

## 1. NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La présente politique de protection de la vie privée des employés et de confidentialité (la « Politique ») décrit les pratiques de Chartwell, résidences pour retraités et de ses filiales et sociétés affiliées (collectivement, « Chartwell » ou « nous ») relativement à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation, à la conservation, à la suppression et à la protection des renseignements personnels des employés, ainsi que les droits que vous pourriez avoir à l'égard de vos renseignements personnels. Nous nous efforçons d'être ouverts et transparents quant à la façon dont nous traitons vos renseignements personnels.

La présente politique s'applique aux renseignements personnels que Chartwell recueille au sujet des résidents, occupants, et garants actuels et potentiels aux termes des conventions de résidence, des visiteurs du site Web de Chartwell à l'adresse <https://chartwell.com/> (le « site Web ») et des candidats à un emploi (une « personne » ou « vous »).

## 2. EN QUOI CONSISTENT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Le terme renseignements personnels désigne « les renseignements concernant une personne identifiable » qui, seuls ou en combinaison avec d'autres renseignements, pourraient être utilisés pour identifier une personne. Cela peut inclure des coordonnées ou des renseignements démographiques, des renseignements relatifs à vos communications avec nous ou des renseignements plus techniques (comme les adresses IP des utilisateurs, les noms d'utilisateur), mais uniquement lorsque ces renseignements peuvent vous identifier en tant que personne. Les renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements qui ont été anonymisés ou agrégés de manière à ce que les données ne puissent pas être liées à une personne en particulier, ni les coordonnées professionnelles au sein d'une organisation.

## 3. QUELS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CHARTWELL RECUEILLE-T-ELLE?

Chartwell limite la collecte de renseignements personnels à ce qui est raisonnablement nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Chartwell peut recueillir, utiliser et divulguer différents types de renseignements personnels, regroupés comme suit :

- l'« **activité de navigation** » sur le site Web, comme la page et les offres consultées, les préférences de désinscription, les courriels retournés, les clics, le contenu sur les médias sociaux et les adresses IP;
- les « **données de contact** » comme l'adresse de facturation, l'adresse courriel et les numéros de téléphone;
- les « **données financières** » comprenant les détails du compte bancaire et de la carte de paiement;
- les « **données d'identité** » comme votre nom, votre état civil, votre date de naissance, votre sexe, votre orientation sexuelle, votre origine raciale ou ethnique et vos croyances religieuses;
- les « **données de marketing et de communication** » comprenant vos préférences en matière de réception de communications liées au marketing de notre part et de la part des tiers qui sont liés à nous, ainsi que vos préférences de communication;
- les « **renseignements personnels sur la santé** » comprenant tous les renseignements relatifs à la santé et aux soins de santé, y compris les antécédents médicaux, les programmes et services de soins de santé, les fournisseurs de soins de santé, les mandataires spéciaux, le numéro de carte d'assurance-maladie et d'autres numéros d'identification personnels;

- les « **données de préférences** » comprenant les renseignements sur vos préférences en matière d'hébergement, de nourriture et de services de soins afin de nous permettre de vous fournir des soins de la manière qui convient le mieux à vos besoins;
- les « **données de recrutement** » comprenant les renseignements compris dans les CV et les demandes d'emploi à des fins de recrutement, comme l'expérience professionnelle antérieure, l'éducation, la formation, les langues parlées, etc.;
- les « **données de sécurité** » comprenant les enregistrements d'identité et de coordonnées (y compris les heures d'entrée et de sortie des locaux de Chartwell), les vidéos et les séquences de vidéosurveillance recueillies dans les propriétés de Chartwell ou à proximité;
- les « **données d'opérations** » comprennent des détails sur les paiements que vous faites et que vous recevez et d'autres détails sur les services que nous vous avons fournis.

