



RAPPORT
ESG
2023





Table des matières

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION	4
NOTRE VISION	5
ENRICHIR LA VIE DE NOS RÉSIDENTS	6
NOTRE PERSONNEL	16
RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE	31
ENVIRONNEMENT	36
GOVERNANCE D'ENTREPRISE	46

Message du chef de la direction

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport 2023 sur l'environnement, la responsabilité sociale et la gouvernance (ESG) de Chartwell. Nous faisons partie du secteur des services et des soins aux aînés au Canada, et notre engagement à l'égard de notre mission **Dédiés à votre mieux-être** est au cœur de toutes nos activités. C'est un privilège de travailler dans un secteur qui a un impact sociétal aussi positif et important, et nous sommes conscients de la responsabilité qui en découle, soit de continuer à améliorer et à renforcer notre contribution à la société. Nous nous engageons à offrir à nos résidents un style de vie heureux, sain et valorisant; à faire en sorte que leurs proches aient l'esprit tranquille; ainsi qu'à soutenir nos employés; et ce, tout en gérant notre incidence sur la planète de façon responsable.



Je suis fier et reconnaissant du dévouement et de l'engagement des membres de notre personnel. Ensemble, nous améliorons considérablement la vie de nos résidents, de nos employés et de nos communautés.»

En 2023, nous avons dépassé nos objectifs en matière d'engagement des employés et de satisfaction des résidents. D'une part, les résidents se sont montrés «très satisfaits» à 61%, avec un taux de participation de 78%. Ces résultats sont nettement supérieurs à ce que nous avons obtenu les années précédentes, et ils témoignent de la volonté de nos employés de fournir des services exceptionnels et des soins de qualité à nos résidents. D'autre part, notre sondage sur l'engagement des employés démontre que Chartwell est déterminée à cultiver un milieu de travail positif et inclusif. Cette année, 54% de nos employés ont déclaré être «très engagés», ce qui marque des progrès importants en ce qui concerne nos initiatives de recrutement, de rétention et d'inclusion. Le taux combiné d'employés engagés et très engagés était de 84%.

En 2023, une fois de plus, Chartwell a été reconnue dans le classement annuel «*Board Games*» du Globe and Mail au

nombre des sociétés ouvertes les mieux gérées du Canada et a reçu le prestigieux prix «*Leading Boards Industry Leader*» dans la catégorie des soins de santé. Ce n'est pas tout: nous avons figuré sur la liste «*Women Lead Here*» du magazine *Report on Business*. Ce palmarès annuel met en lumière les entreprises canadiennes qui affichent une diversité de genre exceptionnelle au sein de leurs équipes de direction.

Conformément à son engagement envers la gestion de l'environnement, Chartwell a continué de faire progresser ses initiatives en matière de développement durable tout au long de 2023. Grâce à diverses mesures, telles que l'installation de dispositifs à DEL pour poursuivre la modernisation de l'éclairage, le renforcement de notre partenariat avec *PrintReleaf* pour soutenir un programme de reboisement certifié, ainsi que l'approvisionnement en produits locaux pour réduire nos émissions de carbone, nous avons réussi à diminuer notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos résidences. Nous croyons que ces efforts ont contribué à réduire notre consommation globale d'énergie. En outre, notre engagement à l'égard de la gestion de l'environnement se manifeste par les progrès réalisés dans nos classements relatifs et absolus au sein de *Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)*. Ils attestent de notre approche proactive en matière de développement durable et renforcent notre volonté de favoriser des milieux de vie plus sains et plus respectueux de l'environnement pour nos résidents, nos employés et nos communautés.

Notre culture se révèle dans nos résultats et nos histoires en témoignent. Les histoires à propos de nos résidents, de nos employés et des communautés dans lesquelles nous exerçons nos activités sont réconfortantes et inspirantes. Elles méritent d'être racontées. Je vous invite donc à lire notre rapport ESG 2023, dans lequel vous trouverez, outre des statistiques et des indicateurs de rendement clés, une belle sélection de ces histoires fascinantes.

Salutations cordiales,

Vlad Volodarski, Chef de la direction



NOTRE VISION

dédiées à votre MIEUX-ÊTRE

NOTRE MISSION

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

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

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

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

NOTRE VISION DU SERVICE

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

NOS VALEURS DE RESPECT

Respect

Nous honorons et célébrons les aînés

Empathie

Nous croyons que la compassion est contagieuse

Service supérieur

Nous offrons des services de qualité supérieure

Performance

Nous croyons à l'atteinte et la reconnaissance des résultats

Éducation

Nous encourageons l'apprentissage continu

Contribution

Nous valorisons l'engagement à la famille Chartwell

Transparence

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

ENRICHIR LA VIE DE NOS RÉSIDENTS

Notre 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, mener une vie active est essentiel pour vieillir en santé et vivre longtemps. Chartwell adhère à ce principe. Nos gestionnaires et notre personnel aident les résidents à rester physiquement actifs et socialement engagés dans leur communauté.

Les activités et programmes signature de Chartwell ne se contentent pas de susciter la participation: ils visent à aider nos résidents à découvrir ce qui les comble véritablement de bonheur et de satisfaction en mobilisant leur corps, leur esprit et leur âme. Peu importe ce qui enthousiasme les résidents, Chartwell offre une foule d'options pour les divertir, les stimuler et les aider à établir des liens.

VIVRE MAINTENANT

Notre programme Vivre maintenant a été élaboré avec soin pour permettre à nos résidents de vivre leur retraite en sécurité, tout en nourrissant un fort sentiment d'accomplissement personnel. Notre but est de leur faire vivre des expériences mémorables: de petits et grands moments qui enrichissent leur vie et favorisent la rencontre de nouvelles connaissances.

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 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. 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 fondées sur la musique et le mouvement, amusantes et interactives, qui favorisent leur santé et leur bien-être physique. Ces activités se déroulent dans une atmosphère de soutien décontractée et s'adressent à tous les résidents, qui peuvent y participer à leur rythme, selon leur degré de mobilité.

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

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, dans l'espoir que les employés puissent le concrétiser. Il contribue à enrichir la vie de nos résidents en leur permettant de réaliser leurs souhaits et de participer à des activités qui les rendent plus heureux, en meilleure santé et plus engagés dans leur communauté.

Vifs d'esprit est un programme qui offre aux résidents deux options distinctes pour améliorer et soutenir leur santé intellectuelle globale. Le programme **À l'affût**, 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.

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

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

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

Soins et mieux-être

ENRICHIR LA VIE DES RÉSIDENTS EN LEUR OFFRANT DES SOINS DE QUALITÉ SUPÉRIEURE, 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, 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 stricts 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. 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** ou **avec soins d'assistance** de Chartwell allient commodité, confort et sécurité pour faire vivre à leurs résidents une retraite de qualité supérieure. Ces derniers profitent de délicieux repas quotidiens adaptés à leurs besoins nutritionnels, de collations et de boissons sur demande, de services complets d'entretien ménager et de lessive, ainsi que d'occasions de loisirs et d'activités sociales, le tout contribuant à un mode de vie sans tracas. Ils ont également la possibilité de profiter en tout temps de services de soutien personnels, comme la gestion des médicaments ou l'aide pour les activités quotidiennes. Cette approche globale permet à nos résidents de jouir pleinement de leurs années de retraite en toute sérénité et indépendance 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 tous les jours 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 atteints de déficits cognitifs ou de la maladie d'Alzheimer. Aux étages réservés à ces résidents, on trouve des services de sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et les employés 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, ainsi que des forfaits de soins tout compris, conçus pour favoriser le confort et améliorer la qualité de vie de nos résidents. Notre personnel attentionné, présent 24 heures sur 24, 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. De cette façon, nous permettons aux résidents et 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.



SERVICES PHARMACEUTIQUES SANS FAILLE AVEC CARERX

Nous nous sommes associés à *CareRx*, l'un des plus importants fournisseurs de services pharmaceutiques aux aînés du Canada, pour offrir aux résidents des services de santé numériques innovateurs. Ce partenariat améliore l'expérience générale des résidents, et la tranquillité d'esprit des familles et des proches. Grâce au vaste réseau de *CareRx* en Ontario, en Colombie-Britannique et en Alberta, nos résidents de ces provinces reçoivent leurs médicaments à temps et à faible coût, d'une façon qui s'adapte à l'évolution de leur médication.

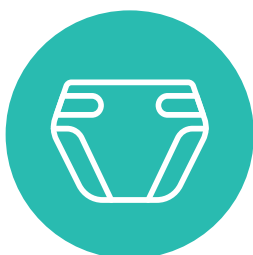
Ce partenariat met en lumière l'engagement de Chartwell non seulement à l'égard de l'excellence opérationnelle, mais aussi du développement durable, des soins de haute qualité et du bien-être de notre communauté. En effet, en réduisant au minimum l'utilisation de processus papier, l'intégration des systèmes numériques diminue l'impact environnemental des services pharmaceutiques.



SOINS RELATIFS À L'INCONTINENCE SUR MESURE AVEC PREVAIL

Nos partenariats avec *First Quality* (produits Prevail) et *Medline* nous procurent un accès facile à des fournitures et à des tarifs concurrentiels. Ils témoignent de notre engagement à faire vivre à nos résidents une retraite sans tracas, et à respecter leurs besoins uniques en matière d'incontinence et de mobilité. En outre, ils illustrent notre engagement à leur offrir une qualité de vie exceptionnelle.

Le parcours de chaque résident souffrant d'incontinence est unique. C'est la raison pour laquelle nous mettons à la disposition de chacun une variété complète de produits adaptés à leurs besoins et de grande qualité, choisis avec soin lors d'une évaluation clinique. Ainsi, que ses besoins soient légers ou plus importants, chaque résident bénéficie d'un accompagnement personnalisé, adapté à ses besoins, garantissant son confort, sa sécurité et le respect de sa dignité en toutes circonstances.



La commodité de ce programme est incomparable: les résidents reçoivent discrètement leurs produits à leur porte, ce qui leur évite d'avoir à se déplacer. Ce service, combiné à l'expertise de notre personnel de soutien dévoué sur place, crée un environnement où la gestion de l'incontinence n'est pas source d'anxiété, mais plutôt un aspect de la vie traité avec compréhension et professionnalisme.

INTÉGRATION DE YARDI EHR POUR UNE PRESTATION AMÉLIORÉE DES SOINS DE SANTÉ

Grâce à notre partenariat avec Yardi, nos professionnels de la santé disposent d'outils avancés qui améliorent le niveau des soins prodigués à nos résidents. La mise en œuvre de la solution complète de dossiers médicaux électroniques Yardi EHR (Electronic Health Records), un système simple et avant-gardiste, nous permet de centraliser les renseignements sur la santé de nos résidents, d'optimiser la communication, de rationaliser les processus de travail et, ultimement, de fournir des soins personnalisés de meilleure qualité.

En date du 31 décembre 2023, 60 résidences Chartwell étaient entièrement passées au système Yardi EHR. Son adoption par l'ensemble de notre portefeuille de résidences pour retraités est prévue d'ici 2025. Ce partenariat contribue à améliorer la qualité de vie des résidents, tout en renforçant la vision et l'engagement environnemental de notre stratégie ESG, grâce à la réduction de la consommation de papier et à la promotion d'un avenir plus respectueux de l'environnement.

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. Notre programme complet de contrôle des infections a été conçu avec rigueur, afin qu'il respecte, voire qu'il dépasse, 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, en dépistant les employés au début de leur quart de travail et en surveillant l'apparition de symptômes chez les résidents.

