

Rapport de 2018 sur la durabilité de l'entreprise BGIS

BGIS 



Table des matières

➤ Introduction

Lettre du directeur général	3
À propos de BGIS	4
Affiliations dans le secteur	5
Valeurs de BGIS	6
Faits saillants de 2018	7
Leadership en matière de développement durable	8
Vision et objectifs en matière de développement durable	9
Prix et reconnaissance	9
Encourageons l'innovation	11

➤ Gouvernance

Encourager l'innovation à partir des échelons supérieurs	12
Nos parties prenantes et contributeurs	13

➤ Aspects économiques

Rendement économique	14
Croissance de l'entreprise	15
Avantages des membres d'équipe	15
Chaîne logistique de BGIS	16

➤ Environnement

Le développement durable est au cœur de notre entreprise	18
Durabilité chez nos clients	20
Associations pour l'environnement et l'énergie	21
Réduction de notre empreinte	23

➤ Aspects sociaux

Croissance de l'équipe	25
Programmes et initiatives de l'entreprise	26
Diversité et inclusion	27
Célébrons la diversité	28
Diversité des fournisseurs	30
Engagement communautaire	30
Organismes de bienfaisance que nous avons appuyés en 2018	31
Santé et sécurité	32
Notre opinion sur l'entreprise	34

➤ À propos de ce rapport

Approche relative à l'inventaire de gaz à effet de serre	36
Coordonnées du siège social	36

Introduction

Lettre du directeur général



BGIS est heureuse de vous fournir son rapport de 2018 sur la durabilité de l'entreprise BGIS. Ce rapport présente un aperçu des importantes réalisations de BGIS en matière d'environnement, d'aspects sociaux, de gouvernance et d'innovation au cours de la dernière année.

L'année 2018 a été passionnante et a été marquée par le 25^e anniversaire de l'entreprise en tant que fournisseur de services de gestion des installations pour tout le secteur de l'immobilier d'entreprise. À mesure que faisons croître et améliorons notre gamme de produits, nous continuons d'être un chef de file en prestations de services de gestion des installations intégrée, de services de réalisation de projets, de solutions d'énergie et de durabilité, de gestion du rendement des immeubles, de gestion et de conseils propres au milieu de travail et de services de gestion et de conseils immobiliers.

Nous avons mené et mis en œuvre plus de 40 études sur la carboneutralité à l'intention de nos clients, ce qui constitue la pierre angulaire d'un avenir carboneutre. Cette nouvelle approche novatrice cible les possibilités et les investissements qui permettront de réduire considérablement la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre (GES) d'un bâtiment.

En 2018, BGIS a reçu près de 500 000 \$ en remises d'encouragement sur les coûts d'électricité pour ses clients canadiens. Grâce à divers projets, comme celui de remplacement des unités de toiture, celui des rénovations de l'éclairage à DEL, celui des mises à niveau de système de contrôle de bâtiment et celui des rénovations de chauffage, ventilation et conditionnement d'air (CVCA), BGIS a pu réduire considérablement la consommation d'énergie et les émissions de GES, en plus de réaliser des économies pour ses clients.

En 2018, nous avons lancé notre slogan mondial « Encourageons l'innovation ». Ce slogan ne souligne pas uniquement l'une de nos valeurs fondamentales, « Nous passionner pour l'innovation », mais est aussi un point de ralliement pour notre entreprise, parce que nous savons que dans un monde chaotique, les organisations doivent innover pour prospérer. Plus important encore, nos clients font face au même défi et ils ont besoin d'un partenaire qui remet en question le statu quo et est constamment à la recherche de moyens d'accroître l'efficacité des opérations, d'améliorer la marque d'un client et son expérience en tant que client, et d'augmenter la productivité tout en contribuant à la robustesse de ses opérations. Nous sommes fiers d'avoir établi des partenariats stratégiques avec des entreprises et des fournisseurs innovants ainsi qu'avec les meilleurs fabricants de l'industrie, et nous continuerons à étendre nos activités grâce à la croissance interne des affaires et à des acquisitions stratégiques à l'échelle mondiale.

BGIS a effectué de nombreuses réalisations excitantes en 2018, y compris être désignée comme l'une des trois plus grandes entreprises citoyennes par Corporate Knights. J'ai eu l'honneur de devenir un membre de la liste Clean50 du Canada pour 2019, nous avons été nommés l'un des employeurs les plus sécuritaires du Canada, nous avons reçu le Green Supply Chain Award, et BGIS a été le premier de son secteur à obtenir la certification ISO 45001 dans le monde entier.

Chez BGIS, notre culture est fondée sur l'altruisme, l'innovation et la haute performance. Les membres de notre équipe font tout en leur pouvoir pour prouver qu'ils se soucient réellement de nos clients, de notre environnement, de nos communautés et de leurs collègues. Chaque membre de notre équipe veille à ce que toutes les interactions avec nos clients et propres clients soit mémorable, en fournissant des services si excellents qu'ils partageraient leur expérience avec d'autres personnes. Nous voulons que les clients sachent que nous avons réellement à cœur leurs intérêts et que nous recherchons constamment de nouvelles manières de les aider à réussir.

Merci à tous de vous soucier de notre environnement et de nos communautés autant que nous!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gordon I. Hicks'.

Gordon I. Hicks, ing., professionnel accrédité de LEED
Directeur général

Introduction

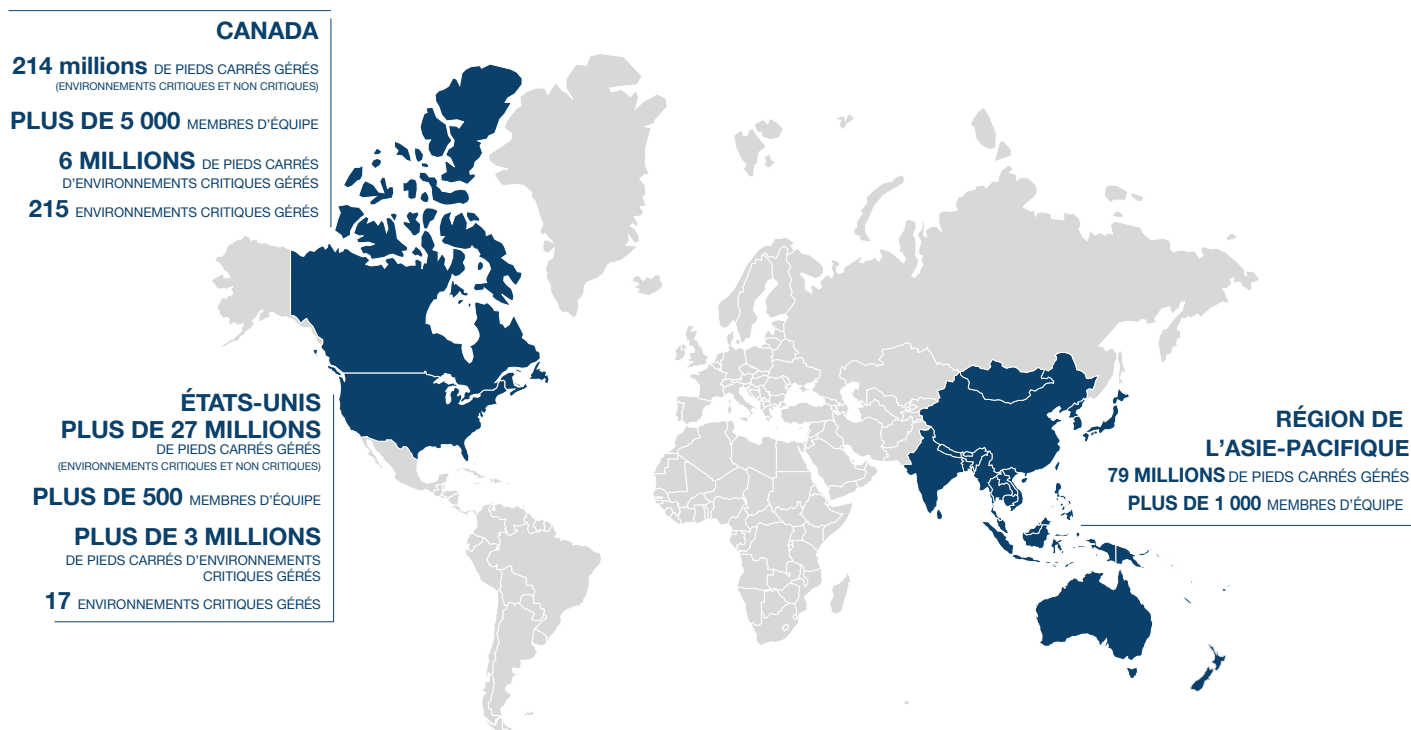
À propos de BGIS

Un chef de file de l'industrie immobilière d'entreprise

Le fait d'avoir une équipe mondiale de plus de 7 000 personnes permet à BGIS de toujours tenter de comprendre les défis en évolution auxquels nos clients font face et ainsi de produire des solutions innovatrices. De plus, BGIS assure la gestion de plus de 40 000 installations de clients dans le monde, revenant à plus de 320 millions de pieds carrés, et ce, dans plusieurs secteurs, notamment ceux relatifs aux gouvernements, à l'éducation supérieure, aux services publics, à la télécommunication, aux services financiers, au pétrole et au gaz, aux soins de santé et aux entreprises infonuagiques.

En plus de gérer un éventail diversifié de bureaux administratifs, de magasins, d'universités, d'hôpitaux et d'actifs industriels, BGIS est un chef de file mondial de la gestion des centres de données et d'autres environnements critiques.

BGIS est actuellement présente dans trois régions internationales, soit le Canada, les États-Unis et l'Asie-Pacifique, et exerce ses activités dans 16 pays avec plus de 45 bureaux à l'échelle mondiale.



PLUS DE 320 MILLIONS
DE PI² GÉRÉS À
L'ÉCHELLE MONDIALE

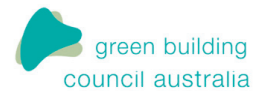


PLUS DE 233
ENVIRONNEMENTS
CRITIQUES GÉRÉS



PLUS DE 7 000
MEMBRES D'ÉQUIPE À
L'ÉCHELLE MONDIALE

Affiliations dans le secteur



Valeurs de BGIS

Mission

« Proposer des solutions d'entreprise novatrices pour les clients qui possèdent des portefeuilles immobiliers, en générant continuellement de la valeur pour leurs parties prenantes, tout en assurant un environnement durable, sécuritaire et confortable pour tous. »

Vision

- Nous sommes reconnus à titre de chef de file dans la prestation de services de gestion immobilière.
- Nous sommes l'exemple à suivre en matière de stratégie de portefeuille et de pratiques d'exploitation durables.
- Nous sommes l'employeur de choix au sein de notre secteur.

Valeurs



Faire preuve d'une intégrité inébranlable

Nous conduire d'une façon honnête, équitable et éthique; faire preuve de cohérence dans nos paroles et nos actes; respecter des normes d'éthique rigoureuses de manière à favoriser l'exécution et l'acceptation des décisions prises dans l'intérêt supérieur de tous les intéressés.



Nous passionner pour l'innovation

Faire preuve d'ingéniosité en mettant à l'essai de nouvelles solutions pour régler les problèmes; susciter les idées ou les suggestions des autres et recueillir des renseignements en vue d'améliorer les processus, les méthodes, les systèmes et les services; adopter les nouvelles technologies et être les premiers à trouver de nouvelles applications pour celles-ci dans notre secteur.



Intégrer la durabilité dans notre mode de vie

Incorporer la responsabilité sociale et la responsabilité environnementale dans nos activités; chercher constamment à améliorer les choses dans notre société et dans notre environnement naturel.



Offrir des expériences client mémorables

Anticiper constamment les besoins des clients; déceler et exploiter les possibilités d'amélioration; faire de chaque contact avec les clients une expérience positive et mémorable.



Chercher sans relâche à obtenir l'engagement des membres de l'équipe

Partager les réussites et les succès avec l'ensemble de l'équipe; favoriser un dialogue empreint d'ouverture; faire naître un sentiment d'appartenance dans l'équipe afin d'aider chaque membre de l'équipe à se sentir comme un maillon important de l'entreprise.

