

**PRENDRE SOIN DE NOS ÉCOSYSTÈMES :
NOTRE DÉMARCHE RSE**



Domus
group

RAPPORT RSE 2022

**PRENDRE SOIN DE NOS ÉCOSYSTÈMES :
NOTRE DÉMARCHE RSE**



Domus
Group

REGARDS CROISÉS

Entre YVES JOURNEL et SYLVAIN RABUEL

06

07



NOTRE GROUPE

DomusVi en bref

Notre Gouvernance

Notre modèle d'affaires

10

12

13

14

NOUS ENGAGER

Nos enjeux de durabilité

Ressources et organisation dédiées à la RSE

Notre feuille de route RSE Groupe

Déployer notre démarche RSE

16

18

22

24

30

RAPPORT RSE 2022



AGIR

Préservons nos lieux de vie

Valorisons les compétences et l'engagement de chacun

Dialogue avec les personnes accompagnées et leurs proches

Notre ancrage territorial

Agissons avec exemplarité

34

36

46

56

58

62

MESURER

Note méthodologique

Tableaux des indicateurs

Rapport de l'OTI

66

68

70

72



CROISÉS

ENTRE

YVES JOURNEL, FONDATEUR DE DOMUSVI ET PRÉSIDENT DU CONSEIL DE
SURVEILLANCE ET D'ORIENTATION STRATÉGIQUE

ET

SYLVAIN RABUEL, PRÉSIDENT DU GROUPE DOMUSVI



Comment le Groupe DomusVi appréhende-t-il cet enjeu fondamental qu'est la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise aujourd'hui ?

Yves Journal : Nous faisons clairement face à de grands défis qui questionnent fondamentalement nos modes de vie. Le défi sociétal qui nous concerne pose la question du grand âge ; le défi environnemental nous interpelle tous, individuellement et collectivement, sur notre relation à nos écosystèmes. La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, la RSE, est une réponse concrète à ces défis à l'échelle d'une entreprise. L'impact d'une entreprise sur ses écosystèmes est lié à ses activités. Cette réponse varie donc logiquement en fonction de l'entreprise. Notre RSE, notre réponse à ces défis, est imprégnée de toute la culture DomusVi : une entreprise centrée sur la qualité de la prise en soin, sur le bien-être de

nos clients et sur l'engagement de nos collaborateurs pour répondre à cette attente. Nous nous attachons à faire de même pour nos écosystèmes.

Sylvain Rabuel : Notre première et principale responsabilité, compte tenu de la fragilité de nos publics et de l'engagement de nos professionnels, c'est, d'abord et avant tout, d'exercer notre métier le mieux possible. C'est pourquoi la politique RSE de DomusVi doit être ancrée dans nos pratiques professionnelles et notre gouvernance pour contribuer à leur amélioration continue.

Comment construire cette réponse RSE ?

YJ : Tous les jours, nos collaborateurs accomplissent un métier d'intérêt général au service de la société et

de ses personnes les plus fragilisées. Cette dimension sociétale existe depuis toujours. C'est un marqueur de l'ADN de DomusVi en tant qu'entreprise : les 50 000 collaborateurs qui la composent portent en eux cette responsabilité fondamentale de par la nature même de leur métier. Ce qui est nouveau, et je m'en réjouis, c'est d'ancrer la démarche RSE au cœur de notre modèle d'affaires et de notre gouvernance. C'est une véritable transformation qui s'accomplit. Ce deuxième rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en témoigne.

SR : En raison de ses métiers, de son organisation et de sa culture d'entreprise, DomusVi est doté de bien des atouts pour réussir. Entourer la personne âgée d'attention, de soins et d'activités dans le respect de ses choix et de ses besoins pour que ce moment de la vie qu'est

" face aux défis nouveaux, il convient d'être encore une fois en avance sur notre temps "



le grand âge puisse être un moment heureux de la vie tel est notre défi quotidien. Nous allons faire de même pour accomplir notre ambition RSE, de façon globale et sur chacun de nos territoires, grâce à notre organisation et à notre culture : où que nous soyons, prendre soin de l'autre et de nos écosystèmes.

Par quels moyens le Groupe DomusVi prend-il soin de ses écosystèmes ?

SR : Prendre soin de nos écosystèmes, c'est prendre soin de nos lieux de vie et de nos parties prenantes. Je pense à deux actions majeures dans ces domaines. En 2022, nous avons calculé notre empreinte carbone pour la première fois. Nos activités de restauration, d'hébergement - la manière dont on construit nos bâtiments, dont on les exploite et l'énergie qu'ils consomment - ainsi que les trajets entre le domicile et le travail de nos professionnels sont nos principales sources d'émission de carbone. Grâce à des choix stratégiques effectués depuis longtemps, nous avons la possibilité d'agir par nous-même sur ces sources d'émissions. La cuisine et la blanchisserie sont, par exemple, totalement internalisées : nos repas sont cuisinés sur place, ils ne viennent pas d'une cuisine située à 100 kilomètres ; nos services de blanchisserie sont réalisés à l'intérieur même de nos résidences, le linge ne quitte pas l'établissement. Nous ne dépendons donc pas de fournisseurs extérieurs ni de sous-traitants pour agir. Autre action majeure de 2022 : la décision de créer, pays par pays, un Conseil National des Familles, de doter chacune d'eux d'un budget autonome de fonctionnement et de l'associer à notre gouvernance. Le Conseil National des Familles français a, ainsi, été installé le 26 mai 2023. Il est constitué de 25 membres tirés au sort parmi des centaines de candidatures et qui vont siéger deux

fois par ans. Nous en attendons des propositions d'amélioration à tous les niveaux mais aussi un dialogue constant avec nos familles.

YJ : Faire entrer les familles dans notre gouvernance va leur permettre de participer aux enjeux de l'entreprise, de mesurer et de contrôler comment et pourquoi tous nos efforts sont conjugués pour faire de DomusVi l'habitat qui convient aux personnes les plus fragiles avec la bientraitance, l'engagement, la qualité des services et des soins que cela exige. Nous avons cette idée depuis longtemps. Elle vise d'abord à revitaliser les Conseils de la Vie Sociale existant auprès des résidences françaises, qui, depuis leur instauration par la loi de 2002, n'ont jamais trouvé leur véritable dimension. Elle sera suivie par la création d'un Conseil National des Familles dans tous les pays où DomusVi est implanté, en Espagne prochainement après la France.

Quelle est la vocation du Conseil National des Familles ?

SR : Le Conseil National des Familles a pour ambition de contribuer à atténuer ces tensions en formulant des projets d'améliorations, en livrant des éléments de satisfaction comme d'insatisfaction ou d'inquiétude, en bref en contribuant à l'amélioration continue de la bientraitance chez DomusVi, en participant au développement quotidien de DomusVi à nos côtés.

YJ : La création d'un Conseil National des familles est une initiative qui, j'en suis convaincu, permettra à DomusVi de mieux accompagner les personnes âgées en respectant leur autonomie, afin qu'elles restent, autant que possible, actrices de leur vie. Cette innovation participe grandement de notre réponse aux défis du grand âge.



La RSE comporte également un important volet social avec, notamment, l'attention portée à l'amélioration de la qualité de vie au travail. Que fait DomusVi pour cela ?

SR : DomusVi porte une attention toute particulière à la qualité de vie au travail. C'est un des axes prioritaires de notre stratégie RSE. C'est la raison pour laquelle nous investissons chaque année, continuellement et lourdement dans la rénovation ou la reconstruction de nos établissements et dans la formation de nos collaborateurs. La cohésion d'équipe participe aussi grandement de la qualité de vie au travail. Nos métiers n'ont du sens que par la formulation d'un projet distinctif. Qu'est-ce qu'on fait ensemble ? Pourquoi on le fait ? Comment on le fait ? Nous insistons donc auprès de chaque établissement sur l'élaboration et la conduite d'un projet destiné à donner du sens au travail. Enfin, puisque nos collaborateurs offrent un service de soin à la personne, il est essentiel de les doter d'une réelle autonomie ainsi que d'une liberté d'organisation et de décision : en tant que professionnels au contact des résidents et de leurs familles, ils sont les mieux à même de savoir ce qu'il est bon de faire. Nos métiers ne peuvent pas être mécanisés. Pour que nos professionnels soient épanouis, il faut qu'ils aient de l'autonomie, qu'ils disposent d'une marge de manœuvre certaine, qu'ils aient ainsi le sentiment de pouvoir agir et décider par eux-mêmes.

Quarante ans ont passé depuis la fondation de DomusVi en 1983. Qu'est-ce qui a fondamentalement changé dans la mission de l'entreprise ?

YJ : DomusVi aujourd'hui s'appuie sur les mêmes valeurs qu'à ses débuts. L'esprit pionnier et le sens de l'innovation entrepreneuriale n'ont pas changé. Nous avons en 1983 un projet d'entreprise singulier dont la mission était l'émergence d'un secteur nouveau, privé et commercial, pour faire face au vieillissement de la population qui gagnait un an d'espérance de vie tous les quatre ans. Cette mission reste intacte. Mais les défis auxquels nous faisons face aujourd'hui sont autres : le risque climatique, le choc démographique... Il nous appartient donc d'être de nouveau en avance sur notre temps. De faire évoluer nos métiers et de les professionnaliser en ayant une conscience aiguë du monde qui nous entoure et des grandes questions qui se posent à chacun d'entre nous tant sur le plan du climat que sur l'épanouissement de ceux qui vieillissent. Les personnes que l'on reçoit changent aussi. Elles restent à leur domicile de plus en plus longtemps. Il nous appartient donc les accompagner durablement. Et l'aide à domicile, que nous avons été les premiers à proposer, fait partie des réponses adaptées à ces défis nouveaux.

SR : Comme le souligne Yves, rien n'a fondamentalement changé pour ce qui

est de notre vision, de notre culture et de nos valeurs mais, en quarante ans, tout a beaucoup changé autour de nous. Nous répondons à ces changements en accentuant notre singularité : être, quelque soit notre taille d'entreprise, toujours plus local et décentralisé dans notre fonctionnement interne, et être de plus en plus proches de nos parties prenantes : les personnes âgées et leurs familles, nos professionnels, etc. Nous avons longuement évoqué le renforcement du lien avec les familles par la création du Conseil National des Familles qui les fait entrer dans notre gouvernance. Nous avons aussi, autre exemple, conduit pour la première fois au sein de DomusVi, une enquête d'engagement de nos professionnels. C'est une réussite avec des taux élevés de participation et des résultats très positifs qui témoignent de leur engagement et de leur fierté de travailler chez DomusVi.

En tenant compte de cette nouvelle donne, quel cap fixez-vous pour 2030 ?

SR : On réalisera notre ambition RSE en restant centré sur notre mission principale. Nous souhaitons que DomusVi accompagne bien tous les âges de la vieillesse en termes d'habitat, de services et de soins. Que ceux qui souhaitent continuer à vivre chez eux puissent le faire en disposant d'aide et de soins infirmiers à domicile d'excellent niveau. Que les plus fragilisés par l'âge puissent disposer d'un habitat avec des services et des soins médicaux adaptés à leur besoin tout en demeurant très intégrés socialement. Notre mission est là : faire en sorte que le vieillissement puisse être un moment heureux de la vie. DomusVi doit donc être parmi les meilleurs à concevoir des habitations comme des lieux de vie agréables permettant aux personnes âgées de continuer à faire des choses, à être acteur de leur vie.

*"La politique de
Responsabilité
Sociale d'Entreprise
de DomusVi
doit être ancrée
dans nos pratiques
professionnelles et
notre gouvernance
pour contribuer à leur
amélioration continue."*





NOTRE GROUPE

DOMUSVI EN BREF



**8 PAYS
5 MARQUES**

ALLEMAGNE FRANCE ESPAGNE PORTUGAL IRLANDE PAYS-BAS CHILI URUGUAY



DomusVi Group est devenu actionnaire majoritaire de Martha Flora en décembre 2022 et n'est pas actionnaire contrôlant d'Acalis : les résultats de ces entités ne sont donc pas consolidés dans notre rapport RSE 2022.

DE TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

**NET
PROMOTER
SCORE**

Enquête groupe 2022, exclusion Pays-Bas et Latam

3 **ACTIVITÉS
MÉDICO-SOCIALES
AU SERVICE
DES PLUS
VULNÉRABLES**

- Maisons de retraites médicalisées
- Résidences services senior
- Services d'aide et de soins à domicile

& une palette d'offres complémentaires dans une logique « plateforme de services » : accueil de jour, téléassistance, centre Santé Mentale, centre de soins pour personnes handicapées, séjours post-hospitaliers.

47 854 **COLLABORATEURS
DANS LE MONDE**

(effectifs physiques, excl. Pays-Bas et LATAM)



591 ÉTABLISSEMENTS, 50 954 LITS

| Au 31.12.2022 | Allemagne | Espagne | France | Irlande | Portugal | Chili | Pays-Bas | Uruguay | Total |
|----------------|-----------|---------|--------|---------|----------|-------|----------|---------|--------|
| Établissements | 86 | 159 | 302 | 12 | 5 | 11 | 15 | 1 | 591 |
| Lits | 3 397 | 20 746 | 23 687 | 941 | 513 | 1 250 | 377 | 43 | 50 954 |

NOTRE GOUVERNANCE

au 31.12.2022

Le Groupe DomusVi est supervisé par un Conseil de Surveillance et d'Orientation Stratégie (CSOS), composé de représentants de ses actionnaires et se réunissant régulièrement.

Le CSOS a créé trois comités. Le Comité d'Audit (3 membres) examine les états financiers semestriels et annuels après avoir entendu les Commissaires aux comptes. Le Comité d'audit revoit également la cartographie des risques Groupe, le programme de compliance Groupe et valide le plan d'audit interne et les plans d'actions en découlant. Le Comité d'audit s'est réuni trois fois en 2022, deux fois pour la revue des comptes et une fois pour la revue des risques, du programme de compliance Groupe et du plan d'audit interne.

| |
|------------------------------------|
| CSOS |
| 7 membres (non-exécutifs) |
| 1 censeur |
| 14% de femmes, 86% d'hommes |
| 12 réunions en 2022 |

Outre l'examen des recrutements des fonctions clefs de l'entreprise, le Comité des rémunérations et des nominations s'est réuni une fois en 2022 pour revoir la politique générale de rémunération. Le Comité des acquisitions s'est réuni 3 fois en 2022 pour examiner les projets d'investissements significatifs. Chaque Président de Comité rend compte des travaux de son Comité au CSOS.

L'entreprise est dirigée par Sylvain Rabuel, en qualité de Président de la société de tête du Groupe, assisté

du Comité Exécutif Groupe composé du Président, du Directeur Finance & Performance Groupe, des Directeurs Généraux France et Espagne et du Directeur du Développement Groupe & Directeur Général Nouveaux pays. Le Comex Groupe se réunit une fois par mois sur tout sujet stratégique ou de développement.

Le Comité Risques & Compliance Groupe rattaché au Président auquel participe le Directeur Finance & Performance Groupe et le Directeur Juridique & RSE Groupe (assisté du Responsable audit interne Groupe et du Responsable gestion des risques & gouvernance des données Groupe), revoit les cartographies des risques, valide le programme de compliance Groupe et le plan d'audit Groupe et les plans d'actions en amont du Comité d'audit.

Le Comité RSE Groupe rattaché au Président auquel participe le Directeur Finance & Performance Groupe, le Directeur Juridique & RSE Groupe et la Responsable Développement Durable Groupe valide la stratégie RSE, les feuilles de route RSE et en suit la bonne exécution par les pays (voir la gouvernance RSE).

Chaque pays dispose de son propre Comité de direction. Une business revue mensuelle est organisée dans chaque pays en présence des membres de la direction Finance & Performance du Groupe et des membres du Comité de Direction de chaque pays.

MANAGEMENT EXÉCUTIF DE DOMUSVI GROUP¹

32 membres
34% de femmes, 66% d'hommes

¹ On comptabilise les membres du Comité Exécutif Groupe ainsi que ceux des Comités de Direction pays (hors Pays-Bas et LATAM), au 31.12.2022.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

RESSOURCES

INTELLECTUELLES ET HUMAINES

- 42 592 ETP (salariés en équivalent temps plein) dont 84% en contrat permanent (CDI ou équivalent)
- 7,8 ans d'ancienneté moyenne des CDI²
- 81% de satisfaction employés concernant l'autonomie dans son poste
- 317 373 d'heures de formation délivrées en 2022

FINANCIÈRES

- Un actionnariat stable : Yves Journal, fondateur du Groupe DomusVi via SRS (depuis 1983) et ICG (depuis 2017)
- 141 M€ de free cash flows (après coûts de maintenance)
- 153 M€ d'investissements (y compris acquisitions)

IMMOBILIÈRES & COMMERCIALES

- 591 établissements / 50 954 lits
- 123 établissements en pleine propriété
- 96 M€ investis dans la construction de nouveaux établissements. 70 M€ investis dans la rénovation et la maintenance

SOCIÉTALES & PARTIES PRENANTES

- Des relations étroites avec nos parties prenantes (voir page 18)
- Des partenariats sectoriels : Université de Barcelone, Club Landloy, charte d'engagement Synerpa, Forum de l'engagement, etc.
- 2 fondations d'entreprise (France et Espagne)

NATURELLES

- 310 156 465 kWh d'énergie (électricité, gaz consommée)
- 363 469 TCO_{2eq} en 2022 (Scopes 1, 2 et 3)
- 0,974 T/lits de déchets estimés

MÉGATENDANCES

TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE

ACCROISSEMENT DE LA DÉPENDANCE

STRATÉGIE

NOTRE AMBITION

Être l'un des principaux acteurs du bien-être des personnes âgées dans le monde grâce à des habitats, des services et des soins innovants qui, avec la confiance des familles, préservent leur qualité de vie et leurs relations sociales.

NOS VALEURS

Le savoir prendre soin
Le sens de l'autre
La sincérité des émotions
L'esprit pionnier
La confiance partagée

Nos choix stratégiques et opérationnels sont fondés sur **trois défis majeurs** :

- Offrir aux personnes âgées la meilleure qualité de vie possible quelles que soient leurs fragilités ;
- Proposer des emplois attractifs pour que nos personnels soient pleinement engagés dans leur mission ;
- Faire de nos habitats des lieux de vie ouverts sur l'extérieur et de nos équipes des créateurs de lien social.



DOMUS2025

Ces défis fondent notre projet d'entreprise dont la stratégie est soutenue par 4 leviers de performance au service de nos clients.

ÉQUIPES

Des équipes engagées et valorisées.

RSE

Fondée sur les trois piliers E/S/G.

DIGITAL

Protéger, faciliter et simplifier la conduite de nos activités.

IMMOBILIER

Lieux de vie durables permettant une bonne qualité de vie.

² L'Irlande est exclu du périmètre de calcul

ACTIVITÉS

ACTIVITÉS

**RÉSIDENCES
MÉDICALISÉES**
76% du CA

**RÉSIDENCES
SENIORS**
8% du CA

**AIDE ET SOINS
À DOMICILE**
13% du CA

**AUTRES
ACTIVITÉS**
4% du CA

RÉALISATIONS ET IMPACTS

INTELLECTUELS ET HUMAINS

- Réflexion engagée sur l'offre clients, le modèle managérial et l'organisation du travail
- Forte dynamique d'innovation (16 projets en France et 14 projets en Espagne)
- Taux d'engagement de 64% - Enquête collaborateurs Q1 2023

FINANCIERS

- 2,241 M€ de chiffre d'affaires consolidé
- dont 61% redistribué aux collaborateurs (masse salariale), 15% aux fournisseurs (dépenses achats), 11% aux bailleurs (loyers) et 4% aux créanciers (intérêts banques)

IMMOBILIERS & COMMERCIAL

- 15 établissements acquis en 2022, soit + 1 215 lits versus 2021
- 18 projets en cours de certification BREEAM
- 91% de taux d'occupation (+2,4% vs 2021)

SOCIÉTAUX & PARTIES PRENANTES

- 93% de satisfaction client globale / 92% de satisfaction qualité des soins
- Net Promoter Score : 36
- Lancement du projet Conseil Nationaux des Familles

NATURELS

- 5,34 % de réduction de la consommation d'énergie de gaz et d'électricité vs 2021 : 6 856 kwh/lit en 2022 vs 7 243 kwh /lit en 2021 (hors Allemagne)
- 8,5% de réduction d'émissions de GES, 162 TCO₂eq/M€ en 2022 vs 177 TCO₂eq/M€ en 2021
- 29,2% de déchets valorisés

*"Où que nous soyons,
prendre soin de
l'autre et de notre
écosystème."*





NOUS ENGAGER

Portugal, résidence Dom Pedro V

NOS ENJEUX DE DURABILITÉ : IMPACTS, RISQUES ET OPPORTUNITÉS

En 2019, nous avons mené un important travail d'analyse de nos enjeux et avons identifié sept priorités pour lancer notre démarche RSE. Fin 2022, souhaitant anticiper et nous préparer aux exigences des nouvelles normes de durabilité européennes, nous avons entrepris de mener une analyse de double matérialité dont les enjeux seront intégrés dans notre feuille de route 2023-2026.