Nous croyons que la confiance naît de la transparence. C'est pourquoi nous privilégions 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 (EPI) nécessaire pour favoriser un environnement sécuritaire.

Chartwell compte un directeur de la prévention et du contrôle des infections chargé de superviser, de mettre en œuvre et d'améliorer continuellement nos stratégies en la matière. Il 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, à chaque bouchée, répondre aux besoins en matière de santé et combler les papilles gustatives de chacun. Dans cette optique, nos équipes dévouées des services alimentaires s'efforcent de connaître les goûts de tous les résidents pour leur offrir de délicieux mets à déguster entre amis.

PROFITER DES RÉCOLTES DE LA SAISON

Tout au long de l'année, 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: le premier du genre dans le secteur des résidences pour aînés au Canada. C'est là que nos employés affinent leurs compétences et conçoivent des recettes délicieuses qui répondent à notre mission de proposer un menu équilibré. 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 à partir de notre menu à la carte qui a été approuvé par des nutritionnistes. 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 retraités (**Sensight**). Nous avons demandé à nos résidents de répondre à 38 énoncés concernant tous les aspects de leur expérience chez Chartwell: personnel, gestion, environnement, soins et mieux-être, services alimentaires et programmes d'animation et des loisirs. Nous définissons et évaluons notre succès en fonction des réponses « **Très satisfait** ». En 2023, le taux de résidents très satisfaits dans la plateforme des résidences pour retraités de Chartwell était de 61%. Ce résultat représente une augmentation de 7% par rapport à l'année précédente et dépasse notre objectif de 57%. Si on inclut les résidents « **Satisfait** », ce taux s'élevait à 87%. Dans l'ensemble, nos résultats sont supérieurs au taux moyen de résidents très satisfaits du secteur des résidences pour retraités établi par Sensight, qui est de 52%.

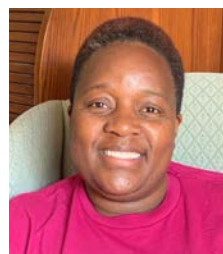
Histoires inspirantes



Alisa, une infirmière originaire d'Ukraine, et son mari, un médecin du Nigeria, ont rencontré des obstacles à l'emploi à leur arrivée au Canada, malgré leurs qualifications professionnelles dans leur pays d'origine. Heureusement, après une rencontre fortuite, l'équipe de Chartwell Colonial à Whitby (Ontario) a accueilli chaleureusement Alisa et lui a offert un poste à la résidence. L'éthique de travail et la capacité d'adaptation d'Alisa ont amené l'équipe de direction à proposer à son mari un poste de préposé aux services de soutien à la personne (PSSP). Chartwell est fière de soutenir cette famille qui travaille fort, et qui continue de s'épanouir et d'enrichir la vie de nos résidents et de leur communauté.



À la résidence Chartwell Robert Speck à Mississauga (Ontario), les résidents ont profité d'une démonstration culinaire mettant en vedette des plats chinois authentiques concoctés par leurs pairs. Tout au long de l'activité, les résidents ont échangé des recettes qui célèbrent la cuisine locale et ont présenté des techniques traditionnelles de préparation d'ingrédients saisonniers. Chez Chartwell, nous valorisons les différentes cultures et les traditions uniques de nos résidents, ainsi que la grande diversité qu'ils apportent à notre communauté.



Après son déménagement à Cornwall, en Ontario, Brenda était déterminée à trouver une occupation qui lui permettrait de vivre de sa passion pour les soins. Son professionnalisme et son empathie ont rapidement séduit l'équipe de Chartwell Chateau Cornwall, ce qui lui a d'abord valu un poste de préposée aux résidents à temps partiel, puis un poste à temps plein. Arrivée au Canada en tant que réfugiée d'Afrique du Sud en décembre 2022, Brenda, originaire du Zimbabwe, avait obtenu son certificat en soins infirmiers à domicile de la Croix-Rouge il y a 15 ans. Son dévouement et son éthique de travail irréprochable contribuent indéniablement à concrétiser notre vision **Dédiés à votre mieux-être**.

OBJECTIF:

**67% DE RÉSIDENTS
TRÈS SATISFAITS**

D'ICI 2025



Pour célébrer Diwali, la résidence Chartwell Collegiate Heights, à Sault Ste. Marie (Ontario), a accueilli chaleureusement l'association Sault Malayalee, qui a présenté quelques faits saillants culturels et a exécuté des danses aux accents folkloriques et cinématographiques. Les résidents et l'équipe ont exprimé leur gratitude pour cette performance stimulante et inspirante, en particulier aux parents et aux tuteurs des enfants talentueux qui y ont participé. Cette expérience a fourni à chacun une merveilleuse occasion d'approfondir sa compréhension de la culture malayalée.



À la résidence Chartwell Empress Kanata, Pina, la conseillère en location, faisait visiter un studio à un homme parlant uniquement le mandarin. Aucune application de traduction n'étant installée sur le téléphone de ce dernier, la barrière linguistique compliquait les choses. Heureusement, Joanne, une préposée à l'entretien ménager expérimentée, et Jenny, une cuisinière, qui parlent couramment mandarin, sont venues à la rescousse. De là s'ensuit une conversation animée sur la nourriture, l'entretien ménager et les appartements. L'expérience a plu au visiteur, qui est rapidement devenu un nouveau résident chez Chartwell Empress Kanata.



Les résidents de Chartwell Jardins de la Gare et de Chartwell Ste-Marthe ont eu l'occasion de visiter une ferme d'alpagas locale par une magnifique journée aux couleurs automnales. Accompagnés de guides expérimentés, ils ont nourri les alpagas et exploré les enclos de ceux-ci, tout en en apprenant davantage sur ces animaux adorables.

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, une tierce partie, 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 favoriser la diversité dans l'entreprise, et à instaurer une culture d'inclusivité et de communication ouverte.

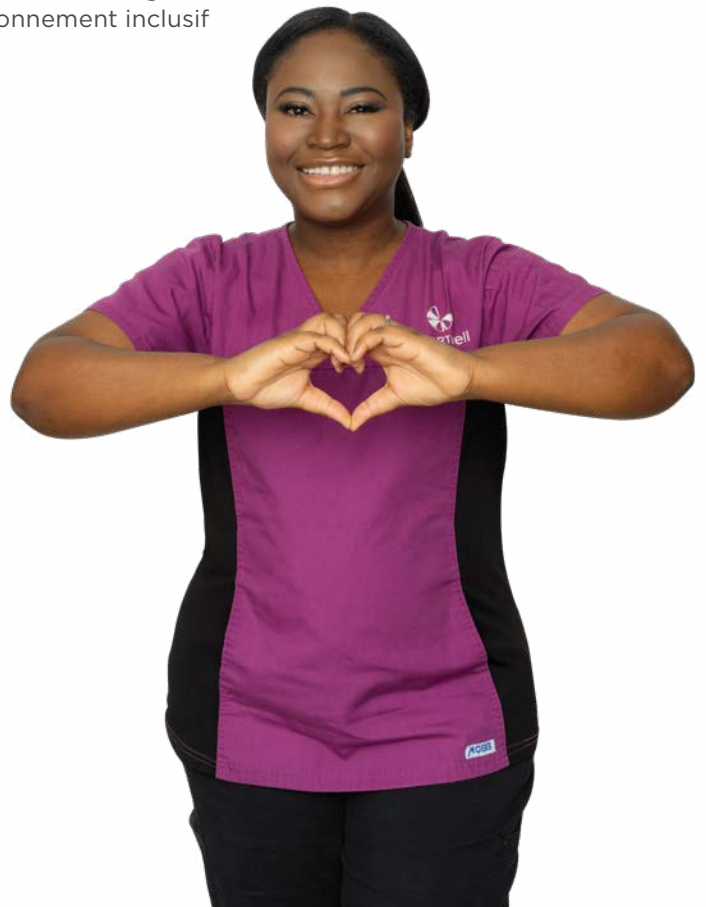
En 2023, Chartwell a obtenu un taux d'employés dans la catégorie « **Très engagé** » de 54%. Ce résultat représente une augmentation importante de 6 et de 11 points de pourcentage par rapport à 2022 et 2021, respectivement. Il surpasse l'objectif de 50% d'employés « très engagés » pour 2023 et nous rapproche d'un point de pourcentage de notre objectif de 55% pour 2025. En incluant les employés dans la catégorie « **Engagé** », le taux global s'élevait à 84%, soit une amélioration de 3 points de pourcentage par rapport à 2022.

Fait important, nos employés nous disent constater des progrès à l'égard de nos initiatives de diversité et d'inclusion; en effet, les réponses « **Fortement en accord** », qui indiquent que Chartwell accorde la priorité à l'inclusion, **sont passées de 44% en 2021 à 52% en 2022, puis à 57% en 2023**. Si on inclut 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 80% en 2021 à 85% en 2022, puis à 88% en 2023. Ces chiffres témoignent de l'engagement indéfectible de Chartwell à favoriser un environnement inclusif où chaque employé se sent valorisé et soutenu.

OBJECTIF:

**55% D'EMPLOYÉS
TRÈS ENGAGÉS**

D'ICI 2025



Diversité et 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.

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 chef des investissements et chef des affaires juridiques, 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.

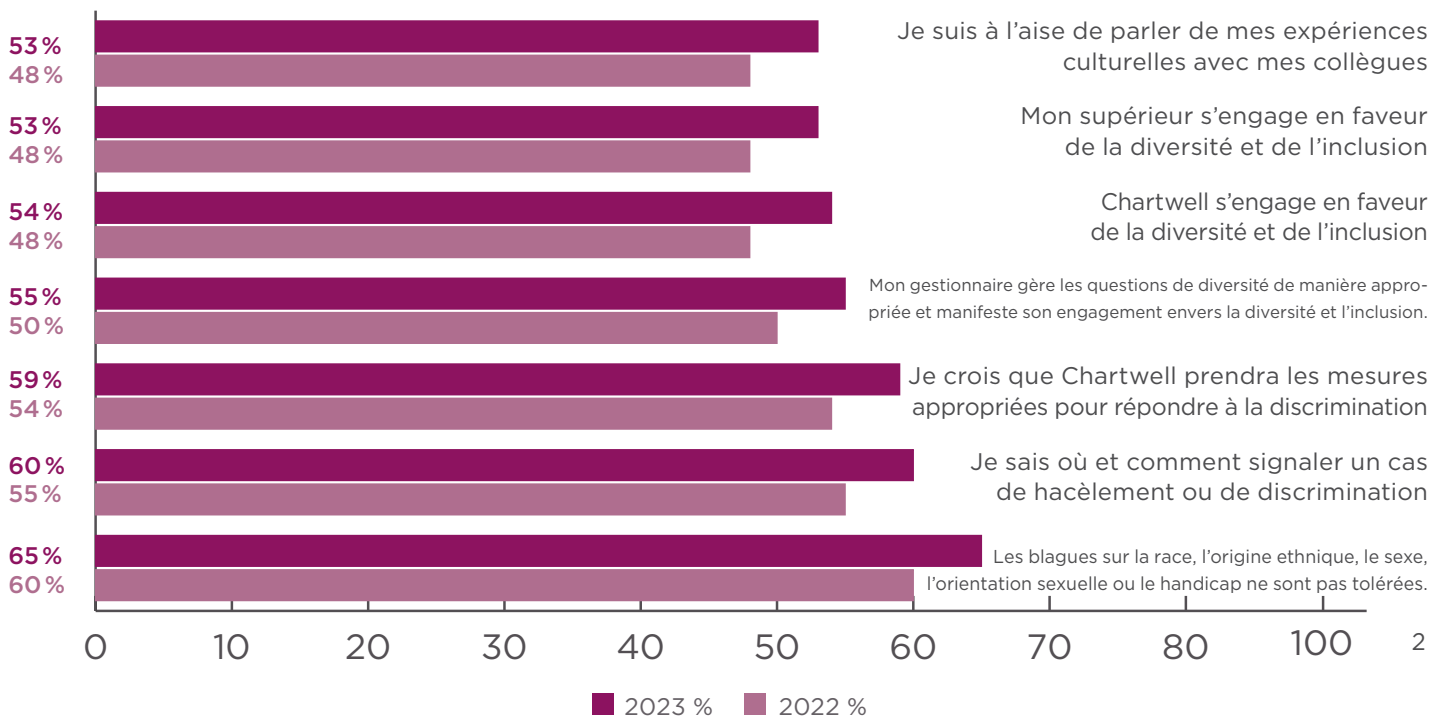
LE SONDAGE SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION RÉVÈLE D'IMPORTANTS PROGRÈS DANS DES DOMAINES CLÉS

Dans le cadre des initiatives de Chartwell en matière de diversité, 2023 a été la troisième année où nous avons demandé à nos employés de se définir eux-mêmes en fonction de sept questions précises sur la diversité et l'inclusion. 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.



