



Environnement | Responsabilité sociale | Gouvernance

RAPPORT ESG

« Notre but est de gagner la confiance de nos parties prenantes en ayant un impact positif sur la vie de nos résidents, leurs familles, notre personnel et les communautés où nous exerçons nos activités. Pour tout le personnel de Chartwell, ce désir d'amélioration continue fait partie intégrante de notre vision : « dédiés à votre MIEUX-ÊTRE. »

VLAD VOLODARSKI
Chef de la direction



COORDONNÉES

Adresse

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

Téléphone et télécopieur

Tél. : + 1 905-501-9219
Télec. : + 1 905-501-0813

Site Web

www.chartwell.com/fr
investisseurs.chartwell.com/
Profil de l'entreprise

Une culture d'entreprise responsable

NOUS DÉCELONS ET TRAITONS LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ACTUELS ET ÉMERGENTS QUI PRÉSENTENT DES RISQUES OU DES OCCASIONS POUR NOS SECTEURS D'ACTIVITÉS ET NOS PARTIES PRENANTES.



STRATÉGIE DE CHARTWELL EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous croyons que la réussite à long terme de Chartwell est étroitement liée au monde qui l'entoure. En accordant une grande attention aux secteurs où notre impact potentiel est le plus important – notre personnel, la responsabilité sociale d'entreprise, la confidentialité et la sécurité des données, la gestion de l'environnement et la gouvernance d'entreprise – nous créons de la valeur pour nos résidents, nos employés, nos communautés et notre planète tout en offrant une valeur croissante à nos détenteurs de parts.

APPROCHE ESG DE CHARTWELL

ENVIRONNEMENT

Nous soutenons la transition mondiale vers une économie à faible émission de carbone en favorisant le développement durable dans nos propres activités et en évaluant l'impact de nos décisions d'affaires sur l'environnement.



RESPONSABILITÉ SOCIALE

Nous misons sur la diversité et l'inclusion au sein de notre personnel et nous accordons la priorité à la sécurité, à la formation continue et au perfectionnement professionnel.








GOVERNANCE

Nous honorons des normes de gouvernance élevées.



Table des matières

	NOS EMPLOYÉS	4
	RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE	7
	CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES	10
	GESTION DE L'ENVIRONNEMENT	13
	GOVERNANCE D'ENTREPRISE	16

CADRE DE CHARTWELL SUR
L'ENVIRONNEMENT, LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE D'ENTREPRISE ET LA GOUVERNANCE

Nos employés

CHARTWELL SOUSCRIT AUX PRINCIPES D'INCLUSION ET D'ÉQUITÉ DANS TOUTES SES DÉCISIONS D'EMBAUCHE ET DE GESTION DE PERSONNEL. NOUS ACCORDONS LA PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ, À LA FORMATION CONTINUE ET AU PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL.



DIVERSITÉ

82 % des membres du personnel et 52 % des membres de la haute direction de Chartwell sont des femmes.



ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

En 2019, le taux d'engagement des employés de Chartwell a augmenté pour atteindre une proportion de 48 % d'employés « hautement engagés » (ce pourcentage n'inclut pas les employés qui se disent simplement « engagés »). Chartwell vise un taux de 55 % d'ici 2023.



DROIT DES TRAVAILLEURS

Nos 15 200 employés sont représentés par un syndicat dans une proportion d'environ 80 %.

CHARTWELL A PRIS L'ENGAGEMENT DE METTRE LES GENS AU PREMIER PLAN

Chartwell considère que ses employés font chaque jour toute une différence dans la vie de ses résidents. Elle apprécie la détermination, l'engagement et le professionnalisme de son personnel, qui compte 15 200 employés partout au Canada, et s'est engagée à attirer et à maintenir en poste les meilleurs employés de son secteur d'activité en leur offrant un milieu de travail valorisant et stimulant.

