



2025
RAPPORT
ESG

Table des matières

À PROPOS DE CHARTWELL	4
PRENDRE SOIN DE NOS RÉSIDENTS	6
Options d'hébergement chez Chartwell	7
Vivre maintenant: programmes d'animation et des loisirs	7
Santé et bien-être des résidents	8
Expérience culinaire	10
Sondage sur la satisfaction des résidents	11
PRENDRE SOIN DE NOTRE PERSONNEL	12
À propos de notre équipe	13
Relations de travail	13
Diversité et inclusion	14
Les femmes à des postes de direction	15
Développement des compétences	16
Reconnaissance	17
Bien-être des employés et avantages sociaux	18
Engagement des employés	19
PRENDRE SOIN DE NOS COMMUNAUTÉS	20
Rêver pour la vie par Chartwell	21
Implication de Chartwell dans la communauté	23
PRENDRE SOIN DE NOTRE ENVIRONNEMENT	24
Chaîne d'approvisionnement	27
Résultats d'après le GRESB	28
Gouvernance d'entreprise	31





NOTRE VISION

dédiés à votre
MIEUX-ÊTRE

NOTRE MISSION

RÉSIDENTS

Une vie heureuse,
saine et enrichissante

FAMILLES

La tranquillité
d'esprit

EMPLOYÉS

Des carrières
gratifiantes

INVESTISSEURS

Des rendements
croissants

NOTRE PROMESSE DE MARQUE

Le *bonheur*
n'a pas d'âge

Message du chef de la direction

La vision de Chartwell, Dédiés à votre MIEUX-ÊTRE, **guide notre façon de diriger, de prendre des décisions et d'agir au quotidien auprès des résidents, de leurs familles, des employés et des investisseurs.** Dans le secteur des résidences pour aînés, la confiance se gagne au fil du temps grâce à la constance, à la bienveillance et à la responsabilité. Pour nous, les enjeux ESG ne constituent pas un programme à part. Ils font partie intégrante de notre mode de fonctionnement et de notre responsabilité.



En 2025, nous sommes restés concentrés sur l'essentiel : créer des communautés solidaires où les résidents mènent une vie enrichissante, où les employés se sentent valorisés et outillés pour exceller dans leur travail, et où nous agissons avec discipline et respect envers l'environnement et les communautés que nous servons.»

Nos résidents demeurent au centre de tout ce que nous faisons. Chaque jour, nous nous efforçons de créer des expériences mémorables, en offrant nos services avec bienveillance, respect et empathie. En reconnaissance de ces efforts en 2025, **82 % de nos résidents se sont déclarés satisfaits de nos services, et 66 %, très satisfaits.**

Les employés très engagés se surpassent pour offrir aux résidents une expérience exceptionnelle. Le travail de nos gestionnaires consiste à créer un environnement où nos employés se sentent reconnus et soutenus et où ils ont la possibilité de s'épanouir personnellement et professionnellement. Nous avons continué à investir dans l'apprentissage, le développement du leadership, la reconnaissance et le bien-être des employés, tout en écoutant attentivement leurs commentaires. En 2025, 85 % de nos employés se sont déclarés engagés, et 57 %, très engagés.

Nous avons également continué à renforcer notre rôle dans la communauté au sens large. **Grâce à Rêver pour**

la vie par Chartwell, nous avons réalisé les rêves de trente-trois aînés canadiens en 2025, créant ainsi des moments empreints de joie et propices à nouer des liens et à s'épanouir. Ces expériences nous rappellent que vieillir n'est pas synonyme de limites, mais de possibilités. Nos résidences ont également continué à prendre part à des initiatives culturelles, caritatives et communautaires locales partout au pays.

La responsabilité environnementale et la résilience climatique sont des éléments essentiels de la gestion à long terme. En 2025, nous avons réalisé d'importantes réductions d'émissions de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie. Chartwell s'est vu décerner pour la troisième année consécutive la désignation Green Star de GRESB. Cette reconnaissance, conjuguée à l'amélioration de ses résultats d'une année à l'autre, témoigne d'une exécution rigoureuse et d'une gouvernance solide plutôt que de gains à court terme.

Chartwell continue de figurer parmi les chefs de file en matière de gouvernance d'entreprise. Reconnue dans les classements annuels « Board Games » et « Women Lead Here » du Globe and Mail, Chartwell a reçu la distinction Top Gun Board de Brendan Woods International ainsi que le prix IR Impact Award de 2025.

Outre les résultats et les indicateurs, ce rapport contient des témoignages authentiques de nos résidents et de nos employés, qui font chaud au cœur. J'espère que vous prendrez plaisir à le lire.

Cordialement,

Vlad Volodarski, Chef de la direction,
Chartwell résidences pour retraités



Prendre soin de nos résidents

Chez Chartwell, soutenir les résidents signifie créer des environnements où ils peuvent mener une vie riche et épanouissante, remplie de sens, de relations humaines et de joie. Selon nous, la retraite est un moment privilégié pour explorer ses centres d'intérêt, tisser des liens et d'apprécier chaque nouvelle journée, avec la certitude de pouvoir compter sur un soutien adapté en cas d'évolution des besoins. Grâce à des programmes attrayants, à des services flexibles et à un esprit de communauté, Chartwell vise à améliorer le bien-être des résidents et à les aider à profiter pleinement de leurs années de retraite.

Options d'hébergement chez Chartwell

Chartwell offre une gamme d'options d'hébergement et de soutien conçues pour répondre aux besoins des résidents, quelle que soit l'étape de leur retraite où ils se trouvent. Que les résidents vivent de manière autonome ou qu'ils bénéficient d'une aide supplémentaire, nos communautés sont pensées pour être accueillantes, flexibles et adaptées à l'évolution de leurs besoins au fil du temps.



Le mode de vie autonome offre aux résidents la liberté de profiter de leur retraite comme ils l'entendent, avec la possibilité de recourir à des services de soutien qui simplifient le quotidien. Grâce à la préparation des repas, à la prise en charge de l'entretien ménager et à l'accès à des commodités ainsi qu'à des programmes de loisirs attrayants, les résidents sont libres de se concentrer sur ce qu'ils aiment le plus : rester actifs, nouer des liens et savourer chaque journée.



Le mode de vie semi-autonome offre aux résidents une aide personnalisée au quotidien. Il propose l'administration des médicaments, l'aide pour la routine du matin et du soir, l'accompagnement aux repas et aux activités, ainsi que des services réguliers d'entretien ménager et de lessive personnelle. Les résidents ont également accès au personnel infirmier et, dans de nombreux cas, à des cliniciens qui se déplacent à la résidence.



Les soins pour perte cognitive soutiennent les personnes vivant avec des déficits cognitifs ou la maladie d'Alzheimer. Ils sont offerts dans des quartiers ou des étages sécurisés. En plus des services pratiques qui viennent avec la vie en résidence, les aînés bénéficient d'un personnel plus nombreux, de routines structurées et d'un soutien individualisé pour assurer leur tranquillité d'esprit.