Cet exercice combine une double perspective afin d'évaluer :

- Les impacts positifs et négatifs, directs et indirects, que nos activités induisent sur nos écosystèmes et nos parties prenantes ;
- Les risques et opportunités, d'un point de vue financier, que les enjeux RSE provoquent sur la valeur générée par nos activités.

Pour mener cette analyse, nous avons procédé en quatre étapes :

ÉTAPE 1 : IDENTIFICATION DES ENJEUX ET PARTIES PRENANTES

Nous avons listé les enjeux de durabilité à passer au filtre de notre matérialité. Sur une base de 56 enjeux pré-identifiés à la lecture des normes ESRS, des autres standards internationaux et du benchmark, nous avons finalement retenu 27 enjeux pour l'analyse.

À partir de notre cartographie des parties prenantes Groupe nous avons sélectionné 14 types de parties prenantes à consulter au cours de l'analyse de double matérialité.

| Groupe de parties prenantes | Sous-groupes |
|------------------------------|--|
| Clients | Résidents, clients à domicile, familles, tuteurs |
| Collaborateurs | Managers, opérationnels, siège, IRP |
| Actionnaires | Actionnaire fondateur, fonds actionnaire, autres actionnaires minoritaires, agences de notation financières et extra-financières |
| Financeurs | Banques, fonds publics liés aux politiques de santé |
| Fournisseurs et prestataires | Grands fournisseurs, fournisseurs locaux, intervenants en résidence |
| Autorités publiques | Gouvernements nationaux et régionaux, autorités sanitaires, autorités de la concurrence |
| Communautés locales | Mairie et communautés de communes, écoles, associations locales, fournisseurs et prestataires locaux |
| Secteur d'activité | Concurrents, associations professionnelles, autres fédérations du secteur |
| Médias | Presse spécialisée et grands public |
| Opinion publique | Société civile, ONG, réseaux sociaux |

ÉTAPE 2 : DÉFINITION DES MODALITÉS DE CONSULTATION

Nous avons ensuite élaboré les outils nécessaires à la consultation des parties prenantes. Trois modalités ont été proposées : l'atelier, l'entretien et le questionnaire. Les deux premières ont été privilégiées, ce qui a permis des échanges qualitatifs très riches.

31 personnes ont été sollicitées à cette étape.

ÉTAPE 3 : CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES ET APPRÉCIATION DES ENJEUX

C'est finalement 24 personnes qui ont répondu positivement à notre demande et se sont rendues disponibles.

- Clients d'une résidence services seniors
- Représentant du réseau d'élus de conseil de la vie sociale
- Fonctions financières Groupe, France, Espagne
- Fonction risque Groupe
- Direction d'établissements (France, Espagne)
- Actionnaires
- Financeurs (banques)
- Concurrent
- Spécialiste RSE

ÉTAPE 4 : DUE DILIGENCE, CONSOLIDATION ET DÉFINITION DES ENJEUX MATÉRIELS

Nous avons finalisé l'analyse de matérialité en menant l'évaluation de nos 27 enjeux de durabilité. L'évaluation a été nourrie par l'appréciation des parties prenantes consultées, l'expertise interne de l'équipe RSE et l'état actuel des connaissances sur le sujet (due diligence).

Il s'agissait de noter chaque enjeu sur une échelle d'impact d'une part et de risques et opportunités d'autre part et d'estimer la probabilité d'occurrence dans les deux cas.



France, résidence La Forêt de l'Hautil

Les échelles de notation considérées pour l'analyse sont les suivantes :

Importance des impacts (positifs et/ou négatifs) :

- 5 : très fort impact, global, irréversible (si négatif)
- 4 : fort impact, répandu, difficilement réversible ou à long terme (si négatif)
- 3 : impact modéré, modérément répandu, réversible avec efforts ou sur le moyen terme
- 2 : faible impact, peu répandu, réversible avec effort ou sur le court terme
- 1 : impact minime, limité, facilement réversible
- 0 : pas d'impact

Importance des opportunités / risques financiers :

- 3 : risque et/ou opportunité important(e)
- 2 : risque et/ou opportunité modéré(e)
- 1 : risque et/ou opportunité mineur(e)
- 0 : pas de risque et/ou pas d'opportunité

Probabilité d'occurrence :

- 4 : très forte probabilité / à 6 mois
- 3 : forte probabilité / 6 mois à 1 an
- 2 : probabilité modérée / 1 à 3 ans
- 1 : faible probabilité / 3 à 7 ans
- 0 : très faible probabilité / 10 ans

À partir du scoring, nous avons pu éditer une matrice des enjeux du point de vue de l'impact (en vert ci-contre) et une autre du point de vue financier (en bleu ci-contre). Pour chacune des étapes de l'analyse nous avons mis en place des vérifications et contrôles pour assurer la qualité de l'exercice et précisément documenter le processus.

RÉSULTATS

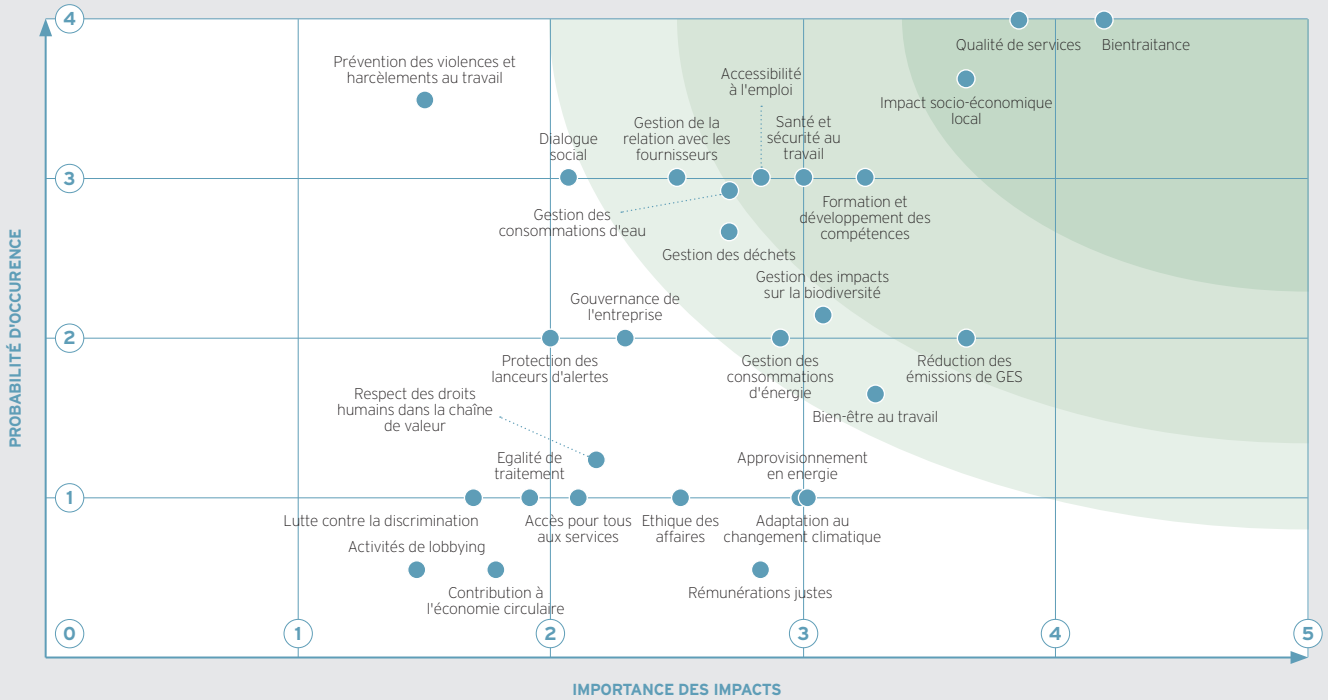
L'analyse des impacts positifs et négatifs générés par nos activités nous a permis d'identifier douze enjeux comme particulièrement matériels du point de vue de l'impact. La perspective financière, qui analyse les risques et opportunités associés aux enjeux fait également ressortir douze enjeux comme matériels.

Parmi ces treize enjeux matériels du point de vue financier, dix sont également matériels du point de vue de l'impact, on parle d'enjeux doublement matériels. Il s'agit d'enjeux liés aux clients (bienveillance, qualité de services), aux collaborateurs (formation et développement des compétences, santé et sécurité au travail, bien-être au travail), à l'environnement (réduction des émissions de GES, gestion des déchets, gestion des consommations d'énergie et d'eau) et de l'impact socio-économique qu'ont les établissements à l'échelle locale.

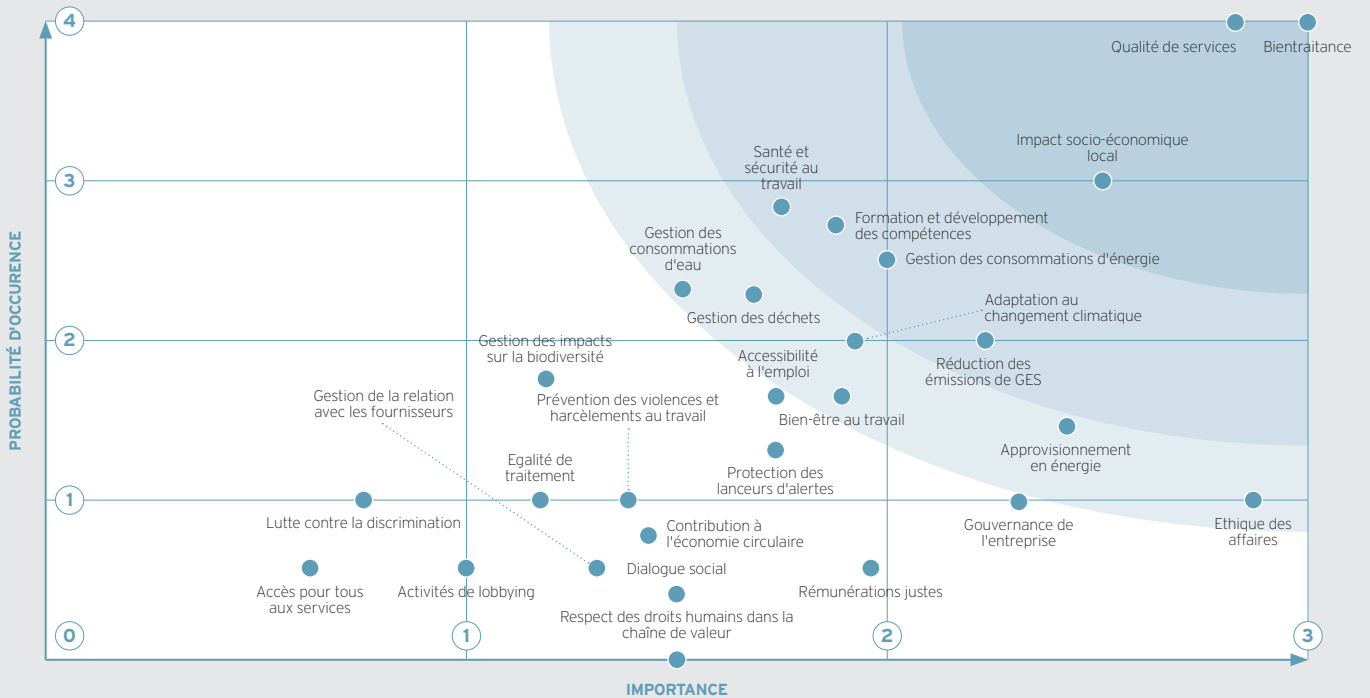
Les deux matrices révèlent également des enjeux matériels uniquement depuis une perspective d'impact ou depuis une perspective financière. Ainsi, l'accessibilité à l'emploi, la gestion des impacts sur la biodiversité et la gestion des fournisseurs sont des enjeux matériels au regard des impacts que nos activités génèrent, alors que l'adaptation au changement climatique, l'approvisionnement en énergie et l'éthique des affaires sont matériels au regard des risques ou opportunités financières qu'ils représentent pour notre Groupe.

Les résultats de la matérialité permettront de mettre à jour pour les prochaines années notre référentiel de reporting en fonction des standards européens (une fois ceux-ci définitivement publiés).

MATÉRIALITÉ DE L'IMPACT DES ENJEUX RSE



MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE DES ENJEUX RSE





Portugal, résidence Dom Pedro V

RESSOURCES ET ORGANISATION DÉDIÉES À LA RSE

La RSE est l'un des quatre leviers de performance identifié par DomusVi pour mener à bien son plan stratégique Domus2025.

La transformation de l'entreprise doit passer par l'intégration des enjeux de durabilité au cœur des pratiques métiers, et à tous les niveaux hiérarchiques. Il s'agit d'imprégner l'entreprise de nos enjeux de durabilité matériels, pour qu'ils deviennent des fondamentaux de notre culture d'entreprise.

Pour aboutir à ce niveau d'accoutumance, l'équipe RSE Groupe est chargée de structurer la démarche et piloter son déploiement en lien avec les trois échelons sur lesquels s'organise la démarche RSE.

1. AU NIVEAU DU GROUPE sont définies les priorités RSE de l'entreprise, notamment à partir d'une consultation des parties prenantes internes comme externes qui nourrissent notre matrice de double matérialité (cf page 21). Le Groupe assure le suivi de ces priorités à travers une feuille de route globale et pilote la mise en œuvre de projets transverses, partagés par l'ensemble des pays. Le plan d'action décarbonation en est un exemple.

Le Comité RSE Groupe rattaché au Président, auquel participe le Directeur Financier & Performance Groupe, le Directeur Juridique & RSE Groupe et la Responsable Développement Durable Groupe, se réunit tous les mois. C'est une instance de

supervision et d'impulsion dont les recommandations sont relayées par le Comité Exécutif Groupe. Le reporting mensuel auprès des actionnaires intègre par ailleurs des indicateurs extra-financiers et le CSOS consacre, une fois par an une séance à la démarche RSE.

2. AU NIVEAU DES PAYS des feuilles de route et les plans d'actions qui en découlent sont établis à minima pour chaque pilier (environnement, social, gouvernance) et pour chacune des 7 priorités.

Des Comités RSE pays s'assurent de la mise en œuvre de ces feuilles de route, de leur adaptation le cas échéant, et des moyens mis en œuvre. Forum de rencontre, structure flexible, ils sont généralement constitué des coordinateurs des piliers ou feuilles de route ; leur composition peut varier selon les pays. Ils sont animés trimestriellement par le Directeur Juridique & RSE Groupe et la Responsable Développement Durable Groupe, ce qui permet d'assurer le lien et la cohérence avec la démarche RSE Groupe.

3. À L'ÉCHELON LOCAL les établissements ont l'opportunité de décliner chaque priorité à leur niveau en mettant en œuvre des projets proposés en central par les fonctions supports des pays ou développés en propre par les équipes sur place. Au-delà des sept priorités, les équipes contribuent à des initiatives locales, souvent en partenariat avec leur écosystème. Individuellement, nous voulons que chaque collaborateur puisse s'engager à son niveau avec des objectifs et des actions adaptés à sa fonction. C'est l'objectif qui sous-tend l'ensemble des actions mises en œuvre pour le déploiement de notre démarche (cf page 31 *Déployer notre démarche RSE*).



LA PAROLE À MATTHIEU HAUW, DIRECTEUR JURIDIQUE & RSE GROUPE

Les projets mis en œuvre par le Groupe et les initiatives locales ont permis d'avancer notre feuille de route sur chacune de nos priorités. En 2022, nous avons réalisé notre analyse de double matérialité. Les enjeux en ressortant confirment les 7 priorités issues de notre analyse de matérialité 2020. Ils en ajoutent de nouvelles intégrées à notre feuille de route en 2023 ou qui y figureront en 2024.

Nous renforçons notre engagement RSE - prendre soin de nos écosystèmes - en réorganisant notre gouvernance autour des trois piliers E/S/G. Trois commissions composées d'experts pays sont créées, une par pilier. La mobilisation de nos experts métiers et de l'équipe RSE Groupe au sein de ces commissions est un facteur d'accélération et d'efficacité de notre stratégie RSE. Ces experts ont à cœur de la mettre en œuvre au plus près du terrain.

Ces commissions auront pour rôle de faire vivre les feuilles de routes existantes et de construire les nouvelles feuilles de route Groupe correspondant aux nouveaux enjeux découlant de notre matrice de double matérialité, et ainsi préparer la mise en place de la CSRD³.

Ces projets et ces initiatives émanent des hommes et des femmes qui font DomusVi ; des actions de terrain par des hommes et des femmes de terrain, c'est une expression forte de la singularité de notre Groupe.

³ CSRD : Corporate Sustainability Reporting Directive

GROUPE

Comité RSE
Groupe

Feuille de route
RSE Groupe
engagements et
objectifs

Reporting
pilote et
valorisation

PAYS

Comité RSE Pays
déploiement et
coordination

Feuille de route &
plan d'action RSE
Pays
3 à 7 feuilles de
route selon les pays

Projets RSE
nationaux
déploiement
dans tous les
établissements

LOCAL

Référents /
COPIL RSE
base volontaire

Volet RSE
du projet
d'établissement
personnalisation de
la démarche

Projets RSE
locaux
selon sensibilité
équipes et
partenariats



France, résidence Les Jardins Médicis

NOTRE FEUILLE DE ROUTE RSE GROUPE ET NOS RÉSULTATS

Sur la base des feuilles de route conçues par les pays pour chacune des 7 priorités nous avons formalisé la feuille de route RSE Groupe 2021-2025.

Ce cadre au niveau du Groupe permet d'assurer la cohérence des objectifs fixés, des actions menées et des indicateurs clés de performance suivis. Les objectifs retenus ont ainsi fait consensus au sein des différentes géographies, dépassant les spécificités des pays dans lesquels nous opérons. Comme pour les pays, la feuille de route du Groupe est structurée autour des sept priorités, elles-mêmes rattachées aux piliers environnement, social et gouvernance. Notre feuille de route Groupe évoluera pour intégrer les nouveaux enjeux découlant de notre matrice de double matérialité.

Pour chaque priorité, les éléments suivants ont été formalisés :

- **Engagement** : formalisation de ce à quoi DomusVi s'engage pour répondre aux différents enjeux sociétaux, environnementaux et de gouvernance ;
- **Objectifs** : définition des objectifs que le Groupe souhaite atteindre et à quelle échéance ;
- **Indicateurs** : choix de l'indicateur qui permet d'évaluer la performance et l'atteinte de l'objectif dans le temps.