01. DIVERSITÉ DE NOS EMPLOYÉS

Conformément à la politique de Chartwell en matière de diversité et d'inclusion, la réussite de l'entreprise repose sur un milieu de travail diversifié, respectueux et inclusif. Nous recherchons des employés dont les compétences et l'expérience peuvent contribuer à améliorer notre rendement ainsi que notre environnement de travail, qui ont la volonté d'honorer nos valeurs et qui estiment qu'un milieu de travail doit être accueillant et inclusif pour tout le monde. Nous encourageons la diversité au sein de notre personnel, car nous comprenons que les différences d'horizons, d'aptitudes et de perspectives favorisent l'innovation et le dynamisme. L'engagement de Chartwell envers la diversité et l'inclusion se traduit par l'embauche des personnes les plus susceptibles de contribuer à la réussite de notre organisation grâce à leur profil unique, qui reflète les communautés où nous vivons et travaillons. La politique de Chartwell en matière de diversité et d'inclusion est accessible à l'adresse : chartwell.com/diversité.

Poste	Total d'employés actifs	Sexe	
		Homme	Femme
Bureaux administratifs – directeurs principaux et échelons supérieurs	58	48,3 %	51,7 %
Bureaux administratifs – direction et échelons inférieurs	519	40,8 %	59,2 %
Résidences – cadres	1 393	26,4 %	73,6 %
Résidences – personnel	13 379	15,8 %	84,2 %
Total :	15 349		

02. ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Il est essentiel de bien comprendre le sentiment des employés à l'égard de Chartwell, car nous veillons ainsi à leur fournir le soutien nécessaire pour atteindre leur plein potentiel et bien servir nos résidents. Nous estimons que seul un personnel hautement engagé peut rendre possible une expérience exceptionnelle menant à un taux de satisfaction élevé chez nos résidents. Nous sollicitons l'opinion de nos employés sur un éventail de sujets, comme notre stratégie, notre culture et notre environnement de travail au moyen d'un sondage annuel de 24 questions. Les résultats sont présentés au comité de la haute direction ainsi qu'au conseil d'administration. Cette démarche nous permet de prendre des mesures à la lumière de la rétroaction obtenue.

En 2019, 48 % de nos employés ont déclaré être hautement engagés par rapport à 47 % en 2018. Notre objectif est d'atteindre un taux de 49 % d'employés hautement engagés en 2020 et de 55 % d'ici 2023.

03. SÉCURITÉ DE NOS ACTIVITÉS

Chartwell a pris l'engagement d'offrir un milieu de travail sécuritaire. La sécurité étant au cœur de nos priorités, nous intégrons continuellement à nos activités des précautions visant à éliminer les sources de maladies et de blessures. Pour ce faire, Chartwell s'est dotée de politiques et de procédures bien définies en matière de santé, de sécurité et d'environnement, sans oublier la formation continue. L'équipe Santé et sécurité au travail de Chartwell aide le personnel des résidences et des bureaux administratifs à mettre la sécurité en priorité dans toutes ses activités. Chartwell fournit à tous les membres de son personnel une assurance contre les accidents du travail, une protection supplémentaire dans l'éventualité où, par malheur, un accident se produirait au travail.

04. RESPECT DU DROIT DES EMPLOYÉS DE SE SYNDIQUER

Chartwell maintient de bonnes relations de travail avec les syndicats qui représentent le personnel de ses résidences. L'entreprise reconnaît le droit d'association et de négociation collective, comme en témoigne le taux de syndicalisation au sein de nos résidences, avec 220 unités de négociation, 173 conventions collectives et une proportion de 80 % d'employés syndiqués.

05. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le développement des compétences du personnel est au cœur de la culture organisationnelle de Chartwell, qui offre une formation initiale et continue aux titulaires de postes clés dans les résidences et les bureaux administratifs, en plus des formations ponctuelles ciblées sur des sujets particuliers. La majorité des activités de formation prennent la forme de cours planifiés, en classe ou en webinaire.

Tous les employés des résidences suivent une formation obligatoire sur les valeurs fondamentales de Chartwell afin de bien comprendre leur rôle et leurs fonctions dans la résidence, d'accomplir leurs tâches avec brio et confiance et de respecter, voire dépasser les exigences de la réglementation provinciale.