#### **4. COMMENT CHARTWELL RECUEILLE-T-ELLE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?**

Nous utilisons différentes méthodes pour recueillir des renseignements personnels, notamment :

- **Directement de vous.** Vous pouvez fournir des renseignements personnels à Chartwell dans nos résidences, par courriel, par téléphone, par l'intermédiaire de notre site Web ou de toute autre manière directe.
- **D'autres sources.** À l'occasion, nous pouvons recevoir des renseignements personnels d'autres sources. Ces sources comprennent votre famille, votre ou vos représentants légaux, vos établissements et fournisseurs médicaux actuels ou antérieurs, l'autorité sanitaire ou les organismes publics.
- **Renseignements recueillis par le site Web.** Lorsque vous visitez le site Web, nous pouvons utiliser des moyens électroniques comme des témoins pour recueillir des renseignements techniques sur votre navigateur ou appareil, et à l'égard de votre utilisation de tels sites Web, des applications mobiles, des systèmes informatiques ou du Wi-Fi. Ces renseignements peuvent inclure des renseignements sur votre visite ou votre utilisation, y compris l'adresse IP de votre appareil ou ordinateur, le navigateur que vous avez utilisé pour accéder à nos sites Web, les applications mobiles, les systèmes informatiques ou le Wi-Fi, votre système d'exploitation, l'adresse matérielle de votre appareil mobile, la résolution de l'écran, les paramètres de langue dans les navigateurs, le site d'où vous venez, les mots-clés recherchés (si vous arrivez par le biais d'un moteur de recherche), le nombre de pages vues, ainsi que les renseignements que vous avez capturés et les publicités que vous avez vues. Nous pouvons également utiliser les technologies en ligne suivantes :
  - Google Analytics. Nous utilisons Google Analytics qui permet à Chartwell de voir des renseignements sur les activités en ligne des utilisateurs, y compris les pages vues, la source et le temps passé sur nos sites Web ou nos applications mobiles. Ces renseignements sont dépersonnalisés et affichés sous forme de numéros, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas être retracés jusqu'à une personne en particulier. Vous pouvez refuser l'utilisation de Google Analytics en visitant la page de désactivation de [Google Analytics](#).
  - Google Adwords. Nous utilisons le service de marketing de relance Google AdWords pour faire de la publicité pour Chartwell sur Internet et pour faire de la publicité sur des sites Web tiers (y compris Google) auprès des visiteurs qui sont passés sur notre site Web. Le marketing de relance Google AdWords affichera des publicités en fonction des parties du site Web de Chartwell que vous avez consultées en plaçant un témoin sur votre navigateur Web. Cela signifie que nous faisons de la publicité auprès d'anciens visiteurs qui n'ont pas terminé une tâche sur notre site, ou que nous faisons de la publicité sur la page de résultats

de recherche Google ou sur un site du réseau Google Display. Ce témoin ne vous identifie en aucun cas et ne donne pas accès à votre ordinateur ou appareil mobile. Le témoin est uniquement utilisé pour indiquer à d'autres sites Web que vous avez visité une page particulière sur nos sites Web, afin qu'ils puissent vous montrer des annonces relatives à cette page. Si vous ne souhaitez pas participer à notre marketing de relance Google AdWords, vous pouvez vous désinscrire en visitant [le gestionnaire](#) de préférences à l'égard des annonces de Google.

- **Réseaux de médias sociaux.** Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels si vous interagissez avec nous par le biais de nos pages et comptes de médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter et Instagram). À titre d'exemple, nous recueillons les renseignements personnels que ces plateformes de médias sociaux nous permettent de recueillir auprès de nos abonnés. Nous pouvons également recueillir le contenu que vous téléchargez sur nos pages et comptes de médias sociaux (y compris des photos ou des vidéos).
- **Technologies dans nos résidences.** Nous pouvons recueillir des renseignements personnels au moyen de divers types de technologies utilisées dans nos résidences et nos bureaux. Ceux-ci peuvent inclure la vidéosurveillance, le service Wi-Fi des espaces communs (à quelle fréquence, combien de temps et à partir de laquelle vous accédez aux services Wi-Fi), des capteurs biométriques ou d'autres types de systèmes similaires que nous pouvons utiliser de temps à autre.
- **Vidéosurveillance.** Par mesure de sécurité pour nos propriétés et afin d'assurer la sécurité des invités, locataires, détaillants et occupants de nos propriétés, nous pouvons utiliser la vidéosurveillance à divers endroits de nos locaux. À titre d'exemple, nous pouvons capturer ou recueillir des photographies et enregistrer des vidéos à la résidence (y compris par l'utilisation de caméras de vidéosurveillance et d'autres technologies) lorsque vous visitez certaines résidences.
- **Demandes d'emploi.** Nous pouvons recueillir les renseignements que vous avez inclus dans votre curriculum vitae lorsque vous soumettez une demande d'emploi ou lorsque vous postulez pour un poste chez Chartwell.

