



RAPPORT
ESG
2022



Table des matières

Message du chef de la direction	4
Mission, vision et valeurs de Chartwell	5
Nos résidents	6
Notre personnel	15
Responsabilité d'entreprise	31
Environnement	35
Gouvernance d'entreprise	42

Message du chef de la direction

Nous avons le privilège de travailler dans un secteur qui produit un impact sociétal positif considérable en prenant soin du segment le plus respecté de notre population: nos aînés. En tant que chef de file du secteur des résidences pour aînés au Canada, Chartwell est consciente qu'il est de son devoir de développer, d'améliorer et d'augmenter sa contribution à la société.

La pandémie mondiale de COVID-19 a jeté une ombre sur les deux dernières années et mis à rude épreuve les fondements mêmes de notre entreprise: notre résilience, notre dévouement et notre culture. Je suis extrêmement fier de la façon dont le personnel de Chartwell a réagi à cette crise. Fidèles à notre vision «Dédiés à votre mieux-être», nos équipes ont su relever le défi, en veillant toujours sur nos résidents et leur famille avant tout et en se soutenant mutuellement.

Bien que nous ayons principalement concentré nos efforts pour affronter la pandémie ces deux dernières années, nous avons également su jeter des bases solides pour la reprise de nos activités et poursuivre le développement et le renforcement de notre plateforme de gestion. Nous avons amélioré les services offerts à nos résidents et en avons développé de nouveaux, en plus de lancer de nombreuses initiatives pour accroître le soutien et l'engagement de nos employés et de nos employées, notamment en renouvelant l'attention que nous portons envers la diversité et l'inclusion. Nous avons investi dans des initiatives environnementales, soutenu plusieurs importants organismes de bienfaisance et continué d'être à l'avant-garde des secteurs des soins de santé et de l'immobilier en ce qui a trait à la gouvernance d'entreprise. Nous sommes fiers de nos réalisations, mais conscients du travail qu'il nous reste à accomplir.

Notre culture se révèle dans nos résultats et nos histoires en témoignent. Aussi réconfortantes qu'inspirantes, ces histoires à propos de nos résidents, de nos employés et des communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités méritent d'être racontées.

Je vous invite donc à lire notre rapport ESG 2022, dans lequel vous trouverez, en plus des statistiques et indicateurs de rendement clés, bon nombre de ces histoires fascinantes.

Salutations cordiales,



Vlad Volodarski,
Chef de la direction



NOTRE VISION

dédiées à votre MIEUX-ÊTRE

NOTRE MISSION

Offrir aux aînés un style de vie heureux, sain et valorisant.

Offrir la tranquillité d'esprit aux proches de nos résidents.

Attirer et fidéliser les employés qui font la différence dans la vie de nos résidents.

Proposer une occasion d'investissement profitable pour la société, tout en offrant des rendements raisonnables et croissants aux détenteurs de parts.

NOTRE VISION DU SERVICE

Offrir aux résidents une expérience exceptionnelle, personnalisée et mémorable, dans un environnement où ils se sentent chez eux et où la famille et les amis se sentent bienvenus et respectés.

NOS VALEURS DE RESPECT

Respect

Nous honorons et célébrons les aînés

Empathie

Nous croyons que la compassion est contagieuse

Service supérieur

Nous offrons des services de qualité supérieure

Performance

Nous croyons à l'atteinte et la reconnaissance des résultats

Éducation

Nous encourageons l'apprentissage continu

Contribution

Nous valorisons l'engagement à la famille Chartwell

Transparence

Nous croyons à l'importance de tenir nos promesses et faire les choses avec diligence

ENRICHIR LA VIE DE NOS RÉSIDENTS

Notre passion, chez Chartwell, ce sont les gens. Nous œuvrons dans le domaine de la santé, du bonheur et de la tranquillité d'esprit pour les aînés, leur famille et les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités. Nous avons à cœur d'aider les gens à mieux vivre, tant à l'intérieur de nos résidences qu'au sein de nos communautés.

Programmes favorisant une vie active

Chez Chartwell, nous croyons que la vie active est un élément essentiel au maintien de la santé et du bien-être des aînés. Nos résidences sont des endroits propices à ce que nos résidents demeurent physiquement actifs et socialement engagés dans leur communauté ainsi qu'auprès de leurs amis et des membres de leur famille, leur permettant ainsi de mener une vie plus heureuse, plus saine et plus épanouie. Les activités et programmes signature de Chartwell visent à stimuler le corps, l'âme et l'esprit et à aider nos résidents à vivre pleinement. Ils sont offerts dans toutes les résidences Chartwell à l'échelle du pays. De plus, une panoplie de programmes de loisirs conçus par chaque résidence y sont offerts.

VIVRE MAINTENANT

Notre programme Vivre maintenant est au cœur des programmes d'animation et de loisirs et offre aux résidents la possibilité de mener une vie active et engagée. Notre but est de leur faire vivre des expériences mémorables, des petits et grands moments qui enrichissent leur vie et leur permettent de créer des liens d'amitié. Vivre maintenant s'articule autour des six dimensions du bien-être : spirituel, physique, émotionnel, intellectuel, social et vocationnel.

Tout le monde à bord est une journée mensuelle qui célèbre une destination précise au moyen de diverses activités culturelles, y compris des spectacles et des repas thématiques. Cette activité donne aux résidents une occasion de se rassembler, de socialiser et d'échanger au sujet de leurs expériences de voyage.

Rythme et mouvements: En exploitant la musique et les mouvements, le programme amusant et interactif Rythme et mouvements vise à favoriser la santé et le bien-être physique des résidents. Cette activité, qui se déroule dans une atmosphère de soutien décontractée, est animée par nos responsables des programmes d'animation et de loisirs et s'adresse à tous les résidents, qui peuvent y participer à leur rythme, selon leur degré de mobilité.

A.I.D.E. est un programme vocationnel qui encourage les résidents à se consacrer à leurs champs d'intérêt et à leurs objectifs personnels en participant à des activités significatives, comme l'acquisition de nouvelles habiletés, la participation à des activités de loisirs et l'établissement d'objectifs. Le programme A.I.D.E, qui signifie « Aînés impliqués, dévoués et engagés », donne aux résidents des occasions d'établir un contact avec leur communauté, ce qui les aide à trouver un but et un sens à leur vie.

Par son approche agréable et inclusive, le **Club de musique Java** encourage une culture positive axée sur le soutien mutuel. Les résidents se réunissent dans une atmosphère conviviale, chaleureuse et invitante, ce qui les encourage à s'exprimer et leur permet d'obtenir du soutien sans craindre le jugement.

Dans le cadre du programme **Moments de bonheur** de Chartwell, les résidents sont invités à nous faire part d'un moment spécial auquel ils aspirent et à laisser les membres du personnel en faire une réalité, ce qui enrichit leur vie en leur permettant de réaliser leurs rêves et de participer à des activités qui les rendent plus heureux, en meilleure santé et plus engagés dans leur communauté.

Vifs d'esprit est un programme qui offre aux résidents deux options distinctes pour améliorer et soutenir leur santé intellectuelle globale. Le programme À l'affût vise à favoriser la résilience cognitive et de meilleures capacités cérébrales chez les aînés en bonne santé; l'option Échange consiste en un programme thérapeutique de stimulation cognitive s'adressant aux aînés atteints de déficits cognitifs et visant à ralentir la progression de la maladie.

En moyenne, une seule résidence Chartwell offre chaque mois plus de 120 expériences d'animation et de loisirs touchant les six dimensions du mieux-être. C'est donc plus de 1 400 expériences enrichissantes par année pour les résidents de chacune de nos résidences.

Histoires



Evelyn, de la résidence **Chartwell Bayview**, à Belleville, en Ontario, avait encore un rêve à réaliser: se faire porter par un pompier! Pendant la semaine de prévention des incendies, les pompiers du service des incendies local ont visité la résidence et le personnel s'est assuré qu'un pompier, Ryan, exauce le vœu d'Evelyn!



Mme Lalonde, de la résidence **Chartwell Héritage**, à Ottawa, avait l'habitude d'aller patiner avec son mari. Depuis le décès de celui-ci en 2015, elle n'y était plus retournée. L'équipe de Chartwell Héritage

l'a surprise en organisant une sortie spéciale...à la patinoire. Mme Lalonde était encore remarquable et très gracieuse sur ses patins!



Joan, résidente de **Chartwell Christopher Terrace**, à Burlington, en Ontario, et Izabela, responsable des programmes d'animation et des loisirs, ont de nombreux points communs sur le plan culturel et spirituel. Lorsque Joan a acheté un chapelet de sa couleur préférée auprès d'un fournisseur de la résidence, Izabela savait qu'en le faisant bénir par un prêtre, elle lui ferait une grande joie. Lorsque la résidente l'a appris, un grand sourire de reconnaissance a illuminé son visage, devant l'effort fait par Izabela pour rendre sa journée mémorable. Merci à Izabela de penser aux petits détails qui changent tout dans la vie des résidents.

Les résidents du quartier Approche mémoire de **Chartwell Tiffin**, à Midland, en Ontario, ont eu droit à une merveilleuse sortie au White Pines Golf & Fishing.

Un certain nombre de résidents ont attrapé des truites arc-en-ciel, qu'ils ont pu rapporter avec joie à la résidence pour les déguster. Merci à Shayne, préposé aux bénéficiaires, qui a aidé à découper le poisson en filets, et à Kevin, directeur de la maintenance, qui a aidé à les faire frire! Voilà un merveilleux exemple d'employés qui se surpassent pour donner le sourire à nos résidents.



À l'occasion de son 90^e anniversaire au centre de soins de longue durée **Chartwell Trilogy**, de Scarborough, en Ontario, Rashida a généreusement braqué les projecteurs sur le personnel attentionné de l'établissement. Elle a fait préparer des plateaux de fête pour tout le monde et a prononcé un discours inspiré pour remercier les personnes qui enrichissent sa vie chaque jour.



Carla, préposée aux services de soutien à la personne au centre de soins de longue durée **Chartwell Elmira**, à Elmira, en Ontario, incarne les valeurs de Chartwell par sa bienveillance et son dévouement envers les résidents. Cette artiste de talent a rendu hommage à ses collègues avec ce joli croquis.

La famille d'Anny a écrit une lettre dans laquelle elle remercie le centre de soins de longue durée **Chartwell Parkhill**, à Parkhill, en Ontario, pour les soins exceptionnels qui lui sont prodigués. «J'ai vu ma tante rayonner en présence de chacun des membres du personnel là-bas, a écrit sa nièce Frieda Michielsens. Ils ne cessent de nous épater par leur créativité et la grande compassion dont ils font preuve envers les résidents. À nos yeux, ils font tous partie de notre famille; ce sont de vrais superhéros en mission pour offrir les meilleurs soins possibles.»





