



**RAPPORT**  
**ESG**  
2024





# Table des matières

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION	<b>4</b>
NOTRE VISION	<b>5</b>
ENRICHIR LA VIE DE NOS RÉSIDENTS	<b>6</b>
NOTRE PERSONNEL	<b>16</b>
RESPONSABILITÉ SOCIALE DE ENTREPRISE	<b>33</b>
ENVIRONNEMENT	<b>38</b>
GOVERNANCE D'ENTREPRISE	<b>50</b>

# Message du chef de la direction

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport 2024 sur l'environnement, la responsabilité sociale et la gouvernance (ESG) de Chartwell. Notre engagement à enrichir la vie des aînés canadiens est au cœur de tout ce que nous faisons. Chaque jour, nous nous efforçons d'améliorer l'expérience des résidents, d'accompagner leurs familles et de créer des occasions de carrière enrichissantes pour nos employés, tout en veillant à gérer notre impact environnemental de manière responsable.

Notre engagement en faveur de l'excellence s'étend à la fois à nos résidents et à nos employés. En 2024, 89% de nos résidents se sont déclarés satisfaits des services et des soins qu'ils ont reçus. Fait important, 66% des résidents se sont déclarés «très satisfaits». Ce résultat dépasse notre objectif et représente une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente.

L'engagement des employés a également connu une hausse en 2024 : 86% des employés ont déclaré être engagés, dont 57% «très engagés». Ce chiffre dépasse ainsi notre objectif stratégique de 2025. Nos employés reconnaissent les progrès réalisés dans le cadre de nos efforts en matière de diversité et d'inclusion, et 60% d'entre eux sont «tout à fait d'accord» avec le fait que l'inclusion demeure une priorité chez Chartwell. En 2024, nous avons constaté une plus forte représentation des PANDC et des LGBTQ+ parmi les membres de notre équipe. Nous continuons également à mettre l'accent sur la diversité de genre : les femmes représentent aujourd'hui 77% de notre personnel et occupent 67% des postes de la haute direction. Grâce à des initiatives telles que le Programme des leaders de demain et divers autres programmes de développement des compétences, nous promovons l'épanouissement des employés, soutenons leur évolution de carrière et créons un lieu de travail inclusif et positif où toutes les voix sont entendues et valorisées.

Au cœur de nos valeurs se trouve un sens profond de la responsabilité sociale, qui se manifeste par des initiatives telles que la Fondation Chartwell, les efforts de bénévolat menés par les résidences et notre participation au fonds CaRES des résidences pour aînés. En 2024, nous avons réalisé 21 rêves d'aînés, grâce à plus de 382 500 dollars amassés dans le cadre de contributions d'entreprises et de collecte de fonds. Nos résidences restent activement engagées dans des initiatives caritatives tout au long de l'année, faisant ainsi progresser notre mission de réaliser des rêves d'aînés et soutenant des causes locales. En outre, nous avons investi 25 000 dollars dans le fonds CaRES des résidences pour aînés. Depuis sa création en 2020, celui-ci a apporté une aide financière et un soutien professionnel à des employés de notre secteur. Les deux organismes ont grandement bénéficié du temps et des efforts généreux de nombreux membres de l'équipe Chartwell qui ont à cœur de soutenir ces causes.

Selon le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), notre performance en matière de développement durable en 2024 a surpassé celle de nos homologues de l'industrie pour des paramètres clés, démontrant une efficacité énergétique supérieure de 15%, une réduction des émissions de GES supérieure de 14% et une consommation d'eau inférieure de 25% par rapport aux références sectorielles. En investissant dans des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) à haut rendement, dans la modernisation de l'éclairage (par l'installation de dispositifs à DEL) et dans des revêtements de sol en carreaux de vinyle de luxe certifiés, nous continuons à réduire notre empreinte écologique. Notre excellente performance d'après le GRESB reflète notre leadership en matière de développement durable, car nous créons des communautés respectueuses de l'environnement qui soutiennent à la fois celui-ci et le bien-être des résidents.

Nous avons accompli de grands progrès en 2024 et demeurons résolument engagés à poursuivre nos avancées afin d'enrichir la vie des gens, de favoriser l'inclusion et de promouvoir la durabilité dans les années à venir.



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



## 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 priorité, chez Chartwell, ce sont les gens. Nous cherchons à favoriser la santé, le bonheur et la tranquillité d'esprit des aînés, de leur famille et des communautés que nous servons partout au Canada. Nous avons à cœur d'aider les gens à mieux vivre, tant à l'intérieur de nos résidences que dans l'ensemble de nos communautés.

# Vie active

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

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS)<sup>1</sup>, mener une vie active est essentiel pour vieillir en santé et vivre longtemps. Chez Chartwell, nous adhérons pleinement à cette philosophie. Nos cadres et notre personnel aident 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.

Notre engagement en faveur de la vie active est guidé par quatre normes de service fondamentales. Nous faisons passer la **sécurité** avant tout par la création d'un environnement qui favorise le bien-être émotionnel et physique de nos résidents. Nous garantissons le **respect** en tenant compte de l'individualité de chaque résident grâce à une offre de programmes personnalisés qui reflète leurs centres d'intérêt et leurs besoins. Nous veillons à l'**efficacité** en nous assurant que nous organisons les programmes au bon moment, que nous communiquons clairement à leur sujet et que nous les concevons de sorte à en maximiser la participation. Plus important encore, nous nous efforçons de créer des **moments «Wow»** – des expériences, petites ou grandes, qui sont personnalisées, significatives et mémorables.

Reposant sur ces normes, les activités et les programmes signature de Chartwell (offerts dans nos résidences partout au pays) mobilisent le corps, l'esprit et l'âme des résidents, les aidant à découvrir ce qui les comble de bonheur et de satisfaction. Notre programmation variée comprend des cours de conditionnement physique, des ateliers artistiques, des clubs de loisirs, des groupes de discussion intellectuels, des occasions d'apprentissage continu, des initiatives caritatives, des spectacles et des événements sociaux thématiques – tous conçus pour stimuler nos résidents, les divertir, les aider à établir des liens et les mettre au défi de manière significative.

## PROGRAMME VIVRE MAINTENANT

Notre programme **Vivre maintenant** a été élaboré avec soin pour permettre à nos résidents de profiter de leur retraite en sécurité, tout en nourrissant un fort sentiment d'accomplissement personnel. Faisant partie intégrante de nos programmes d'animation et des loisirs, il offre aux résidents la possibilité de mener une vie active et engagée. Notre but est de leur faire vivre des expériences personnalisées et mémorables qui enrichissent leur vie et encouragent les liens sociaux.

Grâce à diverses expériences de qualité qui favorisent les six dimensions du mieux-être (physique, sociale, émotionnelle, intellectuelle, vocationnelle et spirituelle), nous cherchons à offrir à nos résidents un mode de vie dynamique, empreint de bonheur, de réussites personnelles et d'enthousiasme pour chaque nouvelle journée passée au sein de notre communauté.

---

**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 activités sont conçues pour permettre à nos résidents de donner libre cours à leur créativité et de développer leurs compétences de base grâce à des marches à suivre à imprimer, à des présentations, à des ateliers et plus encore.

**Tout le monde à bord** est une activité sur le thème du voyage 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 activités amusantes et interactives, fondées sur la musique et le mouvement, qui favorisent leur santé et leur bien-être physique. Ces activités se déroulent dans une atmosphère de soutien 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.**, qui signifie Aînés, Impliqués, Dévoués et Engagés, 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 donne aux résidents des occasions d'établir un contact avec leur communauté, ce qui les aide à trouver un but et un sens à leur vie.

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

Le programme **Moments de bonheur** de Chartwell invite les résidents à raconter un moment spécial auquel ils aspirent, donnant ainsi aux membres du personnel l'occasion de les aider à le concrétiser. Cette initiative a pour but d'enrichir la vie de nos résidents, en leur permettant de réaliser leurs rêves et de participer à des activités qui favorisent leur bonheur et leur santé et renforcent leur lien avec la communauté.

**Vifs d'esprit<sup>MD</sup>** 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, favorise la résilience cognitive et une meilleure santé intellectuelle chez les aînés en bonne santé; l'option Échange, offerte deux fois par semaine, consiste en un programme thérapeutique de stimulation cognitive s'adressant aux aînés atteints de déficits cognitifs et visant à ralentir la progression de la maladie.

---

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

<sup>1</sup> <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>

# Soins et mieux-être

## ENRICHIR LA VIE DES RÉSIDENTS EN LEUR OFFRANT DES SOINS DE QUALITÉ SUPÉRIEURE ET PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ PAR LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

Chartwell s'engage à aider les résidents à vivre pleinement leur retraite, dans le bien-être, la dignité et la tranquillité d'esprit qu'ils méritent, et ce, là où ils se sentent chez eux. Nos divers programmes de soins de santé et de mieux-être aident les résidents à gérer leurs besoins dans le confort et l'intimité de leur résidence Chartwell. Nos protocoles rigoureux visant à prévenir la propagation de maladies infectieuses, comme la COVID-19, procurent sécurité et tranquillité d'esprit aux familles.

## OFFRE DE SOINS ÉVOLUTIFS DE CHARTWELL: FAVORISER L'AUTONOMIE ET AMÉLIORER LA VIE DES AÎNÉS

Chez Chartwell, nous aspirons à avoir une incidence positive sur la vie des aînés en offrant un éventail d'options de soins qui favorisent l'autonomie et la qualité de vie de nos résidents. Nombre de nos résidences fournissent des soins évolutifs, qui s'adaptent aux besoins de nos résidents et qui procurent à leur famille la tranquillité d'esprit, car ils savent que leurs proches reçoivent les soins et le soutien dont ils ont besoin dans un environnement sécuritaire et confortable:

Les **résidences pour retraités autonomes** de Chartwell permettent aux aînés de demeurer autonomes, dans des appartements dotés d'une cuisine complète, tandis qu'ils profitent de la camaraderie des autres résidents dans un environnement sécuritaire et accueillant.

Les **résidences pour retraités avec soins d'assistance** de Chartwell allient commodité, confort et sécurité pour faire vivre à leurs résidents une retraite de qualité supérieure. Nous disposons d'une grande variété de modèles de services dans nos résidences dans tout le pays, dont certains comprennent un ou plusieurs repas ou d'autres les proposent à la carte. Des services d'entretien ménager et de lessive personnelle sont également offerts, et toutes les résidences proposent une variété d'occasions de loisirs et d'activités sociales, contribuant ainsi à un mode de vie sans tracas. Les résidents ont également la possibilité de profiter en tout temps de services payants de soutien personnels, comme la gestion des médicaments ou l'aide pour les activités quotidiennes. Cette approche globale permet à nos résidents de profiter pleinement de leurs années de retraite en toute sérénité et autonomie au sein d'une communauté solidaire.

Nos programmes de **vie semi-autonome** sont spécialement conçus pour aider les aînés qui ont besoin qu'on leur fournisse des soins personnalisés au quotidien afin d'améliorer leur qualité de vie. Notre personnel dévoué veille au confort des résidents, et tente 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 s'adressent aux aînés vivant avec des déficits cognitifs ou 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 bienveillants sont formés sur la façon de leur offrir du soutien.





### **PROGRAMME DE SOINS DE SANTÉ DE CHARTWELL: PERSONNALISER VOTRE DÉMARCHE VERS LE MIEUX-ÊTRE**

Dans nos résidences pour personnes autonomes avec soins d'assistance, pour retraités semi-autonomes et pour personnes présentant des déficits cognitifs, nous proposons une vaste gamme de services de mieux-être à la carte, conçus pour favoriser le confort et améliorer la qualité de vie de nos résidents. Notre personnel attentionné, présent en tout temps, place le bien-être des résidents au cœur de ses priorités quotidiennes.

Sachant que les besoins de nos résidents évoluent au fil du temps, nous leur offrons la souplesse nécessaire pour qu'ils puissent adapter les services à leurs préférences, ce qui leur permet, ainsi qu'à leurs proches, d'avoir l'esprit tranquille. Qu'il s'agisse de la gestion des médicaments, de l'oxygénothérapie, de l'aide aux activités quotidiennes ou des soins spécialisés des pieds, notre programme complet tient compte des différents besoins de nos résidents. Voici quelques-uns des services que nous offrons:

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

Quel que soit le service, nos équipes font preuve d'un profond respect et portent une grande attention aux détails pour garantir le confort des résidents, tout en préservant leur dignité et leur autonomie.



## **PARTENARIATS**

Chez Chartwell, nous reconnaissons l'importance d'établir des partenariats stratégiques pour améliorer l'expérience de vie de nos résidents et la qualité des soins que nous leur prodiguons. En travaillant en étroite collaboration avec des organisations de premier plan, nous élargissons nos capacités de service, intégrons les dernières innovations à nos offres et bénéficions d'un savoir-faire spécialisé.



Nos résidents reçoivent ainsi des soins de la plus haute qualité, adaptés à leurs besoins personnels et à leur situation. Chaque partenariat reflète notre engagement ferme à l'égard de l'excellence, du développement durable et du bien-être général de nos résidents. Parmi les exemples de ces partenariats, on peut citer les services pharmaceutiques sans faille avec CareRx, les soins relatifs à l'incontinence sur mesure avec Prevail et la prestation améliorée intégrée de soins de santé avec Yardi EHR.

## PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS

Nous appliquons des protocoles rigoureux de prévention des infections pour protéger la santé et la sécurité de nos résidents et de leurs proches. Nos programmes complets de contrôle des infections ont été conçus afin qu'ils respectent, voire qu'ils dépassent, les lignes directrices et les directives réglementaires. Nous veillons rigoureusement à maintenir un environnement sécuritaire, notamment en menant régulièrement des opérations de nettoyage et de désinfection dans les aires communes et sur les surfaces fréquemment touchées, et en surveillant l'apparition de symptômes chez les résidents.

Nous croyons que la confiance naît de la transparence. C'est pourquoi nous nous efforçons de privilégier un dialogue ouvert avec les résidents, les familles et l'ensemble de la communauté, car leur bien-être est au cœur de nos priorités. Notre approche consiste à renforcer les comportements sécuritaires, à offrir une formation approfondie en matière de santé et de sécurité, et à doter le personnel de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) nécessaire pour favoriser un environnement sécuritaire.

**Chartwell compte une direction de la prévention des infections chargée de superviser, de mettre en œuvre et d'améliorer continuellement nos stratégies en la matière. Elle a notamment pour mandat d'élaborer et d'offrir une formation adéquate à notre personnel.**





# Expérience culinaire

## ÉVEILLER LES PAPILLES POUR NOURRIR LE BIEN-ÊTRE

Chez Chartwell, nous reconnaissons que l'excellence culinaire est essentielle à la satisfaction et au bien-être de nos résidents. Notre mission: offrir des repas nourrissants et savoureux qui sauront non seulement combler les papilles gustatives de chacun à chaque bouchée, mais aussi répondre aux besoins en matière de santé. Dans cette optique, nos équipes dévouées des services alimentaires prennent le temps de connaître les préférences de tous les résidents pour leur offrir de délicieux mets à déguster en bonne compagnie.

## PROFITER DES RÉCOLTES DE LA SAISON

Nos menus s'inspirent de la saison en cours et intègrent judicieusement des ingrédients locaux du moment. Ils tiennent compte des préoccupations des aînés en matière de santé – comme la gestion du cholestérol, de la tension artérielle et du diabète – sans pour autant sacrifier la saveur.

## INNOVER AVEC UN CENTRE CULINAIRE

Chartwell a son propre centre culinaire: c'est là que nos employés affinent leurs compétences et conçoivent des recettes délicieuses qui répondent à notre mission de proposer un menu équilibré. Il s'agit du premier du genre dans le secteur des résidences pour aînés au Canada. Nous cuisinons sur place des repas maison en évitant les ingrédients transformés. Composés d'aliments complets et riches en nutriments, nos repas sont élaborés à partir de notre catalogue de plus de 900 recettes.

## ALLIER ALIMENTATION ET SANTÉ

La diversité pimente la vie! C'est pourquoi nous proposons de nouveaux menus pour le dîner et le souper tous les jours. Si le plat du jour ne les inspire pas, nos résidents peuvent choisir parmi une variété de plats populaires dans notre menu à la carte qui a été approuvé par des nutritionnistes. Ainsi, ils ne manqueront pas de trouver quelque chose qui leur plaira à chaque repas.

Suivant les recommandations du Guide alimentaire canadien, notre menu riche en nutriments essentiels comprend des protéines, des fibres, du potassium, ainsi que divers minéraux et vitamines. De plus, il favorise la santé du cerveau et du cœur, car il contient de bons gras, des antioxydants et des grains entiers. Nous privilégions l'approvisionnement en produits frais et locaux, et nos méthodes de cuisson préservent pleinement les bienfaits nutritionnels de ces aliments de qualité. En complément, nos résidents peuvent explorer un menu à la carte comportant d'autres repas réconfortants et délicieux, dont l'objectif demeure d'enrichir leur expérience de repas et leur qualité de vie en général.