Chez Chartwell, notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion est essentiel à notre réussite. 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 qui consiste à **se dédier au MIEUX-ÊTRE des gens**. Je suis fier de nos accomplissements et je reste déterminé à favoriser un environnement où chaque membre peut s'épanouir.»

- Jonathan Boulakia, Président du Conseil de direction sur la diversité et l'inclusion, Chef des investissements et Chef des affaires juridiques



Pour chacun des sept domaines clés sondés, on observe des améliorations par rapport à 2022, ce qui témoigne de l'engagement indéfectible et de l'approche efficace de Chartwell visant à cultiver un environnement plus accueillant et positif pour ses employés.

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

En 2021, notons que la participation au sondage s'élevait à 65%. Notre personnel était déjà ainsi fort engagé à exprimer son opinion sur cet aspect essentiel de notre culture organisationnelle. En 2023, cette proportion a grimpé à 78% - une augmentation notable qui témoigne de l'intérêt croissant de nos employés et de leur conviction de l'importance des initiatives de diversité et d'inclusion chez Chartwell. Ces données confirment que la reconnaissance et la valeur d'une main-d'œuvre diversifiée sont des piliers clés d'une organisation florissante.

Plus important encore, le pourcentage d'employés ayant indiqué qu'ils sont « Fortement en accord » avec l'énoncé « Chartwell s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion » a affiché une nette augmentation, passant de 44% en 2021 à 57% en 2023.

En nous concentrant uniquement sur les réponses « Fortement en accord », qui reflètent le plus haut niveau de satisfaction à l'égard de nos efforts en matière de diversité et d'inclusion, nous constatons que nos employés soutiennent l'engagement de Chartwell en faveur d'un environnement de travail diversifié et positif. C'est un remarquable exemple de progrès concrets.

Cette tendance positive met en évidence l'efficacité de nos stratégies en matière de diversité et d'inclusion, en plus de démontrer qu'elles sont davantage au diapason des valeurs et des attentes de nos employés. Ayant pour ambition de cultiver un cadre de travail encore plus inclusif et bienveillant pour tous les membres de son personnel, Chartwell continuera d'exploiter ces informations pour intensifier ses efforts en matière de diversité et d'inclusion.

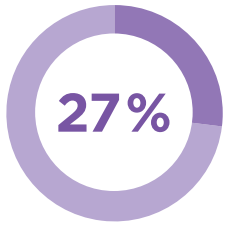
² Résidences et soins de longue durée

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DES RÉSIDENCES DE CHARTWELL

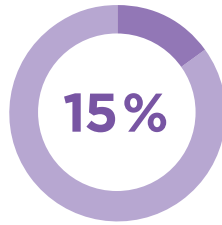
Les efforts soutenus de Chartwell pour accroître la diversité de son personnel – en particulier parmi les cadres en résidence et les gestionnaires corporatifs – par le recrutement, mais aussi la promotion et le soutien de personnes ayant des origines et des identités variées, portent leurs fruits. Rien n'illustre mieux cet engagement que les résultats tangibles que nous avons atteints entre 2022 et 2023 pour créer un milieu de travail qui célèbre la diversité.

LA DIVERSITÉ DANS NOS RÉSIDENCES

PANDC³



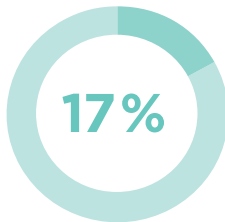
**des employés
des résidences
de Chartwell**



**des cadres en
résidence de
Chartwell**

Parmi les employés des résidences de Chartwell, la représentation des PANDC est passée de 24% en 2022 à 27% en 2023. Cette tendance à la hausse est encore plus prononcée chez les cadres en résidence, alors qu'on observe un bond notable de 9% à 15%.

Personnes LGBTQ+⁴



**des employés
des résidences
de Chartwell**

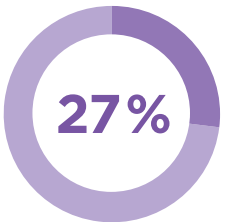


**des cadres en
résidence de
Chartwell**

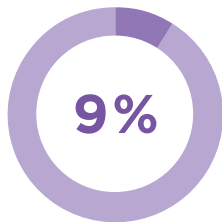
La représentation de la communauté LGBTQ+ parmi les employés des résidences de Chartwell est demeurée à 17%, tandis qu'elle est passée de 8% à 11% chez les cadres en résidence.

LA DIVERSITÉ DANS NOS BUREAUX ADMINISTRATIFS

PANDC



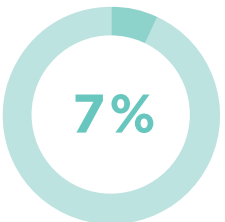
**des employés
des bureaux
administratifs
de Chartwell**



**des
gestionnaires
des bureaux
administratifs
de Chartwell**

Dans les bureaux administratifs, on a constaté une diminution de la représentation des PANDC parmi les employés et les gestionnaires corporatifs. Ce changement met en lumière l'importance de maintenir des efforts soutenus dans ce domaine et la dynamique démographique de la main-d'œuvre. Ces données précieuses permettront à Chartwell d'optimiser ses stratégies et d'intensifier ses actions pour favoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de ses activités.

Personnes LGBTQ+



**des employés
des bureaux
administratifs
de Chartwell**



**des
gestionnaires
des bureaux
administratifs
de Chartwell**

En 2023, la représentation de la communauté LGBTQ+ parmi les employés des bureaux administratifs et les gestionnaires corporatifs a légèrement diminué. Chartwell demeure déterminée à favoriser un environnement où les employés de la communauté LGBTQ+ se sentent valorisés et accueillis.

³ Membres du personnel s'identifiant comme Noirs, Autochtones ou personnes de couleur

⁴ Lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, transsexuel, bispirituel, queer, intersexué, asexué

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



Chez Chartwell, les femmes occupent une place centrale dans la poursuite de notre mission qui consiste à être **dédiés au mieux-être** des gens. Que ce soit au sein du personnel de première ligne, des membres de la direction, des employés des bureaux administratifs ou des personnes qui vivent dans nos résidences pour retraités, elles forment la majorité et se distinguent par leur leadership. Pendant mes 16 années chez Chartwell, j'ai observé avec fierté des femmes de plus en plus fortes, compétentes et dévouées accéder à des postes de direction. À mon avis, les femmes se sentent attirées par Chartwell parce qu'elles perçoivent qu'en y faisant carrière, elles pourront vraiment changer les choses. C'est un bonheur de les voir poursuivre leur passion pour les relations humaines, tout en progressant en tant que leaders.»

– Karen Sullivan
Présidente et Cheffe de l'exploitation

FEMMES À DES POSTES DE DIRECTION CHEZ CHARTWELL

Dans le cadre de notre stratégie ESG, nous reconnaissons le rôle important que joue la diversité des genres au sein de notre gouvernance d'entreprise et de nos structures de direction. Nous manifestons notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion en nommant des femmes à des postes de direction à différents niveaux de notre organisation:

38 % de nos membres du conseil d'administration (3 sur 8)

43 % de nos administrateurs indépendants (3 sur 7)

25 % de nos cadres de direction (1 sur 4)

71 % de nos vice-présidents principaux (5 sur 7)

43 % de nos vice-présidents (10 sur 23)

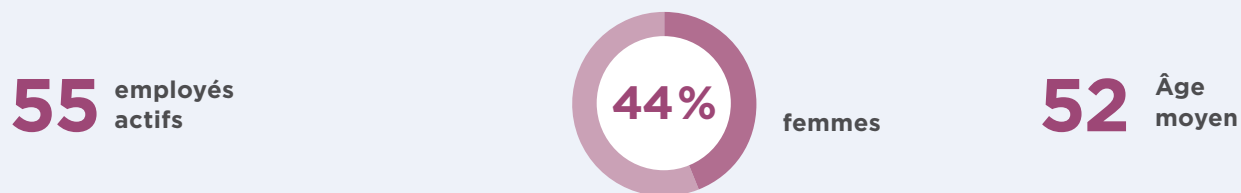
38 % de nos directeurs principaux (8 sur 21)

44 % DES POSTES DE DIRECTION DE CHARTWELL (24 SUR 55)

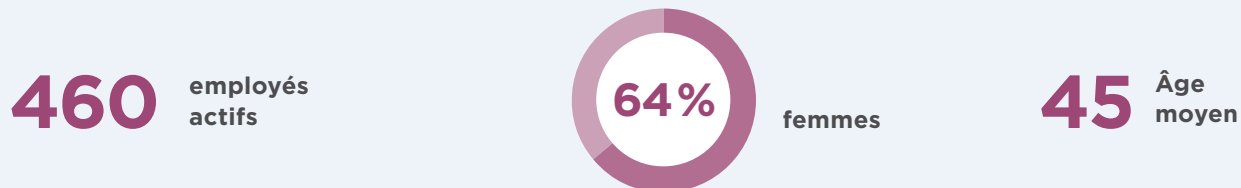
Notre engagement à faire progresser les femmes à des postes de direction illustre l'importance que nous accordons, dans notre stratégie ESG, à l'établissement d'un milieu de travail équitable, à la réduction des disparités entre les sexes et à l'accessibilité des occasions de leadership à toutes les personnes qualifiées, sans égard au genre. Cette démarche est fondamentale dans notre volonté de bâtir un avenir durable, fondé sur les principes d'équité, de diversité et d'inclusion.

