

DomusVi, Aujourd'hui

DomusVi
L'humanité partagée



SOMMAIRE

01 Nos chiffres clés

02 Notre manifeste

03 Nos activités

04 Nos valeurs

05 Nos engagements

LE GROUPE AUJOURD'HUI

Créé en 1983 en France par Yves Journal, DomusVi, est aujourd'hui l'un des principaux acteurs de l'habitat, des services et des soins dédiés aux personnes âgées.

DomusVi est présent en France et dans 7 pays en Europe et en Amérique Latine. La mission de l'entreprise est de préserver la qualité de vie des personnes âgées en particulier par le maintien d'une vie sociale active et d'aider les sociétés à s'adapter au défi démographique du vieillissement.

Aujourd'hui, les 50 000 collaboratrices et collaborateurs de DomusVi accompagnent près de 100 000 personnes âgées quotidiennement qui vivent dans ses Résidences ou que ses équipes d'aide et de soins à domicile accompagnent chez elles.

DomusVi est convaincue que l'humanité partagée est la clé pour toujours mieux prendre soin.



#L'HumanitéPartagée



01

NOS CHIFFRES CLÉS



AGIR LOCALEMENT, AU PLUS PRES.

PLUS DE

100 000

personnes âgées
accompagnées
dans le monde



- ESPAGNE
- FRANCE
- ALLEMAGNE
- PORTUGAL
- IRLANDE
- PAYS-BAS
- CHILI
- URUGUAY

02

NOTRE MANIFESTE





NOTRE MANIFESTE

L'humanité partagée

Nous sommes les femmes et les hommes de DomusVi.

Nous sommes des spécialistes, entièrement et exclusivement engagés dans un enjeu majeur de toutes les sociétés : l'accompagnement du vieillissement, à domicile et dans nos résidences. Et c'est parce que ce sujet est central dans nos sociétés que nous choisissons de le traiter de près, à taille humaine.

Car nous n'oublions jamais que chacune des personnes âgées que nous accompagnons est un individu singulier, à part entière. Car nous sommes profondément convaincus que la vieillesse fait partie intégrante de la vie, et que la vie doit donc faire partie intégrante de la vieillesse.

Une vie stimulante, ouverte sur les autres et le monde, une vie de relations et d'échanges, une vie d'expression personnelle. Une vie de choix et de libre arbitre.

Une vie où l'individu que l'on a toujours été continue de grandir et de s'épanouir. Nourrir cette qualité de vie pour chacune des personnes âgées que nous accompagnons est pour nous fondamental.

C'est pour cela que, chaque jour, nous nous efforçons de proposer une approche différente.

Une approche humaine avant tout, dans laquelle tout part de l'individu. Une approche dans laquelle chacun de nos 50 000 collaboratrices et collaborateurs dispose de la confiance, de la liberté, pour pratiquer au mieux le métier qu'elle ou il a choisi. Une approche dans laquelle chaque famille participe à la communauté d'attention et de soin que nous animons autour des personnes âgées que nous accompagnons. Une approche où les aidants sont aidés, en leur proposant des solutions adaptées et individualisées, car tout le monde a besoin de répit.

C'est au nom de cette ambition, celle d'un accompagnement de la vieillesse toujours plus humain, que se construit notre gouvernance.

Une gouvernance qui place les familles et leurs représentants au cœur de ses orientations. Une gouvernance qui privilégiera toujours l'autonomie de nos équipes et la prise de décision locale, partout où nous sommes présents. Parce que l'empathie, la qualité de vie, l'humanité ne peuvent se construire que de près.

Depuis plus de 40 ans, DomusVi est convaincu que l'humanité partagée est la clé pour toujours mieux prendre soin.