Faits saillants de 2018

Intégration de nouveaux membres d'équipe



1 137
AU CANADA
86 étaient d'anciens employés

129
DANS LA RÉGION DE
L'ASIE-PACIFIQUE

85
AUX ÉTATS-UNIS

1 348
DANS LE MONDE
ENTIER



An Inspired Future^{MD}



Nous avons organisé la 5^e édition de notre événement *An Inspired Future^{MD}* dans le cadre duquel nous avons amorcé des discussions au sujet du développement durable avec plus de 500 professionnels de l'industrie.



Nous avons enregistré notre inventaire vérifié de GES au registre des GES écoDépart du Groupe CSA.



Projets de modernisation carboneutres
L'année dernière, BGIS a entrepris quatre projets de réduction d'émissions de carbone qui représentaient un ensemble de stratégies de mise en œuvre diverses et uniques. Chaque stratégie cadrait avec l'approche de gestion d'actifs stratégique de notre client.



Pour connaître quelles sont les stratégies utilisées pour réduire les émissions de carbone, consultez la section Environnement du présent rapport.



Carboneutralité
Participation à la Zero Carbon Trade Mission de CaGBC aux Pays-Bas et en Autriche pour les professionnels de premier plan du secteur.

Contributions de bienfaisance

Nous avons appuyé plus de 80 organismes de bienfaisance et à but non lucratif en versant des dons totalisant plus de 500 000 \$ mondialement.



Un des employeurs les plus sécuritaires du Canada : Gagnant du prix or de 2018

L'organisme Canadian Occupational Safety nous a sélectionné comme l'un des employeurs les plus sécuritaires de 2018 (pour une deuxième année consécutive).

Nos cinq meilleures initiatives de 2018 en matière de développement durable :

- 1 Nous avons entrepris 15 projets LEED dans le secteur du commerce de détail, un projet Well et un projet Green Globes. Nous avons obtenu la certification LEED or pour deux projets LEED importants d'entretien et d'opérations de bâtiment se déroulant sur une surface de 6,1 millions de pieds carrés.
- 2 Nous avons effectué l'optimisation ou la mise en service optimale de systèmes sur 732 000 pi² et des analyses énergétiques sur 890 000 pi². En outre, BGIS a réalisé plus de 2 000 projets de mise en service.
- 3 Nous avons réalisé 40 études sur la carboneutralité et 20 autres études sur ce sujet sont en cours. La conception de deux projets carboneutres a commencé et le financement pour la mise en œuvre d'un autre projet de ce type a été obtenu.
- 4 Nous avons réalisé des analyses sur les déchets pour plus de 1,1 million de pieds carrés d'immeuble.
- 5 Nous avons mis en place une plateforme de contrôle intelligente de commerce de détail pour près de 200 sites, ce qui a permis d'obtenir des économies en énergie moyennes de 22 %.

Leadership en matière de développement durable

An Inspired Future^{MD}

BGIS a tenu la cinquième (et la plus grande) édition de l'événement *An Inspired Future^{MD}*, qui mettait en vedette des conférenciers comme Søren Hermansen, qui s'est déplacé du Danemark pour instruire les invités au sujet de Samsø, l'île entièrement carboneutre. Se sont joints à notre groupe estimé de conférenciers vedettes David Miller, directeur nord-américain de C40 Climate Leadership Group, Terry Young, vice-président, Politique, engagement et innovation d'IESO, et Geoff Cape, fondateur et directeur général d'Evergreen. Plus de 500 professionnels de l'industrie se sont rencontrés à titre de chefs de file en développement durable pour collaborer, présenter des idées et s'inspirer les uns les autres, prouvant ainsi que BGIS et ses partenaires ne se contentent pas d'attendre les bras croisés que les changements se fassent d'eux-mêmes, mais plutôt qu'ils déclenchent et mettent en œuvre ces changements.

Reddition de comptes

En plus d'avoir publié son rapport vérifié sur l'inventaire de GES dans le registre écoDépart du Groupe CSA en 2018, BGIS a participé à deux autres initiatives de reddition de comptes. À titre de fournisseur pour certains de nos clients, nous avons été encouragés à divulguer nos chiffres au Carbon Disclosure Project (CDP Worldwide) et au processus d'évaluation de responsabilité sociétale des entreprises d'Ecovadis. Pour ces systèmes d'évaluation, nos résultats actuels dépassent ceux de nos soumissions initiales et nous continuerons à participer à ces programmes en nous fixant comme objectif d'améliorer nos scores dans les années à venir.

Certifications ISO

Gestion des risques de l'entreprise (GRE)

BGIS continue d'investir dans un système international de gestion des risques de l'entreprise (GRE) et de gestion de la qualité. De plus, elle a conçu une plateforme de gestion des risques de première qualité et a mis en place un processus servant à cibler et à gérer les risques touchant l'entreprise et ses comptes clients. Nous sommes fiers d'avoir obtenu la certification ISO 9001:2015.

Engagement envers la planète

BGIS met l'accent sur la protection de l'environnement en utilisant les ressources de façon durable, en réduisant sa consommation d'énergie et ses émissions, en adoptant des mesures de prévention de la pollution et d'atténuation des changements climatiques, ainsi qu'en protégeant la biodiversité et les écosystèmes. Notre politique environnementale mondiale et notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001:2015 soutiennent et guident ces actions.

Santé et sécurité au travail

BGIS est fière d'être l'une des premières entreprises internationales à obtenir la certification ISO 45001:2018 pour le Canada, les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande. La rigueur de l'approche ISO aide notre entreprise, son cadre mondial guidant les organisations pour améliorer la sécurité des employés, réduire les risques en milieu de travail et mettre en place des conditions de travail innovatrices et sécuritaires dans le monde entier.

Gestion de la sécurité de l'information

Au début de 2018, BGIS a obtenu la certification ISO 27001:2018 au Canada pour s'assurer que ses normes respectaient les exigences les plus rigoureuses pour maintenir la sécurité de ses actifs d'information. Cette famille de normes nous aide à gérer la sécurité de nos actifs, y compris les renseignements financiers, la propriété intellectuelle, les renseignements sur les employés et les informations qui nous sont confiées par des tiers. Ce sont les normes les plus connues comportant des exigences pour un système de gestion de la sécurité de l'information, qui consiste en une approche systématique de gestion des renseignements sensibles d'entreprise pour que ceux-ci demeurent protégés.

Vision et objectifs en matière de développement durable

Notre vision d'un avenir durable est atteignable si nos opérations produisent un effet positif net sur la planète et si nous aidons nos clients à faire de même. Nous croyons que notre vision et notre leadership inspireront nos clients, actionnaires, fournisseurs, concurrents et d'autres industries à suivre notre exemple et à contribuer à un avenir plus prospère et durable pour tous.

En 2016, nous avons fixé notre objectif 20/20/20, qui consiste en une réduction de 20 % des GES d'immeuble par employé à temps plein (ETP) d'ici 2020, par rapport à un niveau de référence mesuré en 2016 au Canada. Ceci a été mesuré en fonction de l'intensité des émissions de carbone par ETP (tonnes d'émissions de CO₂/ETP). Nous sommes extrêmement fiers de vous informer que nous avons déjà dépassé cet objectif en 2018! Nous avons réussi à réduire l'intensité des émissions de carbone par ETP de 27,33 %.

Nous avons réduit notre consommation d'énergie pour nos bâtiments (GJ/ETP) de 27,43 % au Canada et notre production de déchets à notre siège social de 36,39 %. Pour diminuer la consommation d'eau à notre siège social situé à Markham, nous avons commencé à planifier des rénovations qui réduiront aussi considérablement l'utilisation de produits en papier et la consommation d'électricité. Pour voir toutes ces mesures en détail, veuillez consulter la page « Réduire notre empreinte » se trouvant dans la section « Environnement » de ce rapport.

Prix et reconnaissance



Un des employeurs les plus sécuritaires du Canada

Pour une deuxième année consécutive, Canadian Occupational Safety a nommé BGIS l'un des employeurs les plus sécuritaires du Canada en 2018. Le prix reconnaît les entreprises à l'échelle du Canada pour leurs réalisations exceptionnelles quant à la promotion de la santé et de la sécurité auprès de leur personnel. L'organisme a donc souligné nos efforts et nos réalisations au sein du secteur des services. Les entreprises sont évaluées en fonction d'un grand éventail d'éléments liés à la santé et à la sécurité au travail, comme la formation des employés, les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail, les enquêtes sur les incidents, la préparation en cas d'urgence et les initiatives innovantes en matière de santé et de sécurité.



Médaille d'or HIRE Vets

En 2018, BGIS a reçu le médaille d'or HIRE Vets du département du Travail des États-Unis, soit le seul prix portant sur l'embauche d'anciens combattants décerné au niveau fédéral. Ses critères offrent le plus haut niveau de reconnaissance aux employeurs qui ont à cœur la carrière des anciens combattants, notamment le recrutement, l'embauche et la rétention. Ces employeurs donnent l'exemple aux autres quant à l'importance d'encourager l'embauche et la rétention d'anciens combattants et d'en faire une priorité. Ce prix indique aux anciens combattants qu'un employeur s'engage à soutenir ces héros.



Le saviez-vous?

Les anciens combattants représentent près de **30 %** de la main-d'œuvre de BGIS aux États-Unis.



Liste Clean50 du Canada pour 2019

En septembre 2018, le directeur général de BGIS, Gord Hicks, a été honoré pour la deuxième fois en tant que membre de la liste Clean50 du Canada de 2019. La liste Clean50 souligne les accomplissements de 50 chefs de file en matière de développement durable et de technologies propres, sélectionnés à partir d'un bassin initial de plus de 500 candidats provenant de tout le Canada. Les candidats proviennent d'un grand éventail d'industries et sont représentatifs de la façon dont leurs innovations, leurs programmes et leurs stratégies aident à réduire la consommation d'énergie et la production de déchets et à améliorer le bilan du Canada en matière de développement durable.

50 meilleures entreprises citoyennes

Corporate Knights, entreprise de médias, de recherche et de produits d'information financière, choisit chaque année les 50 meilleures entreprises qui sont la référence pour le leadership en matière de développement durable au Canada. En 2018, BGIS faisait partie des 50 entreprises sélectionnées parmi les 232 candidates ayant un revenu de plus de 1 milliard de dollars. Ces entreprises ont été évaluées en fonction de 17 paramètres environnementaux, sociaux et de gouvernance relativement aux autres entreprises en utilisant de l'information publique. BGIS est fière d'avoir été honorée de cette façon, car cela représente son dévouement et sa contribution à la création d'un monde plus équitable et durable.

Green Supply Chain Award

Supply and Demand Chain Executive (SCDE), le guide des dirigeants pour une transformation réussie de chaîne logistique, a sélectionné BGIS comme lauréate du SDCE Green Supply Chain Award de 2018. Le Green Supply Chain Award honore les entreprises qui intègrent des initiatives écologiques et durables à leur stratégie de chaîne logistique et s'appliquent à atteindre des objectifs de durabilité mesurables dans leurs activités et leur chaîne logistique. Le prix honore également les fournisseurs de solutions et services de chaîne logistique qui aident leurs clients à atteindre des objectifs de durabilité mesurables.

Intégration du paramètre de durabilité aux activités des Services immobiliers

Dans le cadre du travail que nous accomplissons avec nos clients, BGIS et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) jouent un rôle de premier ordre pour ce qui est de l'intégration de la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans la conception et les étapes d'approbation des projets de construction et de rénovation. En outre, BGIS intègre en ce moment l'engagement envers la durabilité avec divers intervenants dans le cadre d'un projet pilote de programme d'engagement des occupants envers la durabilité, en aidant à définir un cadre d'engagement des occupants comprenant toutes les parties prenantes de l'environnement bâti.