Exemples d'initiatives de développement des compétences de Chartwell :

- **Gateways.** Ce programme fournit aux directeurs généraux et aux administrateurs de résidences nouvellement embauchés ou promus une introduction à la vision, à la mission et aux valeurs de Chartwell, ainsi qu'à l'importance de la responsabilisation à l'égard des résultats. Les participants y trouvent un aperçu des programmes et des formes de soutien que l'équipe des bureaux administratifs met à leur disposition.
- **Conférence annuelle sur le leadership.** Cette conférence est l'occasion pour les directeurs généraux et les administrateurs de résidences ainsi que pour les cadres des bureaux administratifs de suivre une formation en leadership, d'obtenir de la reconnaissance et de recevoir des messages d'orientation sur une base annuelle.
- **Conférence à l'intention des gestionnaires de résidences.** Cette conférence, tenue deux fois par année, comporte des messages d'orientation, des activités de perfectionnement en leadership, des séances de formation axées sur différentes disciplines et des mentions de reconnaissance.
- **Rencontres régionales.** Ces rencontres semi-annuelles sont tenues à l'intention de nos directeurs régionaux, Opérations et ventes, de nos directeurs généraux et administrateurs de résidences ainsi que d'autres participants dans un objectif de partage d'information et d'acquisition de compétences propres à une discipline.
- **Planification de la relève.** Des plans de relève, mis à jour annuellement, sont en place pour tous les postes de direction et d'échelons supérieurs. Des plans de perfectionnement sont aussi définis et révisés deux fois par année pour tous les cadres des résidences et des bureaux administratifs. Ces plans s'inscrivent dans le cycle de gestion du rendement de l'entreprise.
- **Programme des leaders de demain (PLD).** Le PLD est un programme de développement du leadership conçu pour les employés qui ont le potentiel de devenir directeurs généraux ou administrateurs à court terme. Il permet aux participants de renforcer leurs capacités de leadership et d'acquérir les connaissances opérationnelles dont ils ont besoin pour réussir en tant que leader dans une résidence de Chartwell.
- **Midis-conférences.** Quatre fois par année, des séances sur divers sujets d'intérêt pour le perfectionnement personnel et professionnel sont offertes aux employés des centres administratifs.

Responsabilité sociale d'entreprise

LA CRÉATION D'UN IMPACT SOCIÉTAL FAIT PARTIE DES VALEURS FONDAMENTALES DE CHARTWELL DEPUIS SA FONDATION, IL Y A PLUS DE 16 ANS.



DONS D'ENTREPRISE

Depuis 2015, Chartwell a amassé plus de 832 000 \$ au profit de l'organisme Rêve d'une vie Canada et a contribué à réaliser les rêves de plus de 125 aînés canadiens qui le méritaient.



SATISFACTION DES RÉSIDENTS

En 2019, les taux de satisfaction sont passés à 63 % de résidents « très satisfaits » contre 58 % en 2018 (ce pourcentage n'inclut pas les résidents qui se sont dits simplement « satisfaits »). L'objectif de Chartwell pour 2023 est d'atteindre un taux de 67 %.



FOURNISSEURS DE CONFIANCE

Le Code de conduite des fournisseurs de Chartwell définit les normes minimales que doivent respecter ses fournisseurs nationaux d'envergure.

CHARTWELL FAIT PREUVE D'UNE CONSCIENCE SOCIALE QUI EST BÉNÉFIQUE POUR LES COMMUNAUTÉS OÙ NOUS VIVONS, TRAVAILLONS ET NOUS DIVERTISSONS

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

01. REDONNER À NOS COMMUNAUTÉS

Nous avons pris l'engagement d'agir comme chef de file en matière de responsabilité d'entreprise dans nos communautés. Pour honorer cette promesse, nous participons à des activités philanthropiques qui reflètent les valeurs de Chartwell, en établissant des relations solides au sein de notre communauté, en améliorant la satisfaction des employés et en favorisant leur engagement.