Aucun menu de dîner ou de souper **ne se répète** sur une période de six semaines.

## INITIATIVES EN MATIÈRE DE RESTAURATION ÉCOLOGIQUE: CHARTWELL S'ENGAGE À TROUVER DES SOLUTIONS BIODÉGRADABLES ET À AMÉLIORER LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de nos efforts continus pour soutenir le réacheminement des déchets, nous sommes fiers d'utiliser des contenants biodégradables pour les aliments et les boissons dans l'ensemble de nos résidences, réparties dans quatre provinces, ainsi qu'à notre siège social de Mississauga, en Ontario. En choisissant des contenants qui se décomposent naturellement, nous diminuons notre dépendance à l'égard des plastiques à usage unique et réduisons les déchets qui seraient autrement destinés aux sites d'enfouissement.



# Satisfaction des résidents

## ÉVALUER NOTRE PROPOSITION DE VALEUR UNIQUE - L'EXPÉRIENCE CHARTWELL

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 nos progrès dans la mise en œuvre de notre proposition de valeur unique 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»).

En 2024, 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. Un taux impressionnant de 89% des résidents se sont dit satisfaits des services et des soins reçus. Nous mettons l'accent sur les réponses "Très satisfait", que nous considérons comme un indicateur clé de réussite. En 2024, 66% des résidents se sont déclarés très satisfaits, soit une hausse de 5% par rapport à l'année précédente, dépassant ainsi notre objectif de 63%. Cette excellente performance nous place en bonne position pour atteindre l'objectif ambitieux de 67% que nous nous sommes fixés pour 2025, démontrant ainsi notre engagement constant en faveur de l'excellence dans le secteur des résidences pour aînés. Ces résultats surpassent largement le taux moyen de 54%, établi par Sensight, de résidents se disant très satisfaits dans le secteur des résidences pour aînés, témoignant ainsi des retombées positives de nos efforts.

## Récits de L'expérience Chartwell

### UNE EXPÉRIENCE TRANSFORMATRICE CHEZ CHARTWELL HILLDALE

Chez Chartwell, nos résidences offrent des solutions sur mesure qui permettent aux résidents de profiter pleinement de la vie. Eleanor, âgée de 80 ans, est aux premiers stades d'un déficit cognitif, ce qui l'oblige à se rendre souvent à l'hôpital. Pour elle, le déménagement à Chartwell Hilldale, à Thunder Bay, a marqué un tournant.

Dans son appartement spacieux surplombant le lac Supérieur, Eleanor a recouvré la santé grâce aux soins personnalisés prodigués par nos partenaires de soins et l'équipe dévouée de Chartwell. Elle a retrouvé l'appétit, s'est sentie en sécurité et s'est adonnée à des activités comme le bingo, la musique et les arts. La prestation d'une imitatrice de Patsy Cline (l'une de ses artistes préférées) a été un moment fort qui lui a procuré beaucoup de joie.

Eleanor s'est également lancée dans l'artisanat, créant des œuvres d'art qui lui donnent un sentiment d'accomplissement. Ses besoins en matière de soins étant croissants, l'équipe a veillé à ce qu'elle reçoive le soutien dont elle a besoin. Cela lui permet ainsi de vivre le mieux possible dans le confort et en bonne compagnie.



### DES RÉSIDENTES DE CHARTWELL RIDGEPOINTE RÉPANDENT LA JOIE DES FÊTES EN CUISINANT!

Chez Chartwell, le quotidien s'ancre dans l'esprit de communauté et la quête de sens. Notre environnement favorable permet à des résidents comme Anna et Maria de transformer leurs passions en initiatives significatives qui profitent à la communauté.



Toutes deux passionnées de pâtisserie, Anna et Maria ont commencé à offrir leurs biscuits faits maison au personnel de Chartwell Ridgepointe en guise de remerciement. Lorsqu'elles ont entendu parler de la foire artisanale annuelle, elles ont saisi l'occasion de mettre leur passe-temps à profit. Encouragées par l'équipe de la résidence, elles ont participé à la vente de pâtisseries, dont tous les profits ont été versés à la banque alimentaire locale.

L'événement a rassemblé les résidents, les familles et les membres du personnel dans un effort commun pour changer les choses. Les biscuits d'Anna et de Maria se sont tous envolés en moins d'une heure. Cette vente de petites douceurs combinée à celle d'articles artisanaux a contribué à recueillir 800 dollars pour la banque alimentaire.

## OBJECTIF :

# 67% DE RÉSIDENTS TRÈS SATISFAITS

D'ICI 2025



### SOUTENIR LES LIENS D'AMOUR ET D'AFFECTION CHEZ CHARTWELL WESCOTT

La relation de Joan et Don, mariés depuis 62 ans, est un bel exemple de la façon dont Chartwell soutient les liens d'amour et d'affection. Leur histoire a commencé à Banff pendant leurs études universitaires, où ils se sont rencontrés et se sont rapprochés après avoir passé deux étés à travailler ensemble. S'en est suivie une demande en mariage lors d'un voyage de ski qui s'est concrétisée par la célébration de leur union neuf jours plus tard. Au fil des ans, le lien entre Joan et Don s'est approfondi grâce à leurs expériences communes. Ensemble, ils ont fondé une famille, et leur amour s'est renforcé à chaque chapitre de leur vie.

Quand est venu le temps de trouver la résidence pour aînés idéale, Joan et Don ont déménagé de Calgary à Chartwell Wescott, à Edmonton, pour se rapprocher de leur famille. Ils espéraient initialement un appartement de deux chambres à coucher, mais comme aucun n'était disponible à ce moment, l'équipe leur a judicieusement proposé deux logements côte à côte, ce qui leur a permis de rester proches tout en conservant leur propre espace.

Maintenant installés, Joan et Don continuent de créer de nouveaux souvenirs, soutenus par la communauté de Chartwell Wescott, où ils sont entourés d'amour et d'affection, ce qu'ils ont toujours chéri.

### CRÉATION DE LIENS ET TRANSMISSION DE SAVOIR INTERGÉNÉRATIONNELLE

Les programmes gérés par Chartwell favorisent l'établissement de liens significatifs entre les résidents et la communauté, créant même des occasions d'engagement intergénérationnel. Chez Chartwell Oasis Saint-Jean, ce principe est illustré par un programme permanent de correspondance qui met en contact des résidents avec des élèves de quatrième année de la région. Des échanges de lettres sincères, en particulier lors d'occasions spéciales comme la Saint-Valentin, suscitent l'enthousiasme des résidents et des élèves, et ceux-ci sont impatients de prendre part à de joyeuses rencontres en personne.

Ces visites vont au-delà d'une simple correspondance: elles offrent des expériences partagées comme l'exploration du règne animal et la célébration des Fêtes avec créativité et joie. Pour les élèves, c'est l'occasion d'acquérir de nouvelles connaissances, tandis que les résidents retrouvent leur énergie et leur raison d'être en encadrant les jeunes générations. Les liens tissés dans le cadre de ces programmes apportent de la joie, favorisent un sentiment d'appartenance et mettent en évidence le pouvoir des relations à chaque étape de la vie.



# 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 que nous servons. Nous investissons dans leur bien-être en leur assurant des milieux de travail sains, en favorisant leur autonomie 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 confidentiel sur l'engagement des employés, mené par Sensight, 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. Les employés doivent répondre à 25 énoncés fondamentaux couvrant divers aspects de leur expérience chez Chartwell. Leur rétroaction nous aide à déterminer si nous répondons à leurs attentes ou si nous devons améliorer certaines choses pour mieux assurer leur mobilisation.

Nous utilisons cette rétroaction pour mettre en œuvre d'autres programmes et initiatives afin de recruter et de fidéliser nos précieux employés tout en continuant de faire de Chartwell un employeur de choix. Les données recueillies nous servent également à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise, et à favoriser une culture d'inclusivité soutenue par une communication ouverte.

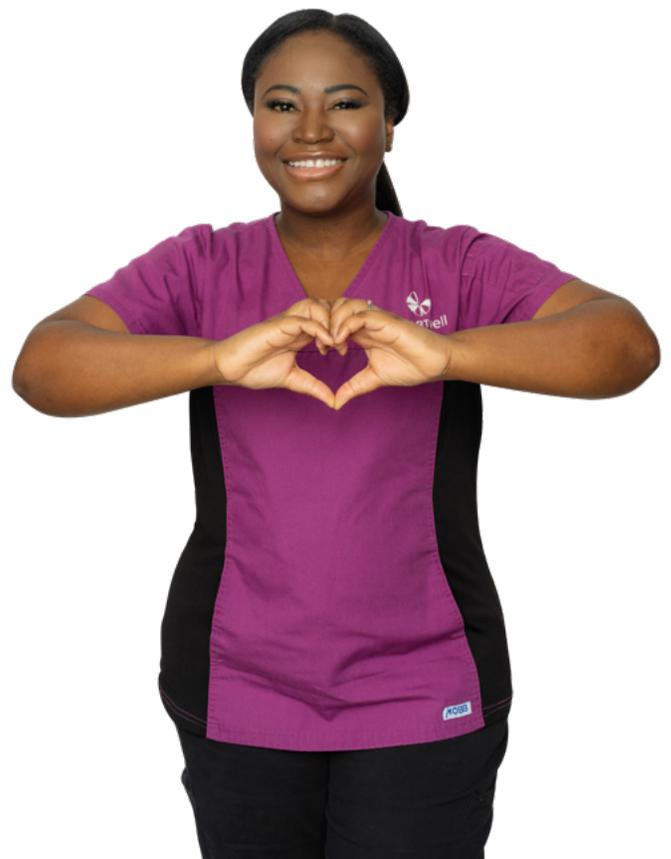
Un taux impressionnant de 86% de nos employés se déclarent engagés, dont 57% se disent très engagés. Il s'agit d'une progression de 3 points par rapport à 2023 et de 9 points par rapport à 2022, dépassant ainsi notre objectif de 55% fixé pour 2025. Ce résultat surpasse également de 11 points la moyenne de 46% observée dans le secteur des résidences pour aînés établi par Sensight, témoignant de l'impact concret de nos efforts visant à favoriser une culture d'entreprise positive.

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 52% en 2022 à 57% en 2023, puis à 60% en 2024**. Si on groupe les réponses «Fortement en accord» et «En accord», la tendance positive de la perception des employés à l'égard de nos efforts d'inclusion est passée de 85% en 2022 à 88% en 2023, puis à 89% en 2024.

**OBJECTIF:**

**57% D'EMPLOYÉS  
TRÈS ENGAGÉS**

**D'ICI 2025**



# Culture de l'inclusion

Les employés de Chartwell représentent une multitude de cultures, d'expériences de vie, d'identités et d'origines. Par sa richesse, cette diversité est un atout majeur pour Chartwell, car elle nous aide à penser autrement et à créer un environnement plus propice à l'innovation, ce qui est particulièrement important dans notre monde complexe et en perpétuelle évolution. Nous nous engageons à créer un environnement où règnent l'attention et le dévouement, et où chacun se sent pleinement accueilli et valorisé.

## 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. Dirigé par notre vice-présidente principale, Capital humain, le CDDI conseille et aide Chartwell dans l'élaboration et la mise en œuvre de ses stratégies de diversité et d'inclusion. Le CDDI est responsable de la mise en œuvre du Cadre de Chartwell en matière de diversité et d'inclusion, qui définit l'orientation de nos priorités et de nos objectifs dans ce domaine. En reflétant des perspectives, des expériences de vie, des cultures et des visions du monde variées permettant de générer des idées et de meilleurs résultats, Chartwell s'engage à :

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

Chez Chartwell, nous ne nous contentons pas d'encourager les pratiques qui favorisent la richesse des diverses perspectives dans nos processus décisionnels; nous les considérons comme indispensables à la prestation de soins novateurs et adaptés à nos résidents.

## FAIRE PROGRESSER LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION GRÂCE À DES INITIATIVES STRATÉGIQUES

En 2024, Chartwell a amélioré sa programmation en matière de diversité et d'inclusion grâce à deux initiatives clés. Nous avons présenté le Calendrier de la diversité et de l'inclusion: un guide mensuel complet qui, tout au long de l'année, porte sur des thèmes de diversité précis, notamment les préjugés inconscients, la diversité cognitive et l'appréciation culturelle. Grâce à cette approche structurée, les employés ont l'occasion d'en apprendre plus sur les diverses perspectives au sein de l'organisation, d'y réfléchir et de les célébrer.

En complément, Chartwell a lancé la série Dialogue sur la diversité et l'inclusion, des communications bimensuelles qui, par un contenu éducatif, des mises à jour et le partage de connaissances, approfondit la mobilisation à l'égard des sujets liés à la diversité. Cette série facilite les discussions sur des thèmes cruciaux comme la diversité cognitive et le fait de vaincre les préjugés inconscients, favorisant ainsi une culture d'entreprise plus inclusive.

Ces initiatives démontrent l'engagement stratégique de Chartwell à intégrer les principes de diversité et d'inclusion dans l'ensemble de l'organisation, tout en fournissant des outils et des ressources pratiques pour favoriser la compréhension et la mobilisation des employés des bureaux administratifs et des résidences à l'égard de ces enjeux.

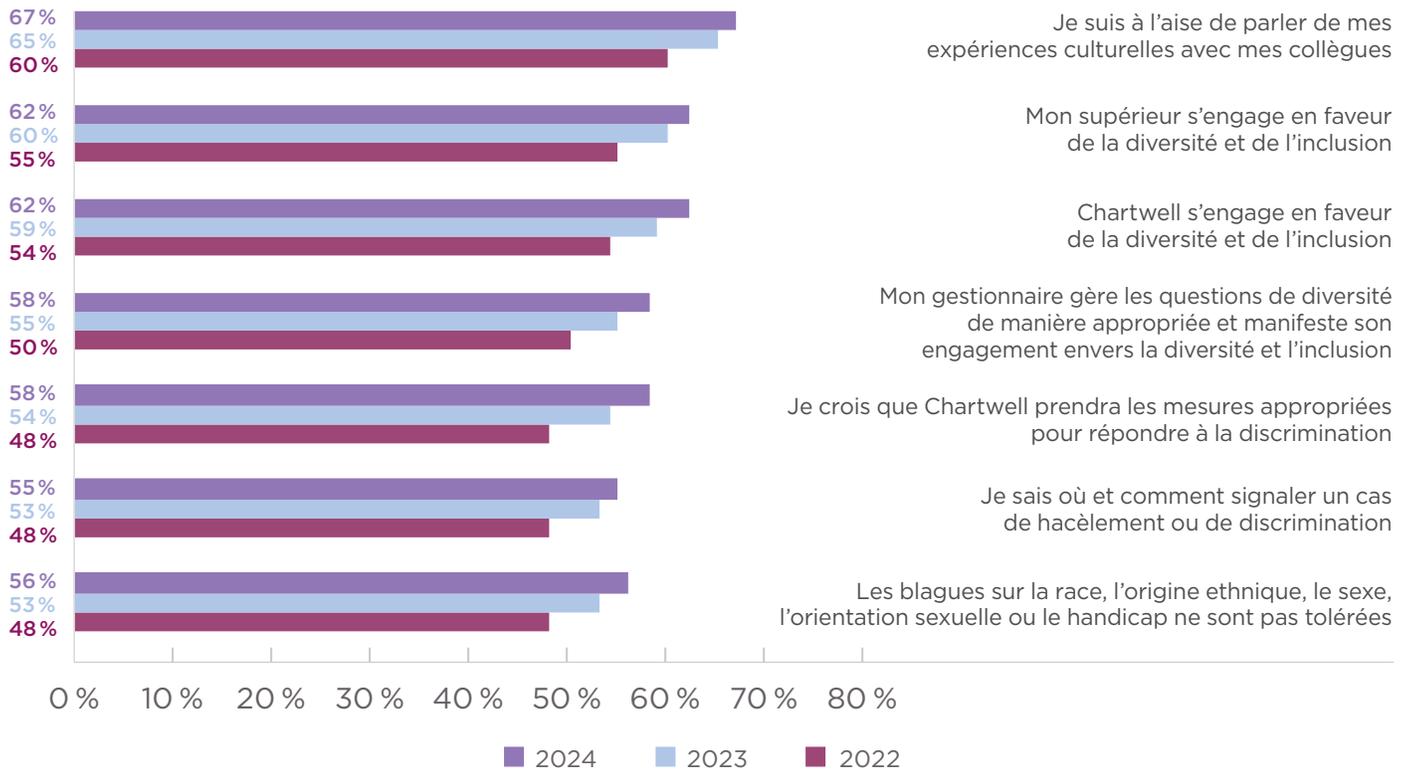


Chez Chartwell, notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion est essentiel à notre réussite. Je suis reconnaissante de travailler pour une entreprise qui accorde autant d'importance à la diversité de son personnel. La croissance et le développement sont inscrits dans notre ADN. Cette année, nous avons réalisé d'énormes progrès dans nos efforts de recrutement en créant un milieu de travail qui valorise et célèbre la diversité sous toutes ses formes. En plus d'attirer les meilleurs talents et de stimuler l'innovation et la croissance, ces progrès contribuent à notre vision, **« Dédiés à votre MIEUX-ÊTRE »**. Je suis fière de nos réalisations et de notre engagement ferme à promouvoir un environnement où chaque membre de l'équipe peut s'épanouir. »

– Kim Gilliard, Présidente du Conseil de direction sur la diversité et l'inclusion, Vice-présidente principale, Ressources humaines et relations de travail

## LE SONDAGE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION RÉVÈLE D'IMPORTANTS PROGRÈS DANS DES DOMAINES CLÉS

Dans le cadre des initiatives de Chartwell en matière de diversité, 2024 a été la quatrième année où nous avons demandé à nos employés de répondre à sept questions précises pour évaluer la façon dont Chartwell respecte son engagement en la matière. Les réponses à ces questions permettaient de mesurer le degré de confort de nos employés dans les conversations culturelles, le soutien aux employés handicapés, l'engagement de l'organisation à l'égard de la diversité et de l'inclusion, la gestion des questions liées à la diversité, les mesures prises en réponse aux cas de discrimination, les mécanismes de signalement, ainsi que la gestion des blagues déplacées. Le sondage annuel sert de plateforme par laquelle les employés peuvent exprimer leur opinion au sujet de la gestion par Chartwell des questions de diversité et d'inclusion. Il constitue un outil de réflexion qui nous permet d'évaluer et d'améliorer nos stratégies.



