

RAPPORT
ESG
2023





Table des matières

Message du chef de la direction	4
Mission, vision et valeurs de Chartwell	5
Nos résidents	6
Notre personnel	14
Responsabilité sociale d'entreprise	29
Environnement	33
Gouvernance d'entreprise	43

Message du chef de la direction

Nous faisons partie du secteur des services et des soins aux aînés au Canada, et notre vision est de nous dédier au mieux-être des gens. C'est un privilège d'être un chef de file d'un secteur qui génère un impact sociétal aussi important. Nous sommes conscients que ce privilège s'accompagne d'une responsabilité, celle de progresser, de nous améliorer et d'accroître notre contribution à la société.

Dans cette optique, nous continuons à améliorer la qualité des services que nous offrons à nos résidents. Des programmes d'activités variés, de nouveaux plans de soins de santé et des services alimentaires qui privilégient les ingrédients de saison de provenance locale ne sont que quelques exemples de ces améliorations. Nous voulons que notre entreprise soit reconnue pour offrir des expériences exceptionnelles dans chacune de ses résidences. Il s'agit d'un objectif ambitieux, et nous devons redoubler d'efforts pour l'atteindre. Je sais que nos employés sont à la hauteur de la tâche. Les témoignages de résidents, les avis en ligne et les lettres de gratitude que je reçois personnellement de nos résidents et de leurs familles me confirment que nous sommes sur la bonne voie.

Je suis fier des efforts déployés par nos employés pour relever les défis de ces trois dernières années, en accordant toujours la priorité à nos résidents et à leurs familles. Lors de mes visites dans près de 50 de nos résidences l'an dernier, j'ai été témoin de leur engagement, de leur créativité et de leur volonté de tirer parti des leçons de la pandémie pour s'améliorer dans leur travail et progresser. Chartwell a la chance d'attirer des personnes dévouées, issues de cultures, de parcours et d'expériences de vie variés, qui partagent le même désir de servir les aînés. Nous avons une feuille de route impressionnante en ce qui concerne le développement de nos talents : plusieurs de nos dirigeants ont obtenu une promotion à l'interne. À l'avenir, nous mettrons encore plus l'accent sur ces occasions de développement pour les membres de notre équipe appartenant à des groupes sous-représentés.

En octobre 2022, nous avons lancé la Fondation Chartwell, un organisme qui poursuit la mission de réaliser les rêves d'aînés canadiens. À la Fondation Chartwell, nous croyons que les rêves durent toute la vie et que l'espoir n'a pas de date d'expiration. Nous nous engageons à changer la vision et les valeurs de notre société à l'égard de nos aînés. Ayant amassé plus de 200 000 \$ et réalisé une douzaine de rêves en quelques mois, la Fondation Chartwell a démarré du bon pied.

Dans le cadre de nos efforts en matière de gestion de l'environnement, nous avons mis sur pied le comité sur le développement durable de Chartwell, dirigé par les employés, et nous avons soumis pour la première fois des données ESG à GRESB. Maintenant que nous disposons de données de référence, nous travaillerons à l'établissement d'objectifs de développement durable.

En 2022, nous avons apporté plusieurs améliorations importantes à nos pratiques de gouvernance, notamment avec le renouvellement du conseil d'administration qui a accueilli deux nouveaux administrateurs. Nous avons une fois de plus été reconnus comme un chef de file de la gouvernance dans le classement « Board Games » du *Globe and Mail*. Nous avons également été reconnus pour notre leadership en matière de diversité des genres par la publication « Women Lead Here » du *Globe and Mail*.

Sincèrement,



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 changent 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 supérieurs

Nous offrons des services de qualité supérieure.

Performance

Nous croyons à l'atteinte et à la reconnaissance des résultats.

Éducation

Nous encourageons l'apprentissage continu.

Contribution

Nous valorisons l'engagement envers la famille Chartwell.

Transparence

Nous croyons à l'importance de tenir nos promesses et de 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.

Vie active

PROMOUVOIR UNE RETRAITE ACTIVE, ÉPANOUISSANTE ET AXÉE SUR LES ACTIVITÉS SOCIALES

La vie active est un élément essentiel au maintien de la santé et du bien-être des aînés. Notre personnel aide les résidents à rester physiquement actifs et socialement engagés dans leur communauté, afin qu'ils puissent mener une vie plus heureuse, plus saine et plus épanouie. Les activités et programmes signature de Chartwell visent à stimuler le corps et l'esprit et à aider nos résidents à vivre pleinement.

Ils sont offerts dans toutes les résidences Chartwell à l'échelle du pays, en plus d'une panoplie de programmes de loisirs conçus par chaque résidence.

VIVRE MAINTENANT

Notre programme Vivre maintenant est au cœur des programmes d'animation et de loisirs. Nous désirons faire vivre à nos résidents des expériences mémorables, de petits et grands moments qui enrichissent leur vie et favorisent la rencontre de nouveaux amis. Vivre maintenant s'articule autour des six dimensions du bien-être : spirituel, physique, émotionnel, intellectuel, social et vocationnel, en reconnaissant l'importance du corps, de l'âme et de l'esprit dans le bien-être global.

Art pour tous est une série de programmes d'art comprenant 36 projets tout au long de l'année qui encouragent l'expression créative, la connexion sociale et l'apprentissage continu. Menées par nos responsables des programmes d'animation et des loisirs, ces expériences permettent à nos résidents de donner libre cours à leur créativité et de développer leurs compétences de base grâce à des guides, à des présentations, à des ateliers et plus encore.

Tout le monde à bord est une journée qui célèbre une destination précise au moyen de diverses activités culturelles, y compris des spectacles et des repas thématiques. Proposée tous les deux mois, 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, Étirements et relaxation et Exercices doux sont des programmes hebdomadaires qui permettent aux résidents de participer à des programmes musicaux et de mouvement amusants et interactifs favorisant leur santé et leur bien-être physique. Ces activités se déroulent dans une atmosphère décontractée et sont animées par nos responsables des programmes d'animation et de loisirs. Elles s'adressent 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 pratique de loisirs et l'établissement d'objectifs. Le programme A.I.D.E, qui signifie « Aînés impliqués, dévoués et engagés », donne l'occasion aux résidents d'établir un contact avec leur communauté, ce qui les aide à trouver un but et un sens à leur vie.

Le Club de musique Java encourage une culture inclusive axée sur le soutien mutuel. Chaque semaine, les résidents se réunissent dans une atmosphère conviviale et chaleureuse, ce qui les aide à s'exprimer et à demander du soutien sans craindre le jugement.

Dans le cadre du programme **Moments de bonheur**, les résidents sont invités à nous faire part d'un moment spécial auquel ils aspirent. Deux fois par mois, les membres du personnel en font une réalité, ce qui enrichit la vie des résidents en leur permettant 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, proposé chaque semaine, vise à favoriser la résilience cognitive et une meilleure santé intellectuelle 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.

«Les loisirs ne visent pas à tuer le temps, mais bien à créer la vie, ni à tenir une personne occupée, mais bien à la garder jeune, ni à fuir la vie, mais bien à partir à sa découverte.» – Auteur inconnu

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.

Mieux-être et soins

ENRICHIR LA VIE DES RÉSIDENTS PAR DES SOINS DE QUALITÉ, PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ PAR LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

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, là où ils se sentent chez eux. Les programmes de soins de santé et de mieux-être de Chartwell permettent aux résidents de gérer leurs besoins grâce à une gamme de soins évolutifs offerts dans le confort et l'intimité de leur résidence. La mise en œuvre de protocoles stricts visant à prévenir la propagation de maladies infectieuses, comme la COVID-19, procure sécurité et tranquillité d'esprit aux familles.

NIVEAUX DE SOINS

En offrant aux aînés un éventail d'options de soins pour les aider à maintenir leur autonomie et leur qualité de vie, Chartwell vise à créer un changement positif dans leur vie. Les résidences Chartwell fournissent des soins évolutifs et adaptables qui procurent la tranquillité d'esprit :

Nos résidences pour **personnes autonomes avec soins d'assistance** combinent tous les avantages d'un mode de vie autonome dans une résidence pour retraités (services d'entretien ménager et de lessive personnelle, options de loisirs et d'activités sociales et services de sécurité en tout temps) avec de délicieux repas préparés tous les jours ainsi que la possibilité de profiter de services de soutien personnels, comme la gestion des médicaments ou l'aide pour les activités quotidiennes.

Nos programmes de vie **semi-autonome** sont spécialement conçus pour aider les aînés qui ont besoin de soins personnalisés tous les jours afin d'améliorer leur qualité de vie. Les membres du personnel veillent quotidiennement à leur confort et à leur satisfaction, et tentent de maximiser leur autonomie en leur offrant des services pratiques, tels que l'administration et la supervision des médicaments, l'aide aux tâches quotidiennes et l'accompagnement aux repas et aux activités.

Les soins du programme **Approche mémoire de Chartwell** sont fournis aux aînés atteints de déficits cognitifs ou de la maladie d'Alzheimer. Aux étages réservés à ces résidents, on trouve des services de sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et les employés ont une formation spéciale pour leur offrir du soutien.

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. 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 qui améliorent l'expérience générale des résidents et la tranquillité d'esprit 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.

PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS

Chartwell continue de travailler en étroite collaboration avec les autorités de santé publique et de suivre les protocoles en cas d'éclosion ainsi que les pratiques de prévention des infections. Qu'il s'agisse des opérations régulières de nettoyage et de désinfection des aires communes et des surfaces fréquemment touchées, du dépistage des employés au début de leur quart de travail et de la surveillance des symptômes chez les résidents, nous veillons à maintenir une sécurité maximale dans nos résidences.



L'expérience culinaire



SAVOURER CHAQUE BOUCHÉE ET CÉLÉBRER CHAQUE JOURNÉE

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 et nourrissants. Nos équipes des services alimentaires apprennent à connaître les préférences de chacun de nos résidents, qui peuvent donc profiter du moment 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 locaux.

PLATS QUOTIDIENS

Chaque jour, un nouveau menu pour le dîner et le souper est proposé à nos résidents. Ces derniers peuvent également choisir parmi une variété de plats populaires à partir de notre menu à la carte. Aucun menu de dîner ou de souper ne se répète sur une période de quatre semaines.

CENTRE CULINAIRE DE CHARTWELL

Chartwell a son propre centre culinaire : le premier du genre dans le secteur des résidences pour aînés au Canada. Nous y formons les employés des services alimentaires et testons de nouvelles recettes dans une cuisine commerciale ultramoderne.



Satisfaction des résidents

ÉVALUER NOTRE PROPOSITION DE VALEUR UNIQUE – L'EXPÉRIENCE DES RÉSIDENTS

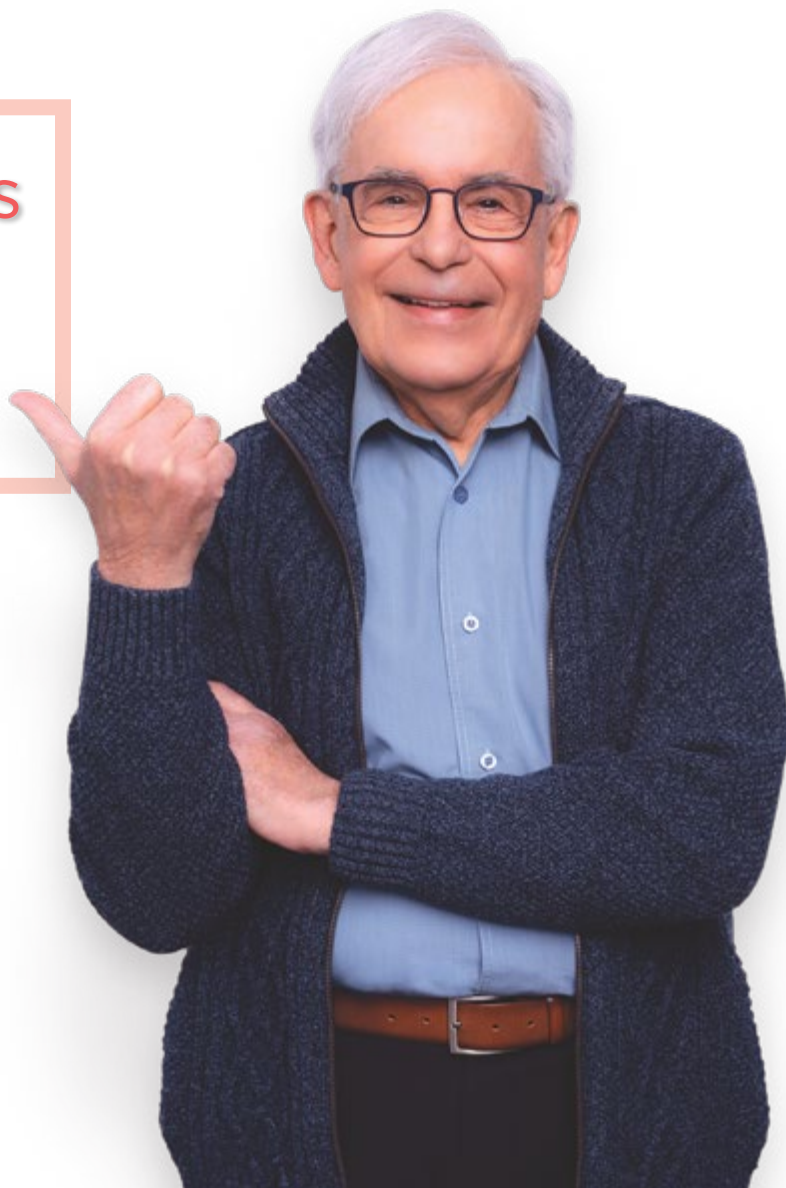
Nous nous efforçons d'offrir aux résidents des expériences personnalisées et mémorables, dans un environnement où ils se sentent chez eux et où la famille et les amis se sentent bienvenus et respectés. Nous mesurons la réussite de notre proposition de valeur unique - l'expérience des résidents - dans le cadre de notre sondage annuel sur la satisfaction des résidents, mené par un tiers spécialisé dans le secteur des résidences pour aînés (« Sensight »). Nous avons demandé à nos résidents de répondre à 38 énoncés concernant tous les aspects de leur expérience chez Chartwell : personnel, gestion, environnement, soins et mieux-être, services alimentaires et programmes d'animation et des loisirs. Nous définissons et évaluons notre succès en fonction des réponses « Très satisfait ».

En 2022, le taux de résidents « **Très satisfaits** » dans la plateforme des résidences pour retraités de Chartwell était de **54 %**. En incluant les résidents « **Satisfaits** », ce taux s'élevait à **88 %**. Nos résultats globaux sont supérieurs au taux moyen de résidents « **Très satisfaits** » du secteur des résidences pour aînés établi par Sensight, qui est de **52 %**.

CIBLE :

67 % résidents
TRÈS
satisfaits

D'ICI 2025



Histoires inspirantes



Monique, Huguette et Myrande sont les « veilles » de **Chartwell Villa Jonquière**, à Saguenay, au Québec. Ensemble, elles offrent leur compagnie aux autres résidents qui ont besoin d'un peu de réconfort, de rires ou d'une simple conversation.

Charlie, le fils de Vida, directrice générale de **Chartwell Gibson**, à North York, en Ontario, a contribué à

répandre la joie des Fêtes en distribuant des cartes de vœux à la résidence! Les cartes faites à la main par lui-même et ses camarades de classe ont été remises à nos résidents, qui ont été ravis de les recevoir. Un résident a également écrit une carte de remerciement aux enseignants et aux élèves pour leur attention et leur gentillesse.



Jean, une résidente de **Chartwell Oxford Gardens** à Woodstock, en Ontario, a récemment eu la surprise d'une visite de sa sœur Isabel, qu'elle n'avait pas vue pendant toute la pandémie.



Le personnel et les résidents de **Chartwell Westmount** à Kitchener, en Ontario, ont été ravis de célébrer le Jour de la Terre en plantant des cèdres.



Les résidents de **Chartwell Deerview Crossing**, à Hamilton, en Ontario, ont reçu la visite d'adorables bébés chèvres. Ils ont pu approcher les animaux de très près!



Chez Chartwell, nous offrons aux résidents de nombreuses occasions d'apporter une contribution positive grâce à notre programme de bénévolat signature A.I.D.E (Aînés, impliqués, dévoués et engagés). Les résidents de **Chartwell Langley Gardens**, à Langley, en Colombie-Britannique, ont confectionné des couvertures « à manipuler » (une courtépointe qui offre une stimulation sensorielle et tactile pour les mains agitées) pour d'autres résidents vivant dans le quartier Approche mémoire et le centre de soins de longue durée de la résidence.

Chartwell Gibson, à North York, en Ontario, a célébré sa journée multiculturelle annuelle. Les employées, habillées de vêtements traditionnels, ont pris plaisir à être au centre de l'animation en présentant leurs talents. Des Philippines à l'Inde, en passant par la Colombie et l'Ukraine, chacune a fièrement mis en valeur sa culture unique.





The Sumach by Chartwell, à Toronto, en Ontario, a eu le plaisir d'accueillir Mathis Bailey, un écrivain bien connu de la communauté LGBTQ+, pour une séance de dédicaces. Son roman, *Black Truffle and Spice*, explore les thèmes de la nourriture, de la famille, de la culture et de l'amour.



À la résidence **Chartwell Grenadier** située à Toronto, en Ontario, les employées Nahida, Farzana, Tuweiba et Hafzah ont partagé aux résidents ce que le ramadan représente pour elles, ainsi que des souvenirs de leur enfance, comme la préparation de l'iftar (rupture du jeûne).



Les membres de la résidence **Chartwell Royal on Gordon**, à Guelph, en Ontario, ont organisé une vente de pâtisseries ainsi qu'un tirage dans le but d'amasser 1000\$. En deux jours, avant même de tenir la vente de pâtisseries, ils avaient recueilli 1500\$ en dons! À la fin de la semaine, ils avaient amassé près de 4500\$ en tout.

Un grand nombre d'employés et de résidents de Chartwell partout au Canada ont souligné la **Journée nationale de la vérité et de la réconciliation** en portant leur t-shirt orange et en parlant de l'héritage douloureux du système des pensionnats et des traumatismes subis par les familles et les communautés autochtones.