Nous participons à de nombreux programmes grâce auxquels nous pouvons avoir un impact positif dans nos communautés. En voici quelques exemples :

- Chartwell a établi son partenariat avec l'organisme caritatif Rêve d'une vie Canada à la fin de l'année 2015. Depuis, elle a remis à l'organisme 832 000 \$ et, grâce à cette association, le rêve de plus de 125 aînés canadiens méritants, dont certains résidents de Chartwell, est devenu réalité. Nous savons que la réalisation d'un rêve peut avoir un effet positif important sur la santé des aînés, en leur donnant un but et un sentiment de valorisation. Chartwell a joué un rôle prépondérant dans la création de cet organisme caritatif au Canada après avoir constaté les bienfaits d'une organisation semblable aux États-Unis. Pour en savoir plus sur les rêves réalisés au Canada, visitez le site chartwell.com/fr/à-propos-de-nous/rêve-d'une-vie-canada.
- Chartwell a établi un partenariat avec la Fondation canadienne du rein, à qui elle donne ses vieux véhicules dans le but de soutenir l'organisme. Jusqu'à présent, Chartwell a fait don de 30 véhicules.
- Chartwell s'est associée à Diabète Canada afin de promouvoir Clothesline, une ligne téléphonique sans frais réservée aux aînés souhaitant se départir de certaines de leurs possessions. Ces derniers peuvent composer ce numéro pour planifier une collecte gratuite des vêtements et des petits objets pour la maison dont ils ne veulent plus.
- Chartwell est un partenaire sectoriel d'AGE-WELL, organisme qui se consacre à la création de technologies et de services destinés aux aînés et aux aidants.

02. SATISFACTION DES RÉSIDENTS

La plus grande responsabilité de Chartwell consiste à offrir des soins et des services à ses résidents. Grâce à l'appui du personnel bien formé et dévoué qui travaille dans nos résidences et établissements de soins de longue durée, nous offrons aux aînés un mode de vie sécuritaire et stimulant dans un environnement favorisant la socialisation. Chez Chartwell, nous sommes conscients de l'individualité de chacun et nous veillons à ce que nos programmes soient flexibles et adaptés aux besoins précis de nos résidents.

En 2019, 63 % de nos résidents se sont dits très satisfaits. Nous visons un taux de 64 % dans nos résidences pour retraités en 2020 et de 67 % d'ici 2023. Pour atteindre cet objectif, nous avons lancé en 2019 deux importants nouveaux programmes de formation :

- « L'expérience Chartwell » favorise la culture et les pratiques nécessaires pour « 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 ». Tout le personnel des résidences pour retraités de Chartwell s'engage à faire de la qualité exceptionnelle du service une priorité.
- Dans les centres de soins de longue durée, le programme « IMAGINE : Vivre sa vie à la pleine mesure de ses capacités » encourage l'établissement de relations significatives, en sollicitant le cœur, l'esprit et la créativité de nos employés ainsi qu'en privilégiant une façon efficace et humainement positive d'échanger avec nos résidents.

De plus, notre programme d'animation et de loisirs Vivre maintenant, offert dans nos résidences partout au Canada, vise à stimuler le corps, l'âme et l'esprit de tous les résidents de Chartwell. Il fait partie de notre démarche continue d'amélioration du quotidien de nos résidents. Son objectif est d'établir des liens et de faire vivre des expériences intéressantes aux résidents. Dans le cadre du programme Moments de bonheur, les résidents de Chartwell sont invités à faire part au personnel d'un moment spécial dont ils rêvent. Nos employés essaient ensuite de le concrétiser. Nous avons appris que la réalisation de ces moments petits, mais ô combien importants, a un effet positif sur la vie et le bien-être des résidents.

03. CODE DE CONDUITE DES AFFAIRES ET D'ÉTHIQUE DES FOURNISSEURS

Chartwell a adopté un Code de conduite des affaires et d'éthique à l'intention des fournisseurs (le « Code des fournisseurs ») pour officialiser ses attentes en ce qui concerne les normes que doivent respecter ses fournisseurs nationaux d'envergure pour avoir la possibilité d'établir une relation commerciale avec l'entreprise. Le Code des fournisseurs a été instauré pour inviter les fournisseurs à se pencher sur les questions éthiques, sociales et environnementales. Il exige que les fournisseurs offrent à leur personnel un milieu de travail sécuritaire ainsi qu'une rémunération et des horaires raisonnables et qu'ils interdisent le travail forcé et la main-d'œuvre infantile, les représailles ou la discrimination. Le Code porte également sur d'autres sujets, comme les conflits d'intérêts, la confidentialité et la qualité des produits. Les fournisseurs nationaux d'envergure doivent honorer la lettre et l'esprit du Code et certifier leur conformité au Code tous les trois ans. Le Code des fournisseurs de Chartwell est accessible à l'adresse chartwell.com/fournisseurs.