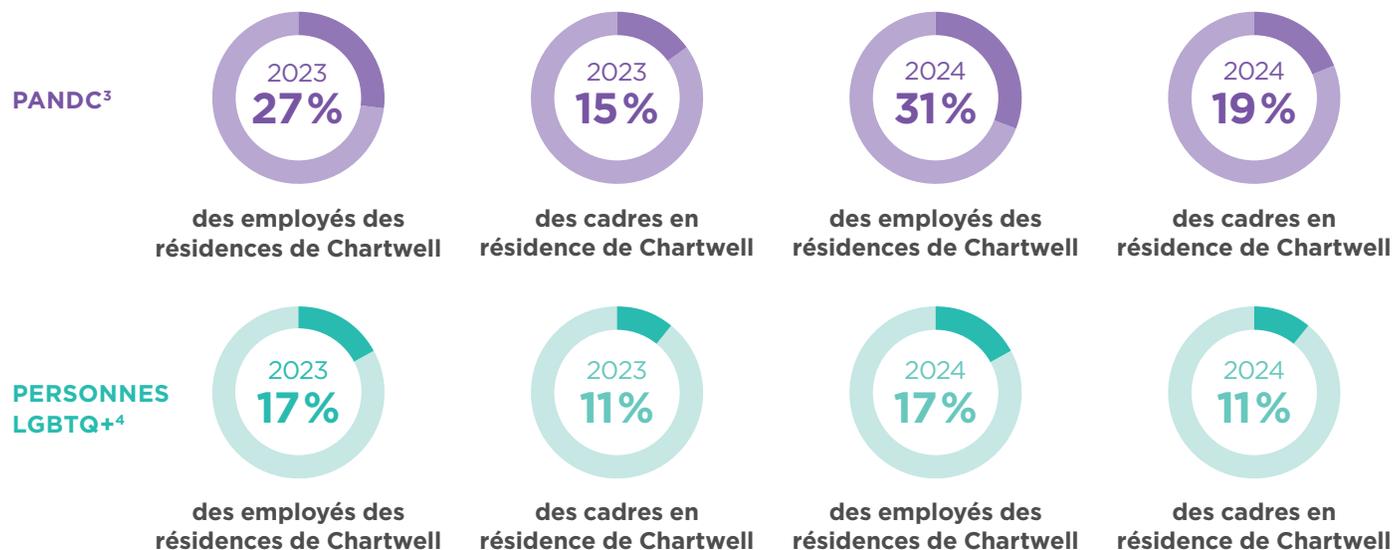
D'après les observations, la progression la plus importante concerne la confiance de nos employés à l'égard de l'engagement de Chartwell en matière de diversité et d'inclusion. Celle-ci est passée de 48% en 2022 à 58% en 2024, ce qui représente une amélioration substantielle de 10 points de pourcentage. Cette amélioration est particulièrement significative, car elle démontre que nos employés reconnaissent de plus en plus l'engagement de Chartwell à créer un milieu de travail inclusif et qu'ils lui font de plus en plus confiance à ce sujet. De même, l'aisance des employés à discuter de leurs expériences culturelles avec leurs collègues est passée de 48% à 56%, ce qui témoigne d'un renforcement de la culture d'intégration en milieu de travail.

Nous communiquons de mieux en mieux notre politique de tolérance zéro à l'égard des comportements discriminatoires. L'adhésion à cette affirmation est passée de 60% à 67%, tandis que la connaissance des procédures de signalement des cas de harcèlement et de discrimination est passée de 55% à 62%. La mise en œuvre réussie de politiques claires et leur communication efficace expliquent ces améliorations. Les données démontrent non seulement des progrès graduels, mais aussi des avancées significatives dans la promotion d'un milieu de travail où l'on célèbre la diversité, où l'on donne la priorité à l'inclusion et où les employés se sentent libres de s'exprimer. Cette dynamique positive continue renforce notre engagement à maintenir une culture de travail qui respecte nos valeurs fondamentales et soutient nos objectifs de durabilité à long terme.

**Le tableau ci-dessous résume les taux historiques de participation et la moyenne des réponses «fortement d'accord» dans le cadre du sondage sur la diversité et l'inclusion:**

Participation				Fortement en accord			
2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
65%	70%	78%	82%	44%	52%	57%	60%

## LA DIVERSITÉ AU SEIN DE NOS RÉSIDENCES<sup>2</sup>



## LA DIVERSITÉ AU SEIN DE NOS BUREAUX ADMINISTRATIFS



<sup>2</sup> Les données démographiques des employés de Chartwell représentent les données sur la main-d'œuvre saisies entre juin 2023 et juin 2024.

<sup>3</sup> Membres du personnel s'identifiant comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur

<sup>4</sup> Lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, transsexuel, bispirituel, queer, intersexué, asexué. Statistiques basées sur le sondage 2024 de Chartwell sur la diversité, dans le cadre duquel les employés participants ont révélé eux-mêmes leur statut.

Statistiques basées sur le sondage 2023 de Chartwell sur la diversité, dans le cadre duquel les employés participants ont révélé eux-mêmes leur statut.

# Femmes à des postes de direction chez Chartwell



Au cours de mes 38 années de carrière, j'ai observé avec fierté les voix des femmes continuer à gagner l'importance qu'elles méritent. Je ne vois pas de secteur où cette question est plus essentielle et plus pertinente que celui des résidences pour aînés. Nous représentons de loin la majorité, qu'il s'agisse des résidents qui vivent dans les résidences de Chartwell, du personnel qui dispense les soins et les services ou des cadres qui assurent la direction et fournissent le soutien nécessaire pour créer un milieu vraiment **dédié au MIEUX-ÊTRE des gens**. Je suis également fière de dire que les femmes constituent la majorité des employés de nos bureaux administratifs et qu'elles occupent notamment plus de 67% des postes de vice-présidents principaux. Les femmes ont la perspicacité, l'expertise, la passion et la compassion nécessaires pour changer la donne chez Chartwell et je suis honorée de faire partie de ce groupe. »

- Karen Sullivan  
Présidente et Cheffe de l'exploitation

## FEMMES À DES POSTES DE DIRECTION CHEZ CHARTWELL

**44 %**

de nos membres du conseil d'administration (4 sur 9)

**50 %**

de nos administrateurs indépendants (4 sur 8)

**25 %**

de nos cadres de direction (1 sur 4)

**67 %**

de nos vice-présidents principaux (4 sur 6)

**33 %**

de nos vice-présidents (7 sur 21)

**33 %**

de nos directeurs principaux (7 sur 21)

**37 %**

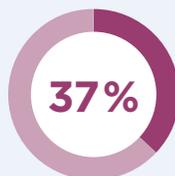
DES POSTES DE DIRECTION DE CHARTWELL (19 SUR 52)

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

### BUREAUX ADMINISTRATIFS

Directeurs principaux et échelons supérieurs

**52** Nombre total d'employés actifs



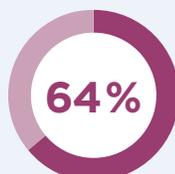
de femmes

**50** âge moyen

### BUREAUX ADMINISTRATIFS

Directeurs, gestionnaires et personnel

**451** Nombre total d'employés actifs



de femmes

**46** âge moyen

### RÉSIDENCES

Cadres

**1 348** Nombre total d'employés actifs



de femmes

**46** âge moyen

### RÉSIDENCES

Autres membres du personnel

**11 219** Nombre total d'employés actifs



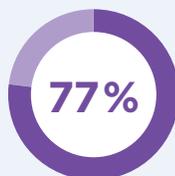
de femmes

**40** âge moyen

### TOTAL

Personnel des résidences et des bureaux administratifs

**13 070** Nombre total d'employés actifs



de femmes

**41** âge moyen

*Le personnel de Chartwell, composé à 77% de femmes et dont l'âge moyen est de 41 ans, est un exemple de communauté dynamique caractérisé à la fois par la diversité des genres et une représentation équilibrée des générations.*

Depuis 2011, plus de 190 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. Sur l'ensemble des personnes sélectionnées depuis le début du programme, 65% étaient des femmes. Ce pourcentage met en lumière notre démarche proactive visant à soutenir et à favoriser le développement du leadership au féminin au sein de notre organisation.

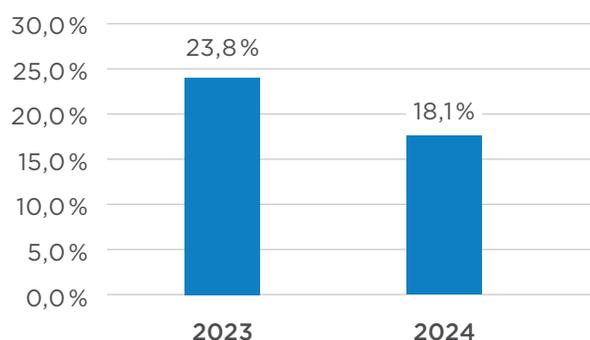
L'initiative « **Women Lead Here** » du Report on Business du Globe and Mail soulignait, de façon indépendante, l'engagement constant de Chartwell à l'égard de la diversité des genres au sein de la direction. Cette évaluation annuelle permet de mesurer la diversité des genres à la direction d'entreprises canadiennes, et Chartwell a obtenu cette distinction quatre fois de suite. Cette reconnaissance durable témoigne de nos efforts continus pour favoriser un milieu de travail équitable où l'on offre aux femmes la possibilité d'accéder à des postes de haute direction, contribuant ainsi à une culture d'entreprise plus diversifiée et plus inclusive.

# Durée d'emploi et composition de la main-d'œuvre

En 2024, nous avons continué à renforcer nos stratégies en matière de main-d'œuvre, en nous concentrant sur la fidélisation, l'engagement et le perfectionnement professionnel des employés. Ces efforts se sont traduits par des résultats positifs pour les indicateurs de rendement clés, comme la durée d'emploi et le taux de roulement, ce qui démontre notre engagement permanent à constituer des équipes stables, capables de tenir la promesse de notre vision «**Dédiés à votre mieux-être**».

## VUE D'ENSEMBLE DU PORTEFEUILLE DU MÊME GROUPE DE PROPRIÉTÉS

Notre analyse se concentre uniquement sur le portefeuille du même groupe de propriétés. Celui-ci comprend 101 résidences pour retraités à la fois détenus et gérées par Chartwell tout au long des années de déclaration 2023 et 2024. Ce portefeuille représente 100 % du nombre total de logements de Chartwell. Ce sous-ensemble stable de nos activités permet des comparaisons significatives d'une année à l'autre qui reflètent avec précision l'incidence de nos initiatives en matière de gestion des ressources humaines.

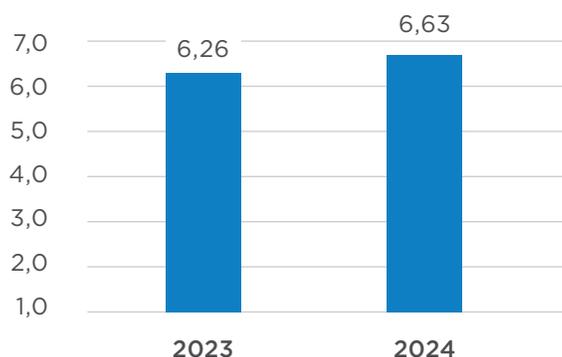


## DURÉE D'EMPLOI ET TAUX DE ROTATION DES EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN

Nous évoluons dans un environnement de travail exigeant, où nos résidents demandent des soins et des services constants, jour et nuit. Nous sommes heureux d'annoncer un déclin du taux de rotation des employés non-cadres à temps plein, qui est passé de 23,8% en 2023 à 18,1% en 2024. Cette tendance positive atteste de l'efficacité de nos stratégies de fidélisation et de l'importance que nous accordons à l'amélioration de la satisfaction et de l'engagement des employés.

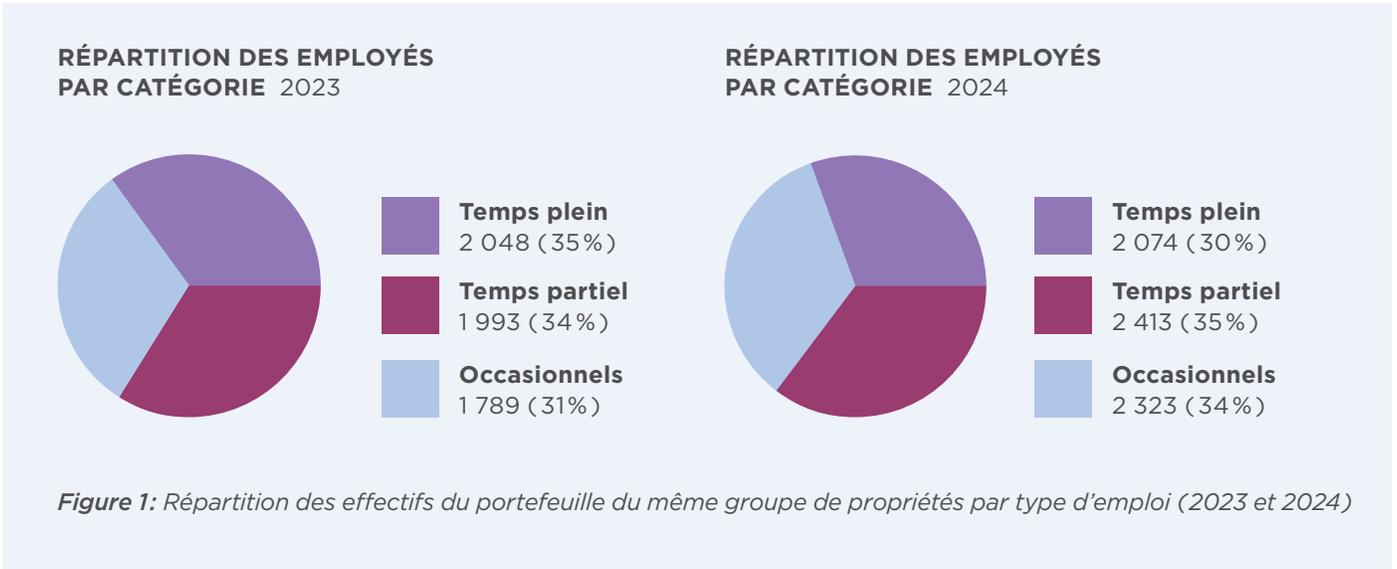
## DURÉE MOYENNE DE SERVICE

Nos employés non-cadres à temps plein font preuve d'un fort engagement à l'égard de l'organisation, leur ancienneté moyenne passant de 6,3 ans en 2023 à 6,6 ans en 2024. Cette tendance à la hausse dans la durée d'emploi témoigne du fait que nous avons réussi à créer un milieu de travail où les employés se sentent valorisés, soutenus et motivés à bâtir une carrière à long terme chez Chartwell.