Les résidents, leurs proches et les employés de **Chartwell Jardins Notre-Dame** et **Domaine Notre-Dame** à Gatineau, au Québec, ont uni leurs efforts pour recueillir des dons de vêtements destinés aux familles ukrainiennes récemment arrivées dans la région de l'Outaouais. C'est avec la navette de Chartwell que les dons ont été distribués dans toute la ville afin d'aider plus d'une vingtaine de familles accueillies dans la région.

NOTRE PERSONNEL

ATTIRER, EMBAUCHER,
DÉVELOPPER ET OUTILLER

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 se mobilisent pour le mieux-être des résidents. Notre sondage annuel sur l'engagement des employés est l'occasion pour ces derniers de donner 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 renforcer 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 2022, le taux de satisfaction des employés des résidences pour retraités de Chartwell comptait **48% d'employés « Très engagés »**, ce qui représente une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à 2021. En incluant les employés « **Engagés** », ce taux s'élevait à **81%**, soit une amélioration de 4 points de pourcentage par rapport à 2021.

Fait important, nos employés nous disent constater des progrès à l'égard de nos initiatives de diversité et d'inclusion; en effet, les réponses « **Fortement en accord** », qui indiquent que Chartwell accorde la priorité à l'inclusion, **sont passées de 44% en 2021 à 52% en 2022** à l'échelle de nos résidences pour retraités.

Malgré les pressions soutenues de la pandémie et les problèmes de dotation en personnel dans l'ensemble du secteur, nos employés continuent à offrir des expériences personnalisées exceptionnelles à nos résidents, procurant tranquillité d'esprit aux proches de ces derniers et soutien à leurs collègues. Le niveau élevé d'engagement de nos employés en dit long sur notre culture.

CIBLE :

55 % D'EMPLOYÉS
« TRÈS ENGAGÉS »
D'ICI 2025

Diversité et inclusion des employés

Les employés de Chartwell représentent différentes cultures, expériences de vie, identités et origines. Par sa richesse, cette diversité est un atout majeur, 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.



Les employés de Chartwell représentent différentes cultures, expériences de vie, identités et origines. Par sa richesse, cette diversité est un atout majeur, 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.

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



CONSEIL DE DIRECTION SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION («CDDI»)

Le Conseil de direction sur la diversité et l'inclusion («CDDI») est composé d'un groupe diversifié d'employés des bureaux administratifs et de nos résidences. Le CDDI conseille et aide l'entreprise dans l'élaboration et 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.

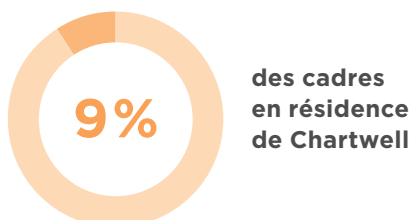
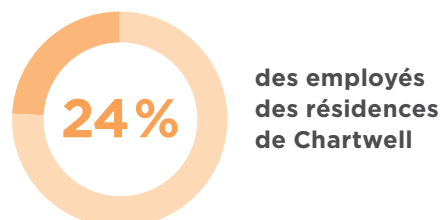
En reflétant des perspectives, des expériences de vie, des cultures et des visions du monde variées permettant de générer des idées et de meilleurs résultats, Chartwell s'engage à :

- 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 désavantagés 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.

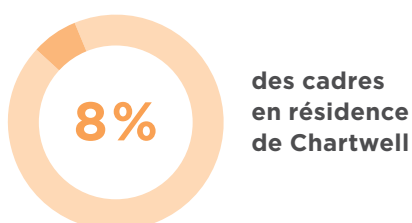
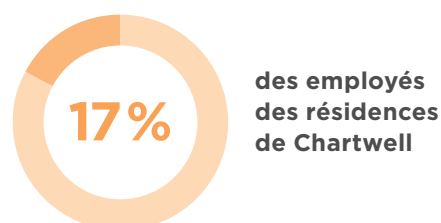
2022 a été la deuxième année où nous avons demandé à nos employés de s'auto-identifier en fonction de catégories de diversité données, en leur posant notamment des questions relatives à l'identité de genre, à la race/l'ethnicité, aux handicaps et à l'orientation sexuelle. Nous leur avons également demandé ce qu'ils pensaient de la manière dont Chartwell traitait les questions liées à la diversité et à l'inclusion.

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES RÉSIDENCES DE CHARTWELL

PANDC¹

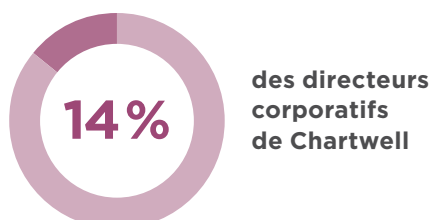
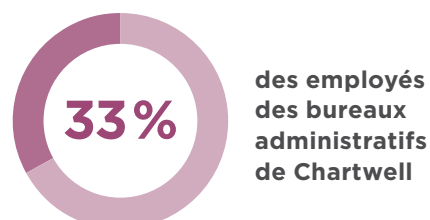


LGBTQ+²

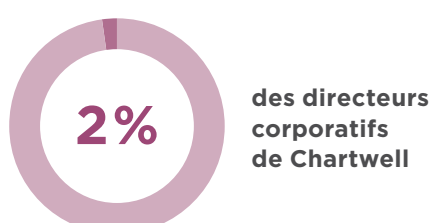
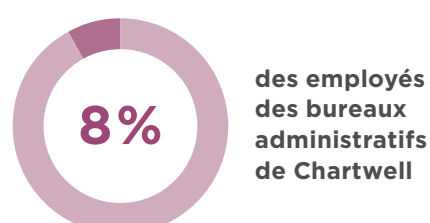


DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES BUREAUX ADMINISTRATIFS DE CHARTWELL

PANDC¹



LGBTQ+²



*Statistiques basées sur le sondage 2022 de Chartwell sur la diversité, dans le cadre duquel les employés participants ont révélé eux-mêmes leur statut.

1. Membres du personnel s'identifiant comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur.
2. Lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, transsexuel, bispirituel, queer, intersexué, asexué.



Je suis convaincue que les femmes apportent un point de vue unique et important à notre entreprise, en raison du nombre d'entre elles qui vivent et travaillent dans les résidences Chartwell partout au pays. Tout au long de ma carrière, j'ai eu le plaisir de travailler avec et pour certaines des femmes les plus extraordinaires de notre secteur. Je suis fière d'avoir l'occasion d'encadrer et, je l'espère, d'inspirer des jeunes femmes qui changeront certainement le cours des choses chez Chartwell dans les années à venir.

- 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)
52 % de nos vice-présidents (13 sur 25)	44 % de nos directeurs principaux (8 sur 18)

52%

**DE TOUS LES POSTES DE DIRECTION
DE CHARTWELL (28 SUR 54)**

Une augmentation de 2 % par rapport à 2021

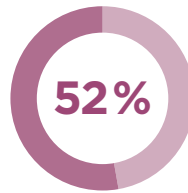
*En date du 16 mars 2023, Chartwell compte huit administrateurs indépendants.

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

BUREAUX ADMINISTRATIFS

Directeurs principaux et échelons supérieurs

54 Nombre total d'employés actifs



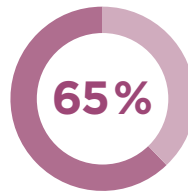
de femmes

52 âge moyen

BUREAUX ADMINISTRATIFS

Directeurs et échelons inférieurs

520 Nombre total d'employés actifs



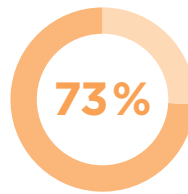
de femmes

45 âge moyen

RÉSIDENCES

Cadres

1 328 Nombre total d'employés actifs



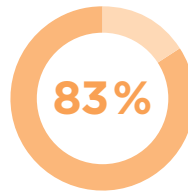
de femmes

46 âge moyen

RÉSIDENCES

Membres du personnel

14 024 Nombre total d'employés actifs



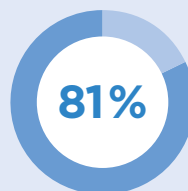
de femmes

41 âge moyen

TOTAL

Personnel des résidences et des bureaux administratifs

15 926 employés actifs



de femmes

42 âge moyen

Depuis 2011, 162 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; en 2022, le programme comptait 18 participants. Depuis la création du programme, 73% des participants sont des femmes, dont 46% ont obtenu une promotion. En 2022, 12 femmes (67%) ont participé au programme.

En 2022, 283 personnes ont réussi le **programme L'expérience Chartwell** dont le but est d'offrir des expériences exceptionnelles aux résidents; 193 de ces personnes (68%) étaient des femmes.

En 2020, 2022 et 2023, le palmarès **Women Lead Here** de Report on Business du *Globe and Mail* soulignait que, parmi les entreprises canadiennes, Chartwell est une pionnière en matière de diversité de genre.



FAVORISER LE PROGRÈS DANS NOTRE PROPRE MILIEU DE TRAVAIL

La diversité, le développement, la formation, la récompense du rendement et les occasions de croissance continue sont les pierres angulaires de notre stratégie de ressources humaines.