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

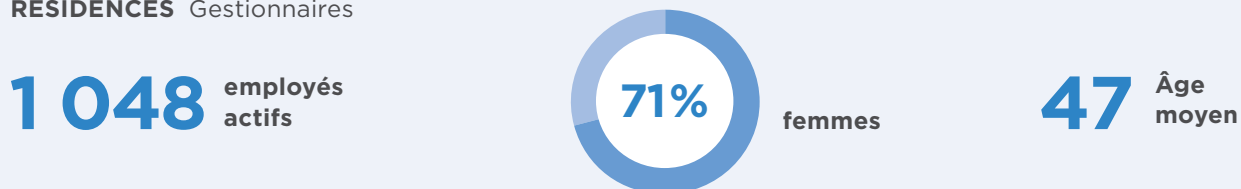
BUREAUX ADMINISTRATIFS Directeurs principaux et échelons supérieurs



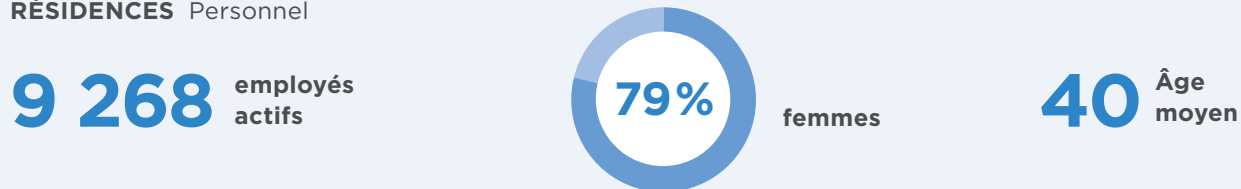
BUREAUX ADMINISTRATIFS Direction et échelons inférieurs



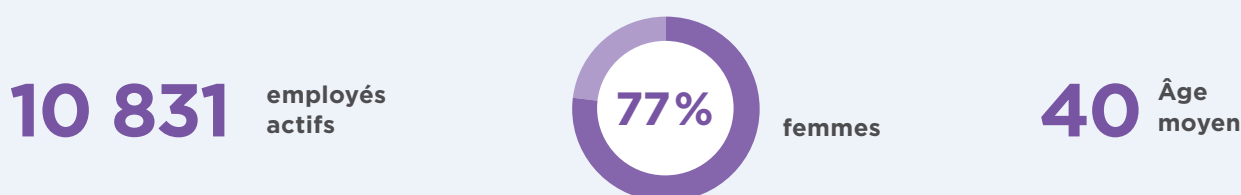
RÉSIDENCES Gestionnaires



RÉSIDENCES Personnel



TOTAL Personnel des résidences et des bureaux administratifs



Le personnel de Chartwell, composé à 77% de femmes et dont l'âge moyen est de 40 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 170 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 de femmes leaders au sein de notre organisation.

L'EXPÉRIENCE CHARTWELL

INSPIRE

En 2023, la formation sur **L'expérience Chartwell**, axée sur la création d'expériences client exceptionnelles et la reprise du service expérientiel, a fait l'objet de 194 séances individuelles, pour un total de 582 heures toutes plateformes confondues. Au cours de cette période, 1 806 employés des résidences (cadres et employés de première ligne), dont 80 % des participants étaient des femmes, ont suivi la formation. De même, 421 employés des bureaux administratifs ont participé, avec une représentation féminine de 65 %. C'est une belle démonstration de l'engagement de Chartwell à promouvoir l'épanouissement professionnel des femmes.

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

DURÉE D'EMPLOI DES EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN CHEZ CHARTWELL

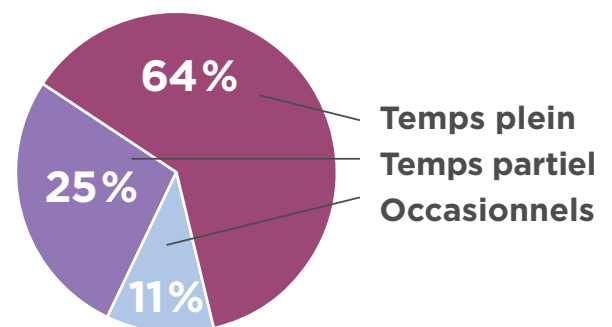
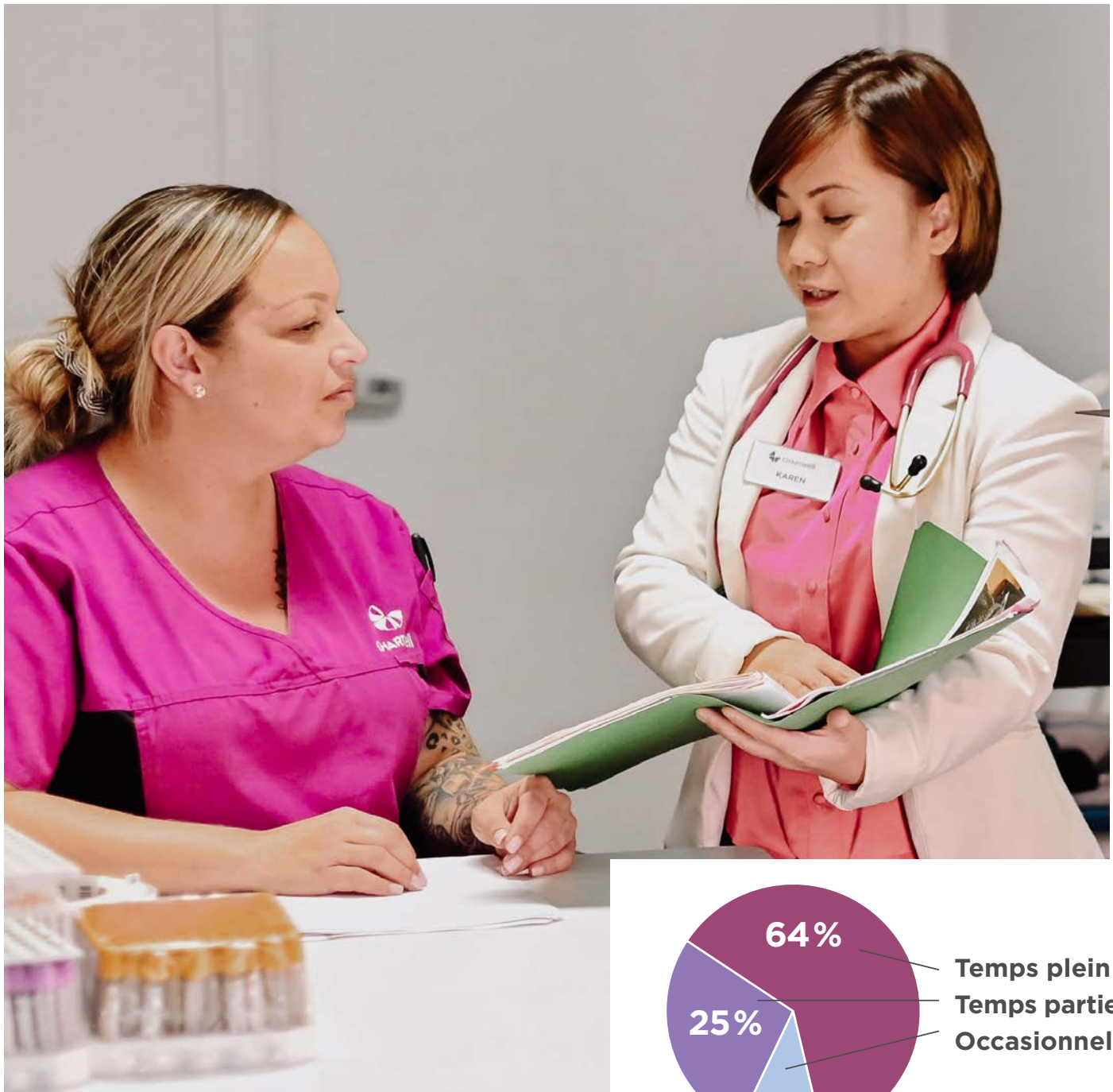
Chez Chartwell, la durée moyenne de service des employés à temps plein est de **5,9 ans**

Nous évoluons dans un cadre de travail essentiel et exigeant où nos résidents demandent des soins et des services constants, jour et nuit. Pour répondre efficacement à ces besoins, nous embauchons un nombre important d'employés à temps partiel et occasionnels. Nos postes sont souvent occupés par des personnes qui poursuivent des études ou qui sont en plein changement de carrière, comme des étudiants ou des personnes à la recherche d'un emploi à temps plein.

Compte tenu du type de mandat et du cheminement professionnel de chaque personne, le taux de roulement est habituellement plus élevé chez les employés à temps partiel et occasionnels, et la durée d'emploi s'avère plus courte que celle de leurs collègues occupant un poste à temps plein. Cette réalité découle de la nature temporaire de ces catégories d'emploi. Elle ne se veut pas une image de l'ambiance de travail ni de la satisfaction des employés chez Chartwell.

Bien que la durée d'emploi varie en fonction des catégories de poste, notre engagement demeure le même: soutenir tous les employés, qu'ils travaillent à temps plein, à temps partiel ou de manière occasionnelle. Nous nous efforçons de créer un environnement propice à la croissance personnelle et professionnelle, en favorisant une culture de travail inclusive et positive. Notre mission consiste à célébrer la diversité au sein de notre personnel et à mettre sur pied une équipe diversifiée et dévouée qui saura répondre aux besoins de nos résidents.





RÉPARTITION DES HEURES DE TRAVAIL (PAR TYPE D'EMPLOI)

Ce graphique illustre la répartition des heures de travail entre les employés de Chartwell qui travaillent à temps plein, à temps partiel et de manière occasionnelle. Ces heures sont converties en pourcentage ETP (équivalent temps plein) pour l'année 2023.

On constate que 64% des heures de travail sont attribuées aux employés à temps plein. Chartwell compte principalement sur les employés à temps plein pour répondre à ses besoins en main-d'œuvre. Les employés à temps partiel, dont la charge de travail est inférieure à celle d'un employé à temps plein, ont contribué à 25% du nombre total d'heures de travail. Ainsi, Chartwell a recours à du personnel à temps partiel pour compléter son équipe, conserver une certaine flexibilité ou couvrir des quarts de travail qui ne nécessitent pas un employé à temps plein. Les 11% restants des heures de travail ETP sont attribués à des employés occasionnels aux horaires variables. La contribution de ces derniers, mesurée en ETP, suggère un rôle plus petit, mais tout de même important, dans l'approche opérationnelle de l'organisation en matière de main-d'œuvre.

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	152	41%
Directeurs régionaux des opérations et des ventes	32	84%
Autres directeurs corporatifs	45	53%
Directeurs principaux	22	55%
Vice-présidents - Dirigeants de plateforme	4	100%
Autres vice-présidents	18	39%
Vice-présidents principaux	7	86%
Cadres supérieurs	4	75%
Total	284	51%

* Au 31 décembre 2023

ENCOURAGER LES EMPLOYÉS À APPRENDRE ET PROGRESSER


Les programmes de formation et de développement de Chartwell fournissent à nos employés les outils, les ressources et les connaissances dont ils ont besoin pour concrétiser notre vision **Dédiés à votre mieux-être**, et les aident à 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 tels que des ateliers semestriels de formation de vente, des séances Coaching axé sur le rendement pour les cadres et le **Programme des leaders de demain** (PLD) pour les personnes qui démontrent le potentiel et la volonté d'accéder à la fonction de directeur général. D'une durée d'un an, le PLD permet aux participants de renforcer leurs capacités de leadership et d'acquérir des connaissances opérationnelles grâce à un éventail de formations, de mentorat, d'études de cas, de clubs de lecture structurés et de stages d'observation.
- **L'expérience Chartwell** est un programme exclusif axé sur la création d'expériences client exceptionnelles dans nos résidences pour retraités, qui s'aligne sur l'énoncé de vision du service de Chartwell, soit d'offrir aux résidents une expérience personnalisée et mémorable, dans un environnement où ils se sentent chez eux et où la famille et les amis se sentent bienvenus et respectés.
- Les programmes spécifiques au poste pour les nouveaux employés, tels que **Notions de base en administration** (pour les adjoints administratifs), **Gateways** (pour les directeurs généraux) et **L'expérience de vente** (pour les conseillers en location), combinent l'apprentissage en ligne, la formation avec un animateur et les séances de questions à un expert afin de fournir aux personnes occupant des postes clés les connaissances et les compétences nécessaires pour réussir dans leurs nouvelles fonctions et développer des aptitudes interpersonnelles fondamentales pour gérer efficacement les équipes au jour le jour.
- Les **formations d'acquisition de compétences** sont destinées à soutenir les initiatives stratégiques et les déploiements technologiques concernant de nouvelles procédures et plateformes de vente, afin que nos employés puissent acquérir des compétences plus poussées, notamment pour s'adapter à différents environnements d'affaires.
- La **Conférence nationale sur le leadership** de Chartwell est l'occasion pour les directeurs généraux et les gestionnaires des bureaux administratifs de suivre une formation en leadership, d'obtenir de la reconnaissance et de recevoir des mises à jour stratégiques. En 2023, 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 conçus en fonction de nos priorités stratégiques, de célébrer nos accomplissements et de refaire le plein d'énergie pour l'année à venir.

