser mon compte de bien-être pour mon adhésion au Clearview Recreation Centre, et j'offrirai à ma fille sa propre adhésion pour que nous puissions jouer, nager et prendre part à des activités ensemble tout au long de l'année. »

NICOLE, ADMINISTRATRICE D'IMMEUBLE, EDMONTON

BÂTIR DES COLLECTIVITÉS PLUS FORTES ET VIABLES

**Nous voulons favoriser le progrès socioéconomique
là où nous vivons et travaillons.**

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

Nous reconnaissons l'importante responsabilité qui nous incombe de veiller à ce que nos projets d'aménagement et nos partenariats locaux contribuent à promouvoir des collectivités plus saines et viables. En tant qu'employeur, promoteur et gestionnaire des immeubles de nos clients, nous jouons également un rôle important dans la participation au progrès économique et social.



PRIORITÉ	OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2015	BUTS POUR 2016
<p>Contribuer au développement de collectivités viables</p> 	<p>Établir de solides relations avec les collectivités où nous menons des activités et y instaurer la confiance</p>	<p>Nous avons continué de soutenir l'organisme Habitat pour l'humanité, pour lequel nous avons terminé notre 12^e maison depuis 2014</p> <p>Nous avons consulté les collectivités au cours de nos projets d'aménagement</p>	<p>Contribuer au développement des collectivités et mesurer nos impacts</p>
<p>Soutenir la prospérité socioéconomique</p> 	<p>Soutenir le progrès économique et social</p>	<p>Nous avons participé au progrès social, grâce aux avantages économiques locaux directs et indirects générés par d'importants projets d'aménagement</p>	<p>Mesurer les incidences socioéconomiques que nous créons dans les collectivités où nous menons nos activités</p>

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE COLLECTIVITÉS PLUS SAINES ET VIABLES

En tant qu'entreprise socialement responsable, la société Conseillers immobiliers GWL travaille en collaboration avec les collectivités où nous menons des activités, afin d'essayer de créer des retombées sociales positives qui contribuent au mieux-être, à la qualité de vie et à la prospérité économique dans l'ensemble. Nous nous concentrons sur l'établissement de solides relations avec les collectivités avoisinantes et sur l'investissement dans des causes qui sont importantes pour nos employés.

INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES

Nous voulons avoir un impact durable en inspirant un changement positif dans les communautés où nous vivons et travaillons. Par l'entremise du programme d'investissement communautaire *La parfaite alliance communautaire*^{MC} de La Great-West, nous donnons de notre temps et de nos ressources à des organismes qui font une différence positive dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la culture. En 2015, nous avons continué de soutenir Centraide et une vaste gamme d'œuvres de bienfaisance,



En 2015,
nos employés ont donné plus de
56 000 \$
à Centraide.



L'équipe services corporatifs a passé un après-midi à trier des aliments à l'abri Good Shepherd à Toronto.

dont Good Shepherd, la maison Covenant, la maison Interval, la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, le Fondation du cancer de la prostate, les Manoirs Ronald McDonald, la Fondation de l'hôpital Credit Valley et la Fondation SickKids.

Nous soutenons également l'aménagement des quartiers en investissant dans des projets immobiliers communautaires. En 2015, notre réseau de fournisseurs immobiliers, d'entrepreneurs, de courtiers et d'employés des bureaux régionaux de Toronto, Ottawa et Halifax ont offert 1 185 heures de travail bénévole pour construire des maisons pour des familles. Dans le Grand Toronto, nous avons terminé la construction de la 12^e maison; nous poursuivons ainsi notre tradition historique voulant que l'on construise une maison chaque année.

ÉTABLIR DE SOLIDES RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Notre engagement communautaire prend diverses formes, qu'il s'agisse de décisions que nous prenons au sujet de l'aménagement d'un nouveau terrain intercalaire ou de projets d'investissements communautaires; ou des interactions que nous avons au cours de la planification, de la conception et de la construction de nouveaux aménagements; ou des projets de réaménagement que nous gérons avec nos clients. La rétroaction que nous recevons à la suite de ces engagements nous aide à comprendre les enjeux locaux, à gérer nos impacts et à améliorer continuellement nos processus.

En 2015, nous avons continué à interagir activement avec les collectivités voisines de nos grands projets d'aménagement : l'immeuble locatif résidentiel de 600 logements à l'intersection des rues Bay et Gerrard à Toronto et deux projets d'aménagement à usage mixte – Northwoods Business Park, à North Vancouver, et Eau Claire West à Calgary – en sont des exemples. À ces endroits, nous avons mené des consultations auprès des fonctionnaires de la ville, des conseillers municipaux et des membres de la collectivité. Ces consultations nous permettent d'établir de solides relations avec d'importantes parties prenantes et susciter la confiance dans les collectivités où les immeubles de nos clients sont situés.



Lors d'une campagne printanière de collecte d'aliments, l'équipe de Commerce Court à Toronto a collecté 135 livres de nourriture pour Second Harvest.

APPUYER LA CRÉATION DE VALEURS ÉCONOMIQUES

Bien que notre mandat principal consiste à offrir de la valeur au moyen des portefeuilles d'investissement de nos clients, nous générons également de la valeur en contribuant à une économie canadienne forte, en créant des emplois, en versant des salaires et des avantages sociaux, et en soutenant les fournisseurs locaux.

CONTRIBUER AU PROGRÈS ÉCONOMIQUE DIRECT

En tant qu'employeur, conseiller en placement immobilier et gestionnaire de développement des portefeuilles d'investissement immobilier de nos clients, la société Conseillers immobiliers GWL joue un rôle important en ajoutant une valeur économique à l'économie canadienne. En tant qu'employeur, nous avons créé des emplois pour plus de 980 personnes, contribuant ainsi directement à leur bien-être économique par le biais des salaires et des avantages sociaux. Nous avons également investi dans un programme de formation qui contribue à développer des talents locaux et du capital intellectuel dans notre secteur.

Alors que s'accroît notre portefeuille de placement immobilier, nous continuons de générer de la valeur pour nos clients. Parmi ces clients figurent bon nombre des importantes caisses de retraite et



Les équipes du Grand Toronto ont travaillé à la construction de la 12^e maison pour Habitat pour l'Humanité.

compagnies d'assurance qui dépendent de nous pour la réussite de leurs affaires, qui, en retour, profitent aussi aux millions de personnes de partout au Canada qui comptent sur leur pension et leurs épargnes personnelles pour leurs revenus. En 2015, nous avons offert à nos clients un taux de rendement du portefeuille total sur un an de 5,9 %.