	PARTICIPATION		FORTEMENT EN ACCORD	
	2021	2022	2021	2022
TOTAL (résidences pour retraités et centres de soins de longue durée)	65 %	66 %	41 %	49 %
RÉSIDENCES POUR RETRAITÉS SEULEMENT	65 %	70 %	44 %	52 %

Nous avons constaté une amélioration de la perception de nos employés quant à la façon dont Chartwell aborde les enjeux importants que sont la diversité et l'inclusion, avec un changement positif global de 8 points de pourcentage dans les résidences pour retraités, un changement positif de 9 points de pourcentage dans les bureaux administratifs et une amélioration de 10 points de pourcentage pour ce qui est de l'énoncé «Chartwell s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion».

ANNÉES DE SERVICE

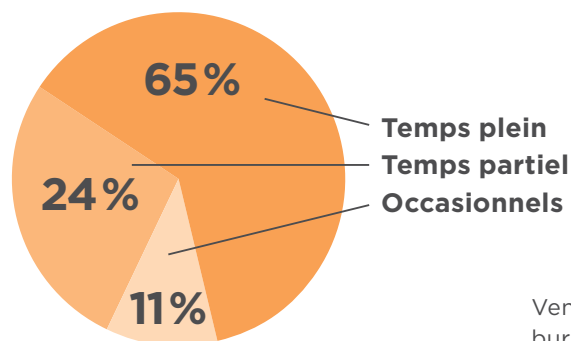
7,5 ans Nombre moyen d'années de service des employés des centres de soins de longue durée de Chartwell

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

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

RÉPARTITION DES POSTES

Chartwell est une entreprise de service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. 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).

Apprentissage, développement et reconnaissance

Les occasions de développement personnel et professionnel que nous offrons en continu nous aident à attirer et fidéliser les meilleurs talents. Grâce aux occasions de développement de carrière et 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

Nous reconnaissons et saluons le travail acharné et les contributions de nos employés en planifiant la relève :

47 % des directeurs généraux et des administrateurs

100 % des vice-présidents – dirigeants de plateforme

74 % des directeurs régionaux des opérations et des directeurs régionaux des ventes

40 % des autres vice-présidents

47 % des directeurs principaux

86 % des vice-présidents principaux

39 % des directeurs corporatifs

100 % de l'équipe de la haute direction

* Au 31 décembre 2022.

18 000 +

heures de contenus animés 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

Les programmes de formation et de développement de Chartwell fournissent à nos employés les outils, les ressources et les connaissances dont ils ont besoin pour concrétiser notre vision Dédiés à votre mieux-être, et les aident à progresser au sein de l'entreprise. Pour Chartwell, la croissance des employés facilite la croissance de l'entreprise. Voici quelques-uns des programmes de formation et de développement offerts :

- Des programmes de développement de carrière tels que des ateliers de formation de vente, des séances de coaching axé sur le rendement pour les cadres et le **Programme des leaders de demain (PLD)** pour les personnes qui démontrent le potentiel et la volonté d'accéder à la fonction de directeur général. D'une durée d'un an, le PLD 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.
- **L'expérience Chartwell** est un programme exclusif axé sur la création d'expériences client exceptionnelles dans nos résidences, qui concrétise l'énoncé de vision du service de Chartwell, soit d'offrir aux résidents une expérience personnalisée et mémorable, dans un environnement où ils se sentent chez eux et où la famille et les amis se sentent bienvenus et respectés.

- Les programmes spécifiques pour les nouveaux employés, tels que **Notions de base en administration** (pour les adjoints administratifs), **Gateways** (pour les directeurs généraux) et **L'expérience de vente** (pour les conseiller en location), combinent l'apprentissage en ligne, la formation avec un animateur et les séances de questions à un expert afin de fournir aux personnes occupant des postes clés les connaissances et les compétences nécessaires pour réussir dans leurs nouvelles fonctions et développer des aptitudes interpersonnelles fondamentales pour gérer efficacement les équipes au jour le jour.
- Les formations d'acquisition de compétences sont destinées à soutenir les initiatives stratégiques et les déploiements technologiques concernant de nouvelles procédures et plateformes de vente, afin que nos employés puissent acquérir des compétences plus poussées, notamment pour s'adapter à différents environnements d'affaires.
- 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, d'obtenir de la reconnaissance et de comprendre les grandes orientations de l'entreprise sur une base annuelle. En 2022, plus de 500 employés de Chartwell étaient présents et ont été informés des programmes et des initiatives conçus pour mettre à profit nos priorités stratégiques, célébrer nos réussites et refaire le plein d'énergie pour l'année à venir.

HEURES DE FORMATION ET D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

En 2022, l'équipe du développement des compétences a continué à mettre au point du matériel d'apprentissage numérique, tel que des microtutoriels en ligne et des cours vidéo, afin de fournir aux apprenants du contenu à la demande, accessible en tout temps. En partenariat avec diverses unités d'affaires, l'équipe du développement des compétences a créé des formations sur la conformité, les processus et d'autres aspects techniques.

L'infographie suivante indique le nombre total d'heures de formation fournies à nos employés et le nombre de cours d'apprentissage en ligne achevés en 2022:

Développement de carrière - 1 869 heures de formation

L'expérience Chartwell - 4 887 heures de formation

Programmes pour les nouveaux employés - 2 200 heures de formation

Initiatives stratégiques et technologiques - 2 417 heures de formation

Soins de longue durée - 154 353 cours d'apprentissage en ligne achevés

Bureaux administratifs et résidences pour retraités - 135 693 cours d'apprentissage en ligne achevés

GESTION DU RENDEMENT

Pour mettre l'accent sur l'importance d'apprendre et de se développer chez Chartwell, nous faisons du développement de carrière un volet essentiel de notre processus de gestion du rendement annuel. Celui-ci comprend une autoévaluation et une évaluation par le gestionnaire, le développement des talents et l'établissement d'objectifs, ainsi que de l'encadrement et du mentorat continu. Nous encourageons tous nos employés à collaborer avec leur supérieur pour planifier et déterminer les ressources nécessaires au développement de leur carrière. Nous offrons des ressources, des formations et des outils conçus pour aider nos nouveaux professionnels à devenir de futurs leaders et nos professionnels expérimentés à faire progresser leur carrière.

RÉFÉRENCES DES EMPLOYÉS

Nous nous engageons à investir pour attirer les bons talents et à offrir aux employés un lieu de travail où ils souhaitent faire évoluer leur carrière. Pour recruter des candidats très talentueux, nous avons mis en place un programme de référence pour récompenser les employés en leur accordant une prime lorsqu'ils recommandent un candidat qui est embauché avec succès.

Histoires de réussite



En mars 2005, Kim Goodman a commencé à travailler à titre de cheffe du marketing à la résidence Chartwell Park Place, à Aurora, en Ontario. Elle occupait ce poste depuis deux ans lorsqu'elle a reçu un appel de la vice-présidente des ventes. « On m'a encouragée à poser ma candidature à un poste de chef régional du marketing, même si j'étais moins expérimentée dans le domaine de la vente que certains autres candidats », se souvient-elle. Lorsqu'on lui a demandé pourquoi elle pensait être une bonne candidate pour le poste, elle a répondu que même si elle n'avait pas toutes les réponses, elle était déterminée à réussir et elle avait la passion d'aider les gens. Elle est devenue directrice régionale des ventes en 2007. « Je suis enthousiaste à l'idée de poursuivre ma progression au sein de Chartwell et d'aider d'autres personnes à faire de même », dit-elle.

Lorsque Ashley Tuffin est arrivée chez Chartwell, elle était une jeune diplômée de 24 ans qui travaillait comme préposée aux loisirs dans une résidence pour retraités et qui aspirait à une carrière dans les soins de longue durée. « J'avais la chance de me trouver dans une résidence qui comportait un centre de soins de longue durée et une résidence pour retraités. Comme je travaillais avec des gestionnaires chevronnés qui m'inspiraient, je souhaitais les observer et apprendre d'eux. » C'est son directeur général de l'époque qui l'a encouragée à relever un nouveau défi en tant que responsable des programmes et des services aux résidents dans un centre de soins de longue durée. Après quelques années à ce poste, Ashley a de nouveau eu l'occasion d'évoluer et de sortir de sa zone de confort en devenant conseillère en location, puis directrice régionale des ventes. « Sans les leaders qui m'ont encouragée tout au long de ma carrière, j'aurais peut-être laissé mon "critique intérieur" prendre le dessus, et je n'aurais jamais saisi ces occasions », dit-elle.



Steve Keery s'est joint à Chartwell en 2011 à titre d'administrateur du centre de soins de longue durée Aurora. Cela faisait suite à plusieurs conversations avec la vice-présidente des soins de longue durée de l'époque, qui a encouragé Steve à intégrer une organisation en croissance. Après quelques années marquées par la réussite à ce poste, il a appris que le poste de directeur régional des opérations pour la plateforme des soins de longue durée s'était libéré, et sa candidature a été retenue. « C'est à ce moment de ma carrière que j'ai vraiment commencé à travailler en étroite collaboration avec les nombreux services des bureaux administratifs et à m'engager le plus possible dans tous les aspects de l'entreprise », dit-il. Au cours des six années suivantes, Steve a siégé à plusieurs comités et a pris part au programme de mentorat de Chartwell, où il a passé un temps précieux avec des leaders qui lui ont donné confiance en ses capacités. En 2021, Steve est devenu directeur

des opérations pour l'équipe du projet d'optimisation de la dotation en personnel et, plus récemment, il a accepté le rôle de directeur principal des opérations et des ventes pour l'Ontario. « Au cours de ma carrière, je n'ai jamais hésité à informer les gens de mes objectifs et je me suis toujours efforcé de saisir les occasions qui se présentaient », dit-il.