Merci aux membres de l'équipe de la résidence **Chartwell Fountains of Mission**, à Calgary, en Alberta, pour le cadeau aussi créatif qu'attentionné qu'ils ont préparé pour les mamans résidentes à l'occasion de la fête des Mères. Lisa, responsable des programmes d'animation et des loisirs, a pris une photo des mains des résidentes et l'a juxtaposée à un poème émouvant composé par la directrice de la maintenance, Nancy.



L'un des vœux les plus chers de John était de revêtir son smoking et d'aller danser, comme avant la pandémie. Merci à Alanna, notre responsable des programmes d'animation et des loisirs à la résidence **Chartwell Renaissance**, à Langley, en Colombie-Britannique, d'avoir organisé une agréable soirée en plus d'accompagner John sur la piste de danse.

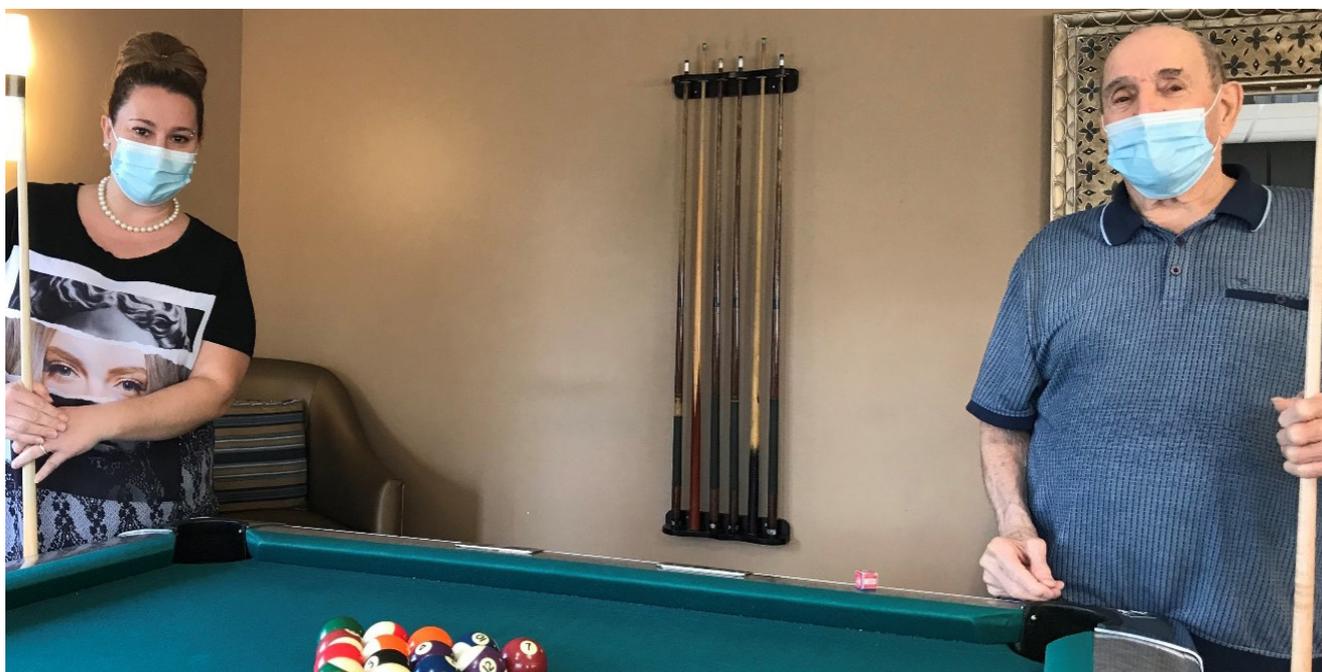


Caroline, responsable des programmes d'animation et des loisirs à **Chartwell Villa de l'Estrie**, à Sherbrooke, au Québec, sillonne les étages de la résidence une fois par semaine avec son « chariot du bonheur ». Avec des jeux, des bonbons et du thé, elle répand la joie dans tous les appartements. Les résidents ne rateraient pour rien au monde ce rendez-vous avec Caroline et ses douceurs!



L'équipe de **Chartwell Villa Jonquière**, à Saguenay, au Québec, voulait mettre en valeur les talents exceptionnels de Marie-Ange, une résidente de 99 ans à la créativité sans limites! L'équipe l'a aidée à vendre quelques-unes des superbes cartes de souhaits, qu'elle confectionne de ses propres mains avec application et beaucoup d'amour. Sa plus grande admiratrice, sa petite-fille Erika, était touchée et reconnaissante que la résidence de sa grand-maman encourage les aînés à s'exprimer par le biais de l'art.

Caroline, conseillère en location à **Chartwell Le Duplessis**, à Trois-Rivières, au Québec, porte une attention particulière aux nouveaux résidents. À la blague, Marcel lui a dit qu'il signerait son bail uniquement si elle acceptait de l'affronter au billard, un jeu auquel les deux excellent. Les promesses sont faites pour être tenues!



Programmes de soins de santé et de mieux-être

Nous nous engageons à aider les résidents à vivre pleinement leur retraite dans le bien-être, la dignité et la tranquillité d'esprit qu'ils méritent. Les divers programmes de soins de santé et de mieux-être de Chartwell aident les résidents à gérer leurs besoins dans le confort et l'intimité de leur résidence Chartwell, et ces services sont fournis par le personnel en qui ils ont confiance, là où ils se sentent chez eux.

IMAGINE

Le programme «Imagine» de Chartwell, offert dans nos centres de soins de longue durée en Ontario, se concentre sur le soutien à nos résidents atteints de déficits cognitifs. Dans le cadre de ce programme, le personnel développe des compétences en matière de leadership, en apprend davantage sur les déficits cognitifs, découvre des façons de tisser des liens plus étroits avec les résidents et leur famille et propose des activités utiles pour répondre aux besoins propres à nos résidents.



QUELQUES HISTOIRES DU PROGRAMME IMAGINE

Francesca est une nouvelle résidente du centre de soins de longue durée **Chartwell Willowgrove**, à Hamilton, en Ontario. Elle est très fière de ses effets personnels et adore raconter des histoires à propos de sa famille. L'équipe du programme Imagine à la résidence a pris l'initiative de créer des histoires «Tout sur moi» avec chaque nouveau résident. Cette nouvelle approche est devenue un excellent point de départ pour tisser des liens avec les résidents et leur famille. Francesca et ses proches ont été enchantés que les membres du personnel s'efforcent de mieux la connaître et s'informent sur son cheminement et ce qui a forgé sa personnalité, au lieu de se contenter de vérifier ses antécédents médicaux.

Rose, du centre de soins de longue durée **Villa Forum**, à Mississauga, en Ontario, adore recevoir des appels vidéo des membres de sa famille, en particulier de ses arrière-petits-enfants. Chaque fois, ils chantent ensemble et leur chanson préférée est *You Are My Sunshine*. Rose adore écouter

de la musique et jouer du piano. Elle a transmis cette passion à ses enfants, petits-enfants et arrière-petits-enfants. Grâce aux appels vidéo organisés par le personnel des loisirs, Rose continue de partager cet amour de la musique avec sa famille! Une autre résidente, Elsa, n'avait encore jamais fait de visioconférence et était stupéfaite de voir sa fille à l'écran. Elles étaient toutes deux enchantées de se retrouver.



INDICATEURS DE QUALITÉ

Chartwell a obtenu d'excellents résultats concernant les indicateurs de qualité déclarés publiquement dans ses centres de soins de longue durée en Ontario, par rapport à la moyenne provinciale. Ces indicateurs mesurent un éventail de données, comme la prise d'antipsychotiques sans diagnostic de psychose, les chutes au cours des 30 derniers jours, le recours aux moyens de contention, les douleurs, les douleurs aggravées, les escarres de décubitus aggravées de stade 2 à 4 et les cas de dépression. Chartwell continue d'obtenir des résultats supérieurs à la moyenne provinciale pour chacun des indicateurs de qualité.

SOINS DE SANTÉ

Notre programme de soins de santé propose des services de mieux-être à la carte et des forfaits de soins tout compris dans les résidences pour retraités de l'Ontario. Conçu pour améliorer le confort et la qualité de vie des résidents, ce programme est offert par le personnel dévoué de Chartwell, dont la priorité absolue est de les aider à se sentir au mieux de leur forme chaque jour. Voici quelques exemples de services :

- Gestion des médicaments
- Aide au bain ou à la douche
- Accompagnement aux repas ou aux activités
- Soulèvement et repositionnement des résidents
- Service d'injection
- Physiothérapie
- Oxygénothérapie
- Services d'audiologie
- Service de laboratoire
- Aide à la routine du matin ou du soir
- Soins relatifs à l'incontinence
- Aide aux repas
- Gestion de l'oxygène
- Bain thérapeutique
- Soins des pieds

PHARMACIE

Nous nous sommes associés à CareRX, l'un des plus importants fournisseurs de services pharmaceutiques aux aînés du Canada, pour offrir aux résidents des services de santé numériques innovateurs qui améliorent l'expérience générale des résidents et la tranquillité d'esprit des familles et des proches.

Grâce au vaste réseau de CareRX en Ontario, en Colombie-Britannique et en Alberta, nos résidents de ces provinces reçoivent leurs médicaments à temps et à faible coût, d'une façon qui s'adapte à l'évolution normale de leur médication.

MÉDECINE VIRTUELLE

Chartwell et CareRx ont lancé un service de médecine virtuelle qui met en contact nos résidents avec des médecins afin de faciliter l'accès à leurs services et d'améliorer l'expérience générale des résidents. Les services vont de l'évaluation, du diagnostic et du traitement jusqu'aux ordonnances et au renouvellement de ces dernières. Un avantage unique de ce service est l'accès rapide à des consultations virtuelles avec des spécialistes.

Le service de médecine virtuelle est implanté dans nos résidences pour retraités en Ontario et **sera étendu à nos résidences de la Colombie-Britannique et de l'Alberta en 2022.**



Programme des services alimentaires : L'expérience culinaire

Nos résidents méritent une alimentation de grande qualité et un service remarquable. C'est pourquoi nous nous assurons en priorité de leur offrir des repas savoureux, nourrissants et appétissants. Nos équipes des services alimentaires apprennent à bien connaître et anticiper les préférences de chacun de nos résidents, qui peuvent ainsi se détendre et savourer un excellent repas en bonne compagnie.



SAVEURS DE LA SAISON

Chartwell élabore des menus propres à chaque saison, qui mettent en valeur des ingrédients, souvent locaux, que nous achetons auprès de nos fournisseurs. Aucun menu de dîner ou de souper ne se répète sur une période de quatre semaines.

PLATS QUOTIDIENS

Chaque jour, un nouveau menu pour le dîner et le souper est proposé à nos résidents. Toutefois, si le plat du jour ne les inspire pas, ils peuvent choisir parmi une variété de plats populaires cuisinés selon leurs préférences à partir de notre menu à la carte.