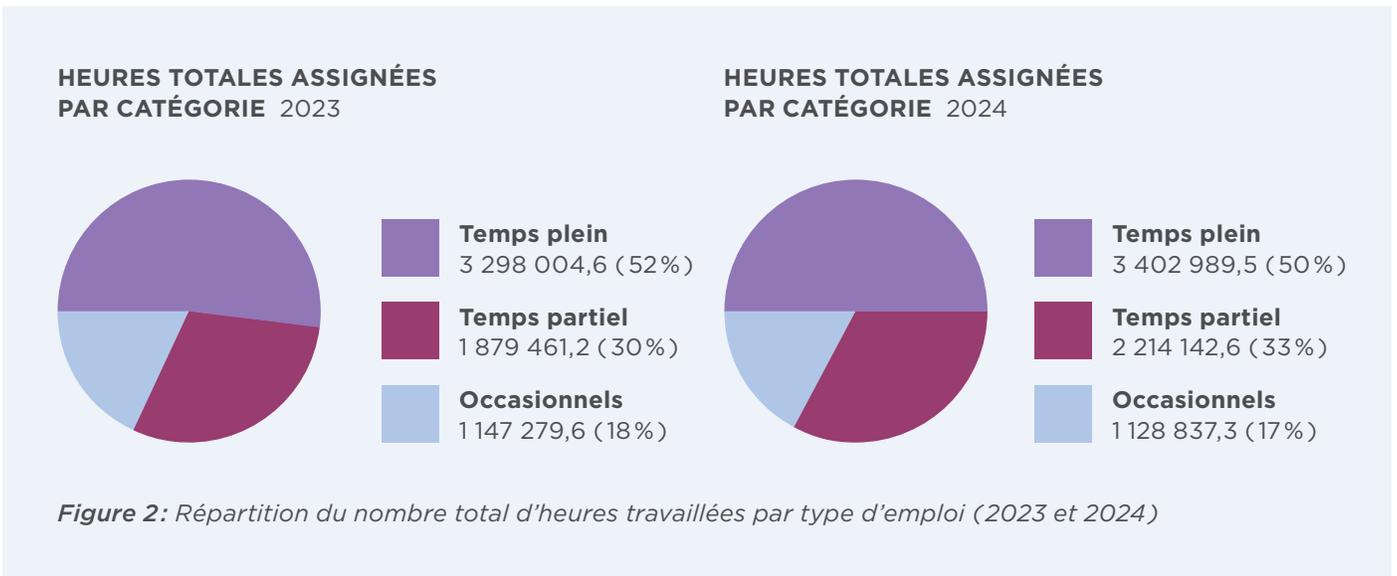
## RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS

En 2024, nous avons employé 6 810 personnes dans notre portefeuille du même groupe de propriétés, ce qui représente une augmentation significative de 16,8% par rapport aux 5 830 employés des mêmes propriétés en 2023. L'élargissement de nos équipes nous permet de continuer à offrir des services de haute qualité à un nombre croissant de résidents dans notre portefeuille du même groupe de propriétés, tout en réduisant notre dépendance aux travailleurs occasionnels provenant d'agences.



## RÉPARTITION DES HEURES TRAVAILLÉES

La répartition des heures travaillées témoigne de notre approche équilibrée de la gestion de la main-d'œuvre, qui garantit à la fois la stabilité et la souplesse dans nos activités.



# Apprentissage, développement et reconnaissance



Les occasions de développement personnel et professionnel que nous offrons de façon continue sont essentielles pour attirer et fidéliser les meilleurs talents. Grâce aux occasions de développement de carrière et aux diverses possibilités d'apprentissage, nous donnons à nos employés les moyens d'élargir leurs connaissances et leurs compétences, ce qui leur permet d'avoir une incidence positive importante sur la vie des résidents et des 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 :

POSTE	NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS	PROMOTION À L'INTERNE (%)
Directeurs généraux	165	41%
Directeurs régionaux des opérations et des ventes	28	79%
Autres directeurs corporatifs	39	49%
Directeurs principaux	21	67%
Vice-présidents - Dirigeants de plateforme	5	100%
Autres vice-présidents	16	63%
Vice-présidents principaux	6	83%
Cadres supérieurs	4	75%
Total	284	51%

\* Au 31 décembre 2024

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 parfaire leurs connaissances et leurs compétences afin de 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 ciblés, conçus pour améliorer à la fois l'expertise technique et les capacités de leadership. Grâce aux séances de **Coaching axé sur le rendement**, les leaders renforcent leur capacité à servir de mentors et à guider efficacement leurs équipes. Nos **ateliers semestriels de formation de vente** proposent des stratégies de pointe et des pratiques exemplaires, tandis que les événements en personne des **communautés de pratique** créent des occasions précieuses d'apprentissage entre pairs et de partage des connaissances au sein des équipes de direction des résidences. Ces expériences d'apprentissage interactives permettent à nos leaders d'acquérir des compétences essentielles en matière de gestion d'équipe, de réflexion stratégique et d'excellence opérationnelle.
- Le **Programme des leaders de demain (PLD)** est conçu 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** représente notre investissement dans le développement des employés et l'excellence du service. Ce programme exclusif permet à nos équipes d'acquérir des compétences essentielles en matière de relations interpersonnelles et de service à la clientèle, et de développer des capacités cruciales de résolution de problèmes et de communication. Ce programme complet de développement professionnel renforce la confiance et les compétences de nos employés à offrir des expériences exceptionnelles dans toutes leurs interactions avec les parties prenantes, ce qui leur permet d'évoluer professionnellement tout en contribuant de manière significative à la vie de nos résidents. Le programme met l'accent sur l'intelligence émotionnelle, les compétences en matière de communication et les capacités de résolution de problèmes, ce qui crée une voie d'avancement de carrière tout en encourageant une culture d'amélioration continue et de développement personnel.
- Le **programme d'accueil et d'intégration des cadres** de Chartwell, qui a été remanié en 2024, illustre notre engagement à former des leaders talentueux au moyen d'une formation structurée et complète. En commençant par une immersion unique de deux semaines («période protégée») dans une résidence sœur, les nouveaux cadres acquièrent les connaissances de base et construisent les réseaux professionnels indispensables à leur réussite. Cette phase initiale se transforme en programmes de maîtrise spécialisés et adaptés à des postes de direction précis, notamment une formation intensive ainsi que les programmes **Gateways, Notions de base en administration et l'Académie des ventes**. Grâce à un mélange de séances animées par un formateur, de séances d'apprentissage en ligne et de mentorat d'experts, cette approche à multiples facettes permet à nos leaders d'acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour exceller dans leurs fonctions tout en faisant progresser leur carrière chez Chartwell.
- 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 dirigeants des bureaux administratifs de suivre une formation en leadership, d'obtenir de la reconnaissance et de recevoir des mises à jour stratégiques. En 2024, la conférence a eu lieu à Niagara Falls (Ontario) et a attiré plus de 300 cadres et directeurs de Chartwell. Cette occasion leur a permis de découvrir les programmes et initiatives en phase avec nos priorités stratégiques, de célébrer nos accomplissements et de se ressourcer pour l'année à venir.



L'EXPÉRIENCE CHARTWELL  
**INSPIRE**

## CADRE DE FORMATION DE CHARTWELL : SOUTENIR LA CONFORMITÉ ET L'EXCELLENCE

Chez Chartwell, nous nous engageons à offrir une formation complète qui permet à nos employés d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir un service et des soins exceptionnels. En 2024, l'équipe du développement des compétences a continué de mettre au point du matériel d'apprentissage numérique, tel que des microtutoriels en ligne et des cours en vidéo, afin de fournir aux apprenants du contenu à la demande, accessible en tout temps. Elle a également cocréé des vidéos et des cours en ligne sur la conformité, les processus et d'autres aspects techniques.

## STRUCTURE DE FORMATION COMPLÈTE

Notre programme de formation obligatoire s'appuie sur une solide matrice d'apprentissage qui décrit les exigences particulières à chaque poste dans toutes les provinces où nous sommes présents. Cette approche structurée garantit que les employés reçoivent une formation ciblée en rapport avec leurs responsabilités et les réglementations provinciales.

- **Formation à la réglementation:** Nos employés ont suivi une formation essentielle sur la conformité, notamment sur la prévention des chutes, le contrôle des infections, la gestion des contraintes et la prévention des mauvais traitements infligés aux résidents – autant d'éléments essentiels au maintien de notre engagement en faveur de la sécurité des résidents et de la conformité réglementaire.
- **Formation sur les normes de Chartwell:** Au-delà des exigences réglementaires, nous veillons à ce que nos employés incarnent les valeurs de Chartwell en leur offrant une formation sur notre Code de conduite des affaires et d'éthique, nos pratiques en matière de protection de la vie privée, nos politiques sur un milieu de travail respectueux et L'expérience Chartwell – notre cadre d'excellence en matière de service.

## DÉROULEMENT DES FORMATIONS

Notre cadre de formation témoigne de notre engagement en faveur de l'apprentissage et du développement continu:

- **Exigences annuelles permanentes:** Les employés de première ligne suivent environ de 7 à 9 heures de formation d'appoint obligatoire par an, couvrant des domaines critiques comme les protocoles de sécurité, les pratiques de soins aux résidents et la cybersécurité.
- **Apprentissage multimodal:** Notre formation est dispensée à la fois sous forme d'un apprentissage autonome et de séances menées par un instructeur, ce qui permet de tenir compte des différentes préférences en matière d'apprentissage et d'assurer une bonne rétention des connaissances.

En 2024, notre engagement en faveur du développement des employés a connu une croissance continue: les heures de formation menée par un instructeur ont augmenté de 75% pour atteindre plus de 14 000 heures, contre 8 000 heures en 2023. Cette hausse notable prouve notre investissement accru dans notre personnel. Ces heures sont réparties entre les principaux domaines de développement:



En outre, nos employés ont suivi 272 631 cours de formation en ligne, ce qui témoigne de notre approche globale de diffusion de contenus de formation au moyen de plusieurs plateformes. Cette combinaison de formation menée par des instructeurs et d'apprentissage autonome crée un écosystème d'apprentissage solide axé sur des domaines essentiels comme l'expérience client, le développement du leadership et la résilience des employés.

Notre approche structurée de la formation obligatoire a permis de former une main-d'œuvre compétente et respectueuse des règles, qui tient constamment ses engagements envers les résidents, les familles et les autorités réglementaires, en maintenant les normes les plus élevées en matière de soins et de services dans l'ensemble de nos résidences pour retraités.



### APPRÉCIATION DU RENDEMENT

Chez Chartwell, nous croyons que l'apprentissage continu est essentiel à la réussite des membres de notre équipe. C'est pourquoi nous accordons la priorité à leur croissance et à leur développement. Nous faisons du développement de carrière un volet essentiel de notre processus de gestion du rendement, qui comprend : une autoévaluation et une évaluation par le gestionnaire chaque année, le développement des talents et l'établissement d'objectifs, ainsi que de l'encadrement et du mentorat continus. Nous encourageons les employés à collaborer avec leur supérieur pour déterminer les ressources nécessaires au développement de leur carrière. Notre approche d'ensemble repose sur la mise à disposition de ressources, de formations et d'outils conçus pour aider les nouveaux professionnels à devenir de futurs leaders et les professionnels expérimentés à faire progresser leur carrière.

### RÉFÉRENCES DES EMPLOYÉS

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

Le succès de cette initiative révèle notre engagement plus large en faveur de pratiques durables en matière de main-d'œuvre, car les références des employés conduisent généralement à une meilleure adaptation culturelle, à des taux de fidélisation plus élevés et à des équipes plus engagées.

Cette approche soutient donc nos objectifs ESG en favorisant une main-d'œuvre stable et qualifiée tout en réduisant les coûts de recrutement et en privilégiant la croissance organique au sein de nos communautés.

# Relations de travail

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

**80%** des employés de première ligne de nos résidences sont syndiqués.

En 2024, Chartwell a continué de renforcer ses relations de travail, comme en témoignent les négociations réussies de 48 conventions collectives sur 64 (taux de règlement de 75%), par rapport aux négociations de 2023 qui portaient sur 39 conventions sur 54 (taux de règlement de 72%).

**ASSOCIATIONS  
D'EMPLOYÉS ET UNITÉS  
DE NÉGOCIATION**

**177**



# Sécurité dans les activités de Chartwell

Chez Chartwell, la santé, la sécurité et le bien-être des employés sont d'une importance primordiale. Nous offrons un large éventail de programmes, de mesures de sécurité et d'avantages sociaux pour favoriser une culture de santé, de sécurité et de bien-être, guidée par notre politique en matière de santé et de sécurité au travail, et conformément aux règlements provinciaux et municipaux applicables.

Notre programme de santé et sécurité au travail est conçu pour recenser les risques susceptibles de nuire à la santé et au bien-être des personnes. Il encourage une culture positive de la santé et de la sécurité, qui donne à nos employés les moyens de travailler en toute sécurité. De plus, il aide nos employés à reconnaître, à évaluer et à atténuer efficacement les risques associés à leur travail.

## COMITÉ DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Nous avons la responsabilité fondamentale d'offrir à nos employés un milieu de travail sain et sécuritaire. Notre engagement à l'égard de la santé et de la sécurité est énoncé dans notre Code de conduite des affaires et d'éthique. Tous les employés sont responsables d'adopter des pratiques qui assurent leur propre protection et celle de leurs collègues. De plus, ils sont encouragés à détecter et à signaler les dangers et les conditions de travail non sécuritaires ou susceptibles de nuire à la santé.

Nous disposons d'un Comité de santé et de sécurité. 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. Ainsi, nous nous assurons que la sécurité est une priorité à l'échelle de l'entreprise. De plus, au sein de chaque résidence Chartwell, un comité de santé et de sécurité réunit des membres de la direction et des employés de première ligne. Ces comités se rencontrent chaque mois pour effectuer des inspections dans les lieux de travail, passer en revue les incidents survenus et discuter d'enjeux touchant la santé et la sécurité. Ils jouent un rôle essentiel dans l'élaboration des politiques de Chartwell en matière de santé, de sécurité et de bien-être, en plus de contribuer activement aux initiatives visant à améliorer le bien-être des employés.

## 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.

## ÉVALUATIONS ERGONOMIQUES

L'équipe Santé et sécurité au travail de Chartwell s'assure que les employés des bureaux administratifs ont la formation et les ressources nécessaires pour travailler de la maison en toute sécurité et éviter les blessures liées à l'ergonomie. Dans cette optique, des évaluations ergonomiques individuelles sont proposées à nos employés afin d'améliorer leur posture et leur santé en général.



**TOUS NOS  
EMPLOYÉS SONT  
ASSURÉS CONTRE  
LES ACCIDENTS  
DU TRAVAIL**



# Bien-être des employés

Le bien-être de nos employés est fondamental à notre capacité d'offrir un excellent service à nos résidents, d'attirer et de retenir les meilleurs talents, et de favoriser une culture de haut rendement. Nous avons fait du bien-être des employés une priorité et nous nous engageons à le soutenir à tous les échelons.

## **LIFESPEAK**

En 2022, Chartwell s'est associée à LifeSpeak, une plateforme de santé mentale et de bien-être de premier plan. Cette plateforme offre à nos employés et à leurs proches un accès confidentiel à une foule de ressources axées sur le bien-être, comme des vidéos, des balados, des séances «Demandez à un expert», et plus encore. Entièrement bilingue, la plateforme Lifespeak permet à nos employés et à leur famille de recourir à des experts reconnus dans un large éventail de domaines, notamment la santé mentale, préventive et financière, les problèmes familiaux et le 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.

En 2024, la plateforme a suscité un fort engouement. En effet, les employés ont accédé à 5 171 ressources, soit l'équivalent de 522 heures de formation au bien-être. Le programme a affiché un bon taux de consultation de 52 %, ce qui témoigne de la mobilisation et de l'intérêt soutenus des employés de Chartwell dans l'ensemble de l'organisation. Grâce à des communications mensuelles bien pensées et axées sur différents sujets liés au bien-être, nous avons observé que la santé mentale (24 %), la santé physique (21 %) ainsi que la résilience et la pleine conscience (20 %) étaient les catégories les plus recherchées.

## **PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LA FAMILLE**

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

## **POLITIQUE SUR LE DROIT À LA DÉCONNEXION**

Chartwell s'engage à créer un environnement de travail propice au bien-être émotionnel et aux relations humaines positives. Dans cette optique, nous encourageons les membres de notre équipe à maintenir un équilibre sain entre le travail et la vie personnelle.

Pour ce faire, nous avons mis en œuvre une politique sur le droit à la déconnexion, qui indique les moments où les membres de l'équipe peuvent raisonnablement s'attendre à pouvoir se déconnecter du travail. Elle souligne l'importance de respecter le droit de chaque membre de l'équipe de profiter sans interruption de son temps personnel. En outre, nous demandons aux membres de notre équipe d'évaluer la situation et 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.