Confidentialité et sécurité des données

CHARTWELL A PRIS DES MESURES RIGOUREUSES DE PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES AFIN D'ATTÉNUER LES RISQUES POUR SES INVESTISSEURS, SES RÉSIDENTS, SES EMPLOYÉS ET SES FOURNISSEURS.



CYBERSÉCURITÉ

Chartwell utilise des technologies, des procédures et des formations pour préserver la sécurité et la sûreté de ses systèmes et de ses actifs, ainsi que l'intégrité de ses données et de celles que nous confient nos résidents, nos employés et nos partenaires.



VIE PRIVÉE ET CONFIDENTIALITÉ

Chartwell surveille et gère activement les risques pour la sécurité et la confidentialité, qu'elle maîtrise au moyen de programmes organisationnels, des meilleures pratiques de l'industrie, ainsi que d'évaluations de la vulnérabilité aux menaces et de plans d'intervention.



CONSERVATION DES DOSSIERS

La politique et les procédures de gestion et de conservation des dossiers de Chartwell facilitent la gouvernance efficace des dossiers de l'entreprise tout au long de leur cycle de vie et constituent la pierre angulaire d'une bonne gestion de l'information, dans le respect des exigences réglementaires et des impératifs de gestion des coûts et des risques.

CHEZ CHARTWELL, L'IMPORTANCE DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES FAIT PARTIE INTÉGRANTE DES VALEURS FONDAMENTALES DE L'ENTREPRISE.

Consciente du contexte de plus en plus complexe et hostile en matière de confidentialité et de sécurité des données, Chartwell investit continuellement dans des programmes de formation et de sensibilisation ainsi que dans des solutions techniques pour prévenir et déceler menaces et vulnérabilités et y réagir convenablement.

01. GESTION DES CYBERRISQUES PAR CHARTWELL

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

- pare-feux sécuritaires empêchant tout accès externe non autorisé aux systèmes de Chartwell;
- surveillance en tout temps visant à préserver la qualité des systèmes de Chartwell et à détecter de manière proactive toute activité inhabituelle dans le compte d'un client;
- essais d'intrusion simulant une cyberattaque pour repérer les vulnérabilités;
- chiffrement de tous les appareils portables;
- contrôle centralisé de tous les dispositifs.

Les employés de Chartwell jouent aussi un rôle de premier plan dans la défense contre les menaces à la confidentialité et à la sécurité des données. Par conséquent, une importante partie de notre stratégie de défense consiste à encourager la vigilance du personnel par rapport aux cyberrisques et la déclaration des incidents.

02. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

La politique de Chartwell sur la protection de la vie privée définit notre engagement envers notre clientèle ainsi que les 10 principes clés que nous observons. Elle traite également des voies que peuvent emprunter nos clients pour soumettre une plainte et demander un recours hiérarchique. Notre agent de protection de la vie privée supervise un programme de gouvernance des risques d'entrave à la vie privée, qui met en œuvre les politiques et procédures de Chartwell sur la détection, l'évaluation, la gestion, l'atténuation et la déclaration des risques. Tous les incidents impliquant une atteinte réelle ou potentielle à la vie privée sont déclarés à l'agent de protection de la vie privée, qui coordonne ensuite l'intervention de Chartwell. La politique de Chartwell sur la protection de la vie privée est accessible à l'adresse chartwell.com/vie-privee.

03. POLITIQUE DE CONSERVATION DES DOCUMENTS : EXAMEN SYSTÉMATIQUE, CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DOCUMENTS

La réduction de la quantité de données conservées constitue une mesure de sécurité efficace. En effet, en conservant le strict minimum de renseignements personnels nécessaires au fonctionnement de l'organisation, on limite les besoins de protection pour Chartwell ainsi que les risques de perte ou de vol d'information.

