



## SOCIAL

# Approche de gestion

**PAGE 1 :** Interagir avec les investisseurs

**PAGE 2 :** Interagir avec les locataires

**PAGE 3 :** Interagir avec les employés

**PAGE 4 :** Interagir avec les collectivités

**PAGE 5 :** Interagir avec l'industrie

**PAGE 6 :** Interagir avec les fournisseurs et les entrepreneurs

## Interagir avec les investisseurs

L'investissement durable est au cœur de la stratégie de plusieurs de nos clients. Notre objectif consiste à établir des stratégies et à exécuter des tactiques qui ajoutent de la valeur à nos portefeuilles pour générer un rendement stable et durable, tout en réduisant les émissions afin de protéger notre environnement. Bentall Kennedy met en œuvre des initiatives durables dans le but de réduire les coûts, d'accroître la satisfaction et la rétention des locataires et de générer un rendement d'exploitation accru. Nous accordons la priorité aux intérêts de nos clients et nous nous voyons comme leurs défenseurs et leurs intendants de confiance. Nous travaillons avec nos clients pour comprendre leurs besoins, leurs risques, leurs profils, leurs attentes de rendement et pour constamment aligner leurs intérêts, favoriser leurs objectifs ESG et mettre à jour les stratégies, tant au niveau du portefeuille que des biens.

Nous établissons de solides relations avec nos clients par une bonne gouvernance, l'imputabilité et la transparence, qui sont toutes essentielles à notre rôle de fiduciaire et nos responsabilités connexes.

## Comment nous établissons la communication

- Régulièrement et de manière officielle, présentation de rapports, rencontres et exposés à la clientèle pour les informer et les tenir au fait du rendement du portefeuille, y compris les mises à jour ESG.
- La comparaison complète de l'actif et du rendement du portefeuille est faite avec les pairs pertinents, le marché et les normes de l'industrie.
- Comprend des initiatives de durabilité dans les plans d'affaires annuels des propriétés.
- Emploie un site Web sécurisé réservé aux clients, ce qui comprend un accès à des systèmes sécurisés d'entreposage de données, de partage et de suivi de rapports.
- Offre à la clientèle une représentation, au besoin, auprès d'organismes d'investissement durable et responsable comme l'UNEP/FI et l'UNPRI.
- Divulgue les pratiques et notre rendement en matière de durabilité au GRI, au GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) et au UNPRI pour démontrer notre engagement de transparence.
- Partager les résultats du GRESB et d'UNPRI avec les clients et leur faire part des enjeux prioritaires en matière de durabilité. Ces résultats sont évalués chaque année et comparés à ceux des autres leaders. Les investisseurs institutionnels apprécient ces résultats.



## Interagir avec les locataires

Nous offrons un excellent service à la clientèle et un environnement de travail productif, sécuritaire et sain pour nos locataires et pour les occupants. Nous apprécions nos locataires et nous efforçons d'établir des relations à long terme pour nous assurer qu'ils puissent exploiter leur entreprise de manière efficace dans les immeubles que nous gérons. Nous sommes déterminés à anticiper et à combler leurs besoins avec plus d'empressement que les autres propriétaires d'Amérique du Nord.

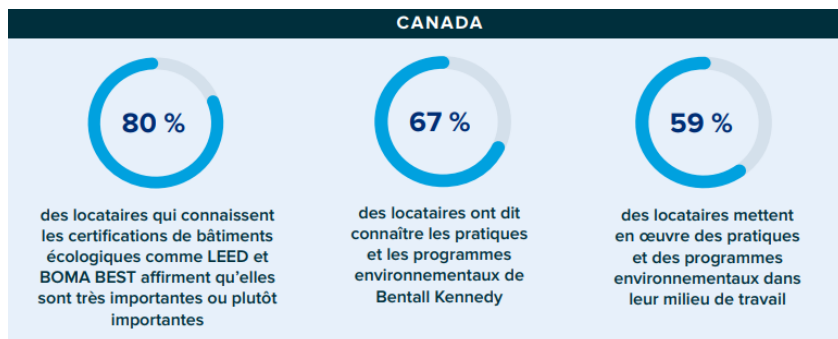
Nous communiquons régulièrement avec nos locataires pour leur permettre de comprendre les éléments de durabilité des immeubles et de l'espace qu'ils occupent, ainsi que nos objectifs à l'égard des activités foncières durables. Nous travaillons à fournir à nos locataires les outils et ressources dont ils ont besoin pour faire des choix opérationnels durables chaque jour, comme des centres d'entraînement, des zones de rangement de vélos, des programmes de recyclage et des occasions d'améliorer l'efficacité énergétique.