# Récits de L'expérience Chartwell



## LE PARCOURS DE CROISSANCE PROFESSIONNELLE DE JOHN À LA RÉSIDENCE CHARTWELL WHISPERING PINES

Le parcours de John Viyanney illustre à merveille l'incidence du soutien et de la communauté sur la vie d'une personne. Arrivé au Canada en 2020 pour obtenir un diplôme en gestion hôtelière, John a dû s'adapter à un hiver rigoureux et aux incertitudes liées à la pandémie de COVID-19.

Une occasion d'emploi à Chartwell Whispering Pines a marqué un tournant, lorsqu'il a commencé à travailler comme préposé à l'entretien ménager sous la direction de Lyndha Stanfield et Susanne Wade.

Grâce à son dévouement et au soutien de ses collègues, John est passé au poste de préposé aux services de soutien à la personne (PSSP). En cours de route, Susanne et l'équipe l'ont aidé à s'y retrouver dans le processus complexe de demande de résidence permanente. En février 2024, John a appris que sa candidature avait été retenue: un moment qui a marqué l'aboutissement d'années de travail acharné et de soutien de la part de la communauté.

Alors que John s'apprête à poursuivre un baccalauréat en sciences de l'aviation à l'Université Mount Allison, il estime que son passage chez Chartwell n'était pas qu'un simple emploi, mais une communauté qui l'a aidé à grandir. Son histoire met en évidence l'incidence durable de la promotion du bien-être des employés et le pouvoir du soutien dans la réalisation des jalons personnels et professionnels.

## UN VOYAGE GASTRONOMIQUE DE PERSÉVÉRANCE À LA RÉSIDENCE CHARTWELL EAU CLAIRE

Chez Chartwell, nous sommes déterminés à améliorer la fidélisation des employés en favorisant une culture de travail positive qui reflète nos valeurs et en investissant dans le développement par la formation, le mentorat et la reconnaissance.

Notre résidence Chartwell Eau Claire, à Calgary, en est un brillant exemple: trois femmes (Zai-bun, Farida et Shabnam) ont commencé leur parcours à la plonge. Deux d'entre elles sont des réfugiées afghanes et la dernière est une immigrée



pakistanaise. Conscient de leur potentiel, le chef Ashish, directeur des services alimentaires, leur a servi de mentor en cuisine canadienne pendant un an et demi. Il s'est appuyé sur des supports visuels pour surmonter les barrières linguistiques, affiner leurs compétences culinaires et renforcer leur confiance en elles dans leur pratique de la langue anglaise.

Sous sa direction, aucun membre de la cuisine n'a démissionné depuis novembre 2023, et l'équipe a continué à faire preuve d'un grand professionnalisme et à perfectionner son art. Cette transformation renforce notre conviction que le développement professionnel est un facteur de fidélisation. En continuant à favoriser l'épanouissement de notre équipe et à investir dans sa croissance, nous bâtissons une entreprise Chartwell plus forte et plus résiliente.

## SOUTENIR LA CROISSANCE, CULTIVER LE LEADERSHIP: L'AVENTURE CHARTWELL DE STEVE KEERY

Le parcours de Steve Keery, qui, en 20 ans, est passé du poste d'administrateur à celui de vice-président des opérations et des ventes, témoigne de la puissance du développement professionnel, du mentorat et des possibilités. Sa carrière a commencé au centre de soins de longue durée Chartwell Aurora, où il s'est rapidement démarqué par son dévouement et son dynamisme. Grâce à sa capacité à relever des défis et à sortir de sa zone de confort, il a acquis une expérience inestimable en dirigeant des résidences ciblées dans tout l'Ontario. Chaque poste l'a façonné pour faire de lui le leader qu'il est aujourd'hui.

L'un des facteurs clés de la réussite de Steve a été sa volonté de communiquer ses aspirations et de rechercher un mentor. En exprimant ses objectifs et en saisissant de nouvelles occasions, il a acquis les compétences et la confiance nécessaires pour progresser. Le conseil qu'il donne aux autres est simple: n'hésitez jamais à exprimer vos ambitions professionnelles. Vous favorisez votre croissance lorsque vous relevez de nouveaux défis, que vous faites confiance à vos leaders et que vous croyez en votre propre potentiel.

Chez Chartwell, vous cultivons un leadership fort en soutenant nos employés et en investissant dans leur développement. Le parcours de Steve est un exemple de succès durable lié à la conjonction de facteurs de réussite: ambition, conseils et possibilités.

# RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

CRÉATION D'UN IMPACT SOCIÉTAL

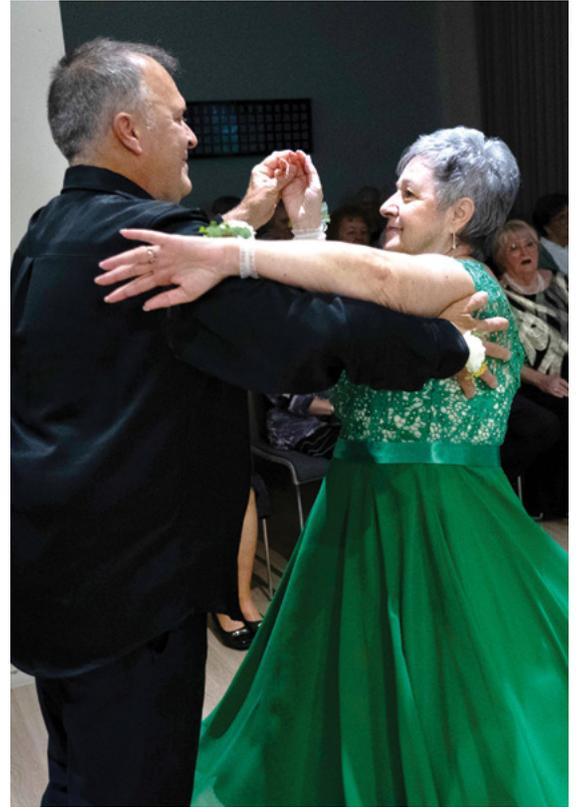
Chartwell croit à l'établissement et au maintien de relations communautaires solides et à l'instauration de pratiques d'achat et d'approvisionnement conformes aux normes d'éthique. Nous sommes fiers des nombreuses initiatives communautaires que nous avons lancées et des partenariats que nous avons bâtis avec des organismes de bienfaisance. Tous ces projets visent à aider les aînés de façon concrète.

# Donner à nos communautés

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

## CÉLÉBRER LES PASSIONS ET L'ÉPANOUISSEMENT À TOUT ÂGE

Fondée en 2022, la Fondation Chartwell se consacre à la réalisation des rêves les plus significatifs des aînés canadiens, qu'ils résident ou non dans une résidence Chartwell. Notre mission s'étend également au soutien d'organismes de bienfaisance qui, comme nous, sont **dédiés au mieux-être des gens.**



Nous pensons qu'il n'y a pas d'âge pour rêver et que chaque aîné mérite de vivre des moments d'épanouissement, d'accomplissement et de liens. Qu'il s'agisse de retrouver des êtres chers, de célébrer une passion, de réaliser un rêve de toujours ou d'honorer un héritage, chaque vœu exaucé est un hommage à la vie et à la contribution des aînés. Ces expériences créent ainsi des souvenirs durables et inoubliables.

Depuis sa création, la Fondation Chartwell a continué sur sa lancée, en ayant une incidence significative grâce à la générosité des membres de la communauté Chartwell, des donateurs et des partenaires. En 2024, plus de 382 500\$ ont été recueillis grâce à des initiatives comme la campagne nationale de collecte de fonds dans nos résidences, l'encan



silencieux lors de la Conférence sur le leadership de Chartwell, des dons individuels par l'entremise de legs et de notre page CanaDon, ainsi que le soutien de notre équipe, Les créateurs de rêves, au Marathon de Toronto.

Entre 2022 et 2024, Chartwell a versé 150 000\$ à la Fondation Chartwell. À cela se sont ajoutés 22 000\$ supplémentaires recueillis en 2024 auprès de donateurs tiers. Ce complément a permis d'élargir encore notre portée. Grâce à cette générosité, nous avons exaucé 21 rêves d'aînés en 2024 (qu'il s'agisse de publier un livre, de danser la valse sur scène, de renouer avec sa famille aux Pays-Bas ou de redécouvrir sa passion de pompier dans une caserne de la région).

Dans le cadre de notre engagement continu en matière de conscience sociale et de gouvernance, la Fondation Chartwell passe du statut de fondation privée à celui d'organisme de bienfaisance enregistré en vertu de la réglementation de l'Agence du revenu du Canada. Elle se dotera d'un nouveau nom et d'une nouvelle image de marque en 2025. Ce repositionnement stratégique améliorera la connaissance et la compréhension de notre mission, ce qui nous permettra de réaliser les rêves d'un plus grand nombre d'aînés.

Ensemble, nous améliorons durablement la vie des aînés canadiens, un rêve à la fois.

**Pour en savoir plus sur les rêves qui ont été exaucés et sur la façon de faire un don, de soumettre un rêve ou de proposer la candidature d'un aîné, visitez le site [lafondationchartwell.ca](http://lafondationchartwell.ca).**

## FONDS CARES DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS

Créé en 2020 par un groupe d'exploitants du secteur, le fonds CaRES des résidences pour aînés (le « fonds CaRES ») vise à reconnaître les efforts extraordinaires des employés des résidences pour aînés et de soins de longue durée, en particulier lors de la pandémie de COVID-19. Déterminé à soutenir ces travailleurs dévoués au-delà de la pandémie, le fonds a élargi sa mission pour leur fournir à la fois une aide financière d'urgence et des bourses d'études pour leur avancement de carrière dans le secteur des résidences pour aînés.

En tant que membre fondateur, Chartwell est fière de soutenir le fonds CaRES et de contribuer à un avenir où les employés des résidences pour aînés sont célébrés, soutenus et outillés. Ainsi, les aînés canadiens continuent de recevoir des soins de la plus haute qualité. En investissant dans l'aide financière, la formation et le développement professionnel, nous formons la prochaine génération de professionnels tout en renforçant l'engagement dans ce domaine essentiel.

Depuis sa création, le fonds CaRES a fourni plus de 3,1 millions de dollars d'aide financière d'urgence et de bourses d'études à plus de 970 employés de résidences pour aînés et de centre de soins de longue durée dans tout le Canada, grâce à des subventions ponctuelles pouvant atteindre 10 000 dollars en réponse à des besoins financiers urgents, et à des bourses d'études d'une valeur de 2 500 \$ chacune. En 2024, Chartwell a versé 25 000 \$ supplémentaires au fonds CaRES.

De nombreux employés corporatifs de Chartwell ont aussi généreusement donné de leur temps pour que le fonds CaRES puisse continuer de venir en aide aux employés du secteur partout au Canada. Cet engagement permanent témoigne de la volonté du fonds de poursuivre son programme et de demeurer un pilier de soutien constant pour nos champions des résidences pour aînés, bien après la crise sanitaire de la COVID-19.

Alors que le fonds continue d'évoluer, il demeure un hommage durable à la résilience et au dévouement de ceux qui se sont occupés des plus vulnérables du Canada pendant la pandémie, en veillant à ce que leurs contributions ne soient jamais oubliées.



## Lina Sawitz: Le rêve d'une vie réalisé grâce à la poésie



À 85 ans, Lina Sawitz a réalisé son rêve de longue date de publier un recueil de poèmes pour enfants, *Poems for the Young and Young at Heart*, avec l'aide de la Fondation Chartwell. Dédiés à sa petite-fille Madeleine, beaucoup de ces poèmes ont été écrits pendant la carrière d'enseignante de Lina. Elle les a créés pour répondre à diverses situations en classe. Lorsqu'elle ne pouvait pas trouver de textes existants adaptés au besoin, elle choisissait alors d'écrire ses propres poèmes.

La vie de Lina est faite de résilience et de passion. Sa famille et elle ont immigré de Lituanie au Canada après la Seconde Guerre mondiale. Lina est devenue enseignante en première année et éducatrice spécialisée. Connue pour son dévouement à l'égard de ses élèves, elle restait souvent après l'école pour leur apporter une aide supplémentaire. En dehors de l'enseignement, elle a vécu de nouvelles expériences, voyageant dans le monde entier avec un groupe de danse folklorique, jouant au théâtre et restant active dans les communautés lituaniennes de Hamilton et Wasaga Beach, en Ontario. Elle y a également participé à des cours d'exercice physique, des collectes de fonds et des ventes de pâtisseries.

Depuis qu'elle a emménagé à Chartwell Wescott à Edmonton, en Alberta, Lina est restée active, créant un club de théâtre et participant à diverses activités des résidents. Sa plus grande joie a toujours été sa famille, en particulier la lecture de sa poésie avec sa petite-fille. La publication de *Poems for the Young and Young at Heart* a permis à Lina de réaliser un objectif profondément personnel et de faire connaître son travail créatif à d'autres personnes.

Son recueil de poèmes a été officiellement publié le 5 juin 2024, lors d'un événement de lancement à la résidence Chartwell Wescott. Ce fut l'occasion pour Lina de célébrer cette étape importante entourée de ses proches.

## Don s'envole dans le temps

Depuis toujours, le rêve de Don était de voler dans un hélicoptère, un souhait qu'il n'a jamais eu la chance de réaliser bien qu'il ait été titulaire d'une licence de pilote d'avion privé pendant 34 ans et qu'il ait accumulé un nombre incalculable d'heures de vol. Au cours des 12 dernières années, Don n'a pas pu voler, mais il a toujours espéré avoir l'occasion de le faire à nouveau.

Don garde un lien particulier avec sa sœur, Alana. Ensemble, ils ont passé plus de 50 ans à cultiver des fruits dans leur ferme familiale à Oyama, en Colombie-Britannique. Après la perte de leurs parents, ils ont déménagé à Kamloops, laissant derrière eux la maison de leur enfance et la communauté qu'ils avaient servie. Tous deux rêvaient de pouvoir survoler Vernon et Oyama, où ils avaient partagé tant de souvenirs.



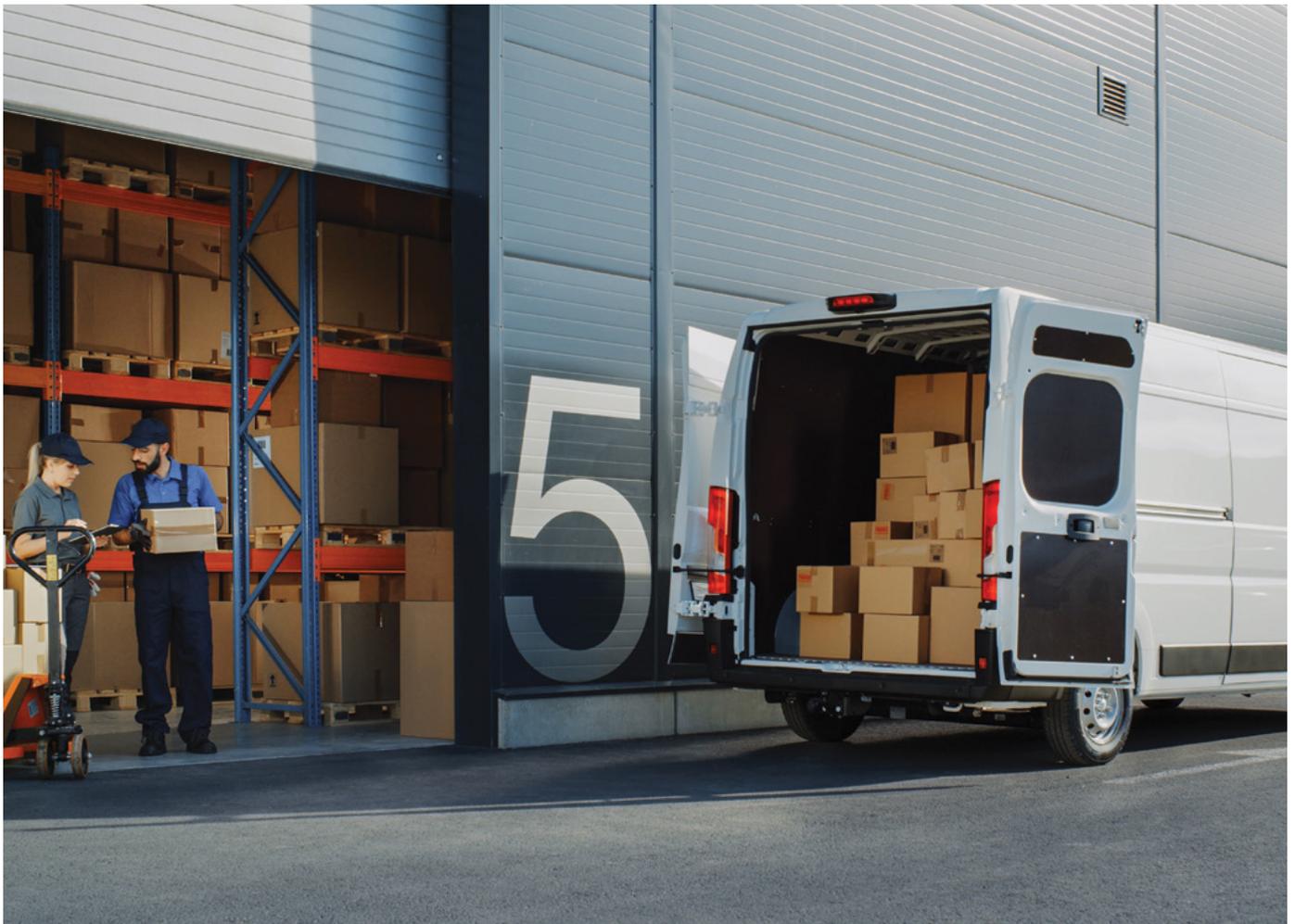
La Fondation Chartwell a eu l'honneur d'aider Don à réaliser son rêve. Avec Alana à ses côtés, il a survolé les paysages de leurs villes natales bien-aimées en hélicoptère, renouant avec le passé. L'expérience de Don est inoubliable et il espère que son histoire encouragera d'autres aînés à continuer de rêver et d'atteindre leurs objectifs, quel que soit leur âge.