CENTRE CULINAIRE DE CHARTWELL

Chartwell a son propre centre culinaire: le premier du genre pour aînés au Canada. Nous y formons les employés des de nouvelles recettes dans une cuisine commerciale ultr-



Satisfaction des résidents

Le sondage annuel sur la satisfaction des résidents de Chartwell donne à ceux-ci l'occasion de fournir leurs commentaires sur nos programmes et notre personnel. Ces renseignements précieux permettent aux résidences et aux bureaux administratifs de l'entreprise de déterminer la meilleure façon de soutenir nos résidents et de répondre à leurs besoins.

En 2021, le taux de résidents « **Très satisfaits** » chez Chartwell s'élevait à **55%**, ce qui est conforme à notre cible. Lorsqu'on inclut les résidents « **Satisfaits** », Chartwell a obtenu en 2021 une note de **85%**.

Le sondage a également révélé que Chartwell se démarque en particulier grâce à son personnel et aux expériences qu'il crée pour nos résidents et leur famille. Pas étonnant que le personnel et les gestionnaires de résidence de Chartwell demeurent les deux principaux facteurs de satisfaction des résidents.

En raison de la pandémie de COVID-19, nous n'avons pas effectué notre sondage annuel sur la satisfaction des résidents en 2020. Nous avons plutôt procédé à un sondage modifié portant sur notre gestion de la pandémie. Les résultats de ce sondage indiquent que **96% des résidents de Chartwell et 95% des familles et amis des résidents reconnaissent que Chartwell a pris les mesures nécessaires pour assurer leur sécurité. En outre, 94% des familles ont convenu que leurs proches étaient en sécurité chez Chartwell.**

CIBLE:

**67% de résidents
TRÈS SATISFAITS
D'ICI 2025**



Les résidents et les membres de leur famille se sentent en sécurité dans nos résidences

96%

DES RÉSIDENTS ONT ESTIMÉ QUE LEUR RÉSIDENCE CHARTWELL AVAIT PRIS DES MESURES IMPORTANTES POUR ASSURER LEUR SÉCURITÉ PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Sondage « À votre écoute pour mieux vous servir » de Chartwell réalisé en 2020 auprès de près de 13500 répondants.



Les employés sont aux petits soins pour leurs résidents. Les appels quotidiens et les communications par courriel avec les familles, au plus fort de la pandémie, étaient rassurants. Merci pour toutes ces attentions.

- Membre de la famille,
Chartwell Domaine Harmonie



Nous sommes très satisfaits des mesures qui ont été mises en place et des décisions qui ont été prises pour la sécurité et la santé de nos proches. Merci à toute l'équipe de la résidence et merci d'avoir maintenu des spectacles et des activités extérieures pour divertir nos parents.

- Membre de la famille,
Chartwell Le St-Gabriel



97,5%

DE TOUS LES RÉSIDENTS DE CHARTWELL SONT VACCINÉS CONTRE LA COVID-19

En date du 7 janvier 2022

NOTRE PERSONNEL

ATTIRER, EMBAUCHER,
DÉVELOPPER ET PROMOUVOIR

Notre personnel est notre plus grand atout. Chez Chartwell, nous nous engageons à enrichir la vie de nos employés et à leur donner les moyens d'améliorer celle de nos résidents et des communautés où nous exerçons nos activités. Nous investissons dans leur bien-être en leur assurant des milieux de travail sains et en leur procurant les outils et la formation dont ils ont besoin pour s'épanouir dans leur rôle.

Sondage sur l'engagement des employés

Nous nous efforçons d'offrir un environnement de travail stimulant où les employés ont un sentiment d'épanouissement et s'engagent envers le mieux-être des résidents! Notre sondage annuel confidentiel sur l'engagement des employés est l'occasion pour ces derniers d'exprimer en toute franchise leur avis sur Chartwell, sur leur poste et sur les facteurs qui les poussent à se dépasser dans leurs fonctions. Leur rétroaction nous aide à déterminer si nous répondons à leurs attentes ou si nous devons améliorer certaines choses pour mieux assurer leur mobilisation.

Nous utilisons cette rétroaction pour mettre en œuvre d'autres programmes et initiatives afin de recruter et de fidéliser nos précieux employés tout en continuant de faire de Chartwell un employeur de choix. Les données recueillies nous servent également à favoriser la diversité dans l'entreprise, à instaurer une culture d'inclusivité et de communication ouverte et à fournir un milieu de travail diversifié, inclusif et accessible qui facilite la collaboration et offre aux employés le soutien dont ils ont besoin pour réussir.

En 2021, Chartwell a obtenu un taux d'employés « **Très engagés** » de **42%**. Lorsqu'on inclut les employés « **Engagés** », la note de Chartwell en 2021 a été de **77%**.

CIBLE:

55 % d'employés
« TRÈS ENGAGÉS »

D'ICI 2025



Diversité des employés de Chartwell

Les employés de Chartwell représentent différentes cultures, expériences de vie, identités et origines. Par sa richesse, cette diversité est un atout majeur pour Chartwell, car elle nous aide à penser autrement et à créer un environnement plus propice à l'innovation, ce qui est particulièrement important dans notre monde complexe et en perpétuelle évolution.

Chartwell a mis sur pied un Conseil de direction sur la diversité et l'inclusion («CDDI»), composé d'un groupe diversifié d'employés des bureaux administratifs et de nos résidences. Le CDDI conseille et aide Chartwell dans l'élaboration et la mise en œuvre de ses stratégies de diversité et d'inclusion.



La diversité et l'inclusion sont des éléments fondamentaux de notre culture. Nos employés, résidents et détenteurs de parts tirent profit du fait que Chartwell est une organisation diversifiée et inclusive qui valorise et célèbre nos différences. En plus d'attirer les meilleurs talents et de stimuler l'innovation et la croissance, cette approche contribue à notre vision qui consiste à se dévouer au MIEUX-ÊTRE des gens. Je suis fier de nos progrès et emballé par les mesures que nous continuons de prendre pour instaurer une culture accueillante, respectueuse et inclusive pour tous.

- Jonathan Boulakia, Président du CDDI
Chef des investissements et chef des affaires juridiques



Le CDDI est responsable de la mise en œuvre du Cadre de Chartwell en matière de diversité et d'inclusion, qui définit l'orientation de nos priorités et de nos objectifs dans ce domaine.

En reflétant des perspectives, des expériences de vie, des cultures et des visions du monde variées permettant de générer des idées et de meilleurs résultats, Chartwell s'engage à :

- renforcer une culture d'inclusion et éliminer les obstacles à l'avancement professionnel;
- permettre l'apprentissage dans le contexte de la diversité et de l'inclusion, notamment en s'attaquant aux préjugés inconscients et en favorisant un leadership inclusif;
- permettre et promouvoir des pratiques de travail qui favorisent la diversité de pensée;
- recruter et former des personnes issues de groupes historiquement défavorisés au Canada, notamment les peuples autochtones, les femmes, les minorités visibles, les minorités religieuses, les personnes handicapées et les personnes ayant une orientation sexuelle et une identité de genre minoritaire, et encourager leur avancement.

Pour la première fois, en 2021, nous avons posé des questions démographiques à nos employés et nous continuerons de sonder ces derniers au cours des prochaines années. **Nous leur avons également demandé ce qu'ils pensent de notre traitement des enjeux de diversité et d'inclusion et nous continuerons de le faire dans nos prochains sondages.**

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES RÉSIDENCES DE CHARTWELL

MINORITÉS ETHNIQUES



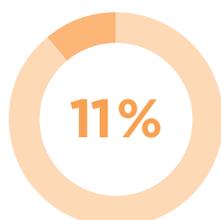
des employés
des résidences
de Chartwell



des gestionnaires
des résidences de
Chartwell



LGBTQ+ ¹



des employés
des résidences
de Chartwell



des gestionnaires
des résidences de
Chartwell



DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES BUREAUX ADMINISTRATIFS DE CHARTWELL

MINORITÉS ETHNIQUES

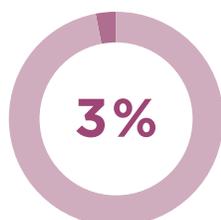


des employés
des bureaux
administratifs
de Chartwell

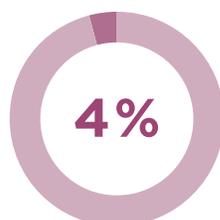


des directeur^{es}
corporatifs d
Chartwell

LGBTQ+ ¹



des employés
des bureaux
administratifs
de Chartwell



des directeur^{es}
corporatifs
de Chartwell



*Statistiques basées sur le sondage 2021 de Chartwell sur la diversité, dans le cadre duquel les employés participants ont révélé eux-mêmes leur statut.

1. Lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, transsexuel, bispirituel, queer, intersexué, asexué

Chartwell veille à ce que ses nombreuses initiatives de recrutement, de rétention, de développement et de promotion soient accessibles à des personnes issues d'horizons variés.

Chartwell a depuis longtemps pris un engagement en faveur de la promotion des femmes aux plus hauts niveaux de direction.



Il y a tellement de femmes parmi les personnes dont nous prenons soin et parmi celles qui offrent ces soins et ce soutien. Je suis extrêmement fière de la forte présence des femmes aux postes de direction de Chartwell, et je suis honorée de servir de modèle à celles qui me succéderont dans ces rôles névralgiques à l'avenir.

- Karen Sullivan, Présidente et Cheffe de l'exploitation



FEMMES À DES POSTES DE DIRECTION CHEZ CHARTWELL

33 % de nos membres du conseil (3 sur 9) **43 %** de nos administrateurs indépendants (3 sur 7)

50 % de nos cadres de direction (2 sur 4) **71 %** de nos vice-présidents principaux (5 sur 7)

54 % de nos vice-présidents (15 sur 28) **41 %** de nos directeurs principaux (7 sur 17)

50 % DE TOUS LES POSTES DE DIRECTION DE CHARTWELL (32 SUR 64)

Le palmarès «Women Lead Here» du Report on Business du *Globe and Mail* soulignait en 2020 que, parmi les entreprises canadiennes, Chartwell est une pionnière en matière de diversité de genre.

Depuis 2011, 144 personnes ont suivi le **Programme des leaders de demain** de Chartwell destiné aux candidats ayant le potentiel de devenir des directeurs généraux de résidences pour retraités ou des administrateurs de centres de soins de longue durée. Depuis la création du programme, 74 % des participants sont des femmes, dont 44 % ont obtenu une promotion. En 2021, 14 femmes (67 %) ont participé au programme.

Lancé en 2005, le **programme de mentorat**, de Chartwell comprend du mentorat individuel, des rencontres avec des membres du comité de la haute direction, des vice-présidents principaux et des vice-présidents, ainsi que des séances d'information. Depuis 2016, plus de deux tiers des participants et mentors sont des femmes. En 2021, 134 personnes ont réussi le **programme L'Expérience Chartwell** dont le but est d'offrir des expériences exceptionnelles aux résidents. 113 de ces participants (84 %) sont des femmes.