Nous avons réalisé un état des lieux des indicateurs clés de performance (KPIs) identifiés afin de vérifier leur disponibilité, nécessaire au suivi de cette feuille de route Groupe. Nous travaillons à la mise en place progressive de nouveaux KPIs, ces derniers ne sont dès lors pas tous publiés dans cette édition de notre rapport RSE.

| Engagements | Objectifs "horizon 2025" | Progrès | Résultats 2021 | Résultats 2022 |
|---|---|---------|--|---|
| DomusVi s'engage à réduire significativement ses consommations énergétiques. | Renforcer et déployer les systèmes de gestion de l'énergie dans l'ensemble des opérations. | → | 93,2% des établissements français et espagnols | 97% des établissements français et espagnols |
| | Sensibiliser les collaborateurs à la politique d'efficacité énergétique. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2022. | Information via des rapports hebdo et mensuels aux directeurs d'établissement (France) et via 119 délégués environnementaux (Espagne) |
| | Former l'ensemble des collaborateurs impliqués dans le déploiement de la politique d'efficacité énergétique. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2022. | Tutoriel pour utiliser la plateforme de management de l'énergie (France) et formation des délégués environnementaux (Espagne) |
| | Réduire les consommations énergétiques ⁴ annuelles de l'ensemble des établissements. | → | 7 243 KWh/lit ⁵ | 6 857 KWh/lit ⁵ -5,33% vs 2021 |
| | Améliorer la performance énergétique des établissements notamment en éliminant 100% des classifications F et G. | → | 81% ^{6a} d'établissement avec une classification > à F | 97% ^{6b} d'établissement avec une classification > à F |
| | Obtenir la certification BREEAM niveau GOOD ou plus pour 100% des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2022. | 18 certifications en cours |
| DomusVi s'engage à réduire les émissions directes et indirectes résultant de ses activités en accord avec un scénario de limitation du réchauffement planétaire de 1,5°C. | Publier le bilan carbone annuel résultant des opérations de Domusvi (scopes 1, 2 et 3). | ✓ | S1 : 39 219 TCO ₂ eq S2 : 20 917 TCO ₂ eq S3 : 288 831 TCO ₂ eq | S1 : 40 835 TCO ₂ eq S2 : 19 248 TCO ₂ eq S3 : 303 386 TCO ₂ eq |
| | D'ici fin 2023, activer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie SBT ⁷ . Déployer notre stratégie de décarbonation dès le 1 ^{er} trimestre 2024. | → | Année de référence | Variation : • -0,1% (S1 et S2) • +4% (S1) • -8% (S2) |
| | Pour ce projet, nous sommes accompagnés par le Centre d'Excellence "Net Zéro" de Bureau Veritas. | → | Année de référence : 177 tCO ₂ eq/M€ | 8,5% de réduction de l'intensité carbone : 162 TCO ₂ eq/M€ |



⁴ Gaz et électricité. ⁵ Périmètre France, Espagne, Irlande, Portugal (l'Allemagne est exclu du périmètre de calcul. ^{6a} Pour 15% des bâtiments la classification énergétique n'était pas connue, 2% avec une classification G et 2% avec une classification F (Périmètre France). ^{6b} Périmètre France, Espagne, Portugal, moyenne pondérée par le nombre de lits ⁷ SBTi - Science based target initiative.

Objectif
atteintSur la trajectoire
de l'objectif

| Engagements | Objectifs "horizon 2025" | Progrès | Résultats 2021 | Résultats 2022 |
|--|--|---------|---|---|
| DomusVi s'engage à réduire et mieux valoriser les déchets produits par les activités, en accord avec les politiques publiques des pays où le Groupe opère et grâce à un processus de gestion optimisé. | Renforcer et déployer les systèmes de gestion des déchets dans l'ensemble des opérations. | | 28% opérations couvertes par ces systèmes | 32% opérations couvertes par ces systèmes |
| | Mettre en œuvre annuellement des initiatives contribuant à la réduction de la quantité de déchet généré par lit dans 80% des opérations. | | Initiatives en place dans 82% des opérations | Initiatives en place dans 82% des opérations |
| | Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2021). | | 0,974 T/lit (périmètre France) ⁸ | 0,632 T/lit (périmètre France, Espagne, Allemagne, Portugal) ⁹ |
| | Atteindre 30 à 40% de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble des opérations. | | 11% ⁸ de déchets générés valorisés | Donnée consolidée non disponible, voir par pays ⁹ |

⁸ Donnée calculée pour les résidences médicalisées à partir du périmètre France. ⁹ Donnée correspondant à une moyenne pondérée par le nombre de lits dans les pays. Les résultats par pays sont disponibles p.43.

| Engagements | Objectifs "horizon 2025" | Progrès | Résultats 2021 | Résultats 2022 |
|---|--|--|--|--|
| DomusVi s'engage à améliorer en continu la qualité de vie et les conditions de travail des collaborateurs au sein des établissements. | Sensibiliser les postes à responsabilité à la démarche Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT). |  | Formations troubles musculo-squelettiques (TMS) et risques psychosociaux (RPS) dans l'ensemble des opérations. | Sensibilisation de l'ensemble des directeurs et responsables du Groupe à la démarche QVCT |
| | Réduire le nombre d'accident de travail liés à la manutention et aux ports de charge (par rapport à n-1). |  | 57% des accidents liés à la manutention et aux ports de charge (périmètre France) | 43% des accidents liés à la manutention et aux ports de charge (périmètre France) et 34% sur le périmètre France, Espagne, Portugal et Allemagne |
| | Garantir des espaces de repos conformes aux standards DomusVi dans 100% des établissements. |  | Outil de diagnostic et fiche pratique à destination des établissements français | Outil de diagnostic et fiche pratique à destination des établissements français |
| | Outiller et former les managers à la prévention des risques psycho-sociaux (RPS). |  | Donnée consolidée non disponible, voir par pays ¹⁰ | Donnée consolidée non disponible, voir par pays ¹⁰ |



¹⁰ Le taux de managers outillé et formé sur la thématique RPS n'est pas un indicateur consolidé à date. Cependant des actions ont été mises en œuvre qui permettent indubitablement d'engager les managers sur ces sujets. Cf pages 48-49.










Objectif
atteint



Sur la trajectoire
de l'objectif

| Engagements | Objectifs "horizon 2025" | Progrès | Résultats 2021 | Résultats 2022 |
|--|--|---------|--|--|
| DomusVi s'engage à proposer une organisation du travail flexible qui réponde à la fois aux attentes des clients et des collaborateurs. | Mettre en place les conditions permettant de favoriser et d'accompagner des expérimentations liées à de nouvelles organisations flexibles du travail. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2022 | Création d'une communauté réunissant les directions RH des pays, workshop consacré à l'organisation du travail et lancement d'un programme de formation pour des équipes plus autonomes. |
| | Communiquer un guide intégrant des recommandations d'organisation flexible du travail destiné aux établissements et sensibiliser 100% des postes à responsabilité. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2023 | Préparation de fiches actions sur le pourquoi et le comment d'une organisation de travail plus transversale favorisant l'autonomie et la responsabilisation des équipes (France). |
| | Mettre en œuvre annuellement à minima une action issue du guide d'organisation flexible de DomusVi dans 100% des opérations. | | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2024 | Objectif non applicable en 2022, fixé pour 2024 |
| Domusvi s'engage à développer un ensemble de services et solutions de valorisation des compétences et de l'engagement de ses collaborateurs. | Mettre en œuvre annuellement des actions de fidélisation ¹¹ dans 100% des opérations. | → | Donnée consolidée non disponible, voir par pays | Donnée consolidée non disponible, voir par pays |
| | Mesurer régulièrement la satisfaction de 100% des collaborateurs via une enquête interne. | → | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2023 | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2023 |
| | Augmenter le taux de satisfaction globale des collaborateurs. | → | Le taux de satisfaction consolidé au niveau du Groupe sera mesuré à partir de 2023 | |

¹¹ Une action de fidélisation s'inscrit dans l'un des trois axes définis par DomusVi : valorisation financière, valorisation extra-financière, valorisation des compétences.

| Engagements | Objectifs "horizon 2025" | Progrès | Résultats 2021 | Résultats 2022 |
|---|--|---|--|--|
| Domusvi s'engage à prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes et à l'environnement liés à ses activités, à développer la culture de responsabilité sur ces sujets et à communiquer de manière transparente sur le dispositif mis en œuvre. | Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations. |  | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2023 | Elaboration du plan de vigilance Groupe, couvrant les opérations en France, Espagne et Allemagne en cours. |
| | Sensibiliser 100% des fonctions dirigeantes au devoir de vigilance. |  | Objectif non applicable en 2021, fixé pour 2023 | Objectif non applicable en 2022, fixé pour 2023 |
| Domusvi s'engage à intégrer des enjeux du développement durable dans ses activités en impliquant ses parties prenantes. | Formaliser les feuilles de route RSE Groupe et pays et communiquer à l'ensemble des fonctions dirigeantes des pays et établissements les engagements qui les concernent. |  | Formalisation de la stratégie RSE Groupe | Validation de la stratégie RSE et la feuille de route RSE par le Comité exécutif Groupe, puis par le Conseil de surveillance et partage avec les Comité de direction de chaque pays. |
| | Intégrer dans les principaux documents et processus du Groupe les objectifs de la démarche RSE. |  | Formalisation de feuilles de route RSE en France et en Espagne | Formalisation de feuille de route RSE au Portugal et processus en cours en Irlande et Allemagne |
| | Intégrer des objectifs RSE dans 100% des fiches de postes identifiés comme clé pour le déploiement des feuilles de route. |  | | Projets pilotes en France et en Espagne (cf pp.32-33) |
| | Obtenir la certification B corp. |  | | Application soumise à Bcorp |
| | Atteindre 80% des établissements auto-évaluant leur contribution à la démarche RSE de DomusVi. |  | | Conception de l'outil d'auto-évaluation pour un lancement en France, Espagne et Portugal |





DÉPLOYER NOTRE DÉMARCHE RSE À TRAVERS NOTRE ENTREPRISE ET NOS PROCESSUS AU QUOTIDIEN, EN FAIRE DES FONDAMENTAUX DE NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

L'un de nos engagements 2025 est d'intégrer les enjeux du développement durable dans les activités du Groupe et d'impliquer nos parties prenantes dans les actions mises en place. Nous voulons une démarche RSE percutante et efficace, qui s'insère concrètement dans nos métiers et projets. C'est l'objet de notre feuille de route « Déploiement de la démarche RSE » dont les plans d'actions s'adaptent à chaque pays.

NOS OBJECTIFS 2025, NOS RÉSULTATS 2022

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats |  Objectifs de moyens |  Objectifs de résultats |
|---|---|---|---|--|
| Formaliser et communiquer les feuilles de route RSE auprès du management. |  | Existence d'une déclinaison opérationnelle de la feuille de route RSE Groupe en France, en Espagne et au Portugal. En cours d'élaboration pour l'Allemagne et l'Irlande. | | |
| Intégrer la RSE dans les documents et processus. |  | Chaque pays dispose ou disposera d'une feuille de route pays adaptée, déclinée par priorité. Des projets sont en cours en France et en Espagne : descriptifs de postes avec des compétences RSE (Espagne), définition d'une approche méthodologique pour intégrer des critères RSE dans les rémunérations du top management. | | |
| Intégrer des objectifs RSE dans les fiches de poste. |  | Deux projets pilotes ont démarré pour nous permettre d'atteindre cet objectif à horizon 2025. France : approche méthodologique pour l'intégration de critères RSE dans les rémunérations du top management. Espagne : intégration de « compétences RSE » dans les fiches de postes de 57 fonctions clés pour le déploiement de la démarche. | | |
| Obtenir la certification B corp. |  | Application à la certification soumise fin 2022. Processus d'analyse des risques prévu au premier semestre 2023. | | |
| Atteindre 80% des établissements s'auto-évaluant sur leur démarche RSE. |  | Lancement de l'outil Mon Diag' RSE au S1 2023 pour la France, diffusion en Espagne et au Portugal prévue pour deuxième semestre 2023. | | |

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous avons fixé dans la feuille de route Groupe l'ambition du Groupe et des objectifs communs. Ceux-ci sont déclinés de manière opérationnelle dans les plans d'actions des pays afin de concrétiser nos ambitions par des projets adaptés à la réalité et aux spécificités des différentes zones géographiques où nous opérons.

Ces actions s'organisent autour de quatre axes :

1. La diffusion de la démarche RSE auprès des équipes au travers de campagnes d'information et de sensibilisation pour qu'elles s'approprient et contribuent aux différentes actions ;
2. La consultation et implication d'une part croissante des différents métiers pour intégrer des critères RSE dans les pratiques, procédures et standards internes ;
3. Le pilotage des actions déployées et de leurs impacts via des outils de reporting pour améliorer en continue les pratiques ;
4. Le partage de nos engagements auprès de nos écosystèmes, notamment au travers de ce rapport et du processus initié pour obtenir la certification B Corp.

AXE 1

Pour accompagner la diffusion et l'intégration de la RSE dans nos opérations et nos différents métiers, nous élaborons un kit de communication à destination des fonctions clés pour le déploiement de la démarche : comités de directions (Groupe et pays), fonctions de direction opérationnelles (DR, DRE, DO), directions des services support et interlocuteurs RSE locaux.

Ce Kit a pour objectif d'informer sur la stratégie RSE, de fournir les supports pour partager l'information avec les équipes et de donner des pistes d'intégration concrète de la RSE dans les différents métiers. Il a vocation à être enrichi au fur et à mesure des outils développés avec chaque pays.

➤ En Espagne en 2022

Réalisation d'une vidéo d'introduction à la démarche RSE pour présenter les 7 priorités sur lesquelles agir.

➤ En France en 2022

Création d'un module de sensibilisation RSE diffusée sur la plateforme e-learning à partir de janvier 2023. Comprend une initiation aux thématiques du développement durable et une introduction à la démarche de l'entreprise.

AXE 2

Pour impliquer chaque établissement dans la démarche nous avons également travaillé courant 2022 à l'élaboration d'un outil d'auto-diagnostique RSE. Celui-ci doit permettre à chaque entité d'évaluer sa contribution aux engagements RSE de l'entreprise et d'accéder à des ressources pour progresser sur les différentes thématiques. L'outil a été effectivement diffusé auprès des établissements français en avril 2023. Les retours d'expériences des directions d'établissements seront pris en compte pour améliorer l'outil qui doit prochainement être traduit et diffusé auprès des établissements de l'ensemble des pays d'opération. L'année 2022 nous a également permis de réfléchir à l'intégration de critère environnementaux, sociaux ou de gouvernance (ESG) dans les fiches de poste et les rémunérations. L'objectif est double : ancrer la RSE dans les missions et prises de décision, notamment des fonctions dirigeantes, et récompenser l'engagement. Nous avons réalisé une analyse préalable afin de déterminer l'approche la plus adaptée, tant en termes de typologie de rémunération, de population cible, de critère ESG et du poids accordé à ceux-ci. Nous avons par ailleurs préparé un outil visant à identifier les objectifs RSE les plus pertinents par fonction de direction afin de faciliter le choix des critères et leur intégration dans la rémunération variable. Des pilotes seront achevés courant 2023, en Espagne pour les fiches de poste et en France pour les rémunérations. Ce dernier concerne les membres du Comité exécutif Groupe, des comités de directions pays ainsi que les directions régionales d'établissements.

EN ESPAGNE - INTÉGRER DES COMPÉTENCES RSE DANS LES DESCRIPTIFS DE POSTES

Le département RSE Groupe a collaboré avec la direction des ressources humaines espagnole pour préparer l'intégration de compétences propres au déploiement de la démarche RSE dans une sélection de fiches de postes. Sur les 228 existantes 57 ont été identifiées comme clefs pour la démarche RSE et sont progressivement mises à jour avec des compétences dédiées. Cela impactera environ 1 050 collaborateurs.

AXE 3

L'année 2022 a aussi été celle de l'extension et du renforcement de notre dispositif de suivi et de reporting.

Tous nos pays consolidés communiquent désormais une série d'indicateurs clés de performance en lien avec notre démarche de durabilité. L'enjeu, qui persiste pour 2023, consiste à parfaire ces indicateurs communs, comparables et fiables, alignés avec ce que nous savons à date des exigences des normes européennes d'information en matière de durabilité (European Sustainability Reporting Standard - ESRS).

AXE 4

Enfin, et parce que nous souhaitons que nos performances sociales, sociétales et environnementales soient évaluées au regard de standards internationaux exigeant, nous nous sommes engagés en 2022 dans le processus de certification B corp - Grande entreprise.



Portugal, residência Dom Pedro V

Ce projet s'inscrit dans la continuité de la nomination de 119 délégués environnementaux qui œuvrent au sein des établissements à la diffusion des bonnes pratiques en matière d'efficacité énergétique et de gestion des déchets.

« Ce projet a pour principal objectif d'intégrer les rôles, responsabilités et activités nécessaires à la mise en œuvre de la démarche RSE.

Il traduit notre engagement en faveur de la valorisation du travail et des compétences de nos équipes ainsi que notre engagement pour la démarche RSE et la diversité et l'égalité des chances.

Il est l'occasion de travailler collectivement pour atteindre un meilleur alignement avec la politique RSE du Groupe tout en impliquant nos équipes..»

Andrea Varela Saavedra

Directeur - Département du recrutement, de la formation et du développement

*" faire évoluer
nos métiers et les
professionnaliser en
ayant une conscience
aiguë du monde qui
nous entoure et des
grandes questions qui
se posent à chacun
d'entre nous tant sur
le plan du climat que
sur l'épanouissement
de ceux qui vieillissent."*





AGIR

Allemagne, résidence de Advita Haus Rundling Wahren



PRÉSERVONS NOS LIEUX DE VIE

EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, NOUS AGISSONS À NOTRE ÉCHELLE POUR PRÉSERVER NOS ÉCOSYSTÈMES, MINIMISER NOS IMPACTS NÉGATIFS ET VISER UN IMPACT POSITIF DE NOS ACTIVITÉS.

LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX GÉNÉRÉS PAR NOS ÉTABLISSEMENTS SONT LIÉS À NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES. L'EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE ET LA BONNE GESTION DE NOS DÉCHETS SONT AINSI NOS DEUX PREMIÈRES PRIORITÉS RSE DOMUS2025.

France, résidence Les Jardins Médicis

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE EN CONSTRUISANT ET EN EXPLOITANT DES LIEUX DE VIE EFFICIENTS

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nous avons pleinement conscience des enjeux climatiques, environnementaux et énergétiques. DomusVi prend sa part dans les efforts d'atténuation et d'adaptation et s'attache à respecter les évolutions réglementaires de chacun des pays où il est implanté. Les questions d'approvisionnement et d'optimisation des consommations énergétiques touchent de près nos activités et la qualité de service que nous offrons. Pour nos résidents, la température est un élément de confort essentiel, qui dépend du chauffage hivernal et, de plus en plus, de la régulation de la température estivale.