Vivre maintenant : programmes d'animation et des loisirs

Chez Chartwell, nous proposons une variété d'expériences et de programmes facultatifs conçus pour apporter de la joie, susciter un sentiment d'appartenance et donner du sens à la vie de tous les jours. Ces possibilités offrent aux résidents la liberté d'explorer leurs centres d'intérêt, de découvrir de nouvelles passions et de vivre des expériences avec les autres. Ainsi, chaque jour devient intéressant et gratifiant, selon leurs propres envies.

Notre programme **Vivre maintenant** reflète cet engagement. Conçu pour promouvoir un bien-être holistique, Vivre maintenant offre une vaste gamme d'expériences reposant sur les six dimensions du mieux-être (physique, sociale, émotionnelle, intellectuelle, vocationnelle et spirituelle).

En 2025, Chartwell a offert plus de **300 000 heures** de programmes d'animation et de loisirs dans l'ensemble de ses résidences, avec **plus de 150** activités et programmes distincts conçus pour faire participer les résidents, tout en tenant compte de la diversité de leurs centres d'intérêt, de leurs capacités et de leurs préférences. Le programme est inclusif et adaptable, ce qui permet aux résidents d'y prendre part à leur propre rythme selon leurs objectifs individuels.

Vivre maintenant englobe un large éventail de possibilités, notamment des programmes d'activité et de conditionnement physique, de l'expression créative et artistique, des clubs de loisirs en fonction des centres d'intérêt, des groupes de discussion intellectuelle, des initiatives d'apprentissage continu, des activités bénévoles et de bienfaisance, des spectacles, des sorties et des événements sociaux thématiques. Ensemble, ces expériences favorisent la santé physique, la stimulation cognitive, le bien-être émotionnel et les liens sociaux.





Santé et bien-être des résidents

Notre volonté d'accompagner les aînés selon l'évolution de leurs besoins en matière de santé se traduit par le temps et l'attention que nous accordons à nos résidents.

En 2025, Chartwell a fourni **quotidiennement plus de 7 000 heures de soins directs**, ce qui représente plus de **2,5 millions d'heures de soins par an**. Ces services soutiennent les résidents selon leurs différents niveaux de besoins, de l'aide occasionnelle aux soins quotidiens plus complets, et témoignent de l'investissement continu de Chartwell dans le bien-être des résidents.

Le **programme de soins de santé** de Chartwell offre un éventail de soins et de services de santé et de bien-être qui s'adaptent à l'évolution des besoins des résidents au fil du temps. Il propose une combinaison de services à la carte et de forfaits de services et de soins, permettant aux résidents de choisir le niveau d'assistance approprié à leur situation. Les services sont assurés par du personnel qualifié, notamment des préposés aux services de soutien à la personne et des infirmiers, disponibles sur place en tout temps et dotés d'un système d'appel pour offrir une réponse rapide. Nous travaillons également en partenariat avec des prestataires de santé et de bien-être externes afin de permettre aux résidents d'accéder à des cliniciens sans avoir à quitter la résidence. Grâce à ces services, nous aidons les aînés à conserver leur autonomie tout en leur offrant la possibilité d'ajuster leurs besoins en matière de soins à leur convenance.

INNOVATION DANS LA PRESTATION DES SOINS

En 2025, Chartwell a continué d'investir dans l'innovation afin d'améliorer la qualité des soins, l'efficacité opérationnelle et l'expérience des résidents. Ces initiatives reflètent notre engagement permanent à faire évoluer notre modèle de soins en réponse aux besoins des résidents, aux nouvelles recherches et aux progrès technologiques. Grâce à des options de soins flexibles, à des investissements substantiels dans la prestation de soins directs et à une innovation continue, nous soutenons la santé et le bien-être de nos résidents, tout en leur garantissant dignité, liberté de choix et continuité des soins au fil du temps.



Système de dossiers médicaux électroniques

Nous avons mis en place un nouveau système de dossiers médicaux électroniques dans toutes nos résidences, et celui-ci soutient désormais 90 % du personnel de soins de santé et des résidents. Le système permet un accès aux données en temps réel, renforce la conformité réglementaire, améliore la coordination des soins et réduit le fardeau administratif. Ainsi, nos équipes peuvent consacrer plus de temps à ce qu'elles font le mieux : fournir des soins directs.

Faire progresser le programme Approche mémoire

En 2025, nous avons engagé un consultant spécialisé dans le programme Approche mémoire pour nous aider à remodeler et à renforcer notre approche des soins pour perte cognitive. Cette initiative se concentre sur l'intégration des recherches les plus récentes, des meilleures pratiques et de la conception de programmes innovants afin de mieux soutenir les résidents vivant avec des déficits cognitifs.



Vivre maintenant : explorez votre univers

Ce projet de deux ans, financé par les services de santé de l'Alberta, introduit de nouvelles technologies et des supports sensoriels pour améliorer la participation et le bien-être des résidents ayant des besoins complexes en matière de soins. Les nouveaux outils comprennent une technologie de projection interactive, des environnements visuels immersifs, la réalité virtuelle et des tablettes pour aider les résidents à rester en contact avec leurs familles. Des supports sensoriels supplémentaires, comme des animaux de compagnie, des poupées thérapeutiques et des stations d'activités mobiles, ont été ajoutés pour encourager la familiarité, l'autonomie et les activités quotidiennes significatives.

Expérience culinaire

Bien manger en bonne compagnie constitue un élément essentiel de notre existence. Chez Chartwell, nous nous efforçons de créer des expériences culinaires mémorables pour nos résidents et leurs invités. Une alimentation saine est indispensable au bien-être de nos résidents. C'est pourquoi notre expérience culinaire vise à favoriser un vieillissement en santé. De plus, elle témoigne de notre engagement envers les fournisseurs canadiens, l'approvisionnement responsable et les pratiques alimentaires durables.

En tant qu'entreprise canadienne au service des aînés de tout le pays, Chartwell privilégie, dans la mesure du possible, des boissons et des produits alimentaires locaux. En 2025, **plus de 70 %** des boissons et des produits alimentaires cuisinés et consommés dans nos résidences provenaient de fournisseurs canadiens. Cette approche permet de soutenir les producteurs nationaux, de renforcer les chaînes d'approvisionnement locales et de réduire les répercussions environnementales liées au transport sur de longues distances.



Plus de **658 630 litres de lait et de crème d'origine canadienne** sont consommés chaque année, soit l'équivalent de 2 782 847 portions de 237 millilitres



Plus de **2 218 716 œufs d'origine canadienne de catégorie A** sont cuisinés chaque année, ce qui représente plus de 126 000 kilogrammes

Nos équipes culinaires ont concocté plus de **1 000 nouvelles recettes**, élargissant ainsi le choix des menus tout en répondant aux besoins nutritionnels et aux préférences des résidents. Les menus sont structurés de manière réfléchie pour offrir à la fois choix et familiarité. Les plats du dîner et du souper se succèdent sur un cycle de six semaines afin de varier les plaisirs tout au long de l'année.

Des menus saisonniers mettent en valeur des ingrédients frais et des saveurs régionales, tout en tenant compte de la disponibilité des produits et des besoins nutritionnels des résidents. Nous valorisons également la contribution des résidents à la création des menus. La planification des menus intègre leurs recettes et leurs commentaires. Nous proposons ainsi une expérience culinaire centrée sur les résidents qui célèbre leurs goûts, traditions et préférences uniques.