DONNÉES SUR LES EMPLOYÉS DE CHARTWELL (REPRÉSENTATION DES GENRES ET DES ÂGES)

BUREAUX ADMINISTRATIFS

Directeurs principaux et échelons supérieurs

53 Nombre total d'employés actifs



de femmes

54 âge moyen

BUREAUX ADMINISTRATIFS

Direction et échelons inférieurs

511 Nombre total d'employés actifs



de femmes

45 âge moyen

RÉSIDENCES

Gestionnaires

1 260 Nombre total d'employés actifs



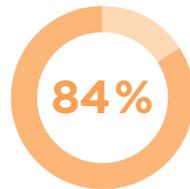
de femmes

47 âge moyen

RÉSIDENCES

Employés

13 765 Nombre total d'employés actifs



de femmes

40 âge moyen

TOTAL

Personnel des résidences et des bureaux administratifs

15 589 Nombre total d'employés actifs



de femmes

41 âge moyen



CHARTWELL COMPTE **82%** DE FEMMES PARMI SON PERSONNEL

ANNÉES DE SERVICE

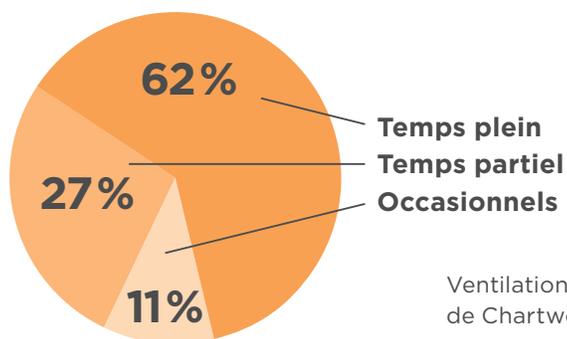
7,5 ans Nombre moyen d'années de service des employés des centres de soins de longue durée de Chartwell

5,4 ans Nombre moyen d'années de service des employés des résidences pour retraités de Chartwell

Comprend les employés à temps plein, à temps partiel et occasionnels

RÉPARTITION DES POSTES

Chartwell est une entreprise de service 24 heures sur 24. Nos employés à temps partiel et occasionnels jouent un rôle important pour nous permettre de fournir des services de soins aux résidents jour et nuit.



Ventilation de tous les employés des résidences et des bureaux administratifs de Chartwell selon la mesure ETP (équivalent temps plein).

DE PRÉPOSÉE AUX SERVICES DE SOUTIEN JUSQU'AU SOMMET DE LA HIÉRARCHIE – CANDACE LANTHIER



Dès que Candace Lanthier s'est jointe au personnel d'un centre de soins de longue durée de Chartwell, elle a entrevu le potentiel d'avancement lorsque son administrateur lui a raconté qu'il avait démarré sa carrière au service des loisirs. Maintenant, c'est Candace qui est l'exemple à suivre.

« C'est une motivation pour les gens d'apprendre qu'à mes débuts j'étais préposée aux services de soutien à la personne, car ils comprennent qu'ils peuvent eux aussi grimper les échelons chez Chartwell, explique Candace, une administratrice primée qui travaille maintenant au centre de soins de longue durée Queen's Garden, à Hamilton, en Ontario. D'entrée de jeu, j'ai senti que je pourrais en faire plus. **Au fil des ans, chacun**

de mes leaders et de mes mentors a perçu chez moi un potentiel différent à maximiser. »

Candace a été déléguée syndicale, a poursuivi sa formation et a réussi le Programme des leaders de demain.

« Chez Chartwell, il n'y a pas de clivage entre les hommes et les femmes, assure l'administratrice. Nous sommes tous traités sur un pied d'égalité et nous sommes ici pour faire une seule chose : veiller au bien-être de nos résidents et de notre personnel. Nous avons tous notre mot à dire. »

« EN VOYANT NOS LEADERS À L'ŒUVRE, J'AI SU QUE C'ÉTAIT POSSIBLE » - LUCIANA VIEIRA

Arrivée du Brésil à l'adolescence, Luciana Vieira a dû s'adapter à la vie au Canada et elle a trouvé du réconfort dans son emploi d'étudiante dans une résidence pour aînés. Cet emploi lui a donné l'envie de devenir infirmière et elle est passée par quatre résidences Chartwell avant de devenir directrice des services de santé chez Chartwell Gibson, à North York, en Ontario, et d'obtenir une place dans le Programme des leaders de demain, qui « peut réellement changer le cours d'une vie ».

« Cela m'a permis de combiner mes connaissances et ma passion et d'aller plus loin dans mon désir d'améliorer la vie des gens. **Je suis tellement heureuse que Chartwell ait investi en moi, dans ma carrière, mes rêves et mes aspirations,** dit Luciana, qui est maintenant directrice générale de Chartwell Grenadier et membre du Conseil de direction sur la diversité et l'inclusion de Chartwell. Chartwell est un formidable exemple de ce que les entreprises devraient faire pour les femmes. Tellement de femmes y occupent des postes de pouvoir. Elles tracent la voie et prouvent, par leur présence, que rien n'est impossible pour chacune de nous. »

«Élever les autres tout en s'élevant» - KIM GRANT

Kim Grant se destinait à une carrière d'hygiéniste dentaire lorsqu'elle est devenue serveuse à temps partiel chez Chartwell Royal Park, à Calgary, en Alberta.

«Je me suis dit 'Non, c'est ici que je veux être'. Ça a été une vraie révélation, un déclic. L'idée de pouvoir changer positivement la vie de quelqu'un m'a vraiment allumée,» explique-t-elle.

Kim est passée de réceptionniste à adjointe administrative puis, après un passage dans les ventes, elle a obtenu une place au sein du programme de mentorat et du Programme des leaders de demain. En 2019, à 28 ans, elle est devenue directrice générale chez Chartwell Royal Park.

En tant que leader, elle s'efforce de repérer les étoiles montantes, peu importe leur âge ou leur poste.

«Il y a une petite flamme chez ces personnes qui nous incite à vouloir les retenir et les aider par tous les moyens à déployer leur potentiel, dit Kim. J'ai d'ailleurs quelques futures leaders à mon établissement et je travaille avec elles. On m'a offert ces occasions chez Chartwell. Il m'a suffi de manifester mon intérêt et on m'a aidée. **Il est important à mes yeux que chacun obtienne les occasions qu'il mérite.**»



«AYEZ DE GRANDES ASPIRATIONS ET VOUS ATTEINDREZ VOS BUTS» - HEIDI GAGNÉ



En tant que diplômée universitaire dans le domaine des loisirs, Heidi Gagné a amorcé sa carrière chez Chartwell comme responsable des programmes d'animation et des loisirs et elle a gravi les échelons. Après avoir appris les nombreuses facettes de la gestion dans le Programme des leaders de demain et obtenu un certificat en administration, elle est devenue directrice générale de la résidence pour retraités Chartwell L'Unique, à Sainte-Eustache, au Québec.

Heidi est déterminée à soutenir les membres de son personnel et à s'assurer que les femmes de son équipe ont la confiance nécessaire pour s'affirmer et être fière de leurs réalisations.

Relations de travail

Nous reconnaissons et respectons les principes du droit d'association et de négociation collective de nos employés-partenaires.

88 unités de négociation en Ontario (RET.)

11 unités de négociation en Alberta (RET.)

18 unités de négociation en Colombie-Britannique (RET.) **43** unités de négociation au Québec (RET.)

48 unités de négociation couvrant les infirmières des soins de longue durée et le personnel de service (ONT. ET C.-B.)

UNITÉS DE
NÉGOCIATION
208

69% des employés de première ligne de nos résidences sont syndiqués. **80%** des résidences de notre portefeuille sont représentées par des unités de négociation.

Nous avons une relation de collaboration avec les syndicats de nos employés syndiqués et avec les associations d'employés de nos effectifs non syndiqués. Nous avons librement négocié 57 conventions collectives et ententes d'association d'employés en 2020, et 43 conventions collectives et ententes d'association d'employés en 2021, soit 71% de l'ensemble des conventions collectives signées au cours des deux dernières années.

Sur les **140** conventions collectives et ententes d'association d'employés signées en 2020 et 2021, **91%** sont pluriannuelles.

69%

DE SYNDICALISATION
PARMI LES EMPLOYÉS
DE PREMIÈRE LIGNE
DES RÉSIDENCES
DE CHARTWELL

100

ENTENTES, Y COMPRIS LES
ENTENTES D'ASSOCIATION,
LIBREMENT NÉGOCIÉES
EN 2020 ET 2021

Sécurité dans les activités de Chartwell

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité sont les pierres angulaires d'un véritable engagement des employés. Chartwell offre de nombreux programmes, mesures de sécurité et avantages sociaux pour favoriser une culture de santé et de bien-être, guidée par notre politique en matière de santé et de sécurité au travail.

100% DES EMPLOYÉS DE CHARTWELL SONT VACCINÉS CONTRE LA COVID-19

En 2021, nous avons rendu la vaccination contre la COVID-19 obligatoire pour tout le personnel de nos centres de soins de longue durée et de nos résidences pour retraités partout au Canada. La politique de vaccination de Chartwell améliore la protection contre le virus pour les personnes dont nous nous occupons, les membres de l'équipe qui prodiguent ces soins, ainsi que les proches aidants et les membres des familles en visite.

ÉPI POUR PROTÉGER LE PERSONNEL

L'achat d'équipements de protection individuelle («ÉPI») pour les membres de notre personnel et nos résidents s'inscrit dans les mesures d'intervention essentielles pour assurer la sécurité de ceux-ci ainsi que freiner la transmission de la COVID-19.

Malgré la perturbation des chaînes d'approvisionnement dans les premiers stades de la pandémie, notre équipe de gestion de la chaîne d'approvisionnement a rapidement trouvé plusieurs sources d'approvisionnement et a créé son propre réseau de distribution qui nous a permis de rendre le port du masque obligatoire pour les employés dans toutes nos résidences, avant même qu'il ne soit imposé par les autorités de santé publique.

Plus de **40 000 000** de pièces d'ÉPI
PROVENANT DE CHARTWELL ENTRE
MARS 2020 ET LE 31 DÉCEMBRE 2021.

COMITÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Nous avons la responsabilité fondamentale d'offrir à nos employés un milieu de travail sain et sécuritaire.

Notre engagement à l'égard de la santé et de la sécurité est énoncé dans notre **Code de conduite des affaires et d'éthique**. Tous les employés sont tenus d'agir de façon à se protéger et à protéger les autres. Ils doivent détecter et signaler à leur gestionnaire ou à un représentant du comité sur la santé et la sécurité les dangers et les pratiques non sécuritaires ou susceptibles de nuire à la santé.