03

NOS ACTIVITÉS



NOS ACTIVITÉS



DOMUSVI - RÉSIDENCE SA RIERA - ESPAGNE



ADVITA PFLEGE - HAUS SCHÖNE AUSSICHT - ALLEMAGNE



TRINITY CARE - CASTLEMANOR - IRLANDE



MARTHA FLORA - OEGSTGEEST - PAYS-BAS



ACALIS - TEUSAQUILLO - COLOMBIE



ACALIS - HOGAR ESPAÑOL - URUGUAY



ACALIS - MONTAHUE - CHILI



DOMUSVI - VILLA CAROLINA - PORTUGAL



DOMUSVI - RÉSIDENCE MELLE-JARDINS-BERONNE - FRANCE

Présent dans
8 pays

Plus de **500**
résidences médicalisées
et résidences services

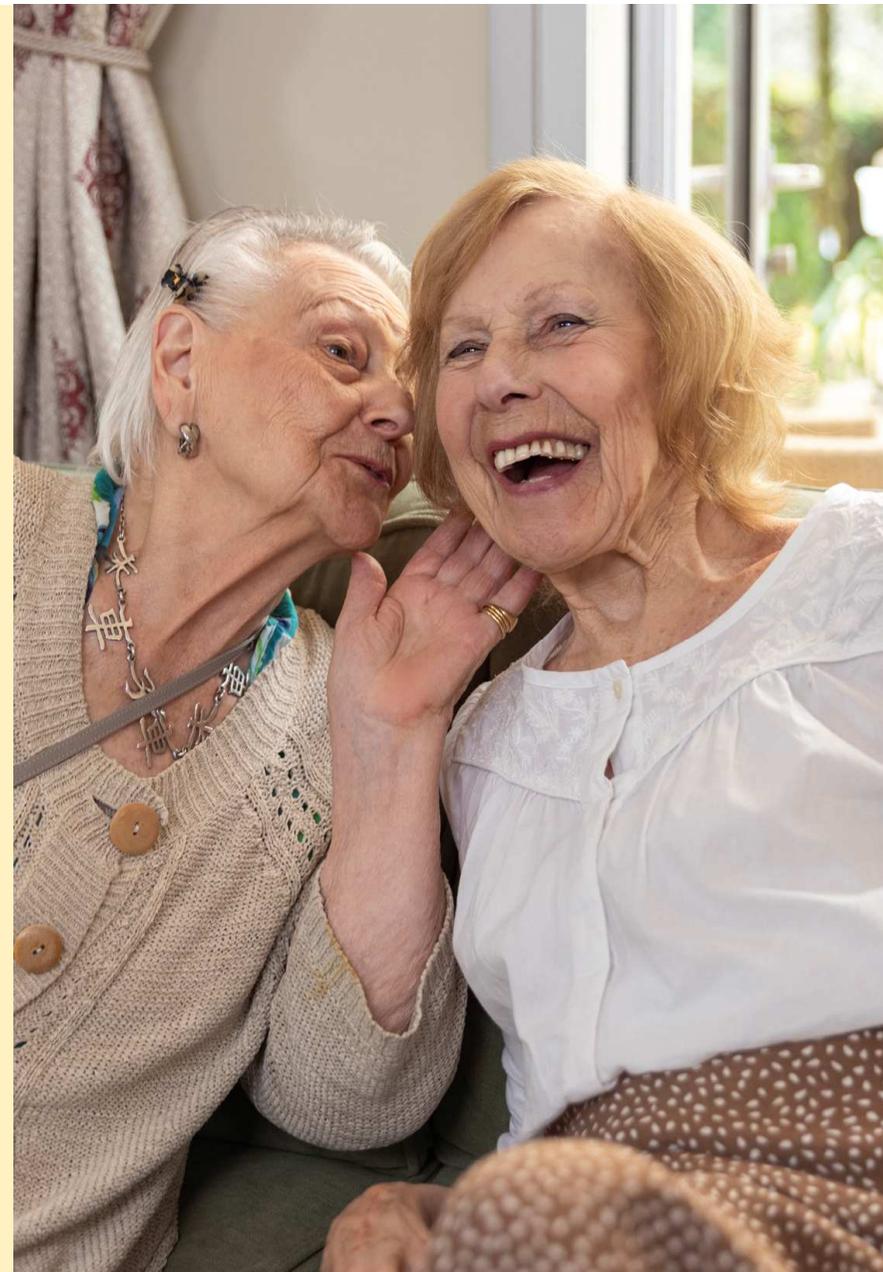
Plus de **100**
agences d'aide
à domicile