En tant que gestionnaire d'aménagement d'immeubles, nous jouons un rôle important en participant à l'économie locale par l'intermédiaire des tiers que nous embauchons sur nos sites d'aménagement et dans nos immeubles, ainsi que des paiements que nous versons à nos fournisseurs. Grâce à ces contributions, nous créons des avantages indirects pour les nombreux consultants, gens de métier et fournisseurs de notre chaîne d'approvisionnement.



L'équipe de Calgary a travaillé bénévolement à la banque alimentaire de Calgary.

ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ DE LA SOCIÉTÉ

La conduite de nos affaires avec honnêteté, intégrité et leadership nous aide à renforcer la confiance qu'ont nos parties prenantes à l'égard de la société
Conseillers immobiliers GWL.

NOTRE APPROCHE MANAGÉRIALE

Nous nous efforçons de mener nos affaires avec intégrité, de rendre compte de nos actions et de faire preuve de leadership dans l'industrie, relativement à nos engagements à l'égard de la durabilité. Nos efforts sont guidés par notre comité de la conformité dirigé par l'équipe de direction, qui veille à ce que nous menions nos activités selon des exigences strictes de conformité.



PRIORITÉ	OBJECTIF	RÉALISATIONS EN 2015	BUTS POUR 2016
<p>Veiller à la conformité et à la conduite éthique</p> 	<p>Assurer la pleine conformité avec les codes et les politiques, et maintenir une structure de conformité stricte</p>	<p>100 % des employés ont accepté le Code de conduite professionnelle et de déontologie de La Great-West, compagnie d'assurance-vie</p> <p>100 % des administrateurs désignés ont accepté le Code de conduite professionnelle de la société Conseillers immobiliers GWL</p> <p>Nous avons renforcé la composition du comité de la conformité et établi le comité d'examen des plaintes</p>	<p>Renforcer certains aspects des codes et politiques au moyen d'une formation continue de sensibilisation</p>
<p>Renforcer les pratiques d'entreprise responsables</p> 	<p>Promouvoir des pratiques responsables chez nos fournisseurs de services</p> <p>Renforcer les pratiques d'appel d'offres chez le personnel de gestion immobilier</p>	<p>Nous avons amélioré nos procédures d'appels d'offres et d'approbation de la préqualification des entrepreneurs</p> <p>Nous avons renforcé notre programme de gestion de la sécurité des entrepreneurs</p>	<p>Effectuer au hasard des vérifications des entrepreneurs pour nous assurer de leur conformité avec notre politique sur la procédure d'appel d'offres</p> <p>Engager des tiers sur une base régulière, afin de mieux connaître leurs produits de développement durable et offres de services</p>
<p>Rehausser notre réputation au sein de l'industrie</p> 	<p>Assumer un rôle de leadership dans le secteur de l'immobilier</p>	<p>Nous avons participé à de nombreuses activités de l'industrie qui contribuent à façonner l'orientation future du secteur de l'immobilier</p>	<p>Mesurer l'impact de nos contributions au secteur de l'immobilier</p>

Gouvernance de la société

Outre la bonne gouvernance d'entreprise, la conduite professionnelle éthique et la gestion de la conformité font partie intégrante de notre philosophie de gestion responsable d'entreprise. Nous tenons à intégrer une culture axée sur les valeurs dans l'ensemble de notre société, afin que les gens comprennent l'importance de se conformer strictement à toutes les normes éthiques et juridiques applicables à tout ce que nous faisons.

Notre président bénéficie de l'appui d'une équipe de direction composée de dix membres, qui est responsable de la gestion globale et de la croissance de notre entreprise.

Gestion de la conformité

Notre cadre de conformité est supervisé par un comité de conformité dirigé par l'équipe de direction qui surveille nos obligations en matière de conformité dans de nombreux domaines, notamment les exigences du BSIF, les normes d'accessibilité, les lois sur la location commerciale et résidentielle, les permis de courtage immobilier, la protection de la vie privée, la lutte contre le blanchiment d'argent, la santé et la sécurité, l'environnement et la durabilité.

En 2015, nous avons renforcé la composition de notre comité de la conformité pour nous assurer d'avoir des représentants de toute l'entreprise, et nous avons également établi un comité d'examen des plaintes pour officialiser nos procédures d'identification et de traitement des plaintes d'une manière systématique.

Conduite éthique

Notre programme d'éthique et d'intégrité est fondé sur les lignes directrices du Code de conduite professionnelle de la société Conseillers immobiliers GWL et du Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Great-West, ainsi que sur nos valeurs fondamentales. Nos codes et nos politiques sont fournis dans les deux langues officielles, sont accessibles au public et s'appliquent à tous nos employés et les tiers qui agissent en notre nom. Nous avons une politique de dénonciation pour garantir que tous les rapports transmis à notre médiateur demeurent confidentiels et soient étudiés rapidement.

Notre équipe de la direction promeut les codes et les politiques, et les employés sont tenus de confirmer leur compréhension et leur conformité continue sur une base annuelle dans le cadre d'un processus d'examen et d'approbation. La formation sur les codes et les politiques fait partie de notre processus d'orientation des nouveaux employés. Nous offrons également de la formation continue pour assurer la compréhension et le respect continu de nos codes et politiques.

En 2015, nous avons offert une formation sur nos politiques de lutte contre le blanchiment d'argent par le biais de séances de formation en ligne. Nous avons également fourni une formation de sensibilisation générale à la protection des renseignements personnels.

Pratiques d'entreprise responsables

Nous étendons nos normes élevées de conduite éthique et d'excellence opérationnelle au réseau diversifié de fournisseurs de services qui travaillent pour nous ou en notre nom. En 2015, nous avons renforcé notre programme de gestion des contrats, y compris le processus d'appels d'offres et d'approbation de préqualification, afin de veiller à ce que les tiers aient les documents nécessaires pour répondre à nos exigences en matière de finances, d'environnement, financières, d'éthique des affaires et de responsabilité sociale.

Nous avons également amélioré notre programme de contrôle des entrepreneurs, lié à la gestion de la sécurité, qui comprend maintenant des vérifications de conformité, des évaluations des risques, une formation et un nouveau système de déclaration des incidents et de mesures correctives. Aujourd'hui, tous nos entrepreneurs sont tenus de satisfaire à nos exigences en matière de sécurité.