Dans cet objectif, Chartwell a effectué en 2019 une vérification des données afin d'en recenser les points de création et de conservation dans ses processus, puis a établi une politique et un échéancier de conservation des documents régissant la façon dont le personnel doit gérer les données de l'entreprise, de leur création à leur destruction.

La politique et l'échéancier de conservation des documents de Chartwell indiquent la période durant laquelle les documents doivent être conservés, selon les exigences contractuelles, juridiques ou réglementaires et selon la nécessité de conserver les dossiers dans nos archives à titre de références. Les dossiers qui ne sont plus nécessaires ou qui ont atteint la durée maximale de conservation prescrite sont détruits de manière sécuritaire et confidentielle.

La gestion de l'environnement

L'ENGAGEMENT PROACTIF DE CHARTWELL ENVERS SES EMPLOYÉS, SES RÉSIDENTS, SES FOURNISSEURS, SES INVESTISSEURS ET LES GROUPES ENVIRONNEMENTAUX EST AU CŒUR DE SES POLITIQUES ET PRATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.



SIÈGE SOCIAL DE CHARTWELL

Le nouveau siège social de Chartwell a été construit dans le respect des plus hautes normes de durabilité et de consommation d'énergie intelligente. Il comprend des aménagements écologiques, notamment des matériaux et produits d'origine locale, des systèmes de chauffage et de refroidissement à haut rendement et un usage réduit de matériaux de construction.



RÉAMÉNAGEMENTS ÉCOÉNERGÉTIQUES

Dans le cadre d'une initiative de réaménagement nationale, le remplacement des systèmes, de l'équipement et du matériel passe systématiquement par des options moins énergivores, comme de l'éclairage DEL, des chaudières à haut rendement énergétiques et des fenêtres à faible émissivité.



CONSOMMATION DE PAPIER

Chartwell est passée du papier aux documents électroniques pour les présentations et les rapports de gestion.

L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE CHARTWELL

Nos efforts de préservation de l'environnement sont ancrés dans notre culture de responsabilité à l'égard de nos parties prenantes et de la société en général. Nous avons pris l'engagement d'améliorer continuellement la durabilité environnementale de notre entreprise, de réduire l'impact de nos activités et d'utiliser intelligemment les ressources et le matériel.

01. SIÈGE SOCIAL DE CHARTWELL

Achevé en janvier 2020, le nouveau siège social de Chartwell, d'une superficie de 135 000 pi² (12 542 m²) comporte les caractéristiques écologiques suivantes :

- vitrage dynamique qui adapte sa teinte en fonction de l'ensoleillement pour atténuer l'éblouissement, éliminer le besoin de stores, accroître l'exposition des employés à la lumière naturelle et réduire sensiblement le transfert thermique;
- système de plancher alvéolé BubbleDeck, fait de matières recyclées et intégré à des dalles de béton dans certaines parties de l'immeuble, ayant permis de réduire de 318 tonnes la quantité de béton transportée et utilisée dans la construction;
- bornes de recharge pour véhicules électriques et stationnement couvert pour les vélos afin d'encourager l'utilisation de moyens de transport écologiques;
- système de chauffage et de refroidissement par le sol permettant de réduire la consommation d'énergie et d'assurer une plus grande pureté de l'air pour les employés;
- toit vert.

De plus, Chartwell exploite son siège social de manière écologique en prenant les mesures suivantes :

- remplacement de l'eau embouteillée par l'eau du robinet filtrée, ce qui évitera l'utilisation de plus de 10 000 bouteilles de plastique par année;
- élimination des articles de plastique à usage unique partout où c'est possible de le faire, y compris à la cafétéria, grâce à l'installation d'une fontaine de boisson gazeuse pour remplacer les boissons en bouteille ou en canette et à l'utilisation de vaisselle et de couverts réutilisables, autant que possible;
- rationalisation des activités d'impression et de photocopie et modification des habitudes des gens dans un objectif de réduction de la consommation de papier;
- utilisation de produits de nettoyage sans danger pour l'environnement.

Depuis 2018, tous les rapports de gestion sont diffusés sur support électronique, ce qui évite l'impression de milliers de pages par année.