Plus de **50 000**
collaborateurs
dans le monde

95%
de satisfaction
clients

04

NOS VALEURS



NOS VALEURS

Chaque jour, des milliers de personnes âgées et leur famille nous accordent leur confiance.

Que ce soit au niveau des soins, du respect de leur personne, de leur écoute ou de la bienveillance à leur égard, elles attendent beaucoup de chacun des collaborateurs du Groupe.

LE SAVOIR
PRENDRE
SOIN

L'ESPRIT
PIONNIER

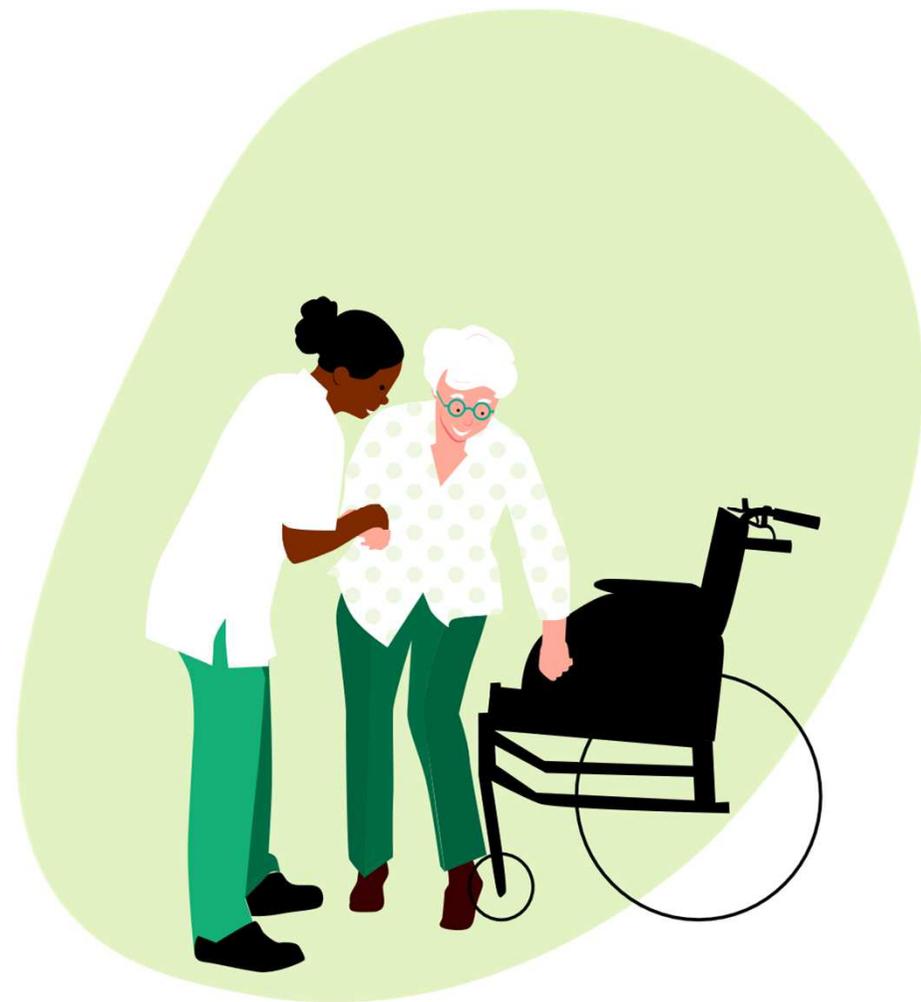
LE
SENS
DE
L'AUTRE

LA
CONFIANCE
PARTAGÉE

LA
SINCÉRITÉ
DES
ÉMOTIONS

LE SAVOIR PRENDRE SOIN

Au-delà de la compétence, le métier prend une autre dimension quand nos équipes allient savoir-faire, expertise et humanité dans un seul but : le bien-être de nos résidents et des familles.