# Chaîne d'approvisionnement responsable

Nous prenons au sérieux les risques sociaux liés à la chaîne d'approvisionnement et nous sommes constamment à la recherche de fournisseurs responsables et de bonne réputation. En outre, pour réduire notre impact sur l'environnement, nous donnons la priorité aux achats présentant diverses caractéristiques écologiques. Avec le temps, nous avons mis en place une approche robuste à deux volets axés sur les enjeux sociaux, soit notre Code de conduite des fournisseurs et notre sondage sur la conformité des fournisseurs.

Le code de conduite des affaires et d'éthique à l'intention des fournisseurs (le « Code des fournisseurs ») de Chartwell officialise nos attentes en ce qui concerne les normes que doivent respecter les fournisseurs nationaux et les fournisseurs locaux d'envergure pour avoir la possibilité d'établir une relation commerciale avec l'entreprise. Le Code des fournisseurs a été instauré pour inviter les fournisseurs à se pencher sur les questions éthiques, sociales et environnementales. Il exige que les fournisseurs offrent à leur personnel un milieu de travail sécuritaire ainsi qu'une rémunération et des horaires raisonnables, et qu'ils interdisent le travail forcé et le travail des enfants, les représailles ou la discrimination. Le Code des fournisseurs traite également 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 des fournisseurs, et certifier leur conformité à celui-ci tous les trois ans.



# ENVIRONNEMENT

## UNE SOLIDE APPROCHE DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

En tant que l'un des plus importants gestionnaires et propriétaires de résidences pour aînés au Canada, Chartwell est déterminée à réduire l'empreinte environnementale de ses activités tout en 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, à diminuer nos émissions de carbone, et à améliorer la qualité de l'air à l'intérieur de nos établissements.

# Nouveaux développements

Les immeubles écoénergétiques sont essentiels à l'atteinte de nos objectifs de développement durable; ils génèrent des économies et attirent des résidents, des employés et des investisseurs, en plus de réduire notre incidence sur les changements climatiques. Nous nous efforçons d'améliorer en permanence notre portefeuille d'actifs par la mise en œuvre de diverses initiatives de développement durable telles que celles-ci:



- choisir des emplacements à proximité des transports en commun et des commodités publiques, fournir amplement d'espaces pour les bicyclettes, et fournir des véhicules électriques et des bornes de recharge dans le but de réduire la demande de véhicules et la consommation de carburant;
- utiliser des appareils à haut rendement énergétique, des systèmes d'éclairage à DEL, des détecteurs de mouvement et des systèmes immotiques afin de gérer 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 efficacement la consommation d'eau;
- gérer efficacement les matériaux et les ressources en nous approvisionnant localement en produits et en main-d'œuvre.



## De plus, nos nouveaux immeubles:

- se connectent, si possible, à des systèmes énergétiques de quartier offrant chauffage et refroidissement centralisés, ce qui limite le recours à des équipements mécaniques individuels pour chaque résidence;
- ont des toits verts, le cas échéant, pour améliorer la gestion de l'énergie et des eaux de pluie, et réduire les émissions de carbone, en plus de fournir des compteurs individuels pour les services publics;
- comprennent des jardins communautaires lorsque c'est possible;
- utilisent des conteneurs à ordures semi-enfouis pour réduire les mauvaises odeurs à l'extérieur et permettre un meilleur compactage des déchets.



## POLITIQUES ENVIRONNEMENTALES ET CONFORMITÉ AUX EXIGENCES JURIDIQUES

Nous avons adopté des politiques de développement pour favoriser le recours à des pratiques durables en matière de construction et de rénovation, en plus de 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 la politique environnementale de Chartwell, nous effectuons un contrôle préalable approfondi comprenant des études et rapports environnementaux indépendants, tant à l'égard de nos terrains actuels que des nouveaux terrains dont nous faisons l'acquisition. Nous nous montrons également proactifs pour remédier à tout problème important affectant le sol ou l'environnement. Notre engagement prévoit de veiller au respect total des réglementations fédérales, provinciales et locales relatives au climat et à l'énergie.

Nous sommes fiers d'annoncer qu'aucune violation significative de conformité à la réglementation environnementale n'a été enregistrée en 2024.

## COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous encourageons nos employés à prendre des initiatives et à participer à la prise de décisions respectueuses de l'environnement qui favorisent des communautés durables et sûres. 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 afin 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.

Parmi ses responsabilités, le comité recherche et évalue de nouvelles technologies et de nouveaux produits et services qui peuvent aider l'organisation à réduire son empreinte environnementale. Il est également chargé de l'élaboration et de 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 les paramètres de performance environnementale, 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.

### 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 et compare plus de 2 770 sociétés immobilières, sociétés de placement immobilier, fonds et promoteurs, représentant un total de 8,8 billions de dollars américains. Cette évaluation porte sur différents domaines tels que la gestion, la gouvernance, la durabilité, les programmes, et les politiques environnementales et sociales.

Pour sa troisième année de participation, Chartwell a maintenu de solides résultats et s'est vu décerner une fois de plus la désignation Green Star de GRESB pour son «excellent rendement dans les catégories Gestion et politique, ainsi que Mise en œuvre et évaluation». Il convient de noter qu'en 2024 le GRESB a apporté d'importants changements méthodologiques. Ainsi, il met explicitement en garde contre les comparaisons directes d'une année à l'autre pour les raisons suivantes:

- une méthodologie d'évaluation beaucoup plus rigoureuse;
- l'introduction de nouveaux paramètres de performance plus précis au niveau des actifs;
- le réalignement stratégique sur les nouvelles priorités des investisseurs et la demande du marché.

### CONTEXTE DU GROUPE DE RÉFÉRENCE

En 2024, le GRESB a également élargi le groupe de référence de Chartwell à la catégorie plus vaste des «Healthcare», reflétant ainsi la complexité croissante des portefeuilles immobiliers de soins de santé. Ce nouveau groupe de référence comprend plusieurs chefs de file du secteur:

- **Welltower Inc:** Une société de placement immobilier dominante dans le secteur des soins de santé avec plus de 87 milliards de dollars d'actifs, spécialisée dans les logements pour aînés, les soins en phase post-aiguë et les immeubles de cabinets médicaux partout en Amérique du Nord et en Europe.
- **Ventas, Inc:** Une société de placement immobilier de premier plan gérant un portefeuille diversifié de 38 milliards de dollars comprenant des installations de recherche, des établissements médicaux et des résidences pour aînés.
- **Healthcare Realty Trust:** Une société de placement immobilier spécialisée dans les centres de soins de consultations externes et les cabinets médicaux, gérant environ 18 milliards de dollars d'actifs.
- **Community Healthcare Trust Inc:** Une société de placement immobilier axée sur la croissance, qui acquiert et gère des centres de soins de consultations externes dans 33 États.
- **GMRE:** Une société de placement immobilier axée sur les soins de santé, qui met l'accent sur les centres de soins médicaux et les cliniques construites à cet effet.

Ce changement de catégorie place Chartwell parmi les exploitants immobiliers très importants et très diversifiés dans le domaine des soins de santé. Chartwell a maintenu sa solide performance environnementale, démontrant l'efficacité de ses programmes de développement durable, même lorsqu'elle est comparée à des organisations ayant des portefeuilles plus vastes et des ressources plus importantes. Cette réalisation souligne l'engagement de Chartwell à l'égard de la gestion de l'environnement et confirme son approche stratégique en matière de durabilité, en particulier dans le secteur spécialisé des résidences pour aînés.

### POINTS FORTS DE LA PERFORMANCE ESG

Chartwell a fait preuve d'une performance particulièrement remarquable dans la catégorie «social et gouvernance», obtenant 35 points sur un total possible de 38 points. Ce résultat exceptionnel est le reflet de:

- l'engagement important des parties prenantes;
- l'incidence positive sur la communauté;
- notre gouvernance organisationnelle forte;
- politiques et procédures ESG complètes.

En ce qui concerne les paramètres environnementaux, Chartwell a fait preuve d'une gestion environnementale honorable dans tous les principaux paramètres de durabilité.

**La stratégie de l'entreprise axée sur les initiatives environnementales a produit des résultats impressionnants :**



**ÉNERGIE**

9,46 CONTRE 8,23 POUR L'INDICE DE RÉFÉRENCE

La performance supérieure de 15% à l'indice de référence atteste de la mise en œuvre réussie par Chartwell de technologies et de pratiques opérationnelles écoénergétiques, y compris l'installation de relevés de compteurs automatiques, la mise à niveau du système d'automatisation, l'amélioration de l'isolation des murs et des toits et le remplacement des fenêtres.



**ÉMISSIONS DE GES**

5,51 CONTRE 4,85 POUR L'INDICE DE RÉFÉRENCE

Un résultat de 14% au-dessus de l'indice de référence démontrent l'engagement de Chartwell à réduire son empreinte carbone grâce à des initiatives stratégiques, notamment l'installation d'équipement et d'appareils à haut rendement, la mise en service ou la mise en service rétroactive des systèmes et la mise à niveau des systèmes d'automatisation.



**CONSOMMATION D'EAU**

4,7 CONTRE 3,81 POUR L'INDICE DE RÉFÉRENCE

Une performance supérieure de 25% à l'indice de référence indique des pratiques de gestion de l'eau de premier ordre grâce à la mise en œuvre d'appareils à haut rendement et d'appareils sanitaires, de systèmes d'irrigation goutte-à-goutte ou intelligents, d'aménagements paysagers tolérants à la sécheresse et de la réutilisation des eaux pluviales ou des eaux grises.



**GESTION DES DÉCHETS**

1,56 CONTRE 1,15 POUR L'INDICE DE RÉFÉRENCE

Un écart positif de 36% au-dessus de l'indice de référence soulignent les initiatives de Chartwell en matière de gestion des déchets, notamment le compostage des déchets paysagers et des résidus alimentaires, la mise en œuvre d'audits des flux de déchets et les programmes de recyclage.

**À L'AVENIR**

Chartwell reconnaît l'importance d'une amélioration continue dans la gestion de l'environnement. Nous sommes déterminés à conserver notre position de chef de file grâce à des investissements stratégiques dans des technologies durables et des améliorations opérationnelles.

En 2025, Chartwell sélectionnera un consultant en gestion des déchets pour élaborer des stratégies de réacheminement de ceux-ci. Cette mesure supposera un examen détaillé des pratiques et des volumes actuels de Chartwell en matière de transport des déchets, ainsi qu'une revue des possibilités de réacheminement des déchets et des stratégies innovantes. Cet examen et les mesures prises devraient déboucher sur un nouveau plan de gestion des déchets en 2026. Celui-ci renforcera les programmes d'audit des flux de déchets, élargira les programmes de compostage pour les déchets paysagers et les résidus alimentaires, consolidera les initiatives de recyclage en améliorant le tri et la formation et mettra en œuvre des objectifs de réduction des déchets dans l'ensemble de nos résidences.

Nous réaliserons également des audits énergétiques détaillés des systèmes mécaniques actuels, repérerons les occasions de remplacement prioritaires et définirons les spécifications normalisées pour les équipements à haut rendement. Notre objectif est d'établir une approche systématique de la modernisation des équipements, qui se concentre sur les remplacements d'appareils en fin de vie et les occasions à incidence élevée.

### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE CHARTWELL

Nous avons retenu les services d'un consultant tiers, Carbonzero, afin qu'il réalise un inventaire des gaz à effet de serre (GES) pour l'année civile 2024, dans le cadre de notre soumission à GRESB. Notre engagement en faveur de la gestion de l'environnement continue à produire des résultats mesurables dans le cadre de nos efforts visant à réduire notre empreinte carbone.

#### APERÇU DES PERFORMANCES DE 2024

En 2024, nos émissions totales des champs d'application 1 et 2 s'élevaient à 52 298 tonnes métriques d'équivalents CO<sub>2</sub> (t éq. CO<sub>2</sub>). Ce chiffre comprend des émissions du champ d'application 1 de 42 639 t éq. CO<sub>2</sub> et des émissions du champ d'application 2 de 9 659 t éq. CO<sub>2</sub>:

Figure 3 **Champ d'application 1 en t éq. CO<sub>2</sub>**

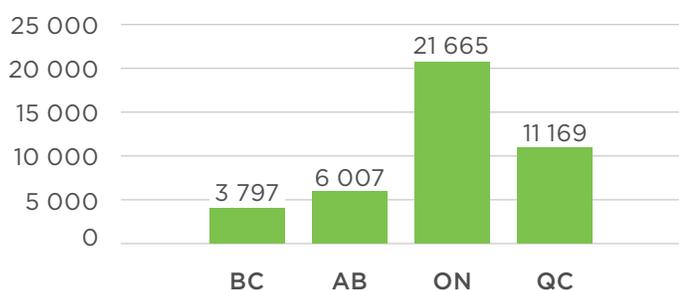
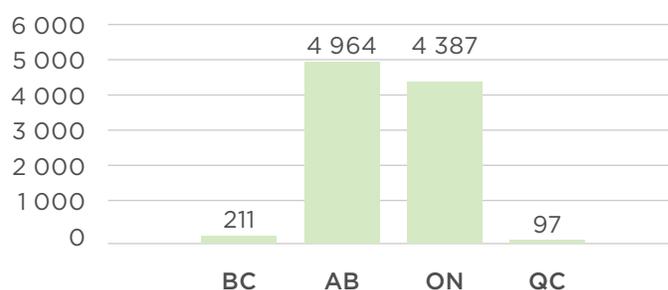


Figure 4 **Champ d'application 2 en t éq. CO<sub>2</sub>**



#### ANALYSE DES ÉMISSIONS DE GES DE CHARTWELL

Dans l'ensemble de notre portefeuille, nos émissions combinées des champs d'application 1 et 2 ont connu une amélioration constante, passant de 60 825 t éq. CO<sub>2</sub> en 2022 à 59 284 t éq. CO<sub>2</sub> en 2023, puis à 52 298 t éq. CO<sub>2</sub> en 2024. La baisse continue de 6 986 t éq. CO<sub>2</sub> de 2023 à 2024 démontre nos progrès en matière de durabilité environnementale. Pour mettre cette réduction en perspective<sup>5</sup>:



**Scope 1**  
82%

**Scope 2**  
18%

- Cela équivaut à retirer des routes canadiennes environ 1 485 véhicules de tourisme à essence pendant une année entière.
- Cette réduction représente la quantité d'émissions de carbone qu'on éviterait en renonçant à conduire un véhicule à essence moyen sur une distance d'environ 25,8 millions de kilomètres, soit l'équivalent de 644 fois le tour de la Terre.
- Cette diminution équivaut à la consommation annuelle d'électricité d'environ 1 164 foyers canadiens moyens.
- Cela revient à empêcher la combustion du contenu d'environ 74 camions-citernes remplis d'essence.
- C'est l'équivalent en matière de séquestration de carbone de la préservation de 7 250 acres (2 934 hectares) de forêts nord-américaines pendant un an.

Cette tendance continuellement à la baisse de son profil d'émissions démontre la capacité de Chartwell à mettre en œuvre efficacement sa stratégie environnementale et son engagement constant à créer un avenir plus durable.

<sup>5</sup> Équivalences calculées à l'aide de l'Emission Factors Hub (carrefour des facteurs d'émission) de 2024 de l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA) et des données de l'Enquête sur la consommation d'énergie dans le secteur résidentiel (2019) de Ressources naturelles Canada.

## INITIATIVE STRATÉGIQUE DE DÉCARBONATION

En 2024, nous avons lancé un programme pilote de décarbonation. Celui-ci représente une étape exploratoire importante dans l'évaluation des voies potentielles et de la faisabilité technique et financière de la réalisation d'objectifs ambitieux de réduction des émissions.