02. CONSTRUCTION ET RÉNOVATION AXÉES SUR L'OPTIMISATION DE L'EFFICACITÉ

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

Après une vérification de l'éclairage dans tous ses immeubles, Chartwell a investi dans la modernisation de l'éclairage en installant des dispositifs DEL dans les propriétés où ce changement avait le plus grand impact potentiel. Résultat, les immeubles consomment moins d'électricité, les résidents bénéficient d'un meilleur éclairage et Chartwell assume des coûts d'entretien moindres depuis la mise en œuvre de ce programme.

Projet d'installation de dispositifs d'éclairage DEL :

	2017	2018	2019	2020 (prévision)
Investissement (\$) ¹	2 300 000 \$	1 800 000 \$	1 900 000 \$	1 000 000 \$
Nombre de projets <small>¹ Propriété à 100 %</small>	36	27	22	15

Chartwell a aussi réalisé d'énormes progrès en ce qui concerne la nature écologique de ses résidences dans un objectif de réduction des coûts de chauffage et de son impact environnemental. Nous avons réaménagé les salles des chaudières dans bon nombre de nos propriétés afin d'y installer de l'équipement de chauffage et de pompage à haut rendement. Lorsqu'une pièce d'équipement tombe en panne ou arrive à la fin de sa vie utile, nous la remplaçons par de l'équipement écoénergétique soigneusement sélectionné. Par exemple, les nouvelles chaudières à condensation ont une efficacité opérationnelle d'environ 20 % à 25 % supérieure à celle des anciennes chaudières atmosphériques.

03. ÉNERGIE RENOUVELABLE ET RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE

Chartwell continue à réduire ses émissions de carbone en consommant moins d'énergie, en augmentant l'efficacité de ses immeubles, en collaborant avec ses partenaires stratégiques et en misant sur sa stratégie d'approvisionnement en énergie renouvelable :

- en Colombie-Britannique, 98,2 % de l'électricité consommée par Chartwell provient de ressources renouvelables;
- en Alberta, 16 % de l'électricité consommée par Chartwell provient de ressources renouvelables;
- en Ontario, 94,7 % de l'électricité consommée par Chartwell provient de ressources renouvelables ou propres;
- au Québec, 99,8 % de l'électricité consommée par Chartwell provient de ressources renouvelables.

04. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

La politique environnementale de Chartwell touche tous les aspects des activités de l'entreprise, y compris l'exploitation de nos bureaux administratifs et de nos résidences, l'achat et la vente de propriétés, ainsi que l'élaboration de nouveaux projets de construction. La politique environnementale est accessible à l'adresse chartwell.com/environnement.

La gouvernance d'entreprise

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CHARTWELL OBSERVE DES PRATIQUES DE SAINE GOUVERNANCE ET D'ENGAGEMENT ENVERS SES DÉTENTEURS DE PARTS.



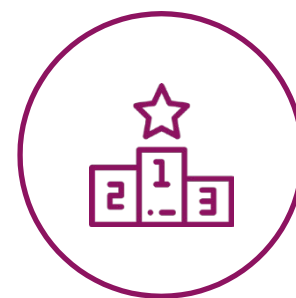
RENOUVELLEMENT DU CONSEIL

Chartwell s'est dotée d'un processus rigoureux d'évaluation du conseil d'administration qui garantit un renouvellement approprié du conseil tout en maintenant un équilibre entre les avantages de l'expérience et les besoins de nouvelles perspectives.



DIVERSITÉ

Chartwell a maintenu sa solide position pour ce qui est du recrutement et de la rétention des meilleurs talents, y compris les femmes à des postes de direction, puisque chez Chartwell, 50 % des postes de haute direction et trois des sept sièges indépendants au conseil d'administration sont occupés par des femmes.



NUMÉRO 3 AU CANADA

Chartwell a été reconnue dans le classement « Board Games » de 2019 du Globe and Mail, qui évalue les conseils d'administration d'entreprises selon des critères de gouvernance, comme étant la troisième société la mieux gérée et la société immobilière et de soins de santé la mieux gérée au Canada.