HEURES DE FORMATION ET D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

En 2023, 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 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.

L'illustration suivante indique le nombre total d'heures de formation fournies à nos employés et le nombre de cours d'apprentissage en ligne achevés en 2023:

- 
- Développement de carrière - **1 650 heures de formation**
 - L'expérience Chartwell - **582 heures de formation**
 - Programmes pour les nouvelles embauches destinés aux gestionnaires - **2 559 heures de formation**
 - Initiatives stratégiques et technologiques - **3 212 heures de formation**
 - Bureaux administratifs et résidences pour retraités - **223 009 cours d'apprentissage en ligne achevés**

**PLUS DE
8 000**

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

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.

Relations de travail

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

Nous avons une relation de collaboration avec les syndicats de nos employés syndiqués et avec les associations d'employés de nos effectifs non syndiqués. Nous avons librement négocié 39 conventions collectives et ententes d'association d'employés sur un total de 54 en 2023, soit 72% de l'ensemble des conventions collectives signées. Les 15 autres décisions ont été rendues par un arbitre. En outre, 67% des conventions librement négociées en 2023 étaient pluriannuelles.

70 %
des employés de première
ligne de nos résidences
sont syndiqués.

ASSOCIATIONS
D'EMPLOYÉS
ET UNITÉS DE
NÉGOCIATION :

168



⁵ Par le terme « heures de formation », on entend la quantité de contenu pédagogique offert aux participants, exprimée en heures par participant. Cette mesure permet d'évaluer la durée totale que tous les participants consacrent à un cours ou à un programme de formation donné. À titre d'illustration, si une séance de formation dure une heure et qu'elle est suivie par 10 participants, cela équivaut à 10 heures de formation. Cette méthode de calcul nous éclaire sur l'étendue de nos actions en matière de développement des compétences, et nous donne une idée de notre engagement global et de notre investissement dans la croissance professionnelle de nos employés.

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 MIXTE SUR LA SANTÉ ET LA 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. Ils doivent détecter et signaler les dangers et les conditions de travail non sécuritaires ou susceptibles de nuire à la santé.

Nous disposons d'un comité mixte sur la santé et la 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.

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.

ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

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

100%
**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 nous engageons depuis longtemps à promouvoir le bien-être des employés.

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.e expert.e», et plus encore. Entièrement bilingue, la plateforme **LifeSpeak** permet à nos employés et à leur famille de recourir à des experts reconnus dans des domaines allant de la santé mentale, préventive et financière aux problèmes familiaux et au développement des relations et des compétences professionnelles. Toute l'information est accessible à l'ensemble de nos employés en format vidéo et audio, **24 heures sur 24, 365 jours par année**. Pour encourager davantage la participation au programme LifeSpeak, quatre concours «Visionnez et gagnez» ont été organisés avec succès cette année. Depuis 2022, nos employés et leur famille ont consulté plus de 20 000 ressources, et 75% d'entre eux ont accédé à la plateforme.

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 soutenir le bien-être social et émotionnel des membres de son équipe. 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.

Histoires inspirantes



En guise de solidarité avec Vicki, résidente et membre active de la communauté 2SLGBTQ+, l'équipe de la résidence Chartwell Royal on Gordon, à Guelph (Ontario), a hissé le drapeau de la FIERTÉ. Mais ce n'est pas tout : une affiche célébrant le Mois de la Fierté a été placée près de la réception, et des épinglettes et des documents d'information sur l'alliance inclusive ont été distribués.



La résidence Chartwell Pinewood, à Pembroke (Ontario), a organisé un événement social sur le thème de la licorne, emblème de la fierté. Ce rassemblement animé était agrémenté de musique, de gourmandises, de café et de décorations festives. Les résidents ont profité de l'occasion pour socialiser et tisser des liens.

À l'occasion de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, la résidence Chartwell Villa de l'Estrie, à Sherbrooke, au Québec, a organisé un événement pour sensibiliser les gens à cet enjeu crucial. L'équipe a distribué des rubans symboliques et des brochures d'information afin d'éduquer les résidents et les membres du personnel sur les signes de maltraitance envers les aînés et les ressources de soutien disponibles. Elle a aussi orchestré une belle activité, « La Petite vie en résidence », qui permettait de participer à des discussions importantes et d'acquérir une meilleure compréhension des défis que rencontrent les aînés. Par ces initiatives à multiples facettes, Chartwell Villa de l'Estrie a démontré son engagement à lutter contre la maltraitance des personnes âgées, et à favoriser un environnement sécuritaire et positif pour les membres de sa communauté.



À la résidence Chartwell Manoir Pointe-aux-Trembles, au Québec, les résidents ont pris part à une belle initiative aux côtés d'étudiants spécialisés en techniques d'enseignement. Ensemble, ils ont confectionné des « sacs de survie » qu'ils ont ensuite distribués aux personnes en situation d'itinérance. Ces sacs comprenaient des articles essentiels, tels que des bouteilles d'eau, des collations, des produits d'hygiène et des articles tricotés à la main, ainsi que de petits mots d'encouragement personnalisés. À la suite de cet acte de bienveillance, les résidents ont eu l'occasion de participer à une discussion réflexive et d'échanger sur leur expérience. Cette initiative visait à apporter un soutien aux personnes dans le besoin tout en favorisant les liens intergénérationnels et l'inclusion au sein de la communauté.



Pour célébrer la FIERTÉ, les employés du siège social de Mississauga ont revêtu des vêtements aux couleurs de l'arc-en-ciel!

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 efforçons de nous engager auprès de nos communautés, de comprendre leurs questions et préoccupations actuelles et de prendre en considération les commentaires des parties prenantes dans nos activités.



LA FONDATION CHARTWELL

Fondée officiellement en octobre 2022, la Fondation Chartwell poursuit une mission importante : réaliser les rêves d'âinés canadiens – qu'ils soient ou non des résidents de Chartwell – et contribuer à des organismes de bienfaisance qui sont aussi **dédiés au mieux-être** des gens.

La Fondation vise à lutter contre la solitude et l'isolement chez les âinés en leur offrant des activités sociales et récréatives. La réalisation des rêves des âinés – qu'il s'agisse de revoir un ami ou un proche perdu de vue depuis longtemps, de rencontrer leur héros, ou de recevoir une reconnaissance pour leur service militaire – a un effet durable sur leur qualité de vie et leur bien-être. Ces expériences peuvent également leur donner un sentiment d'épanouissement et briser leur isolement.



À la Fondation Chartwell, nous croyons que les rêves durent toute la vie et que l'espoir n'a pas de date d'expiration. Nous sommes résolu à changer le regard de la société sur les âinés et à encourager une plus grande reconnaissance de leur valeur.

En 2022 et 2023, Chartwell a versé 100 000\$ à la Fondation Chartwell et a recueilli plus de 125 000\$ dans le cadre de diverses activités de collecte de fonds, comme un encan silencieux et un tirage lors de la Conférence sur le leadership ainsi qu'une campagne nationale de collecte de fonds des résidences. En 2023, Chartwell a obtenu 37 000\$ supplémentaires en dons de tierces parties.

Par l'entremise de la Fondation Chartwell, nous avons réalisé plusieurs rêves mémorables en 2023 : un homme actif de 91 ans est parti en excursion de pêche au saumon dans la baie Horseshoe et une ancienne ballerine a pu assister à un touchant spectacle de ballet à la Place des Arts de Montréal. Parmi les autres rêves remarquables qui se sont concrétisés, mentionnons une visite de l'île d'Anticosti, l'expérience électrisante d'une course de chevaux à l'hippodrome Woodbine et un nostalgique voyage en train vers sa ville natale pour s'y replonger dans ses souvenirs.

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



FONDS CARES DES RÉSIDENCES POUR ÂÎNÉS

Chartwell est fière d'être l'un des partenaires fondateurs du fonds **CaRES** des résidences pour aînés (le « fonds CaRES »), une initiative caritative inspirée par les efforts extraordinaires des employés des centres de soins de longue durée et des résidences pour aînés, tout particulièrement pendant la pandémie de COVID-19.

Le fonds CaRES offre des subventions ponctuelles pouvant atteindre 10 000 \$ aux employés de tous les propriétaires et gestionnaires de résidences pour aînés et de centres de soins de longue durée au Canada afin de répondre à leurs besoins financiers urgents. Depuis sa création en mai 2020, le fonds a accordé plus de 3 millions de dollars en aide financière d'urgence à plus de 850 employés du secteur des résidences pour aînés.

Outre les 120 000 \$ déjà versés au fonds CaRES par Chartwell depuis 2020, la Fondation Chartwell lui a également fait un don de 25 000 \$ en 2023. Cette contribution a permis d'octroyer 100 bourses d'une valeur de 2 500 \$ chacune.

De nombreux employés corporatifs de Chartwell ont donné de leur temps pour que CaRES puisse continuer de venir en aide aux employés du secteur partout au Canada. Le fonds CaRES a pour objectif de poursuivre son programme au-delà de la crise sanitaire de la COVID-19 et de demeurer un pilier de soutien constant pour les employés dans le besoin.

À l'avenir, le fond CaRES poursuivra sa mission d'offrir un soutien financier aux travailleurs qui éprouvent des difficultés et de les aider à suivre des formations pertinentes qui les font progresser dans leur carrière. L'initiative évoluera, mais elle restera toujours ancrée dans l'histoire de la crise sanitaire de la COVID-19 afin que les Canadiens n'oublient jamais l'apport héroïque et la résilience des employés des résidences pour aînés.





La symphonie de cornemuses de Raymond

Raymond Montpetit, un résident de Chartwell Villa Rive-Sud, à Longueuil, au Québec, personnifie la résilience et le dévouement, particulièrement envers la jeunesse. Son amour pour les enfants l'a conduit à divers rôles pour soutenir leur développement, comme administrateur de camp de vacances, préposé aux élèves handicapés, bénévole auprès des scouts et au sein d'une bibliothèque scolaire, et enseignant à «l'école du dimanche».



Nous avons tous le pouvoir de réaliser notre rêve.»

- Raymond Montpetit
résident, Chartwell Villa Rive-Sud

En 2017, la vie de Raymond a pris un tournant inattendu lorsqu'il a perdu la vue dans un accident de voiture. Malgré les obstacles physiques et émotionnels qui s'en sont suivis, Raymond s'est accroché à son rêve: assister à un concert de cornemuse. Les mélodies émouvantes jouées avec cet instrument sont devenues pour lui une source de réconfort à la suite de son accident.

