

<b>POLITIQUE DE L'ENTREPRISE</b>	
<b>N° DE POLITIQUE :</b>  <b>CCHR-A-01</b>	<b>TITRE DE SECTION : Culture d'entreprise</b>
	<b>OBJET : Code de conduite des affaires et d'éthique</b>
<b>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :</b>  <b>Décembre 2014</b>	<b>AUTORISÉE PAR : Comité des politiques de l'entreprise</b>
	<b>DATES DE RÉVISION : mars 2018, avril 2019, septembre 2019, novembre 2020</b>  <i>Remplace CCHR-A-01, CCHR-A-02 et CCHR-A-06</i>

## **OBJECTIF**

Le présent Code de conduite des affaires et d'éthique (le « Code ») vise à énoncer les pratiques et les comportements auxquels l'entreprise s'attend de la part des employés dans leurs interactions avec les résidents, les membres de leur famille, les fournisseurs de services et de produits, les collègues, les diverses communautés qu'ils servent, ainsi que Chartwell. Chartwell aspire aux normes d'éthique les plus élevées qui soient dans tous ses échanges et exige que tous ses employés fassent de celles-ci leur priorité absolue. La réputation, l'intégrité et la rentabilité de Chartwell dépendent des actions individuelles et cumulatives de chacun de ses employés. Chaque employé est par conséquent personnellement responsable et imputable à l'égard de l'observation du présent Code.

Nous sommes d'avis que l'application des normes d'éthique les plus élevées est essentielle à la réalisation de notre mission et de notre vision et est inhérente à nos valeurs d'entreprise. Toutes les décisions prises par les employées doivent être envisagées dans l'optique de notre Vision : **Dédiés au mieux-être.**

### Notre mission

Offrir aux retraités un style de vie plus heureux, sain et valorisant afin d'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.

Offrir une opportunité d'investissement qui profite à la société accompagnée de rendements raisonnables et croissants pour les détenteurs de parts.

### Nos valeurs

Respect – Nous honorons et célébrons les retraités.

Empathie – Nous croyons que la compassion est contagieuse.

Excellence du service – Nous croyons en l'excellence du service à la clientèle.

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

Éducation – Nous encourageons l'apprentissage continu.

Contribution – Nous valorisons l'engagement à la famille Chartwell.

Confiance – Nous croyons en l'importance de tenir nos promesses et de faire ce qui est juste.

## **PRINCIPES DU CODE**

Le présent Code de conduite des affaires et d'éthique énonce, à l'intention des employés, les lignes directrices relatives à la conduite des affaires chez Chartwell visant à assurer que Chartwell et ses employés adhèrent à des normes d'éthique commerciale élevées.

La société Chartwell et ses employés doivent traiter les résidents ainsi que les membres de leur famille et leurs amis avec courtoisie, équité et compréhension, et doivent respecter leur dignité, leur autonomie, leurs besoins et leur liberté d'expression.

Tous les employés doivent accepter, par écrit, d'observer le Code. Une attestation signée par l'employé et indiquant qu'il a lu et compris le Code doit être versée au dossier de celui-ci. Chaque employé doit passer le Code en revue et signer l'attestation annuellement.

Les employés ont le devoir de signaler toute violation connue ou soupçonnée du présent Code en parlant à leur gestionnaire ou à une personne d'un échelon supérieur de la direction, s'il y a lieu, ou en appelant le chef des affaires juridiques ou la ligne de dénonciation au 1 877 775-7727. Les employés qui signalent de bonne foi des violations du Code ne seront visés par aucune réprimande ou mesure de représailles.

Les employés contrevenant au Code seront passibles de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au congédiement.

## **NORMES DE CONDUITE**

### **1. Conformité aux lois et aux règlements**

Chaque employé doit se conformer aux lois et aux règlements en vigueur dans sa municipalité et sa province de travail et de résidence. Dans le doute quant à l'applicabilité d'une loi ou d'un règlement donné, l'employé doit chercher conseil auprès de l'échelon hiérarchique approprié.

Les employés doivent agir en toute honnêteté avec Chartwell, les autres employés et les résidents. Il est interdit aux employés de prendre ou de détourner des biens appartenant à Chartwell ou à des tiers, y compris des résidents, par fraude, vol, ou autre moyen illégal ou frauduleux.

Les employés sont tenus de promptement divulguer à Chartwell toute accusation criminelle, condamnation ou autre infraction énoncée dans la Politique de vérification des antécédents criminels.

### **2. Relations de travail**

Chaque employé doit accomplir son travail conformément aux normes établies, accomplir le travail qui lui est assigné et suivre les directives du gestionnaire approprié, à moins qu'il n'ait des motifs légitimes de faire autrement. Les employés doivent, sur les lieux de travail ou à l'extérieur de ceux-ci, éviter les activités qu'ils savent ou devraient savoir qu'elles sont susceptibles de discréditer un autre employé ou Chartwell. Chaque employé doit aviser Chartwell dans les plus brefs délais de toute impossibilité de se présenter au travail. Les employés doivent adhérer aux politiques établies en ce qui concerne les incendies, la santé et la sécurité, ainsi qu'aux normes relatives à la tenue vestimentaire et l'hygiène. Les employés doivent agir professionnellement à l'égard des uns et des autres en tout temps.

### **3. Limites professionnelles**

Les employés offrent de précieux services aux résidents de leur résidence. À ce titre, ils occupent une position de confiance et ils doivent en tout temps respecter des limites professionnelles à l'égard des résidents. Les situations qui suivent constituent des exemples de conduites qui franchissent les limites professionnelles et qui sont interdites :

- Le partage de renseignements personnels avec des résidents concernant la vie privée ou les problèmes d'une personne.
- La discussion de sujets touchant le lieu de travail avec des résidents.
- Accompagner des résidents pour des sorties ou des rendez-vous en dehors des heures de travail à moins que le gestionnaire de la personne ne l'ait autorisé.
- Socialiser avec des résidents ou les divertir en dehors des heures de travail à moins que le gestionnaire de la personne ne l'ait autorisé.
- L'établissement d'une relation amoureuse ou sexuelle avec un résident.
- Agir à titre de mandataire pour un résident qui n'est pas un membre de la famille.
- L'acceptation de cadeaux ou de faveurs de la part de résidents autrement que selon ce qui est permis à la section sur les cadeaux ci-dessous.
- La participation des employés à l'égard des affaires financières des résidents, y compris les questions relatives aux procurations, aux testaments et à la planification successorale.
- La participation des employés aux affaires non financières suivantes des résidents : questions relatives à la prise de décision en matière de soins de santé ou aux directives personnelles.

#### **4. Conflits d'intérêts**

Il y a conflit d'intérêts lorsque les intérêts personnels d'un employé sont en conflit avec ceux de Chartwell. Un conflit d'intérêts peut occasionner à l'employé des difficultés à faire preuve d'objectivité dans l'exécution de ses tâches. Les employés ne doivent prendre aucune mesure ayant pour effet de créer un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts sans en avoir obtenu l'approbation auprès de l'échelon hiérarchique approprié. Les employés qui prennent connaissance d'un conflit d'intérêts ou d'une apparence de conflit d'intérêts doivent chercher conseil auprès de l'échelon hiérarchique approprié.

Les conflits d'intérêts s'entendent, de façon non exclusive, des situations dans lesquelles un employé se sert de son poste ou de biens ou de renseignements appartenant à Chartwell pour retirer un gain personnel; de l'acceptation de cadeaux substantiels de la part de fournisseurs ou de concurrents; d'activités extérieures qui nuisent au rendement de l'employé ou aux services qu'il rend à Chartwell; du travail pour un résident ou de la fourniture de services à un résident en dehors des heures de travail sans l'approbation de la direction; de l'embauche d'amis ou de membres de sa famille, que ce soit à titre d'employés ou d'entrepreneurs indépendants; et de toute concurrence faite à Chartwell.

Un employé qui croit qu'il pourrait être en conflit d'intérêts réel ou apparent doit remplir un formulaire de divulgation de conflit d'intérêts et le remettre à l'administrateur, au directeur général, au chef d'un service de l'entreprise (niveau VP) ou à un représentant des ressources humaines.

#### **5. Protection de la vie privée et confidentialité**

Les employés doivent faciliter l'exercice du droit des résidents à l'information et assurer la protection et la confidentialité des renseignements qui leur sont confiés par Chartwell. Veuillez vous reporter à la Politique relative à la protection de la vie privée et à la confidentialité, laquelle a pour but de promouvoir le recours à des pratiques responsables en matière de manipulation et de gestion des renseignements personnels, des renseignements personnels sur la santé et des renseignements commerciaux confidentiels, et d'assurer le respect des lois sur la protection de la vie privée en vigueur dans toutes les provinces canadiennes où Chartwell exerce ses activités, le cas échéant.

## **6. Utilisation des biens et des actifs de l'entreprise**

Il est interdit aux employés d'utiliser, à des fins personnelles ou illégales, les biens et les actifs de l'entreprise, y compris les renseignements confidentiels.

Les employés ont l'obligation de protéger les biens, les actifs et les renseignements confidentiels de Chartwell et de veiller à ce qu'ils soient utilisés à bon escient. Les cas de fraude ou de vol doivent être signalés à l'échelon hiérarchique approprié ou au moyen d'un appel à la ligne de dénonciation au 1 877 775-7727.

## **7. Médias sociaux**

Les employés, en leur qualité de citoyens, peuvent vouloir utiliser les médias sociaux pour partager des informations et communiquer avec leurs amis, famille et collègues. Même s'ils utilisent les médias sociaux à des fins personnelles, les politiques de Chartwell s'appliquent à l'utilisation des médias sociaux par les employés lorsqu'ils ne sont pas en service, y compris, mais sans s'y limiter, le Code et les politiques de respect du lieu de travail, de divulgation et de protection de la vie privée et de confidentialité.

Dans toutes les formes d'utilisation des médias sociaux, les employés doivent se considérer comme des représentants de Chartwell. Les personnalités personnelles et professionnelles des employés sont entremêlées sur les médias sociaux, tout comme dans la vie réelle. Même s'ils ne sont pas identifiés par une affiliation explicite à l'entreprise, les employés représentent implicitement Chartwell.

Le maintien de la confiance du public et de la réputation de Chartwell est une exigence de toute utilisation des médias sociaux, car la nature publique des médias sociaux peut augmenter le risque de nuire à la réputation professionnelle et éthique de Chartwell. Chartwell attend de tous ses employés qu'ils respectent les lignes directrices obligatoires suivantes :

- Les employés ne doivent pas utiliser les médias sociaux d'une manière qui pourrait nuire à la réputation, à l'image ou à l'intégrité de Chartwell. Les exemples comprennent, mais sans s'y limiter, les comportements offensants, abusifs, menaçants, dégradants ou humiliants, ou les comportements dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils provoquent une offense excessive ou posent des difficultés sur le plan moral ou éthique. Les employés doivent uniquement afficher des messages et des commentaires de bon goût, et toujours prendre le temps de réfléchir à la manière dont le contenu peut être perçu par leur communauté en ligne ou par le grand public et, plus particulièrement, eu égard à leur rôle au sein de Chartwell.
- Les employés sont responsables non seulement de leurs propres messages sur les

médias sociaux, mais aussi des commentaires suscités par ces messages et qui sont raisonnablement encouragés ou accueillis par le message de l'employé.

- Les employés doivent s'assurer qu'ils ne révèlent à personne les renseignements personnels obtenus dans le cadre de leur emploi ou de leur association avec Chartwell sans consentement explicite.
- Les employés ne doivent jamais identifier d'autres employés de Chartwell ou afficher des messages les concernant sans le consentement explicite des autres employés. Même les commentaires positifs peuvent être inappropriés ou non désirés.

## 8. Concurrence loyale

Les employés doivent traiter de façon équitable et respectueuse avec les concurrents, les fournisseurs et les autres personnes avec lesquelles Chartwell entretient ou pourrait entretenir une relation d'affaires. Les employés ne doivent profiter de quiconque de façon déloyale au moyen de la manipulation, de la tromperie, de la fraude ou d'une conduite illégale.

## 9. Cadeaux

Les cadeaux d'entreprise et le divertissement peuvent constituer des gestes de courtoisie de bonne volonté visant à renforcer les relations d'affaires. Ces cadeaux peuvent toutefois poser problème s'ils sont susceptibles de compromettre la capacité d'un employé de prendre des décisions d'affaires avec objectivité. En ce qui concerne les cadeaux remis aux employés par des tiers, dont les fournisseurs et les résidents, les règles suivantes s'appliquent :

- Les cadeaux, dons, pourboires, prêts ou legs offerts à **des employés par des résidents** ne doivent **PAS** être acceptés, peu importe les circonstances.

En ce qui concerne les cadeaux autres que les cadeaux offerts par des résidents à des employés, les règles suivantes s'appliquent :

- Un cadeau qui créera un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts entre l'employé et Chartwell ne peut être accepté.
- Un cadeau qui contrevient à quelque loi ou règlement que ce soit ne peut être accepté.
- Les cadeaux offerts à l'ensemble d'une unité fonctionnelle, d'un service ou d'une résidence peuvent être acceptés si l'entreprise ou la résidence dans son ensemble en bénéficie.
- Les cadeaux doivent être peu fréquents et d'une valeur raisonnable.

## 10. Abus d'alcool ou de drogues

La société Chartwell s'est engagée à offrir un milieu de travail exempt d'abus d'alcool et de drogues. À ce titre, les gestes qui suivent sont strictement interdits sur les lieux de travail (y compris les immeubles, les terrains extérieurs, les stationnements et les véhicules de Chartwell) : la consommation, la vente, la distribution ou la possession d'alcool, de marijuana (autrement que sur prescription médicale) ou de substances illicites, ainsi que le fait d'être sous l'influence de l'alcool, de la marijuana ou de substances illicites au travail.

## **11. Harcèlement et discrimination**

Chartwell aspire à un milieu de travail exempt d'intimidation, de harcèlement et de discrimination. Les employés sont tenus d'agir en faisant preuve de respect les uns envers les autres et envers les personnes avec lesquelles nous faisons affaire.