NOS OBJECTIFS 2025, NOS RÉSULTATS 2022

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats | M Objectifs de moyens | R Objectifs de résultats | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|-----------------------|--------------------------|--------------|----|-----|-----|--------------------|--------------|--------------|--------------|--|--------------|-----------------|-------|--------|--------|-----|--------|-------------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------|-------|--------|--|-------|--|--|
| Renforcer et déployer les systèmes de gestion de l'énergie dans l'ensemble des opérations. | M | 95% des établissements ont un système de gestion de l'énergie en France (plateforme Advizeo). 100% des établissements ont un système de gestion de l'énergie en Espagne (relevé mensuel et rapport trimestriel via l'intranet). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sensibiliser 100% des collaborateurs à la politique d'efficacité énergétique. | M | Les directeurs sont sensibilisés et tenus informés des résultats en matière d'efficacité énergétique via des rapports hebdomadaires et mensuels (France). En Espagne, 119 délégués environnementaux assurent la sensibilisation des équipes en matière d'efficacité énergétique. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Former l'ensemble des collaborateurs impliqués dans le déploiement de la politique d'efficacité énergétique. | M | L'ensemble des directeurs d'établissements français et espagnols sont sensibilisés, soit via la plateforme de management de l'énergie (France), soit via les délégués environnementaux (Espagne). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Réduire les consommations énergétiques ¹² annuelles de l'ensemble des établissements. | R | <p>Consommations d'énergie annuelle par nombre de lits moyen en 2022 (kWh/lit) et variation par rapport à 2021 (%) :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pays</th> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>PT</th> <th>ALL</th> <th>IRL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conso.Elec.</td> <td>3 727</td> <td>2 445</td> <td>2 997</td> <td></td> <td>3 734</td> </tr> <tr> <td>Variation Elec.</td> <td>-2,8%</td> <td>-19,9%</td> <td>-15,1%</td> <td>Non</td> <td>+11,3%</td> </tr> <tr> <td>Conso. Gaz</td> <td>4 334</td> <td>3 243</td> <td>3 061</td> <td>disponible</td> <td>4 662</td> </tr> <tr> <td>Variation Gaz</td> <td>-17,7%</td> <td>-2,1%</td> <td>-22,3%</td> <td></td> <td>+5,7%</td> </tr> </tbody> </table> | Pays | FR | ES | PT | ALL | IRL | Conso.Elec. | 3 727 | 2 445 | 2 997 | | 3 734 | Variation Elec. | -2,8% | -19,9% | -15,1% | Non | +11,3% | Conso. Gaz | 4 334 | 3 243 | 3 061 | disponible | 4 662 | Variation Gaz | -17,7% | -2,1% | -22,3% | | +5,7% | | |
| Pays | FR | ES | PT | ALL | IRL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conso.Elec. | 3 727 | 2 445 | 2 997 | | 3 734 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Variation Elec. | -2,8% | -19,9% | -15,1% | Non | +11,3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conso. Gaz | 4 334 | 3 243 | 3 061 | disponible | 4 662 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Variation Gaz | -17,7% | -2,1% | -22,3% | | +5,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Améliorer la performance énergétique des établissements, notamment en éliminant 100% des classifications F et G. | R | <p>Taux d'établissement possédant une classification énergétique entre A et E :</p> <p>FR : 96% ES : 98% PT : 100%</p> <p>ALL IRL Non disponible Non disponible</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Obtenir la certification BREEAM niveau GOOD ou plus pour 100% des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé. | R | En France, 3 établissements sont engagés dans un processus de certification BREEAM, en Espagne ce sont 15 établissements ¹³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

¹² Gaz et électricité ¹³ La décision du Comex Groupe de faire certifier les bâtiments en construction ou rénovation a été prise au début de l'année 2022. A date, aucun établissement n'est encore certifié, les processus sont en cours.

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

En assurant tout au long de leur vie l'efficacité énergétique de notre parc immobilier. Nos plans d'actions pluriannuels couvrent à la fois le bâti, les équipements et les usagers, trois axes complémentaires qui nous permettent d'actionner tous les leviers de réduction des consommations.

Sur le parc existant, nous continuons d'entreprendre des travaux qui améliorent la performance énergétique des bâtiments et équipements. Nous investissons notamment dans l'isolation des planchers, des plafonds, des points singuliers et des réseaux d'eau chaude, dans le remplacement des équipements énergivores et dans la maintenance des réseaux de chauffe. En Espagne, nous nous appuyons sur les résultats d'audits énergétiques pour sélectionner les projets les plus pertinents. En France, nous suivons les conseils d'Advizeo¹⁴, manager de l'énergie, qui accompagne nos établissements depuis 2017.

➤ En Espagne

Pour faire face à la crise énergétique, un comité dédié a été installé en 2022 afin d'accélérer la mise en place des actions d'efficacité énergétique.

➤ En France

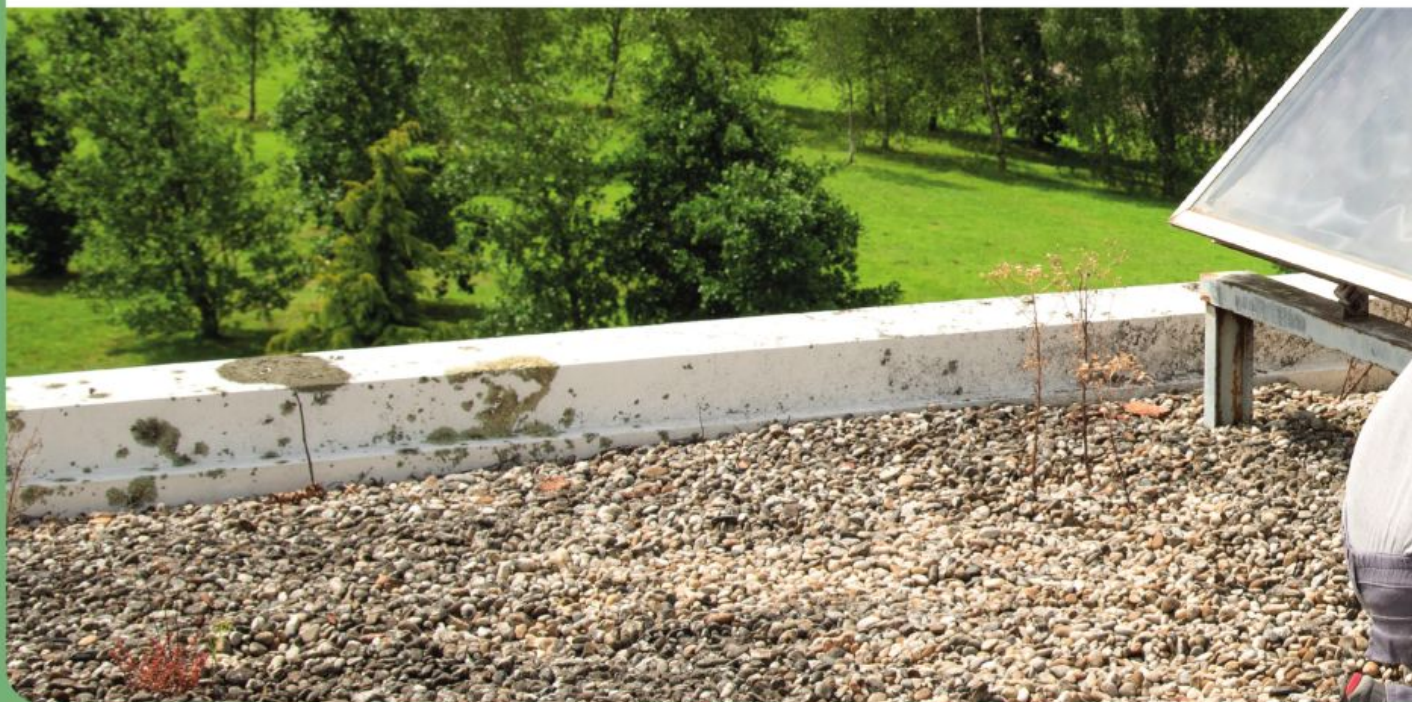
Un partenariat tripartite, entre DomusVi, Advizeo et les sociétés de maintenance, permet une gestion ciblée de l'efficacité énergétique des résidences. En 2022 c'est par exemple 14 chaudières remplacées pour une performance gaz estimée à 7% ou encore 5 établissements équipés d'éclairage LED pour une réduction des consommations d'électricité de 11%.

➤ Au Portugal

Dans toutes les résidences en pleine propriété les réseaux de chauffage (air et eau chaude sanitaire) sont désormais alimentés par des pompes à chaleur et des installations photovoltaïques fournissent une partie de l'électricité consommée (jusqu'à 100% en journée l'été !). Une transformation exemplaire dont les fruits seront visibles sur les consommations 2023.

Nos efforts concernent également nos projets de construction d'établissements. Depuis 2022, les nouveaux projets intègrent le processus de certification environnementale BREEAM pour obtenir à minima un niveau de performance GOOD.

¹⁴ Advizeo est une société du Groupe Setec qui met à disposition de DomusVi France des outils de gestion des températures et des consommations d'énergie et l'assiste dans ses travaux de performance énergétique.



ZOOM SUR LE PROJET EN CONSTRUCTION À TARRAGONA, ESPAGNE

À Tarragona, nous construisons une maison de retraite de 140 places, qui sera livrée en 2024. Depuis la conception du projet, et en partenariat avec le constructeur, DomusVi a intégré des critères de durabilité exigeants, résultant du référentiel BREEAM¹⁵. Des efforts significatifs sont notamment entrepris concernant l'isolation thermique, le choix de matériaux durables, l'efficacité énergétique des équipements, la maîtrise des consommations d'eau et la protection de la biodiversité. Une classification énergétique A du bâtiment est attendue (consommation inférieure 47 kWh/m².an, émissions GES inférieure à 9,2 kg CO₂/m².an) avec pour objectif d'obtenir le niveau VERY GOOD de la certification BREEAM.

Au total c'est 15 projets de construction qui sont engagés dans un processus de certification BREEAM en Espagne en 2022.

« La certification BREEAM de nos bâtiments contribue à la mise en œuvre de notre feuille de route RSE en visant l'amélioration de leur performance et de leur durabilité, notamment en réduisant les consommations d'énergie et d'eau, les coûts d'exploitation et de maintenance associés avec des impacts positifs sur le taux d'occupation et le confort de nos clients, par exemple une meilleure qualité de l'air, ou encore le développement de nos espaces verts.

Le processus de certification est aussi l'occasion pour les différentes parties prenantes impliquées (organisme certificateur, promoteur, constructeur, maîtrise d'œuvre...) de travailler ensemble à l'intégration de nos enjeux de durabilité. Tout cela contribuera à notre objectif de décarbonation.»

Manuel Romero Van Der Schoot
Directeur du département Facilities

Pour soutenir ces efforts, nous mettons en œuvre des actions de formation et sensibilisation auprès de nos équipes. En France, chaque résidence a accès à la plateforme SAVEE qui permet le suivi des consommations et des températures, ainsi que des actions à entreprendre. Des bilans hebdomadaires et mensuels sont adressés aux directrices et directeurs, un module e-learning dédié est disponible. En Espagne, les 119 délégués environnementaux nommés et formés au cours de l'année 2022 ont la mission de diffuser les bonnes pratiques et veiller à leur respect.

¹⁵ Le BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) est un standard de certification britannique relatif à l'évaluation environnementale des bâtiments.



Espagne, Résidence San Lázaro

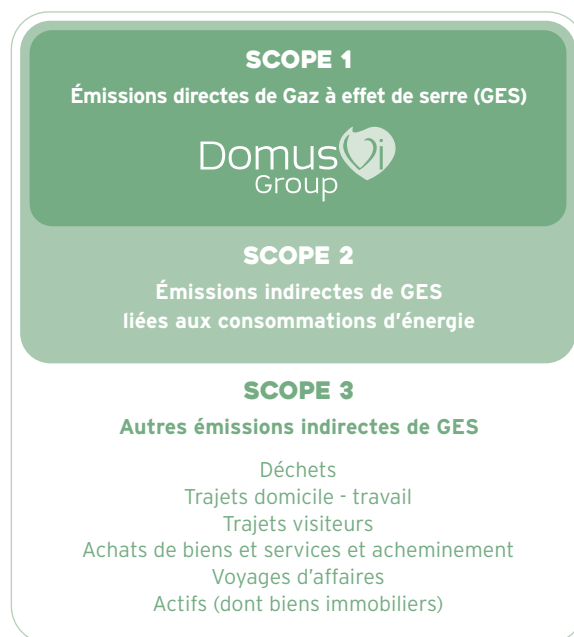
BILAN CARBONE ET TRAJECTOIRE DE DÉCARBONATION

OÙ EN EST-ON ?

En 2022, à partir des données de l'année précédente, nous avons réalisé notre premier bilan carbone à l'échelle du Groupe en suivant la méthodologie du GHG protocole. Notre objectif était d'identifier les principales sources de gaz à effet de serre résultant directement et indirectement de nos activités et ainsi mettre en place et piloter efficacement la réduction de ces émissions.

Cet état des lieux nous a permis de définir des trajectoires de réduction, tant pour nos émissions directes (scope 1) qu'indirectes (scope 2 et 3). Ces trajectoires s'inscrivent dans un scénario de hausse des températures limité à 1,5°, aligné avec les Accords de Paris.

D'ici fin 2023, activer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie SBTi. Déployer notre stratégie de décarbonation dès le 1er trimestre 2024. Pour ce projet, nous sommes accompagnés par le Centre d'Excellence "Net Zéro" de Bureau Veritas. Afin de garantir la pertinence de ces engagements et leur alignement avec les dernières connaissances scientifiques en matière climatique, nous travaillons sur une trajectoire de décarbonation alignée avec la Science Based Target initiative (SBTi).



NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

Nos opérations ont généré, directement et indirectement, 363 469 tCO₂eq environ en 2022 versus 348 968 tCO₂eq en 2021, soit une augmentation de 4% en 2022 par rapport à 2021 (augmentation du périmètre de consolidation de 20%). Nos émissions liées aux scopes 1 et 2 ont baissé de 0,1%. Notre intensité carbone est passé de 177 tCO₂eq/M€ ou 8 tCO₂eq/lit en 2021 à 162 tCO₂eq/M€ ou en 7,5 tCO₂eq/lit 2022.

Nos émissions sont majoritairement générées dans le scope 3 (83,5%), en amont ou en aval de nos activités. Elles sont notamment liées aux achats (alimentation, dispositifs médicaux, etc.) et au transport permettant leur acheminement, aux trajets domicile - travail réalisés par nos collaborateurs et par les visiteurs de nos résidents, et enfin à la construction de nouveaux établissements ou

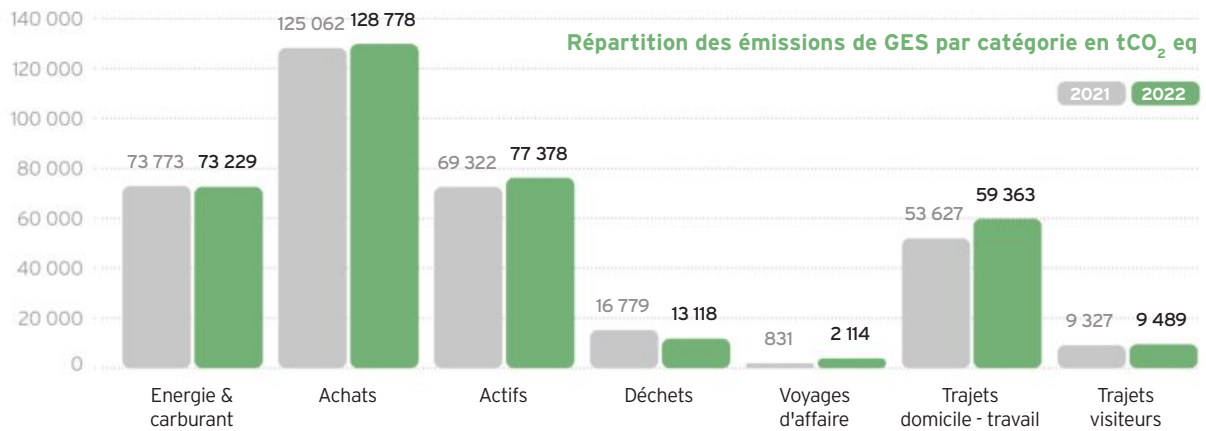


aux rénovations d'établissements existants permettant d'accueillir les personnes âgées dans les meilleures conditions possibles. Les efforts de décarbonation de nos achats s'inscrivent dans une démarche d'achat responsable en cours de formalisation au niveau du Groupe. Les émissions de GES que nous générons sont également liées à l'énergie et aux carburants que nous utilisons dans nos activités (Scope 1 et 2 : 16,5%), d'où la pertinence de notre feuille de route liée à l'efficacité énergétique.

¹⁶ Les lits de nos opérations en Irlande ne sont pas comptabilisés car les émissions de ce pays n'ont pas été incluses dans le calcul du scope 3. ¹⁷ Le GHG protocole nécessite de prendre en compte les émissions liées à une nouvelle construction l'année de livraison du bâtiment. Les émissions ne sont pas « amorties » sur la durée d'exploitation.



Allemagne, résidence Advita Haus Apolda



GÉRER NOS DÉCHETS EN RÉDUISANT ET EN RECYCLANT LES QUANTITÉS PRODUITES

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nos établissements génèrent des déchets multiples : des déchets « banals » liés aux activités d'hébergement ainsi que des déchets liés aux activités de soins qui, lorsqu'ils sont à risques infectieux, bénéficient d'un traitement différencié. Alors que la société se transforme progressivement pour privilégier l'économie circulaire et la préservation des ressources, nous faisons face à un double enjeu : la réduction des déchets produits et la contribution à l'économie circulaire via les pratiques de tri et de valorisation des déchets restants.



NOS OBJECTIFS 2025

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats | M Objectifs de moyens | R Objectifs de résultats | | | | | | | | | | |
|--|-------------|---|-----------------------|--------------------------|----|-----|-----|--------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--|--|
| Renforcer et déployer les systèmes de gestion des déchets dans l'ensemble des opérations. | M | En France, déploiement progressif du système de gestion des déchets avec un prestataire spécialisé (22 établissements en 2022). En Espagne, au Portugal et en Allemagne, 100% des établissements assurent un suivi de la gestion des déchets sur la plateforme Reporting 21. | | | | | | | | | | | | |
| Mettre en œuvre annuellement des initiatives contribuant à la réduction de la quantité de déchets générés par lit dans 80% des opérations. | M | Initiatives en place dans 82% des opérations, correspondant à l'optimisation des contenants et l'élimination de références à usage unique tels que les sacs de blanchisserie (Espagne), l'élimination des bouteilles d'eau et la lutte contre le gaspillage alimentaire (France) | | | | | | | | | | | | |
| Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2022). | R | Tonnes de déchets générés sur l'année par lit : <table border="1"> <thead> <tr> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>PT</th> <th>ALL</th> <th>IRL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,098w T/lit</td> <td>1,357 T/lit</td> <td>0,129 T/lit</td> <td>0,002 T/lit</td> <td>Non disponible</td> </tr> </tbody> </table> | FR | ES | PT | ALL | IRL | 0,098w T/lit | 1,357 T/lit | 0,129 T/lit | 0,002 T/lit | Non disponible | | |
| FR | ES | PT | ALL | IRL | | | | | | | | | | |
| 0,098w T/lit | 1,357 T/lit | 0,129 T/lit | 0,002 T/lit | Non disponible | | | | | | | | | | |
| Atteindre 30 à 40% de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble des opérations. | R | Part de déchets valorisés sur la quantité totale de déchets produite sur l'année : <table border="1"> <thead> <tr> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>PT</th> <th>ALL</th> <th>IRL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3,18%</td> <td>4,34%</td> <td>Non disponible</td> <td>80%</td> <td>Non disponible</td> </tr> </tbody> </table> | FR | ES | PT | ALL | IRL | 3,18% | 4,34% | Non disponible | 80% | Non disponible | | |
| FR | ES | PT | ALL | IRL | | | | | | | | | | |
| 3,18% | 4,34% | Non disponible | 80% | Non disponible | | | | | | | | | | |

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Notre feuille de route est organisée autour de deux enjeux interconnectés : la réduction des volumes de déchets générés et le développement des filières de tri et de valorisation. Nous menons divers projets de réduction et valorisation mais devons avant toute chose relever un défi logistique.

Les déchets sont traités localement avec des politiques et des dispositifs de collecte qui diffèrent géographiquement, d'une commune à l'autre dans un même pays. Pour optimiser notre démarche, il nous faut changer d'échelle et mettre en place les processus qui nous permettront de piloter et suivre la gestion des déchets au niveau national.

> En France

En 2021, avec le soutien d'un partenaire spécialisé¹⁹, nous avons réalisé un état des lieux complet de la gestion des déchets et planifié le déploiement d'un accompagnement dédié dans tous nos établissements. En 2022, après un pilote réussi auprès de 22 établissements, nous avons pu affiner notre plan d'actions et initier le déploiement de solutions de gestion, de collecte et de formation pour tous nos établissements.