«J'écoute beaucoup de musique pour être dans ma bulle», dit Raymond. «Pendant ce temps, j'oublie un peu mon état. Même si je ne peux pas voir, je peux créer des vidéos dans ma tête.»

Voyant grandir la passion musicale de Raymond, sa femme Louise cherchait un moyen de l'aider à réaliser son rêve pour lui prouver que même s'il a perdu la vue, il peut toujours vivre des expériences exceptionnelles. Avec l'aide de la Fondation Chartwell, Louise a fait en sorte que Raymond puisse écouter le son bouleversant des cornemuses du *Black Watch*, le plus vieux régiment écossais du Canada. Cette expérience mémorable a eu lieu lors d'une cérémonie spéciale au magnifique manège militaire du régiment, situé à Montréal; Raymond a vécu un moment profondément émouvant qui a illuminé son visage d'un sourire.

«Nous avons tous le pouvoir de réaliser notre rêve», affirme Raymond, résumant l'essence de son parcours inspirant.

Chaîne d'approvisionnement responsable

Nous prenons au sérieux les risques sociaux liés à la chaîne d'approvisionnement et nous sommes toujours 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 la main-d'œuvre infantile, 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.



72 FOURNISSEURS
PRIVILÉGIÉS

Certifiés conformes au Code des fournisseurs (en 2022)

130 millions \$

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

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. Nous nous efforçons d'améliorer en permanence notre portefeuille d'actifs par 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 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 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 durable en matière de construction et de rénovation. Ces politiques encouragent l'utilisation de matériaux verts ; la mise en œuvre de mesures et d'équipements efficaces 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.

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 déployons en outre des efforts d'assainissement pour résoudre les problèmes importants qui touchent le sol et l'environnement. Nous nous engageons à nous conformer aux réglementations fédérales, provinciales et locales en matière de climat et d'énergie.

Aucune violation significative de conformité à la réglementation environnementale n'a été signalée en 2023.

COMITÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous encourageons nos employés à prendre des initiatives 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 mise en œuvre d'initiatives durables.

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 la mise en œuvre de politiques et de procédures durables.

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

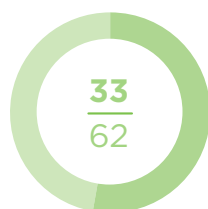
RESPECT DU CADRE DE RAPPORTS ESG

En 2022, Chartwell a procédé à un examen externe de sa performance ESG Global Real Estate Sustainability Benchmark («GRESB»). L'enquête de GRESB évalue et compare plus de 1 800 sociétés immobilières, sociétés de placement immobilier, fonds et promoteurs, représentant un total de 8,6 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.

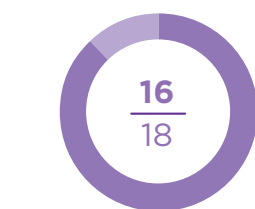
Au cours de sa deuxième année de participation, Chartwell a vu son score passer de 51 points en 2022 à 66 points en 2023. Elle a également reçu la désignation Green Star de GRESB pour son «excellent rendement dans les catégories Gestion et politique, ainsi que Mise en œuvre et évaluation. Chartwell s'est améliorée de 10 points dans la catégorie de l'environnement et de 6 points dans les catégories de la gouvernance et de la responsabilité sociale.

RÉPARTITION ESG

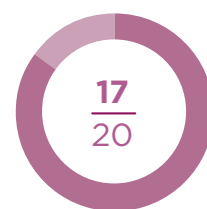
Graphique 1
Répartition
ESG 2023



Environnement
Moyenne GRESB 41
Moyenne de référence 29

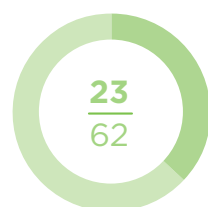


Responsabilité sociale
Moyenne GRESB 16
Moyenne de référence 15

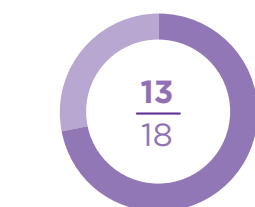


Gouvernance
Moyenne GRESB 18
Moyenne de référence 17

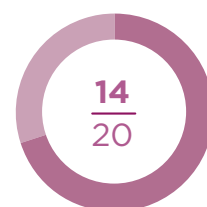
Graphique 2
Répartition
ESG 2022



Environnement
Moyenne GRESB 40
Moyenne de référence 27



Responsabilité sociale
Moyenne GRESB 16
Moyenne de référence 14



Gouvernance
Moyenne GRESB 18
Moyenne de référence 16

Chartwell a été assignée au groupe de référence *Healthcare: Senior Homes*, établi par GRESB en fonction de diverses caractéristiques telles que la structure juridique des entités, le type de propriété et la situation géographique. L'objectif consiste à comparer des participants qui partagent autant de caractéristiques que possible et d'assurer un traitement cohérent pour chacun. En 2023, les membres du groupe de référence de Chartwell étaient les suivants:

Care Property Invest. Société de placement immobilier belge (anciennement Serviceflats Invest NV), dotée d'un portefeuille évalué à plus de 1,23 milliard d'euros et d'une capitalisation boursière de 439 millions d'euros. La société se spécialise dans la construction et le financement de résidences pour aînés.

Healthcare Activos Yield Socimi, S.A. Société de placement immobilier espagnole spécialisée dans la propriété et la gestion de résidences de soins pour aînés. Elle gère un portefeuille de 33 résidences d'une valeur comptable de 728,3 millions d'euros.

Healthcare & Medical Investment Corporation. Société de placement immobilier japonaise qui investit dans des maisons de convalescence et des établissements médicaux pour aînés.

Target Healthcare REIT PLC. Société de placement immobilier britannique qui investit dans les soins de santé et détient un important portefeuille de maisons de santé.

Welltower Inc. Société de placement immobilier américaine qui investit dans les infrastructures de soins de santé et d'hébergement pour aînés.

Chartwell a obtenu des résultats supérieurs à ceux de ses pairs dans plusieurs catégories mesurées par le GRESB :

- **Politiques ESG.** Chartwell s'est distinguée des membres de son groupe de référence grâce à ses politiques de responsabilité sociale et de gouvernance, qui soulignent son engagement indéfectible à intégrer des initiatives ESG exhaustives et efficaces dans son cadre d'entreprise.
- **Gestion du risque.** Chartwell a surpassé ses concurrents dans huit des neuf catégories liées aux processus de gestion des risques ESG, lesquelles mesuraient l'efficacité de notre stratégie de gestion des répercussions possibles du changement climatique et notre stratégie de transition climatique. L'entreprise affirme ainsi son leadership dans l'atténuation des risques et la résilience stratégique face aux défis climatiques.
- **Engagement des employés.** Grâce à ses initiatives exhaustives, Chartwell a surpassé ses pairs dans les catégories de l'engagement des employés, ainsi que de la santé et du bien-être. Cela témoigne de son grand dévouement à favoriser la croissance professionnelle et personnelle des membres de son personnel.
- **Rapports ESG.** Chartwell communique efficacement ses actions et sa performance ESG.
- **Engagement des parties prenantes.** Chartwell fait état d'un engagement de la part de la haute direction et des autres parties prenantes, y compris les employés et les fournisseurs, en vue d'améliorer la performance en matière de développement durable de son portefeuille immobilier.
- **Consommation d'énergie et d'eau, et émissions de gaz à effet de serre.** Chartwell adopte des stratégies environnementales ciblées et investit dans des technologies d'efficacité, ce qui se traduit par une empreinte environnementale (à l'exclusion des déchets) nettement inférieure à celle de ses pairs dans l'ensemble de son portefeuille.

Pour l'année de déclaration 2024 de GRESB, nous entendons :

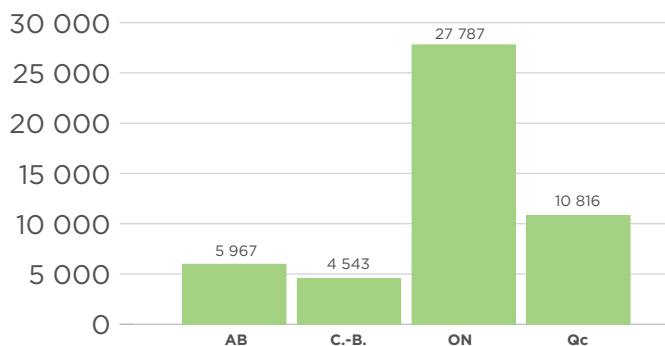
- **adopter** un programme officiel d'engagement des locataires en matière d'ESG afin de faciliter la communication et la mobilisation des résidents concernant les enjeux ESG et les occasions qui en découlent ;
- **achever** et **déployer** notre initiative de réduction et de gestion des déchets ;
- **intégrer** le développement durable dans les évaluations de rendement et récompenser les employés qui ont démontré leur engagement en faveur de celui-ci ;
- **communiquer** les objectifs et les progrès de l'organisation en matière de développement durable par le biais de canaux de communication réguliers, tels que les bulletins d'information de l'entreprise, l'intranet et les réunions ;
- **fournir** aux résidents et aux employés des renseignements et des formations sur des sujets liés au développement durable, tels que l'efficacité énergétique, la réduction des déchets et l'approvisionnement durable.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE CHARTWELL

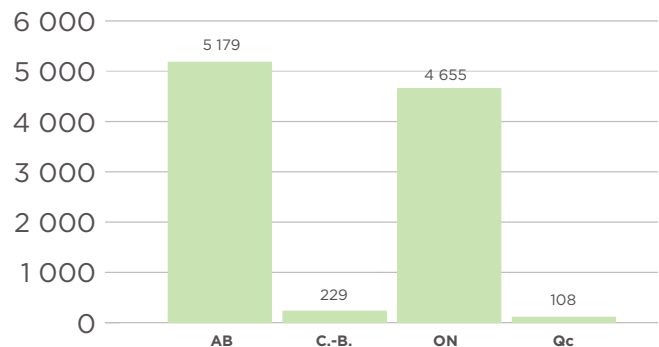
Nous avons retenu les services d'un consultant tiers afin qu'il réalise un inventaire des gaz à effet de serre (GES) pour l'année civile 2023, dans le cadre de notre soumission à GRESB.

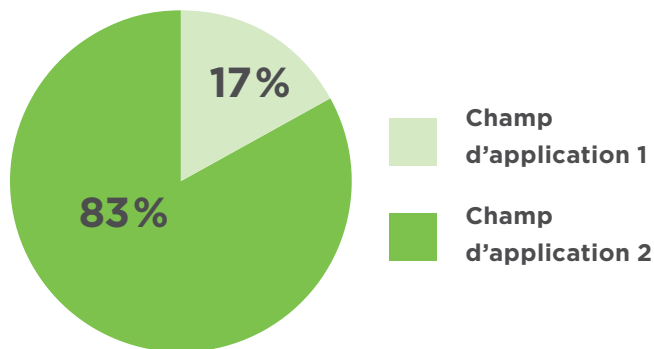
Émissions des champs d'application 1 et 2 de Chartwell, ventilées par province :

Scope 1 tCO₂e



Scope 2 tCO₂e





ANALYSE DES ÉMISSIONS DE GES DE CHARTWELL

Grâce à ses efforts concertés en matière de gestion de l'environnement, Chartwell a réduit son empreinte carbone de façon importante et mesurable. En 2022, les émissions des champs d'application 1 et 2 de l'ensemble de notre portefeuille ont totalisé 60 825,03 tonnes métriques d'équivalent CO₂ (t eq. CO₂). En 2023, nous avons réduit ce chiffre à 59 284 t eq. CO₂, soit une diminution de 1 541,03 t eq. CO₂.