APPROVISIONNEMENT LOCAL ET RESPONSABLE

Chartwell travaille avec un éventail de fournisseurs canadiens pour soutenir l'approvisionnement responsable et la sécurité alimentaire. Citons un exemple récent : Haven Greens, un producteur canadien de légumes verts spécialisé dans des pratiques agricoles durables, situé à King City, en Ontario. Haven Greens exploite une serre entièrement automatisée qui produit des légumes verts frais tout au long de l'année sans recourir aux pesticides ni exposer ses légumes aux contaminants extérieurs. Chartwell, en privilégiant les produits agricoles locaux, diminue sa dépendance aux importations et réduit les émissions liées au transport caractéristiques des chaînes d'approvisionnement sur de longues distances.

Sondage sur la satisfaction des résidents

Chaque année, Chartwell mène un sondage sur la satisfaction des résidents afin de recueillir leurs commentaires sur la qualité de ses services, de cerner les points à améliorer et d'élaborer des plans d'action pour y remédier.

En 2025, le sondage a été réalisé en partenariat avec Sensight, un cabinet d'études indépendant spécialisé dans le secteur des résidences pour aînés. Dans le cadre de ce sondage, les résidents expriment leurs points de vue sur un large éventail de sujets, notamment les programmes, les services, les soins, la restauration, l'environnement et l'expérience globale.

Près de 18 000 questionnaires ont été remplis dans l'ensemble des résidences Chartwell en 2025, avec un **taux de participation de 82 %**, soit une augmentation de 1 % par rapport à l'année précédente. Un pourcentage incroyable de **82 %** des résidents **se sont déclarés satisfaits** de leur expérience chez Chartwell. Nous accordons la priorité aux réponses « Très satisfaits » et mesurons notre succès en fonction d'elles. En 2025, **67 %** des résidents **se sont dits très satisfaits** de leur expérience chez Chartwell, soit une progression d'un point de pourcentage par rapport à l'année précédente.

À compter de 2026, Chartwell passera à un autre cadre de mesure de la rétroaction des résidents fondé sur l'indice de recommandation client (NPS). Cette approche fournit un indicateur clair et communément reconnu de l'expérience et de la fidélité des résidents, tout en permettant une évaluation comparative plus cohérente au fil du temps.

CÉLÉBRATION DE LA CRÉATIVITÉ ET DU TALENT COLLECTIF

Les résidents de Chartwell Rosemont Les Quartiers ont fait découvrir la magie du théâtre à leur communauté en mettant en scène une pièce inspirée de l'œuvre de Michel Garneau. Avec le soutien de collaborateurs professionnels, le groupe d'aînés a passé des mois à répéter et à planifier les représentations.

Ils ont présenté trois spectacles dans la résidence, auxquels ont assisté plus de 100 invités. Le projet a permis de valoriser l'expression artistique, le travail d'équipe, la patience et un sentiment commun d'accomplissement.



UN 100E ANNIVERSAIRE SURPRISE DONT ON SE SOUVIENDRA

Chez Chartwell Oakville, on a souligné le 100e anniversaire de Jean, une résidente, en lui faisant une surprise inoubliable. Connue pour son caractère chaleureux, son humour et son attachement à la vie en communauté, Jean était entourée de sa famille, d'autres résidents et des membres de l'équipe pour célébrer ce moment marquant.

Le clou de la fête a été la visite surprise d'un policier. En effet, des années auparavant, Jean avait interagi avec deux policiers et s'était fait photographier avec eux lors d'une sortie occasionnelle, un souvenir qu'elle évoque souvent avec le sourire. Grâce à une planification réfléchie, la responsable des programmes d'animation et des loisirs, Izabela Dabrowski, a retrouvé l'un de ces policiers et l'a invité à participer à la fête d'anniversaire de Jean.

À l'arrivée de l'agent, Jean a ressenti une immense joie. Elle était ravie, émue et profondément touchée par cette surprise. En reconnaissance de son parcours et de son histoire, Jean a également été nommée membre honoraire de la police de Halton, rendant cette journée d'autant plus mémorable.

Prendre soin de notre personnel

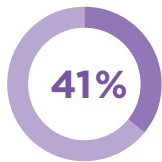
Les employés de Chartwell jouent un rôle essentiel dans la création de communautés dynamiques et solidaires pour les résidents. Conscients que des équipes engagées et saines sont fondamentales pour la réussite à long terme, nous nous engageons à favoriser des milieux de travail où les employés se sentent valorisés, soutenus et capables d'évoluer. En investissant dans la formation, le bien-être, la reconnaissance et le leadership inclusif, Chartwell a pour objectif de créer des expériences positives pour les employés qui encouragent à la fois l'épanouissement individuel et la résilience organisationnelle.

À propos de notre équipe

La capacité de Chartwell à fournir des soins et des services de haute qualité repose sur la force et le dévouement de son personnel. En 2025, plus de **11 000 personnes** étaient à notre emploi, dont plus de 10 000 dans nos résidences partout au pays.

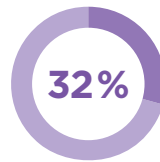
Ces employés jouent un rôle essentiel dans le quotidien et le bien-être de nos résidents. La composition du personnel reflète également les réalités opérationnelles d'un milieu offrant du soutien et des services en tout temps. Ainsi, notre modèle d'emploi est conçu pour concilier stabilité, flexibilité et réactivité selon les besoins des résidents :

D'EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN



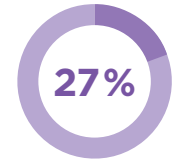
(soit une hausse de 11 % par rapport à 2024) qui assurent la continuité des soins et le leadership opérationnel

D'EMPLOYÉS À TEMPS PARTIEL



qui contribuent à une prestation de services uniforme entre les différents quarts de travail

D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS



qui offrent la flexibilité nécessaire pour répondre à l'évolution des besoins opérationnels et des besoins en matière de soins aux résidents

La composition de notre personnel nous permet à la fois d'assurer une dotation fiable et de nous adapter à l'évolution des besoins dans l'ensemble des résidences et des régions.

En tant que l'un des plus importants propriétaires de résidences pour aînés au Canada, Chartwell a un impact social et économique majeur : l'entreprise crée des emplois dans les communautés partout au pays et encourage les carrières à long terme dans le secteur.

Relations de travail

CIBLE :

151 SYNDICATS OU ASSOCIATIONS D'EMPLOYÉS REPRÉSENTENT

77%

DES EMPLOYÉS DE PREMIÈRE LIGNE DE NOS RÉSIDENCES

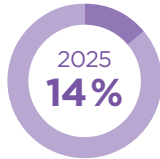
Nous reconnaissons et respectons les principes du droit d'association et de négociation collective de nos employés partenaires. En 2025, Chartwell a continué de renforcer ses relations de travail, comme en témoignent les négociations réussies de 34 conventions collectives (taux de règlement de 68 %).



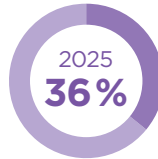
Diversité et inclusion

Notre personnel reflète la diversité des communautés que nous servons dans tout le Canada. Les employés, par leur origine et leurs expériences, contribuent à offrir des soins inclusifs empreints de compassion. Chartwell s'engage à créer des milieux de travail sécuritaires, respectueux et positifs grâce à des politiques inclusives, à la responsabilisation de la direction et à une rétroaction régulière sur l'expérience des employés.