Reconnaissance de la part du Fonds mondial pour la nature (WWF)

Chaque année, le Fonds mondial pour la nature (WWF) reconnaît publiquement les gens et les organisations qui prennent des mesures visant à protéger la nature à un moment où la faune a le plus besoin de notre aide. Pour une deuxième année consécutive, BGIS a été reconnue comme la meilleure collectrice de fonds pour le défi d'ascension de la tour du CN du WWF, en recueillant plus de 20 000 \$ pour celui-ci.

Gord Hicks reçoit un doctorat honorifique décerné par l'Université de Carleton

En 2018, notre directeur général, Gord Hicks, a reçu un doctorat honorifique décerné par l'Université de Carleton d'Ottawa, en Ontario. Il a été honoré pendant le congrès du printemps de Carleton par la Faculty of Engineering and Design où il a obtenu un diplôme en génie mécanique en 1987. La faculté a honoré Gord Hicks « en reconnaissance de son engagement extraordinaire pour assurer un avenir durable à faibles émissions de carbone en faisant preuve d'innovation et de leadership pour mettre en place les normes les plus rigoureuses possibles pour les bâtiments écoénergétiques et en les promouvant ».



John Downey de BGIS, Approvisionnement dans la région de la Capitale nationale, assistait également à la cérémonie en tant que père fier de sa fille, Madison Green, qui a reçu un diplôme en génie dans le domaine de l'énergie renouvelable et durable.



Encourageons l'innovation



Création automatisée de bons de travail

En 2018, deux membres de notre équipe ont mis au point un codage de macros qui permettait d'automatiser la création de bons de travail simples et la mise à jour et la configuration des cartes techniques relatives aux propriétaires. Grâce à cette innovation, 4 000 bons de travail ont été créés automatiquement pour les programmes de clients mis en place par nos services techniques, évitant ainsi l'ajout de ressources administratives supplémentaires pour les créer manuellement. Cette création automatique de documents permet à notre équipe de se concentrer plus sur des tâches à valeur ajoutée pour nos clients en réduisant les tâches administratives pénibles.



Suivi intelligent des détaillants

En collaboration avec ses partenaires, BGIS a mis au point sa technologie de suivi intelligent des détaillants, une solution de contrôle Web qui permet de surveiller et de contrôler en temps réel (jour et nuit) tous les systèmes de CVCA et d'éclairage de n'importe quel bâtiment. Le portail Web permet de voir tous les points de données de mesure de consommation et de contrôle d'énergie, ce qui fournit un moyen global de gérer de façon proactive la performance d'un portefeuille immobilier étendu. Des alertes, des avertissements et des mesures d'optimisation sont déclenchés ou pris automatiquement et le centre de commandement éloigné de BGIS intervient en fonction de celles-ci de façon proactive. Après la réalisation d'un projet pilote avec certains de nos clients en 2018, nous avons réalisé des économies d'environ 20 % en coûts d'énergie.



GoSpaces

En 2017, pour les clients de l'industrie immobilière, BGIS a lancé GoSpaces, une nouvelle application mobile portant sur le rendement en milieu de travail et sur la participation des employés. Cette application encourage la productivité chez les employés au moyen de la ludification, qui se traduit par la suite par des avantages financiers, environnementaux et de mieux-être en temps réel. En 2018, BGIS a été en mesure d'éviter de produire 22 216 kg de CO₂, a consacré 4 611 heures à cette initiative et a économisé environ 321 313 \$. En utilisant GoSpaces, BGIS a également contribué à la plantation de 67 arbres.

Gouvernance

Encourager l'innovation à partir des échelons supérieurs

Au printemps de 2019, BGIS a été achetée par une société de financement par capitaux propres, CCMP Capital Advisors, LP. Les pratiques exemplaires et l'expérience de gestion de CCMP pour un vaste portefeuille d'investissements s'avèrent être une merveilleuse source d'innovation et notre équipe de direction et nos membres d'équipe profitent de cette occasion pour que BGIS atteigne le prochain niveau d'excellence en matière de services et améliorer notre proposition de valeur.

BGIS est encore dirigée par trois présidents régionaux et une équipe de haute direction qui sont responsables de la gestion et des activités quotidiennes de l'entreprise, et qui s'assurent que les décisions relatives à l'exploitation cadrent avec nos objectifs stratégiques. L'équipe des services professionnels et du développement durable, sous la direction de Gord Hicks, directeur général, est responsable de la gestion des objectifs de durabilité de l'entreprise. Le leadership de celui-ci a guidé nos efforts visant à réduire au minimum l'empreinte de nos clients, de nos fournisseurs et de nos membres d'équipe sur l'environnement pendant qu'il continue à défendre la gérance de l'environnement à l'échelle de l'industrie.



Mike Greidanus, président, Canada

Chez BGIS, notre culture est encore fondée sur l'altruisme, l'innovation et la haute performance. En tant que partenaires, innovateurs et agents de changement, nous sommes engagés à améliorer inlassablement notre performance commerciale pour nos clients. C'est pour honorer cet engagement que nous avons lancé notre nouveau slogan mondial « Encourageons l'innovation » en 2018, au moment de notre 25^e anniversaire, dans le but de réfléchir à nos succès et de s'inspirer dans le futur.

En connaissant très bien les répercussions des bâtiments sur l'environnement, l'industrie de gestion des installations et des immeubles a un rôle important à jouer lorsqu'il s'agit de réduire la consommation d'énergie, la production de déchets, les émissions de GES et la consommation d'eau. Bien sûr, BGIS est une société de personnes et notre culture bienveillante inclut des activités de bénévolat réalisées dans les communautés où nous travaillons et où nous vivons. Ainsi, notre engagement envers notre valeur fondamentale « Intégrer la durabilité dans notre mode de vie » demeure aussi important que jamais.



Mark Marquis, président, États-Unis

L'un des éléments clés qui nous distingue est notre engagement à mener notre industrie vers un avenir durable, en mettant en place des programmes et des technologies innovatrices qui aident nos clients à réduire leur consommation d'énergie et d'eau ainsi que leur production de déchets. Nous apprécions l'importance de la durabilité des entreprises et nous tentons donc de faire affaire avec des clients et des fournisseurs dont la vision, la mission, les valeurs et la culture s'harmonisent très bien avec les nôtres.

Nous croyons que l'accent que nous mettons sur la responsabilité sociale de l'entreprise, en soutenant nos communautés et en protégeant l'environnement, a joué un grand rôle dans notre succès. Nous allons continuer à mettre en œuvre notre stratégie qui consiste à devenir un fournisseur international de services de gestion d'immeubles et d'installations axés sur la technologie, soutenus par des pratiques commerciales durables demeurant au cœur de nos opérations quotidiennes.



Dana Nelson, présidente et directrice générale, région de l'Asie-Pacifique

Je viens juste de me joindre à l'organisation en 2019 et j'apprécie de faire partie d'une entreprise dont la culture est authentique et avant-gardiste. J'ai observé que nos employés font tout ce est possible pour s'entraider et répondre aux besoins de nos clients, de notre environnement et de nos communautés. Le présent rapport présente de nombreux exemples prouvant que nous respectons chaque jour les principes de durabilité. Nous ne faisons pas que fournir des produits innovateurs et rentables, car chaque fois que nous interagissons avec un client, nous tentons de faire en sorte que son expérience soit mémorable.

Une mentalité valorisant la durabilité et une nouvelle façon de penser peuvent être transformatrices, le futur présentant d'innombrables occasions pour nous.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dana'.

Nos parties prenantes et contributeurs

Les comités régionaux de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) de BGIS et la haute direction sélectionnent nos parties prenantes. Les comités régionaux de RSE sont formés sur une base volontaire de membres d'équipe situés dans leur région respective. Les clients, les membres d'équipe, les actionnaires, les fournisseurs et les communautés sont tous des parties prenantes importantes pour BGIS.

BGIS utilise des méthodes d'engagement telles que des sondages sur la satisfaction des clients, des membres d'équipe et des fournisseurs, qui permettent d'évaluer et d'intégrer les suggestions des parties prenantes lors de l'établissement de nos objectifs de durabilité chaque année. De plus, nous sollicitons régulièrement le point de vue de nos membres d'équipe, de nos clients et de nos fournisseurs dans le cadre des affaires menées et nous tenons compte de toute la rétroaction.





Aspects économiques

Rendement économique

Nous avons pris l'engagement envers nos parties prenantes d'exploiter notre entreprise de manière éthique, responsable, durable et rentable. La répartition économique suivante met l'accent sur des domaines clés, comme les investissements dans la communauté, la masse salariale, les prix et les récompenses et les contributions aux frais de scolarité.



REVENU

CANADA
1,91 milliard de dollars

É.-U.
110 millions de dollars

RÉGION DE L'ASIE-PACIFIQUE
469 millions de dollars

En devise canadienne



SALAIRE

CANADA
392 millions de dollars

É.-U.
53 millions de dollars

RÉGION DE L'ASIE-PACIFIQUE
109 millions de dollars

En devise canadienne

Croissance de l'entreprise

Tout au long de 2018, nous avons continué de renforcer nos relations avec nos clients à l'échelle mondiale en leur offrant le meilleur service possible. Nous avons continué à accroître notre main-d'œuvre technique en embauchant des employés et en faisant des acquisitions pour que nos produits et services aient de la valeur économique pour nos clients, tout en améliorant la qualité du service et leur expérience en tant que client. En outre, nous avons continué à investir dans notre équipe d'analyse d'affaires pour soutenir la production de rapports stratégiques pour nos clients. Nous avons pu mettre à profit la technologie d'immeubles intelligents et de l'Internet des objets pour produire des innovations qui ont permis d'élargir notre offre de service par leur introduction. Notre technologie de création automatisée de bons de travail nous a permis de nous concentrer sur le service à la clientèle, plutôt que de passer du temps à créer manuellement ceux-ci, ce qui était une tâche monotone et fastidieuse. En collaboration avec nos partenaires, nous avons mis au point notre technologie de suivi intelligent de détaillants, qui est une solution de contrôle Web qui permet de surveiller et de contrôler en temps réel (jour et nuit) tous les systèmes de CVCA et d'éclairage des bâtiments, ce qui a nous a permis de réaliser des économies de coûts d'énergie de 22 % en moyenne. Nous sommes ravis de pouvoir offrir cette technologie à un plus grand nombre de clients tout au long de 2019.

« [...] Web qui permet de surveiller et de contrôler en temps réel (jour et nuit) tous les systèmes de CVCA et d'éclairage des bâtiments, ce qui a nous a permis de réaliser **des économies de coûts d'énergie de 22 %** en moyenne. »

Avantages des membres d'équipe

Pour favoriser le développement de nos membres d'équipe et leur permettre d'acquérir de nouvelles connaissances et aptitudes, nous offrons un programme d'aide aux études. Dans le cadre de celui-ci, BGIS a pu fournir 422 000 \$ à nos membres pour leurs études en 2018. Nous utilisons et investissons également dans un système d'apprentissage en ligne qui donne aux membres d'équipe un accès à de la formation offerte par des instructeurs et à des webinaires, ainsi qu'à des cours Web, à des livres et à d'autres actifs d'apprentissage en ligne conçus pour améliorer le perfectionnement professionnel. Nous continuerons à améliorer ces programmes et à encourager les membres de notre équipe à poursuivre leur perfectionnement professionnel en étant encadrés de façon officielle, à s'impliquer dans les associations de leur secteur, à poursuivre leur perfectionnement scolaire et à utiliser nos nombreux programmes de formation interne pour développer leurs compétences.

Nous offrons aux membres de notre équipe un programme complet et adaptable de prestations de soins de santé, un programme de revenu de retraite et un programme de retenues sur le salaire (selon les régions). L'ensemble d'avantages de santé adaptable est conçu pour répondre aux nombreux différents besoins des membres de notre équipe et est personnalisable pour que les membres d'équipe soient en mesure de choisir la couverture qui leur convient le mieux ainsi qu'à leur famille.

BGIS encourage les membres d'équipe à mener une vie active et saine, et pour ce faire leur offre des avantages en matière de santé et de bien-être leur donnant droit à un crédit pour l'achat d'équipement de conditionnement physique ou l'adhésion à un centre de conditionnement physique. BGIS offre également un programme de pension dans le cadre duquel elle fournit un montant correspondant à une partie des contributions annuelles d'un membre d'équipe à son régime de retraite.