Nous avons engagé Ecovert, une société de conseil spécialisée dans le développement durable, pour réaliser des études complètes sur la réduction des émissions de carbone et nous nous sommes associés à Carbonzero pour élaborer une stratégie de compensation carbone et de crédits d'énergie renouvelable (CER) afin de soutenir l'atténuation des émissions résiduelles de GES dans quatre résidences pour retraités stratégiquement sélectionnées:

- Carrington Place (Vernon, Colombie-Britannique)
- Colonel Belcher (Calgary, Alberta)
- Georgian Traditions (Collingwood, Ontario)
- Cité-Jardin Phase 5 (Gatineau, Québec)

## PRINCIPALES CONCLUSIONS ET ORIENTATIONS FUTURES

Nos études ont révélé que trois des quatre résidences présentaient des émissions nettement inférieures aux indices de référence régionaux pour des installations semblables. Pour la quatrième résidence dont les émissions sont supérieures au niveau de référence, nous évaluons actuellement des mesures ciblées pour améliorer les performances.

## MISE EN ŒUVRE STRATÉGIQUE

Les enseignements tirés de ces études seront intégrés dans nos pratiques de gestion des résidences et nos stratégies d'investissement pour l'avenir. Ces études nous aideront à mieux comprendre ce qui sera nécessaire pour poursuivre la réduction des émissions de GES sur place, tout en tenant compte des besoins opérationnels et des implications économiques propres à notre secteur.



# De l'engagement à l'action



## THE SUMACH BY CHARTWELL : UN MODÈLE DE RÉSIDENCE DURABLE POUR LES AÎNÉS

The Sumach by Chartwell, qui a ouvert ses portes en 2019 dans la communauté revitalisée de Regent Park, à Toronto, témoigne de l'engagement de Chartwell à l'égard de la gestion environnementale et du développement durable. Cette résidence pour retraités ultramoderne illustre la manière dont une conception réfléchie et des technologies innovantes peuvent créer de la valeur sur les plans environnemental et social.

### Points forts de la performance environnementale

- **Efficacité énergétique:** Grâce à l'intégration du système de chauffage urbain de Regent Park, The Sumach obtient une amélioration impressionnante de 46% de l'efficacité énergétique par rapport au modèle du Code national de l'énergie pour les bâtiments. Pour mettre en perspective cette amélioration de l'efficacité de 46% : si un bâtiment type de taille semblable avait des coûts de chauffage annuels de 100 000\$, The Sumach ne dépenserait qu'environ 54 000\$ (ce qui représente des économies annuelles de 46 000\$ tout en réduisant les répercussions sur l'environnement).
- **Points forts en matière de durabilité:** The Sumach respecte et dépasse les normes vertes rigoureuses de Toronto (niveau 1), ce qui signifie que la résidence utilise des appareils sanitaires à faible débit qui permettent d'économiser environ 2,7 millions de litres d'eau par an, soit l'équivalent du remplissage d'une piscine olympique. Au cours de son développement, plus de 75% des déchets de construction ont été détournés de l'enfouissement grâce à des programmes de recyclage et de réutilisation, ce qui a permis d'éviter l'enfouissement du chargement d'une centaine de camions à benne pleine. L'isolation renforcée du bâtiment et les systèmes à haut rendement énergétique permettent de réduire la consommation d'énergie à celle de 30 maisons canadiennes types au cours d'une année.

### Caractéristiques innovantes et durables

Cette résidence sert de modèle de solutions durables, comme Chartwell l'envisage pour les constructions futures :

- Infrastructure pour véhicules électriques: Installation avant-gardiste de stations de recharge pour véhicules électriques.
- Soutien au transport actif: Stationnements intérieurs réservés aux vélos.
- Éléments de construction écologique: Mise en œuvre de la technologie des toits verts.
- Gestion de l'eau: Système avancé de filtration des eaux souterraines protégeant les infrastructures municipales.
- Protection de la faune: Vitrage adapté aux oiseaux dans les étages inférieurs, démontrant un engagement en faveur de la préservation de la faune et de la flore urbaines.

### Impact et orientation future

Ce projet illustre la façon dont Chartwell travaille activement à réduire son empreinte environnementale tout en créant des espaces confortables et des communautés durables pour ses résidents. Le succès de ces initiatives à la résidence The Sumach continue d'inspirer notre approche du développement durable dans l'ensemble de notre portefeuille.

## LE MODÈLE DE TRAVAIL HYBRIDE - FLEXIBILITÉ ET RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE

Chartwell a mis en œuvre avec succès un modèle de milieu de travail hybride qui concilie l'efficacité opérationnelle et le bien-être des employés. Notre équipe corporative de soutien aux opérations maintient une forte présence sur place dans nos résidences, s'engageant directement dans les activités quotidiennes. Pour d'autres fonctions corporatives, nous avons adopté une approche de travail hybride personnalisée qui permet aux dirigeants des services de concevoir des horaires correspondant aux besoins et aux objectifs précis de leurs équipes.

Tout en réaffirmant notre engagement en faveur de la collaboration en personne, notre cadre flexible permet aux services de fonctionner selon différents horaires, allant de rotations hebdomadaires à deux à cinq jours de présence au bureau. Cette approche exclut la possibilité de travailler entièrement à distance afin de préserver notre culture de collaboration et de maintenir l'excellence opérationnelle.

Pour favoriser une culture d'entreprise forte et assurer une transmission efficace des connaissances, nous restons en contact régulièrement, notamment grâce à des réunions de service en personne et à des événements à l'échelle de l'entreprise, ainsi qu'à des assemblées générales mensuelles virtuelles avec la haute direction comprenant des séances de questions.

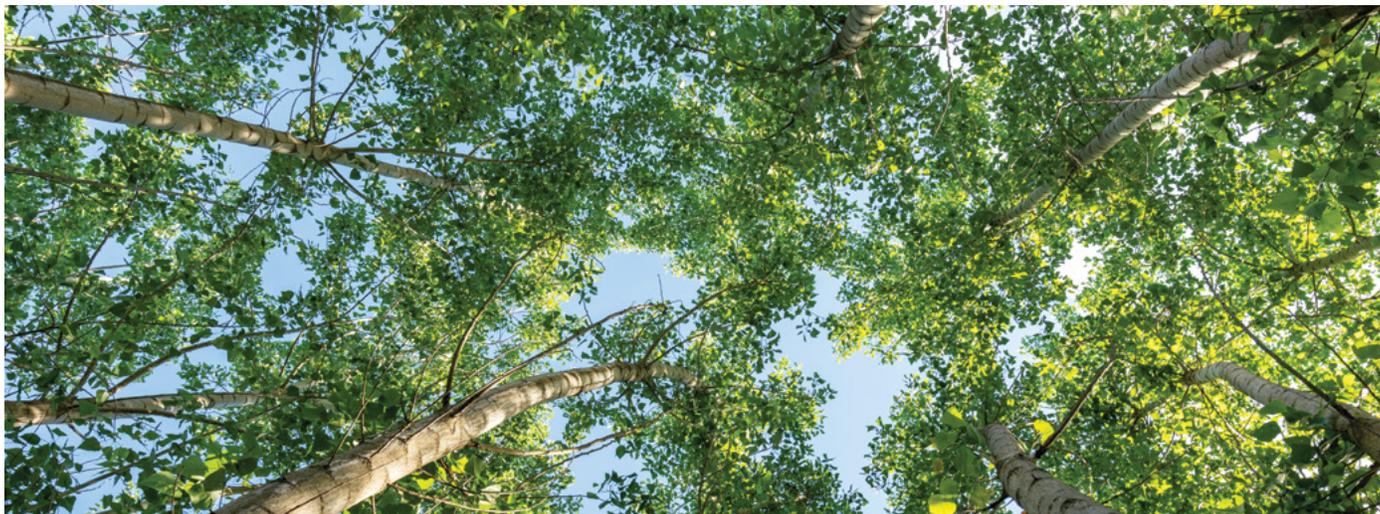
### À ce jour, cette approche a produit d'importants résultats positifs:

- Le taux d'employés très engagés des bureaux administratifs est passé de 53% en 2019 à 69% en 2024.
- Dans nos sondages annuels, le mode de travail hybride est systématiquement considéré comme un facteur d'attraction et de fidélisation du personnel.
- Le taux de satisfaction à l'égard des services corporatifs de soutien a augmenté, passant de **69% de personnes très satisfaites en 2019 à 78%** de personnes très satisfaites en 2024. Cette amélioration indique que les équipes de gestion de nos résidences sont plus satisfaites du soutien qu'elles reçoivent de la part des équipes corporatives.

D'un point de vue environnemental, notre modèle hybride a également permis de réduire notre empreinte carbone. D'après une analyse d'impact environnemental réalisée par une tierce partie, nous avons considérablement réduit nos émissions liées au transport, avec une moyenne de seulement 27% de nos 426 employés en mode de travail flexible qui font la navette vers notre bureau de Mississauga un jour donné (environ 113 employés). Cette analyse confirme que notre modèle de travail hybride actuel permet d'éviter environ 335 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> par an grâce à la réduction des trajets domicile-travail, par rapport à un horaire de bureau traditionnel de cinq jours..

### Concrètement, notre réduction annuelle de 335 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> équivaut<sup>6</sup>:

- à la quantité de carbone séquestrée par 380 acres (154 hectares) de forêts nord-américaines en un an;
- à la consommation annuelle d'énergie de 41 maisons canadiennes moyennes;
- au retrait de la circulation 70 véhicules de tourisme à essence pendant une année entière;
- à la capacité d'absorption du carbone de 14 800 arbres adultes pendant 10 ans.



<sup>6</sup> Ibid.

## 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 dans leurs propositions de spécifications 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 qu'elles 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:** Mise en œuvre des processus de recyclage du berceau au tombeau ou du berceau au berceau.
- **Programmes de tapis usagés:** Les installateurs doivent enlever les tapis et les recycler, 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 ensuite 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 CO<sub>2</sub>, etc.
- **Responsabilité sociale:** Mise en œuvre de 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

### ÉTUDE DE CAS

## Chartwell démontre son engagement à l'égard de la gestion de l'environnement au moyen d'un revêtement de sol en carreaux de vinyle de luxe

### Aperçu

Chartwell a franchi une étape importante dans sa gestion de l'environnement en adoptant un revêtement de sol en carreaux de vinyle de luxe qui répond à des certifications internationales rigoureuses en matière d'environnement et de santé.

Les avantages sont clairs: encourager une amélioration des espaces de vie, consolider la réputation de l'entreprise en tant qu'organisation soucieuse des facteurs ESG, ainsi que contribuer concrètement à un avenir plus durable. Non seulement cette approche proactive améliore la vie de nos résidents et de nos employés, mais elle consolide également le rôle de Chartwell en tant que chef de file de la protection environnementale et sociale au sein de son secteur.

Cette étude de cas explore la façon dont notre choix de revêtement de sol en carreaux de vinyle de luxe s'aligne sur notre vision «**Dédiés à votre MIEUX-ÊTRE**», car nous nous attachons non seulement à prodiguer à nos résidents d'excellents services, mais aussi à favoriser un environnement plus sain pour eux.

## Le défi

La création de milieux de vie durables et axés sur la santé dans le secteur des soins aux aînés exige un choix minutieux de matériaux de construction qui répondent à des normes environnementales élevées. Chartwell a reconnu l'importance de trouver des solutions de revêtement de sol qui offriraient durabilité et esthétique à ses résidences, tout en contribuant à réduire son empreinte environnementale et à améliorer la qualité de l'air intérieur.

## La solution

Notre engagement à l'égard de la responsabilité environnementale a mené à l'adoption d'un revêtement de sol en carreaux de vinyle de luxe pour tous les projets d'amélioration de nos résidences et de rénovation d'unités dans l'ensemble de notre portefeuille. Ces carreaux de vinyle de luxe ne sont pas des solutions de revêtement de sol comme les autres; ils sont soumis aux normes environnementales les plus strictes et bénéficient de certifications telles que FloorScore, Global GreenTag - Platinum et Indoor Air Comfort GOLD.

## Certifications et retombées

- **FloorScore et Indoor Air Comfort GOLD:** En choisissant des carreaux de vinyle de luxe certifiés FloorScore et Indoor Air Comfort GOLD, Chartwell affirme sa préférence pour les revêtements à faible teneur en COV (composés organiques volatils), une caractéristique essentielle pour garantir une qualité élevée de l'air intérieur et réduire l'exposition des résidents à des produits chimiques nocifs.
- **Global Green Tag - Platinum:** En choisissant des carreaux de vinyle de luxe certifiés Global Green Tag Platinum, nous nous assurons d'utiliser un revêtement de sol ayant fait l'objet d'un écobilan complet, du berceau au tombeau. Cette certification garantit notamment que les aspects environnementaux, sanitaires et toxicologiques ont été pris en compte à chaque étape du cycle de vie, que ce soit lors de l'extraction des matériaux, de la fabrication, de l'utilisation, de l'entretien, ainsi que de l'élimination ou du recyclage en fin de vie.

## Résultats et avantages

Nombreux sont les bienfaits qui découlent de l'utilisation de carreaux de vinyle de luxe:

- amélioration de la santé et du confort des résidents grâce à une meilleure qualité de l'air;
- renforcement de la position de Chartwell sur le marché en tant que chef de file en matière de durabilité dans le secteur des résidences pour aînés;
- respect des normes les plus élevées en matière de protection de l'environnement et de santé des occupants;
- promotion d'une mentalité consciente de l'environnement et de la durabilité au sein de l'organisation et parmi les parties prenantes;
- soutien de l'innovation et amélioration des pratiques de durabilité au sein de l'industrie des revêtements de sol.

## RÉNOVATIONS ET REMISES À NEUF

Chartwell cherche continuellement à entretenir et à améliorer son parc immobilier en s'attachant à la réduction de la consommation d'énergie.

À cette fin, nous avons trouvé des solutions pratiques qui contribuent largement à réduire notre empreinte environnementale. Notre portefeuille de plus de 160 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

L'approche de Chartwell pour moderniser ses résidences et intégrer 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:

- Le recours à la conception fondée sur des données probantes dans les projets de rénovation, une approche novatrice pour concevoir des établissements de soins, y compris des résidences pour aînés, en s'appuyant sur les données et les recherches les plus récentes sur l'amélioration de la situation des résidents.
- L'intégration des éléments de cette approche dans les appartements 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.
- Pour favoriser le lien entre l'humain et la nature, même au sein d'un environnement construit, et utiliser les principes de la nature pour induire un état de guérison dans le corps, nous avons intégré des éléments de design biophilique – notamment des murs vivants et des murs de mousse – dans plusieurs résidences pour retraités en Ontario et en Colombie-Britannique.
- 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.

## Investissements dans des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) durables

Nous continuons à démontrer notre engagement en faveur de la durabilité environnementale grâce à des initiatives stratégiques de remplacement d'équipements. En 2024, nous avons investi 1,4 million de dollars dans des infrastructures de CVC à haute efficacité, renforçant ainsi notre volonté de réduire notre empreinte environnementale tout en maintenant un confort exceptionnel pour nos résidents.

Notre stratégie d'achat privilégie exclusivement les chaudières, les chauffe-eau et les systèmes de refroidissement à haut rendement qui utilisent des fluides frigorigènes respectueux de l'environnement. Cette approche permet non seulement de réduire la consommation d'énergie et les coûts d'exploitation, mais elle s'inscrit également dans le cadre des efforts mondiaux de lutte contre les changements climatiques. En 2024, cet engagement s'est traduit par :

- un investissement de 600 000\$ dans des chaudières et des systèmes de chauffe-eau à haut rendement énergétique.
- 800 000\$ alloués à des appareils de climatisation durables.

En mettant en œuvre ces normes d'équipement respectueuses de l'environnement, nous continuons à faire progresser nos objectifs de gestion environnementale tout en créant des communautés plus durables pour nos résidents. Cette initiative ne représente qu'un aspect de l'engagement plus large de Chartwell à l'égard de pratiques environnementales responsables et de son cheminement continu vers la réduction de son empreinte carbone.

## INGRÉDIENTS LOCAUX FRAIS

Dans le souci d'offrir à ses résidents des aliments frais et nutritifs, Chartwell a augmenté son approvisionnement en fruits et légumes provenant de fermiers canadiens locaux. Cette initiative soutient directement les entreprises et les agriculteurs locaux qui emploient des méthodes de production éthiques, respectueuses de l'environnement et adaptées à leur région :

- **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.



En augmentant la proportion d'aliments provenant de fournisseurs locaux, nous parvenons à raccourcir les distances parcourues de la ferme à la table par les produits agricoles, les produits laitiers et les viandes. Cette stratégie de localisation de notre chaîne d'approvisionnement réduit considérablement les émissions de gaz à effet de serre associées au transport longue distance – comme celles qui sont émises par les camions et les dispositifs de réfrigération –, ce qui contribue à diminuer notre empreinte carbone.