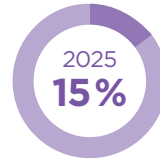
PANDC*



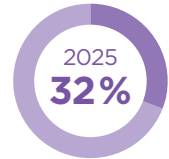
Cadres des bureaux administratifs



Autres postes des bureaux administratifs

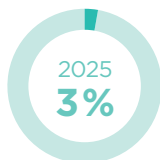


Cadres en résidence

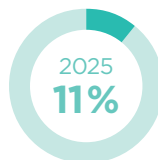


Autres postes en résidence

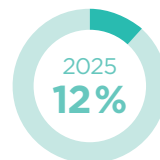
PERSONNES LGBTQ+*



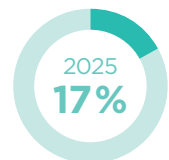
Cadres des bureaux administratifs



Autres postes des bureaux administratifs

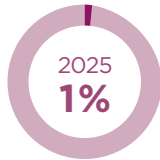


Cadres en résidence

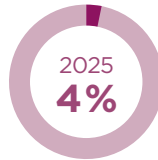


Autres postes en résidence

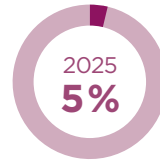
PERSONNES HANDICAPÉES*



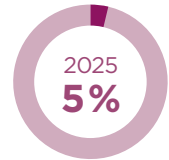
Cadres des bureaux administratifs



Autres postes des bureaux administratifs



Cadres en résidence



Autres postes en résidence

* Identification volontaire



En 2025, les résultats du sondage de Chartwell sur la diversité et l'inclusion sont restés largement conformes à ceux de l'année précédente, reflétant une stabilité des perceptions dans les domaines essentiels de l'inclusion et de la sécurité psychologique. Les commentaires des employés sur la diversité et l'inclusion révèlent que 88 % d'entre eux se disent « tout à fait d'accord » ou « d'accord » avec les initiatives de Chartwell en la matière. Ces chiffres témoignent de l'engagement indéfectible de Chartwell à favoriser des milieux de travail inclusifs.

Au-delà du milieu de travail, Chartwell fait la promotion de la diversité et de l'inclusion par l'entremise de programmes dirigés par les résidents dans leur résidence. Ces projets célèbrent les traditions culturelles, encouragent la compréhension et créent des liens significatifs. Ces initiatives rassemblent les résidents, les employés et les familles, favorisant ainsi la création de communautés inclusives et accueillantes dans l'ensemble des résidences Chartwell.

À Montréal, Chartwell Rosemont Les Quartiers a lancé Diversi-Été, un programme culturel estival conçu pour favoriser l'inclusion et les liens sociaux et pour susciter un fort sentiment d'appartenance. Tout au long de l'été, les résidents ont été invités à découvrir différents pays grâce à une série d'événements d'inspiration culturelle célébrant les traditions du monde. Les artistes, musiciens et chefs invités ont donné vie à chaque destination par la musique, la danse et la gastronomie, soulignant la richesse et la beauté de chaque culture.



Les femmes à des postes de direction

Chartwell s'engage à promouvoir la diversité de genre à tous les échelons de l'organisation. En tant que prestataire de services aux aînés centré sur la personne, Chartwell reconnaît que les femmes occupent un rôle crucial : elles contribuent à diriger les équipes, à prodiguer les soins et à façonner la culture de l'entreprise pour garantir son succès à long terme. En 2025, les femmes sont restées fortement représentées au sein de l'effectif et des postes de direction de Chartwell.

50%
Postes relevant du
chef de la direction

74%
Personnel des résidences et
des bureaux administratifs

70%
Cadres en résidence

38%
Bureaux administratifs –
directeurs principaux
et échelons supérieurs

Ces chiffres illustrent notre engagement à développer un bassin inclusif de leaders et à favoriser la croissance professionnelle à tous les échelons de l'organisation.

Grâce à un investissement continu dans le développement du leadership, à des pratiques équitables et à une culture d'entreprise inclusive, Chartwell offre aux femmes des possibilités d'avancement et de leadership dans l'ensemble de l'organisation.

Développement des compétences

Nous soutenons nos employés tout au long de leur carrière en leur offrant des possibilités d'apprentissage continu qui leur permettent de perfectionner leurs compétences, de renforcer leur leadership et de garantir des soins de grande qualité aux résidents. L'investissement dans le développement des compétences constitue un élément essentiel de l'impact social de Chartwell, car il aide les employés à évoluer professionnellement tout en offrant aux résidents des expériences uniformes et empreintes de compassion.

Tous les employés ont accès à la Zone d'apprentissage de Chartwell, une plateforme numérique qui offre des ressources de formation et de perfectionnement. Conçue pour être flexible, la plateforme soutient les employés, quels que soient leur poste, leur quart et leur lieu de travail. Elle permet à la direction de s'assurer qu'ils disposent des connaissances et des outils nécessaires pour exercer leurs fonctions efficacement et offrir une expérience positive aux résidents.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE EN 2025

En 2025, Chartwell a offert un large éventail d'initiatives de développement des compétences dans l'ensemble de l'organisation, alliant formation menée par des instructeurs, apprentissage entre pairs et formation numérique.

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX GESTIONNAIRES

272

PARTICIPANTS POUR UN
TOTAL DE 6 386 HEURES
DE FORMATION

COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE

765

PARTICIPANTS POUR UN
TOTAL DE 9 945 HEURES
DE FORMATION

FORMATIONS EN LIGNE

320,000

COURS TERMINÉS

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ ET L'EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE

En 2025, l'équipe de développement des compétences de Chartwell a lancé une initiative de deux ans pour réviser et mettre à jour tous les cours de formation obligatoire. Dans le cadre de ce travail, l'équipe remanie et simplifie les cours en insistant sur l'accessibilité, notamment en rendant le contenu plus facile à comprendre pour les personnes rencontrant des difficultés d'apprentissage et pour les employés dont l'anglais ou le français n'est pas la langue maternelle. Cette initiative témoigne de notre engagement en faveur d'environnements de formation inclusifs qui répondent aux divers besoins d'apprentissage de notre personnel.

L'équipe de développement des compétences a également configuré ce qui deviendra le système centralisé de gestion des apprentissages de Chartwell, conçu pour améliorer l'uniformité, le suivi et l'accès à la formation dans l'ensemble de l'organisation. Le déploiement de la nouvelle plateforme est prévu en 2026 pour les employés du Québec et des bureaux administratifs, et en 2027 pour toutes les résidences restantes.



COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE

Les communautés de pratique de Chartwell sont des forums de leadership qui soutiennent les cadres en résidence dans leurs fonctions, tout en renforçant les capacités de leadership à long terme de l'ensemble de l'organisation. Les séances offrent un espace consacré à l'apprentissage entre pairs, à la collaboration et à l'échange des meilleures pratiques entre les résidences et les régions.