Relations de travail

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

ASSOCIATIONS D'EMPLOYÉS ET UNITÉS DE NÉGOCIATION:

Résidences pour retraités: **162**

Centres de soins de longue durée (personnel infirmier et de service): **46**

ASSOCIATIONS D'EMPLOYÉS ET UNITÉS DE NÉGOCIATION:

208

79% des employés de première ligne de nos résidences sont syndiqués.

Nous avons une relation de collaboration avec les syndicats et avec les associations de nos employés. Nous avons librement négocié 35 des 47 conventions collectives et ententes d'association d'employés en 2022. Cela représente 74% des conventions collectives conclues en 2022, soit une augmentation de 3 points de pourcentage par rapport à 2021. En outre, 80% des conventions librement négociées en 2022 étaient pluriannuelles.



Sécurité dans les activités de Chartwell

La santé, la sécurité et le bien-être des employés sont essentiels. Chartwell offre de nombreux programmes, mesures de sécurité et avantages sociaux pour favoriser une culture de santé, de sécurité et de bien-être, guidée par sa politique en la matière.

Notre programme de santé et sécurité au travail recense les risques susceptibles de nuire à la santé et au bien-être des personnes et encourage une culture positive de la santé et de la sécurité. Le programme donne les moyens à nos employés de repérer, de prendre en compte et de supprimer ou réduire efficacement les risques associés à notre travail.

RÉPONSE À LA COVID-19

En 2022, malgré la persistance de la pandémie de COVID-19, nous avons continué d'assurer la sécurité de notre environnement de travail. Nos employés se sont mobilisés pour relever les défis uniques liés à la pandémie en adoptant des comportements sécuritaires, en participant à une formation approfondie en matière de santé et de sécurité et en portant des articles supplémentaires d'équipement de protection individuelle (EPI). Chartwell s'est également appuyée sur ses rappels et mesures préventives déjà en place pour la saison de la grippe afin de prendre en compte les précautions liées à la COVID-19. Nos efforts en matière de santé et de sécurité pendant la pandémie de COVID-19 comprenaient ce qui suit :

- Renforcer et étendre nos programmes de formation sur la sécurité et accroître la sensibilisation à nos protocoles de sécurité rigoureux afin de prévenir la propagation du virus.
- Maintenir un stock important d'équipement de protection individuelle, notamment des visières, des masques et des gants, et veiller à ce que les employés aient accès à des articles d'EPI supplémentaires au besoin et se conforment à toutes les exigences en matière d'EPI.
- Augmenter le nombre de postes de désinfection des mains dans les toilettes, à la réception, dans les aires de pause et aux points d'entrée des établissements.
- Tenir un registre des visiteurs, du personnel et des entrepreneurs indiquant l'heure d'entrée afin de faciliter le traçage des contacts.
- Confier à l'Équipe interne de gestion des incidents la mise en œuvre de toutes les mesures préventives.

100 %

**DES EMPLOYÉS DE CHARTWELL
SONT VACCINÉS CONTRE LA COVID-19**

Plus de 38 000 000 articles d'EPI
ACHETÉS PAR CHARTWELL ENTRE LE 1^{er} JANVIER
ET LE 31 DECEMBRE 2022.

COMITÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

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 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, de sécurité et de bien-être, en plus de cerner les risques en milieu de travail et de formuler des recommandations pour les réduire. Ce groupe bien coordonné favorise une approche axée sur 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. Ceux-ci 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 d'exposer leur point de vue sur les politiques de Chartwell en matière de santé, de sécurité et de bien-être, et contribuent activement au bien-être des employés.

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 en toute sécurité et éviter les blessures liées à l'ergonomie. Dans cette optique, des évaluations ergonomiques individuelles sont proposées à nos employés afin d'améliorer leur posture et leur santé.

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, pour attirer et conserver les meilleurs talents et pour maintenir une culture de haute performance.

Les problèmes de santé mentale constituent l'une des principales causes d'invalidité dans le monde. **Chez Chartwell, nous avons investi plus de 300 000 \$ pour soutenir nos employés dans leur parcours personnel de santé et de mieux-être.** En 2022, nous avons élargi notre programme en offrant une formation sur les premiers soins en santé mentale à plus de 200 employés.

LIFESPEAK

En 2022, Chartwell a poursuivi son partenariat avec LifeSpeak. Cette plateforme numérique de santé mentale et de bien-être de premier plan offre à nos employés et à leurs proches un accès confidentiel à des ressources entièrement bilingues axées sur le bien-être, comme des vidéos, des balados, des séances «Demandez à un.e expert.e», et plus encore. Elle permet à nos employés et à 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 accessible à l'ensemble de nos employés en format vidéo et audio, 24 heures sur 24, 365 jours par année.**

Pour continuer à susciter l'intérêt et l'enthousiasme autour du programme LifeSpeak, quatre concours «Visionnez et gagnez» ont été organisés avec succès cette année. Nous avons également participé à trois campagnes d'éducation : S'épanouir dans un monde numérique, Stimulez votre développement personnel et Comprendre et améliorer sa santé mentale. En 2022 seulement, nos employés ont consulté 11 891 ressources, 75 % d'entre eux ayant accédé à la plateforme.

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. La démarche se poursuit en 2023.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LEUR FAMILLE

Chartwell a recours aux services de Homewood Santé 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.

POLITIQUE SUR LE DROIT À LA DÉCONNEXION

Notre politique sur le **droit à la déconnexion** soutient cet objectif en indiquant les moments où les membres de l'équipe peuvent raisonnablement s'attendre à pouvoir se déconnecter du travail. Cette politique exige que tous les employés respectent le droit de chaque membre de l'équipe à profiter d'un temps libre sans interruption liée au travail. En outre, nous demandons aux membres de notre équipe de bien choisir leur mode de contact s'ils ont besoin de joindre des collègues en dehors des heures de travail normales pour des raisons professionnelles légitimes ou urgentes.

TÉLÉTRAVAIL ET MILIEU DE TRAVAIL FLEXIBLE

Chartwell a saisi l'occasion d'intégrer des méthodes de travail plus agiles en adoptant un modèle de travail hybride pour les employés des bureaux administratifs. Nous soutenons nos employés qui travaillent à domicile en leur proposant des évaluations ergonomiques et en leur fournissant de l'équipement.

RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

CRÉATION D'UN IMPACT SOCIÉTAL

Chartwell 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 des nombreuses initiatives communautaires que nous avons lancées. Tous ces projets visent à aider les aînés, de façon concrète.

Donner à nos communautés

Chartwell est un membre actif des communautés dans lesquelles ses résidences sont situées. Nos valeurs communautaires sont depuis longtemps ancrées dans notre entreprise et notre culture. Nous nous efforçons de nous engager auprès de nos communautés, de comprendre leurs questions et préoccupations actuelles et de prendre en considération les commentaires des parties prenantes dans nos activités.

LA FONDATION CHARTWELL

Lancée officiellement en octobre 2022, la Fondation Chartwell poursuit une mission importante: réaliser les rêves d'ainés canadiens – pas seulement ceux qui vivent dans les résidences Chartwell – et contribuer à des organismes de bienfaisance qui sont aussi dédiés au mieux-être des gens.

La réalisation de rêves d'ainés, 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.

À la Fondation Chartwell, nous croyons que les rêves durent toute la vie et que l'espoir n'a pas de date d'expiration. Nous nous engageons à changer la vision et les valeurs de notre société à l'égard de nos aînés.

En 2022, Chartwell a versé 100 000 \$ à la Fondation Chartwell et a recueilli plus de 115 000 \$ dans le cadre de ses diverses activités de collecte de fonds.

Nous sommes très fiers d'avoir déjà exaucé, par l'entremise de la Fondation Chartwell, plusieurs vœux mémorables en 2022 pour des personnes comme Joseph, un résident de Toronto de 91 ans grand amateur de football, qui souhaitait assister à un match des Argonauts de Toronto au BMO Field et Mélanie, 87 ans, qui souhaitait survoler sa ville natale de Blue Sea en hélicoptère. D'autres rêves mémorables que nous avons pu concrétiser incluent une balade en télécabine dans les magnifiques montagnes de Banff, ainsi qu'une fête sous le thème des Blue Jays pour un 102^e anniversaire.

Nous sommes honorés de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de ceux et celles qui ont vu leur rêve se réaliser et de leur donner un sentiment de réalisation et d'accomplissement renouvelé.

Pour lire d'autres récits de rêves et en savoir plus sur la façon de faire un don, de soumettre un rêve ou de proposer la candidature d'un aîné, visitez le site lafondationchartwell.ca.

FONDS CARES DES 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 a d'abord offert des subventions ponctuelles pouvant atteindre 10 000 \$ aux employés de tous les propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés et de centres de soins de longue durée au Canada afin de répondre à leurs besoins financiers urgents durant la pandémie de COVID-19.

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. Outre la contribution de Chartwell de 70 000 \$, la Fondation Chartwell a également donné 50 000 \$.