Façonner l'avenir du secteur des biens immobiliers

La société Conseillers immobiliers GWL, l'une des principales sociétés de conseillers en placements immobiliers canadiennes, joue un rôle essentiel dans l'avancement des discussions sur les nouvelles initiatives au sein de l'industrie. Nous nous efforçons de rejoindre un large éventail de parties prenantes et sommes visibles par le biais de notre site Web; à des discussions lors de conférences, séminaires et tables rondes; par le biais de notre participation à des initiatives sectorielles et intersectorielles; et grâce à des partenariats avec les associations de l'industrie, du milieu universitaire et de nos fournisseurs, le cas échéant.

Dans le cadre de ces interactions, nous apportons une contribution précieuse au débat sur des questions qui ont une incidence sur notre industrie.

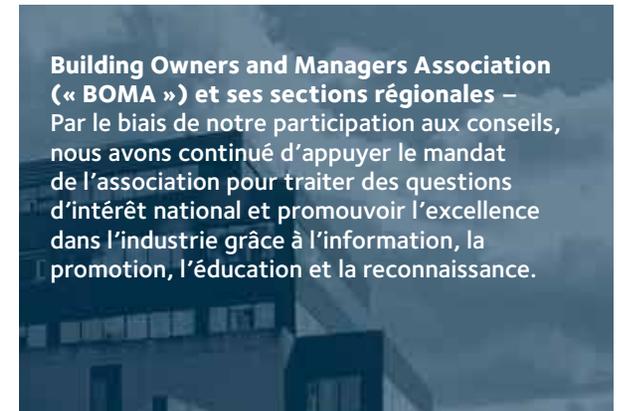
Participation de nos parties prenantes en 2015



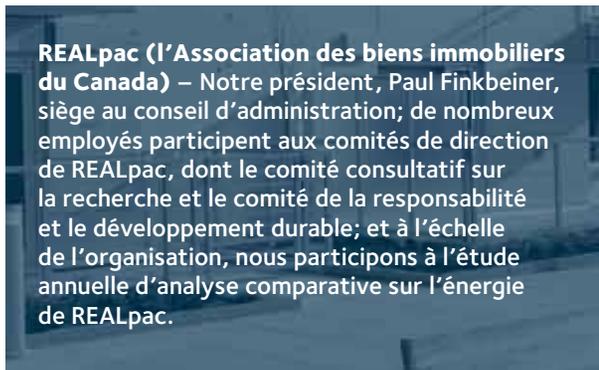
Table ronde des gestionnaires de l'environnement – Nous avons rétabli une table ronde des gestionnaires de l'environnement pour permettre aux entreprises de gestion d'immeubles et aux parties prenantes intersectorielles de discuter des tendances de l'industrie et des plans d'intervention.



Commercial Real Estate Financial District Security Group – Nous faisons partie de ce groupe national de leadership en sécurité composé des grandes sociétés de gestion immobilière ayant des actifs dans le quartier financier de Toronto.



Building Owners and Managers Association (« BOMA ») et ses sections régionales – Par le biais de notre participation aux conseils, nous avons continué d'appuyer le mandat de l'association pour traiter des questions d'intérêt national et promouvoir l'excellence dans l'industrie grâce à l'information, la promotion, l'éducation et la reconnaissance.



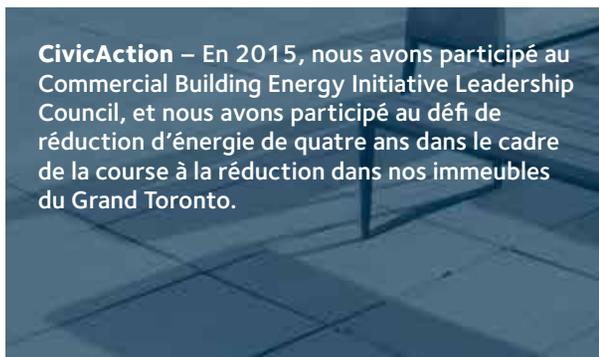
REALpac (l'Association des biens immobiliers du Canada) – Notre président, Paul Finkbeiner, siège au conseil d'administration; de nombreux employés participent aux comités de direction de REALpac, dont le comité consultatif sur la recherche et le comité de la responsabilité et le développement durable; et à l'échelle de l'organisation, nous participons à l'étude annuelle d'analyse comparative sur l'énergie de REALpac.



Urban Land Institute (« ULI ») – Par le biais de notre participation, nous contribuons à favoriser l'utilisation responsable des terres et la création de collectivités dynamiques, et la participation des hauts dirigeants au Toronto Chapter Mentorship Program fournit conseils et connaissances à la nouvelle génération de leaders en formation.



Conseil du bâtiment durable du Canada – Nous sommes un membre de société du CBDCA et nous participons à ses forums des gestionnaires et des propriétaires d'immeubles.



CivicAction – En 2015, nous avons participé au Commercial Building Energy Initiative Leadership Council, et nous avons participé au défi de réduction d'énergie de quatre ans dans le cadre de la course à la réduction dans nos immeubles du Grand Toronto.



Commercial Real Estate Development Association (« NAIOP ») – Nous avons appuyé des initiatives visant à accroître la sensibilisation aux enjeux liés à l'énergie et au changement climatique, dans le cadre du mandat plus général concernant les opérations immobilières.



Commercial Real Estate Women (« CREW ») – Grâce à notre adhésion, nous appuyons l'engagement du réseau à faire progresser les réalisations des femmes dans le domaine de l'immobilier commercial.

TABLEAUX DE DONNÉES

Conformément aux lignes directrices pour la présentation des rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI), toutes les données relatives à l'environnement sont exprimées en chiffres absolus et/ou en valeurs d'intensité. Ainsi, ces nombres ne tiennent pas compte des incidences que les nouveaux aménagements, les fluctuations des taux d'occupation et la météo ou d'autres facteurs hors du contrôle de gestion de la société Conseillers immobiliers GWL peuvent avoir sur la consommation d'eau et d'électricité, les émissions de gaz à effet de serre ou autres indicateurs de rendement.