### UN AVENIR DURABLE GRÂCE À LA MODERNISATION DE L'ÉCLAIRAGE ET AUX DISPOSITIFS À DEL

En 2024, nous avons poursuivi notre parcours visant à améliorer les logements de nos résidents tout en réduisant notre empreinte environnementale. En nous appuyant sur nos initiatives réussies de 2023 à Chartwell Oak Park LaSalle et Chartwell Royalcliffe, nous avons mis en œuvre la modernisation de l'éclairage en installant des dispositifs à DEL dans trois autres résidences: Chartwell Oak Park Terrace, Chartwell Bowmanville Creek et Chartwell Westmount.

En utilisant exclusivement des produits homologués Energy Star ou DLC (Design-Lights Consortium), nous avons réaffirmé notre engagement à mettre en œuvre des solutions d'éclairage qui répondent aux normes les plus élevées en matière d'efficacité énergétique et de performance.

### RÉPERCUSSIONS SUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LA DURABILITÉ

Mesures de durabilité	Chartwell Oak Park Terrace	Chartwell Bowmanville Creek	Chartwell Westmount
Économies d'énergie en kWh par année	164 054	154 598	106 981
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (en équivalent CO <sub>2</sub> )	25,2 voitures non utilisées pendant un an ou 13 124 gallons (49 679 litres) d'essence économisés	23,8 voitures non utilisées pendant un an ou 12 368 gallons (46 818 litres) d'essence économisés	16,5 voitures non utilisées pendant un an ou 8 558 gallons (32 396 litres) d'essence économisés

En 2023, nos projets à Oak Park LaSalle et Royalcliffe ont permis de réaliser des réductions équivalant à 50,1 voitures retirées de la circulation et d'économiser 25 920 gallons (98 118 litres) d'essence. En 2024, nous avons étendu notre impact grâce à des projets à Oak Park Terrace, Bowmanville Creek et Westmount, ce qui a entraîné des réductions équivalant à 65,5 voitures supplémentaires et à 34 050 gallons (128 893 litres) d'essence économisés.

Pour mettre ces réalisations en perspective, au cours des deux dernières années, nos initiatives ont eu des effets bénéfiques sur l'environnement équivalent:

- au retrait de la circulation de 115,6 véhicules de tourisme à essence pendant une année entière.
- à une économie de près de 60 000 gallons (227 125 litres) d'essence.
- à l'élimination d'émissions correspondant à ce qui serait absorbé par environ 1 385 arbres adultes sur une décennie.
- à la réduction de notre empreinte carbone de l'équivalent d'environ 575 000 kilomètres de conduite automobile.

En modernisant notre infrastructure d'éclairage, nous ne réduisons pas seulement notre impact sur l'environnement, mais nous créons également des espaces plus lumineux et plus économes en énergie qui améliorent le quotidien de nos résidents tout en contribuant à un avenir plus durable pour toutes les générations.

## RÉDUIRE, RÉUTILISER ET RECYCLER

L'achat de produits écoresponsables, l'établissement de relations avec des fournisseurs soucieux des enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que l'instauration d'une culture d'approvisionnement responsable sont des aspects essentiels d'un programme d'approvisionnement durable sur le plan social et environnemental.

# GOVERNANCE D'ENTREPRISE

DIRIGER AVEC TRANSPARENCE  
ET RESPONSABILISATION

La gouvernance d'entreprise est un élément essentiel à l'atteinte de nos objectifs d'affaires et à la gestion adéquate du risque. Nous sommes résolus à utiliser des 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 nos membres 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 20 ans d'histoire et elle poursuit dans cette voie, car elle croit en l'importance d'une relève harmonieuse au sein du conseil.

Chartwell a recours à un rigoureux processus d'évaluation du conseil d'administration qui en garantit un renouvellement approprié et permet de tirer profit, à la fois, de la richesse de l'expérience et de la pertinence d'une perspective renouvelée. 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 à titre individuel et les membres du conseil dans leur ensemble afin d'en maximiser l'efficacité et la valeur. 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.

En 2023, Chartwell a mis à jour sa politique afin de tenir compte du fait que les fiduciaires et les administrateurs peuvent généralement siéger au conseil d'administration pendant un maximum de douze ans, sous réserve des évaluations de rendement annuelles, de la réélection annuelle par les détenteurs de parts et des autres exigences énoncées dans les lignes directrices de Chartwell en matière de gouvernance.

Conformément à la politique de l'entreprise, le conseil de Chartwell doit être diversifié, notamment en ce qui a trait à l'expérience du monde des affaires, à la compétence fonctionnelle, à l'emplacement géographique, au genre, à l'orientation, aux handicaps, aux minorités visibles, à l'âge, à la représentation des peuples autochtones et à d'autres caractéristiques personnelles.

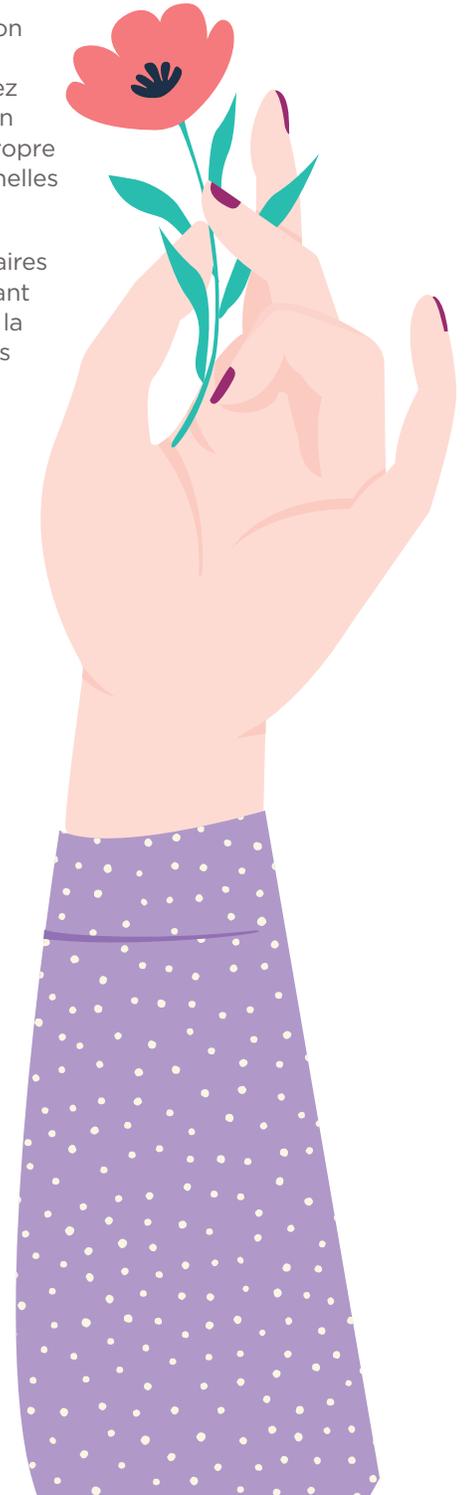
Dans sa recherche de candidatures pour une nomination au conseil, Chartwell prend des décisions fondées sur le mérite, en fonction de critères objectifs, tout en tenant compte des avantages de la diversité et des besoins du conseil d'administration. Le conseil est tenu de recourir aux services d'agences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

La composition du conseil a beaucoup évolué au fil du temps. En 2003, 67% des administrateurs étaient indépendants, sans présence féminine. Aujourd'hui, 89% des administrateurs sont indépendants, dont 50% sont des femmes. Cette nouvelle réalité est directement attribuable au processus rigoureux d'évaluation du conseil d'administration de Chartwell.

Chartwell a respecté son engagement à présenter au moins un candidat issu de la diversité raciale ou ethnique au conseil d'administration au plus tard lors de l'assemblée annuelle des détenteurs de parts de 2025.

## CIBLE:

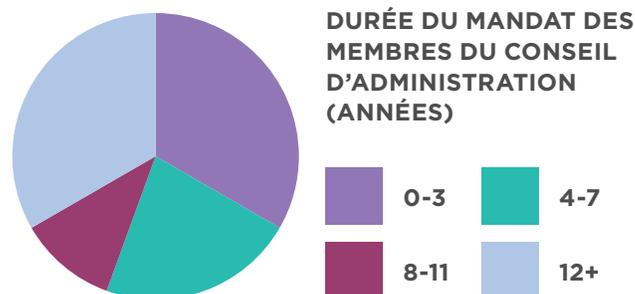
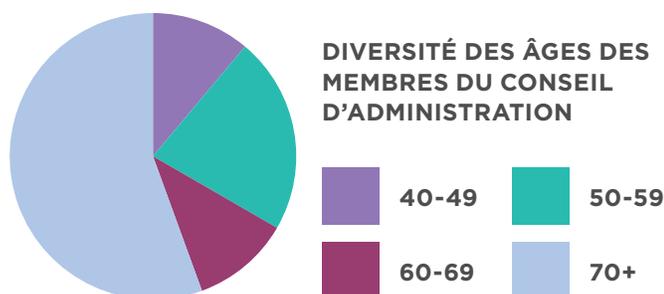
**1/3 D'ADMINISTRATRICES**  
(MINIMUM)





**44%** des administrateurs de Chartwell sont des femmes  
**50%** des administrateurs indépendants de Chartwell sont des femmes<sup>7</sup>  
**8,22** années d'ancienneté moyenne chez les administrateurs de Chartwell

<sup>7</sup> Au 1er mars 2025, Chartwell compte huit administrateurs indépendants.



### ENGAGEMENT ENVERS LES DÉTENTEURS DE PARTS

Chaque année, Chartwell rencontre de manière formelle et informelle 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, ce qui est essentiel à notre réussite.

En 2024, le chef de la direction et le chef des finances de Chartwell ont tenu plus de 140 rencontres avec des détenteurs de parts tout au long de l'année.

### UNE BONNE GOUVERNANCE RECONNUE

#### Gouvernance de premier niveau

Chartwell s'est fermement engagée à respecter des normes élevées en matière de gouvernance d'entreprise, reconnaissant que des pratiques de gouvernance solides sont essentielles à la gestion efficace et au succès à long terme de l'organisation. Notre approche est fondée sur la transparence, la responsabilité et une volonté constante d'amélioration.

Cet engagement a été reconnu dans la 23e édition consécutive de la publication Report on Business du Globe and Mail, qui évalue les performances des conseils d'administration des entreprises canadiennes en matière de gouvernance. Le rapport définit un ensemble complet de critères qui vont au-delà des exigences réglementaires minimales, offrant une évaluation détaillée des pratiques des conseils d'administration.

Pour le rapport de cette année, le Globe and Mail s'est associé à Global Governance Advisors pour évaluer les conseils d'administration de 215 sociétés et fiducies de l'indice composé S&P/TSX. Chartwell est fière de se classer dans le décile supérieur à l'échelle nationale. En effet, notre performance s'est considérablement améliorée, passant de 89 points en 2023 à 94 points en 2024. Cette réussite renforce notre engagement en faveur de l'excellence en matière de gouvernance. Depuis les débuts de la publication, Chartwell se classe toujours dans la fourchette supérieure (20%) des meilleures entreprises canadiennes.

### PROMOUVOIR LES FEMMES AUX POSTES DE DIRECTION

Le Globe and Mail a déterminé que seulement 6,6% des plus grandes entreprises canadiennes cotées en bourse comptent une femme à un poste de direction. Parmi toutes les entreprises évaluées, il en a aussi identifié 97 qui sont à l'avant-garde quant au nombre de femmes à des postes de direction, et Chartwell en fait partie. Le leadership de Chartwell en matière de diversité de genre est régulièrement souligné, comme en atteste son inclusion dans le palmarès «**Women Lead Here**» de 2024 du Globe and Mail.

<sup>7</sup> Au 1er mars 2025, Chartwell compte huit administrateurs indépendants.



### **PRIX LEADING BOARDS INDUSTRY LEADER**

En 2023, Chartwell s'est vu décerner le prestigieux prix Leading Boards Industry Leader - Health Care de Global Governance Advisors (GGA). Cette distinction, fondée sur le palmarès des sociétés de l'indice composé S&P/TSX établi par le Globe and Mail dans le cadre du classement «Board Games», souligne les pratiques de gouvernance et les normes de divulgation exceptionnelles de Chartwell dans le secteur des soins de santé. Ce prix confirme notre engagement à maintenir les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise et renforce notre position de leader fiable dans le secteur des résidences pour aînés.

En 2024, GGA a encore une fois souligné l'excellence de Chartwell, en lui décernant à la fois le prix Leading Boards Top 10% Scores - Honour Rollet, et, pour la deuxième année consécutive, le prix Industry Leader - Health Care. Ces distinctions, fondées sur le classement «Board Games» de 2024 du Globe and Mail, confirment notre dévouement à l'égard de la bonne gouvernance sur les marchés financiers canadiens et soulignent notre engagement permanent en faveur de l'excellence de la gouvernance d'entreprise.

# Éthique, conformité et cybersécurité

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

## CODE DE CONDUITE

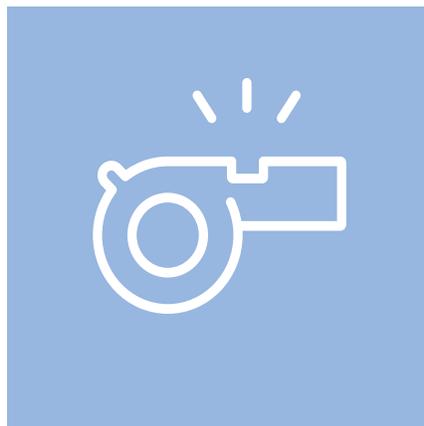
Chartwell s'est dotée d'un Code de conduite des affaires et d'éthique qui définit les pratiques et les comportements que ses fiduciaires, ses administrateurs, ses dirigeants et tous les autres employés se doivent d'adopter dans le cadre de leurs interactions avec les résidents, leurs familles, les fournisseurs 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 anti-concurrence, 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 des affaires et d'éthique exige des employés de Chartwell qu'ils respectent les normes éthiques les plus élevées. De telles normes sont essentielles à la réalisation de la vision de Chartwell «**Dédiés à votre mieux-être**».

## POLITIQUE DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE DIVULGATION

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

## POLITIQUE RELATIVE À 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 constitue également une protection contre les dommages financiers et les atteintes à la réputation, réduit les coûts engendrés par les 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 du Center for Internet Security (CIS) sur les contrôles de sécurité critiques afin d'appliquer 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.

Si nous avons observé quelques incidents mineurs liés à l'hameçonnage et aux logiciels malveillants, aucun ne s'est traduit par un cyber-événement important ou une violation de données, et nous restons vigilants. Nous faisons appel à une société tierce spécialisée dans la cybersécurité pour effectuer des évaluations complètes de la sécurité du réseau, afin de repérer les vulnérabilités potentielles de notre infrastructure informatique et de les classer par ordre de priorité. Les problèmes détectés font l'objet d'un suivi et sont résolus dès que possible. Nos investissements stratégiques dans un programme complet de cybersécurité ont renforcé nos capacités de protection des systèmes.

Nous avons également un plan d'intervention en cas de cyber-incident que nous revoyons annuellement, et nous organisons régulièrement des exercices de simulation d'incidents de sécurité afin de nous assurer que la société peut contrer efficacement les cyberattaques possibles. Pour compléter notre programme de sécurité de l'information, nous souscrivons 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.

En 2024, à la suite de l'adoption de la Loi 25 au Québec (Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels), Chartwell a terminé la révision complète de ses politiques et de ses procédures opérationnelles relatives à la protection de la vie privée. Ce travail comprenait la mise en œuvre de nouvelles exigences en matière de portabilité des données qui sont entrées en vigueur en septembre 2024. Celles-ci garantissent que nos résidents ont le droit de recevoir leurs renseignements personnels dans un format technologique structuré et couramment utilisé, et de demander à Chartwell de transmettre ces renseignements à un autre organisme de leur choix.

Nous reconnaissons qu'il est important, pour nos résidents et les membres de notre personnel, que nous respections les normes les plus élevées en matière de protection de la vie privée dans chaque territoire et province où nous exerçons nos activités. Dans cette optique, nous avons choisi d'adopter les normes améliorées prescrites par la Loi 25 et de les intégrer dans notre cadre de gouvernance.

La politique de Chartwell sur la protection de la vie privée définit notre engagement envers notre clientèle, et fournit des renseignements clairs sur la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. Elle énonce clairement les droits des utilisateurs – comme l'accès aux données, la correction des données, le retrait du consentement et l'effacement des données –, tout en assurant la transparence sur nos pratiques de stockage des données. 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.

**RAPPORT**  
**ESG**  
2024



CHARTWELL