« L'ensemble d'avantages de santé adaptable est conçu pour répondre aux nombreux différents besoins des membres de notre équipe et est personnalisable pour que les membres d'équipe soient en mesure de choisir la couverture qui leur convient le mieux ainsi qu'à leur famille. »

Chaîne logistique de BGIS

Approvisionnement durable

BGIS s'est engagée à faire affaire avec des entreprises exploitées de manière durable pour lesquelles la protection de l'environnement est tout aussi importante que pour nous. En conséquence, notre équipe d'approvisionnement stratégique évalue les entreprises de produits ou de services selon plusieurs facteurs de performance environnementale qui influencent en grande partie notre décision de faire affaire avec eux ou non. La durabilité compte pour au moins 10 % du résultat de l'évaluation de toutes les demandes de propositions (DP) sans frais supplémentaires pour le client.

En plus de ce processus d'approvisionnement, le contrat de services conclu avec les entrepreneurs et les fournisseurs stipule que :

- des produits écologiques doivent être utilisés, si possible;
- un programme de réacheminement doit être mis en œuvre et utilisé, et la réutilisation des matériaux doit être encouragée lorsque possible;
- l'utilisation de traitements, de peintures, d'agents frigorigènes, ainsi que d'autres matériaux de construction et la réalisation d'activités d'aménagement paysager nocifs pour l'environnement doivent être restreintes.
- BGIS prend des mesures allant plus loin que l'utilisation de produits de nettoyage verts traditionnels en recommandant aux sous-traitants de nettoyage et d'entretien d'employer :
- des solutions de nettoyage naturelles comme de l'eau ozonisée, des produits certifiés EcoLogo (UL 2792/CCD 110) [produits de nettoyage et de dégraissage biologiques] ou d'autres produits semblables;
- produits en papier composés d'au moins 70 % de matières recyclables et 20 % de matières recyclées après la consommation.

Pendant le congrès *An Inspired Future* de 2018, BGIS a rendu hommage à ses meilleurs fournisseurs qui ont adopté des pratiques innovatrices pour améliorer l'efficacité et la durabilité des activités. Le prix est décerné à des fournisseurs qui ont fait preuve de leadership et d'innovation dans le but d'améliorer la durabilité économique, sociale et environnementale.

Nous avons lancé un nouveau programme de durabilité des fournisseurs de BGIS dans le cadre duquel nous avons demandé à nos principaux fournisseurs de services stratégiques d'adopter nos objectifs de réduction de consommation d'eau, de production de déchets et de consommation d'énergie, et de mettre en œuvre des initiatives importantes favorables à l'environnement. Pour soutenir ce programme, nous leur avons demandé de soumettre : des données de référence sur la consommation d'eau, la production de déchets et la consommation d'énergie, leurs objectifs de réduction en la matière et leurs résultats en ce qui concerne la durabilité.

En 2018, BGIS a reçu :

- le Green Supply Chain Award de 2018 de la revue Supply and Demand Chain Executive;
- le prix Intendance environnementale de l'ISSA Canada.

Diversité des fournisseurs en Amérique du Nord

La diversité des fournisseurs est une initiative stratégique qui assure que BGIS est ouverte à tous sur le plan de ses pratiques d'approvisionnement stratégique. Pour ce faire, BGIS offre aux fournisseurs non traditionnels et à ceux sous-représentés la possibilité de devenir l'un de ses fournisseurs en leur donnant autant de chances qu'aux autres. Un fournisseur diversifié de BGIS est certifié par un tiers comme étant une entreprise détenue, exploitée et contrôlée dans une proportion de 51 % ou plus par des groupes traditionnellement sous-représentés, y compris les femmes, les peuples autochtones, les minorités visibles et les membres de la communauté LGBT.

En 2018, BGIS a renouvelé son adhésion à titre d'entreprise au Canadian Aboriginal and Minority supplier Council (CAMSC) et est devenue une entreprise membre du Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCA) et de Women Business Enterprises (WBE) Canada. En 2018, BGIS a acheté des produits et services dont la valeur totale est supérieure à 7 millions de dollars auprès de divers fournisseurs au Canada et a commencé à mettre en place son programme aux États-Unis.

Partenariat avec des fournisseurs autochtones par l'intermédiaire de Supply Nation

BGIS s'engage à soutenir les programmes qui ont pour but d'améliorer la vie des autochtones. En Australie, dans le cadre du *Reconciliation Action Plan* (Plan d'action pour la réconciliation), BGIS continue de s'engager à créer des partenariats durables et significatifs avec des entreprises autochtones afin de soutenir leur indépendance financière, reconnaître leurs aptitudes, créer des possibilités de croissance à long terme et tracer des plans de carrière pour eux.

Grâce à son adhésion auprès de Supply Nation, BGIS maintient son accès à une grande variété de sous-traitants, de recruteurs, d'organismes et de conseillers auprès desquels elle peut s'approvisionner en biens et en services provenant directement d'entreprises autochtones. Nous tirerons parti de notre adhésion à Supply Nation et de son registre d'entreprises autochtones certifiées pour maximiser les occasions d'emploi pour les Autochtones et les insulaires du détroit de Torres.





Environnement

Le développement durable est au cœur de notre entreprise

Il ne fait aucun doute que l'une des plus grandes menaces pour l'humanité aujourd'hui sont les changements climatiques et les fluctuations extrêmes de nos systèmes météorologiques qui peuvent et vont probablement se produire. Les bâtiments sont la cause principale des émissions de GES dans le monde, ce qui constitue une grave menace pour notre environnement, notre santé et notre économie. BGIS est dans une position unique pour faire preuve de leadership et éduquer l'industrie sur les répercussions importantes de la durabilité environnementale et elle continuera à user de son influence et à utiliser son expertise pour réduire la consommation d'énergie de ses bâtiments. Nous allons continuer à promouvoir la conservation et les pratiques durables en entreprise dans nos propres bureaux, pour les portefeuilles de nos clients, et auprès de nos fournisseurs et de nos membres d'équipe. Nous espérons que nos pratiques commerciales durables serviront d'exemple dans le secteur des biens immobiliers et qu'elles contribueront à l'évolution mondiale de la recherche de possibilités pour lutter contre les changements climatiques dans le monde entier.

Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec tous les paliers de gouvernement pour encourager la mise en œuvre de programmes accélérant l'adoption de pratiques durables en entreprise. Nous proposons des solutions et des programmes innovants visant à réduire la consommation d'énergie et d'eau, et à réduire et à réacheminer les déchets pour l'ensemble de nos portefeuilles de clients.

Conformément à l'une de nos valeurs, « Intégrer la durabilité dans notre mode de vie », nous prenons des décisions éclairées qui réduisent au minimum notre impact sur l'environnement et dans nos communautés, tout en encourageant les membres de notre équipe à faire de même au quotidien, au travail et à la maison. Le développement durable est au cœur de tout ce que nous entreprenons, et nos engagements sociaux et environnementaux sont inhérents à nos activités quotidiennes. Les bureaux internationaux continueront à travailler étroitement ensemble afin de multiplier les initiatives de notre Comité vert.

Dans le but d'enregistrer des données plus complètes liées aux émissions de GES et à la consommation d'énergie et d'eau, l'année 2018 a été déterminante, car c'est la première année où tous les bureaux internationaux de BGIS ont suivi les directives pour la présentation du rapport de leur inventaire de GES.

Mondialement

Mesures de durabilité au bureau

En plus des programmes de recyclage des déchets et des appareils électroniques, nous avons instauré au sein de nos bureaux de BGIS dans le monde entier des semaines « sans voyage » afin de réduire les émissions générées par les déplacements, banni les bouteilles d'eau en plastique dans l'ensemble des bureaux de BGIS et dans le cadre d'événements organisés par BGIS, encouragé l'utilisation de tasses réutilisables au bureau et programmé les imprimantes des bureaux pour une impression recto verso en noir et blanc par défaut.

Initiatives nord-américaines

Comité vert du Canada

Le Comité vert du Canada ainsi que onze comités RSE régionaux continuent de prendre les devants pour diverses initiatives en matière de RSE. Des membres d'équipe provenant des quatre coins du Canada ont participé à de nombreux événements organisés par le Comité vert, y compris l'ascension de la tour du CN au profit du WWF, l'événement Earth Hour (une heure pour la planète), le défi Smart Commute Week (semaine de déplacements intelligents), la semaine de réduction de déchets, le Grand nettoyage des rivages canadiens et des nettoyages de parcs à l'échelle locale. Notre siège social à Markham, en Ontario, au Canada, dispose de bornes de recharge pour véhicules électriques, et nous continuons d'encourager les membres d'équipe à travailler à partir de la maison, lorsque c'est possible, afin de réduire les émissions causées par les déplacements.

Les clients qui reconnaissent les contributions de BGIS

En 2018, BGIS a aidé ses clients pour plusieurs initiatives de durabilité. L'une de ses réalisations les plus remarquables et reconnues a été de travailler avec un client pour introduire une innovation unique en matière de régulation de la température, en plus d'installer un nombre record de panneaux solaires chez celui-ci. La régulation de la température permet de chauffer et de refroidir l'immeuble au moyen d'une boucle souterraine. Nous sommes fiers de faire partie de ceux qui ont travaillé sur certaines des technologies d'immeuble propres existantes qui contribueront à transformer l'environnement bâti pour que la consommation énergétique nette soit nulle.

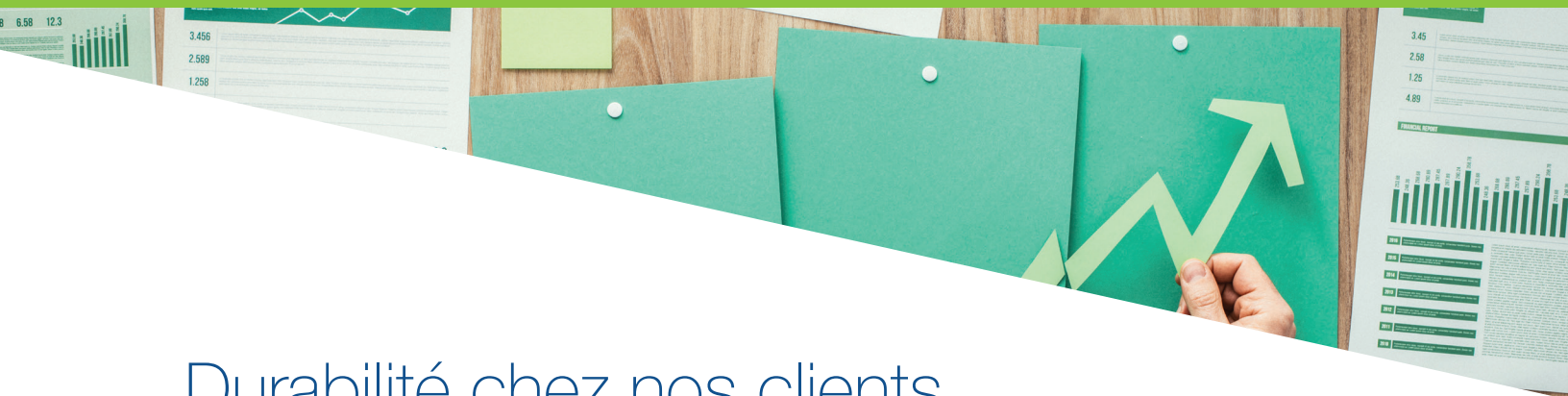
Initiatives en Asie-Pacifique

Initiatives en matière de durabilité

En 2018, notre équipe de la région de l'Asie-Pacifique a développé ses programmes en comptes clients chaque fois que c'était possible, ce qui a entraîné un réacheminement de déchets importants. Nous avons adopté une mentalité « Penser de façon intelligente » et tenté de trouver des occasions d'implanter des technologies au moyen de l'Internet des objets, de la réalité augmentée, de l'apprentissage machine et de l'intelligence artificielle. Un certain nombre de stratégies de conservation des ressources sont utilisées pour diminuer la consommation d'énergie et augmenter l'efficacité énergétique (installation de diodes électroluminescentes, automatisation des stores de fenêtres et optimisation des opérations), diminuer les émissions de GES (en introduisant deux semaines « sans vol », en installant un panneau solaire et en mettant à l'essai une technologie de batteries), réduire la consommation d'eau en installant des robinets à cote Water Efficiency Labelling Scheme (WELS) élevée et diminuer la production de déchets (au moyen d'une campagne pour de la papeterie de seconde main, du recyclage des déchets électroniques et des piles, de la collecte des déchets du café moulu et de la lombriculture).