L'ESPRIT
PIONNIER

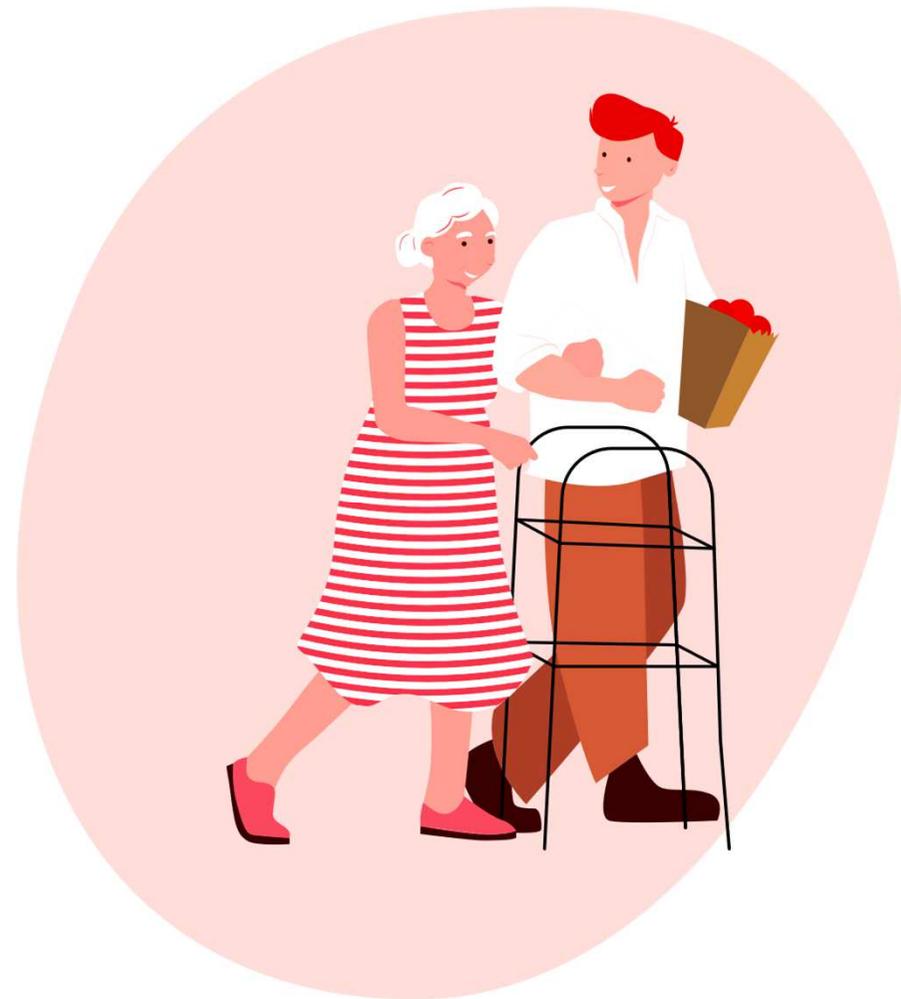
Les résidents et leur famille changent,
attendent autre chose qu'un service minimum.

Il faut savoir innover, surprendre, proposer
quelque chose en plus vs une offre standard.



LE SENS DE L'AUTRE

Faire passer l'Autre avant soi-même, être toujours disponible, à l'écoute, en pleine empathie, de façon naturelle, comme un 6^{ème} sens : celui d'une humanité totale et authentique.





Alors que la vie s'organise différemment,
il est essentiel d'accueillir chaque
émotion avec simplicité, dans un esprit
toujours positif.