Nous disposons d'un **comité santé et sécurité au travail**. Cet organe consultatif contribue à la sensibilisation aux enjeux de santé et de sécurité, en plus de cerner les risques en milieu de travail et de formuler des recommandations pour les réduire. Ce groupe bien coordonné favorise une culture de responsabilisation à l'égard de la sécurité à l'échelle de l'entreprise.

Au sein de chaque résidence Chartwell, un comité santé et sécurité au travail réunit des membres de la direction et des employés de première ligne. Ils se rencontrent chaque mois et veillent de façon proactive à la santé et la sécurité de tous les employés de Chartwell en effectuant des inspections dans les lieux de travail, en passant en revue les incidents survenus et en discutant d'enjeux généraux touchant la santé et la sécurité. Les comités ont l'occasion de donner leur point de vue sur les politiques de santé et sécurité de Chartwell et ont contribué activement à relever les défis posés par la COVID-19.

ÉVALUATIONS ERGONOMIQUES

L'équipe Santé et sécurité au travail de Chartwell s'assure que les employés des bureaux administratifs ont l'équipement, la formation et les ressources nécessaires pour travailler de la maison en toute sécurité et éviter les blessures liées à l'ergonomie. Dans cette optique, nous avons procédé à plus de 100 évaluations ergonomiques individuelles en 2021 afin d'améliorer la posture et la santé des employés.



Plus de 100 évaluations ergonomiques individuelles en 2021



ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Chez Chartwell, **100%** de nos employés sont assurés contre les accidents du travail par le biais de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), du Worker's Compensation Board of British Columbia, de la Commission des accidents du travail de l'Alberta, de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario ou d'un assureur privé, selon le cas.

100%
**DE NOS EMPLOYÉS
SONT ASSURÉS
CONTRE LES
ACCIDENTS
DU TRAVAIL**

Bien-être des employés

Le bien-être de nos employés est fondamental pour offrir un excellent service à nos résidents et pour attirer et conserver les meilleurs talents. Il nous aide également à maintenir une culture de haute performance. Nous favorisons le bien-être des employés depuis des années.

La santé mentale est l'une des principales causes d'invalidité dans le monde. La pandémie mondiale a amplifié le problème et renforcé l'importance de nos programmes de mieux-être. **Chez Chartwell, nous avons investi plus de 300 000 \$ pour soutenir le cheminement de nos employés vers la santé et le mieux-être en 2021.**

LIFESPEAK

En 2021, Chartwell s'est associée à LifeSpeak. Cette plateforme numérique de santé mentale et de bien-être de premier plan offre à nos employés et leurs proches un accès confidentiel à des ressources axées sur le bien-être, comme des vidéos, des balados, des séances «Demandez à un.e expert.e», et plus encore.

Entièrement bilingue, la plateforme LifeSpeak permet à nos employés et leur famille de recourir en tout temps à des experts reconnus dans des domaines allant de la santé mentale, préventive et financière aux problèmes familiaux et au développement des relations et des compétences professionnelles. Toute l'information est disponible en format vidéo et audio, **24 heures sur 24, 365 jours par année.**

SENSIBILISATION AU BIEN-ÊTRE

Chartwell a donné en 2021 une série de formations en trois parties sur le bien-être à ses 1900 employés des bureaux administratifs et gestionnaires des résidences afin de les aider à gérer le stress et les autres épreuves liées à la pandémie. Parmi les sujets abordés, mentionnons le renforcement de la résilience et la nécessité de prendre soin de soi pour favoriser et préserver sa santé et son bien-être pendant la crise de la COVID-19.

PROMOUVOIR LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

Chartwell participe à une initiative avec le centre d'apprentissage, de recherche et d'innovation pour les centres de soins de longue durée du Schlegel-UW Research Institute for Aging afin d'être l'une des premières à adopter la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Cette initiative propose une série de mesures, d'outils et de ressources qui visent la promotion de la santé mentale des employés et la prévention des préjudices psychologiques susceptibles d'être causés par des facteurs liés au travail. Le travail se poursuit en 2022.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LEUR FAMILLE

Chartwell a recours aux services de Homewood Health pour fournir à ses employés admissibles et à leurs proches une gamme complète de services variés portant sur le bien-être mental, physique, social et financier. Disponible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, le programme d'aide aux employés et à leur famille est là pour les aider à tout moment.

CERCLES DE GUÉRISON

Pour aider nos employés à composer avec les répercussions de la COVID-19, nous avons adopté une approche proactive en créant un forum d'échange pour leur permettre de discuter de leurs difficultés et expériences pendant la pandémie et de profiter du soutien et des conseils d'un spécialiste clinique. Pendant toute l'année 2021, nous avons travaillé avec Homewood Santé pour animer 305 heures de séances d'intervention en situation de crise, également appelées «cercles de guérison», auprès des employés de nos centres de soins de longue durée. Ces séances avaient pour but d'atténuer l'impact physiologique et psychologique de la COVID-19 et le stress qui en découle, de fournir un espace sûr où nos employés peuvent échanger et s'exprimer à propos de leurs difficultés, et d'encourager la formation d'une communauté de soutien en milieu de travail.

Développement des compétences

Les occasions de développement personnel et professionnel que nous offrons de façon continue nous aident à attirer et fidéliser les meilleurs talents. Grâce aux occasions de développement de carrière et aux diverses possibilités d'apprentissage, nos employés peuvent s'épanouir sur le plan personnel autant que professionnel et avoir un impact encore plus grand sur les résidents et les communautés que nous servons.

TAUX DE PROMOTION À DES POSTES DE DIRECTION À L'INTERNE

Grâce à nos programmes de formation et de planification de la relève, nous avons atteint des taux impressionnants de promotion à de nombreux postes de direction à l'interne, comme le démontrent les chiffres suivants :

54 % des directeurs généraux et des administrateurs	100 % des VP – dirigeants de plateforme
68 % des directeurs régionaux des opérations et des directeurs régionaux des ventes	35 % des autres vice-présidents
42 % des directeurs des bureaux administratifs	86 % des vice-présidents principaux
35 % des directeurs principaux	100 % de l'équipe de la haute direction

**Plus de
18 000**

heures de contenus animées par un instructeur pour les employés de Chartwell, sur un éventail de sujets dont l'expérience client, le leadership et la résilience. Ces contenus s'ajoutent à la formation obligatoire donnée principalement par apprentissage en ligne.

ENCOURAGER LES EMPLOYÉS À APPRENDRE ET PROGRESSER

Chez Chartwell, le développement des compétences en leadership de notre équipe est un élément clé de nos objectifs de croissance et d'amélioration continue. Les programmes de formation et de développement de Chartwell sont conçus pour fournir à nos employés les outils, les ressources et les connaissances dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités fondamentales et continuer de mettre à profit nos normes de service et notre vision **dédiés à votre MIEUX-ÊTRE**.

Les programmes de formation et de développement de Chartwell comprennent ce qui suit :

- **L'expérience Chartwell** est notre formation exclusive sur l'expérience client, destinée à offrir une expérience exceptionnelle dans nos résidences pour retraités. Au total, 7913 employés de Chartwell ont pris part au Module I de cette formation - 2002 gestionnaires et 5911 employés non cadres.
- Le **Programme des leaders de demain (PLD)** est un programme de développement du leadership à l'intention des personnes ayant le potentiel et la volonté d'accéder à la fonction de directeur général (DG) ou d'administrateur dans un avenir d'un à deux ans. Ce programme d'un an permet aux participants de renforcer leurs capacités de leadership et d'acquérir des connaissances opérationnelles grâce à un éventail de formations, de mentorat, d'études de cas, de clubs de lecture structurés et de stages d'observation.

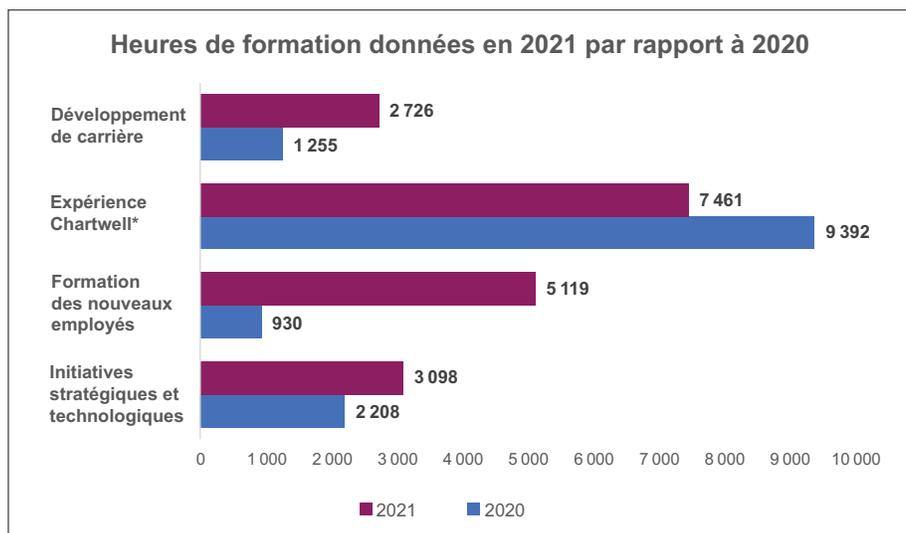
Notre taux de promotion interne depuis la création du programme PLD en 2011 est de 46%. En 2021, il y a eu 17 participants.

- En 2021, Chartwell a lancé son **programme de formation des cadres**, un programme intensif de huit semaines conçu pour développer et enrichir les compétences en leadership et en communication des gestionnaires de Chartwell. Il familiarise les gestionnaires avec les pratiques exemplaires de Chartwell en matière de recrutement, d'accueil et d'intégration, d'engagement et de reconnaissance pour diriger efficacement leur équipe.
- La **Conférence nationale sur le leadership** de Chartwell est l'occasion pour les directeurs généraux et les administrateurs de résidences, ainsi que pour les cadres des bureaux administratifs, de suivre une formation en leadership, d'obtenir de la reconnaissance et de comprendre les grandes orientations de l'entreprise sur une base annuelle. En 2021, elle a eu lieu en mode virtuel en raison de la pandémie. 500 employés de Chartwell étaient présents et ont entendu parler de programmes conçus pour nous permettre de nous appuyer sur nos forces partagées, de trouver des éléments communs dans nos difficultés et de nous ressourcer pour l'année à venir.

Avec la COVID-19, il a fallu réinventer la manière dont la formation était dispensée aux employés en apprentissage des résidences et des bureaux administratifs. Des programmes pour les nouveaux employés comme **Gateways 101** et **201** (pour les nouveaux directeurs généraux et administrateurs), **Notions de base en administration** (pour les nouveaux adjoints administratifs), et **Expérience de vente** (pour les nouveaux conseillers en location) ont été convertis en un ensemble hybride de séances virtuelles, de cours d'apprentissage en ligne et d'entretiens animés avec le gestionnaire ou le directeur régional de l'apprenant. Nous avons mis sur pied des cohortes pilotes en 2020, et les programmes remaniés ont été peaufinés et étendus à de plus larges publics en 2021 par rapport à 2020. En 2021 nous avons également lancé le **programme de formation des cadres**, axé sur le développement de carrière des gestionnaires des résidences et directeurs corporatifs.