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
ENVIRONNEMENT				
Émissions de gaz à effet de serre (tCO₂e)				
Émissions de gaz à effet de serre (type 1 et type 2)^{1,2}	218 352	229 134	225 298	G4-EN15, EN16
Immeubles de bureaux gérés	162 611	172 895	172 267	G4-EN15, EN16
Immeubles résidentiels à logements multiples	55 741	56 239	53 030	G4-EN15, EN16
Émissions directes de GES (type 1)^{1,2}	76 071	83 713	79 039	G4-EN15
Immeubles de bureaux gérés	38 712	44 389	42 150	G4-EN15
Immeubles résidentiels à logements multiples	37 359	39 324	36 889	G4-EN15
Émissions indirectes de GES d'énergie (type 2)^{1,2}	142 281	145 420	146 259	G4-EN16
Immeubles de bureaux gérés	123 899	128 505	130 117	G4-EN16
Immeubles résidentiels à logements multiples	18 382	16 915	16 142	G4-EN16
Autres émissions indirectes de GES (type 3)³	31 416	32 962	34 355	G4-EN17
Immeubles de bureaux gérés	14 329	13 913	14 083	G4-EN17
Immeubles résidentiels à logements multiples	17 087	19 049	20 272	G4-EN17
Intensité des émissions de GES (tCO₂e/1 000 pieds carrés)⁴	6,23	6,75	6,75	G4-EN18, CRE3
Immeubles de bureaux gérés	6,43	6,99	7,01	G4-EN18, CRE3
Immeubles résidentiels à logements multiples	5,81	6,23	6,16	G4-EN18, CRE3

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
Consommation d'énergie (MWh)				
Énergie consommée dans l'organisation ⁵	994 084	1 034 299	1 004 047	G4-EN3
Combustible non renouvelable consommé	410 341	450 803	424 155	G4-EN3
Gaz naturel (mesurée)	410 341	448 868	418 977	G4-EN3
Mazout	0	1 934	5 178	G4-EN3
Électricité achetée pour consommation	533 704	532 899	537 573	G4-EN3
Vapeur achetée pour consommation	47 712	48 644	39 544	G4-EN3
Eau réfrigérée achetée pour la consommation	2 326	1 953	2 775	G4-EN3
Intensité de l'énergie (kWh/q/pied carré) ⁶	24,81	26,65	26,09	G4-EN5, CRE1
Immeubles de bureaux gérés	26,21	28,13	27,62	G4-EN5, CRE1
Immeubles résidentiels à logements multiples	21,75	23,40	22,65	G4-EN5, CRE1
Déchets				
Déchets générés - absolu (en tonnes) ⁷	13 816	14 743	15 413	G4-EN23
Immeubles de bureaux gérés	5 711	5 523	5 604	–
Immeubles résidentiels à logements multiples	8 106	9 219	9 809	–
Déchets générés – intensité (tonnes/1 000 pieds carrés) ⁷	0,27	0,29	0,32	–
Immeubles de bureaux gérés	0,21	0,21	0,21	–
Immeubles résidentiels à logements multiples	0,65	0,76	0,82	–
Méthode d'élimination des déchets (tonnes) ⁸				
Déchets mis en décharge ⁹	13 816	14 743	15 413	G4-EN23
Recyclé ¹⁰	15 450	14 837	10 425	G4-EN23
Récupération pour énergie ¹¹	855	S. O.	S. O.	G4-EN23

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
Taux de détournement des déchets des décharges (%)¹²	53 %	50 %	40 %	–
Eau¹³				
Eau retirée (m³)	3 496 275	3 390 210	3 491 067	G4-EN8
Immeubles de bureaux gérés	1 760 749	1 719 574	1 789 113	G4-EN8
Immeubles résidentiels à logements multiples	1 735 526	1 670 637	1 701 954	G4-EN8
Intensité de la consommation d'eau (litres/pied carré)	70,56	69,27	72,53	CRE2
Immeubles de bureaux gérés	63,98	64,37	67,27	CRE2
Immeubles résidentiels à logements multiples	138,36	138,17	143,08	CRE2
Certifications, étiquetage ou cote d'immeubles verts				
% global d'actifs				
% des actifs qui ont reçu une certification d'immeuble vert ¹⁴	91 %	68 %	86 %	–
Par classe d'actif				
Immeubles à bureaux	71	73	62	CRE8
Immeubles résidentiels à logements multiples ¹⁵	13	50	61	CRE8
Vente au détail en plein air	8	4	3	CRE8
Industries légères	207	95	139	CRE8
Par type de certification				
LEED ^{MD}	26	23	13	CRE8
BOMA BEST ^{MD}	281	238	274	CRE8
Built Green (NRCan)	1	1	0	CRE8