De nombreux employés des bureaux administratifs de Chartwell ont donné de leur temps pour que le fonds CaRES puisse continuer de venir en aide aux employés du secteur partout au Canada. Le fonds maintient son programme après la COVID-19 avec le mandat de soutenir en continu les employés.

Il bâtit un legs pour l'avenir dans le but 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.



EN VEDETTE - ERIC REPREND LA MER

Eric, 86 ans, résident de Chartwell Hampton House à Chilliwack, en Colombie-Britannique, a servi dans la Marine de 1951 à 1959. Au bout d'un an et demi de formation professionnelle, il est devenu opérateur radio et cryptographe. « Je me souviens encore du code Morse et des procédures utilisées dans les communications navales », dit-il. Après son service dans la Marine royale canadienne, Eric a travaillé comme enquêteur sur les réclamations, puis a dirigé des programmes de réinsertion sociale à la prison de Walkerton. Il a même aidé à former des cadets à la base aérienne de South Weymouth, au Massachusetts. Il vit maintenant à Chartwell Hampton House avec sa femme, Christine, où ils participent régulièrement à nos programmes d'activités.

Eric se souvient avec émotions du temps qu'il a passé en mer et il tenait à en faire profiter sa famille. Comme il n'a plus aucun lien avec la base de la Marine et que sa mobilité est réduite, il croyait que son rêve de remonter à bord d'un navire s'était envolé.

Le 11 novembre, jour du Souvenir, la Fondation Chartwell a eu l'honneur de faire du rêve d'Eric une réalité. Eric, son épouse et sa fille ont eu droit à une cérémonie spéciale à bord du NCSM Edmonton ainsi qu'à une visite personnelle du navire. « Cette journée a beaucoup d'importance pour moi, car c'est peut-être la dernière fois que je monte à bord d'un navire militaire, a déclaré Eric. Je tiens à remercier Chartwell pour cette expérience, que j'ai vraiment aimée. Cela m'a ramené à ma jeunesse et à l'époque où j'étais dans la Marine. Ma femme et moi vous remercions de tout cœur. »



Chaîne d'approvisionnement responsable

Nous prenons au sérieux les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et sommes à la recherche de fournisseurs responsables et de bonne réputation. En donnant la priorité aux achats présentant diverses caractéristiques écologiques, nous réduisons l'impact sur l'environnement. 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 exige que ceux-ci 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.

72 FOURNISSEURS
PRIVILÉGIÉS

Certifiés conformes au Code des fournisseurs (en 2022)

130 millions \$

dépensés par Chartwell en opérations commerciales avec les 72 fournisseurs ayant obtenu leur certification de conformité (en 2022)



L'ENVIRONNEMENT

UNE SOLIDE APPROCHE DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

En tant que plus important gestionnaire et propriétaire de résidences pour aînés au Canada, Chartwell a la détermination de réduire les impacts environnementaux de ses activités tout en maintenant ou améliorant le bien-être et la qualité de vie de ses 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 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 ;



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 du 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 ;
- 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 ;
- utilisent des conteneurs à ordures semi-enfouis pour réduire les mauvaises odeurs à l'extérieur et permettre un meilleur compactage des déchets.

ONE TREE PLANTED ET ÉVALUATIONS DU CYCLE DE VIE

En 2021, Chartwell s'est affiliée à One Tree Planted, un chef de file mondial du reboisement. Grâce à ce partenariat, l'entreprise soutient le reboisement avec des résultats mesurables. Elle 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 outre, nous sommes déterminés à faire 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 associés au développement pendant tout le cycle de vie d'un projet — et d'apporter une compensation carbone significative.

POLITIQUES ENVIRONNEMENTALES ET CONFORMITÉ

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 efficaces qui augmentent l'efficacité en matière de consommation d'eau et d'énergie et de gestion des déchets et des émissions; 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. Elle déploie en outre des efforts d'assainissement pour résoudre les problèmes importants qui touchent le sol et l'environnement.

Nous nous engageons à 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 2022.

COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous encourageons nos employés à prendre des mesures et à participer à la prise de décisions respectueuses de l'environnement qui favorisent des communautés durables. En 2022, Chartwell a lancé un comité sur le développement durable dirigé par les employés. Coprésidé par notre chef des investissements et chef des affaires juridiques et notre vice-président, Planification et développement, le comité se réunit tous les trimestres et est chargé de fournir des conseils et du soutien à notre équipe de la haute direction pour la prise de décisions et la mise en œuvre d'initiatives durables, la recherche et l'évaluation de nouvelles technologies et de nouveaux produits et services qui peuvent aider l'organisation à réduire son impact environnemental ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de procédures durables.

Au fil de l'évolution du programme ESG de Chartwell, le comité surveillera et suivra de près la performance environnementale de l'entreprise, notamment en matière de consommation d'énergie et de gestion des déchets et d'émissions, et fera régulièrement rapport sur ces questions au conseil d'administration.



Résidence pour retraités Chartwell Heritage Valley
Edmonton, Alberta

RESPECT DU CADRE DE RAPPORTS ESG

En 2022, Chartwell a procédé à un examen externe de sa performance ESG en soumettant ses données à une évaluation annuelle de Global Real Estate Sustainability Benchmark («GRESB»). L'enquête de GRESB évalue les sociétés immobilières dans différents domaines tels que la gestion, la gouvernance, la durabilité, les programmes et les politiques environnementales et sociales.

Chartwell a été assignée au groupe de pairs Healthcare: Senior Homes, établi par GRESB en fonction de diverses caractéristiques telles que la structure juridique (publique/privée) des entités, le type de propriété et la situation géographique, l'objectif étant de pouvoir comparer des participants qui partagent autant de caractéristiques que possible et d'assurer un traitement cohérent pour chacun d'entre eux en 2022. Les membres du groupe de référence de Chartwell sont les suivants:

1. **AEDIFICA NV**. Société belge cotée en bourse, spécialisée dans les investissements immobiliers dans le secteur de la santé en Europe, en particulier dans les logements pour aînés nécessitant des soins.
2. **Bridge Seniors Housing & Medical Properties Fund**. Parmi les plus grands propriétaires de logements pour aînés aux États-Unis.
3. **Healthcare & Medical Investment Corporation**. Société de placement immobilier japonaise qui investit principalement dans des maisons de convalescence et des établissements médicaux pour aînés.
4. **Target Healthcare REIT PLC**. Société de placement immobilier britannique qui investit dans les soins de santé et détient un important portefeuille de maisons de santé.
5. **Welltower Inc**. Société de placement immobilier américaine qui investit dans les infrastructures de soins de santé, y compris les logements pour aînés.

Chartwell a obtenu un meilleur résultat que la moyenne de ses pairs dans les catégories suivantes:

- **Politiques ESG**. Existence et portée des politiques de Chartwell relatives aux enjeux ESG.
- **Rapports ESG**. Chartwell communique efficacement ses actions et sa performance ESG.
- **Engagement des parties prenantes**. Chartwell fait état d'un engagement de la part de la haute direction et des autres parties prenantes, y compris les employés et les fournisseurs, en vue d'améliorer la performance en matière de développement durable de son portefeuille immobilier.
- **Consommation d'énergie et d'eau, et émissions de gaz à effet de serre**. Empreinte environnementale de Chartwell (à l'exclusion des déchets) pour l'ensemble du portefeuille.

Nous utilisons le tableau de bord de GRESB pour suivre l'évolution des paramètres de performance et apporter des améliorations mesurables et durables année après année à notre programme de développement durable.

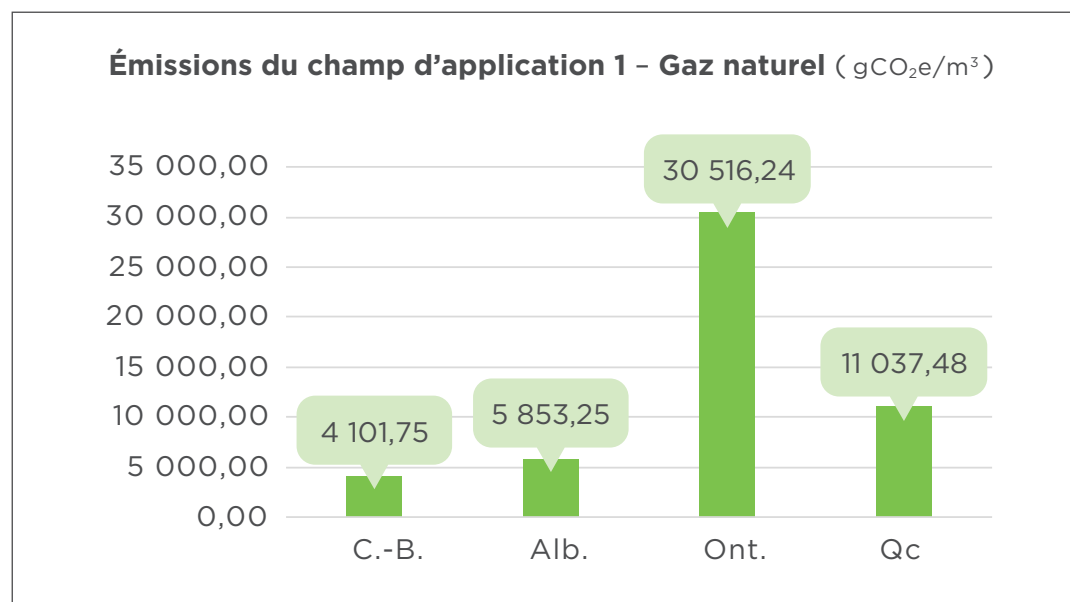
Pour l'année de déclaration 2023 de GRESB, nous entendons:

- adopter un programme officiel d'engagement des locataires en matière d'ESG afin de faciliter la communication et la mobilisation des résidents concernant les enjeux ESG et les occasions qui en découlent;
- intégrer le développement durable dans les évaluations de rendement et récompenser les employés qui ont démontré leur engagement en faveur du développement durable;
- nous concentrer sur les efforts de conservation de l'eau afin de réduire la consommation d'eau et les coûts en mettant en place des équipements économes en eau, tels que des toilettes et des robinets à faible débit;
- communiquer les objectifs et les progrès de l'organisation en matière de développement durable par le biais de canaux de communication réguliers, tels que les bulletins d'information de l'entreprise, l'intranet et les réunions;
- fournir aux résidents et aux employés des renseignements et des formations sur des sujets liés au développement durable, tels que l'efficacité énergétique, la réduction des déchets et l'approvisionnement durable.