Sur le volet réduction, nous identifions les produits pour lesquels nous pouvons trouver des alternatives qui génèrent moins de déchets. Pour les produits à usage unique, nous veillons à ce que le substitut ne dégrade pas la qualité de service et n'affecte pas la sécurité des soins. Nos choix dépendent également des options proposées par nos fournisseurs, nous engageons ainsi un dialogue avec eux pour échanger sur le packaging et le volume des contenants.

> France : servir l'eau en carafe

Dans l'intérêt de la santé des résidents¹⁹ comme de l'empreinte environnementale des établissements les résidences ne distribuent plus quotidiennement des bouteilles d'eau. Elles privilégient le service d'eau en carafe, filtrée par des fontaines à eau branchées sur le réseau. Cela représente environ 1 tonne de plastique évitée chaque année par établissement, sans compter l'impact généré par le transport des bouteilles d'eau livrées sur site. Un gain pour l'environnement mais aussi pour les usagers qui ont désormais accès, au choix et à l'envie, à de l'eau plate ou pétillante, fraîche ou tempérée.

Sur le volet recyclage et valorisation, nous cherchons à renforcer les bons gestes de tri par la sensibilisation et la formation et à développer de nouvelles filières. Nos résidences s'appuient sur des partenaires pour transformer les déchets générés par les établissements en nouvelles ressources pour d'autres acteurs, contribuant ainsi à la transition vers une économie circulaire.

> Espagne : Les résidences de Galice recyclent les textiles

Nous poursuivons le partenariat initié en 2021 avec INSERTEGA, une entreprise d'insertion spécialisée dans la transformation des textiles usagés (vêtements, draps, serviettes, nappes...).

En 2022, ce sont 30 établissements qui ont contribué à la valorisation de 20,5 tonnes de textile.

> Irlande : on valorise les biodéchets !

Nos résidences irlandaises trient leurs biodéchets, issus des activités de restauration, depuis plusieurs années déjà. Ils sont ensuite collectés par un partenaire spécialisé afin d'être méthanisés. Une bonne pratique qui se diffuse petit à petit dans le Groupe : en France les établissements qui déploient la solution Take a Waste prévoient désormais une collecte des biodéchets.

¹⁹ Take a Waste. ¹⁹ Au-delà des sujets environnementaux et au centre de nos préoccupations se trouve la santé de nos résidents : de récentes études montrent que l'eau en bouteille contient des microplastiques issus de son contenant. Bien que les risques pour la santé ne soient pas encore précisément mesurés il nous semble impératif d'en limiter l'ingestion dès aujourd'hui.

BIODIVERSITÉ ET PRÉSERVATION DES RESSOURCES

OÙ EN EST-ON ?

Nous sommes conscients de l'importance de préserver et restaurer la biodiversité et les ressources naturelles. Nos activités impliquent la construction et la rénovation d'établissements et l'entretien d'espaces verts qui en dépendent. Notre principal enjeu est d'identifier les impacts négatifs potentiels et avérés, directement et indirectement liés à nos activités et de construire une approche qui contribue à la régénération des écosystèmes et à la préservation de la ressource hydrique.

NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

Les activités de Domusvi impliquent la construction, l'extension et la rénovation de bâtiments et l'entretien des espaces verts dépendant de nos établissements. Nous travaillons à l'élaboration de spécifications techniques environnementales pour nos constructions futures devant également servir de référentiel pour la rénovation ou l'extension de bâtiments existants. Ces spécifications intègrent les exigences réglementaires de nos pays d'implantation ainsi que celles d'une certification BREEAM a minima GOOD. Ces spécifications techniques ont vocation à faire partie intégrante des cahiers des charges de nos appels d'offres pour la construction, l'extension et la rénovation de bâtiments et l'entretien des espaces verts dépendant de nos établissements. L'un des objectifs poursuivis est une contribution durable à la protection et la régénération de la biodiversité.

Les activités de DomusVi requièrent le prélèvement, la consommation d'eau et le rejet d'eau usées dans les réseaux d'assainissement. Au-delà des exigences réglementaires actuelles, nous pratiquons une politique d'achats responsables en sélectionnant nos fournisseurs par appels d'offres sur la base de labels alimentaires reconnus et de critères environnementaux pour les détergents.



ESPAGNE : ADOPTER UNE RUCHE AVEC LE PROGRAMME DOMUSBEE (FONDATION DOMUSVI ESPAGNE)

Les abeilles sont l'un des éléments les plus importants pour la préservation de nos écosystèmes et de la biodiversité de l'environnement naturel. DomusBee est un projet de sensibilisation à l'environnement et de découverte de l'extraordinaire contribution des abeilles à l'écosystème planétaire.

Chacun des 87 centres ou services DomusVi participant au projet a parrainé une ruche se situant dans sa province ou une province voisine. La ruche porte le nom du centre DomusVi parrain et l'apiculteur envoie des photos, des vidéos et des informations sur le processus des abeilles dans le rucher tout au long de l'année. Les parrains - résidents du centre - réalisent des activités en rapport avec les abeilles et dégustent le miel produit à l'automne.



France, Résidence de La Presqu'île

A photograph showing a caregiver in a white uniform assisting an elderly woman on a red exercise ball. The woman is wearing a colorful patterned dress. They are in a room with a white wall, a picture of a lake, and a large yellow spoon-shaped object on the wall. The scene is overlaid with a semi-transparent blue filter.

VALORISONS LES COMPÉTENCES ET L'ENGAGEMENT DE CHACUN

SUR LE PILIER SOCIAL NOUS AVONS CHOISI DE FOCALISER NOS EFFORTS SUR NOS ÉQUIPES, PREMIÈRES CRÉATRICES DE VALEUR. NOS MÉTIERS DE SERVICE AUX PLUS FRAGILES SONT GRATIFIANTS MAIS NE SONT PAS FACILES. CONVAINCUS QU'IL NOUS FAUT PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS COMME ILS PRENNENT SOIN DE NOS CLIENTS, NOUS VALORISONS ET VEILLONS À LEUR QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL.

DANS NOTRE SECTEUR ET DANS TOUS NOS PAYS D'IMPLANTATION L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS EST UN ENJEU MAJEUR, QU'IL S'AGISSE DE RECRUTEMENT, DE FIDÉLISATION COMME DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES.

ÉTROITEMENT LIÉES À NOS POLITIQUES RH LES TROIS FEUILLES DE ROUTE DE NOTRE DÉMARCHE RSE CHERCHENT À NOURRIR LES PROJETS ET RÉFLEXIONS PORTANT SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL, L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA VALORISATION DU TRAVAIL.

EFFECTIF 2022 ET RÉPARTITION

88%

de femmes parmi les collaborateurs
(effectifs physique) vs 88% en 2021

| Au 31/12/2022 | France | Espagne | Allemagne | Irlande | Portugal |
|------------------------------|--------|---------|-----------|---------|----------|
| Effectifs physiques | 17 453 | 25 882 | 2 930 | 1 218 | 371 |
| Equivalent temps plein | 15 773 | 23 444 | 2 476 | 1 012 | 368 |
| Nb de femmes | 14 967 | 23 427 | 2 377 | 828 | 306 |
| Nb d'hommes | 2 486 | 2 455 | 552 | 390 | 65 |
| Nb d'employés -25 ans | 1 489 | 1 257 | 250 | 137 | 241 |
| Nb d'employés +25 et -45 ans | 8 448 | 11 105 | 1 465 | 653 | 1 453 |
| Nb d'employés +45 ans | 7 516 | 13 518 | 1 215 | 428 | 1 231 |

DOMUSVI S'ENGAGE POUR L'INCLUSION PAR L'EMPLOI

Dans tous nos pays d'implantation nous nous investissons dans des projets pour former les personnes éloignées de l'emploi. L'objectif est de leur faire découvrir nos métiers, de les accompagner vers une première certification, et éventuellement de leur proposer un emploi.

Ces intégrations s'organisent en partenariat avec des organismes privés et des associations.

Ainsi en 2022 on compte pour la France :

- 19 demandeurs d'emploi à Marseille recrutés aux postes d'ASH après une formation de 2 semaines et un stage de 6 semaines en établissement.
- 14 demandeurs d'emploi intégrés en alternance pour 10 mois pour préparer leur entrée en institut de formation d'aide-soignant et 5 personnes accueillies sur 3 semaines avec le dispositif de préparation opérationnelle à l'emploi

collective (POEC) également pour préparer une entrée en Institut de Formation Aides Soignants (IFAS).

- 5 demandeurs d'emploi longue durée bénéficiaires du dispositif Cap Compétences de Pôle emploi pour une formation de 11 semaines.

En Espagne ce sont des « Programmes intégrés pour l'Emploi » qui sont mis en place pour la première fois en 2022 avec notamment :







- 24 femmes demandeuses d'emploi dans la communauté de Madrid ayant bénéficié d'une formation et d'un accompagnement individualisé pour l'orientation et le développement des compétences. 15 d'entre elles ayant été recrutées à l'issue du programme.
- 6 formations proposées par DomusVi à destination de 91 personnes en Galice.

GARANTIR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL EN POURVOYANT DES ESPACES DE QUALITÉ, DES FORMATIONS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Les métiers du soin exigent un niveau d'engagement élevé, ils sont physiquement et psychologiquement fatigants. A fortiori avec des personnes âgées souvent diminuées physiologiquement et moralement, les attentes vis-à-vis de nos équipes sont nombreuses : attention, empathie, écoute, patience, etc. Dès lors, en employeur responsable conscient que la valeur de notre service dépend de la qualité des prestations apportées par nos équipes, nous nous engageons pour l'amélioration continue de la qualité de vie au travail au sein de nos établissements en identifiant et agissant sur différents leviers.

NOS OBJECTIFS 2025

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats |  Objectifs de moyens |  Objectifs de résultats | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|------------|----------|------------|------------|------------|--|
| Sensibiliser 100% des postes à responsabilité à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT) |  | 100% des directeurs et directrices ainsi que les responsables du Groupe et des pays ont été sensibilisés à QVCT | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Réduire le nombre d'accident de travail lié à la manutention et aux ports de charge (base 2022). |  | Nombre d'accidents de travail liés à la manutention et aux ports de charge et part de ce type d'AT sur le total des AT* | <table border="1"> <thead> <tr> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>PT</th> <th>ALL</th> <th>IRL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>711</td> <td>396</td> <td>10</td> <td>32</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>soit 50,3%</td> <td>soit 25%</td> <td>soit 24,4%</td> <td>soit 15,6%</td> <td>disponible</td> </tr> </tbody> </table> | FR | ES | PT | ALL | IRL | 711 | 396 | 10 | 32 | Non | soit 50,3% | soit 25% | soit 24,4% | soit 15,6% | disponible | |
| FR | ES | PT | ALL | IRL | | | | | | | | | | | | | | | |
| 711 | 396 | 10 | 32 | Non | | | | | | | | | | | | | | | |
| soit 50,3% | soit 25% | soit 24,4% | soit 15,6% | disponible | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantir des espaces de repos conformes aux standards DomusVi dans 100% des établissements. |  | Outil de diagnostic pour évaluer et améliorer la qualité des espaces de repos mis à disposition des établissements (France) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Outiller et former les managers à la prévention des risques psycho-sociaux (RPS). |  | 8452 collaborateurs formés aux RPS (Espagne) Assistance psychologique et téléconsultation médicale (France) | | | | | | | | | | | | | | | | | |

* Les données 2022 correspondent à l'année de référence. Comparées à celles de 2023 elles permettront de communiquer des taux de réduction et d'évaluer l'atteinte de l'objectif

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nos feuilles de route sont construites sur plusieurs domaines d'actions interdépendants : les risques musculosquelettiques, les risques psychosociaux et l'accompagnement de la charge émotionnelle de travail, le bien-être et les moments de team-building, les espaces de travail, l'autonomie et la posture managériale. Les actions entreprises, et à entreprendre, sont multiples, co-construites autant que possible et déployées nationalement ou localement selon les besoins et les situations. Il peut s'agir de nouveaux outils développés, de formations et d'accompagnements, de processus, de partenariats ou de temps professionnels dédiés. La prévention est au cœur de cette démarche.

DOMUSVI FRANCE : SOIN D'AUTONOMIE, UN PROGRAMME GAGNANT-GAGNANT QUI RÉDUIT LES ACCIDENTS

En 2019, partant du constat que deux tiers des accidents de travail comptabilisés surviennent dans le cadre des opérations de soins et que 59% sont liés à des gestes de soutien ou de portage, nous avons développé le programme Soins d'Autonomie en partenariat avec l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Il vise à supprimer les ports de charges et les postures pénibles évitables dans la prise en soin et propose une approche gagnant-gagnant : le résident mobilise ses capacités et renforce son autonomie, le soignant réalise moins de gestes accidentogènes et voit sa fatigue réduite.

La réussite du programme repose sur :

- des équipements adaptés à chaque situation et en nombre suffisant ;
- des personnels formés ;
- l'analyse des éventuels accidents pour corriger les anomalies identifiées.

Le déploiement du programme s'est poursuivi avec succès en 2022.

Avec notamment :

- 29 formateurs salariés de l'entreprise formés sur 14 jours (vs 19 en 2021) ;
- 110 résidences qui ont initié la démarche avec une première session de formation pour au moins 1 salarié ;
- 71 établissements qui sont considérés comme engagés avec la formation d'au moins 6 soignants.
- Le début du déploiement auprès des équipes des services d'aide et de soins à domicile avec 61 collaborateurs formés.

Une démarche qui commence à porter ses fruits puisque l'on note une baisse significative du nombre d'accident de travail dans 75% des résidences ayant un formateur Soins d'Autonomie depuis au moins 1 an.

Portugal : une offre « bien-être » pour les collaborateurs

Parce que le repos des équipes est essentiel à la qualité du service, nous avons développé une offre complète centrée sur le bien-être des collaborateurs. Les équipes bénéficient ainsi, en dehors des moments de travail, de séances de massage et de coaching sportifs.

France : des espaces de repos rénovés

En cohérence avec notre objectif 2025 pour les espaces de repos et afin d'améliorer l'environnement de travail dans lequel évoluent nos équipes, nous avons développé un outil de diagnostic pour évaluer et améliorer la qualité de ces espaces. Celui-ci a été diffusée à l'ensemble des établissements début 2022.

Allemagne : un événement de sensibilisation

Nous avons organisé, en partenariat avec la compagnie d'assurance DAK, un événement de sensibilisation sur la santé et sécurité au travail. En 2023 des conférences, ateliers, cours et coaching seront proposés sur les thèmes du sport, de la nutrition, ou encore de la gestion du stress et des addictions.

La mise en place de ces actions est couplée à un suivi d'indicateurs clés de performance tels que la fréquence et la gravité des accidents de travail ainsi que l'absentéisme et l'ancienneté moyenne de nos équipes. Soumis à de multiples facteurs ces données macros ne sont pas directement et visiblement impactées par les projets mis en œuvre décrits ici mais nous permettent néanmoins de suivre les tendances en lien avec les enjeux de conditions de travail.

| | France | | Espagne | | Allemagne | | Portugal | | Irlande | |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|----------|---------|---------|------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Taux de fréquence | 84 | 72 | 29 | 29 | ND | 7 | 25 | 64 | ND | 24 |
| Taux de gravité | 3,3 | 4,9 | 3,3 | 1,1 | ND | 0,3 | 0,4 | 0,96 | ND | 0,4 |
| Taux d'absentéisme | 15% | 16% | 11% | 14% | ND | 18% | 15% | 12% | ND | 6,2% |
| Ancienneté moyenne des CDI | 5,7 ans | 6,5 ans | 7 ans | 9,2 ans | ND | 3,8 ans | 2,4 ans | 2,9 ans | ND | ND |





La progression de l'absentéisme ramène le taux sur ses bases d'avant 2020. Le taux calculé ici inclut les formations et les maternités (ce taux est destiné à évoluer pour 2023 pour ne plus inclure les formations et les maternités).

TRANSFORMER L'ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÉTANT AGILE, POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX ET ATTENTES DE NOS COLLABORATEURS

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Les besoins et les attentes liés au travail changent au rythme où la société se transforme et les générations se succèdent. La nécessité de service de notre activité, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 perdure, voire s'intensifie à mesure que l'âge de nos clients recule et leur niveau de dépendance s'accroît. Il nous faut donc adapter nos modèles d'organisation du travail afin de répondre à ces enjeux en conciliant au mieux les intérêts et attentes de l'ensemble des parties prenantes. Le rythme de travail et le sentiment d'appartenir à un collectif dans lequel chacun peut apporter sa contribution sont des éléments clés de notre vision du sens donné au travail.

NOS OBJECTIFS 2025

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats |  Objectifs de moyens |  Objectifs de résultats |
|--|---|--|---|--|
| Mettre en place les conditions permettant de favoriser et d'accompagner des expérimentations liées à de nouvelles organisations flexibles du travail. |  | Déploiement des aides-soignants référents dans un rôle de managers de proximité (France, Occitanie), 3 établissements participant au projet de l'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale (Anap) sur l'innovation et le management collaboratifs (Le Havre, Reims, Précý/Oise) | | |
| Communiquer un guide intégrant des recommandations d'organisation flexible du travail destiné aux établissements et sensibiliser 100% des postes à responsabilité. |  | Afin d'accompagner les établissements vers organisation plus transversale en faveur de l'autonomie et de la responsabilisation des équipes, des fiches « Actions » axées sur le pourquoi et le comment sont en cours d'élaboration. | | |

Le troisième objectif cité en page 28 n'étant pas applicable en 2022, il n'est pas mentionné dans ce tableau.

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous cherchons les moyens d'introduire la flexibilité et la co-construction dans l'organisation du travail. Cela passe par la mise en œuvre d'expérimentations locales dans un ou plusieurs établissements pilotes, selon une logique de « test & learn », avant déploiement à plus large échelle dans nos opérations.

Nos plans d'actions abordent les différents aspects de l'organisation du travail : les rythmes, les tâches, les espaces, la posture managériale et les moyens de communication. En fonction des défis rencontrés dans nos pays d'opérations et des spécificités propres aux établissements, nous lançons diverses initiatives en faveur de l'agilité et de la co-construction. Cette dynamique a pour objectif d'encourager la prise d'initiative de nos collaborateurs et de valoriser le travail collectif.

En Espagne, par exemple, nos équipes ont poursuivi le travail d'optimisation des fiches de tâches et travaillent également à la pérennisation des emplois en privilégiant les contrats permanents, la part des ETP permanent est ainsi en progression par rapport à 2021, notamment du fait d'une évolution du cadre juridique.

| | France | | Espagne | | Allemagne | | Portugal | | Irlande | |
|-------------------------|--------|------------|---------|------------|-----------|------------|----------|------------|---------|-------------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Part des ETP permanents | 89% | 88% | 74% | 79% | ND | 99% | 92% | 92% | ND | 100% |

En France, les équipes encadrantes bénéficient de séances de coaching pour renforcer le management participatif.

> France :

renforcer le management de proximité

Afin d'améliorer la coordination des équipes et la prise en soin, un projet pilote a été lancé en Occitanie : des postes d'aides-soignants référents ont été créés. Au-delà de leurs tâches de soignants ces personnels exercent un rôle managérial (1h30 par jour) incluant l'accueil des nouveaux collaborateurs, l'organisation des tâches et la supervision de l'équipe.

Cela permet de proposer aux équipes un interlocuteur privilégié disponible et à l'écoute et de soulager les infirmiers et infirmières cadres afin qu'ils puissent prioriser leurs missions garantes de la qualité des soins. Un parcours de formation spécifique à l'attention des futurs référents et de leur encadrement a été développé. Cette expérimentation qui semble être un succès doit faire l'objet d'un bilan avant un déploiement plus large.



France, Résidence du Clos Lafitte

> France :

expérimenter un autre modèle organisationnel

La résidence « Le pavillon des arts » à Saint-Brice-sous-Forêt a choisi de changer son modèle organisationnel et de s'affranchir d'un fonctionnement en équipe et contre-équipe dans le soin.

Des roulements croisés ont été mis en place afin d'améliorer la continuité de l'information entre les intervenants et ainsi de renforcer la qualité des soins. Cela favorise également les interactions et la collaboration au sein de l'équipe de soignants.