En 2025, Chartwell a organisé **neuf séances de communautés de pratique, auxquelles ont participé 852 cadres en résidence**. Conçues pour être pratiques et participatives, les séances ont permis aux cadres d'échanger des idées, d'appliquer leurs apprentissages dans leurs fonctions et de consolider les liens au sein de l'organisation.

D'après les commentaires reçus a posteriori, les séances ont eu des retombées positives importantes : 96 % des participants ont reconnu qu'ils avaient amélioré leurs connaissances et leurs compétences en leadership grâce à elles, et 96 % ont fait état d'une plus grande efficacité dans leurs fonctions de direction.



Reconnaissance

Chartwell considère la reconnaissance et la célébration des contributions des employés comme des éléments importants pour susciter l'engagement, renforcer les valeurs de l'entreprise et favoriser la rétention du personnel dans un environnement de services axé sur les personnes. Nos programmes de reconnaissance des employés sont conçus pour honorer l'engagement, l'excellence et les actions quotidiennes qui changent les choses pour les résidents, leurs collègues et leurs communautés.

Nos initiatives de reconnaissance comprennent les jalons d'ancienneté, la reconnaissance entre collègues et les prix fondés sur le rendement. Elles nous permettent de nous assurer que les employés se sentent valorisés pour leur dévouement à long terme et leurs contributions quotidiennes.



Les **Prix reconnaissance pour les années de service** honorent l'engagement et les contributions de nos employés chevronnés. Ils soulignent leurs années de service et le rôle essentiel qu'ils jouent dans la continuité des soins, la qualité de l'expérience des résidents et la stabilité au sein de l'organisation.



Le programme de reconnaissance **L'Effet papillon** est fondé sur la conviction que de petits gestes quotidiens peuvent avoir un impact important et durable. Cette initiative dirigée par les employés permet de reconnaître et de célébrer les collègues qui incarnent les principes directeurs de Chartwell dans leur travail quotidien. Les comportements ainsi renforcés consolident notre culture, soutiennent nos équipes et enrichissent l'expérience des personnes que nous servons.



Le **Cercle de l'excellence** est le programme de reconnaissance annuel le plus prestigieux de Chartwell. Il récompense les directeurs généraux dont les équipes ont réalisé une performance opérationnelle exceptionnelle tout en atteignant des niveaux élevés d'engagement du personnel et de satisfaction des résidents. Ce programme conforte le lien entre l'excellence des employés, une culture d'entreprise forte et des résultats positifs pour les résidents.

Grâce à ces initiatives de reconnaissance, Chartwell encourage une culture d'appréciation et de responsabilisation, favorise l'engagement des employés et contribue à attirer et à retenir des professionnels dévoués.

Bien-être des employés et avantages sociaux

Il est essentiel de soutenir le bien-être des employés pour qu'ils offrent une expérience exceptionnelle aux résidents. Reconnaisant la nature exigeante du travail dans le secteur des résidences pour aînés, Chartwell propose une variété de programmes de bien-être et d'avantages sociaux conçus pour soutenir la santé mentale, physique et émotionnelle des employés.

En 2025, nous avons poursuivi notre partenariat avec LifeSpeak, une plateforme numérique de formation au bien-être qui offre aux employés et à leurs familles un accès confidentiel et à la demande à un contenu élaboré par des experts. La participation des employés sur la plateforme est restée élevée, avec **4 180 ressources** consultées et **78 419 heures de formation au bien-être** dispensées au cours de l'année.

Les contenus les plus consultés portent sur :



Nos employés sont le cœur de nos communautés. En facilitant l'accès de ces personnes et de leurs familles aux offres de soins et de bien-être, nous les aidons à se sentir soutenues et confiantes dans la prise en charge de leur propre santé, ce qui leur permet de continuer à agir pour nos résidents au quotidien. »

- Kim Gilliard, vice-présidente principale, Capital humain.

En 2025, les sondages sur l'engagement des employés ont révélé davantage de demandes pour un meilleur soutien en santé mentale et des options plus flexibles pour accéder aux soins. En réponse à ces commentaires, nous avons examiné le recours au programme "et exploré d'autres options de bien-être offertes tout au long de l'année. Ce processus nous a conduits à conclure un partenariat avec Dialogue, une plateforme virtuelle de santé et de bien-être qui propose des soins primaires, un soutien en santé mentale et des ressources pour le bien-être. Grâce à ce programme intégré, nous facilitons l'accès aux soins pour les employés et les membres de leur famille admissibles, et ce, lorsqu'ils en ont le plus besoin.

Engagement des employés

En 2025, **85 %** des employés ont déclaré être engagés ou très engagés, soit un résultat qui reste **11 points de pourcentage au-dessus de la moyenne du secteur des résidences pour aînés**, selon Sensight.

L'engagement des employés reflète leur perception de notre milieu de travail, de notre leadership et de notre culture au quotidien. Il constitue un levier essentiel pour Chartwell, car il conditionne notre capacité à offrir des soins et des services uniformes et de grande qualité. Nous mesurons l'engagement des employés chaque année dans le cadre d'un sondage indépendant, qui nous permet de mieux comprendre l'expérience des employés et la santé globale de l'organisation.

La participation au sondage a atteint le chiffre impressionnant de 85 %, soit une augmentation de trois points de pourcentage par rapport à l'année précédente et le taux de participation le plus élevé enregistré à ce jour, ce qui témoigne de la grande confiance des employés dans le processus de rétroaction et de leur volonté d'exprimer leurs points de vue.

À compter de 2026, Chartwell adoptera une approche fondée sur l'indice de recommandation employé (eNPS) pour mesurer l'engagement des

employés. L'eNPS fournit un indicateur simple et largement reconnu des efforts de promotion des employés et de leur expérience du milieu de travail, qui facilite la comparaison et l'analyse des tendances au fil du temps.

FORMATION DES LEADERS GRÂCE AU MENTORAT ET À LA PLANIFICATION DE LA RELÈVE

Après 21 ans de service dévoué, le chef Lee Ngo, directeur des services alimentaires, a pris sa retraite de Chartwell Fountains of Mission, laissant derrière lui un héritage d'excellence, de mentorat et de bienveillance. Après son arrivée à la résidence en 2004, le chef Lee a concocté plus de 1,6 million de repas, gagnant la confiance des résidents et de ses collègues grâce à sa constance, à la qualité de son travail et à la fierté qu'il éprouve pour son métier.

L'attention qu'il a portée à la planification de la relève était tout aussi importante pour son équipe. Plutôt que de recruter à l'externe, le chef Lee a reconnu le potentiel de Nora Esmalana lorsqu'elle s'est jointe à l'équipe en tant que serveuse. Grâce aux encouragements et au mentorat pratique dont elle a bénéficié, Nora est passée à la cuisine et s'est préparée pendant deux ans à occuper avec confiance le poste de directrice des services alimentaires. Tout au long de son parcours, le chef Lee a mis l'accent sur la patience, la responsabilité et l'apprentissage continu.

Le dernier jour de son service, le chef Lee a demandé un départ discret, mais les résidents et les membres de l'équipe se sont rassemblés pour exprimer leur gratitude pour son leadership et son influence. Cette transition a souligné non seulement la fin d'une carrière remarquable, mais aussi la pérennité d'une équipe forte et talentueuse.