## 5. POURQUOI ET DANS QUEL BUT CHARTWELL UTILISE-T-ELLE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Chartwell utilise les renseignements personnels recueillis afin de fournir des services résidentiels, récréatifs et de soins de santé, de comprendre, d'améliorer et de développer ses services et le site Web de l'entreprise, de prendre des décisions d'embauche et de se conformer à ses obligations légales, notamment :

- évaluer une demande de résidence et déterminer l'admissibilité à vivre dans une résidence Chartwell;
- gérer une location et exécuter une convention de résidence;
- organiser des services ou des raccordements aux services publics;
- fournir aux personnes des soins de santé et d'autres services connexes;
- communiquer avec d'autres fournisseurs de services et mandataires;
- prendre des décisions sur les types de services requis par les résidents;
- surveiller la prestation des services et évaluer la réaction du résident aux services fournis;
- administrer les programmes de contrôle de la qualité et de gestion des risques;
- demander le paiement de soins, de services ou de produits de santé;
- compiler des statistiques, mener des études de marché et produire des rapports à l'intention des organismes de réglementation et de l'industrie;
- évaluer vos qualifications et votre aptitude au poste souhaité, traiter et répondre à votre candidature, vous considérer à l'égard d'occasions d'emploi futures;

- répondre aux exigences réglementaires, juridiques, d'assurance, d'audit et de sécurité applicables.

## **6. COMMENT CHARTWELL GÈRE-T-ELLE LE CONSENTEMENT?**

La personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels et y consentir, sauf lorsque cela est inapproprié ou autrement autorisé par la loi applicable. Chartwell tiendra compte du caractère délicat des renseignements personnels lorsqu'elle déterminera la forme et la méthode appropriées pour obtenir le consentement, y compris la demande de consentement exprès pour la collecte de renseignements personnels de nature délicate (c.-à-d. les renseignements qui sont délicats en raison de leur nature ou du contexte de leur utilisation, ou de leur divulgation, nécessitant des niveaux élevés de protection selon des attentes raisonnables).

Lorsque vous fournissez vos renseignements personnels à Chartwell, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels conformément à la présente politique et dans la mesure permise ou exigée par la loi. Le consentement peut être obtenu en personne, par téléphone, par courriel, par signature ou par d'autres moyens légaux.

Le consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels est donné à des fins précises ou à des fins générales compatibles avec celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

Dans certaines circonstances, le consentement est implicite dans le cadre de la relation ou de la conduite individuelle, c'est-à-dire que votre permission est présumée en fonction de votre action ou de votre inaction au moment de la collecte, de l'utilisation ou du partage de vos renseignements personnels. Votre consentement peut également être fourni par l'intermédiaire d'un représentant autorisé, comme un avocat, un mandataire spécial ou une autre personne désignée. Dans le cas de renseignements personnels délicats (p. ex., les renseignements sur la santé), le consentement doit être donné expressément.

Dans certaines circonstances, vos renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués sans consentement en cas d'urgence, lorsque la loi l'autorise (par exemple, pour détecter ou prévenir une fraude ou une activité illégale) ou lorsque cela est nécessaire pour se conformer à une ordonnance d'un tribunal ou à un type d'obligation similaire.

Vous pouvez retirer votre consentement avec un préavis raisonnable en tout temps, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles. Dès réception d'un avis de retrait de consentement, nous vous informerons des conséquences probables du retrait du consentement, qui peuvent inclure notre incapacité à fournir des services pour lesquels ces renseignements sont nécessaires.

Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, veuillez ne pas fournir de renseignements personnels à Chartwell.

## **7. COMMENT CHARTWELL RECUEILLE-T-ELLE ET UTILISE-T-ELLE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?**

Chartwell n'utilise et ne divulgue pas de renseignements personnels autrement qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis conformément à la présente politique. Nous pouvons partager des renseignements personnels comme indiqué ci-dessous et conformément à la loi applicable :

- a) **Au sein de Chartwell :** Les sociétés affiliées et les filiales de Chartwell peuvent partager des renseignements personnels entre elles et les utiliser aux fins décrites dans la présente politique.