Parce que rien ne compte plus qu'être vrai.





Rien n'est possible – quand on touche à l'humain – sans confiance mutuelle.

Elle doit être pleine et entière, non négociable, permanente, réciproque ; résultante d'un engagement sans faille.



05

NOS ENGAGEMENTS



NOTRE DÉMARCHE RH

Les métiers de notre secteur d'activité sont par nature exigeants dans la mesure où nous accompagnons des personnes très âgées et, pour la grande majorité, désorientées et dépendantes.

Pour faire face à ce défi, DomusVi s'engage sur 3 axes qui structurent sa politique de ressources humaines :

- ✓ Un processus de recrutement sélectif et rigoureux.
- ✓ Une adaptation permanente des compétences de ses collaborateurs afin de garantir, aux résidents, l'accompagnement nécessaire adapté à un parcours professionnel évolutif.
- ✓ Une politique de ressources humaines qui valorise l'excellence professionnelle et la continuité de service auprès des résidents et familles.

DomusVi mène ses actions dans le strict respect du socle des obligations légales, mais fixe par ailleurs ses propres standards de qualité en allouant les ressources en conséquence.

Enfin, chaque résidence dispose de l'autonomie suffisante pour mettre en œuvre des actions adaptées à son propre projet d'établissement, intrinsèquement lié à son environnement.



LA DÉMARCHE QUALITÉ

95% 

de taux de satisfaction*

La qualité de service dans tous nos métiers est un axe essentiel qui fait de DomusVi une référence dans l'accompagnement des personnes âgées et fragiles.

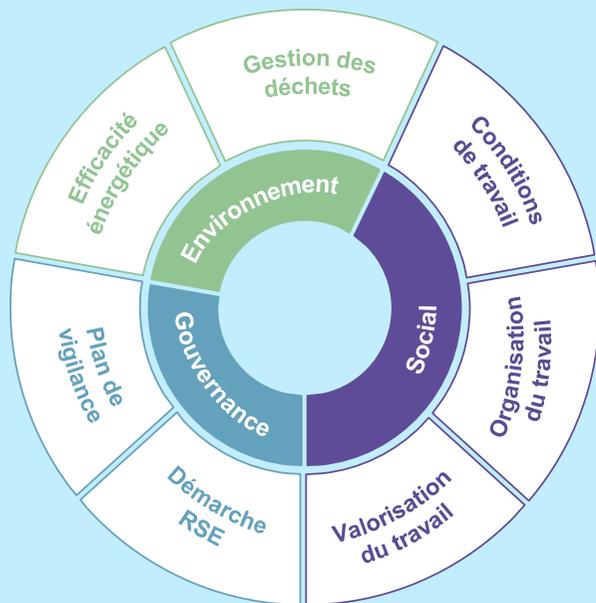
* Organisme indépendant Moyenne : Source - SAD MARKETING 2023 auprès des clients, familles et proches

La Direction Qualité et la Direction Vie et Soins du Groupe en France travaillent quotidiennement afin d'améliorer la qualité de nos services dans une démarche de progrès continu. Cette approche qualité est participative et prend en compte l'ensemble des besoins et de l'environnement de nos clients.

Des outils pour garantir une amélioration continue des services rendus

- ✓ Chaque résidence DomusVi s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration des services rendus aux résidents, d'évaluation des pratiques professionnelles et de maîtrise des risques, grâce à différents outils.
- ✓ Nous avons ainsi développé un référentiel qualité interne, l'O.S.R (Obligations ; Standards et Recommandations), qui nous permet d'associer aux 600 points issus de la réglementation médico-sociale, les 93 standards de qualité que DomusVi a développés en complément du cadre légal existant, afin d'assurer la meilleure prise en charge possible de ses résidents.
- ✓ Les critères du référentiel de l'évaluation de la qualité publié par la HAS seront également intégrés à notre outil O.S.R. L'application de l'ensemble de ces points, standards et critères est évaluée grâce à des audits internes, menés par la Direction Audit & Qualité de DomusVi, ainsi que les expert métiers de DomusVi tels que les cadres de santé ainsi que les référents restauration. Enfin nous mesurons deux fois par an la satisfaction clients grâce à une étude menée par un organisme indépendant.