CONFIANCE ET OCCASIONS COMME LEVIERS D'ÉVOLUTION

Cherchant d'abord à acquérir de l'expérience dans le domaine des résidences pour aînés, Tania Chouinard-Lague a commencé sa carrière dans une résidence Chartwell à l'âge de 19 ans. Au fil du temps, des gestionnaires bienveillants ont reconnu son potentiel et l'ont incitée à relever de nouveaux défis.

Après son transfert à Chartwell Oasis St-Jean, Tania s'est intégrée à la communauté et a approfondi son expérience auprès des aînés. Encouragée par son équipe, elle a posé sa candidature au poste de coordinatrice des services de santé, avant d'accéder à un poste de direction des soins. Chaque étape a renforcé sa confiance en elle, ses capacités de prise de décision et ses compétences en leadership.

D'importants mentors ont joué un rôle décisif dans sa carrière tout au long de son parcours. Ils lui ont fourni de la rétroaction et des conseils constructifs et lui ont laissé la liberté d'apprendre par l'expérience.

Aujourd'hui, Tania occupe le poste de directrice générale à la résidence Chartwell Oasis St-Jean. Son histoire montre comment une culture où l'on soutient les employés et où l'on croit en leur potentiel peut façonner des carrières à long terme. Chez Chartwell, une simple marque de confiance peut ouvrir des portes, car on aide les personnes à reconnaître chez elles des forces insoupçonnées et à bâtir des carrières significatives et durables.



Confiance et occasions comme leviers d'évolution

Chez Chartwell, nous croyons que les communautés fortes se construisent grâce à des partenariats significatifs, à des expériences communes et à une participation active à la vie culturelle et sociale. En soutenant des initiatives locales, des organisations artistiques et culturelles, ainsi que des causes collectives, Chartwell cherche à apporter une contribution positive aux communautés dont elle fait partie.



Rêver pour la vie par Chartwell

À la suite du lancement de sa nouvelle image, qui a suscité l'enthousiasme, Rêver pour la vie par Chartwell continue de réaliser les rêves importants d'aînés canadiens, qui les inspire à redécouvrir la joie de vivre, à créer des liens et à s'épanouir. En plus de mettre en lumière les expériences et le dynamisme des aînés, chaque rêve devenu réalité incite d'autres aînés à poursuivre leurs buts, à rêver intensément et à vivre pleinement leur vie. En 2025, notre organisme de bienfaisance a réalisé 33 rêves, contre 22 l'année précédente, ce qui témoigne d'un engagement et d'un impact croissants parmi les aînés.

Au cours de notre campagne nationale de collecte de fonds estivale, des résidences de tout le pays ont participé à des initiatives créatives portées par la communauté, qui ont permis d'amasser plus de 160 000 dollars. Les activités allaient d'événements locaux à des initiatives d'envergure provinciale, dont la Semaine de la poutine au Québec, qui a permis de récolter la somme impressionnante de 70 000 dollars.

Chez Chartwell Allandale Station, la directrice générale Kyla Krawczyk a illustré cet engagement en traversant à la nage la baie de Kempenfelt sur une distance de 1,5 km. Inspirée par un résident qui a effectué la même traversée à la nage à l'âge de 60 ans, Kyla a dépassé son objectif de collecte de fonds de 4 000 dollars, amassant plus de 8 000 dollars.

Wish Spotlight



Un rêve lourd de sens pour Pierre

Pour Pierre Lemonde, les machines lourdes ont toujours représenté plus qu'un travail. Issu d'une famille où les métiers de la construction se transmettaient de père en fils, Pierre a découvert sa passion à 16 ans en travaillant aux côtés de son père. Cette expérience précoce a orienté sa carrière et est devenue une source de fierté tout au long de sa vie. Bien qu'il ait passé des décennies à manipuler des équipements de taille moyenne, Pierre avait toujours rêvé de conduire des véhicules plus imposants.

Grâce à Rêver pour la vie par Chartwell, ce rêve est devenu réalité. Pierre est monté dans la cabine d'une excavatrice Komatsu 490, découvrant par lui-même la puissance et la précision de la machine qu'il admirait depuis des années. Le moment était profondément symbolique, marquant une célébration complète de sa carrière, de ses compétences et de son identité.

Le retour de Grace dans le ciel

Grace Smith, ex-pilote d'Edmonton âgée de 88 ans, a passé une grande partie de sa vie dans les airs aux côtés de son mari, lui aussi aviateur. De la traversée de l'Arctique à l'Amazonie, elle tire de l'aviation son sens de la liberté, sa confiance et son goût de l'aventure. Après plus de 50 ans passés loin du cockpit, Grace se demandait si elle avait encore ce qu'il fallait pour voler. Elle a fait part d'un souhait simple, mais puissant : celui de savoir si elle pouvait encore faire atterrir un petit avion.

Accompagnée d'un instructeur de vol, elle a retrouvé le cockpit, savourant à nouveau le frisson du vol et la confiance qui l'avait définie dans sa jeunesse.

Le rêve de Grace illustre l'impact durable des expériences significatives : elles renforcent la confiance, donnent du sens à la vie et procurent de la joie au-delà du simple instant. Son histoire nous rappelle que l'aventure, l'apprentissage et l'épanouissement personnel n'ont pas d'âge.



L'implication de Chartwell dans la communauté

Chartwell s'engage à participer activement et de façon responsable à la vie des communautés où elle exerce ses activités. Grâce à des partenariats communautaires stratégiques et à des commandites, Chartwell encourage des initiatives qui enrichissent la vie culturelle, favorisent les liens sociaux et contribuent à la création de communautés dynamiques et inclusives.

En 2025, Chartwell a parrainé et soutenu un large éventail d'événements et d'organismes communautaires dans tout le Canada, en mettant l'accent sur les initiatives qui font la promotion de la musique, des arts et de la culture. Parmi les faits marquants, citons les partenariats avec des organisations comme Victoria Symphony, l'Orchestre symphonique de Québec, la Galerie d'art d'Ottawa, l'Edmonton Symphony Under the Stars et le Richmond Hill Centre for the Performing Arts.

En tout, Chartwell a investi environ 160 000 \$ dans des commandites communautaires au cours de l'année 2025. Chartwell a accordé d'autres fonds à des associations et à des groupes communautaires dont les événements cadraient avec les valeurs de l'entreprise et créaient des occasions significatives de participation à des expériences culturelles, artistiques et communautaires.

Ces partenariats appuient souvent des événements communautaires multidimensionnels, alliant programmation culturelle et collecte de fonds à vocation caritative, tout en offrant l'occasion de renforcer les liens sociaux. Par exemple, Chartwell a soutenu la collecte de fonds de la Fondation de l'Hôpital d'Ottawa. Celle-ci a intégré des événements équestres, des tournois de golf et des rassemblements sociaux afin de mobiliser un large public au sein de la communauté tout en faisant progresser une cause locale essentielle.