LA GOUVERNANCE RESPONSABLE ET L'INTÉGRITÉ FONT PARTIE INTÉGRANTE DES FONDEMENTS ET DE LA VISION DE CHARTWELL

Chartwell est engagée envers l'utilisation de pratiques de gouvernance saines fondées sur la responsabilisation, la transparence et l'intégrité dans toutes les facettes de ses opérations. Ces pratiques sont supervisées par notre conseil d'administration et notre équipe de la haute direction, qui s'efforcent d'installer un niveau d'éthique des plus élevés et une surveillance étroite.

01. RENOUELEMENT DU CONSEIL – ATTRACTION ET RÉTENTION DES MEILLEURS TALENTS

Chartwell s'est dotée d'un processus rigoureux d'évaluation du conseil d'administration qui garantit un renouvellement approprié du conseil tout en maintenant un équilibre entre les avantages de l'expérience et les besoins de nouvelles perspectives. Conformément à la politique de renouvellement et de diversité de Chartwell, le conseil d'administration détermine annuellement les caractéristiques clés – compétences, expérience, connaissances, antécédents, diversité (notamment l'inclusion des femmes) et autres qualités personnelles – souhaitées chez les administrateurs et les membres du conseil en général comme source de valeur ajoutée. De plus, le conseil a pris l'engagement, sous la forte gouverne de son président, de modifier sa composition en choisissant pour remplacer les administrateurs retraités ou démissionnaires des personnes ayant le profil cible souhaité, en s'adaptant à l'évolution du contexte des affaires à l'interne et à l'externe et en tenant compte des résultats du processus habituel d'évaluation des administrateurs.

02. ENGAGEMENT DE CHARTWELL ENVERS LA DIVERSITÉ AU SEIN DE SON CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SON ÉQUIPE DE DIRECTION

Au moment du premier appel public à l'épargne de Chartwell en 2003, tous les administrateurs de Chartwell étaient des hommes. Depuis ce temps, 60 % des nouveaux administrateurs qui ont été élus au conseil d'administration sont des femmes. La composition du conseil est passée d'aucune administratrice en 2003 à 43 % d'administratrices indépendantes.

La volonté de Chartwell en ce qui concerne la diversité s'étend aussi à l'appartenance à des minorités, à l'expérience du monde des affaires, à la compétence fonctionnelle, aux attentes des parties prenantes, à la culture et à la géographie. 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. L'entreprise a toujours eu recours 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 féminines dans sa sélection.

Le tableau ci-dessous indique le nombre et le pourcentage de postes de direction occupés par des femmes chez Chartwell :

Administrateurs indépendants	Cadres de direction	Vice-présidents principaux	Vice-présidents	Total des postes de direction chez Chartwell
43 % (3 sur 7)	50 % (2 sur 4)	75 % (6 sur 8)	46 % (11 sur 24)	50 % (22 sur 44)

La diversité, surtout en ce qui concerne la présence des femmes, joue un rôle clé dans nos processus de recrutement et de planification de la relève. Chartwell estime que la diversité au sein de son conseil d'administration est importante pour la réussite de l'organisation et c'est pourquoi elle s'est fixé l'objectif de maintenir un conseil composé d'au moins un tiers de femmes.

03. CLASSEMENT ANNUEL « BOARD GAMES » DU GLOBE AND MAIL – LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE ET DE SOINS DE SANTÉ LA MIEUX GÉRÉE

Pour la 18^e année consécutive, le magazine *Report on Business* a évalué le travail des conseils d'administration d'entreprises canadiennes en fonction d'exigeants critères de gouvernance allant bien au-delà des règles minimales imposées par les organismes de réglementation. En 2019, des évaluateurs du David and Sharon Johnston Centre for Corporate Governance Innovation de l'Université de Toronto ont mesuré la qualité des pratiques de gouvernance des conseils d'administration de 224 entreprises et fiducies de l'indice composé S&P/TSX. Chartwell a été désignée troisième société la mieux gérée au Canada et première société immobilière et de soins de santé au pays.



CHARTwell
retirement residences

environnement | responsabilité sociale | gouvernance



COORDONNÉES

Adresse

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

Téléphone et télécopieur

Tél. : + 1 905-501-9219
Télec. : + 1 905-501-0813

Site Web

www.chartwell.com/fr
[investisseurs.chartwell.com/
Profil d'entreprise](http://investisseurs.chartwell.com/Profil_d'entreprise)