Malgré la durée de la pandémie, le nombre total d'heures de formation a augmenté de plus de 33% en 2021 par rapport à 2020. Les programmes pour les nouveaux employés, donnés sous forme d'ateliers en classe en 2020, se sont déroulés sous forme de séances virtuelles tout au long de l'année. La formation consacrée au développement de carrière et aux initiatives stratégiques et technologiques s'est également intensifiée en 2021.

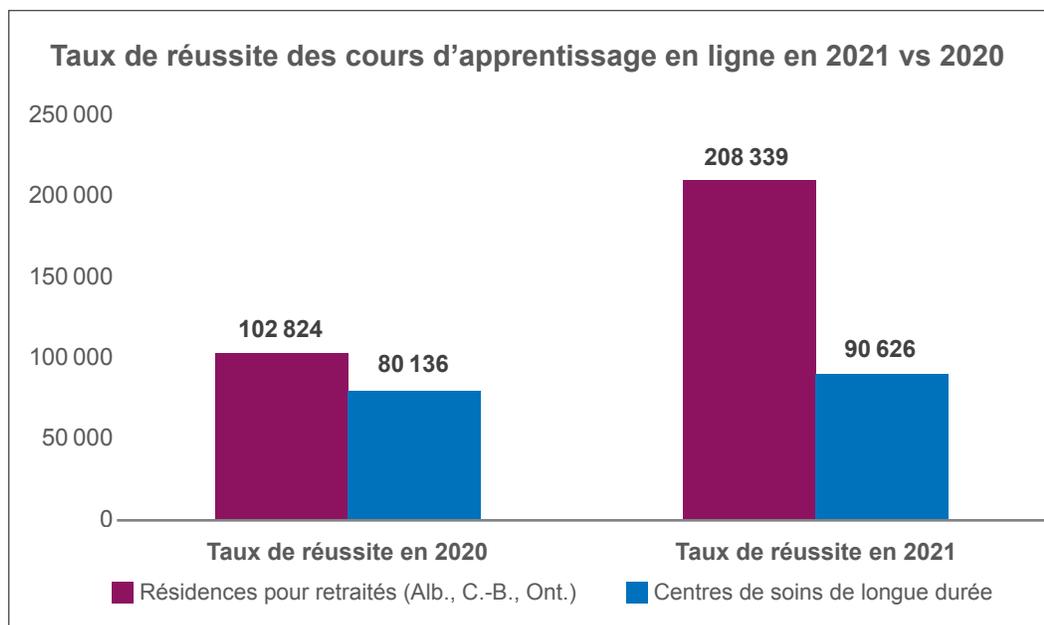
Le tableau suivant compare le nombre d'heures de formation par catégorie en 2021 et en 2020 :



*Maintenant convertie en cours d'apprentissage en ligne et intégrée au processus d'accueil et d'intégration des employés en 2022.

La conversion en programmes hybrides de la formation donnée auparavant en personne s'est traduite par la création de douze nouveaux cours d'apprentissage en ligne et vidéos de formation. Ces cours comprennent du contenu sur le leadership, sur les politiques et procédures et sur les diverses technologies employées dans les résidences, les bureaux administratifs, et par les équipes responsables des finances et des ventes. Au 31 décembre 2021, il se donnait 163 cours d'apprentissage en ligne, 13 autres étaient en développement et 15 à l'étape de la planification. Les employés ont accès à ces cours au moyen de deux systèmes de gestion de l'apprentissage créés par des tiers.

Par rapport à l'année précédente, le taux de réussite des cours d'apprentissage en ligne en 2021 a augmenté de 13% dans les centres de soins de longue durée et de 103% dans les résidences pour retraités:



GESTION DU RENDEMENT

Nous voulons que les membres de notre équipe s'épanouissent au travail, et l'apprentissage continu est fondamental à cet égard. Pour mettre l'accent sur l'importance d'apprendre et de se développer chez Chartwell, le développement de carrière est un volet essentiel de notre processus de gestion du rendement.

Tous nos employés prennent part à un processus officiel de gestion du rendement comprenant une autoévaluation et une évaluation par le gestionnaire chaque semestre, le développement des talents et l'établissement d'objectifs, ainsi que de l'encadrement et du mentorat continus.

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

CRÉATION D'UN IMPACT SOCIÉTAL

Chartwell fait preuve de conscience sociale et croit à l'établissement et au maintien de relations communautaires solides et à l'instauration de pratiques d'achat et d'approvisionnement conformes aux normes d'éthique. Chartwell est fière des partenariats qu'elle a bâtis avec les organismes caritatifs et les nombreuses initiatives communautaires que nous avons lancées. Tous ces projets visent à aider les aînés, de façon concrète.

Redonner à nos communautés

Chartwell a cofondé la **Canadian Alliance to Protect and Equip Senior Living (CAPES)**, destinée à procurer des stocks d'ÉPI suffisants à l'ensemble du secteur des résidences pour aînés pendant la première vague de la pandémie, au moment où l'approvisionnement local était inadéquat ou insuffisant.

Chartwell et les autres membres fondateurs ont surfinancé de 35% leurs besoins afin de créer des stocks excédentaires de millions de pièces d'ÉPI à l'intention des plus petits exploitants.

CAPES a obtenu et distribué plus de 15 millions de pièces d'ÉPI grâce à un financement initial supplémentaire de 5,8 millions \$ visant à aider près de 200 plus petites résidences pour aînés et centres de soins de longue durée partout au Canada. À la fin de cette initiative en 2021, CAPES a versé 470 000 \$ au fonds CaRES des résidences pour aînés, présenté en détail ci-dessous. Cette initiative est un autre exemple des efforts déployés par Chartwell pour aider nos employés et le secteur des résidences pour aînés.

15 millions

Nombre de pièces d'ÉPI achetées et distribuées, dont un volume substantiel fourni à près de 200 plus petites résidences pour retraités

5,8 millions \$

Financement initial pour procurer des stocks adéquats d'ÉPI à de plus petits exploitants de résidences pour aînés

Chartwell est fière d'être l'un des partenaires fondateurs du **fonds CaRES des résidences pour aînés (le « fonds CaRES »)**, un organisme de bienfaisance créé pour soutenir les efforts héroïques des employés des centres de soins de longue durée et des résidences pour aînés, tout particulièrement pendant la pandémie de COVID-19.

Le fonds CaRES offre des subventions ponctuelles pouvant atteindre 10 000 \$ aux employés de tous les propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés et de centres soins de longue durée au Canada afin de répondre à leurs besoins financiers urgents.

À ce jour, plus de **872 employés** du secteur des résidences pour aînés ont reçu plus de **2,9 millions de dollars** en aide financière d'urgence depuis la création du fonds CaRES en mai 2020. En plus de la contribution de Chartwell à hauteur de 600 000 \$, les membres du conseil d'administration ont versé une portion de leur rémunération de 2020 pour contribuer au démarrage du fonds.

De nombreux employés des bureaux administratifs de Chartwell ont donné de leur temps pour que CaRES puisse continuer de venir en aide aux employés du secteur partout au Canada.

Le fonds CaRES maintiendra son programme après la COVID-19 et aura pour mandat de soutenir en continu les employés. Il bâtira un legs pour l'avenir dans le but de poursuivre son soutien financier aux travailleurs qui éprouvent des difficultés et d'aider les gens du secteur à suivre des formations pertinentes qui les font progresser dans leur carrière. L'initiative évoluera, mais elle restera toujours ancrée dans l'histoire de la crise sanitaire de la COVID-19 afin que les Canadiens n'oublient jamais l'apport héroïque et la résilience des employés des résidences pour retraités.

872 employés du secteur des résidences pour aînés ont reçu une aide financière d'urgence

2,9 millions \$ Aide financière d'urgence distribuée

600 000 \$ Contribution de Chartwell au fonds CaRES

225 000 \$ Aide financière supplémentaire versée par le conseil d'administration de Chartwell



En 2015, Chartwell a contribué à l'implantation de l'organisme de bienfaisance Rêve d'une vie au Canada et a recueilli des sommes permettant d'aider à réaliser le rêve de plus de 125 aînés des quatre coins du pays.

Afin de poursuivre sa mission d'aider les aînés à donner un sens à leur vie, à créer des liens et à s'engager, Chartwell a créé la **Fondation Chartwell**, qui a obtenu le statut d'organisme de bienfaisance en 2021.

Le but de la **Fondation Chartwell** est d'offrir des activités sociales et récréatives aux aînés souffrant de solitude et d'isolement en exauçant leurs vœux. La réalisation des rêves des aînés, qu'il s'agisse de les réunir avec un ami ou un proche perdu de vue depuis longtemps, de rencontrer leur héros ou de recevoir une reconnaissance tardive pour leur service militaire, a un effet durable. L'anticipation et les souvenirs d'un rêve restent gravés dans la mémoire d'une personne tout au long de sa vie et peuvent avoir des effets très bénéfiques sur sa qualité de vie et son bien-être général, en lui donnant le sentiment d'avoir un but et en réduisant son sentiment d'isolement.

Tous les aînés canadiens, qu'ils vivent ou non dans une résidence pour aînés, peuvent présenter leur candidature pour réaliser leur rêve. Une autre occasion de collecte de fonds de la **Fondation Chartwell** consiste à offrir un soutien financier à d'autres organismes de bienfaisance qui contribuent à la vie des aînés en plus de venir en aide aux employés du secteur des résidences pour aînés.

LA FONDATION
CHARTwell

200 000 \$
VERSEMENT INITIAL

Hazel, une résidente de Chartwell Stonehaven, a eu une toute nouvelle perspective en survolant le magnifique paysage de Gatineau en hélicoptère. Son vol symbolisait son parcours de vie et sa transition vers la plénitude dans une nouvelle ville et une nouvelle communauté, en compagnie de nouveaux amis. Bon vol, Hazel!



Notre chaîne d'approvisionnement

Nous prenons au sérieux les risques sociaux liés à la chaîne d'approvisionnement et sommes à la recherche de fournisseurs responsables et de bonne réputation. Avec le temps, nous avons mis en place une approche robuste à deux volets axés sur les enjeux sociaux, soit notre Code de conduite des fournisseurs et notre sondage sur la conformité des fournisseurs.

Le **Code de conduite des affaires et d'éthique à l'intention des fournisseurs (le « Code des fournisseurs »)** de Chartwell officialise nos attentes en ce qui concerne les normes que doivent respecter les fournisseurs nationaux et les fournisseurs locaux d'envergure pour avoir la possibilité d'établir une relation commerciale avec l'entreprise.

Le Code des fournisseurs a été instauré pour inviter les fournisseurs à se pencher sur les questions éthiques, sociales et environnementales.