### Comment nous établissons la communication

- Nous effectuons régulièrement des sondages auprès des locataires. Les commentaires continus fournis par les locataires sont d'une valeur inestimable pour nos gestionnaires immobiliers, et ils donnent à nos équipes pour établir des stratégies d'amélioration constante et pour évaluer le succès au fil du temps.
- Des équipes de gestion immobilière sont toujours prêtes à réagir aux questions des locataires et à écouter leurs commentaires.
- Le programme **ToujoursVert d'engagement des locataires** est mis en œuvre dans tous les types d'immeubles en Amérique du Nord, avec une version offerte pour des propriétés multifamiliales appelée ForeverGreen@Home. Le programme vise à accroître la fidélité des locataires et à améliorer les performances du

bâtiment associées à la consommation des services publics, des déchets, de la santé et du bien-être et du comportement des locataires. Des ressources telles que des affiches et des bulletins d'information sont fournies pour procurer aux administrateurs d'immeubles et aux locataires du contenu thématique mensuel de durabilité, de santé et de bien-être pour qu'ils puissent agir concrètement. Nos bulletins trimestriels fournissent aux équipes de gestion immobilière des stratégies et des plans de mise en application. Des communications continues, comme des chroniques du locataire, des bulletins, des expositions et événements spécialisés, des rencontres de remerciement, et d'autres outils nous aident à communiquer à propos de la durabilité, des événements de la propriété et d'autres initiatives des propriétaires.

- Nous assurons la gestion et la réponse aux inquiétudes des locataires et aux questions d'entretien de notre entreprise de gestion foncière canadienne à l'aide de KlikFIX, un centre de communication interne. Dans nos propriétés gérées par des tiers, nos partenaires offrent ce genre de service de différentes façons et à l'aide de différents outils.
- Nous mettons sur pied et utilisons des outils personnalisés et exclusifs, comme le langage des baux verts et un guide du locataire sur la conception verte. Ces outils serviront à susciter la participation des locataires directement dans le but de favoriser l'occupation et la disposition durables, améliorant ainsi le rendement d'exploitation général de l'actif et le mieux-être des locataires.
- Nous constituons des comités de durabilité conjoints composés de locataires et de membres de la direction pour profiter d'occasions de réduire l'empreinte écologique de plusieurs de nos immeubles.



Résultats du sondage des locataires au Canada 2016

Le sondage 2018 auprès des locataires américains a permis de constater que 93 % des locataires de bureaux ont évalué l'engagement envers un bâtiment durable de Bentall Kennedy comme étant bon ou excellent.



## Interagir avec les employés

Bentall Kennedy cherche à retenir, à développer et à inspirer une main-d'œuvre engagée et talentueuse. Nous prônons une culture d'entreprise conçue pour attirer et conserver les personnes les plus talentueuses. Nous encourageons les possibilités de croissance, de perfectionnement et de promotion en offrant à nos employés des moyens pour travailler efficacement et continuellement nous efforcer d'avoir un meilleur rendement. Nous nous engageons à créer un environnement de travail sûr et durable. En 2018, comme lors des années précédentes, nous avons poursuivi nos travaux pour améliorer la qualité de l'interaction avec les employés.

### Comment nous établissons la communication

- Nous incitons nos employés à développer une vision partagée de la société et nous nous assurons de répondre à leurs attentes. Nous nous servons de plusieurs stratégies et tactiques pour communiquer avec les employés, comprendre leurs besoins et obtenir leurs commentaires à des fins d'amélioration. Le portail de notre entreprise nous permet de communiquer avec les employés à propos de la stratégie, du rendement, des procédés et des politiques de l'entreprise.
- Le portail de notre entreprise nous permet de communiquer avec les employés à propos de la stratégie, du rendement, des procédés et des politiques de l'entreprise.
- Nous organisons des conférences téléphoniques avec les employés à intervalles réguliers pour permettre à la direction de l'entreprise de leur parler des réussites et des objectifs de Bentall Kennedy.
- Nous tenons des rencontres de discussion ouverte animées par des membres de notre équipe de haute direction, où les employés de nos équipes de gestion immobilière du Canada sont invités à s'exprimer sur les améliorations de processus, sur l'innovation, sur les programmes nationaux et sur d'autres grands thèmes, dont l'environnement, la responsabilité sociale et le perfectionnement.
- Nous communiquons avec nos employés à l'aide de divers bulletins internes.
- Nous demandons l'avis des employés sur différents sujets portant sur le perfectionnement professionnel à l'aide de cadre de comités, de groupes de travail et de rencontres ciblées, ainsi que de sondages périodiques auprès des employés. À l'automne 2018, nous avons sondé tous les employés afin d'évaluer leur engagement et vérifier s'ils étaient prêts à recommander Bentall Kennedy comme employeur.
- Dans le cadre de notre programme de reconnaissance, nous soulignons et récompensons le travail des employés et nous célébrons les réussites de l'équipe de différentes manières.