1. Toutes les données sur l'environnement (c.-à-d., les émissions, l'énergie, l'eau et les déchets) font référence aux portefeuilles d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples gérés de la société Conseillers immobiliers GWL, et elles sont consolidées selon une approche de contrôle opérationnel. Les données industrielles sont exclues, car les données sont accessibles pour les zones communes seulement et sont bien inférieures au seuil *de minimis* pour la déclaration ($\approx 0,5$ % des émissions globales) tel qu'énoncé dans le Protocole des gaz à effet de serre.
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 (RIN) d'Environnement Canada, les études d'Enwave et les coefficients du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, respectivement. Les émissions de type 1 sont liées à la consommation de gaz naturel et de mazout, et elles excluent 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, la vapeur et la consommation d'eau réfrigérée.
3. Nos émissions de GES de type 3 comprennent les émissions des déchets mis en décharge et de 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, respectivement.
4. Les intensités de nos émissions de GES font référence au type 1 et au type 2 pour les immeubles de bureaux et les immeubles résidentiels à logements multiples seulement. La superficie totale en pieds carrés pour les dénominateurs utilisés pour calculer les intensités des émissions est fondée sur la superficie louable nette : 2015 = 27 518 644 pi² (bureaux) + 12 543 107 pi² (IRLM) = 40 061 751 pi²; 2014 = 26 713 407 pi² (bureaux) + 12 091 378 pi² (IRLM) = 38 804 785 pi²; et 2013 = 26 594 612 pi² (bureaux) + 11 894 943 pi² (IRLM) = 38 489 555 pi². Les gaz inclus dans le calcul comprennent le dioxyde de carbone, le méthane et l'oxyde nitreux.
5. L'énergie consommée dans notre organisation fait référence à notre portefeuille d'actifs d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion, qui relèvent de notre limite de contrôle opérationnel, tel que défini dans la norme de comptabilisation et de déclaration destinée à l'entreprise du Protocole des gaz à effet de serre du WBCSD. Là où les immeubles sont hors de notre contrôle opérationnel (p. ex., bâtiment à locataire unique, qui paie tous les services publics), nous ne déclarons pas l'information sur l'énergie. La déclaration de consommation d'énergie comprend la consommation d'énergie provenant de sources de combustibles non renouvelables (p. ex., le gaz naturel), l'électricité achetée, la vapeur et la consommation d'eau réfrigérée.
6. Notre intensité énergétique couvre l'énergie consommée au sein de notre organisation dans le portefeuille géré d'immeubles de bureaux et d'immeubles résidentiels à logements multiples, couvrant le gaz naturel et le mazout, l'électricité achetée, la vapeur et la consommation d'eau réfrigérée. Nous présentons les intensités en fonction de l'équivalence en kWh par pied carré de l'espace net à louer.
7. 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.
8. Les méthodes d'élimination des déchets ont été déterminées par les renseignements qui nous ont été fournis par la société de collecte des déchets.
9. 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.
10. Les déchets recyclés s'appliquent à notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles de bureaux sous gestion seulement pour les années 2007 à 2015. En 2014, le recyclage a augmenté considérablement en raison de l'inclusion des déchets recyclés provenant de notre portefeuille géré d'actifs d'immeubles résidentiels à logements multiples sous gestion.
11. Il s'agit d'un nouveau point de données en 2015. La quantité de déchets envoyés à des installations de production d'énergie à partir de déchets est fournie par la société de collecte des déchets. Les données sont accessibles pour 2013 et 2014.
12. Depuis l'année de référence 2013, le taux de détournement des déchets de la société Conseillers immobiliers GWL pour les immeubles de bureaux a augmenté de 7,8 %. Le taux de détournement pour les immeubles de bureaux en 2015 était de 70,1 %, tandis que le taux de détournement pour des immeubles résidentiels à logements multiples était de 20,3 %.
13. La quantité totale d'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.
14. Le pourcentage d'immeubles commerciaux admissibles qui ont une certification d'immeuble vert active au cours de l'année de déclaration. Les immeubles résidentiels à logements multiples sont exclus. Plusieurs immeubles peuvent englober un actif unique, tel qu'il est indiqué dans le corps du présent rapport.
15. À compter de 2015, le renouvellement des certifications BOMA BEST^{MD} n'est plus visé pour le portefeuille d'immeubles résidentiels à logements multiples. Les certifications déclarées concernent plusieurs immeubles ayant des certifications BOMA BEST^{MD} qui ne sont pas arrivées à échéance.

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
SÉCURITÉ				
Comités mixtes (direction/employés) de santé et de sécurité				
% de l'effectif faisant partie des comités mixtes (direction/employés) de santé et de sécurité ¹⁶	31 %	31 %	S. O.	G4-LA5
Système de gestion OHSAS 18001				
% de l'organisation qui utilise un système de gestion de la sécurité aligné sur le système OHSAS 18001	100 %	100 %	100 %	CRE6
Formation en matière de santé et sécurité				
Nombre d'employés recevant une formation en matière de santé et sécurité	640	620	S. O.	G4-LA9
Nombre d'heures de formation en matière de sécurité reçue par employé	8,0	5,3	S. O.	G4-LA9
Rendement en matière de santé et sécurité au travail				
Taux de blessures (taux d'accidents enregistrables) ¹⁷	1,09	1,45	S. O.	G4-LA6
Taux de gravité ¹⁸	0,42	1,60	S. O.	G4-LA6
Taux de journées perdues ¹⁹	0,16	0,48	S. O.	G4-LA6
Maladies professionnelles	0	1	S. O.	G4-LA6
Nombre total d'événements dangereux (quasi-accidents)	9	12	S. O.	G4-LA6
Décès ²⁰	0	0	0	G4-LA6

16. 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.

17. 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).

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

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

20. Les décès font référence à nos employés.

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
EMPLOYEUR DE CHOIX				
Nombre total d'employés²¹				
Nombre total d'employés	980	937	867	G4-9
Employés par sexe				
Nombre d'employés (femmes)	461	451	416	G4-10
Nombre d'employés (hommes)	519	486	451	G4-10
% d'employés féminins	47 %	48 %	48 %	G4-10
% d'employés masculins	53 %	52 %	52 %	G4-10
Employés par contrat				
Nombre d'employés (permanents)	927	879	814	G4-10
Nombre d'employés (à temps partiel)	27	28	26	G4-10
Nombre d'employés (temporaires ou contractuels)	26	30	27	G4-10
Employés par région²²				
Alberta	215	221	203	G4-10
Canada atlantique	32	29	24	G4-10
Colombie-Britannique	95	80	76	G4-10
Manitoba/Saskatchewan	102	89	92	G4-10
Ontario	503	486	438	G4-10
Québec	33	32	34	G4-10

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
Embauche de nouveaux employés²³				
Nombre total d'embauches de nouveaux employés	223	211	139	G4-LA1
Taux d'embauche de nouveaux employés (% du nombre total d'employés)	23 %	23 %	16 %	G4-LA1
Groupe d'âge				
Embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	61	58	28	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	27 %	27 %	20 %	G4-LA1
Embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	111	120	82	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	50 %	57 %	59 %	G4-LA1
Embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	51	33	29	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	23 %	16 %	21 %	G4-LA1
Sexe				
Embauche de nouveaux employés (femmes)	114	115	83	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés (femmes)	51 %	55 %	60 %	G4-LA1
Embauche de nouveaux employés (hommes)	109	96	57	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés (hommes)	49 %	45 %	41 %	G4-LA1

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
Roulement des employés²⁴				
Nombre relatif au roulement des employés	171	150	129	G4-LA1
Taux de roulement des employés (% du nombre total d'employés)	17 %	16 %	15 %	G4-LA1
Groupe d'âge				
Embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	38	28	S. O.	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de moins de 30 ans	22 %	19 %	S. O.	G4-LA1
Embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	74	64	S. O.	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de 30 à 50 ans	43 %	43 %	S. O.	G4-LA1
Embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	59	58	S. O.	G4-LA1
% d'embauche de nouveaux employés âgés de plus de 50 ans	35 %	39 %	S. O.	G4-LA1
Sexe				
Roulement des employés (femmes)	88	81	61	G4-LA1
% de roulement des employés (femmes)	51 %	54 %	47 %	G4-LA1
Roulement des employés (hommes)	83	69	68	G4-LA1
% de roulement des employés (hommes)	49 %	46 %	53 %	G4-LA1