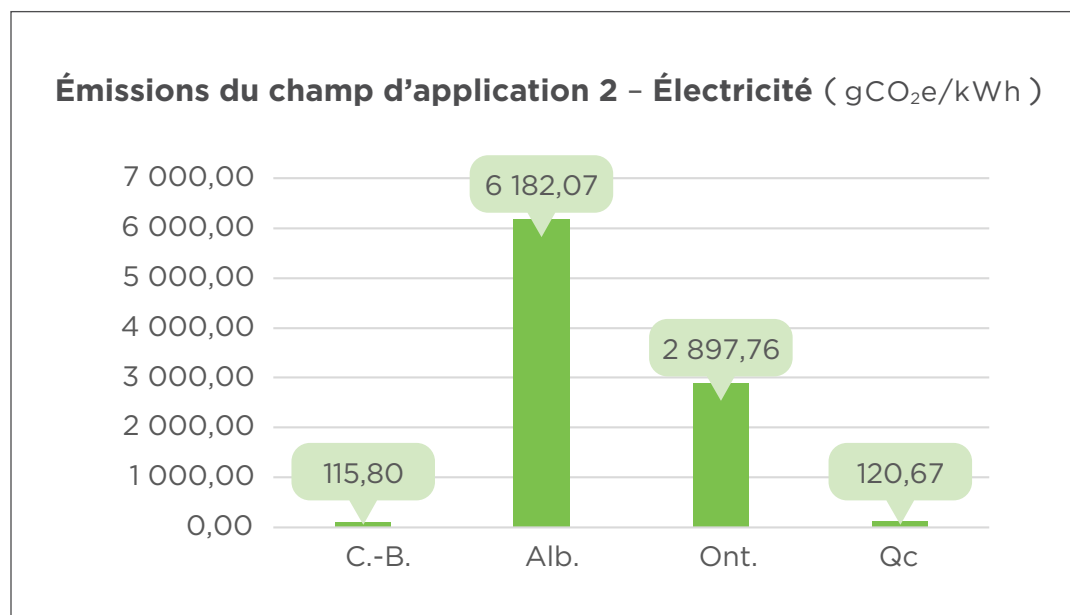
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE CHARTWELL

Nous avons retenu les services d'un consultant tiers afin de réaliser un inventaire des gaz à effet de serre (GES) pour l'année civile 2021, dans le cadre de notre soumission à GRESB.

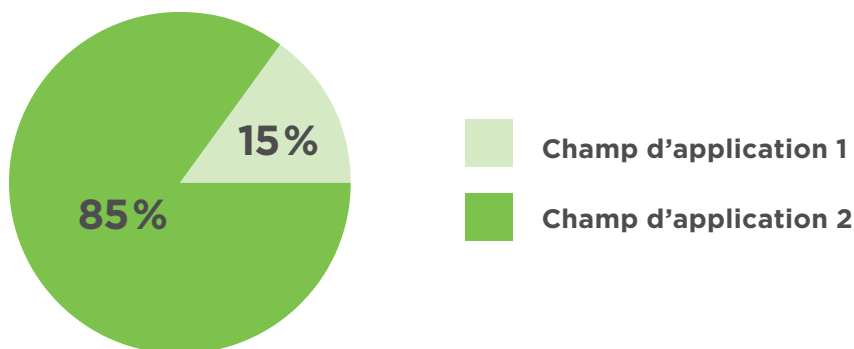
Émissions du champ d'application 1 de Chartwell, ventilées par province :



Émissions du champ d'application 2 de Chartwell, ventilées par province :



ANALYSE DES ÉMISSIONS DE GES DE CHARTWELL



Sur la totalité des émissions de carbone générées par Chartwell, 15% lui sont directement attribuées, car il s'agit d'émissions provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise, telles que la combustion de combustibles fossiles avec ses chaudières et ses véhicules, ainsi que d'autres émissions directes résultant de l'exploitation de ses résidences – Émissions du champ d'application 1

Chartwell continuera de prendre des mesures pour réduire ses émissions du champ d'application 1 en investissant dans les énergies renouvelables, en améliorant l'efficacité énergétique et, dans la mesure du possible, en optant pour des combustibles à faible teneur en carbone. Nous explorons les possibilités d'améliorer notre efficacité énergétique collective en ce qui concerne nos résidences, nos véhicules et d'autres processus – par exemple, en électrifiant les processus et l'équipement qui dépendaient auparavant des combustibles fossiles, et en privilégiant les véhicules électriques de notre parc de véhicules – afin de réduire la quantité d'énergie consommée et les émissions globales.

Les émissions du champ d'application 2 sont produites à partir de l'énergie que nous achetons et sont indépendantes de notre volonté, car nous n'avons aucun pouvoir sur la production d'énergie. Cependant, nous explorons des options pour réduire la consommation d'énergie dans nos résidences, y compris l'énergie entraînant des émissions du champ d'application 2, grâce à la mise en place de pratiques opérationnelles respectueuses de l'environnement auprès de nos employés et de nos résidents.



Approvisionnement durable pour les matériaux de construction

Chez Chartwell, nous prenons au sérieux les considérations éthiques et environnementales dans la sélection de fournisseurs de matériaux de construction. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils accordent la priorité aux meilleures pratiques environnementales et qu'ils se concentrent sur l'ensemble du cycle de vie des matériaux, y compris la fabrication, l'utilisation, le transport, le stockage, l'emballage et l'élimination. Nous donnons la préférence aux fournisseurs qui adhèrent aux initiatives environnementales et aux meilleures pratiques en la matière. Ce faisant, nous nous assurons que nos résidences ont un impact minimal sur l'environnement et encouragent le développement durable. Nous prenons en compte les éléments suivants dans la sélection de nos fournisseurs:

Durabilité: Produits certifiés au niveau argent, or ou platine conformément à la norme NSF/ANSI 140 sur l'évaluation de la durabilité des tapis.

Recyclage en fin de vie: Recyclage du berceau à la tombe ou du berceau au berceau.

Programmes de tapis usagés: On attend des installateurs qu'ils enlèvent les tapis et les recyclent, quels que soient le fabricant, le type de fibre ou la construction. L'organisme de récupération et la personne responsable de l'enlèvement des tapis doivent certifier par écrit que les tapis usagés ont été enlevés et recyclés. Envoyer les tapis dans un site d'enfouissement n'est pas une option.

Santé des matériaux: Les ingrédients chimiques contenus dans les produits doivent avoir un impact positif net (soit optimaux/verts, soit tolérables/jaunes).

Programmes de gérance de l'eau: Ces programmes visent à démontrer que les ressources en eau sont utilisées de manière responsable et efficace et que les rejets d'eau des usines dans les rivières locales sont aussi propres que possible.

Gestion de l'énergie: Participation à des systèmes d'énergie renouvelable, réduction des émissions de CO₂, etc.

Responsabilité sociale: Politiques et procédures qui protègent les droits fondamentaux des travailleurs.

D'autres considérations seront prises en compte pour les fournisseurs qui proposent des matériaux d'emballage ou de conditionnement répondant à au moins un des critères suivants, et de préférence à tous les critères:

- **Fabriqués à partir de matériaux 100 % recyclés postconsommation;**
- **Recyclables;**
- **Réutilisables;**
- **Non-toxiques;**
- **Biodégradables**



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. 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 raisonnable.