Il est possible de [télécharger](#) des données de RH plus détaillées.



## Interagir avec les collectivités

Un objectif commun en matière d'écologie durable renforce les villes et ses quartiers, là où nous investissons. Bentall Kennedy est un membre actif et impliqué des collectivités où nous évoluons en Amérique du Nord. Dans le mode numérique qui prévaut actuellement, les gens sont de plus en plus à la recherche d'expériences authentiques là où ils vivent, travaillent et jouent. L'immobilier joue un rôle crucial dans la création de collectivités dynamiques, et l'inverse est également vrai : la vitalité et la croissance d'un quartier sont des facteurs élémentaires au succès d'un bâtiment. Nous participons en communiquant avec nos voisins et avec les intervenants de la collectivité. Nos employés sont notre lien avec les collectivités par leurs efforts, leur bénévolat et leur compassion envers leurs voisins.

À chaque étape de notre parcours en durabilité, nous nous faisons un point d'honneur de participer constructivement au mieux-être social des collectivités où nous investissons. Nous nous efforçons de créer un effet positif grâce à des initiatives sociales qui profitent aux investisseurs, aux locataires et aux intérêts de la collectivité. Cette approche est conforme aux meilleures pratiques internationales, par exemple les Objectifs de développement durable des Nations Unies.

Nous faisons partie de plusieurs grandes collectivités nord-américaines et nous nous engageons à agir en bon voisinage par la communication, des programmes de sensibilisation et la formation. Notre objectif est d'améliorer ces collectivités en les aidant à être des collectivités durables grâce à la gestion des investissements de nos clients, nos activités immobilières en cours et notre prise de décisions.

### Comment nous établissons la communication

Nous établissons et développons des partenariats avec des membres et groupes des collectivités en organisant des activités de sensibilisation, en organisant des campagnes de financement pour les organismes communautaires locaux et en offrant un espace pour les activités communautaires. Nous établissons des relations à l'échelle de l'entreprise et des actifs. Nous travaillons de pair avec les municipalités pendant les grands projets de construction ou de rénovation. Au cours du processus d'approbation du plan de construction, nous collaborons pour répondre aux initiatives de durabilité proposées par l'entreprise et les habitants.

#### À l'écoute de nos collectivités.

- Les questions de construction abordées avec les administrations locales portaient entre autres sur la certification LEED, la protection des bassins versants,

la gestion des eaux d'orage, l'asphaltage perméable, la planification des transports et d'autres éléments qui sont intégrés dans un plan de secteur principal.

- Tandis que les municipalités adoptent des politiques et des plans à long terme pour orienter la croissance, nous participons, au moyen d'associations sectorielles, au soutien des municipalités à atteindre l'esprit de leurs objectifs.

### Participer à nos collectivités

Nous participons à nos collectivités de plus d'une manière. Nos employés font du bénévolat. Nous faisons des dons en argent et en nature, comme par le don d'espace pour les activités communautaires. Nous profitons également de notre lien avec les locataires et d'autres pour soutenir les efforts de financement et d'autres initiatives comme les campagnes de collecte d'aliments. Nous nous concentrons sur :

- Les organismes de bienfaisance qui offrent de l'aide aux membres les plus vulnérables de nos collectivités en leur fournissant des aliments et un toit;
- Les organismes de bienfaisance qui travaillent à la sensibilisation à l'environnement et à la durabilité dans nos collectivités;
- Nous aidons des organismes de bienfaisance fiables choisis par nos employés par l'entremise de notre don paritaire de bienfaisance.

En 2018, nos investissements dans les collectivités ont permis de financer une vaste gamme de nobles causes :

## 525 167 \$ CAD

au total en dons de la société

À l'aide de notre programme de contribution au pair, nous doublons les dons de bienfaisance de nos employés, jusqu'à concurrence de 500 \$ par employé par année.

Nous apprécions les efforts de bénévolat de nos gens en soutenant la participation individuelle et collective à des organismes de bienfaisance tout au long de l'année pendant l'horaire de travail normal. Les activités au Canada et aux États-Unis sont soulignées et annoncées sur le portail Intranet des employés. Nous avons soutenu Habitat pour l'humanité, Centraide, la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, le Fonds mondial pour la nature, et beaucoup d'autres.

[GRI 102-40, 102-42, 102-43]





## Interagir avec l'industrie

Nous participons à des associations sectorielles en Amérique du Nord et à l'internationale afin de partager de meilleures pratiques en matière de placement durable, les réussites, les difficultés et les enseignements tirés. Nous tentons de démontrer un leadership constant au sein de l'industrie en participant à la création et à l'instauration de comparatifs de l'industrie, et de collaborer avec nos collègues qui s'engagent envers l'investissement durable pour faire améliorer le rendement environnemental et social de l'immobilier commercial. Nous continuons à soutenir nos associations sectorielles dans leurs efforts de défense et de communication dans des domaines qui affectent notre entreprise; nous ne faisons pas de lobbying direct. Par l'entremise d'associations sectorielles, nous participons régulièrement aux efforts de recherche qui peuvent renseigner les décideurs ou faire la promotion de l'industrie de l'immobilier commercial.