À titre de comparaison, cette réduction équivaut à retirer environ 334 véhicules à essence de la circulation pendant un an, en fonction des émissions annuelles moyennes d'un

véhicule de tourisme standard, ainsi qu'à éviter les émissions de carbone produites par la conduite d'un véhicule à essence moyen sur une distance de plus de 5,9 millions de kilomètres, ce qui serait suffisant pour effectuer environ 147 tours complets autour de la Terre. En outre, cette diminution correspond à la consommation annuelle d'électricité d'environ 239 foyers canadiens (en moyenne) et à la combustion de 17 camions-citernes d'essence. Ce faisant, nous jouons un rôle actif dans la protection de notre environnement contre les émissions de gaz à effet de serre.

Étude de cas: De l'engagement à l'action - Initiatives environnementales propres aux résidences de Chartwell



TRANSPORT DURABLE: LE PROGRAMME PILOTE DE COVOITURAGE

Objectif: Adopter des moyens de transport novateurs pour réduire notre empreinte carbone.

Initiative: Réorientation opérationnelle visant à intégrer des services de transport sur demande et des véhicules de location aux solutions de transport des résidents qui, jusqu'ici, reposaient uniquement sur l'utilisation d'autobus et de fourgonnettes appartenant à Chartwell.

Retombées: Grâce à cette mesure, nous pourrions tirer parti de l'efficacité des services modernes de covoiturage et de location de véhicules pour réduire activement et considérablement nos émissions liées au transport. Ce faisant, nous contribuerons de façon positive à la protection de l'environnement, optimiserons nos coûts opérationnels et réallouerons nos ressources plus efficacement.

OPTIMISATION DU RECYCLAGE ET RÉUTILISATION DE L'ÉQUIPEMENT

Objectif: Réduire les déchets et promouvoir l'économie circulaire.

Initiative: Mise en place de programmes – informels mais efficaces – de recyclage de la ferraille et de partenariats avec des fournisseurs de services de physiothérapie pour l’envoi de vieux équipements médicaux à l’étranger.

Retombées: Grâce à l’adoption d’initiatives de recyclage et de réutilisation efficaces – pour des ressources qui seraient autrement gaspillées –, nous réduisons le volume de déchets acheminés vers les sites d’enfouissement tout en fournissant des ressources précieuses aux communautés dans le besoin. Par ailleurs, en évitant que les métaux ne se retrouvent dans les sites d’enfouissement, nous contribuons à prévenir les risques environnementaux, notamment la contamination des sols et des eaux par des métaux susceptibles d’avoir des conséquences néfastes sur les écosystèmes locaux et la santé humaine.

De plus, dans le cadre de sa responsabilité sociale d’entreprise, Chartwell collabore avec des fournisseurs de services de physiothérapie pour donner de vieux équipements médicaux – tels que des fauteuils roulants, des lits et des déambulateurs – à des communautés du monde entier. Cette mesure a un effet transformateur sur la qualité de vie de personnes vivant dans des milieux moins bien nantis où de tels équipements sont rares.



RÉACHEMINEMENT DES GRAISSES ET DES DÉCHETS DANGEREUX

Objectif: Prioriser la santé écologique en éliminant de façon sécuritaire les déchets potentiellement dangereux.

Initiative: Installation de systèmes de récupération des graisses, mise en place de rigoureux protocoles d’élimination des déchets dangereux, et adoption de programmes de compostage dans plusieurs résidences.

Retombées: Si elles ne sont pas gérées correctement, les graisses et les huiles provenant des cuisines risquent grandement de pénétrer dans les réseaux d’égouts publics et de les obstruer, ce qui est préjudiciable à l’environnement. Grâce à l’installation de systèmes de récupération des graisses, Chartwell parvient à intercepter ces substances de manière efficace, préservant ainsi la qualité de ses eaux usées rejetées contre tout contaminant susceptible de nuire aux écosystèmes aquatiques et aux infrastructures publiques.

Les déchets dangereux et cytotoxiques dans nos résidences, comme les produits pharmaceutiques, les produits chimiques et les déchets d’activités de soins à risques infectieux, doivent être manipulés et éliminés avec précaution. C’est pourquoi nous avons établi des partenariats avec des fournisseurs de services tiers spécialisés dans le traitement de ces déchets. Cette démarche vise à protéger nos résidents contre toute exposition potentiellement nocive et à prévenir les risques pour nos communautés locales. Ainsi, nous contribuons à l’objectif global de réduction des rejets de polluants dans l’environnement.

Les déchets organiques représentent une grande proportion du volume total des déchets acheminés aux sites d’enfouissement, et leur décomposition est une source importante d’émissions de gaz à effet de serre. Chartwell a davantage recours aux programmes de compostage pour diriger ces déchets vers des installations de compostage.

Cette initiative permet non seulement de réduire les gaz à effet de serre, mais aussi de produire du compost riche en nutriments et bénéfique aux activités agricoles.

Grâce à ces mesures, nous garantissons la sécurité de nos résidents et le respect des règlements sanitaires en vigueur, en plus de contribuer à une réduction marquée de la contamination de l’environnement, et de favoriser un tri et un réacheminement plus efficaces des déchets. Le tout sensibilise les membres de notre personnel et nos résidents aux impacts environnementaux.

INITIATIVES ÉCOLOGIQUES À L’ÉCHELLE LOCALE

Objectif: Donner à chaque résidence les moyens de prendre en charge sa gestion de l’environnement.

Initiative: Soutien à des projets écologiques localisés, notamment la mise en place de barils de pluie et d’activités de compostage.

Retombées: Cette approche localisée a stimulé la participation de chaque résidence aux initiatives écologiques, ce qui a favorisé un plus grand engagement relativement à la durabilité et un alignement sur nos valeurs organisationnelles.



Elle donne à toutes les résidences de Chartwell la possibilité de repérer les problèmes environnementaux les plus pertinents dans leur région et leur communauté et de s’y attaquer. Par exemple, les résidences de Chartwell dans les régions où les problèmes de pénurie d’eau sont plus importants – comme la résidence Chartwell Georgian Traditions à Collingwood – accordent la priorité aux initiatives de conservation de l’eau, comme les barils de pluie, afin de réduire la dépendance à l’égard des sources d’eau municipales. Par ailleurs, les résidences qui produisent beaucoup de déchets organiques – comme la résidence Chartwell Duke of Devonshire à Ottawa – mettent l’accent sur les programmes de compostage afin de réduire la quantité de déchets acheminés aux sites d’enfouissement.

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

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

Responsabilité sociale: 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: une amélioration des espaces de vie, une consolidation de la réputation de l’entreprise en tant qu’organisation soucieuse des facteurs ESG, ainsi qu’une contribution concrète à un avenir plus durable. Non seulement cette approche proactive améliore-t-elle 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 et de rénovation d'unités dans l'ensemble de notre portefeuille. Ces carreaux 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 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 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 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

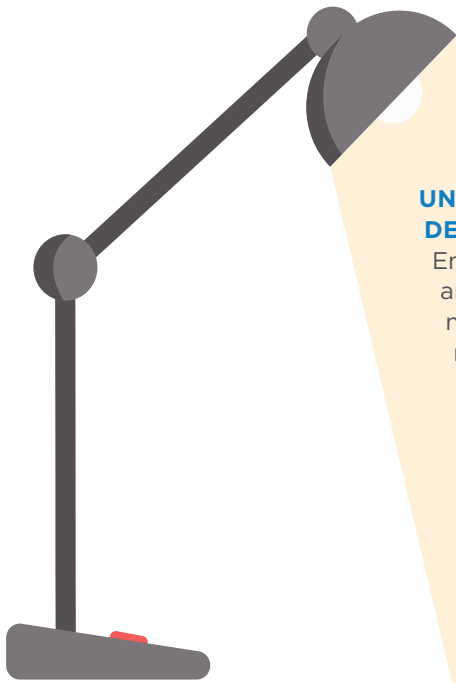
Chartwell cherche continuellement à entretenir et à améliorer son parc immobilier en s'attachant à la réduction de la consommation d'énergie.

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

- Chartwell utilise la conception fondée sur des données probantes dans ses 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.
- Nous avons incorporé des éléments de cette approche dans les appartements des résidents, les aires communes et 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, et 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, Chartwell réduit les répercussions de ses résidences sur l'environnement.



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

En 2023, nous avons poursuivi notre parcours de transformation visant à améliorer considérablement les logements de nos résidents tout en réduisant notre empreinte environnementale. Nos priorités? L'efficacité énergétique, la réduction des émissions et la promotion d'un mode de vie plus écologique pour nos communautés. Pour ce faire, nous avons procédé à la modernisation de l'éclairage en installant des dispositifs à DEL dans deux de nos résidences: Chartwell Oak Park LaSalle, à Windsor, en Ontario, et Chartwell Royalcliffe, à London, en Ontario.

En utilisant exclusivement des produits homologués Energy Star ou DLC (*DesignLights Consortium*), nous avons cherché à utiliser 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 LaSalle	Chartwell Royalcliffe
Économies d'énergie totales par année	7 715,15 \$	45 653,37 \$
Économies d'énergie en kWh par année	42 751	282 306
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (en équivalent CO ₂)	6,6 voitures non utilisées pendant un an ou 3 409 gallons (12 904 litres) d'essence économisés	43,5 voitures non utilisées pendant un an ou 22 511 gallons (85 213 litres) d'essence économisés

Ces données mettent en évidence une réduction importante de la consommation d'électricité, ce qui se traduit par une baisse de la demande en ressources énergétiques et une diminution des émissions de gaz à effet de serre générées par les centrales électriques. Les économies d'énergie en kWh indiquent une diminution substantielle de la consommation d'énergie, ce qui contribue directement à réduire l'empreinte carbone de nos résidences.

La réduction des émissions de gaz à effet de serre – représentée par la diminution du nombre de voitures sur les routes et les économies de gallons d'essence réalisées – met en lumière notre rôle actif et croissant dans la lutte contre les changements climatiques.

RÉDUIRE, RÉUTILISER ET RECYCLER

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

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.

ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE (ÉPI) BIODÉGRADABLE

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



**427 000 MASQUES BIODÉGRADABLES
EXPÉDIÉS AUX RÉSIDENCES EN 2023.**
5 337 livres de déchets détournés

PROGRAMMES DE REBOISEMENT CERTIFIÉ

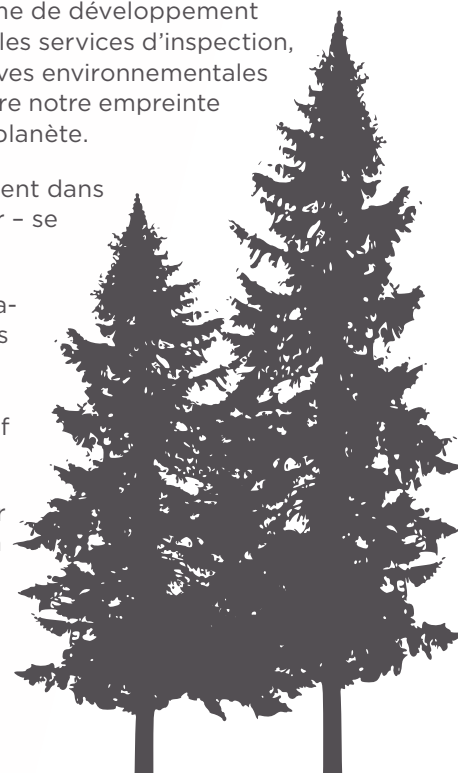
Chartwell a franchi une étape importante en s'associant à PrintReleaf, une plateforme de développement durable vérifiée par SGS International et un chef de file mondialement reconnu dans les services d'inspection, de vérification, d'essai et de certification, en particulier en ce qui concerne les initiatives environnementales et de développement durable. Cette alliance stratégique vise spécifiquement à réduire notre empreinte carbone et à favoriser une utilisation plus durable des ressources limitées de notre planète.