Prendre soin de notre environnement

Chartwell, l'un des plus importants propriétaires de résidences pour aînés au Canada, possède ou exploite plus de **150 propriétés dans tout le pays**. Celles-ci servent de foyers à plus de **25 000 Canadiens** et représentent plus de **22 000 000 pieds carrés** de biens immobiliers. En raison de cette envergure, nous portons une responsabilité : celle d'exercer nos activités efficacement, de réduire notre impact environnemental et de contribuer positivement aux communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons. L'approche de Chartwell en matière de gestion de l'environnement est axée sur la gestion responsable de l'énergie, de l'eau, des déchets et des émissions de gaz à effet de serre. L'entreprise recherche continuellement des occasions d'améliorer sa performance, de soutenir ses objectifs de durabilité et de protéger la résilience à long terme de son portefeuille.



Grâce à des initiatives continues en matière d'efficacité opérationnelle et au soutien enthousiaste de nos équipes des résidences, Chartwell a réduit son impact environnemental par rapport à l'année précédente (au niveau du même groupe de propriétés), enregistrant les résultats suivants :



Près de 1 820 tonnes d'émissions de CO₂/an économisées



Réduction des émissions de gaz à effet de serre de 8,3 %



Réduction de la consommation d'énergie de 6,1 %

Nous avons obtenu ces résultats positifs grâce à la mise en œuvre continue d'initiatives environnementales dans l'ensemble de notre portefeuille :



L'installation de relevés de compteurs automatiques, l'amélioration de l'isolation des murs et des toits et le remplacement des fenêtres.



L'installation d'équipement et d'appareils à haut rendement, la mise en service ou la mise en service rétroactive des systèmes et la mise à niveau des systèmes d'automatisation.



La mise en œuvre d'appareils à haut rendement et d'appareils sanitaires, de systèmes d'irrigation goutte-à-goutte ou intelligents, d'aménagements paysagers tolérants à la sécheresse et de la réutilisation des eaux pluviales ou des eaux grises



La mise en œuvre de programmes de compostage des déchets paysagers et des résidus alimentaires, d'audits des flux de

En 2025, Chartwell a fait appel à un **consultant externe en gestion des déchets et des ressources** afin d'améliorer sa performance environnementale. Le consultant accompagne la mise en place d'un projet pilote déployé dans dix résidences. Celui-ci vise à trouver de nouvelles avenues pour réduire les déchets, la consommation d'eau et les émissions de gaz à effet de serre, grâce à l'amélioration des pratiques, à l'analyse des données et à des initiatives favorisant les changements de comportements. Ce travail a pour objectif de fournir des solutions évolutives qui peuvent être mises en œuvre dans l'ensemble du portefeuille, renforçant ainsi l'approche de Chartwell en matière de gestion environnementale et soutenant la prochaine phase d'amélioration du rendement.

A photograph of three elderly people standing on a sidewalk in front of a brick building. In the foreground, an elderly woman with short white hair, wearing a white short-sleeved top and tan trousers, waves with her right hand. Behind her, another elderly woman with short white hair, wearing a light blue patterned shirt, also waves. In the background, an elderly man with short grey hair, wearing a blue patterned shirt and sunglasses, waves with his right hand. The sidewalk is made of concrete and has a metal grate with circular holes in the foreground. A brick pillar is visible on the left, and a white car is parked on the street in the background.

OPTIMISATION DU PARC AUTOMOBILE POUR RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Dans le cadre de ses efforts en gestion environnementale, Chartwell a lancé en 2025 une initiative d'optimisation de son parc automobile afin de réduire l'utilisation inutile des véhicules, la consommation de carburant et les émissions connexes. Compte tenu de l'ampleur de nos activités et du rôle essentiel que jouent les transports dans la vie des résidents, nous avons évalué avec précision le nombre de véhicules à déployer, tout en maintenant la fiabilité du service.

La première étape consistait à analyser l'utilisation du parc automobile ainsi que les pratiques de remplacement des véhicules. Au cours de l'année, Chartwell a réduit la taille de son parc automobile de neuf véhicules, en recourant au partage de véhicules pour répondre aux besoins opérationnels.

Nous avons pris en compte des considérations environnementales dans nos décisions concernant le parc automobile. Lorsqu'il fallait de nouveaux véhicules, Chartwell a privilégié des options à plus faibles émissions. Ainsi, le parc automobile compte désormais quatre véhicules électriques et deux modèles hybrides. Chartwell a également commencé à étudier des projets pilotes de covoiturage et d'autopartage afin de réduire davantage l'utilisation des véhicules et les émissions au fil du temps, tout en offrant à ses résidents des options de transport flexibles.

Dans l'ensemble, l'initiative a permis d'améliorer l'efficacité du parc automobile, de réduire le nombre de véhicules sous-utilisés et de diminuer la consommation de carburant et la marche au ralenti. Ces résultats témoignent de l'importance accordée par Chartwell aux mesures pratiques et évolutives qui soutiennent les activités tout en réduisant l'impact environnemental.

Chaîne d'approvisionnement

Chartwell reconnaît que ses impacts environnementaux et sociaux s'étendent au-delà de ses propres activités et concernent également sa chaîne d'approvisionnement. Nous devons acheter un large éventail de biens et de services pour soutenir nos activités (notamment du mobilier, de la nourriture, des équipements et des matériaux de construction), afin de répondre aux besoins des résidents et d'appuyer les employés de l'ensemble de notre portefeuille. Compte tenu de l'ampleur de ces achats, Chartwell privilégie la collaboration avec des fournisseurs qui partagent son engagement à l'égard de pratiques commerciales responsables, de la sécurité des produits et de la gestion de l'environnement.

Lors de la sélection de ses fournisseurs, Chartwell tient compte d'une série de facteurs, notamment la sécurité des produits, leur durabilité, leur performance environnementale et les pratiques de fabrication. En travaillant avec des fournisseurs qui démontrent un engagement à l'égard de la durabilité et de la production responsable, Chartwell cherche à atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement tout en soutenant ses objectifs opérationnels et ESG à long terme.

SÉLECTION RESPONSABLE DES PRODUITS

Le choix du mobilier dans les résidences Chartwell illustre l'intégration de l'approvisionnement responsable dans notre chaîne d'approvisionnement. Chartwell se sert de milliers de tables et de chaises de salle à manger dans l'ensemble de son portefeuille. Nous contribuons à réduire notre empreinte en choisissant des fournisseurs qui utilisent des colorants, des laques et des scellants à base d'eau, limitant ainsi le recours aux solvants nocifs et aux composés volatils. Pour les meubles des patios extérieurs, Chartwell s'approvisionne en produits fabriqués avec des résines 100 % recyclables et non toxiques, des enduits en poudre non toxiques et des technologies de fabrication zéro émission. Ce choix favorise la durabilité tout en réduisant au minimum l'impact environnemental.



Résultats d'après le GRESB

Chartwell participe au Global Real Estate Sustainability Benchmark (« GRESB ») dans le cadre de son engagement en faveur de la transparence, de la responsabilité et de l'amélioration continue des performances environnementales, sociales et de gouvernance. Le GRESB est un cadre d'évaluation mondialement reconnu, axé sur les investisseurs et utilisé pour évaluer les pratiques de gestion et les performances ESG des portefeuilles immobiliers.

En 2025, Chartwell a obtenu un score GRESB de 67, s'assurant ainsi la **désignation Green Star** pour la troisième année consécutive. Cela représente une **amélioration de trois points**, par rapport à un score de 64 en 2024, et constitue le meilleur score obtenu par Chartwell dans le cadre du GRESB à ce jour.