## Comment nous établissons la communication

- Nos employés sont des membres et des leaders d'associations sectorielles, comme la Building Owners and Managers Association (BOMA), l'Urban Land Institute (ULI), l'Institute for Real Estate Management (IREM), l'Institut canadien de l'immeuble (ICI), l'US Green Building Council (USGBC), le Conseil du bâtiment durable du Canada (CBDC), le Real Property Association of Canada (REALpac), le Commercial Real Estate Development Association (NAIOP), le National Council of Real Estate Investment Fiduciaries (NCREIF), la Pension Real Estate Association (PREA) et la National Association of Real Estate Investment Managers (NAREIM). De plus, nos employés participent à de nombreuses autres initiatives locales et régionales.
- Nous sommes signataires des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies (UNPRI) et nous livrons à une divulgation publique annuelle détaillée.
- Notre vice-présidente de la durabilité et de l'ESS coprécide le Groupe de travail sur la propriété dans le cadre de l'IF PNUE et est membre du Comité d'investissement, qui s'acquitte d'un mandat général de susciter l'adoption de la durabilité dans les placements immobiliers et dans la gestion immobilière.
- Nous rendons chaque année compte au Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Le GRESB est le Global Real Estate Sustainability Benchmark (Référence globale en matière de durabilité immobilière). Le GRESB dirige son évaluation annuelle de l'immobilier en mesurant les facteurs ESG des entreprises privées et répertoriées. Pour la huitième année consécutive, Bentall Kennedy se classe parmi les premières sociétés mondiales pour son engagement en matière d'investissement dans la durabilité par le GRESB.
- Nous encourageons notre personnel à participer à des conférences en faisant des allocutions ou en participant à des comités pour partager les meilleures pratiques en matière de durabilité.
- Nous sommes des participants actifs au sein du comité RS&S de REALpac, où nous participons à la rédaction de documents de recherche.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]



## Interagir avec les fournisseurs et les entrepreneurs

Nous travaillons avec différents fournisseurs de service, dont des services de sécurité et d'entretien et des gestionnaires immobiliers externes, des conseillers techniques et des fournisseurs de produits consommables et durables à chaque étape du cycle de vie de l'immobilier.

Nous retenons de manière stratégique des gestionnaires immobiliers externes et d'autres fournisseurs et entrepreneurs qui partagent nos objectifs en matière de sécurité au travail et d'assurance, ainsi que nos objectifs de durabilité à long terme. Nous recherchons des partenaires qui partagent notre engagement à la durabilité et qui possèdent une expertise dans l'exploitation et l'entretien durables.

Avec certains fournisseurs, consultants et entrepreneurs, nous mettons au point et en œuvre des stratégies qui nous permettent d'honorer nos engagements en matière de durabilité et nous nous efforçons de demeurer au fait de leurs initiatives de durabilité. Tous les entrepreneurs, sous-traitants, consultants en immeubles et fournisseurs doivent respecter notre [Politique en matière d'environnement](#) et notre Politique de santé et de sécurité au travail.

## Comment nous établissons la communication

- Des rencontres sont organisées régulièrement avec les principaux fournisseurs pour discuter de nos principaux objectifs de rendement.
- Nous nous servons de ComplyWorks, un système externe de gestion des fournisseurs qui rend des services à notre entreprise canadienne de gestion immobilière. Les fournisseurs doivent suivre un processus de pré-qualification qui comprend des questions sur leur responsabilité environnementale et sociale.
- Les fournisseurs et les entrepreneurs doivent respecter notre
- Politique en matière d'entrepreneuriat responsable dans toute l'Amérique du Nord.
- Pour les propriétés en gestion externe, les gestionnaires immobiliers de Bentall Kennedy effectuent des visites régulières et rencontrent fréquemment l'équipe de gestion immobilière pour

offrir une occasion de communication et de participation constantes, effectuer l'examen du rendement de l'actif immobilier et instaurer des meilleures pratiques de durabilité.

- Notre contrat standard pour les services externes de gestion immobilière comprend des mentions des objectifs de Bentall Kennedy en matière de durabilité, de leurs attentes et de leurs responsabilités afférentes.
- Les gestionnaires immobiliers externes sont invités à tenir des activités continues de sensibilisation, de formation et d'accréditation professionnelle en durabilité, assurées par Bentall Kennedy, l'USGBC ou le CBDC, ou par des groupes sectoriels comme BOMA.

*[GRI 102-42, 102-43]*