

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

RSE

Cuidar de nuestros ecosistemas:
nuestro enfoque de RSE

2023

Domus 
Compartiendo humanidad

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2023



ÍNDICE

04 Nuestra visión del año

- 04 Mensaje de Yves Journal para 2023 (editorial)
- 06 Message de Sylvain Rabuel sobre 2023

16 Comprometernos

- 18 Gobernanza de RSE - Recursos y organización
- 20 Nuestros retos de sostenibilidad
- 22 Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026
- 29 Desplegar nuestro enfoque de durabilidad



48 Nuestros retos medioambientales

- 51 Reducción de las emisiones GEI
- 55 Gestión del consumo energético
- 58 Adaptación al cambio climático
- 59 Gestión del consumo de agua
- 60 Gestión de los impactos sobre la biodiversidad
- 62 Gestión de residuos

76 Medir

- 78 Nota metodológica
- 81 Informe del organismo tercero independiente (OTI)
- 84 Tabla de correspondencia de las normas ESRS
- 85 Tabla EINF (España)
- 90 Tabla de contribuciones ODS

08 Nuestro Grupo

- 10 DomusVi en resumen
- 12 Nuestro modelo de negocio
- 15 Nuestra gobernanza (a 31/12/2023)

30 Nuestros retos sociales y societales

- 32 Calidad de los servicios y buen trato
- 37 Plantilla y desglose
- 39 Salud, seguridad y bienestar en el trabajo
- 42 Formación y desarrollo de competencias
- 44 Impacto socioeconómico local
- 46 Fundaciones de Francia y España

64 Nuestros retos de gobernanza

- 66 Ética empresarial
- 68 Consejos Nacionales de Familias
- 70 Deber de diligencia





Mensaje de Yves Journal

**Presidente del Consejo de Supervisión
y Orientación Estratégica
Fundador del Grupo DomusVi**

Desde su creación en 1983, las personas han estado en el centro de la misión de interés general de DomusVi: cuidar de las personas vulnerables por edad o por enfermedad. El cumplimiento de esta misión, fundamental para el futuro de nuestras sociedades, es posible y se refuerza cada día gracias a la buena salud económica del Grupo. Nuestro enfoque de RSE refleja nuestro compromiso con un rendimiento sostenible que respete a las personas, a nuestros residentes, a las personas a las que apoyamos, a nuestros empleados y a nuestros ecosistemas.

Este tercer informe describe los objetivos que nos hemos fijado para afrontar los retos de la doble materialidad que hemos desarrollado conjuntamente con nuestros grupos de interés. