

MANUEL DE POLITIQUES TOUCHANT L'ENTREPRISE ET LES RESSOURCES HUMAINES

| | |
|---|--|
| N° DE POLITIQUE : GOV-CA-ALL-900-01-01 | TITRE DE SECTION : Culture d'entreprise |
| | OBJET : Code de conduite des affaires et d'éthique |
| DATE DE CRÉATION : décembre 2014 | AUTORISÉE PAR : Comité des politiques de l'entreprise |
| | DATES DE RÉVISION : mars 2018, avril 2019, septembre 2019, novembre 2020, février 2022, novembre 2022, mars 2023, août 2023, juin 2024 <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 entre eux et avec les résidents, les membres de la famille des résidents, les fournisseurs, ainsi que les diverses communautés qu'ils servent. Nous aspirons aux normes d'éthique les plus élevées qui soient dans toutes nos activités et exigeons que tous nos employés fassent de ces normes leur priorité absolue. La réputation et le succès de Chartwell dépendent des actions individuelles et cumulatives de chacun de vous. Chaque employé est par conséquent personnellement responsable à l'égard du respect 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 employés doivent être envisagées dans l'optique de notre vision selon laquelle nous sommes **Dédiés à votre mieux-être**.

Notre mission

Offrir aux aînés un style de vie plus 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.

Offrir une opportunité d'investissement qui profite à la société et qui génère des rendements raisonnables et croissants pour les actionnaires.

Nos valeurs

Respect – Nous honorons et célébrons les aînés.

Empathie – Nous croyons que la compassion est contagieuse.

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

Rendement – 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.

DÉFINITIONS

Les termes « **Chartwell** » ou « **nous** » désignent Chartwell, résidences pour retraités, ainsi que ses sociétés affiliées et ses filiales. Aux fins du présent code, le terme « Chartwell » comprend les établissements et les entités appartenant conjointement à Chartwell et à des tiers, ainsi que les établissements gérés par Chartwell.

Les termes « **employé** », « **vous** » ou « **votre** » désignent tout travailleur ou bénévole d’un bureau administratif de Chartwell, ou de l’une des résidences pour retraités ou de soins de longue durée exploitée ou gérée par Chartwell, ainsi que les administrateurs ou les fiduciaires de Chartwell.

Le terme « **fraude** » désigne un acte délibéré (ou une omission d’agir) dans l’intention d’obtenir un avantage non autorisé, pour soi-même ou pour Chartwell, en utilisant la tromperie, de fausses suggestions, la suppression de la vérité ou d’autres moyens non éthiques ou illégaux.

Le terme « **vol** » désigne l’acte de prendre, de détourner ou d’enlever illégalement des biens appartenant à Chartwell ou à des tiers, y compris, mais sans s’y limiter, ce qui suit :

- l’utilisation interdite ou le détournement de biens de Chartwell;
- la présentation de fausses demandes de paiement ou de remboursement;
- la consommation de nourriture ou l’appropriation de fournitures sans les autorisations appropriées;
- l’utilisation inappropriée des avantages sociaux offerts par l’employeur;
- l’utilisation ou le détournement de biens appartenant aux résidents, aux visiteurs, aux bénévoles ou aux autres employés;
- l’acceptation d’un paiement par l’employeur pour des heures qui n’ont pas été réellement travaillées, y compris la falsification de fiches de présence, le pointage collégial ou les pauses non autorisées ou prolongées.

CHAMP D’APPLICATION

La présente politique s’applique à tous les employés de Chartwell.

POLITIQUE

Le présent Code de conduite des affaires et d’éthique énonce, à l’intention des employés, les lignes directrices relatives à la conduite des activités 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, de respecter 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 revoir le Code 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 communiquant avec le chef des affaires juridiques, en appelant le Service téléphonique de dénonciation au 1 877 775-7727 ou en remplissant le formulaire de dénonciation à l'adresse <https://chartwell.com/fr/denonciation>. Les employés qui signalent de bonne foi des violations du Code ne feront l'objet d'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 son territoire 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, que cela soit par fraude, vol, tromperie ou un autre moyen illégal.

Les employés sont tenus, dans les plus brefs délais, de divulguer à Chartwell :

- toute accusation criminelle, condamnation ou autre infraction énoncée dans la Politique de vérification des antécédents criminels;
- qu'ils ont été témoin d'un vol ou d'une fraude ou ont des soupçons raisonnables à l'égard du fait qu'un vol ou une fraude a été ou sera commis.

2. Relations de travail

Chaque employé doit accomplir son travail conformément aux normes établies, accomplir les tâches qui lui sont attribuées et suivre les directives appropriées du gestionnaire, 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** :

- partager des renseignements personnels avec des résidents concernant la vie privée ou les problèmes d'une personne;

- discuter 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;
- établir 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;
- accepter des cadeaux ou des faveurs de la part de résidents autrement que selon ce qui est permis à la section sur les cadeaux ci-dessous;
- participer à la gestion des affaires financières des résidents, y compris les questions relatives aux procurations, aux testaments et à la planification successorale;
- participer à la gestion des affaires non financières des résidents, à savoir les 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 avoir obtenu d'approbation de l'échelon hiérarchique approprié. Les employés qui ont connaissance d'un conflit d'intérêts ou d'une apparence de conflit d'intérêts doivent chercher conseil auprès de l'échelon hiérarchique approprié.

Des exemples de conflit d'intérêts comprennent notamment les situations suivantes :

- les situations dans lesquelles des employés utilisent leur poste ou des biens ou des renseignements de Chartwell à des fins personnelles;
- l'acceptation de cadeaux importants de la part de fournisseurs ou de concurrents;
- la participation à des activités extérieures qui nuisent au rendement de l'employé ou à ses services à Chartwell;
- le travail pour un résident ou la fourniture de services à celui-ci en dehors des heures de travail sans l'approbation de la direction;
- l'offre d'un emploi à des amis ou à des membres de la famille ou la passation de contrats avec l'un de ceux-ci, et faire concurrence à Chartwell.

Les employés ne doivent pas utiliser les ressources de l'entreprise, y compris les fonds, les biens, les propriétés et les services, dans le but de contribuer à un parti politique, à une campagne électorale, à un processus de nomination concernant un parti politique, à une circonscription politique locale ou à un candidat individuel cherchant à se faire élire à un quelconque palier de gouvernement. Cela comprend l'interdiction d'offrir des parrainages, d'offrir des prix ou d'acheter des billets d'événements comme des dîners, des conférences ou des tournois de golf lorsque ces financements constituent en tout ou en partie un don politique par Chartwell ou en son nom.

Les administrateurs et les fiduciaires de Chartwell doivent se conformer à la Politique sur les transactions entre parties liées et les dispositions de la Déclaration de fiducie à l'égard de toute opération ou entente dans laquelle un administrateur ou un fiduciaire a un intérêt important.

Si vous croyez que vous pourriez être en conflit d'intérêts réel ou apparent, veuillez remplir le [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 de votre résidence, selon le cas.

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 des employés 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.

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 au Service téléphonique 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, familles 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 des employés 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 à l'égard 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. Nous attendons de tous nos 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 peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils

causent un affront indu ou qui sont questionnables 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. Les employés ont la responsabilité de se conformer aux lois applicables en matière de concurrence. Pour respecter ces lois, nous ne devons jamais nous mettre d'accord avec un concurrent pour fixer, maintenir, augmenter ou tenter de contrôler le prix d'un produit ou d'un service. D'autres exemples d'activités posant des problèmes de concurrence sont le truquage des offres ou la conclusion d'ententes avec d'autres soumissionnaires lors de la soumission d'offres ou d'appels d'offres, la conclusion d'ententes avec une autre entreprise pour fixer ou déterminer la rémunération ou les avantages liés à l'emploi (par exemple, les ententes de fixation des salaires) et les ententes inappropriées avec une autre entreprise pour ne pas embaucher ou solliciter ses employés.

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, la règle suivante s'applique :

- Les cadeaux, dons, pourboires, prêts ou legs offerts **à des employés par des résidents ou des membres de leur famille** 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 acceptables doivent être peu fréquents et d'une valeur raisonnable.

10. Abus d'alcool ou de drogues

Nous nous sommes engagés à offrir un milieu de travail exempt d'abus d'alcool et de drogues. Il est interdit aux employés de posséder ou de consommer de l'alcool*, de la marijuana récréative ou d'autres substances illégales sur la propriété de Chartwell (y compris les bâtiments, les terrains extérieurs, les stationnements et les véhicules de Chartwell). Les employés ne doivent pas se rendre au travail lorsqu'ils sont sous l'emprise de l'alcool ou de drogues (toutefois, les médicaments prescrits par un fournisseur de soins de santé autorisé et conformément à ses instructions sont permis, à condition que vous soyez en mesure de faire votre travail en toute sécurité).

* À titre exceptionnel, lors d'événements sociaux parrainés par Chartwell (p. ex., une célébration du temps des Fêtes), de l'alcool peut être servi sur la propriété de Chartwell avec l'approbation d'un vice-président ou d'une personne d'un niveau hiérarchique supérieur. Les employés qui sont autorisés à consommer de l'alcool en de telles occasions sont tenus de faire preuve de modération et de bon jugement, et doivent éviter de conduire un véhicule à moteur avec un taux d'alcoolémie supérieur à la norme légale.

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

Nous nous sommes engagés à améliorer continuellement la santé et la sécurité de nos employés ainsi que la prévention des maladies et des blessures reliées 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 employés de s'acquitter de leurs tâches de façon sécuritaire. 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 publique, 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 et 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 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.

RÉFÉRENCES CROISÉES

Politique relative à la protection de la vie privée des employés 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
Cadeaux de la part des résidents
Législation et réglementation fédérale, provinciale et municipale

FORMULAIRES

CCHR-A-01.01 : Formulaire de divulgation de conflit d'intérêts

INDICATEURS D'AUDIT

S.O.

MANUELS OPÉRATOIRES ET RESSOURCES

S.O.

FRÉQUENCE D'EXAMEN ET DE RÉVISION

Automatiquement tous les 3 ans ou plus fréquemment si nécessaire.

RÉFÉRENCES

S.O.