« Depuis six mois, nos plannings lissés - ou croisés - sont à l'épreuve et ont été bien accueillis par les salariés. Le but étant de sortir du système "équipe contre équipe" et des roulements se distinguant sur les trois jours consécutifs travaillés (samedi-dimanche-lundi et mercredi-jeudi-vendredi). Il y a donc chaque jour quelqu'un qui était là la veille parmi les soignants présents. Certes, les remplacements sont plus difficiles à organiser, mais ce roulement conforte la responsabilité de chacun, assure des transmissions d'informations fluides et des échanges d'expériences entre les collaborateurs. »

Céline Vilocy,
Directrice du Pavillon des Arts






Dans une logique de synergie, les meilleures pratiques organisationnelles doivent être partagées entre pairs et pour certaines, intégrées dans les feuilles de routes pays afin qu'elles soient déployées dans une majorité d'établissements dans une démarche de co-construction avec nos collaborateurs. Une première étape franchie en 2022 avec la création d'une communauté des DRH au sein du Groupe. Se réunissant tous les deux mois, les directeurs et directrices ressources humaines des différents pays ont notamment consacré un workshop à l'organisation du travail afin de partager leurs meilleures pratiques et d'analyser les différences de gestion.

VALORISER LE TRAVAIL ET LES COMPÉTENCES DE CHACUN

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

La valorisation du travail n'est pas un acquis dans notre secteur, dont l'attractivité bute sur un déficit de reconnaissance. Il nous paraît indispensable de s'emparer de cette problématique afin de proposer un nouveau regard sur nos métiers qui relèvent avant tout d'un engagement humain des professionnels du secteur. Nous promovons une approche bénéfique pour toutes les parties prenantes : la qualité de service pour nos clients, des métiers qui ont du sens pour nos professionnels, la fidélisation des équipes pour l'entreprise.

NOS OBJECTIFS 2025

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats |  Objectifs de moyens |  Objectifs de résultats |
|--|---|--|---|--|
| Mettre en œuvre annuellement des actions de fidélisation dans 100% des opérations. |  | Initiatives mises en place en France (ex. Programme Petites et grandes attentions, validation des acquis par l'expérience), en Espagne (ex. Club de Compras, projet de carrière), Portugal (ex. Offre bien-être) et Allemagne (ex. formations sur le management et la gestion des équipes). | | |
| Mesurer la satisfaction de 100% des collaborateurs via une enquête interne. |  | En 2022, nos équipes ont conçu la méthodologie et préparé la diffusion de l'enquête en tenant compte du fait que 93% de nos effectifs n'ont pas d'adresse électronique. Elle concerne l'ensemble de nos opérations (France, Espagne, Portugal, Allemagne, Irlande et Chili) et a été réalisée au premier trimestre 2023. | | |
| Augmenter le taux de satisfaction globale des collaborateurs. |  | <i>Les résultats seront disponibles dans le prochain rapport</i> | | |

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nos feuilles de routes et plans d'actions abordent la question de la valorisation sur trois aspects : la valorisation financière du travail de nos salariés, le package extra-financier qui l'accompagne et de la reconnaissance des compétences professionnelles.

Dans l'ensemble des pays où nous opérons, nous proposons des salaires supérieurs aux minima légaux. Nos politiques RH s'attachent par ailleurs à reconnaître l'investissement des salariés et les moments clés vécus dans leur vie professionnelle. Ainsi, une grande majorité de nos équipes bénéficie de compléments salariaux variables sous la forme de primes et bonus. Ils récompensent notamment la continuité de présence, l'ancienneté, l'obtention d'un diplôme ou encore l'atteinte d'objectifs.

Nous encourageons également toutes les gratifications extra-financières qui ont un réel impact sur le pouvoir d'achat. En Espagne, nous nous appuyons notamment sur deux dispositifs : la rétribution flexible qui permet de bénéficier d'importants avantages fiscaux sur des services tels que la garde d'enfants, les repas ou les transports, et notre Club de Compra, une plateforme d'avantages négociés pour nos équipes.

➤ Espagne : déploiement du Club de Compra en faveur du pouvoir d'achats des équipes

Le Club de Compra est une plateforme digitale qui permet aux collaborateurs et collaboratrices ainsi qu'à leur entourage (jusqu'à 5 personnes) de bénéficier d'une diversité d'avantages pour les repas, les vêtements, les équipements, la santé, les loisirs ou encore les vacances. Fin 2022 ce sont 7561 personnes inscrites et 4819 considérées comme des utilisateurs actifs, soit 22% des effectifs ciblés. Un chiffre en constante augmentation.

En France, c'est le programme #PetitesEtGrandesAttentions qui permet d'apporter des marques concrètes de reconnaissance aux équipes.

➤ France : #PetitesEtGrandesAttentions, des marques de reconnaissance concrètes

La direction des ressources humaines a mis en place un dispositif complet, avec des leviers divers, actionnables en fonction des besoins. Il peut s'agir de partenariats à activer, d'offres négociées, de fiches pratiques précisant des procédures nationales et légales, ou encore de programme de formation. Ces services DomusVi s'organisent autour de plusieurs thématiques telles que la récupération, la promotion, l'ancienneté, les événements exceptionnels ou encore les loisirs et doivent contribuer à instaurer un quotidien motivant. Ce dispositif est progressivement enrichi en tenant compte des retours des collaborateurs. En 2022, c'est :

- 174 675 € de primes versées au titre de l'ancienneté ou de la gratification pour l'obtention d'un diplôme.
- 31 berceaux financés.
- 1238 inscrits au service Prof Express (soutien scolaire pour les enfants des collaborateurs) avec 3854 heures de connexion vs 429 inscrits en 2021 pour 1390 heures.
- 271 prestations d'aide au logement accordées (logement social, achat, travaux, hébergement d'urgence, accompagnement social) vs 259 en 2021.
- 50 dispositifs d'aide à la mobilité géographique activés vs 40 en 2021.
- 12 941 séances bien-être avec Happy Workers, soit 28% d'augmentation par rapport à 2021 (vs 10 090 séances) avec 112 résidences ayant fait appel à leurs services.
- 207 interventions du service PsyFrance.
- 216 résidences adhérentes au Club Avantages DomusVi et 11 120 membres.

Dans chaque pays, les politiques RH mettent également l'accent sur la valorisation des compétences de nos équipes. Il s'agit d'accompagner individuellement les projets de carrière, de reconnaître les efforts consentis, le travail accompli et de faciliter les solutions de mobilité interne au sein du Groupe.

➤ France : accompagner vers la qualification

Depuis quelques années DomusVi France renforce son offre d'accompagnement de ses équipes vers la qualification, avec d'une part la possibilité de s'engager dans des parcours de formations qualifiantes et d'autres part celle d'obtenir un diplôme sur la base de pratiques professionnelles (VAE : validation par acquis d'expérience).

Sur le premier volet on notera la construction en 2022 du projet « Pass'Afest » qui a pour objectif de former les salariés non qualifiés directement sur le terrain afin de leur permettre d'obtenir un premier titre professionnel. Il s'agit d'une démarche partenariale dont le déploiement est prévu entre 2023 et 2025 et affiche des objectifs ambitieux : 40 référents, 300 tuteurs sur le terrain, 1 200 salariés impactés.

Sur le second volet (VAE), chaque collaborateur

qui s'engage dans le programme bénéficie d'un accompagnement personnalisé avec des tuteurs et coordinateurs formés. Depuis 2021, nous avons renforcé la communication autour du dispositif afin qu'un plus grand nombre de personnes puissent en bénéficier.

| Bénéficiaires | | |
|---------------|-------------|--------------|
| 2020 | 2021 | 2022 |
| 164 inscrits | 94 inscrits | 216 inscrits |

En 2022, 54% des candidats ont obtenu une validation totale ou partielle de leur diplôme accompagnant éducatif et social (AES).

Pour le diplôme d'aide-soignant (AS), 63% ont obtenu une validation partielle ou totale.

▶ Espagne : construire un projet de carrière

En 2022 DomusVi Espagne a testé pour la première fois un nouveau dispositif de développement des compétences. L'objectif pour les collaborateurs qui s'y prêtent (les directeurs et directrices des établissements, des services supports et des directions territoriales, dans un premier temps) est d'obtenir un regard à la fois hiérarchique et horizontal sur ses pratiques professionnels et de se voir proposer en fonction des résultats un parcours de formation adapté ou des évolutions de postes selon les souhaits et les profils. Testé en pilote en 2022 auprès de 201 directeurs et directrices, le dispositif sera étendu pour 2023.

Pour mesurer l'effet de nos politiques de valorisation, il est nécessaire de prendre régulièrement le pouls de l'opinion des collaborateurs et collaboratrices. C'est d'ailleurs un objectif que l'on retrouve au cœur de notre feuille de route. En 2022 le réseau des DRH du Groupe a construit une enquête d'engagement autour de 4 questions d'engagement, 24 dimensions sur lesquels chacun est invité à positionner 1 émotion parmi 9 et 2 questions ouvertes. L'enquête a été menée au premier trimestre 2023 dans l'ensemble du Groupe et donne lieu à des plans d'actions dans tous les services qui s'en emparent. Le turnover des contrats permanent est également un indicateur suivi dans le cadre de cette feuille de route.

| | France | | Espagne | | Portugal | | Allemagne | |
|----------------------|--------|------|---------|------|----------|------|-----------|------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Taux de turnover CDI | 30% | 32% | 29% | 37% | 35% | 33% | ND | 30% |

Augmentation en Espagne corrélée à l'évolution du cadre juridique (plus de CDI). Augmentation du taux d'emploi en Europe et faible disponibilité de personnel diplômé rendent difficile la rétention des personnes.



France, Résidence Les Jardins d'Épinay

EGALITÉ PROFESSIONNELLE ET DIVERSITÉ

OÙ EN EST-ON ?

En tant qu'employeur responsable, nous devons veiller à ce que notre environnement de travail soit inclusif et favorable à la diversité. Nos équipes doivent ainsi pouvoir bénéficier des mêmes droits et opportunités et cela passe notamment par la mise en place d'un dispositif de prévention de la discrimination efficace à toutes les étapes de la vie professionnelle et dans les interactions avec nos parties prenantes : recrutement, promotion, attribution d'avantages, réalisation des activités quotidiennes, octroi des congés ou encore charge de travail.

Les actions menées ou à venir sont multiples et se structurent au fur et à mesure que l'entreprise gagne en maturité sur le sujet, à l'instar des accords avec les représentants du personnels qui sont passés sur le sujet dans les différents pays.

NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

Pour notre Groupe, l'égalité femmes/hommes est à dimensions multiples. Comme toute entreprise, il s'agit d'abord de veiller à l'égalité de traitement à postes identiques. Il s'agit également de féminiser les instances dirigeantes. À l'inverse, pour les métiers du soin et de

l'accompagnement au sein des établissements, le taux d'emploi féminin est largement majoritaire (au total les femmes représentent 88% des effectifs au 31.12.2022). Le recrutement de profils masculins est un enjeu pour notre secteur. À la fois pour l'intégration de collaborateurs au sein d'équipes majoritairement féminines mais plus largement pour lutter contre les stéréotypes de genre et la réputation d'un secteur où les postes les moins valorisés ne seraient occupés que par des femmes. En France, en conformité avec la réglementation applicable, nous calculons l'index de l'égalité femme/homme. Pour 2022, celui-ci se situe à 82%.

| Au 31/12/2022 | Femmes | Hommes |
|---|--------|--------|
| Fonctions dirigeantes Groupe et pays | 34% | 66% |
| Managers | 74% | 26% |

Sont comptabilisés comme fonctions dirigeantes tous les membres du Comex Groupe et des Comités de direction Pays, et comme managers tous les directeurs et directrices opérationnels, de région, d'établissements, de service, et responsable d'agence.

DÉPLOIEMENT DE PLANS D'ÉGALITÉ EN ESPAGNE

Depuis 2014, des Plans d'Égalité sont déployés et prévoient des mesures à la fois préventives et correctives pour garantir l'égalité de traitement et d'opportunités entre les femmes et les hommes.

Les nombreuses actions déployées incluent notamment le suivi d'indicateurs clefs, la création d'un poste de responsable de l'égalité des traitements et des opportunités, la revue des processus de recrutement et de promotion interne, la politique salariale qui promeut des salaires égaux pour un travail de même valeur, des mesures de flexibilisation du travail et des

congés supplémentaires pour s'adapter aux situations individuelles, des actions de prévention et détection du harcèlement, un axe de travail sur la communication interne et externe avec entre autre l'utilisation d'un langage inclusif. Nos équipes RH ont également déployés un important programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs sur l'égalité des genres.

Nous nous engageons également auprès des collaboratrices victimes de violences domestiques avec un accompagnement psychologique, économique et social.

DIALOGUE AVEC LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET LEURS PROCHES

OÙ EN EST-ON ?

Au sein de DomusVi nous répondons au défi du vieillissement en proposant une large offre d'habitats, de soins et de services destinés aux seniors. Nous veillons à ce qu'ils permettent des prises en soins adaptées aux besoins de la personne et préservent le lien social. Pour nous, vieillir ne se résume pas à la diminution des capacités : c'est un temps de vie long avec plusieurs âges, différents en fonction de la personne, dont il est possible de profiter, avec son entourage. Le dialogue et le partenariat avec les familles, les proches et les représentants des personnes âgées que nous accompagnons est ainsi un outil clé de la qualité de nos services, et nous avons souhaité le renforcer en créant le Conseil National des Familles (CNF).

NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

En France, le Conseil de Vie Social (CVS) permet aux représentants des résidents et des familles de participer à la vie de la résidence. Créé par la loi de 2015, l'instance fait figure d'exception en Europe où les familles restent encore peu associées à la gouvernance des établissements et des opérateurs de ces établissements. Présent à l'échelle locale, le CVS permet d'établir dans chaque établissement un lieu de dialogue privilégié pour faire progresser la qualité de vie des personnes âgées et associer structurellement les familles à la marche de l'entreprise.

Le Conseil National des familles France (CNF), lancé le 26 mai 2023, opérera à l'échelle de la France et sera axé, dans un premier temps sur les familles de résidents d'EHPAD. Il est un organe de consultation, d'observation et de co-construction qui renforce le dialogue, la collaboration et l'implication des familles dans l'accompagnement de leurs proches.

Il sera composé de 25 membres et a vocation à :

- Exprimer les attentes des familles quant à l'amélioration de l'offre de DomusVi à l'échelle nationale ;
- Contribuer à renforcer la participation des personnes

âgées et de leurs proches à la vie et à l'amélioration de la qualité des structures qui les accompagnent ;

- Contribuer à l'élaboration d'outils et de services facilitant la relation tripartite personnes âgées - proches - professionnels

Afin d'évaluer l'impact de nos différents projets sur la qualité des services, nous menons depuis plusieurs années, en France et en Espagne, une enquête de satisfaction clients deux fois par an. Les résultats de ces enquêtes sont utilisés pour améliorer la qualité globale des prestations, ils sont répercutés au niveau des résidences et donnent lieu à des plans d'améliorations.

En 2022, nous avons étendu l'évaluation de la satisfaction des clients à l'ensemble des pays où nous opérons.

Dans chaque pays, un système de plaintes et de réclamations est mis à disposition des résidents et des familles afin de leur permettre de s'exprimer. Des équipes dédiées prennent contact avec les familles, pour répondre aux questions et faciliter les échanges.

| | France | | Espagne | | Allemagne | | Irlande | | Portugal | |
|----------------------------------|--------|------|---------|------|-----------|------|---------|------|----------|------|
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Net Promoter Score ²⁹ | 37 | 35 | 36 | 35 | ND | 41 | ND | 55 | ND | 50 |

²⁹ Le Net Promoter Score (NPS) est une méthodologie qui permet d'évaluer le taux de recommandation d'un produit ou d'un service. Le résultat s'indique en valeur absolue entre -100 et +100. Consulter la note méthodologique pour plus de précisions.

INTERVIEW DE ANNA KUHN LAFONT, DIRECTRICE DES CONSEILS DES FAMILLES ET DE LA MÉDIATION GROUPE

Le projet de création du CNF concerne à ce jour uniquement les opérations françaises mais il exprime la vision du Groupe DomusVi en matière de dialogue et partenariat avec les familles contribuant ainsi à l'amélioration constante de la bientraitance chez DomusVi. Quelle est-elle ?

Nous sommes depuis longtemps convaincus que le bien-être de nos résidents dépend de la qualité de la prise en soins par nos professionnels des métiers du grand âge, mais également de l'importance de la place et du rôle des familles dans le bien-être de leur parent.

La crise sanitaire liée au Covid, ou deux ans plus tard, la publication du livre « Les Fossoyeurs », ont mis en lumière l'importance du lien familial pour le résident et dans la création de la confiance avec les familles. Le Groupe DomusVi a décidé d'aller plus loin et de créer une fonction Groupe : la direction des conseils des familles et de la médiation dont la mission est de mettre en place et d'animer des instances consultatives représentatives des familles dans chaque pays où il opère tout en nous adaptant aux spécificités et aux enjeux locaux. Le Conseil National des Familles implanté en France est le premier acte mettant en œuvre cette volonté. Il associe les familles à la gouvernance de DomusVi en France.

Quelles sont les missions du Conseil National des Familles ?

Le CNF interviendra sur trois niveaux :

- À l'échelle nationale, par sa représentativité, il a vocation à exprimer les attentes de 20 000 familles quant à l'amélioration de l'offre de DomusVi en France.

- À l'échelle locale, il aura vocation à renforcer la participation des personnes âgées et de leurs proches à la vie et l'amélioration de la qualité des structures qui les accompagnent.
- À l'échelle individuelle, il contribuera à élaborer des outils et services qui facilitent la relation entre les personnes âgées, leurs proches et les professionnelles.

Le CNF France pourra émettre des observations et suggestions pour nourrir le travail de DomusVi France dans l'amélioration de son offre afin de répondre le mieux possible aux aspirations et aux besoins des personnes âgées aujourd'hui et demain. Le CNF France est aussi un forum d'échange pour mieux se connaître et développer ce lien de confiance au cœur de notre relation. Ces missions pourront bousculer certaines habitudes, certains a priori, voire renouveler notre culture d'entreprise et contribuer à améliorer la bientraitance chez DomusVi. C'est ce que nous voulons accomplir ensemble avec les familles.

Pour un lancement début 2023, quelles ont été les grandes étapes et actions de 2022 ?

2022 fut l'année d'exploration et de sensibilisation pour construire notre démarche en lien avec l'ensemble des parties prenantes dans plusieurs de nos pays d'implantation. Nous avons pris le temps d'aller à la rencontre des directeurs et des équipes de terrain, de dialoguer avec l'ensemble des fonctions métiers de DomusVi, avec des familles et des résidents pour écouter et comprendre leurs préoccupations. Cette phase nous a permis d'aboutir à l'élaboration d'une



Charte des Conseils Nationaux des Familles pour le Groupe ainsi qu'à la création du CNF France, la définition de ses 3 missions et la préparation de la campagne d'appel à candidatures au sein de tous les Ehpad de DomusVi France.

Quelle est la suite ?

À l'issue de cette campagne, 25 membres ont été sélectionnés parmi les candidats, par tirage au sort sous contrôle d'huissier et se sont réunis pour la première fois le 26 mai 2023. Le reste de l'année 2023 sera dédié à la co-construction de la feuille de route du CNF France et à son installation. Il devra élaborer son propre règlement intérieur et nous travaillerons ensemble au choix des dispositifs de communication et de diffusion d'information à mettre en place pour réaliser ses missions. Il pourra ainsi consulter les 20 000 familles de DomusVi France sur les sujets de préoccupation et nourrir ses réflexions des travaux des 260 conseils de la vie sociale. Enfin, il pourra bénéficier des apports d'un comité d'étude composé de collaborateurs internes afin de développer sa compréhension des enjeux et spécificités locales. C'est un programme très ambitieux en 2023, en France tout d'abord et assez rapidement dans nos autres pays où nous réfléchissons déjà aux meilleures façons de collaborer avec les familles.