Rénovations chez les clients

Notre équipe australienne a été chargée de rénover un site client où la grande majorité des déchets allait maintenant être recyclée. Les rénovations ont eu lieu sur une aire sur 30 000 m², ce qui impliquait de la démolition, de la modernisation d'équipement et de l'aménagement. Le travail a été effectué sur 15 étages où se trouvait du personnel, ce qui a obligé 2 300 employés à déménager. Plus de 4 000 déménagements ont eu lieu, et la cote d'étoiles National Australian Built Environment Rating System (NABERS) est passée de trois à cinq, ce qui est une énorme amélioration en ce qui a trait à la durabilité. On a planté 1 800 plantes et enlevé 730 tonnes de déchets du chantier, 74 % de ceux-ci ayant été recyclés.



Durabilité chez nos clients

BGIS s'engage à réduire de manière durable la consommation d'énergie dans les portefeuilles de ses clients, et a mis en place une politique complète de gestion de l'énergie servant à mesurer, à gérer et à préserver l'équipement technique et à en rendre compte, laquelle est basée sur le cadre d'amélioration continue « Planifier, Faire, Vérifier, Agir » utilisant diverses données permettant d'éclairer les décisions. BGIS fournit aux clients des feuilles de route en matière de durabilité à l'échelle d'un portefeuille, ce qui combine notre connaissance approfondie du portefeuille d'un client avec l'expertise du secteur dans le but de faire tendre la consommation énergétique nette vers zéro. L'équipe des services professionnels de BGIS se compose de 80 professionnels de l'industrie qui suivent une approche fondée sur les résultats pour fournir les services suivants :

- évaluation des installations, risques et environnements intérieurs;
 - services destinés à **améliorer, à protéger et à atténuer** les risques liés aux biens physiques;
- énergie et durabilité;
 - services pour **contrôler, gérer et optimiser** le rendement énergétique et la durabilité d'un bâtiment;
- immeubles intelligents;
 - services pour **atteindre la performance des bâtiments de la prochaine génération.**

Études sur la carboneutralité

Les études sur la carboneutralité fournissent un cadre sur lequel peuvent se baser BGIS et ses clients afin de répartir leurs fonds et les technologies énergétiques innovantes dans le but de réduire considérablement les émissions de carbone. Cela inclut des solutions immobilières « hors normes », y compris des poutres thermiques, une priorité donnée à l'amélioration des enveloppes de bâtiment, ainsi que le chauffage et le refroidissement à l'aide d'un système hydronique qui distribue et récupère l'énergie perdue.

En 2018, BGIS a réalisé 40 études sur la carboneutralité pour ses clients et 20 autres études sur ce sujet sont en cours au moment de la rédaction de ce rapport. Cela nous a permis de concrétiser la vision présentée dans ces études et d'en mesurer les effets. La mise en œuvre a requis une collaboration complexe intégrée entre les parties prenantes, y compris les constructeurs, les propriétaires du bâtiment, les exploitants, les occupants et les conseillers. Cette collaboration a mené vers un cadre ayant produit une réalisation de projet harmonieuse. En plus de mener ces études, BGIS est à la tête de deux projets carboneutres en phase de conception.

Tableau de bord carbone

BGIS a conçu un tableau de bord carbone interactif qui permet aux clients de comprendre l'effet négatif des émissions de carbone de chaque investissement en immobilisation, afin d'encourager les investissements stratégiques et ciblés du point de vue du cycle de vie. Cet outil a permis à BGIS de concevoir des indicateurs d'industrie clés liés aux actifs immobilisés investis par tonne de carbone de moins, ce qui soutient les investissements futurs de nos clients.

Projets de réfection carboneutres

En 2018, BGIS avait entrepris quatre projets de réduction d'émissions de carbone à des emplacements de clients, ce qui représentait un ensemble diversifié et unique de stratégies de mise en œuvre. Chaque stratégie a été élaborée de façon à s'harmoniser avec l'approche stratégique de gestion des actifs de notre client. La clé pour trouver les occasions de décarbonisation cadre avec d'autres initiatives pour réduire au minimum les perturbations et maximiser la valeur. Les stratégies pour réduire les émissions de carbone étaient les suivantes :

- Le client a effectué une étude de faisabilité pendant que BGIS travaillait sur le projet. BGIS dirige un projet de modernisation de demi-vie pour adhérer pleinement à la stratégie verte ambitieuse du client axée sur la réduction des émissions de carbone, l'objectif étant d'atteindre une réduction des émissions de carbone d'environ 80 % après la fin du projet.
- Un autre projet de modernisation de demi-vie a commencé lorsque BGIS a réalisé une étude sur la carboneutralité. Les recommandations de l'étude ont déterminé l'orientation stratégique du projet. Réalisée en plusieurs phases, la modernisation vise à atteindre une réduction des émissions de carbone de 67 % lorsqu'elle sera terminée.
- Le troisième projet montre la possibilité de réaliser un projet de réduction d'émissions de carbone en même temps qu'un autre projet de relocalisation prévu. Le client a choisi de profiter du moment pendant lequel les perturbations provoquées par la relocalisation se produisent pour mettre en œuvre les recommandations de l'étude BGIS sur la carboneutralité. Le projet vise une réduction d'émissions de carbone d'environ 80 %.
- Le dernier projet prouve qu'il n'est pas toujours nécessaire de réaliser des travaux majeurs qui perturbent les locataires pour diminuer les émissions de carbone. Dans le cas présent, le client avait demandé à BGIS de réaliser un projet défini par l'étude sur la carboneutralité de BGIS mettant l'accent sur une remise en état importante des systèmes de CVCA. Une fois mis en œuvre, le projet proposé vise à réduire les émissions de carbone d'environ 70 % pour ce bâtiment.

Associations pour l'environnement et l'énergie

Conseil du bâtiment durable du Canada (CBDCa)

Le CBDCa est un organisme national à but non lucratif qui travaille depuis 2002 pour faire progresser les pratiques de construction de bâtiments écologiques et de développement durable des communautés au Canada. BGIS est un membre national du CBDCa de la catégorie des entreprises, et nous travaillons sur des projets de certification LEED depuis plusieurs années et nous sommes un commanditaire et un partenaire actif.



Building Energy Innovators Council (BEIC)

Le BEIC est un conseil dirigé par l'industrie créé pour accélérer la collaboration, l'innovation et l'adoption de technologies d'immeubles propres, y compris des produits favorisant l'efficacité énergétique et des produits à énergie renouvelable qui transformeront l'environnement bâti, tout en créant et en développant des entreprises de technologies propres de calibre mondial, en créant des emplois et en favorisant la prospérité économique dans une future ère à faible teneur en carbone. Ayant plus de 65 membres, le BEIC indique au gouvernement fédéral et aux gouvernements provinciaux des types de politiques et de programmes incitatifs qui sont nécessaires pour accroître l'adoption de nouvelles technologies du bâtiment à haute efficacité énergétique et de solutions d'énergie renouvelable.



National Australian Built Environment Rating System (NABERS)

Le NABERS est une initiative gouvernementale qui aide les propriétaires d'immeubles australiens à comprendre de quelles façons leurs actifs touchent l'environnement. Il peut servir à mesurer l'efficacité énergétique d'un bâtiment, les émissions de carbone, ainsi que la quantité d'eau consommée, la quantité de déchets produits et comparer ces paramètres à ceux de bâtiments similaires. Ce programme compare le rendement d'un bâtiment ou d'une tenance à bail sur une période de 12 mois au rendement de bâtiments similaires au même emplacement. Ces données sont ensuite comparées aux données de référence du NABERS, et un classement par étoiles est attribué au bâtiment. Un classement de six étoiles indique un rendement parmi les meilleurs du marché, alors qu'un classement d'une étoile signifie que le bâtiment peut être très amélioré.



L'équipe de l'Asie-Pacifique de BGIS a effectué des rénovations sur une aire de 30 000 mètres carrés ayant produit 730 tonnes de déchets, 74 % d'entre eux étant recyclés. Le site du client a été amélioré de façon importante, ce qui a fait passer la cote NABERS du bâtiment de trois à cinq étoiles.

Certification 3.0 de la Building Owners and Managers Association (BOMA)

La certification BOMA BEST 3.0 pour immeubles écoresponsables reconnaît l'excellence en performance et gestion énergétiques et environnementales dans l'immobilier commercial. Le programme est géré par BOMA Canada et est mis en œuvre par les onze associations locales BOMA à l'échelle du Canada.



Congrès mondial de l'Association of Energy Engineers (AEE)

BGIS était représentée par deux membres d'équipe au World Energy Engineers Congress (WEEC) de 2018 organisé par la AEE et tenu à Charlotte, en Caroline du Nord. L'un des membres d'équipe, qui se trouve être le président de la section de l'Est du Canada de l'AEE, a présidé une séance portant principalement sur « Atteindre la carboneutralité en optimisant l'efficacité énergétique et en innovant ». Nous avons eu la chance d'écouter des conférenciers de diverses organisations qui ont discuté d'un vaste éventail de sujets, comme les cibles fondées sur la science entraînant des répercussions importantes, des études de cas spécifiques montrant les effets d'une modernisation importante et de la conception à haut rendement de technologie, la détermination de projets et la faisabilité de la technologie carboneutre, la planification stratégique de l'échelle d'un site à celle d'un portefeuille, et des sujets liés à la pertinence de faire une transition vers un environnement bâti à faible teneur en carbone. BGIS a fait une présentation du nom de « Ordinary Measures and Equipment when Combined Achieving Extraordinary Results » (*La combinaison d'équipement et de mesures ordinaires permettant d'obtenir des résultats extraordinaires*), qui portait sur le travail que nous avons fait sur la carboneutralité pour des bâtiments que nous gérons pour le compte d'un de nos clients. Au moyen de la base de données d'études sur la carboneutralité de BGIS, nous avons été capables de démontrer qu'en tant qu'industrie nous n'avons pas besoin d'utiliser de la technologie de pointe pour être carboneutre, mais que pouvons adopter des approches innovatrices et créatives dans le cadre desquelles des technologies commerciales sont employées de façon à obtenir des résultats extraordinaires.