ÉLÉMENTS DE CONCEPTION DURABLE EMPLOYÉS PAR CHARTWELL

L'approche de Chartwell pour moderniser ses résidences, en intégrant différentes pratiques durables, permet de réduire au minimum les répercussions négatives sur l'environnement et de favoriser le bien-être des personnes qui les utilisent. Les avantages qui en découlent profitent à notre entreprise et se traduisent par une réduction des coûts et des risques, ainsi que par une résilience accrue :

- Chartwell utilise la conception fondée sur des données probantes dans ses projets de rénovation. Il s'agit d'une approche novatrice pour concevoir des établissements de soins, y compris des résidences pour retraités, s'appuyant sur les recherches les plus récentes sur leurs répercussions sur les résidents. Nous avons incorporé des éléments de cette approche dans les logements des résidents, les aires communes et même les aires de travail du personnel afin de tenir compte de la lumière naturelle, de la vue sur la nature et de la réduction du bruit, ce qui a fait augmenter la satisfaction globale des résidents et l'efficacité opérationnelle.
- En créant nos espaces en mettant l'accent sur le lien humain entre la nature et l'environnement construit et en utilisant les principes de la nature pour induire un état de guérison dans le corps, nous avons mis en œuvre des éléments de design biophilique, notamment des murs vivants et des murs de mousse, dans deux résidences pour retraités en Ontario et dans un centre de soins de longue durée en Colombie-Britannique en 2022.
- En remplaçant les matériaux à faible impact par des matériaux de qualité, durables et plus résistants, Chartwell réduit activement les répercussions de ses résidences sur l'environnement en réduisant la consommation d'énergie et d'eau et en limitant au maximum les déchets.



RÉDUCTION DES DÉCHETS

- Nous modernisons nos résidences en remplaçant les tapis en rouleau par des revêtements de sol textiles, ce qui se traduit par une réduction de 42 % des déchets contribuant à l'enfouissement et à la pollution. De plus, Chartwell utilise des revêtements de sol textiles certifiées Green Label Plus, dont la production consomme 40 % moins d'énergie que celle des revêtements de sol textiles traditionnels et qui pèsent 40 % de moins, ce qui permet de réduire les émissions de carbone lors de leur transport et d'accroître l'efficacité de l'installation. Ces revêtements contiennent peu de composés organiques volatils (COV), qui sont nocifs pour l'environnement en raison de leur oxydation en NO₂.
- Le Dekton, un matériau de comptoir neutre en carbone, est devenu la norme de Chartwell pour toutes les rénovations de comptoirs et de surfaces solides dans les aires communes. Durable, nécessitant peu d'entretien, recyclable, consommant peu d'énergie à la production et fabriqué à partir de matériaux durables, le Dekton favorise la réduction des déchets.
- En 2022, Chartwell a lancé un appel d'offres rigoureux pour de la peinture et des revêtements muraux. Nous avons choisi une peinture certifiée LEED qui ne produit aucun COV. Les revêtements muraux de qualité supérieure sont plus durables et s'utilisent moins, ce qui réduit les déchets globaux de la production à l'installation, jusqu'à l'élimination.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- **Éclairage.** En 2022, Chartwell a normalisé l'éclairage à DEL et s'est engagée dans d'importants projets de modernisation aux résidences Chartwell Terrace on the Square et Chartwell Whispering Pines, en remplaçant tous les éclairages incandescents et fluorescents. L'éclairage à DEL est plus écoénergétique, ce qui permet de réaliser des économies d'énergie allant jusqu'à 80 % et de réduire la consommation globale d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre.
- **Gaz.** En 2022, Chartwell a normalisé les chaudières à haut rendement énergétique, les unités d'air d'appoint et d'autres appareils de CVC alimentés au gaz, et a procédé à la modernisation de trois résidences. Ces mesures ont donné lieu à une amélioration de la qualité de l'air intérieur et à des économies d'énergie pouvant aller jusqu'à 50 % par résidence.
- **Programme de remplacement des scellants des bâtiments.** En 2022, Chartwell a entrepris quatre grands projets de remplacement des scellants, ce qui a permis de réduire la consommation d'énergie de 20 %, de préserver la longévité de la structure du bâtiment et d'améliorer la résistance structurelle.

GESTION EFFICACE DE L'EAU

- En 2022, Chartwell a normalisé la consommation d'eau prévue de ses accessoires de plomberie pour obtenir une cote de rendement maximal (« MaP ») de 800, alors que les accessoires de plomberie traditionnels étaient évalués à 350 MaP. Les futurs accessoires de plomberie de Chartwell seront conformes à cette norme.

D'après les tests et les évaluations effectués, les toilettes ayant une cote MaP plus élevée éliminent plus de déchets solides en une seule utilisation de la chasse d'eau. Elles nécessitent donc moins d'eau par utilisation, ce qui réduit la consommation globale d'eau.

En outre, en consommant moins d'eau et en éliminant efficacement les déchets en une seule fois, les toilettes ayant une cote MaP plus élevée réduisent le gaspillage de l'eau.

Ces appareils de plomberie moins gourmands contribuent à la préservation des ressources en eau dans le cadre des activités domestiques quotidiennes.



Réduire, réutiliser et recycler

Notre programme de pérennité environnementale et sociale repose sur 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.

INGRÉDIENTS LOCAUX FRAIS

Chartwell a augmenté son approvisionnement en produits agricoles provenant de fermiers canadiens 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.



EPI 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.



**2,5 MILLIONS DE MASQUES BIODÉGRADABLES
EXPÉDIÉS AUX RÉSIDENCES EN 2022**

60 000 livres de déchets détournés

L'équivalent de 4,5 camions de transport complets

GOUVERNANCE 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 19 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 (la « politique »), le conseil d'administration détermine annuellement les caractéristiques clés — compétences, expérience, connaissances, antécédents, diversité et 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, l'engagement de Chartwell envers la diversité au sein du Conseil tient compte de l'expérience du monde des affaires, de la compétence fonctionnelle, de la géographie, du genre, de l'orientation, du handicap, des minorités visibles, de l'âge, des peuples autochtones et 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

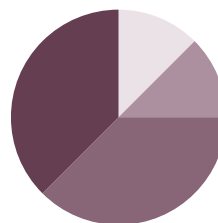
3/7

des administrateurs indépendants
de Chartwell sont des femmes¹

5,5 ans

Ancienneté moyenne des administrateurs
indépendants

1. Au 16 mars 2023, Chartwell compte huit administrateurs indépendants.



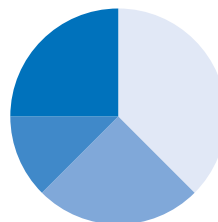
Répartition de l'âge des
candidats aux postes
d'administrateurs

De 40 à 49 ans
De 50 à 59 ans
De 60 à 69 ans
70+ ans

ENGAGEMENT ENVERS LES DÉTENTEURS DE PARTS

Chaque année, Chartwell rencontre ses détenteurs de parts pour discuter de questions stratégiques, opérationnelles, 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 2022, le chef de la direction et la cheffe des finances de Chartwell ont organisé respectivement plus de 55 et 35 rencontres avec des détenteurs de parts.



Ancienneté des candidats
aux postes d'administrateurs
(Années)

De 0 à 3 ans
De 4 à 7 ans
De 8 à 11 ans
11+ ans

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 classée dans la fourchette supérieure (20%) des meilleures entreprises canadiennes 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 régulièrement reconnue pour son leadership en matière de diversité de genre.



Histoires exceptionnelles

Toutes nos réunions de direction, de gestion et de service commencent par des histoires qui se démarquent, en braquant les projecteurs sur des employés qui se surpassent pour nos résidents, nos collègues et nos communautés. Des histoires comme celles-ci :



Aller au-devant des désirs des résidents, déceler un besoin et se surpasser constamment : voilà qui résume le dévouement des employés de Chartwell. Chez **Chartwell Willow**, à Maple Ridge, en Colombie-Britannique, Valia, une employée, a remarqué que Billie, une résidente, commençait à éprouver des difficultés de mobilité et qu'elle n'avait pas de déambulateur. Aussi, lorsqu'elle a découvert qu'un ami proche avait un déambulateur qu'il allait jeter, elle s'est arrangée pour le récupérer afin de faire une surprise à Billie.

Le changement peut être difficile pour de nombreuses personnes, c'est pourquoi nous faisons confiance aux membres de notre personnel pour rendre la transition aussi facile que possible. C'est exactement ce qu'a fait récemment Ilona chez **Chartwell Lakeshore**, à Burlington, en Ontario. « Ilona a fait en sorte que l'un des moments les plus difficiles de ma vie avec ma mère se déroule non seulement sans heurts, mais aussi sans stress, et je peux honnêtement dire que je n'aurais pas réussi sans elle », écrit sa fille dans un message adressé à notre chef de la direction.



Éthique, conformité et cybersécurité

Chartwell encourage le respect des normes d'éthique les plus élevées au moyen de politiques et de 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. 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, ses administrateurs, ses dirigeants et tous les autres employés 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 anticoncurrentielles, 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, 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 ses administrateurs, sa haute direction et ses employés 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 et offre aux lanceurs d'alerte des moyens sûrs de signaler les écarts de conduite. 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 la protection de l'entreprise, le respect des lois et des règlements en vigueur et le soutien de la croissance de l'entreprise. Pour en garantir l'efficacité, Chartwell met en œuvre le cadre sur les contrôles de sécurité critiques du Center for Internet Security (CIS) afin de mettre en œuvre les mesures de protection recommandées et de se protéger contre les logiciels malveillants sophistiqués, les fuites de données et les attaques par déni de service. 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 avons également un plan d'intervention en cas de cyberincident que nous revoyons annuellement afin de nous assurer de pouvoir contrer efficacement les cyberattaques possibles. Nous disposons en outre 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
Télec.: + 1 905 501-0813

En ligne

www.chartwell.com
[investors.chartwell.com/
French/Profil-de-la-socit/](http://investors.chartwell.com/French/Profil-de-la-socit/)