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
Formation des employés				
Formation et éducation – cours à l’interne, en ligne²⁵				
Formation totale sur la conformité (heures) ²⁶	1 187	S. O.	S. O.	G4-LA9
Formation totale autonome en ligne (heures) ²⁷	5 250	S. O.	S. O.	G4-LA9
Heures de formation interne par employé (heures/employé/année)	6,57	S. O.	S. O.	G4-LA9
Formation et éducation – cours externes²⁸				
Nombre d’employés qui ont présenté une demande de financement	292	S. O.	S. O.	G4-LA9, G4-LA10
% d’employés qui ont présenté une demande de financement	30 %	S. O.	S. O.	G4-LA9, G4-LA10
Financement de la formation	265 051 \$	S. O.	S. O.	G4-LA9, G4-LA10

21. Nos employés à temps plein représentent la société Conseillers immobiliers GWL et notre filiale en propriété exclusive, Vertica. Nous avons des employés permanents, à temps partiel et contractuels. Nous n’avons aucun employé syndiqué.
22. Les employés par région comprennent les employés permanents, à temps partiel et contractuels par province.
23. Les nombres d’embauches de nouveaux employés représentent les employés embauchés au cours de l’année du rapport.
24. Les nombres relatifs au roulement du personnel comprennent tous les départs de l’entreprise, volontaires et involontaires, y compris les démissions, les cessations d’emploi, les départs à la retraite, etc.
25. La formation interne, en ligne, concerne les cours offerts sur la plateforme Skillport d’apprentissage électronique de La Great-West, compagnie d’assurance-vie.
26. 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, etc.).
27. La formation en ligne autonome fait référence au perfectionnement volontaire des compétences (p. ex., compétences en informatique, aptitudes au leadership, etc.).
28. La formation externe est financée par la somme de 2 000 \$ par ETP par année de La Great-West, compagnie d’assurance-vie, conformément à la politique de développement des talents, qui 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 financée par les budgets discrétionnaires des unités d’affaires.

DONNÉES QUANTITATIVES	2015	2014	2013	Indicateur GRI
INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE				
Type de cause²⁹	24	23	23	–
Santé	6	6	5	G4-EC1
Éducation	1	2	3	G4-EC1
Arts et culture	0	0	0	G4-EC1
Projets civiques	0	0	0	G4-EC1
Soutien et développement communautaires	13	12	11	G4-EC1
Logement	4	3	4	G4-EC1
Type d'investissement				
Dons de bienfaisance	Oui	Oui	Oui	G4-EC1
Investissement communautaire	Non	Non	Non	G4-EC1
Initiatives commerciales	Non	Non	Non	G4-EC1
Répartition de l'investissement				
Contribution en espèces ³⁰	273,469 \$	251 552 \$	255 771 \$	G4-EC1
Dons en nature, dons de produits ou de services (heures) ³¹	1 185	1 296	786	G4-EC1
Frais généraux de gestion	0	0	0	G4-EC1

29. Le nombre d'organismes (par type) auxquels la société Conseillers immobiliers GWL a fait des dons.

30. Nombre total de dons de bienfaisance versés par la société Conseillers immobiliers GWL et ses employés (p. ex., campagne Centraide parrainée par la société) ou par la Great-West au nom de la société Conseillers immobiliers GWL à divers organismes de bienfaisance.

31. Les heures de travail que les employés de la société Conseillers immobiliers GWL ont consacrées aux journées de construction d'Habitat pour l'humanité (Toronto, Ottawa, Halifax) en 2015.

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

Ceci est notre huitième bilan annuel – il couvre le rendement de la société Conseillers immobiliers GWL Inc. et de sa filiale en propriété exclusive, Vertica Au service des résidents Inc., pour l'année civile 2015. Nous continuerons de produire un rapport annuel de notre rendement, dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'ouverture et de la transparence au sujet des activités de la société Conseillers immobiliers GWL.

Normes de production du rapport

En 2015, nous avons une fois de plus fait appel à plus de 30 parties prenantes internes et avons examiné un large contexte de durabilité pour définir la portée et le contenu du rapport, éclairés par un examen des normes du secteur, un examen par les pairs et notre propre contexte opérationnel. Nous avons en outre été guidés par les lignes directrices internationales en matière d'établissement de rapports relatives au domaine de la durabilité et à l'industrie, dont le sondage du Global Real Estate Sustainability Benchmark, les lignes directrices pour la présentation des rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative (« GRI ») et le Construction and Real Estate Sector Supplement (« CRESS »). Veuillez vous référer à notre [indice GRI](#) pour comprendre comment les éléments du cadre de présentation de rapports GRI sont décrits dans le présent rapport.

Après un dialogue intensif sur une vaste gamme de sujets avec des parties prenantes internes, nous nous sommes concentrés sur les sujets qui auraient une incidence importante sur nos activités et/ou influencer les décisions de nos parties prenantes. Dans l'avenir, nous espérons interagir directement avec les parties prenantes externes afin d'améliorer continuellement le contenu du rapport. Le contenu et les données du rapport ont été examinés par les unités d'affaires appropriées aux fins d'exhaustivité et d'exactitude, et ont été approuvés par notre comité de direction.

Chaque année, nous améliorerons le contenu du rapport, afin de le rendre plus pertinent et plus accessible pour les parties prenantes qui ont un intérêt pour les activités de notre société. Au fur et à mesure de l'amélioration de la qualité et du contenu de notre rapport, nous envisagerons de le faire valider à l'externe.

Couverture des données

Les données présentées dans ce rapport sont liées à nos activités partout au Canada. Les données qualitatives et quantitatives présentées couvrent la période allant jusqu'au 31 décembre 2015, sauf indication contraire. Nos données environnementales (les données sur l'utilisation de l'énergie, les émissions de gaz à effet de serre, la consommation d'eau et la création de déchets) sont fournies pour les actifs sous gestion, dont nous avons le contrôle opérationnel, qui se rapportent particulièrement à nos immeubles de bureaux et résidentiels à logements multiples, sauf indication contraire.



Notre rapport en ligne permet d'économiser du papier et facilite l'accès des lecteurs à de l'information complémentaire.