Grâce à PrintReleaf, chaque feuille de papier utilisée dans nos opérations – notamment dans nos campagnes marketing qui tendent à consommer une grande quantité de papier – se traduit par un soutien direct à des programmes de reboisement certifié.

La plateforme PrintReleaf permet à Chartwell de mesurer avec précision sa consommation totale de papier et de déterminer automatiquement le nombre équivalent d'arbres à replanter dans des régions déboisées aux quatre coins du monde. Ces projets de reboisement respectent des critères de durabilité rigoureusement validés par SGS International. Cette vérification garantit que nos efforts produisent un impact positif et tangible sur l'environnement.

Depuis le début de son partenariat avec PrintReleaf, Chartwell a réussi à compenser 4 342 740 pages de papier – ce qui représente une part importante de sa consommation de papier – en plantant 521 arbres.

Concrètement, nos efforts contribuent à l'assainissement de la planète et au renforcement de l'engagement en faveur de la préservation de l'environnement pour les générations futures.



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 engagés 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.

GOVERNANCE 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 et les membres du conseil en général comme source de valeur ajoutée. Le conseil d'administration évalue ensuite sa propre efficacité globale et celle de chacun de ses membres dans le cadre d'évaluations formelles et informelles et d'évaluations par des tiers.

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.

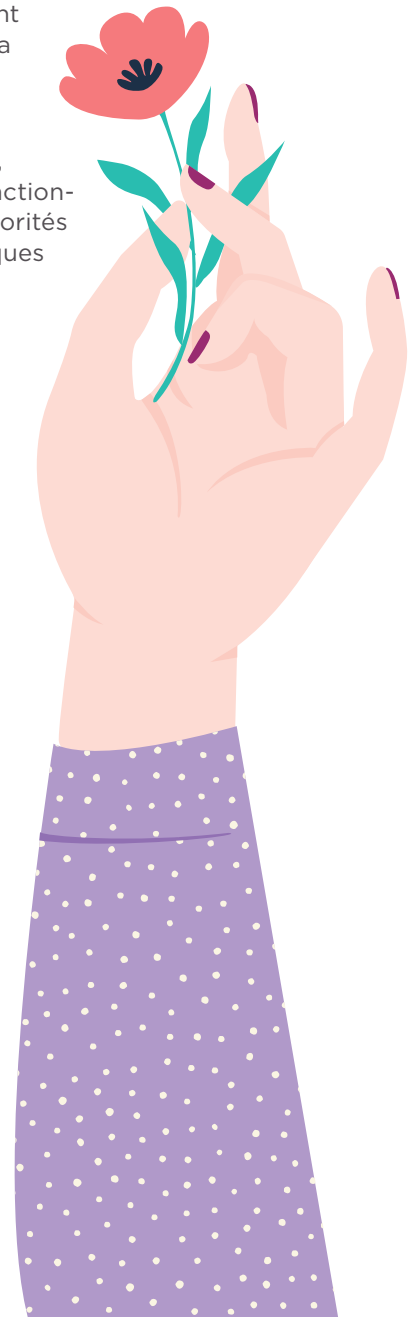
Dans sa recherche de candidatures pour une nomination au conseil, Chartwell prend des décisions fondées sur le mérite, en fonction de critères objectifs, tout en tenant compte des avantages de la diversité et des besoins du conseil d'administration. Le conseil est tenu de recourir aux services d'agences 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.

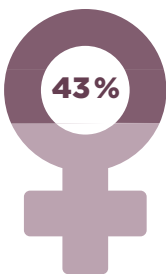
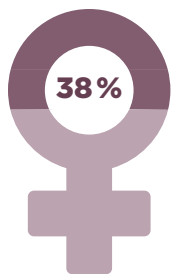
La composition du conseil a beaucoup évolué au fil du temps. En 2003, 67% des administrateurs étaient indépendants, sans présence féminine. Aujourd'hui, 88% des administrateurs sont indépendants, dont 43 % sont des femmes. Cette nouvelle réalité est directement attribuable au processus rigoureux d'évaluation du conseil d'administration de Chartwell.

Pour l'assemblée annuelle des détenteurs de parts de 2025, Chartwell s'engage à inclure au moins un candidat de diversité raciale ou ethnique sur sa liste de candidats pour l'élection au conseil d'administration.

CIBLE:

1/3 D'ADMINISTRATRICES
(MINIMUM)



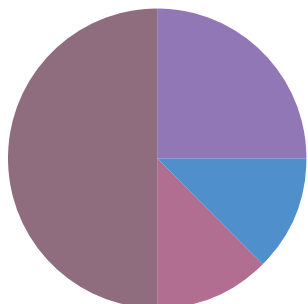


38% des administrateurs de Chartwell sont des femmes

43% des administrateurs indépendants de Chartwell sont des femmes⁶

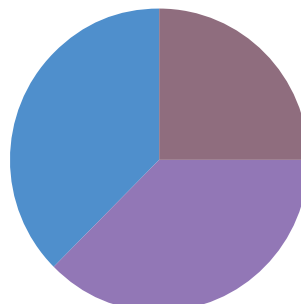
8,25 ans années d'ancienneté moyenne chez les administrateurs de Chartwell

⁶ Au 1er mars 2024, Chartwell compte 7 administrateurs indépendants.



Diversité des âges des membres du conseil d'administration

- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70+



Durée du mandat des membres du conseil d'administration (années)

- 0-3
- 4-7
- 8+

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 2022, le chef de la direction et le chef des finances de Chartwell ont organisé respectivement plus de 55 et 35 rencontres avec des détenteurs de parts. En 2023, ces chiffres ont augmenté: on compte respectivement **plus de 100 et 55 rencontres avec des détenteurs de parts**.

Une bonne gouvernance reconnue

Pour la 22^e année consécutive, le magazine Report on Business du Globe and Mail a évalué le travail des conseils d'administration d'entreprises canadiennes en fonction d'un ensemble complet de critères de gouvernance allant bien au-delà des règles minimales imposées par les organismes de réglementation.

Le David and Sharon Johnston Centre for Corporate Governance Innovation, de l'Université de Toronto, a mesuré la qualité des pratiques de gouvernance des conseils d'administration de 219 entreprises et fiducies de l'indice composé S&P/TSX.

En 2023, on a introduit deux nouveaux critères qui mettent l'accent sur la surveillance par le conseil d'administration des problèmes climatiques. Pour les intégrer, on a retiré les questions qui obtenaient généralement un score élevé, d'environ 90 % ou plus. En parallèle, le Globe and Mail a décidé de redistribuer certains points à d'autres questions, en particulier à celles qui portent sur la diversité.

Malgré ces changements, Chartwell se classe toujours dans la fourchette supérieure (20%) des meilleures entreprises canadiennes depuis les débuts de la publication.

Par ailleurs, après avoir évalué des centaines d'entreprises, 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. Il en a aussi identifié 90 qui sont à l'avant-garde quant au nombre de femmes à des postes de direction, et Chartwell en fait partie. Il est indéniable que Chartwell se démarque. Notre leadership en matière de diversité de genre est régulièrement souligné, comme en atteste notre inclusion dans le palmarès **Women Lead Here** de 2023 du Globe and Mail.



PRIX LEADING BOARDS INDUSTRY LEADER

Chartwell a été reconnue en tant que modèle de bonne gouvernance dans les marchés financiers canadiens, comme en témoigne le prestigieux prix **Leading Boards Industry Leader - Health Care** qui lui a été décerné par Global Governance Advisors (GGA).

Cette distinction découle de l'évaluation rigoureuse réalisée par le Globe and Mail dans le cadre de son classement «Board Games» de 2023, où les entreprises de l'indice composé S&P/TSX sont examinées de près pour leurs pratiques de gouvernance et leurs niveaux de divulgation.

Le prix **Industry Leader** est décerné à une entreprise qui fait preuve d'un engagement exceptionnel à l'égard de la gouvernance et de la divulgation, comme le démontre son rendement dans le classement annuel «Board Games» du Globe and Mail. Cet honneur se veut le reflet de notre dévouement continu à l'égard de la conformité, et de notre ambition de maintenir un niveau d'excellence en matière de gouvernance dans le secteur des soins de santé. Il témoigne également de notre intégrité, de notre responsabilité et de l'impact positif que nous exerçons sur nos parties prenantes et sur la communauté en général.

Ce prix consolide notre position en tant que leader fiable et avant-gardiste dans le domaine des soins de santé et des résidences pour aînés. Il illustre notre capacité à contribuer de manière positive au bien-être de nos résidents et de la communauté que nous servons, tout en établissant une référence en matière de leadership d'entreprise dans l'ensemble des secteurs.

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

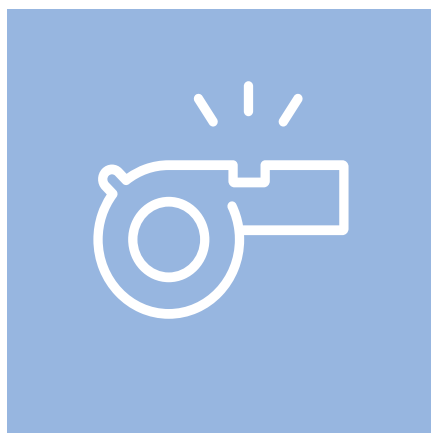
Chartwell s'est dotée d'un Code de conduite des affaires et d'éthique qui définit les pratiques et les comportements que ses fiduciaires, ses administrateurs, ses dirigeants et tous les autres employés se doivent d'adopter dans le cadre de leurs interactions avec les résidents, leurs familles, les fournisseurs 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 anticoncurrence, à la discrimination dans l'emploi, au harcèlement et à la transgression des règles en matière de santé et de sécurité au travail. Le Code de conduite 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 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. Bien que Chartwell n'ait subi aucune perte financière importante en raison d'une panne technologique, d'une cyberattaque ou d'une brèche de sécurité, nous maintenons notre vigilance. Nous avons également un plan d'intervention en cas de cyberincident que nous revoyons annuellement afin de nous assurer que la société peut contrer efficacement les cyberattaques possibles. Pour compléter notre programme de sécurité de l'information, nous disposons d'une assurance de cybersécurité qui contribue à protéger notre entreprise contre les cyberrisques et les atteintes à la sécurité des données.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chartwell est fermement engagée à respecter et à protéger la confidentialité des renseignements personnels que les résidents lui transmettent en toute confiance. Nous respectons toutes les exigences des lois et des règlements en matière de protection de la vie privée dans les quatre provinces canadiennes où nous menons nos activités.

En 2023, 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 entrepris une révision complète de ses politiques et de ses procédures opérationnelles relatives à la protection de la vie privée.

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
2023



CHARTwell