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

OÙ EN EST-ON ?

Notre ancrage territorial guide notre gouvernance, notre stratégie et nos actions. Notre Groupe est une organisation décentralisée qui encourage les initiatives des établissements en faveur du développement social et économique des territoires. Nous avons souhaité en rapporter un échantillon dans ce document.

Quatre dimensions émergent des projets menés localement par nos établissements ou des programmes portés par nos fondations d'entreprise :

- L'engagement solidaire ;
- L'engagement environnemental ;
- L'engagement citoyen ;
- Les échanges intergénérationnels.

NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

PORTUGAL, 2022

Les résidences de Dom Pedro V, Villa Carolina, Clínica da Lomba sont équipées de panneaux photovoltaïques.

Elles réduisent ainsi leur empreinte carbone et leur dépendance au réseau national d'électricité.



ESPAGNE, 2022

Nos établissements espagnols ont soutenu la population ukrainienne via le programme Empieza, en faveur de l'insertion professionnelle des réfugiés ukrainiens, et via une campagne de don de matériel sanitaire et d'hygiène personnelle.

FRANCE, 2022

Deux établissements se sont mobilisés pour soutenir le peuple Ukrainien. La résidence La Lande St Martin à Haute-Goulaine (44) a recruté deux femmes ukrainiennes aux postes d'aide-ménagère et d'aide-cuisinière. La résidence du Clos Laffite à Fargues-Saint-Hilaire (33) a récolté du matériel médical, de rééducation et d'hygiène qui a été acheminé vers deux associations : Ukraine Amitiés et la Protection Civile.

ALLEMAGNE, MARS 2022

Dans le contexte de la guerre en Ukraine, l'agence Freital a est venue en aide à une famille ukrainienne. La famille est logée dans une maison Advita et l'enfant, en situation de handicap, a été pris en soin. Au total, ce sont 5 logements qui sont loués à des réfugiés ukrainiens.



PORTUGAL, DÉCEMBRE 2022

La résidence de Júlio Dinis, à Porto, prépare le lancement de « je suis numérique », une initiative portugaise qui vise à renforcer les compétences de la population adulte avec l'aide des adolescents.



FRANCE, JUIN 2022

L'agence de Nîmes (30) a concouru aux Trophées des Services à la Personne de la région Occitanie mettant en valeur les intervenant(e)s du secteur du domicile dans 3 catégories (Petite enfance, Confort, Dépendance). Ce concours inter-organismes fait concourir les salariés sur des épreuves de compétences, basées sur le savoir être, les techniques de travail et l'engagement. Frédérique Chabriol, Assistante de Vie, de l'agence de Nîmes a remporté le 1^{er} prix départemental dans la catégorie Confort.

FRANCE, OCTOBRE 2022

La résidence Normandia a Trouville-sur-mer, a organisé une journée de sensibilisation au dépistage du cancer du sein. Au programme : confection de rubans roses, déjeuner coloré, loto avec les résidents, les familles et les collaborateurs. L'intégralité des gains ont été versés à l'association de la lutte contre le cancer.

ESPAGNE, 2022

Avec le projet « Uniendo Fuerzas » (unissons nos forces), la résidence de San Lázaro à Santiago de Compostela met en contact résidents et réfugiés par le biais d'appels vidéo. L'initiative contribue à lutter contre la solitude, à renforcer les liens sociaux et à développer les capacités numériques des résidents.

PORTUGAL, AVRIL 2022

A l'occasion des festivités de Pâques, la résidence Villa Carolina à Viana do Castelo a organisé une chasse aux œufs. Ce sont 15 résidents qui ont préparé puis dissimulé les friandises pour les enfants des collaborateurs. Un moment de convivialité et d'échanges entre les différentes générations.

ESPAGNE, 2022

Les établissements espagnols ont participé à la compétition des meilleures pratiques environnementales « Cuida en verde ». Les résidences de Monte Arse, Barreiro, Majadahonda, Parque Gaviles et Micaela Aramburu ont remportés les 5 premières places pour des projets de valorisation des déchets, de mobilité verte et d'adoption d'écogestes via des défis proposés aux équipes.

IRLANDE, 2022

Les résidents de Rathborne entretiennent des liens étroits avec les enfants de l'école primaire locale : représentation théâtrale et chorale pour Noël ou encore confection de cartes pour la Saint-Valentin, les visites et échanges sont réguliers.

PORTUGAL, MARS 2022

Pour sensibiliser à la préservation de l'écosystème, la résidence de Dom Pedro V (Aveiro) a profité de la journée internationale des forêts (le 21 mars) pour planter un nouvel arbre. 9 résidents et 4 collaborateurs ont participé à cette initiative portugaise.



FONDATION DOMUSVI EN ESPAGNE : UN ENGAGEMENT TERRITORIAL

La Fondation DomusVi Espagne a un double objet :

- d'une part, elle a pour vocation de promouvoir les connaissances sur le vieillissement auprès du plus grand nombre, ce à quoi elle s'attache par des programmes de formation dédiés, des journées d'études et des publications ;
- d'autre part, elle porte de nombreux projets sociaux, environnementaux et d'innovation à travers des programmes montés ex-nihilo ou le soutient chaque année de projets portés par des associations, des écoles ou des établissements du Groupe en remettant les « Premios Fundacion DomusVi ».

LES PROGRAMMES PHARES DE 2022

➤ Senior University

En septembre 2021 est née la "Senior University", l'université pour les résidents et les utilisateurs de DomusVi, un projet promu par la Fondation DomusVi avec la collaboration de IL3-Université de Barcelone (UB). L'Université des seniors offre un programme académique semestriel d'extension universitaire, délivrant un diplôme en sciences humaines, dans le but de prévenir, de maintenir et d'améliorer les capacités cognitives et le bien-être des résidents à travers un projet d'apprentissage réel, souhaité et motivant. Sous la devise "Ut somnio fieri" (Cela peut être un rêve), ce projet pionnier et innovant vise à réaliser les rêves des utilisateurs qui veulent être, sentir, expérimenter et être traités comme de vrais étudiants universitaires entre 70 et 90 ans.

Le programme comprend cinq matières : géographie, histoire, littérature, histoire de l'art et musique. Chaque matière a une durée de 4 sessions. Les cours sont dispensés en ligne par des professeurs d'université et des conférenciers d'universités espagnoles. Ce premier cours compte des professeurs de l'Université de Barcelone, de l'Université d'Alicante, de l'Université d'Oviedo, de l'Université internationale de Catalogne (Campus de la Experiencia) et de CEU San Pablo (Universitas Senioribus).

En mars 2023, la remise des diplômes de la seconde promotion a eu lieu, rassemblant les 76 étudiants des deux promotions.

➤ Unir nos forces

Grâce à la générosité de la Fondation United Way, le projet "Uniendo Fuerzas" a été lancé en collaboration avec des personnes âgées, des réfugiés et des migrants. Il s'agit d'une initiative innovante de solidarité, interculturelle et intergénérationnelle, qui présente un double avantage : d'une part, les personnes âgées se socialisent, acquièrent des compétences technologiques et brisent les stéréotypes sur l'immigration en découvrant d'autres cultures ; d'autre part, les réfugiés et les migrants ont l'occasion de pratiquer la langue locale, d'en apprendre davantage sur la culture espagnole et, en fin de compte, d'améliorer leurs chances d'intégration sociale dans le pays d'accueil. Par l'intermédiaire de la Fondation United Way, nous collaborons avec l'association Karibu Amigos del Pueblo Africano, qui accompagne les immigrants et les réfugiés d'Afrique subsaharienne les plus vulnérables qui arrivent dans notre pays et soutient des projets de développement dans leur pays d'origine.

Lors de la première phase du projet Joining Forces, qui a débuté en septembre et s'est poursuivie jusqu'en décembre, 65 personnes âgées volontaires et 65 migrants ont participé. Des paires ont été constituées, chacune étant équipée de tablettes avec carte SIM et de l'assistance technique nécessaire pour leur permettre de passer des appels vidéo sans problème. Les réunions virtuelles ont eu lieu au moins une fois par semaine. L'objectif de ces appels vidéo était d'établir une relation qui leur permettrait de vivre une expérience différente et spéciale, dans laquelle, en plus de recevoir un soutien, ils participeraient activement à la société, en aidant les autres et en devenant ainsi des agents du changement social. Bon nombre des migrants qui constituent les bénévoles de " Uniendo Fuerzas " viennent de cultures où les normes d'admiration et de respect pour les générations plus âgées sont préservées et constitue une valeur extrêmement positive pour les objectifs du projet.

➤ Bourses d'études pour les enfants des employés de DomusVi

La Fondation DomusVi va plus loin dans son engagement social et dans la promotion de l'égalité des chances pour ses employés et leurs familles, en lançant un programme de 50 bourses annuelles destinées aux enfants de ses employés pour étudier dans des universités ou des centres d'enseignement supérieur et dans la formation professionnelle, l'enseignement intermédiaire et l'enseignement supérieur.

FONDATION DOMUSVI EN FRANCE : POUR LA SOLIDARITÉ ENTRE LES GÉNÉRATIONS

En octobre 2022, la Fondation d'entreprise DomusVi pour la solidarité entre les générations a organisé son lancement officiel après plus de 9 mois de co-construction pour la structurer. Une enquête interne auprès des collaborateurs, des familles et des établissements avait notamment été conduite pour définir son objet.

La Fondation se donne pour mission de participer à développer les échanges intergénérationnels et interculturels 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.

Ainsi, elle s'engage 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'aide des personnes âgées et des jeunes générations que les seconds aident les premiers ou inversement.
- La promotion de nouveaux talents culturels pour contribuer à changer le regard sur les personnes âgées.

La Fondation est supervisée par un Conseil d'Administration composé de 16 membres collaborateurs de DomusVi (9 personnes) et personnalités extérieures choisies pour leur expertise et leur compétence sur les domaines d'action de la Fondation (7 personnes), lui-même secondé pour la sélection et le suivi des actions solidaires par un collège de collaborateurs et collaboratrices réunissant 18 membres.

➤ 1^{er} Projet de la Fondation en 2022

Après deux années où le quotidien des étudiants a été dicté par la pandémie et dans un contexte marqué par l'inflation et la crise de l'énergie, les étudiants ont réalisé leur rentrée universitaire 2022-2023 dans un climat difficile. La Fondation DomusVi a décidé pour son lancement de réaliser une première action solidaire d'urgence : une dotation financière immédiate de 15 000 euros et une collaboration à long terme avec l'association StudHelp pour favoriser les échanges entre les étudiants et les personnes âgées. Cette donation a permis à l'association StudHelp de financer les distributions alimentaires de l'association pour plus de 600 étudiants, la livraison de 150 courses dans les villes où l'association n'a pas de donateurs et le développement de StudHelp sur le territoire national. En 2023, cette donation permettra également de financer les distributions alimentaires de l'association pour plus de 750 étudiants.

Outre la dotation financière, la Fondation DomusVi et l'association StudHelp ont annoncé un partenariat de long terme avec comme volonté commune de renforcer les liens intergénérationnels entre les étudiants et nos aînés, partout en France, à travers l'organisation de moments de convivialité, en proposant aux étudiants de partager un repas gratuit - déjeuner ou dîner - dans l'une des résidences DomusVi, situées dans des bassins universitaires.

C'est ainsi que le 21 décembre 2022, plusieurs étudiantes



et étudiants d'Ile-de-France ainsi qu'Éric Eygasier, Directeur Général de DomusVi France et Président de la Fondation DomusVi, sont venus déjeuner avec les résidents de la résidence Ornano à Paris. A quelques jours des fêtes, ce moment de convivialité fut l'occasion de recréer des liens entre les générations.

« Le lien entre les générations répond à un besoin pour maintenir un équilibre dans notre société. Nous avons tout à apprendre de nos aînés, de leur vécu, et de leur sagesse mais avons tout autant besoin de nous inspirer de la spontanéité et la joie de vivre de nos jeunes. Ce partage et cet équilibre est, et sera, un sujet important dans les années à venir. »

Dorothee Perhirin, Directrice de région Ouest services d'aide et de soins à domicile



AGISSONS AVEC EXEMPLARITÉ

NOTRE DÉMARCHE RSE COUVRE ÉGALEMENT LES ENJEUX DE GOUVERNANCE ET QUESTIONNE EN PARTICULIER LES PRATIQUES D'ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET DE COMPLIANCE. IL S'AGIT AUSSI D'ANCRER LES ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE ET DES PRATIQUES QUOTIDIENNES DE CHACUN DE NOS COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS, COMME INDIQUÉ DANS NOTRE FEUILLE DE ROUTE DÉDIÉ AU DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE RSE (CF PAGE 31).

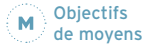
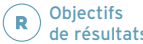


Portugal, résidence Dom Pedro V

IDENTIFIER ET PRÉVENIR LES RISQUES D'ATTEINTE GRAVE AUX DROITS HUMAINS, À LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PERSONNES ET À L'ENVIRONNEMENT

POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nos valeurs sont centrées sur l'humain ; elles ancrent notre développement dans une démarche de développement durable respectueuse des personnes et de notre environnement. Sur l'ensemble de nos territoires d'implantation, nous nous attachons à prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé et à la sécurité des personnes et à l'environnement qui peuvent être générés par les activités de l'entreprise.

NOS OBJECTIFS 2025, NOS RÉSULTATS 2022

| Objectifs 2025 | M/R | Résultats |  Objectifs de moyens |  Objectifs de résultats |
|---|---|--|---|--|
| Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations. |  | Élaboration de notre plan de vigilance Groupe, couvrant nos opérations en France, en Espagne et en Allemagne pour une publication en 2024. Ce plan fera l'objet d'une mise à jour annuelle, et intégrera progressivement l'ensemble des pays où le Groupe opère. | | |
| Sensibiliser 100% des fonctions dirigeantes au devoir de vigilance. |  | Objectif non applicable en 2022 | | |

COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Dans la continuité de la cartographie des risques à l'échelle du Groupe, nous avons mis en place une méthodologie pour établir la cartographie des risques propres au devoir de vigilance. Dans le cadre de cet exercice, nous considérons les risques du point de vue de nos parties prenantes et de leur potentielle exposition à des atteintes grave aux droits humains, à la santé et sécurité des personnes et à l'environnement. Notre analyse couvre notre chaîne de valeur, c'est-à-dire nos fournisseurs en amont, nos opérations, ainsi que nos clients (aval).

Préparation

Sélection des parties prenantes, pré-identification des risques à analyser, élaboration des échelles de cotation et organisation de la consultation



Consultation

- Identification des risques à évaluer sur son périmètre
- Identification des mesures de mitigation en place
 - Qualification des risques nets (criticité et probabilité)
 - Échange sur des mesures de mitigation complémentaires



Consolidation

A partir des résultats de la consultation, élaboration des matrices (risques bruts, risques nets) et plan d'actions

La phase préparatoire nous a permis d'identifier neuf grandes catégories de risques à analyser et quatre catégories de parties prenantes avec lesquelles il nous paraît essentiel d'échanger : nos collaborateurs, nos résidents, leurs familles et nos fournisseurs. La consultation priorise des échanges avec nos parties prenantes en France et en Espagne puisqu'il s'agit de nos principales opérations. Elle est également l'occasion de sensibiliser les directions et les responsables impliqués aux enjeux liés aux droits humains, à la santé et sécurité des personnes et à l'environnement. Nous communiquerons sur les résultats obtenus dans notre prochain rapport RSE. Ceux-ci seront croisés avec les résultats de notre analyse de double matérialité afin d'en renforcer la pertinence.

Nous tiendrons compte des travaux de veille active des évolutions relatives au devoir de Vigilance afin d'assurer la conformité de notre plan de vigilance.



ÉTHIQUE DES AFFAIRES

OÙ EN EST-ON ?

Nous avons pour mission d'offrir la meilleure qualité de services à nos clients tout en nous conformant aux principes éthiques et aux règles de bonne conduite qui s'appliquent à nos activités. Nous adoptons un comportement socialement responsable vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes et veillons à ce que le dispositif en place permette une gestion préventive et proactive des situations de manquement au respect de notre charte éthique.

NOS RÉSULTATS ET RÉALISATIONS

Notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise invite chacun de nos collaborateurs à se poser les bonnes questions, dans le cadre de ses fonctions afin d'agir de manière responsable dans ses activités quotidiennes. C'est un outil qui a vocation à faciliter l'adoption de comportements éthiques qui reflètent nos valeurs et nos engagements. Notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise existe dans toutes les langues des pays où nous opérons et est disponible sur le site internet du Groupe (<https://www.domusvigroup.com/notre-charte-ethique/>). Elle est renforcée en matière de lutte contre la corruption par l'adoption dans chacun des pays où nous opérons d'un code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent. Nous renforçons parallèlement notre dispositif d'alerte par la mise en place dans l'ensemble de nos opérations d'une solution sécurisée via le logiciel Ulises GRC® et en ouvrant ce canal d'alertes aux parties prenantes internes comme externes. Un guide du lanceur d'alerte est à disposition sur la page d'accueil des sites web de chacun des pays d'opération, dans la langue du pays.

Dans le cadre de notre démarche qualité, nos équipes sont formées à la bienveillance et bénéficient en France et en Espagne de l'aide d'un comité d'éthique professionnelle.



DOMUSVI FRANCE ET ESPAGNE : UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES POUR MIEUX LUTTER CONTRE LA CORRUPTION

Afin de mieux cerner les risques auxquels sont exposés nos différents métiers, nous avons mené des entretiens auprès de l'ensemble des directions du siège et élaboré une cartographie des risques nets. L'exercice nous a permis d'identifier 7 risques en France et 6 risques en Espagne pour lesquels des mesures complémentaires

peuvent être mises en place.

- **Typologie de risques concernée** : transmission d'information à un tiers, leasing, contrôle comptable, prestataire, permis et autorités publiques, facturation
- **Directions concernées** : commerciale et marketing, opérations domiciles, comptables, immobilières, opérations

En 2022, nous n'avons enregistré aucun cas confirmé relatif à des pratiques de corruption.

"La mobilisation de nos experts métiers et de l'équipe RSE Groupe est un facteur d'accélération et d'efficacité de notre stratégie RSE."



A man in a light-colored cable-knit sweater and dark trousers stands with his arms raised in a celebratory gesture. He is positioned in front of a stone pillar and a wooden frame structure. The background is filled with dense green foliage. In the foreground, a white fence is visible, slightly out of focus. The entire image has a blue tint.

MESURER

France, Résidence Les Templitudes "Bois de Chigny"

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

CETTE NOTE PRÉCISE LA MÉTHODOLOGIE ET LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING RETENU

COLLECTE DES DONNÉES

Les données ont été collectées auprès des fonctions supports de chaque pays où DomusVi est implanté, par l'intermédiaire de la plateforme Reporting21. Reporting21 a été déployée au premier semestre 2022 dans l'ensemble du Groupe DomusVi. Un protocole de reporting Groupe précise pour chaque indicateur : sa définition, l'unité dans laquelle il s'exprime et les entités ciblées par la donnée. Un contributeur et un validateur ont été désignés par entité, pour chaque indicateur. Les données sont renseignées manuellement dans la plateforme.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Les données collectées se rapportent à l'exercice 2022, clôturé au 31 décembre.

Les données quantitatives ont été collectées auprès de la France et de l'Espagne, pays historiques du Groupe, ainsi que du Portugal, de l'Allemagne et de l'Irlande. Ces cinq entités en 2022 représentent 99,85 % du chiffre d'affaires de DomusVi Group.

Aucune donnée n'a été collectée auprès des entités non contrôlées par le Groupe (Martha Flora & Acalis).

AUDIT DES DONNÉES

Afin de vérifier la fiabilité du processus de reporting, Mazars a audité une série de données en tant qu'organisme tiers indépendant.