Chartwell se classe maintenant au quatrième rang sur sept au sein de notre groupe de pairs du secteur des soins de santé, qui comprend Ventas Inc, Welltower Inc, Healthcare Realty Trust, National Health Investors, Community Healthcare Trust et Global Medical REIT (GMRE). Il est à noter que seulement environ la moitié de nos pairs exploitent des portefeuilles de résidences pour aînés offrant des soins en tout temps, ce qui rend l'ampleur de nos améliorations d'autant plus remarquable.

GOVERNANCE ET EXCELLENCE DE LA GESTION

Chartwell a obtenu un score de gestion parfait de 30 sur 30, ce qui place l'organisation au 10e rang parmi les 1 181 entités répertoriées dans les Amériques. Ce résultat est le fruit d'une gouvernance ESG, de l'élaboration de politiques et de pratiques de surveillance rigoureuses. Chartwell a également reçu le score maximal pour les engagements de leadership ESG et les objectifs de performance ESG du personnel.

La performance en matière d'engagement des parties prenantes est restée forte, avec une note de 9,21 sur 10, dépassant la moyenne mondiale du GRESB de 8,04. Ces résultats mettent en évidence l'approche structurée de Chartwell pour engager les parties prenantes et intégrer la responsabilité ESG dans l'ensemble de l'organisation.

PERFORMANCE SOCIALE : LOCATAIRES ET COMMUNAUTÉ

En 2025, le score des locataires et de la communauté de Chartwell s'est bonifié pour atteindre environ 9 sur 11. Ces progrès sont dus à l'amélioration des initiatives d'engagement des résidents qui ont renforcé la communication, la participation et les mécanismes de rétroaction dans l'ensemble du portefeuille.



PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Chartwell a continué à faire preuve d'une solide performance environnementale dans l'ensemble des indicateurs clés :



ÉNERGIE

10,77 SUR 14
(INDICE DE RÉFÉRENCE : 8,73)



CONSOMMATION D'EAU

4,1 SUR 7
(INDICE DE RÉFÉRENCE



ÉMISSIONS DE GAZ GAZ À EFFET DE SERRE

6,24 SUR 7
(INDICE DE RÉFÉRENCE 4,32)



GESTION DES DÉCHETS

1,2 SUR 4
(INDICE DE RÉFÉRENCE

En 2025, Chartwell a réduit ses émissions de gaz à effet de serre de 8,3 % (pour un même groupe de propriétés), ce qui est nettement supérieur à l'indice de référence du groupe de pairs du GRESB, qui a enregistré une réduction de 0,9 % au cours de la même période. De même, Chartwell a réalisé une réduction de la consommation d'énergie de 6,1 % (pour un même groupe de propriétés), contre une augmentation de 0,6 % dans le groupe de référence, ce qui représente un avantage de 6,7 points de pourcentage en matière de performance.

Le portefeuille a également atteint une couverture de 100 % des données relatives aux émissions de gaz à effet de serre, dépassant à la fois la moyenne mondiale du GRESB (80 %) et la moyenne du groupe de pairs du secteur des soins de santé (98 %).





KB

Gouvernance d'entreprise

Une gouvernance d'entreprise solide est essentielle à la réussite à long terme de Chartwell et au maintien de la confiance accordée à l'organisation par les investisseurs, les résidents, les employés et les autres parties prenantes. Grâce à une surveillance disciplinée du conseil d'administration, à des politiques rigoureuses et à un engagement en faveur d'une conduite éthique, Chartwell s'efforce de préserver les intérêts des parties prenantes tout en favorisant la création de valeur durable à long terme.

Chartwell maintient des normes élevées en matière d'éthique des affaires grâce à un cadre de gouvernance complet conçu pour promouvoir l'intégrité, la transparence et la responsabilité. Les politiques principales, notamment le Code de conduite des affaires et d'éthique, la politique de contrôle en matière de divulgation et la politique sur la dénonciation, établissent des attentes claires quant aux comportements éthiques, à la communication responsable et au signalement des problèmes sans crainte de représailles. Ensemble, ces mesures favorisent une prise de décision saine, protègent contre les risques financiers et les risques d'atteinte à la réputation, et renforcent une culture de confiance et de responsabilité dans toute l'organisation.

La protection de l'information et des systèmes est un élément essentiel de l'approche de Chartwell en matière de gouvernance. Les programmes de cybersécurité et de protection de la vie privée de Chartwell sont conçus pour protéger les renseignements des résidents et des employés, se conformer aux exigences réglementaires et soutenir la continuité des activités. L'organisation suit des cadres de sécurité reconnus, fait appel à des spécialistes tiers pour évaluer les vulnérabilités et y remédier, et applique un plan d'intervention en cas d'incident ainsi qu'une assurance en matière de cybersécurité. En réponse à l'évolution des exigences en matière de protection de la vie privée, Chartwell a renforcé sa gouvernance en la matière, notamment par des améliorations en conformité avec la Loi 25 du Québec, afin d'assurer une protection uniforme des renseignements personnels et des processus clairs de gestion des risques liés à la protection de la vie privée dans toutes les provinces où l'entreprise exerce ses activités.

Les pratiques de gouvernance de Chartwell ont été reconnues par des évaluations externes indépendantes, ce qui témoigne de la force de notre surveillance, de notre responsabilité et de notre engagement en faveur de la diversité. En plus de ses excellents résultats dans le cadre du GRESB, Chartwell s'est classée en 2025 dans le **décile supérieur** du classement de gouvernance « **Board Games** » du **Globe and Mail**, a été reconnue dans le rapport « **Women Lead Here** » pour son engagement à l'égard de la diversité des genres et a reçu la désignation **Top Gun Board** et **Top Gun CEO** de **Brendan Wood International**. Nous avons également remporté une nouvelle fois le prix des **IR Impact Awards de 2025** dans la catégorie Real Estate, qui récompense l'excellence en matière de relations avec les investisseurs dans tout le Canada. L'examen régulier de la composition du conseil d'administration, de la direction des comités et des politiques de gouvernance permet de garantir leur adéquation avec les attentes réglementaires en constante évolution, les priorités des investisseurs et les meilleures pratiques de gouvernance, ce qui favorise un conseil d'administration performant, axé sur une gestion efficace et la création de valeur à long terme.



À la fin de 2025, Chartwell a annoncé des changements à venir au sein de son conseil d'administration, soutenus par un processus structuré de renouvellement et de planification de la relève, conçu pour concilier continuité et perspectives nouvelles. Le comité de rémunération, de gouvernance et des mises en candidature supervise l'évaluation régulière de l'efficacité du conseil d'administration dans le cadre d'un processus formel. Il examine les compétences, l'expérience, la diversité et l'ancienneté des membres du conseil, afin de garantir que celui-ci reste bien positionné pour assurer une surveillance rigoureuse et fournir des orientations stratégiques. Cette approche disciplinée du renouvellement du conseil d'administration renforce la gouvernance, favorise une gestion efficace des risques et garantit que le conseil d'administration continue d'apporter une expertise pertinente et une réflexion indépendante, au rythme de l'évolution des activités de Chartwell et de son environnement opérationnel.

2025
RAPPORT
ESG



CHARTWELL