- b) **Tiers** : Chartwell peut communiquer des renseignements personnels à des tiers qui fournissent des services ou des produits, soutiennent des activités ou l'aident autrement à mener des activités dans le cadre de ses offres de services (p. ex., les fournisseurs et professionnels de soins de santé, les autorités sanitaires provinciales et locales) ou dans la mesure où Chartwell emploie des fournisseurs de services tiers pour sauvegarder ou traiter les renseignements personnels en notre nom (p. ex., le stockage et le traitement des données, l'informatique en nuage, l'hébergement d'applications et les services de solutions en matière de dossiers de santé, etc.). Lorsque vos données personnelles sont transférées à des tiers, nous exigerons de ces personnes qu'elles protègent vos renseignements personnels conformément aux lois applicables (y compris en mettant en place des ententes contractuelles appropriées avec accord entre Chartwell et les fournisseurs tiers).
- c) **Vente ou transfert d'entreprise** : Il est possible que nous communiquions vos renseignements personnels lorsque cela est raisonnablement nécessaire dans le contexte d'un financement, d'une vente, d'une fusion d'entreprise, d'une réorganisation, ou d'une fusion de la totalité ou d'une partie des activités de Chartwell. Dans le cas où une opération est réalisée, vos renseignements personnels resteront protégés par les lois applicables en matière de protection de la vie privée. Si l'opération n'est pas réalisée, nous demanderons à l'autre partie de ne pas utiliser ou communiquer vos renseignements personnels de quelque façon que ce soit et de supprimer ces renseignements.
- d) **Autres motifs autorisés** : Nous sommes également autorisés à communiquer vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement, comme l'exige ou le permet la loi, par exemple lorsque les renseignements sont divulgués aux fins d'une enquête ou d'une procédure judiciaire, à la demande d'un ordre professionnel ou d'un organisme de réglementation, ou lorsque nous aidons des organismes gouvernementaux ou des organismes d'application de la loi.
- e) **Avec votre consentement** : En plus des fins énumérées ci-dessus. Nous pouvons, avec votre consentement exprès ou implicite, partager ou divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins.

<b>F) CHARTWELL TRANSFÈRE-T-ELLE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VERS D'AUTRES RESSORTS TERRITORIAUX?</b>
---

Chartwell a son siège social au Canada et vos renseignements personnels sont conservés dans des endroits sécurisés et sur des serveurs contrôlés par Chartwell ou nos fournisseurs de services, situés soit dans nos installations au Québec et à l'extérieur du Québec, soit dans les installations de nos fournisseurs de services au Canada, au Québec et à l'extérieur du Québec.

Malgré ce qui précède, Chartwell se réserve le droit de transférer et de traiter les renseignements personnels à l'échelle mondiale lorsque cela est nécessaire pour exploiter ses activités, respecter ses obligations contractuelles et se conformer à ses obligations légales et réglementaires. Dans de tels cas, Chartwell prendra des mesures de protection raisonnables pour assurer la protection de vos renseignements personnels, quel que soit l'endroit où ils sont utilisés ou conservés, et pour s'assurer que tout transfert international de renseignements personnels est effectué conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.

La protection de ces renseignements personnels sera soumise aux exigences légales des territoires où les renseignements sont transférés, y compris les exigences légales de divulguer des renseignements aux autorités gouvernementales de ces pays.

## **8. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CHARTWELL CONSERVE-T-ELLE ET PROTÈGE-T-ELLE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?**

Chartwell conserve les renseignements personnels aussi longtemps que nous avons un besoin commercial légitime de le faire (par exemple, pour vous fournir les services, pour nous conformer aux exigences légales, fiscales ou comptables applicables, pour résoudre des différends, ou tel qu'autrement permis ou requis par les lois applicables).

Lorsque nous n'avons aucun besoin légitime continu de traiter vos renseignements personnels ou que la loi applicable nous y oblige, nous les supprimerons ou, si cela n'est pas possible (p. ex., parce que vos renseignements personnels ont été conservés dans des archives de sauvegarde), nous conserverons vos renseignements personnels en toute sécurité et les isolerons de tout traitement ultérieur jusqu'à ce que la suppression soit possible. Nous pouvons également conserver des renseignements personnels sous forme anonyme ou agrégée lorsque ces renseignements ne vous identifient pas personnellement.

### **a) CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Chartwell utilise des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales pour se protéger contre l'utilisation, l'accès, la modification, la destruction, la divulgation, la perte ou le vol non autorisés de vos renseignements personnels dont elle a la garde ou le contrôle.