INDICATEURS (ordre d'apparition du rapport)

Nombre d'établissements : L'indicateur reporté correspond au nombre total d'établissements exploités par le Groupe au 31.12.2022, incluant les récentes acquisitions.

Nombre de lits : Dans la section « DomusVi en bref » est indiqué le nombre total de lits exploités par le Groupe au 31.12.2022 incluant les récentes acquisitions. Pour le calcul des indicateurs rapportés au nombre de lits (consommations d'énergie) c'est le nombre de lits moyen exploités sur l'année 2022, excluant les acquisitions effectuées au 31.12.2022, qui a été utilisé afin que les ratios ne soient pas faussés par l'augmentation du nombre de lits exploités en cours d'année.

Net Promoter Score (NPS) : Le NPS est calculé à partir d'une question spécifique posée aux clients concernant l'intention de recommandation, à savoir : "Recommanderiez-vous DomusVi à votre entourage ?". La réponse à la question s'effectue sur une échelle de 0 (pas du tout probable) à 10

(très probable). Les clients attribuant une note de 0 à 6 sont considérés « détracteurs ». Les clients « passifs » attribuent une note de 7 ou 8 et les « promoteurs » de 9 ou 10. Pour obtenir le NPS, on soustrait le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs.

Le NPS est exprimé comme un nombre absolu qui se situe entre -100 et +100.

Consommation d'énergie par lit :

- **Gaz :** Consommation de gaz totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2022.
- **Electricité :** Consommation d'électricité totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2022. Pour l'Allemagne, la consommation d'électricité est publiée sur un périmètre restreint.
- **Chiffre clef consolidé :** Consommation d'électricité et de gaz divisée par le nombre de lits sur le périmètre France, Espagne, Portugal et Irlande. Les consommations sont pondérées en fonction du nombre de lits de chaque pays.

Classification énergétique des bâtiments : Nombre de bâtiments par classe énergétique rapporté au nombre de bâtiments total.

Effectifs physiques : Personnels employés par l'entreprise au 31.12.2022 quel que soit le type de contrat. L'indicateur est complété avec la répartition par genre (F/H) et par âge (moins de 25 ans, 25 à 45 ans et plus de 45 ans).

ETP : Effectifs en équivalent temps plein au 31.12.2022 (35h hebdomadaire en France ; 40h en Espagne, en Allemagne et au Portugal ; 39 heures en Irlande).

Part de femmes parmi les collaborateurs : Nombre de femmes en effectifs physiques sur le périmètre France, Espagne, Irlande, Allemagne et Portugal, rapporté au nombre total de collaborateurs en effectifs physiques sur le même périmètre au 31.12.2022.

Nombre de femmes parmi les dirigeants : Nombre de femmes exerçant une fonction au sein des instances dirigeantes du Groupe rapporté au nombre total de membres dans ces instances dirigeantes au 31.12.2022. Pour cet indicateur ont été considérés l'ensemble des instances dirigeantes Groupe et Pays des entités contrôlées : Comex Groupe et Comités de Direction des pays Allemagne, Espagne, France, Irlande et Portugal.

Indice d'égalité F/H : Il s'agit d'un indicateur légal en France. L'index se compose de 5 grands critères qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises de plus de 50 salariés sous la forme d'une note sur 100.

L'index d'égalité pour les entités de DomusVi France qui sont soumises à l'obligation de calcul est publié sur le lien suivant : <https://domusvi.careers.talents-in.com/article/221/detail>

Taux de fréquence : Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail sur l'année 2022 rapporté au nombre total d'heures d'exposition au risque des salariés, soit le nombre d'heures effectives travaillées.

Taux de gravité : Nombre de jours calendaires d'arrêt rapporté aux milliers d'heures travaillées durant l'année 2022.

Ancienneté moyenne des CDI : Moyenne de l'ancienneté des salariés en contrat permanent (CDI ou équivalent) sur l'année 2022 dans chaque pays.

Pour le chiffre clef consolidé : l'ancienneté moyenne du pays est pondérée en fonction du nombre de salariés par entité.

L'Irlande n'est pas prise en compte dans le calcul.

Taux d'absentéisme : Nombre d'heures d'absence de tous types (dont formation, et congés parentaux) en 2022 rapporté au nombre d'heures effectives travaillées. Sur le périmètre France, les heures d'absence sont calculées en heures ouvrées tandis que sur les autres périmètres les heures d'absence sont calculées en calendaire.

Part des ETP Permanents : Nombre d'employés en contrat permanent (type CDI) rapporté au nombre total d'ETP sur l'année 2022. Pour le chiffre clef consolidé, la part des ETP permanents de chaque pays est pondérée en fonction du nombre de salariés par entité.

Taux de Turnover CDI : Nombre d'embauches en contrat permanent plus le nombre de départs des employés en contrat permanent sur l'année 2022, divisé par 2 et rapporté à l'effectif en CDI au 1^{er} janvier.

| INDICATEURS | DONNÉES 2022 | | | | | |
|--|--------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| | Allemagne | Espagne | France | Irlande | Portugal | Groupe |
| Nombre d'établissements fin de période | 86 | 159 | 302 | 12 | 5 | 564 |
| Nombre de lits fin de période | 3 397 | 20 746 | 23 687 | 941 | 513 | 49 284 |
| Nombre de lits utilisé pour les ratios énergie (moyen) | | 21 270 | 22 440 | 849 | 487 | |
| Net Promoter Score | 41 | 35 | 35 | 55 | 50 | |
| Consommation de gaz (kWh) | | 69 986 225 | 97 258 000 | 3 957 770 | 1 490 615 | |
| Consommation de gaz par lit | | 3 243 | 4 334,07 | 4 661,68 | 3 060,81 | |
| Consommation d'électricité (kWh) | 2 826 092* | 51 999 319 | 83 634 000 | 3 170 126 | 1 459 473 | |
| Consommation d'électricité par lit | | 2 444,72 | 3 726,95 | 3 733,95 | 2 996,86 | |
| Effectifs physiques | 2 930 | 25 882 | 17 453 | 1 218 | 371 | 47 854 |
| Effectifs physiques femmes | 2 377 | 23 427 | 14 967 | 828 | 306 | 41 905 |
| Effectifs physiques hommes | 552 | 2 455 | 2 486 | 390 | 65 | 5 948 |
| Effectifs physiques moins de 25 ans | 250 | 1 257 | 1 489 | 137 | 29 | 3 162 |
| Effectifs physiques entre 25 et 45 ans | 1 465 | 11 105 | 8 448 | 653 | 218 | 21 889 |
| Effectifs physiques de plus de 45 ans | 1 215 | 13 518 | 7 516 | 428 | 124 | 22 801 |
| ETP au 31/12/2022 | 2 476 | 23 444 | 15 773 | 1 012 | 368 | 42 873 |
| Part de femmes parmi les collaborateurs | 81% | 91% | 86% | 68% | 82% | 88% |
| Part de femmes parmi les managers | 89% | 72% | 74,07% | | | |
| Nombre d'heures d'absence (tous types, hors CP et formation) | 866 088 | 7 483 651 | 4 211 724 | 88 688 | 74 173 | 12 724 324 |
| Taux de fréquence | 7 | 29 | 72 | 24 | 64 | 41 |
| Taux de gravité | 0,3 | 1,1 | 4,9 | 0,4 | 0,96 | 2,2 |
| Ancienneté moyenne des CDI (ans) | | 9,2 | 6 | | | |
| Taux d'absentéisme | 17,5% | 13,6% | 15,6% | 6,2% | 11,6% | 14% |
| Nombre d'ETP Permanents | 2 440 | 18 562 | 13 801 | 1 012 | 337 | 36 152 |
| Part des ETP Permanents | 98,5% | 79,2% | 87,5% | 100% | 91,6% | 84,3% |
| Nombre d'embauches CDI | 766 | 6 966 | 4 999 | 541 | 116 | 13 388 |
| Nombre de départs CDI | 817 | 5 900 | 4 698 | 367 | 92 | 11 874 |
| Taux de turnover CDI | 30,3% | 36,98% | 32,25% | 44,86% | 33,33% | |

* Donnée correspondant à un périmètre restreint

■ Non disponible ou non consolidé ■ Vérifié par l'OTI

TABLEAUX DES INDICATEURS

| ESRS | Référence ESRS | Thèmes | Pages du rapport |
|-------------------------------|--|--|-------------------------|
| Informations générales | ESRS 2 BP-1 | Préparation du rapport RSE | 68-69 |
| | ESRS 2 GOV-1 | Rôle des instances de gouvernance | 13 |
| | ESRS 2 GOV-2 | Questions relatives au développement durables adressées par les instances de gouvernance | 13 ; 22-23 |
| | ESRS 2 GOV-3 | Critères RSE dans les rémunérations | 31 |
| | ESRS 2 GOV-4 | Diligence raisonnable en matière de développement durable | 18-21 ; 63-64 |
| | ESRS 2 GOV-5 | Gestion des risques et contrôles internes relatifs au rapport de développement durable | 13 ; 24 ; 68-69 ; 72-73 |
| | ESRS 2 SBM-1 | Modèle d'affaires, stratégie et développement durable | 7-9 ; 14-15 ; 25-29 |
| | ESRS 2 SBM-2 | Intérêts et perspectives des parties prenantes | 18-19 ; 56-57 |
| | ESRS 2 SBM 3 | Impacts, opportunités et risques relatifs au développement durable et interactions avec le modèle d'affaires et la stratégie | 21 ; 23 |
| | ESRS 2 IRO-1 | Identification et évaluation des impacts, risques et opportunités relatifs au développement durable | 18-20 |
| | ESRS 2 IRO-2 | Contenus ESRS contenus dans le rapport RSE | 74 |
| Environnement | ESRS E1-1 | Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique | 40 |
| | ESRS E1-2 | Politique d'atténuation du changement climatique | 37-40 |
| | ESRS E1-3 | Actions et ressources pour atténuer le changement climatique | 37-40 |
| | ESRS E1-4 | Objectifs liés à l'atténuation du changement climatiques | 37 ; 40 |
| | ESRS E1-5 | Consommation d'énergie et mix énergétique | 37 |
| | ESRS E1-6 | Emissions de gaz à effet de serre | 40-41 |
| | ESRS E4-2 | Politique de protection de la biodiversité | 44 |
| | ESRS E5-1 | Politique d'utilisation des ressources et économie circulaire | 42 |
| | ESRS E5-2 | Actions et ressources pour la gestion des ressources et l'économie circulaire | 42-43 |
| | ESRS E5-3 | Objectifs liés à la gestion des ressources et l'économie circulaire | 42 |
| Social | ESRS S1-1 | Politiques relatives aux collaborateurs | 47-48 ; 50 ; 52 ; 55 |
| | ESRS S1-2 | Consultation des collaborateurs et de leurs représentants en matière d'impacts sociaux | 19 ; 63 |
| | ESRS S1-3 | Processus de remédiation et dispositif d'alerte pour les collaborateurs | 65 |
| | ESRS S1-4 | Actions relatives aux enjeux sociaux matériels | 47-55 |
| | ESRS S1-5 | Objectifs fixés pour les enjeux sociaux matériels | 48 ; 50 ; 52 |
| | ESRS S1-6 | Informations sur les collaborateurs | 47 |
| | ESRS S1-9 | Indicateurs relatifs à la diversité | 47 |
| | ESRS S1-10 | Rémunérations adéquates | 52-53 |
| | ESRS S1-13 | Formation et développement des compétences | 47-48 ; 53 |
| | ESRS S1-14 | Indicateurs santé et sécurité au travail | 49 |
| | ESRS S3-1 | Politique relative aux communautés affectées | 58-59 |
| | ESRS S3-4 | Actions relatives aux communautés affectées | 58-59 |
| | ESRS S4-1 | Politiques relatives aux clients | 56-57 |
| | ESRS S4-2 | Consultation et dialogue avec les clients | 56-57 |
| ESRS S4-3 | Processus de remédiation et dispositif d'alerte pour les clients | 56 ; 65 | |

| ESRS | Référence ESRS | Thèmes | Pages du rapport |
|------|----------------|--|------------------|
| | ESRS S4-4 | Actions relatives aux enjeux clients matériels | 56-57 |
| | ESRS G1-1 | Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires | 65 |
| | ESRS G1-3 | Prévention et détection de la corruption | 65 |
| | ESRS G1-4 | Incidents en matière de corruption et pots-de-vin | 65 |

En 2022, nous avons initié un travail pour nous préparer aux exigences des nouvelles normes de durabilité européennes (European Sustainability Reporting Standards) : l'identification de nos enjeux matériels et des indicateurs associés. Ci-dessous, nous proposons une première corrélation entre les contenus de notre rapport RSE et les thèmes couverts dans les normes ESRS.

| | N° ODD | Thématique | Politique groupe rattachée | Pages du rapport |
|-------------------------|--------|--|--|-----------------------|
| ODD STRATEGIQUES | 3 | Accès à la santé | Offre de soins | 12 ; 14-15 |
| | 4 | Accès à une éducation de qualité | Politique de formation | 52-53 |
| | 5 | Egalité entre les sexes | Politique de lutte contre les discriminations | 55 |
| | 7 | Recours aux énergies renouvelables | Politique de réduction des consommations énergétiques et d'électricité verte | 37-39 |
| | 8 | Accès à des emplois décents | Politique de valorisation du travail | 47-49 |
| | 11 | Villes et communautés durables | Actions locales des résidences | 58-59 |
| ODD PERTINENTS | 12 | Consommation responsable | Politique de réduction des déchets | 42-43 |
| | 13 | Lutte contre le changement climatique | Politique de réduction des GES | 40-41 |
| | 14 | Protection faune et flore aquatique | Politique de lutte contre les plastiques | 44 |
| | 17 | Partenariats pour les objectifs mondiaux | Fondations, dialogue social et parties prenantes | 18-19 ; 56-57 ; 60-61 |



RAPPORT DE L'OTI

DOMUSVI
SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE
AU CAPITAL DE 249 999 999 €
SIÈGE SOCIAL : 46 RUE CARNOT, 92150 SURESNES
RCS NANTERRE B 519 158 794

Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes sur une sélection d'informations extra-financières quantitatives publiées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022

Exercice clos le 31 décembre 2022

Au gérant,

A votre demande, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur une sélection d'informations extra-financières quantitatives, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations »), présentées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022.

Notre rapport d'assurance ne s'étend pas aux informations relatives aux périodes antérieures, postérieures ou à toute autre information incluse dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022.

NOTRE CONCLUSION D'ASSURANCE MODÉRÉE

Sur la base de nos travaux, tels que décrits dans le paragraphe "Résumé des travaux effectués pour formuler notre conclusion d'assurance", et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la sélection d'informations extra-financières quantitatives listées en Annexe ¹²¹ et publiées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022 prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel de reporting utilisé.

COMMENTAIRE

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons le commentaire suivant :

- La méthodologie de calcul du taux d'absentéisme n'est pas homogène entre les différents pays. En effet, sur le périmètre France, les heures d'absence sont calculées en heures ouvrées tandis que sur les autres périmètres les heures d'absence sont calculées en calendrier. Ce manque d'homogénéité ne permet pas la publication d'un taux d'absentéisme consolidé au niveau groupe.

Nous ne donnons aucune assurance sur les informations relatives à des périodes antérieures, postérieures, ou sur toute autre information incluse dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022.

PRÉPARATION DES INFORMATIONS

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations extra-financières doivent être lues et comprises conjointement avec le Référentiel de reporting que DomusVi a utilisé pour préparer les informations extra-financières.

LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

La Direction de DomusVi est responsable de :

- La sélection ou l'élaboration des critères appropriés pour la préparation des informations extra-financières ;
- La préparation des informations extra-financières, conformément au Référentiel ;
- La conception, la mise en œuvre et le maintien d'un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation de l'information extra-financières qui soit exempt de toute anomalie significative, qu'elle soit due à une fraude ou à une erreur.

NOS RESPONSABILITÉS

Nous sommes responsables de :

- La planification et la réalisation de la mission pour obtenir une assurance modérée quant à l'absence d'anomalies significatives dans les informations extra-financières, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur ;
- L'expression d'une conclusion indépendante, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus ; et
- La communication de notre conclusion à la Direction Développement Durable de DomusVi.

Dans la mesure où nous sommes engagés à exprimer une conclusion indépendante sur l'information extra-financière telle que préparée par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation de l'information extra-financière, puisque cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- Le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- La conformité des produits et services aux réglementations applicables.

NORMES PROFESSIONNELLES APPLICABLES

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

NOTRE INDÉPENDANCE ET LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Notre travail a été réalisé par une équipe indépendante et multidisciplinaire comprenant des spécialistes en matière d'informations sociales, environnementales et sociétales. Nous sommes seuls responsables de notre conclusion d'assurance.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Il nous appartient de planifier et de réaliser nos travaux pour couvrir les informations extra-financières susceptibles de contenir des anomalies significatives. Les travaux effectués sont fondés sur notre jugement professionnel.

Dans le cadre de notre mission d'assurance modérée sur l'information extra-financière, nous avons :

- Pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- Évalué le caractère approprié de l'utilisation du Référentiel par DomusVi, comme méthodologie de préparation des informations extra-financières, au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et ;
 - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes. Nos travaux ont été menés au niveau d'une sélection de pays (cf. Annexe 1²¹).

- Nous avons évalué si les méthodes utilisées par DomusVi pour élaborer des estimations sont appropriées et ont été appliquées de manière cohérente, mais nos procédures n'ont pas consisté à tester les données sur lesquelles les estimations sont fondées ou à élaborer séparément nos propres estimations afin d'évaluer celles de DomusVi ;
- Nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection de pays du groupe DomusVi (cf. Annexe 1²¹).
- Nous avons examiné la présentation et les notes relatives à l'information extra-financière.

Les travaux menés dans le cadre d'une mission d'assurance modérée varient en nature et en temps par rapport à ceux d'une mission d'assurance raisonnable, et leur étendue est moindre. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance modérée est nettement plus faible à l'assurance qui aurait été obtenue si nous avions réalisé une mission d'assurance raisonnable.

Ce rapport est établi à votre attention dans le contexte décrit ci-avant, et ne doit pas être utilisé, diffusé ou cité à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 27 juillet 2023
L'un des commissaires aux comptes,
Mazars

Julien Madile
Associé

Edwige Rey
Associée RSE & Développement Durable

²¹ Les indicateurs et périmètres de l'annexe 1 sont retranscrits ci-après : les indicateurs correspondant au périmètre France, Espagne, Allemagne sont : taux d'absentéisme (heures d'absence, heures travaillées), nombre d'accidents du travail, taux de gravité (jours d'absence pour accident du travail, heures travaillées), taux de fréquence (nombre d'accidents du travail avec arrêt, heures travaillées), ancienneté moyenne des CDI, % de femmes à des postes de management, effectif physique (total, répartition par genre et par âge), taux de turnover CDI, Net Promoter Score). Les indicateurs correspondant au périmètre France, Espagne sont : consommation de gaz et nombre de lits. La consommation d'électricité a pour périmètre France, Espagne, Allemagne (périmètre restreint).

A series of 20 horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for handwriting practice.

Groupe DomusVi
Siège social : 46-48 rue Carnot, 92150 Suresnes - France
900 236 522 RCS Nanterre

CONTACTS

Direction Juridique & RSE Groupe
(Matthieu Hauw - rse@domusvi.com)

RÉDACTION

Direction Juridique & RSE de DomusVi Group ; NSW Conseil

DESIGN & PRODUCTION

Julien Grandclément - ODBO™

CRÉDITS PHOTOS

Advita ; DomusVi ; VWilliet ; Geraldine Aresteanu ; Felipe Santos

IMPRESSION

Papier 100% recyclé. Issu de fibres 100% recyclées. Certifié FSC® Recyclé.
Imprimeur certifié Imprim'Vert : IMPRIMERIE GRILLET SAS - 78140 Vélizy-Villacoublay - France



*"Prendre soin de nos
communautés et de
nos lieux de vie comme
nous prenons soin de
nos aînés"*