« L'équipe de l'Asie-Pacifique de BGIS a effectué des rénovations sur une aire de 30 000 mètres carrés ayant produit 730 tonnes de déchets, 74 % d'entre eux étant recyclés. »

Réduction de notre empreinte

Émissions de GES et consommation d'énergie et d'eau

Nos émissions de GES sont calculées selon la norme ISO 14064-1, et nous utilisons l'approche de contrôle opérationnel, qui représente toutes les émissions de GES basées sur le contrôle des activités. Pour la première fois, notre inventaire de GES de 2018 comprend nos activités croissantes aux États-Unis et dans la région de l'Asie-Pacifique. Avant 2017, les données de ces régions n'étaient pas comprises dans notre rapport. Notre inventaire de GES comprend les émissions directes et indirectes de nos installations d'entreprise du Canada, de la région de l'Asie-Pacifique et des États-Unis, ainsi que de notre parc de véhicules de plus de 1 070 véhicules et de nos voyages d'affaires. Cela comprend les émissions liées à la consommation d'électricité et de vapeur et les émissions fugitives de frigorigène. La méthodologie de calcul suivante est utilisée :

Intensité énergétique

Total de l'énergie du bâtiment au Canada de 23 745 GJ/5 928 ETP = 4,01 GJ/ETP

Total de l'énergie du bâtiment (Canada, États-Unis, région de l'Asie-Pacifique) de 26 271 GJ/7 890 ETP = 3,33 GJ/ETP

Intensité des émissions de GES

Émissions de GES du bâtiment au Canada de 742,5 t CO₂ éq./5 928 ETP = 0,125 t CO₂ éq./ETP

Total des émissions de GES de l'entreprise au Canada de 12 551 t CO₂ éq./5 928 ETP = 2,12 t CO₂ éq./ETP

Total des émissions de GES de l'entreprise (Canada, États-Unis, région de l'Asie-Pacifique) de 14 900,6 t CO₂ éq./7 890 ETP = 1,89 t CO₂ éq./ETP

Intensité d'utilisation de l'eau

Consommation d'eau du siège social seulement de 5 287 m³/1 106 ETP = 4,87 m³/ETP (siège social)

Ventilation de la comparaison de référence

	2013	2016	2017	2018
Énergie des bâtiments canadiens GJ/ETP	4,57	5,11	4,89	4,01
Bâtiment du Canada GES t CO₂ éq./ETP	0,149	0,172	0,185	0,125
Total des GES au Canada t CO₂ éq./ETP	2,87	2,02	1,87	2,12
Consommation d'eau du siège social m³/ETP	4,87	2,31	2,79	4,87

Conformément à nos rapports de durabilité d'entreprise précédents, notre année de référence est l'exercice financier de 2013; ce rapport compare les valeurs à celles de l'année de référence et de 2016. Nos données sur la consommation d'eau ne s'appliquent qu'au siège social de Markham, en Ontario, au Canada. Les valeurs d'intensité des tableaux sont calculées par employé pour les installations liées à chaque groupe de données.

Consommation d'énergie et émissions de GES

BGIS demeure engagée à réduire les émissions de GES de son parc de véhicules d'ici 2020. En 2018, nous avons ajouté 150 véhicules à notre parc de véhicules et les émissions de GES par véhicule ont diminué de 1,6 % par rapport à celles de l'année de référence de 2013. Les émissions mondiales de GES du parc de véhicules ont augmenté d'environ 139,5 % par rapport à celles de l'année de référence en raison de l'augmentation de la taille de notre équipe technologique mobile et de l'inclusion des émissions de GES aux États-Unis et dans la région de l'Asie-Pacifique pour l'année 2018. L'intensité énergétique des bâtiments représente l'ensemble des émissions de GES liées à la consommation énergétique des bâtiments de tout le Canada. Par rapport à celle de l'année de référence de 2013, l'intensité énergétique pour les bâtiments a diminué de 26,13 %. L'intensité totale des GES de BGIS comprend les émissions de GES liées aux bâtiments, au parc de véhicules et au transport aérien pour les opérations au Canada, et cette valeur a diminué de 12,25 % par rapport à celle de l'année de référence.

Comparaison de l'intensité énergétique et d'émissions de GES du bâtiment totales

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Intensité énergétique du bâtiment en GJ/ETP au Canada	4,57	3,34	4,76	5,11	4,89	4,01
Intensité énergétique totale des émissions de GES en t CO₂ éq./ETP au Canada	2,87	2,40	1,66	2,02	1,87	2,12

Réacheminement des déchets et consommation d'eau

L'intensité de notre consommation d'eau (calculée au siège social de BGIS à Markham seulement) de 2018 et celle de l'année de référence sont égales. La production de déchets a diminué de façon importante en 2018 par rapport à celle de 2016, soit de 36 %.

Comparaison de l'intensité de l'utilisation de l'eau totale du siège social

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Intensité de la consommation d'eau du siège social m³/ETP	4,87	6,45	3,83	2,31	2,79	4,87
Intensité de la production de déchets du siège social lb/ETP	-	-	-	132,6	131,38	84,35

Croissance de l'équipe

BGIS comprend l'importance de créer et de maintenir un milieu de travail exceptionnel où nos membres d'équipe peuvent travailler pour réaliser leurs objectifs professionnels et s'orienter de façon à avoir une vie enrichissante. Nous sommes fiers d'être une organisation qui encourage à « travailler à la maison » lorsque c'est possible et à atteindre un équilibre de travail-vie sain. Nous allons continuer à soutenir les membres de notre équipe et à être conciliants de façon à s'arranger avec ceux-ci pour qu'ils puissent travailler d'une façon durable et productive qui leur convient ainsi qu'à leur famille.

Nous croyons fermement que les membres de notre équipe sont les meilleurs employés de l'industrie. Nous favorisons la diversité et faisons d'énormes efforts pour attirer et retenir le personnel, reconnaître le travail des uns et des autres lorsqu'il est bien fait et récompenser qui vont au-delà du simple devoir. Nous savons qu'il est important d'avoir une carrière enrichissante, mais nous comprenons que cela ne représente qu'une partie de la vie. Notre programme de Rénumération globale vise à inciter les membres d'équipe à se perfectionner et à reconnaître leurs contributions en les payant en fonction de leur rendement, en valorisant un équilibre de travail-vie sain et en favorisant une culture innovatrice, de haute performance et bienveillante qui soutient le désir des membres d'équipe d'apporter des contributions pertinentes à leur communauté.

Notre entreprise offre aux membres de notre équipe l'occasion de se joindre à des associations industrielles sans frais. Ces associations sont une excellente source de perfectionnement professionnel et de réseautage et elles permettent aux membres d'équipe d'accéder à l'information et aux ressources de l'industrie. BGIS favorise la formation continue pour que les employés améliorent leurs connaissances et elle rembourse tous les frais connexes, jusqu'à concurrence d'un montant de 1 500 \$ par membre d'équipe par année. Un grand nombre de membres de notre équipe occupe des rôles de leaders au sein de ces associations où leurs contributions professionnelles ont été reconnues.



346 750 \$
EN PRIMES DE RÉFÉRENCE
DE MEMBRES D'ÉQUIPE



422 165 \$
EN REMBOURSEMENTS
DE FRAIS DE SCOLARITÉ
À L'ÉCHELLE MONDIALE

Statistiques sur les membres de l'équipe

	CANADA	É.-U.	RÉGION DE L'ASIE-PACIFIQUE
Dotation en personnel	4 857 employés à temps plein 33 employés à temps partiel 175 employés contractuels	526 employés à temps plein 3 employés à temps partiel	937 employés à temps plein 25 employés à temps partiel 61 employés contractuels
Embauches	1 137	82	139
Répartition par sexe (% hommes-femmes)	Employés à temps plein : 66 H/34 F Employés à temps partiel : 58 H/42 F Contractuels : 51 H/49 F	Employés à temps plein : 84 H/16 F Employés à temps partiel : 33 H/67 F Contractuels : S. O.	Employés à temps plein : 61 H/39 F Employés à temps partiel : 16 H/84 F Contractuels : 36 H/64 F
Aide au paiement des frais de scolarité	422 165 \$	11 734 \$	--

Programmes et initiatives de l'entreprise

Programme de reconnaissance des pairs « Inspirer l'excellence »

Nous croyons qu'il est important que les pairs reconnaissent la valeur du travail des uns et des autres et qu'il faut favoriser une culture où dire « merci » pour un travail bien fait est une seconde nature. Notre programme de reconnaissance par les pairs « Inspirer l'excellence » permet de reconnaître le travail des membres de notre équipe qui font plus que leur devoir, à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, grâce à une récompense monétaire qui augmente en fonction de catégories. La gamme de prix va de cartes « tope là » et « merci » données par des pairs à la remise de prix annuels et trimestriels par nomination, les membres d'équipe décidant par vote quelles personnes les reçoivent. Tous ces prix font que nos membres d'équipe ressentent un sentiment de reconnaissance et d'appréciation. C'est en 2018 que le programme a été implanté dans tous les bureaux de BGIS du monde entier, et nous avons remis 1 764 prix « Inspirer l'excellence », ce qui est un record.



Programme d'expérience client mémorable

Le programme d'expérience client mémorable (ECM) est un programme de reconnaissance visant à tisser des liens et à inspirer en insufflant un sentiment de fierté et d'appartenance chez les membres d'équipe de tous les échelons de l'entreprise. Ce programme les encourage à établir des liens significatifs avec les clients et à rehausser l'expérience du client à chaque interaction. Ces histoires sont ensuite diffusées à l'interne afin d'encourager les autres à faire de même. Il est essentiel de constamment innover et améliorer la valeur de nos services, et le programme ECM motive les membres de notre équipe à faire bonne impression auprès des personnes avec qui ils interagissent quotidiennement. Ce programme renforce des comportements qui sont au cœur de notre culture bienveillante.



Programme des jeunes leaders

BGIS était fière de lancer officiellement le programme des jeunes leaders au début de 2018, celui-ci ayant commencé en 2017. Ce programme vise à enseigner aux jeunes leaders de BGIS, qui forment le maillon clé, les aspects commerciaux essentiels et les valeurs professionnelles de l'entreprise dans le but de favoriser leur croissance au sein de l'organisation et de notre secteur. Il offre un apprentissage intergénérationnel et interfonctionnel permettant une collaboration « sur le terrain » entre les jeunes leaders, les mentors et les cadres animateurs. Dans le cadre d'une série de séances de laboratoire, de discussions sur le leadership et de cours en ligne, nos jeunes leaders ont l'occasion d'apprendre, d'explorer et d'observer différents aspects de l'entreprise, tout en interagissant avec d'autres jeunes leaders au sein de l'organisation pendant le processus.



Initiative First Steps

L'initiative autochtone First Steps (premiers pas) constitue une collaboration entre BGIS et le Vocational Institute of Australia (l'établissement d'enseignement professionnel d'Australie) visant à offrir un programme de formation pour un certificat II en engagement des clients dans le bureau du service d'assistance d'Adélaïde. L'objectif de l'initiative First Steps est d'offrir aux employés une occasion d'apprendre, de pratiquer et de perfectionner les aptitudes et compétences requises par le secteur de service à la clientèle, en mettant l'accent sur les aptitudes nécessaires pour offrir un tel service. BGIS donne une formation en service à la clientèle et sur le travail en centre d'appels, ce qui permet aux demandeurs d'emploi autochtones d'acquérir des connaissances et une expérience de travail précieuses. Le programme de quatre semaines fournit un soutien spécifiquement pour la culture autochtone et un mentorat continu pendant la formation en « centre d'appels » dans le cadre de la transition vers l'emploi.

Formation sur la gestion inspirante

Ce programme est un cours de perfectionnement en gestion obligatoire pour tous les gestionnaires de personnel de BGIS. Il intègre un cheminement d'apprentissage simplifié sur les compétences de base requises pour tous les gestionnaires de personnel de BGIS. Les sujets couverts comprennent une variété d'éléments essentiels de gestion personnalisés en fonction des méthodes de travail de BGIS. Ils sont abordés dans une série de modules en ligne et de séances WebEx interactives. Les principaux domaines comprennent le recrutement et la sélection, la rémunération globale, la planification de la relève et la gestion du rendement. C'est une excellente occasion pour les gestionnaires d'acquérir et d'améliorer leurs compétences de gestion d'équipe et de les aider à développer les compétences de leur équipe tout en leur permettant d'atteindre leurs propres objectifs de carrière.

Diversité et inclusion

En tant qu'organisation internationale, la diversité et l'inclusion demeurent une priorité absolue dans toutes nos activités quotidiennes. Une équipe diversifiée nous permet d'avoir une grande variété de points de vue et d'idées qui permettent d'innover. Ces innovations mènent à des solutions, nous permettant d'exceller dans l'industrie de l'immobilier d'entreprise. Notre engagement et notre aptitude à voir au-delà de la race, des croyances, du sexe, des handicaps, des religions et des orientations sexuelles nous permettent d'attirer et de garder les meilleurs talents de l'industrie immobilière de l'entreprise.

Le conseil sur la diversité et l'inclusion de BGIS ouvre de nouvelles perspectives permettant de mieux comprendre le personnel, de promouvoir une culture positive qui soutient la diversité et l'inclusion, et de s'assurer que tout le monde est représenté de la même façon. Chez BGIS, l'inclusion n'est pas seulement prise au sens littéral, car pour nous, elle signifie que nous devons reconnaître la diversité parmi les membres de notre équipe, y accorder de la valeur et tirer parti de son plein potentiel. Nous célébrons et utilisons les différences en matière d'expériences et de parcours au sein de notre équipe pour favoriser l'innovation et porter nos activités et notre expertise à un niveau supérieur.