COMMENTAIRES

Nous vous encourageons à nous faire parvenir vos commentaires sur le bilan annuel 2015 de la société Conseillers immobiliers GWL. Veuillez adresser vos questions ou commentaires concernant le contenu de ce rapport à Dahlia Rushe, directrice du marketing et des communications, 330, avenue University, bureau 300, Toronto (Ontario) M5G 1R8

INDICE GRI

L'indice GRI vous aide à comprendre comment les éléments du cadre de présentation de rapports GRI sont décrits dans tout le présent rapport. Le cas échéant, l'indice se réfère également aux sections de notre site Web qui fournissent de plus amples détails et informations sur nos stratégies, pratiques et approches de gestion liées aux indicateurs GRI.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
Stratégie et analyse			
G4-1 : Déclaration du principal dirigeant de l'organisation	Message du président	2	
G4-2 : Description des principaux impacts, risques et possibilité	Vue d'ensemble – Message du président, Qui nous sommes/Ce que nous faisons, Récompenses et reconnaissance de l'industrie, vision et stratégie	2-5	
Profil de l'organisation			
G4-3 : Nom de l'organisation	À propos de ce rapport	43	
G4-4 : Principaux produits, services et/ou marques	Vue d'ensemble – Qui nous sommes/Ce que nous faisons Rendement de la société – Création de valeur, Excellence opérationnelle Durabilité environnementale, Employeur de choix	3 9, 13-15 18, 22-24	
G4-5 : Lieu du siège social de l'organisation	Site Web de CIGWL	gwlr.com	
G4-6 : Nombre et nom des pays où l'organisation exerce ses activités	Rendement de la société – Création de valeur	8	
G4-7 : Nature du capital et forme juridique	À propos de ce rapport	43	
G4-8 : Marchés servis	Rendement de la société – Création de valeur	8	
G4-9 : Taille de l'organisation déclarante	Rendement de la société – Création de valeur Tableaux de données	8 38	
G4-10 : Taille de l'effectif	Tableaux de données	38	
G4-11 : Employés couverts par une convention collective	Tableaux de données	41	

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
G4-12 : Chaîne logistique de l'organisation	Vue d'ensemble – Qui nous sommes/Ce que nous faisons Rendement de la société – Création de valeur	3 8	Nous explorerons la possibilité de fournir de plus amples renseignements sur ce point à l'avenir.
G4-13 : Changements importants au regard de la taille, du capital ou de la chaîne logistique	Vue d'ensemble – Message du président, Points saillants des activités 2015 Rendement de la société – Création de valeur Tableaux de données	2, 3 7, 8 36	
G4-14 : Principe de précaution	Rendement de la société – Création de valeur, Excellence opérationnelle, Employeur de choix Site Web de CIGWL	9, 14, 24 gwlra.com	
G4-15 : Initiatives économiques, environnementales et sociales élaborées à l'externe	Rendement de la société – Excellence opérationnelle; Employeur de choix; Bâtir des collectivités plus fortes et viables; Éthique et intégrité de la société	14-15, 23, 27-28, 32	
G4-16 : Liste des adhésions à des associations	Vue d'ensemble – Récompenses et reconnaissance de l'industrie Site Web de CIGWL	4 gwlra.com	
Aspects et périmètres pertinents identifiés			
G4-17 : Entités comprises dans les états financiers de l'organ	Rendement de la société – Création de valeur À propos de ce rapport	8 43	
G4-18 : Définition du contenu du rapport et des périmètres des aspects	À propos de ce rapport	43	
G4-19 : Aspects pertinents identifiés	Vue d'ensemble – Vision et stratégie Rendement de la société – Création de valeur; Excellence opérationnelle; Durabilité environnementale; Employeur de choix; Bâtir des collectivités plus fortes et viables; Éthique et intégrité de la société	5 7, 12, 17, 21, 26, 30	
G4-20: Périmètre de l'aspect au sein de l'organisation	S. O.	S. O.	Ne figure pas dans le rapport cette année, mais nous explorerons la possibilité d'en faire rapport à l'avenir.

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
G4-21 : Périmètre de l'aspect en dehors de l'organisation	S. O.	S. O.	Ne figure pas dans le rapport cette année, mais nous nous engageons à en faire rapport à l'avenir.
G4-22 : Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs	S. O.	S. O.	Aucune reformulation.
G4-23 : Changements importants par rapport aux périodes de déclaration antérieures	S. O.	S. O.	Aucun changement important.
Engagement des parties prenantes			
G4-24 : Groupes de parties prenantes	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société À propos de ce rapport	32 43	
G4-25 : Fondement pour l'identification et la sélection des parties prenantes	À propos de ce rapport	43	
G4-26 : Approche de l'organisation relative à l'engagement des parties prenantes	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	31-32 gwira.com	
G4-27 : Questions et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes	S. O.	S. O.	Ne figure pas dans le rapport cette année, mais nous explorerons la possibilité d'en faire rapport à l'avenir.
Profil du rapport			
G4-28 : Période de déclaration	À propos de ce rapport	43	
G4-29 : Date du rapport antérieur le plus récent	À propos de ce rapport	43	Notre dernier rapport concernait le cycle de déclaration 2014.
G4-30 : Cycle de déclaration	À propos de ce rapport	43	
G4-31 : Personne à contacter pour toute question	À propos de ce rapport	43	
G4-32 : Indice du contenu GRI	Indice GRI	44-52	
G4-33 : Assurance	À propos de ce rapport	43	

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
Gouvernance			
G4-34 : Structure de gouvernance	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société	31	
G4-35 : Processus de délégation des pouvoirs concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société	31	
G4-36 : Cadres dirigeants responsables des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	31 gwlr.com	
G4-37 : Consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance au sujet des thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société À propos de ce rapport	31 43	
G4-38 : Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	30-31 gwlr.com	
G4-42 : Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et de la haute direction	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société	30-31	
G4-44 : Procédures d'évaluation du rendement environnemental, économique et social de l'instance supérieure de gouvernance	Site Web de CIGWL	gwlr.com	
G4-45 : Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'identification des risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux	Site Web de CIGWL	gwlr.com	
G4-46 : Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'examen de la gestion des risques économiques, environnementaux et sociaux	Site Web de CIGWL	gwlr.com	
G4-48 : Le comité de plus haut niveau examine et approuve de façon officielle le rapport de développement durable	À propos de ce rapport	43	
Éthique et intégrité			
G4-56 : Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	30-31 gwlr.com	
G4-57 : Mécanismes pour obtenir des conseils sur l'éthique et les comportements	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	30-31 gwlr.com	
G4-58 : Mécanismes pour signaler des préoccupations à propos de comportements illicites ou contraires à l'éthique	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de CIGWL	30-31 gwlr.com	