La nature des mesures de sécurité variera selon la quantité de renseignements, la méthode de distribution, le format et la méthode de conservation des renseignements utilisés. Les renseignements seront par ailleurs protégés à l'aide de mesures appropriées aux renseignements personnels concernés.

Chartwell a conclu des ententes et mis en place des contrôles avec des fournisseurs de services tiers exigeant que tous les renseignements que nous leur fournissons soient protégés et utilisés uniquement dans le but de fournir le service que nous avons demandé d'exécuter au fournisseur de services.

Les employés ayant accès aux renseignements personnels sont tenus, comme condition d'emploi, de protéger les renseignements personnels qu'ils consultent ou manipulent et de suivre un cours de formation sur la protection de la vie privée.

### **b) GESTION DES INCIDENTS ET DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE**

Chartwell prend toutes les mesures raisonnables pour traiter l'accès, la collecte, l'utilisation, la divulgation, la copie, la modification, la conservation ou l'élimination des renseignements personnels dans nos systèmes, conformément aux lois applicables.

En cas d'incident lié à la protection de la vie privée, Chartwell prendra des mesures raisonnables pour contenir et atténuer une telle atteinte, et déterminer si elle cause un préjudice aux personnes dont les renseignements personnels ont été touchés, et émettra tous les avis requis au moyen d'un processus clair de communication et d'escalade, conformément à la législation applicable.

## **9. QUELS SONT VOS DROITS?**

Conformément à la loi applicable, vous disposez des droits suivants, sous réserve de certaines conditions et exceptions :

- l'accès à une copie de vos renseignements personnels et aux détails de la façon dont Chartwell les utilise;
- la correction ou la mise à jour de vos renseignements personnels;

- la demande de suppression de vos renseignements personnels. Si Chartwell reçoit une telle demande, d'autres facteurs devront être pris en compte pour déterminer s'il y a lieu de s'y conformer;
- le retrait de votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels;
- la fourniture de vos renseignements personnels dans un format technologique structuré et couramment utilisé;
- la divulgation de vos renseignements personnels à une autre organisation autorisée à les recueillir.

Toutes les demandes concernant vos renseignements personnels doivent être envoyées au bureau de protection de la vie privée de Chartwell ou au directeur général de la résidence dans laquelle vous vivez.

Chartwell répondra à ces demandes dans les trente (30) jours ouvrables suivant leur réception, ou dans tout autre délai requis ou autorisé par les lois applicables. Sur demande, Chartwell prendra des mesures raisonnables pour corriger ou supprimer fonctionnellement vos renseignements personnels des bases de données de Chartwell, bien que Chartwell puisse en conserver une copie à des fins d'archivage conformément aux lois applicables. Avant de vous fournir des renseignements personnels, de corriger toute inexactitude ou de supprimer des renseignements personnels, Chartwell peut demander des renseignements supplémentaires pour vérifier votre identité ou pour répondre à votre demande.

#### **COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DE CHARTWELL ?**

Le bureau de protection de la vie privée de Chartwell gère et administre toutes les questions relatives à la protection de la confidentialité des renseignements personnels des individus et peut fournir de plus amples renseignements sur tout aspect de la présente politique ou sur la façon dont Chartwell exerce ses activités pour protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Les personnes physiques peuvent envoyer une demande écrite à l'adresse qui suit :

À l'attention du responsable de la protection de la vie privée  
Chartwell, résidences pour retraités  
7070, Derrycrest Drive  
Mississauga (Ontario) L5W 0G5  
ou  
[privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com)

Si vous avez des questions concernant l'accès que nous avons fourni ou si vous souhaitez nous informer d'inexactitudes, vous pouvez vous adresser directement au directeur général de la résidence Chartwell où vous habitez ou transmettre votre demande à notre responsable de la protection de la vie privée à l'adresse [privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com).

#### **10. COMMENT SAURAI-JE SI CHARTWELL A MIS À JOUR LA PRÉSENTE POLITIQUE ?**

Chartwell peut mettre à jour la politique de protection de la vie privée de temps à autre pour tenir compte de l'évolution de ses pratiques, des nouvelles technologies ou de la loi. Toute modification apportée à la présente politique entrera en vigueur à la date de la modification. Toutes les modifications apportées à la politique seront affichées sur le site Web. Si les modifications sont importantes, nous les mettrons en évidence si la loi applicable l'exige.