Il exige que les fournisseurs offrent à leur personnel un milieu de travail sécuritaire ainsi qu'une rémunération et des horaires raisonnables et qu'ils interdisent le travail forcé et la main-d'œuvre infantile, les représailles ou la discrimination. Le Code porte également sur d'autres sujets, comme les conflits d'intérêts, la confidentialité et la qualité des produits.

Les fournisseurs nationaux et les fournisseurs locaux d'envergure doivent honorer la lettre et l'esprit du Code et certifier leur conformité au Code tous les trois ans.



L'ENVIRONNEMENT

UNE SOLIDE APPROCHE DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

En tant que plus important gestionnaire et propriétaire de résidences pour aînés au Canada, nous sommes déterminés à réduire les impacts environnementaux de nos activités tout en maintenant ou améliorant le bien-être et la qualité de vie de nos résidents. Nous nous efforçons d'intégrer des pratiques de conception durables à nos projets de développement et cherchons à réduire notre consommation d'eau et d'énergie et nos émissions de carbone, ainsi qu'à améliorer la qualité de l'air à l'intérieur de nos établissements.

Nouvelles activités de développement

Nos immeubles écoénergétiques jouent un rôle de premier plan dans nos efforts de développement durable; ils génèrent des économies et attirent des résidents, des employés et des investisseurs, en plus de réduire notre incidence sur les changements climatiques. **Nous nous efforçons d'améliorer en permanence notre portefeuille d'actifs par la mise en œuvre d'initiatives de développement durable telles que :**



privilégier des emplacements à proximité des transports en commun et des commodités publiques, fournir amplement d'espaces pour les bicyclettes des employés, des visiteurs et des résidents, et fournir des véhicules électriques et des stations de chargement dans le but de réduire la demande de véhicules et la consommation de carburant;



utiliser des électroménagers homologués Energy Star, des systèmes d'éclairage à DEL, des détecteurs de mouvement et des systèmes immotiques afin de gérer et de contrôler efficacement la température et la qualité de l'air à l'intérieur;



créer des environnements intérieurs sains en verdissant les espaces et en appliquant les concepts du design biophilique pour compenser la production naturelle de carbone;



intégrer des systèmes d'irrigation pour gérer la consommation d'eau; et



gérer efficacement les matériaux et les ressources en s'approvisionnant localement en produits et main-d'œuvre, dans la mesure où c'est possible et réalisable.

Lorsque c'est possible, nos nouveaux immeubles :

- se connectent à des systèmes énergétiques de quartier pour le chauffage et le refroidissement. Notre recours à une source d'énergie centralisée réduit la nécessité pour Chartwell de se procurer, d'installer et d'entretenir une grande quantité d'équipements mécaniques, de sorte que nos immeubles sont respectueux de l'environnement;
- ont des toits verts pour améliorer la gestion interne de l'énergie et des eaux de pluie et réduire les émissions de carbone, en plus de fournir des compteurs individuels pour les services publics;
- comprennent des jardins communautaires lorsque c'est possible;
- utilisent des conteneurs à ordures semi-enfouis pour réduire les mauvaises odeurs à l'extérieur et permettre un meilleur compactage des déchets.

En 2021, Chartwell s'est affiliée à **One Tree Planted**, un chef de file mondial du reboisement. Grâce à ce partenariat, Chartwell décidera à quel endroit elle soutiendra le reboisement sur la planète, avec des résultats mesurables.

Chartwell versera 0,1% du coût total de chacun de ses nouveaux projets de développement à One Tree Planted ou à d'autres organismes pour soutenir des projets durables.

En décembre 2021, Chartwell a donné 35 400 \$ à One Tree Planted au nom du projet d'expansion de la résidence pour retraités Chartwell Ridgepointe. Ce don financera le reboisement d'environ 34 acres de terres, ce qui représente 28 000 arbres. Une fois plantés en Colombie-Britannique, ces arbres compenseront environ 280 tonnes d'émissions de CO₂ par année. Le projet de reboisement en question créera des emplois locaux et sera bénéfique pour la biodiversité locale.

Parlant d'impact local, One Tree Planted soutient actuellement le reboisement de 1 142 acres de terres brûlées par un incendie de forêt dans la vallée de l'Okanagan en Colombie-Britannique. Le don de Chartwell soutiendra environ 3% de cette initiative.

IMPACT QUANTIFIABLE SUR L'ENVIRONNEMENT



ONETREEPLANTED **35 400 \$** de dons en 2021

28 000 arbres replantés grâce au don de Chartwell

280 tonnes de CO₂ compensées par année



Nous ferons appel à des consultants en développement durable lors de tous nos futurs projets de développement afin d'effectuer des analyses du cycle de vie — une méthodologie d'évaluation des aspects environnementaux pendant tout le cycle de vie d'un projet — et d'apporter une compensation carbone significative grâce au don à One Tree Planted.



Une analyse du cycle de vie du projet Ridgepointe a été effectuée en décembre 2021 pour quantifier les émissions de carbone créées lors de la construction et pendant tout le cycle de vie de l'immeuble. On estime que le projet d'expansion de Ridgepointe générera environ 870 tonnes d'émissions de carbone. **Sur une période de 20 ans, on estime que les 28 000 arbres plantés absorberont environ 5 600 tonnes d'émissions de carbone, compensant ainsi les émissions générées par la construction et contribuant ensuite à la réduction globale des émissions de carbone.**

POLITIKES ENVIRONNEMENTALES ET CONFORMITÉ AUX EXIGENCES JURIDIQUES

Nous avons adopté des politiques de développement pour favoriser le recours à des pratiques durables en matière de construction et de rénovation et réduire au minimum les impacts environnementaux directs et indirects de nos chantiers de construction. Ces politiques encouragent l'utilisation de matériaux verts, la mise en œuvre de mesures et d'équipements qui augmentent l'efficacité en matière de consommation d'eau et d'énergie et de gestion des déchets, la proximité avec les réseaux pédestres, les pistes cyclables et les transports en commun, ainsi que la protection et la conservation des habitats naturels.

Conformément à sa politique environnementale, Chartwell effectue un contrôle préalable approfondi comprenant des études et rapports environnementaux indépendants, tant à l'égard de ses terrains actuels et des nouveaux terrains dont elle fait l'acquisition. Chartwell déploie en outre des efforts pour résoudre les problèmes matériels qui affectent les terrains ou l'environnement.

Nous nous efforçons également de nous conformer aux réglementations fédérales, provinciales et locales en matière de climat et d'énergie. Aucun écart significatif de la conformité environnementale n'a été signalé en 2021.

Rénovations et remises à neuf

Chartwell cherche continuellement à entretenir et à améliorer son parc immobilier en s'attachant à la réduction de la consommation d'énergie. À cette fin, nous avons trouvé des solutions pratiques qui contribuent largement à réduire notre empreinte environnementale. Notre portefeuille de près de 200 propriétés nous donne l'occasion d'investir dans des projets qui prolongent la viabilité à long terme de nos actifs tout en générant un rendement annuel intéressant. Les initiatives de Chartwell comprennent:

ÉNERGIE

De 2015 à 2021, nous avons mené à bien les projets et effectué les investissements suivants:

80 projets d'installation de dispositifs d'éclairage DEL dans les aires communes; et

45 projets de remplacement de tubes fluorescents T12

6,5 millions \$ d'investissements dans 125 projets de mise à niveau de l'éclairage (y compris l'installation de dispositifs d'éclairage DEL et le remplacement de tubes fluorescents T12)

420 000 \$ d'investissements en 2021 pour l'installation de dispositifs d'éclairage DEL et le remplacement de tubes fluorescents T12

Économies de **14 GWh/année** grâce à nos investissements dans la modernisation de l'éclairage (équivalent à l'électricité nécessaire à l'alimentation de 1 000 maisons ordinaires au Canada chaque année).

33 unités CVC installées sur le toit, unités de ventilation d'appoint et chaudières écoénergétiques (économie d'électricité de 10 à 20%)



PRODUITS CHIMIQUES

Chartwell évalue les composants chimiques des produits utilisés pour les piscines, la lessive et l'entretien ménager et compte en remplacer plusieurs autres par des produits plus écologiques en 2022.

15 produits chimiques pour la cuisine ont été éliminés (en 2021)

DÉCHETS

De 2017 à 2021, nous avons investi environ 4 millions \$ et installé plus de 2,5 millions de pieds carrés de plancher à surface dure (en vinyle de luxe) dans les logements et les aires communes. L'espérance de vie du plancher de vinyle de luxe est de 2 à 3 fois supérieure à celle du revêtement de sol textile, ce qui réduit considérablement nos envois aux sites d'enfouissement.

Seulement en 2021, nous avons investi plus de 700 000 \$ dans de nouveaux planchers de vinyle de luxe et installé plus de 400 000 pieds carrés de plancher de vinyle de luxe.



En 2021, quand l'installation de plancher de vinyle de luxe n'était ni pratique ni réalisable, Chartwell a commencé à utiliser du revêtement de sol textile, dont l'installation génère 20% moins de déchets que la moquette.



Réduire, réutiliser et recycler

L'achat de produits durables, l'établissement de relations avec des fournisseurs durables sur le plan environnemental et social, et l'instauration d'une culture d'approvisionnement durable sont des aspects essentiels d'un programme d'approvisionnement durable sur le plan social et environnemental. Voici quelques réalisations dignes de mention :

INGRÉDIENTS LOCAUX FRAIS

Chartwell a augmenté son approvisionnement en produits agricoles provenant de fermiers ontariens locaux, ce qui réduit notre empreinte carbone liée à l'expédition et procure à nos résidents des aliments plus frais, plus savoureux et plus nutritifs :

- **Produits laitiers frais:** 100% canadiens dans chaque province grâce à notre partenariat avec Agropur.
- **Pain frais:** 100% canadien dans chaque province grâce à notre partenariat avec la Boulangerie Weston.
- **Produits frais:** 25% proviennent de sources locales en saison, d'avril à octobre, et 70% pendant la période de pointe de la saison estivale.
- **Bœuf et volaille:** 80% du bœuf et de la volaille servis dans nos résidences proviennent du Canada.



ÉPI BIODÉGRADABLE

Chartwell fournit maintenant à ses employés des masques chirurgicaux biodégradables canadiens de catégorie A, faits de polylactide à partir d'amidon de maïs et de paille écologiques. En plus de réduire son empreinte carbone liée à l'expédition, Chartwell réoriente également le flux des déchets.

6 700 lb de déchets détournés grâce au passage aux masques biodégradables

COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons mis sur pied un comité sur le développement durable dont la mission consiste à examiner les responsabilités environnementales dans l'ensemble de l'organisation afin de promouvoir une bonne conduite citoyenne et de tenir compte de l'impact de nos pratiques environnementales et de développement durable sur l'entreprise, les communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités, les membres de notre personnel, nos résidents et la planète.

RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE

DIRIGER AVEC TRANSPARENCE
ET RESPONSABILISATION

La gouvernance d'entreprise est primordiale pour atteindre nos objectifs d'affaires et gérer correctement le risque. Nous sommes engagés envers l'utilisation de pratiques de gouvernance saines fondées sur la création de valeur à long terme, la transparence et la responsabilisation à l'égard de nos parties prenantes. Ces pratiques sont supervisées par notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction, qui s'efforcent d'installer un niveau d'éthique des plus élevés et une surveillance étroite.

Gouvernance d'entreprise

RENOUVELLEMENT DU CONSEIL

Chartwell a considérablement renouvelé son conseil d'administration au cours de ses 18 ans d'histoire et nous poursuivons dans cette voie, car nous croyons qu'une relève harmonieuse au sein du conseil est une importante responsabilité.

Chartwell a recours à un processus rigoureux d'évaluation du conseil d'administration qui en garantit un renouvellement approprié tout en maintenant un équilibre entre les avantages de l'expérience et les besoins de nouvelles perspectives. Conformément à la politique de renouvellement et de diversité de Chartwell, le conseil d'administration détermine annuellement les caractéristiques clés. Cela comprend les compétences, l'expérience, les connaissances, les antécédents, la diversité, le genre et d'autres qualités personnelles (souhaitées chez les administrateurs et les membres du conseil en général comme source de valeur ajoutée). Le conseil d'administration évalue ensuite sa propre efficacité globale et celle de chacun de ses membres dans le cadre d'évaluations formelles et informelles et d'évaluations par des tiers.

Conformément à sa politique de renouvellement et de diversité, Chartwell étend son engagement envers la diversité du Conseil à l'expérience du monde des affaires, à la compétence fonctionnelle, à la géographie, au genre, à l'orientation, au handicap, aux minorités visibles, à l'âge, aux peuples autochtones et à d'autres caractéristiques personnelles.

Dans sa recherche de candidatures pour une nomination au conseil, Chartwell prend des décisions fondées sur le mérite, en fonction de critères objectifs, tout en tenant compte des avantages de la diversité et des besoins du conseil d'administration. Le Conseil est tenu de recourir aux services d'agences de recrutement de cadres pour trouver de nouveaux membres du conseil. Toute agence retenue à cette fin reçoit la directive claire d'inclure des candidatures qui reflètent la diversité sur les plans de l'identité de genre, de l'orientation sexuelle, du handicap, de l'âge et de l'appartenance à une minorité visible et aux peuples autochtones.

CIBLE:

1/3 D'ADMINISTRATRICES
(MINIMUM)

1/3 des administrateurs de Chartwell sont des femmes

3/7 des administrateurs indépendants de Chartwell sont des femmes

6,7 ans Ancienneté moyenne des candidats à l'élection aux postes d'administrateurs indépendants en 2022

ENGAGEMENT ENVERS LES DÉTENTEURS DE PARTS

Chaque année, Chartwell rencontre de manière formelle et informelle nos détenteurs de parts pour discuter de questions stratégiques, financières, environnementales, sociales et de gouvernance, et pour recueillir leurs commentaires. Cette démarche nous permet de cerner et d'examiner les enjeux les plus importants aux yeux de nos parties prenantes, qui sont essentiels à notre réussite.

En 2021, la haute direction et les administrateurs de Chartwell ont tenu plus de 80 rencontres avec nos divers détenteurs de parts et autres parties prenantes.

Une bonne gouvernance reconnue

Pour la 20^e année consécutive, le magazine *Report on Business* a évalué le travail des conseils d'administration d'entreprises canadiennes en fonction de critères de gouvernance exigeants allant bien au-delà des règles minimales imposées par les organismes de réglementation.

Le David and Sharon Johnston Centre for Corporate Governance Innovation, de l'Université de Toronto, a mesuré la qualité des pratiques de gouvernance des conseils d'administration de 220 entreprises et fiducies de l'indice composé S&P/TSX.

Chartwell a été désignée dix-huitième société la mieux gérée au Canada en 2021 et première société immobilière et de soins de santé au pays en 2020 et 2021. Chartwell a été classée dans les dix percentiles supérieurs depuis les débuts de la publication.

De plus, après avoir évalué des centaines d'entreprises, le *Globe and Mail* en a identifié 73 qui sont à l'avant-garde quant au nombre de femmes à des postes de direction. Dans le rapport «Women Lead Here» de celui-ci, Chartwell a été reconnue pour son leadership en matière de diversité de genre.



HISTOIRES QUI FONT RESSORTIR LA VALEUR

Toutes nos réunions de direction, de gestion et de service commencent par des histoires qui font ressortir la valeur. Ces histoires braquent les projecteurs sur des employés qui se surpassent pour nos résidents, nos collègues et nos communautés. Des histoires comme celles-ci :



De nombreux bénévoles des bureaux administratifs et membres de leur famille se sont rendus dans nos résidences pour prêter main forte lorsqu'une forte tempête de neige a frappé l'Ontario et le Québec en janvier. Ils ont lavé des planchers, nettoyé des logements, servi des repas et pelleté de la neige. **Sur la photo, on aperçoit Sharon Ranalli, Vice-présidente, Marketing et communications, et son fils, Brett.**

Tammy Kelly-Bissell, Directrice, Projets spéciaux des Ressources humaines, s'est immédiatement mise au travail pendant la pandémie de COVID-19 afin de venir en aide à divers centres de soins de longue durée. Elle s'est concentrée sur la rationalisation du processus de recrutement et d'embauche, allégeant ainsi le travail des commis administratifs aux soins infirmiers qui ont pu se concentrer sur les soins aux résidents. C'est elle qui a lancé l'initiative de « l'Agence du siège social » de Chartwell, qui permet de réduire les responsabilités d'embauche dans chaque établissement.



Anthony Rizzo, Directeur régional des services alimentaires a fait du bénévolat dans quatre centres de soins de longue durée dans le sud de l'Ontario pendant la pandémie. Travaillant en étroite collaboration avec les préposés aux services de soutien à la personne de l'endroit, Anthony a contribué à remonter le moral des employés en leur apportant de délicieux smoothies pendant leur quart de nuit. Il a mis à profit son amour de la cuisine pour tisser des liens avec les résidents.

Éthique, conformité et cybersécurité

Chartwell encourage le respect des normes d'éthique les plus élevées au moyen de politiques qui exigent le recours à des pratiques de gouvernance d'entreprise cohérentes et transparentes. L'intégrité et l'éthique sont primordiales pour assurer le bon fonctionnement de notre entreprise et atténuer les risques potentiels. Nous cherchons à atténuer les cyberrisques grâce à des processus robustes.

CODE DE CONDUITE

Chartwell s'est dotée d'un **Code de conduite des affaires et d'éthique (le « code »)** qui définit les pratiques et les comportements que ses fiduciaires, administrateurs et dirigeants et tous les autres employés de Chartwell se doivent d'adopter dans le cadre de leurs interactions avec les résidents, leurs familles, les fournisseurs de services et de produits, leurs collègues et les diverses communautés qu'ils servent. Cela comprend des interdictions relatives à la corruption et aux pots-de-vin, aux transactions entre parties liées, aux violations des normes antitrust et anticoncurrence, à la discrimination dans l'emploi, au harcèlement et à la transgression des règles en matière de santé et de sécurité au travail. Le Code de conduite exige des employés de Chartwell qu'ils respectent les normes éthiques les plus élevées. De telles normes sont essentielles à la réalisation de la vision de Chartwell: **« Dédiés à votre MIEUX-ÊTRE »**.

POLITIQUE DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE DIVULGATION

Chartwell a une **politique de contrôle en matière de divulgation** qui régit la manière dont les administrateurs, la haute direction et les employés de Chartwell doivent communiquer et interagir avec les investisseurs et les membres de la communauté d'investissement. Elle énonce des règles précises quant à la négociation de titres de Chartwell par ces personnes, y compris des restrictions et des périodes d'interdiction de négociation. La politique de contrôle en matière de divulgation énonce également la stricte interdiction faite par Chartwell aux administrateurs et dirigeants de négocier tout titre conçu pour couvrir des titres de Chartwell.

POLITIQUE SUR LA DÉNONCIATION

La **politique sur la dénonciation** de Chartwell énonce nos attentes à l'égard du signalement de tout comportement illégal ou non éthique sans crainte de représailles. Cette politique est destinée à améliorer l'imputabilité et à contribuer à un environnement de travail éthique. Elle protège également contre les dommages financiers et les atteintes à la réputation, réduit le coût des inconduites, favorise l'engagement des employés et améliore la supervision de la gouvernance.

GESTION DES CYBERRISQUES

La stratégie de Chartwell en ce qui concerne la cybersécurité vise trois objectifs : protéger l'entreprise, respecter les lois et les règlements en vigueur et soutenir la croissance de l'entreprise. Bien que Chartwell n'ait subi aucune perte financière importante en raison d'une panne technologique, d'une cyberattaque ou d'une brèche de sécurité, nous maintenons notre vigilance. Nous renforçons nos mesures de protection contre les logiciels malveillants sophistiqués, les fuites de données, les intrusions dans nos systèmes de paiement et les attaques par déni de service tout en améliorant notre aptitude à détecter et à contrer les cyberattaques. Pour ce faire, nous évaluons continuellement les menaces informatiques les plus courantes ainsi que leurs répercussions potentielles afin de déterminer la meilleure marche à suivre. Pour compléter nos programmes de sécurité de l'information, nous disposons d'une assurance de cybersécurité qui contribue à protéger notre entreprise contre les cyberrisques et les atteintes à la sécurité des données.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chartwell est fermement engagée à respecter et à protéger la confidentialité des renseignements personnels que les résidents lui transmettent en toute confiance. Nous respectons toutes les exigences des lois et des règlements en matière de protection de la vie privée dans les quatre provinces canadiennes où nous menons nos activités. La politique de Chartwell sur la protection de la vie privée définit notre engagement envers notre clientèle ainsi que les 10 principes clés que nous observons. Elle traite également des voies que peuvent emprunter nos clients pour soumettre une plainte et demander un recours hiérarchique. Notre agent de protection de la vie privée supervise un programme de gouvernance des risques d'entrave à la vie privée, qui met en œuvre les politiques et procédures de Chartwell sur la détection, l'évaluation, la gestion, l'atténuation et la déclaration des risques. Tous les incidents impliquant une atteinte réelle ou potentielle à la vie privée sont déclarés à l'agent de protection de la vie privée, qui coordonne ensuite l'intervention de Chartwell.





COORDONNÉES

Adresse

Chartwell, résidences pour retraités
7070 Derrycrest Drive
Mississauga, (Ontario) L5W 0G5
Canada

Téléphone et télécopieur

Tél. : + 1 905 501 9219
Téléc. : + 1 905 501 0813

En ligne

www.chartwell.com
investors.chartwell.com