En 2018, nous avons commencé des discussions et une planification portant sur la création d'une carte de la diversité de BGIS. Une carte de la diversité a été posée avec fierté juste en dehors des portes du hall du siège social de BGIS à Markham, en Ontario, au Canada. Nous sommes incroyablement fiers de la diversité de l'entreprise en matière d'employés et nous voulions trouver un moyen de le montrer à tous. Nous avons proposé à chaque membre d'équipe de notre siège social de poser sur la carte une « épingle » représentant leur peuple et leur endroit d'origine. En réalisant cette initiative, nous espérons que nos membres d'équipe se sentent unis et ressentent un sentiment d'appartenance à BGIS.



Journée de la diversité et de l'harmonie

Chaque année, BGIS organise des activités sur la diversité ayant lieu dans tous ses sièges sociaux régionaux. Nous célébrons la « Journée de la diversité » ou la « Journée de l'harmonie », comme elle est appelée dans la région de l'Asie-Pacifique, en organisant un repas-partage où des membres d'équipe de diverses cultures se réunissent dans les bureaux de BGIS pour déguster des mets qui représentent leurs origines culturelles et ethniques particulières. Cette journée souligne le fait que chez BGIS « tout le monde est chez soi ». Cet événement est souvent un catalyseur engageant notre équipe à favoriser et à respecter les différences culturelles et religieuses au sein de notre organisation, ce qui développe une culture bienveillante, de compréhension et d'appartenance.



Embauchons nos héros

En 2017, BGIS a mis en œuvre le programme « Hiring Our Heroes » (Embauchons nos héros), une initiative menée par la chambre de commerce des États-Unis, un organisme à but non lucratif qui organise chaque année des sommets et des foires d'emploi à l'échelle des États-Unis. Au cours de la même année, BGIS a commencé à participer à un programme de bourse en entreprise, qui permet aux membres des forces armées en service de travailler pour des entreprises participantes pendant 12 semaines avant leur transition à la vie civile. Nous sommes fiers du succès de ce programme et des talents acquis grâce à celui-ci depuis son début. Les compétences des anciens militaires sont très appropriées pour le domaine des environnements critiques, qui est l'un de nos services principaux offert aux États-Unis. Ces anciens militaires sont à l'aise lorsqu'il s'agit de suivre des procédures et des processus, ce qui est nécessaire dans ce domaine.

En 2018, BGIS a reçu le médaille d'or HIRE Vets décerné par le département du Travail des États-Unis. C'est le seul prix portant sur l'embauche d'anciens combattants à l'échelon fédéral. Ses critères offrent le plus haut niveau de reconnaissance aux employeurs qui ont à cœur la carrière des anciens combattants, notamment le recrutement, l'embauche et la rétention. Ces employeurs donnent l'exemple aux autres quant à l'importance d'encourager l'embauche et la rétention des anciens combattants et d'en faire une priorité. Ce prix indique aux anciens combattants qu'un employeur s'engage à soutenir ces héros.



Célébrons la diversité

Reconciliation Action Plan (Plan d'action de réconciliation ou RAP)

Le *Reconciliation Action Plan* (Plan d'action de réconciliation ou RAP) de BGIS est une initiative lancée par Mission Australia, organisme de bienfaisance dont la mission est de réduire l'écart du niveau de vie entre les Autochtones et les insulaires du détroit de Torres et les Australiens non autochtones ou ceux ne provenant pas du détroit de Torres. Le RAP est une stratégie définie d'un commun accord entre BGIS et Mission Australia visant à contribuer à la réduction de cet écart au moyen de relations, du respect et de possibilités s'alignant sur les valeurs de notre entreprise. Par l'entremise du RAP, notre objectif est de mettre sur pied une nouvelle génération de professionnels en gestion des propriétés et en services des installations. Nous voulons que ceux-ci représentent les communautés où nous sommes présents et servent d'exemple pour l'établissement de relations respectueuses que nous souhaitons tisser entre les Autochtones et les insulaires du détroit de Torres et les autres Australiens.

Programme INSPIRE

BGIS a continué d'offrir le programme Indigenous Students Participating in Real Environments (Participation des étudiants autochtones dans des environnements réels [INSPIRE]) officiellement lancé en 2017. C'est un programme de stage rémunéré qui enseigne aux étudiants autochtones de l'Australie les aptitudes, les compétences et les comportements requis pour démarrer et faire progresser leur carrière dans l'industrie et en milieu du travail. Ce programme de 12 mois encourage les stagiaires à perfectionner leurs compétences dans les secteurs de la gestion d'installations, de la gestion de construction, de la gestion de projet et de la gestion immobilière.

Partenariats

BGIS a établi des partenariats avec de nombreuses organisations pour soutenir et renforcer notre engagement en matière de diversité. Parmi ceux-ci, il y a Indigenous Link, le Canadian Aboriginal & Minority Supplier Council (CAMSC), COSTI, le Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCAA), le Conseil Canadien de la Réadaptation et du Travail (CCRT) et Women Business Enterprises (WBE) Canada. Ces partenariats permettent d'accroître notre présence dans les communautés, d'établir notre crédibilité et d'améliorer la sensibilisation et l'acceptation.

Indigenous Link se consacre à la sensibilisation et à l'intégration de ses partenaires commerciaux dans les communautés. L'objectif de CAMSC est d'être un partenaire de confiance, respecté et reconnu à l'échelle nationale et d'être un chef de file en matière de diversité pour tous les secteurs de l'industrie et elle a obtenu des résultats en ce qui concerne la création de richesse et d'emplois pour les fournisseurs autochtones et minoritaires. COSTI Immigrant Services est un organisme multiculturel communautaire qui fournit des services d'emploi, d'éducation, d'établissement et sociaux à toutes les communautés d'immigrants, à tous les nouveaux Canadiens et à toutes les personnes qui ont besoin d'aide. Le CCAA tisse des liens entre les peuples autochtones et non autochtones, les entreprises et les communautés au moyen de divers programmes, en fournissant des outils et de la formation, en favorisant le réseautage, en remettant des prix d'entreprise importants et en organisant des événements nationaux. Le CCRT aide les personnes handicapées à obtenir des emplois ou à faire carrière, et nous aide à embaucher et à soutenir les personnes handicapées. WBE Canada est un organisme à but non lucratif permettant aux entreprises détenues, gérées et contrôlées par des femmes dans une proportion d'au moins 51 % d'accéder aux chaînes logistiques de toute l'Amérique du Nord. Nous sommes fiers de ces partenariats et fiers de soutenir et de souligner la diversité au sein de nos communautés.

Dolphin Disabilities Mentoring Day (Journée du mentorat des personnes handicapées Dolphin)

Pour une deuxième année consécutive, BGIS a participé au Dolphin Disabilities Mentoring Day par l'entremise du CCRT en vue de soutenir le Disability Employment Awareness Month (DEAM) [Mois de sensibilisation pour l'embauche de personnes handicapées]. C'est un événement annuel qui a lieu le dernier mercredi d'octobre et qui donne aux personnes handicapées l'occasion d'être associées à un organisme participant pour passer la journée avec un mentor. En 2018, BGIS a demandé à ses dirigeants de personnel de participer à cette initiative, plus de 50 gestionnaires faisant une demande pour être un mentoré. Nous avons pu en accueillir huit qui ont participé au programme. Les mentorés ont passé la journée sur notre site avec les gestionnaires et ont appris à connaître BGIS ainsi que leur rôle respectif. Nous avons hâte de participer aux activités du CCRT et de travailler avec celui-ci dans les années à venir.

Journée internationale des femmes

Pour une deuxième année consécutive, BGIS a célébré la Journée internationale des femmes en 2018. Nous avons célébré tout au long du mois de mars, ce qui était nouveau cette année. Au Canada, BGIS a organisé des activités pour cette journée à l'échelle nationale à cinq endroits. Notre équipe aux États-Unis a tenu un événement à Seattle et notre équipe de la région de l'Asie-Pacifique a tenu des activités à trois endroits en Australie. Le thème d'un grand nombre de ces activités concernait le mentorat et la valeur qu'il apporte à la carrière d'une personne.



Les femmes d'aujourd'hui

Créés et lancés officiellement par nos membres d'équipe, BGIS organise des forums trimestriels sur les femmes d'aujourd'hui afin de soutenir les aspirations et les objectifs professionnels de nos membres d'équipe. Les participantes peuvent apprendre directement de quelle façon leurs collègues définissent le succès pour eux-mêmes. Les personnes faisant des présentations racontent également leur histoire personnelle, qui comprend des succès, des défis, et, plus important encore, des méthodes positives permettant de surmonter des obstacles et de gagner de la confiance en soi.

Diversité chez les fournisseurs

Le programme de diversité chez les fournisseurs de BGIS continue d'être un élément important de notre équipe d'approvisionnement stratégique. Nous offrons aux fournisseurs non traditionnels et à ceux sous-représentés une chance égale de devenir un fournisseur, l'objectif étant de soutenir ces entreprises au maximum. En partenariat avec Indigenous Link, le CAMSC, COSTI, le CCCA et WBE Canada, nous sommes en mesure de joindre et d'informer divers fournisseurs de notre programme et de leur donner la possibilité de faire affaire avec nous.

Chaque année, nous nous efforçons d'acheter plus de produits auprès de nos divers fournisseurs et de dépasser les dépenses de l'année précédente en la matière. En 2018, nous avons commencé à introduire le programme aux États-Unis afin d'élargir l'éventail de fournisseurs diversifiés. Nous continuons d'augmenter ces dépenses chaque année et nous sommes extrêmement fiers d'avoir acheté des produits et des services d'une valeur totale de plus de 7 millions de dollars au Canada en 2018, ce qui représente une augmentation de 111 % par rapport à l'année précédente. Nous sommes fiers de ces partenariats d'entreprise et de pouvoir appuyer et encourager ces fournisseurs en leur donnant des chances égales de faire affaire avec nous et nous continuerons à élargir ce programme à l'échelle mondiale.

Engagement communautaire

En étant fidèles à notre valeur « Intégrer la durabilité dans notre mode de vie », nous nous efforçons constamment de changer notre société et notre environnement naturel de façon positive. BGIS et ses employés se sont engagés à soutenir les communautés de toutes les façons possibles. En 2018, nous avons été en mesure de soutenir plus de 80 organismes de bienfaisance et d'organismes à but non lucratif, et nous avons ainsi fait des dons de plus de 500 000 \$ internationalement. BGIS soutient une grande variété de causes charitables, ainsi que des hôpitaux, des collectes de sang, des organismes à but non lucratif de secours en cas de catastrophe, des fondations de recherche sur le cancer, des initiatives de nettoyage, des sauvetages d'animaux, des refuges, et bien plus encore. Nos dons prennent la forme de contributions directes, de commandites d'événements, de collectes de fonds et de bénévolat de la part de nos membres d'équipe. Les membres d'équipe de BGIS ont l'occasion faire des suggestions d'organismes de bienfaisance qui les passionnent et qui sont ensuite prises en compte pour les collectes de fonds futures. BGIS fait souvent des dons égaux à ce que nos membres d'équipe peuvent recueillir pour certaines initiatives. Nous croyons que grâce à nos contributions caritatives et à nos collectes de fonds, nous pouvons avoir une incidence positive sur nos communautés grâce à ce type de soutien financier.