LA DÉMARCHE RSE



Prendre soin des plus fragiles, des plus âgés, est notre engagement au quotidien.

- ✓ Aujourd'hui, nous avons décidé d'aller plus loin, ensemble. Notre engagement doit être plus large : nous voulons prendre soin de nos communautés et nos lieux de vie comme nous savons prendre soin de nos aînés.
- ✓ Fondée sur 3 piliers – environnement, social & gouvernance – notre démarche RSE se traduit par 7 premières priorités et feuilles de route opérationnelles mais également par les multiples initiatives locales qui s'organisent au quotidien dans nos résidences. C'est la somme des actions de chacun qui nous permettra d'agir positivement pour l'avenir et le bien-être de tous.
- ✓ C'est ensemble que nous progresserons, pour permettre à toutes les générations de bien vivre vieux.

NOS 7 PRIORITÉS RSE

Environnement



Réduire les consommations d'énergie en construisant et exploitant des lieux de vie efficaces



Gérer nos déchets en réduisant et recyclant

Social



Garantir de bonnes conditions de travail en pourvoyant des espaces de qualité, des formations et de l'accompagnement



Transformer l'organisation du travail en étant agile, pour répondre aux enjeux et attentes de nos collaborateurs



Valoriser le travail et les compétences de chacun

Gouvernance



Identifier et prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé & sécurité des personnes et à l'environnement à travers notre plan de vigilance



Déployer notre démarche RSE à travers notre culture d'entreprise et nos processus au quotidien

NOS CONSEILS DES FAMILLES



DomusVi a décidé de mettre en place des instances de représentation des familles à différentes échelles selon le contexte local de chaque pays où le groupe est implanté.

Ces organes auront une vocation de représentation des familles pour que ces dernières puissent contribuer plus activement à l'amélioration de notre offre mais également une fonction de conseil dans la construction et le déploiement d'outils mis à disposition des structures pour faciliter la relation tripartite qui s'instaure en établissement entre un résident, ses proches et l'équipe qui les accompagne.

EN ESPAGNE, 2024 SERA L'ANNÉE DU LANCEMENT DES CONSEILS DES FAMILLES LOCAUX, QUI EXISTENT DÉJÀ DANS CERTAINES RÉSIDENCES ET SERONT GÉNÉRALISÉS D'ICI 2024 SUR TOUT LE TERRITOIRE.

NOTRE ENGAGEMENT SOLIDAIRE EN FRANCE



Après plus de 9 mois de co-construction auprès de nos collaborateurs, familles et résidents, la Fondation a été lancée en janvier 2022. La mission de la Fondation DomusVi est de participer à développer les échanges intergénérationnels et en créant localement des liens entre les générations et les cultures afin de lutter contre les préjugés et les aprioris liés à tous les âges de la vie dans le but de favoriser le « vivre ensemble » sur tout le territoire.

La Fondation DomusVi pour la solidarité entre les générations s'engage donc à soutenir des actions ou des projets à l'initiative de ses collaborateurs et d'associations, de structures d'intérêts général, d'acteurs externes s'inscrivant dans plusieurs axes :

- ✓ La transmission des savoirs lors de rencontres et d'échanges réunissant plusieurs générations.
- ✓ L'inclusion : l'aide aux personnes en difficulté, qu'il s'agisse de personnes âgées aidées par de plus jeunes générations ou de jeunes générations soutenues par leurs aînés.
- ✓ La promotion culturelle : le soutien à toutes les cultures, et en particulier par la promotion de nouveaux talents en lien avec le grand âge.



#L'HumanitéPartagée

Contact media : press@domusvi.com

Retrouvez-nous sur :



[domusvigroup.com](https://www.domusvigroup.com)