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
ÉCONOMIQUE			
Rendement économique			
G4-DMA - Rendement économique	Rendement de la société - Création de valeur	7, 9	
G4-EC1 - Valeur économique directe créée et distribuée	Tableaux de données	42	En tant qu'entité non inscrite, nous n'avons pas divulgué certains indicateurs économiques (privés).
Impacts économiques indirects			
G4-DMA - Impacts économiques indirects	Rendement de la société - Création de valeur; Bâtir des collectivités plus fortes et viables	9, 26-28	
G4-EC7 - Investissements en matière d'infrastructures et appui aux services	Rendement de la société - Création de valeur; Bâtir des collectivités plus fortes et viables	9-10, 27-28	
G4-EC8 - Impacts économiques indirects substantiels	Rendement de la société - Création de valeur; Bâtir des collectivités plus fortes et viables	9-10, 27-28	
ENVIRONNEMENTAL			
Énergie			
G4-DMA - Énergie	Rendement de la société - Durabilité environnementale Site Web de CIGWL	17-18 gwlr.com	
G4-EN3 - Consommation d'énergie dans l'organisation	Tableaux de données	34	
G4-EN5 - Intensité énergétique	Rendement de la société - Durabilité environnementale Tableaux de données	19 34	
G4-EN6 - Réduction de la consommation d'énergie	Tableaux de données	34	

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
Eau			
G4-DMA - Eau	Rendement de la société - Durabilité environnementale Site Web de CIGWL	17-18 gwlr.com	
G4-EN8 - Volume total d'eau prélevée par source	Tableaux de données	35	
Émissions			
G4-DMA - Émissions	Rendement de la société - Durabilité environnementale Site Web de CIGWL	17-18 gwlr.com	
G4-EN15 - Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) d'énergie (type 1)	Tableaux de données	33	
G4-EN16 - Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) d'énergie (type 2)	Tableaux de données	33	
G4-EN17 - Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (type 3)	Tableaux de données	33	
G4-EN18 - Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Rendement de la société - Durabilité environnementale Tableaux de données	19 33	
G4-EN19 - Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	Tableaux de données	33	
Effluents et déchets			
G4-DMA - Effluents et déchets	Rendement de la société - Durabilité environnementale Site Web de CIGWL	17-18 gwlr.com	
G4-EN23 - Poids total des déchets par type et par mode de traitement	Tableaux de données	34	
Produits et services			
G4-DMA - Produits et services	Rendement de la société - Excellence opérationnelle, Durabilité environnementale	13-14	
G4-EN27 - Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services	Rendement de la société - Excellence opérationnelle, Durabilité environnementale Tableaux de données	12-15 , 17-19 35	

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
SOCIÉTÉ			
Emploi			
G4-DMA - Emploi	Rendement de la société - Employeur de choix Site Web de CIGWL	21-22, 24 gwlr.com	
G4-LA1 - Nombre total et pourcentage de nouveaux employés embauchés et taux de rotation du personnel	Tableaux de données	39-40	
G4-LA2 - Avantages sociaux des employés	Rendement de la société - Employeur de choix Site Web de CIGWL	22-24 gwlr.com	
Santé et sécurité au travail			
G4-DMA - Santé et sécurité au travail	Rendement de la société - Employeur de choix	24	
G4-LA5 - Comités mixtes officiels (direction/employés) de santé et de sécurité	Tableaux de données	37	
G4-LA6 - Blessures, maladies et décès	Rendement de la société - Employeur de choix	24 37	
G4-LA7 - Employés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité	Tableaux de données	37	
Formation et éducation			
G4-DMA - Formation et éducation	Rendement de la société - Employeur de choix Site Web de CIGWL	22 gwlr.com	
G4-LA9 - Nombre moyen d'heures de formation par année, par employé, par catégorie d'employé	Tableaux de données	41	
G4-LA10 - Gestion des compétences et apprentissage permanent	Rendement de la société - Employeur de choix Tableaux de données	22, 23	

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
SOCIÉTÉ			
Collectivités locales			
G4-DMA - Collectivités locales	Rendement de la société - Bâtir des collectivités plus fortes et viables	26-28	
Lutte contre la corruption			
G4-DMA - Lutte contre la corruption	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de GWL Site Web de CIGWL	30-31 gwlr.com	
G4-SO4 - Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société Site Web de GWL	30-31	
G4-SO5 - Cas avérés de corruption et mesures prises	S. O.	S. O.	En 2015, aucun incident lié à la corruption n'a été signalé.
RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS			
Santé et sécurité des clients			
G4-DMA - Santé et sécurité des clients	Rendement de la société - Excellence opérationnelle	12-14	
Étiquetage des produits et services			
G4-DMA - Étiquetage des produits et services	Rendement de la société - Excellence opérationnelle	12-15	
G4-PR5 - Résultats des enquêtes de satisfaction des clients	Rendement de la société - Excellence opérationnelle	12-13	
Confidentialité des clients			
G4-DMA - Confidentialité des clients	Rendement de la société - Éthique et intégrité de la société	31	
G4-PR8 - Plaintes pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients	S. O.	S. O.	En 2015, aucune atteinte à la confidentialité ne s'est produite.

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION STANDARD	Section(s)	Page(s)	Explication/Omission
GRI G4 SECTORIEL - CONSTRUCTION ET IMMOBILIER			
Énergie			
CRE1 - Intensité énergétique des immeubles	Rendement de la société - Durabilité environnementale Tableaux de données	19 34	
Eau			
CRE2 - Intensité de l'eau des immeubles	Rendement de la société - Durabilité environnementale Tableaux de données	19 35	
Émissions			
CRE3 - Intensité des émissions de GES des immeubles	Rendement de la société - Durabilité environnementale Tableaux de données	19 33	
Santé et sécurité au travail			
CRE6 - Pourcentage de l'organisation dont le fonctionnement vérifié est conforme à un système de gestion de la santé et de la sécurité reconnu à l'échelle internationale	Tableaux de données	37	
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	Rendement de la société - Excellence opérationnelle Tableaux de données Site Web de CIGWL	15 35 gwlr.com	

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. Nous sommes présents partout au Canada, dans onze bureaux situés dans les principaux marchés en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse. Nous comptons plus de 950 employés.

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 du marketing et des communications.

dahlia.derushe@gwlra.com

Siège social de la société
Conseillers immobiliers GWL Inc.
330, avenue University, bureau 300
Toronto (Ont.) M5G 1R8