Activités de collecte de fonds de tournois de golf

Chaque année, BGIS organise une série de tournois de golf au Canada, et chaque année, nous battons le record de fonds recueillis de l'année précédente. Nous bénéficions du soutien de plusieurs de nos partenaires, de nos clients et de nos fournisseurs. Nous sommes fiers d'avoir récolté un montant record de 162 000 \$ en dons dans le cadre de notre tournoi de golf de Toronto de 2018! Ces dons ont été directement versés à la SickKids Foundation (Fondation pour les enfants malades) et à la Princess Margaret Cancer Foundation (Fondation sur le cancer de la princesse Margaret). Nous avons également tenu notre 17^e tournoi à Montréal pour appuyer la President's Choice Children's Foundation (Fondation pour les enfants du Choix du Président), où nous avons recueilli plus de 60 000 \$ pour cet organisme de bienfaisance qui soutient les familles touchées par une maladie ou dont l'un des membres a un handicap, en plus de fournir des repas dans les écoles pour les Canadiens défavorisés.

FareStart

Beaucoup de nos membres d'équipe aux États-Unis ont participé aux initiatives de FareStart afin de recueillir des fonds pour cet organisme à but non lucratif. FareStart propose de véritables solutions aux problèmes de pauvreté, d'itinérance et de faim, et aide les gens à transformer leur vie en leur fournissant de la nourriture depuis plus de 25 ans. Grâce à leurs restaurants, à leurs cafés, à leurs traiteurs et à leurs programmes, ils sont en mesure d'offrir des repas aux services sociaux, aux refuges et aux écoles de la région de Seattle. Les participants du programme acquièrent une expérience de travail pratique tout en redonnant à leur communauté. BGIS est fière de jouer un rôle important pour les activités de FareStart et de contribuer à ses initiatives communautaires.

Certains des organismes de bienfaisance que nous avons appuyés en 2018





Santé et sécurité

Nos membres d'équipe sont les ambassadeurs de notre organisme en plus d'être notre meilleur actif. Nous accordons une priorité toute particulière au perfectionnement des compétences en investissant des montants assez conséquents dans des formations sur la santé et la sécurité ainsi qu'en offrant des formations spécifiques en milieu de travail afin de nous assurer que chaque employé retourne à la maison en toute sécurité à la fin sa journée de travail. BGIS s'engage à offrir aux membres de son équipe des conditions de travail saines et sécuritaires dans le but de prévenir les blessures et les troubles de santé en milieu de travail, en plus des formations et des ressources fournies. La sécurité et le bien-être de nos membres d'équipe sont inhérents à l'approche opérationnelle de BGIS. Nous nous engageons également à respecter toutes les lois en matière de santé, de sécurité et d'environnement applicables, à adopter les pratiques exemplaires, les normes internes et les directives de l'industrie auxquelles nous et nos clients souscrivons.

Notre objectif est d'encourager une culture « zéro blessure », en éliminant essentiellement les blessures des membres d'équipe en formant notre main-d'œuvre et en offrant aux membres d'équipe de première ligne les outils et les connaissances nécessaires pour qu'ils puissent effectuer leurs tâches en toute sécurité. Pour atteindre cet objectif, nous devons mettre en œuvre des programmes de sensibilisation et de formation rigoureux faisant partie de notre système de gestion de la santé et de la sécurité au travail, qui est conforme aux normes ISO 45001. BGIS est fière d'être l'une des premières entreprises internationales à obtenir cette certification importante en santé et sécurité au travail pour le Canada, les États-Unis, l'Australie et la Nouvelle-Zélande. Détenir cette certification n'est qu'un exemple de l'engagement de BGIS en matière de sécurité.

Nous continuerons de mettre en œuvre plusieurs procédés d'amélioration du rendement, comme la collecte de données d'observation des quasi-accidents et des risques, et l'analyse permettant de déterminer de manière proactive les indicateurs précurseurs avant qu'ils puissent mener à une blessure en milieu de travail. BGIS est également très fière d'avoir été reconnue par le CCCA comme l'un des employeurs les plus sécuritaires du Canada pour une deuxième année consécutive.

Dans le cadre de notre intégration internationale, nous avons commencé à afficher notre rendement à l'échelle mondiale sur un seul tableau de bord. C'est là le résultat de l'alignement de nos méthodes de suivi et de classification des accidents au Canada, aux États-Unis et dans la région de l'Asie-Pacifique.

**PRENEZ
POUR LA SÉCURITÉ**



L'organisme Canadian Occupational Safety nous a sélectionnés comme l'un des employeurs les plus sécuritaires de 2018.

Taux de blessures avec perte de temps (TBPT) et taux total de blessures à déclaration obligatoire (TTBDO)

En 2018, nous avons connu une forte croissance des affaires qui a touchée notre performance en matière de sécurité. Bien qu'ils fluctuent d'une année à l'autre, le TBPT et le TTBDO du groupe de gestion immobilière se situent constamment bien en dessous de la base de référence, selon le Bureau of Labor Statistics (BLS) du département du Travail des États-Unis. Le rendement de chaque compte est contrôlé chaque mois et fait l'objet de discussions lors des réunions de la direction, et les résultats internationaux sont passés en revue lors des réunions trimestrielles du conseil d'administration. Lorsqu'une blessure enregistrable se produit, le responsable de compte doit organiser une réunion afin de discuter de la blessure avec le travailleur et le représentant de santé, sécurité et environnement pour déterminer la façon de prévenir une telle blessure. Les leçons tirées doivent ensuite être partagées avec le reste de l'organisation.

À mesure que BGIS se développe en faisant des acquisitions, nous devons nous assurer que nous avons un processus d'intégration robuste lorsque les nouveaux membres d'équipe font une transition pour travailler chez nous et apprennent à connaître notre culture de sécurité. Nous continuerons à mettre à niveau nos systèmes de gestion pour améliorer notre rendement et assurer le bien-être et la sécurité de tous les membres de l'équipe.

TABLEAU DE COMPARAISON DU TTBDO ET DU TBPT

	VALEURS DE RÉFÉRENCE DE 2016 DU BLS	VALEURS DE RÉFÉRENCE DE 2017 DU BLS	2017 CANADA	2017 É.-U.	2017 RÉGION DE L'ASIE-PACIFIQUE	2018 CANADA	2018 É.-U.	2018 RÉGION DE L'ASIE-PACIFIQUE
TTBDO	3,2	2,7	0,69	0,54	1,32	1,19	0,22	1,50
TBPT	1,1	1,0	0,22	0,27	0,51	0,39	0,0	0,60



Notre opinion sur l'entreprise



Rikki Cooper

Conseillère principale en recrutement et mentor de liaison autochtone, région de l'Asie-Pacifique

« Notre RAP décrit de quelle façon BGIS s'efforcera d'améliorer encore plus la situation des Australiens autochtones et celle des communautés locales où nous réalisons des activités. BGIS croit qu'il est important de reconnaître et de respecter les valeurs, les cultures et les croyances des Autochtones et des insulaires du détroit de Torres. Aujourd'hui, nous reconnaissons les événements du passé, nous maintenons avec respect notre engagement à travailler en partenariat pour un avenir meilleur et plus prospère pour tous. »

Lexine Moloney

Gestionnaire stratégique de l'information, région de l'Asie-Pacifique

« Chez BGIS, j'ai vu l'évolution du concept de durabilité. C'était initialement une stratégie et il est devenu une valeur de l'entreprise. Cela a commencé avec un groupe de personnes qui ont modifié leurs actions de façon importante et des équipes vouées à la réalisation d'initiatives environnementales dans l'ensemble de nos installations. En 2018, une autre étape a été franchie lorsque nos équipes ont élargi leur champ d'action pour influencer les changements apportés aux endroits que nous gérons et à ceux que nous concevons. Je suis fier de travailler avec des gens qui sont si passionnés par l'environnement et une organisation qui guide et soutient cette passion. »



Sherry Pelletier, professionnelle en ressources humaines principale et professionnelle certifiée principale

Vice-présidente associée, Ressources humaines, États-Unis

« BGIS est parfaitement consciente que le succès de son entreprise est directement lié à la santé de la planète et à l'implication des communautés locales où elle réalise des activités. Il est essentiel pour BGIS de trouver des solutions innovatrices pour soutenir les besoins en évolution de nos clients et de nos partenaires d'affaires en suivant des pratiques respectueuses de l'environnement, socialement responsables et économiquement viables. »

Gurkirat Singh

Directeur de l'approvisionnement stratégique, Canada

« Ma collaboration avec BGIS, un chef de file de l'industrie de la gestion d'installations, a été un agréable et j'ai beaucoup appris pendant cette période. La durabilité a été à au cœur de nos initiatives en matière d'approvisionnement. L'une des valeurs fondamentales de BGIS est « Intégrer la durabilité dans notre mode de vie » et nous la respectons pour nous assurer que nos clients bénéficient également des initiatives en la matière, comme l'introduction de solutions de nettoyage respectueuses de l'environnement et l'utilisation efficace du sel de roche pour la gestion de la neige. En outre, un environnement très favorable et ouvert à tous a été créé pour que nous puissions tous performer et nous développer. BGIS favorise la diversité de ses employés et de leurs idées et en tire des avantages. En plus, l'approvisionnement stratégique favorise et rend plus fort constamment des fournisseurs diversifiés. Cela a consolidé notre banque de fournisseurs et démontre l'engagement de BGIS en matière d'approvisionnement durable. »



Matthew LeBlanc

Spécialiste principal du marketing et des communications, Canada

« Nous avons intensifié notre engagement en 2018 et vraiment rassemblé les gens de BGIS de toute l'Amérique du Nord de diverses façons. Nous avons été en mesure de réaliser des initiatives vraiment amusantes et stimulantes que nos membres d'équipe ont prises en main et diffusées dans les médias sociaux et à l'interne. Cet enthousiasme renouvelé a donné de l'énergie à mon service et nous a motivés à porter à un autre niveau les initiatives d'engagement de notre organisation en 2019. Nous avons hâte de planifier nos événements de 2020 en sachant que le personnel de l'organisation sera enthousiasmé par ceux-ci. »



À propos de ce rapport

Approche relative à l'inventaire de gaz à effet de serre

Le rapport de 2018 sur la durabilité de l'entreprise BGIS fait état de nos activités de janvier 2018 à décembre 2018, à moins d'une indication contraire.

Ce rapport traite des activités des opérations internationales de BGIS et contient des déclarations standard provenant des lignes directrices pour la présentation des rapports de durabilité de la Global Reporting Initiative (GRI). BGIS est actuellement présente dans trois régions internationales, soit le Canada, les États-Unis et l'Asie-Pacifique, et mène ses activités dans plus de 40 bureaux à l'échelle mondiale, dans des locaux loués ou dont elle est propriétaire, et loue un parc de véhicules de plus de 1 070 véhicules. À moins d'une indication contraire, ceci est la limite du contenu de ce rapport. Il existe certains aspects opérationnels de notre entreprise sur lesquels nous exerçons un contrôle limité, comme les activités de nos clients. En raison des exigences de confidentialité de certains de nos clients, de notre propriété et de la nature de notre entreprise, plusieurs renseignements ont été omis ou ont été jugés non pertinents pour nos activités.

Les émissions de GES comprennent les sources principales suivantes :

Émissions directes (champ 1) – Chauffage du parc de véhicules et des bâtiments avec des combustibles fossiles (principalement de l'essence et du gaz naturel, respectivement)

Émissions indirectes liées à la consommation énergétique (champ 2) – Électricité utilisée pour des bâtiments avec une petite quantité de vapeur et d'eau refroidie

Autres émissions indirectes (champ 3) – Vols d'affaires

L'inventaire des GES de 2017 est affiché dans le registre écoDépart de la CSA et a été vérifié par un tiers conformément à la norme ISO 14064-3.

Coordonnées des sièges sociaux régionaux

CANADA - Centre de l'innovation, siège social international - 4175, 14^e Avenue, Markham (ON) L3R 0J2

ÉTATS-UNIS - 210 South Hudson Street, Suite 380, Seattle, WA, 98134

RÉGION DE L'ASIE PACIFIQUE - World Square, étage 36, 680 George Street, Sydney, New South Wales 2000, case postale 172, Sydney, New South Wales 2001, Australie



**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS
DES MÉDIAS :**

Rebecca Brain

Vice-présidente, Solutions d'entreprise

Tél. : 647 465-4738

Rebecca.Brain@bgis.com

BGIS

4175, 14^e Avenue

Markham (Ontario) L3R 0J2

marketingcommunications@bgis.com