Il est interdit aux employés de faire de la discrimination pour les motifs suivants : la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la citoyenneté, les croyances, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, le partenariat de vie avec une personne de même sexe, l'identité ou l'expression de genre, l'état familial, le handicap et l'état d'assisté social. Tous les employés doivent connaître et respecter la Politique relative au harcèlement en milieu de travail de Chartwell.

## **12. Santé et sécurité**

La société Chartwell s'est engagée à améliorer continuellement la santé et la sécurité de ses employés, de même que la prévention des maladies et des blessures liées ou non au travail. Il incombe à tout le personnel de supervision de veiller au maintien de conditions sécuritaires et saines dans les emplacements dont ils assurent la gestion ou la supervision. Il incombe également aux travailleurs de s'acquitter de leurs tâches de façon sécuritaire. Compte tenu du fait que la santé et la sécurité constituent une responsabilité partagée par la direction et les travailleurs, l'entière coopération de tous est essentielle à l'efficacité d'une telle politique. Veuillez vous reporter à la Politique relative à la santé et à la sécurité de Chartwell.

## **13. Délit d'initié et divulgation**

Chartwell étant une société ouverte, elle est tenue, ainsi que ses employés, de se conformer aux lois, aux règles et aux règlements régissant les valeurs mobilières. La loi interdit à toute personne détenant des renseignements importants concernant Chartwell n'ayant pas été divulgués publiquement de négocier des titres de la société. La définition de « renseignements privilégiés importants » est complexe, mais en règle générale, on estime qu'il s'agit de renseignements dont un investisseur raisonnable envisageant l'achat de titres d'une société serait grandement susceptible de tenir compte dans sa décision d'investissement. Veuillez vous reporter à la Politique relative au délit d'initié et à la divulgation de Chartwell.

Dans le doute en ce qui concerne les règles juridiques régissant l'achat ou la vente d'actions de Chartwell, les employés doivent se renseigner auprès du chef des affaires juridiques avant d'effectuer une telle opération.

## **14. Demandes de renseignements externes**

Les employés doivent aiguiller toutes les demandes des médias, de la communauté financière et des détenteurs de parts vers un porte-parole autorisé, comme le stipule la Politique relative au délit d'initié et à la divulgation.

## **15. Tenue des dossiers et rapports**

Chartwell requiert une tenue de dossiers honnête, exacte et complète de manière à pouvoir prendre des décisions commerciales responsables. Les états financiers, les dossiers et les comptes de Chartwell doivent représenter ses activités de façon exacte et être conformes à

toutes les exigences juridiques, d'audit et comptables pertinentes en vigueur, ainsi qu'au système de contrôles internes.

La production des rapports à l'intention de la direction, des administrateurs, des actionnaires, des agences gouvernementales et d'autres parties intéressées repose sur les dossiers comptables de Chartwell.

Les employés ont l'obligation de s'assurer que les dossiers comptables ne contiennent aucune donnée fautive ou trompeuse. Toutes les opérations doivent être appuyées par les documents appropriés dans la période comptable appropriée.

Tous les documents ou autres instruments signés par un employé et tous les bons de commande ou autres engagements pris par un employé au nom de Chartwell doivent être conformes à la Politique relative à l'autorisation de signature et à la délégation d'autorité de Chartwell.

## **CADRE DE RÉFÉRENCE**

« Chartwell » et « nous » s'entend de Chartwell, résidences pour retraités et de ses sociétés affiliées et filiales. Aux fins du présent Code, « Chartwell » comprend les établissements et les entités appartenant conjointement à Chartwell et à des tiers, ainsi que les établissements gérés par Chartwell.

« Employé », aux termes du présent Code, s'entend de toute personne travaillant, de manière rémunérée ou bénévole, dans un bureau administratif, dans une résidence pour retraités ou dans un établissement de soins de longue durée appartenant à Chartwell ou exploité ou géré par celle-ci.

## **RÉFÉRENCES**

Politique relative à la protection de la vie privée et à la confidentialité

Politique relative à la dénonciation

Politique sur l'utilisation de l'Internet et de l'intranet

Politique relative à l'utilisation des médias sociaux

Politique relative à la santé et à la sécurité

Politique sur un milieu de travail respectueux

Politique relative à l'autorisation de signature et à la délégation d'autorité

Politique relative à la gestion et à la conservation des dossiers

Politique de vérification des antécédents criminels

Politique relative aux mesures correctives progressives

Politique de divulgation d'information

Cadeaux de la part des résidents

Politique sur le vol

*Législations et réglementations fédérale, provinciale et municipale*

## **FORMULAIRES**

Formulaire de divulgation de conflit d'intérêts

## **INDICATEURS D'AUDIT**

Aucun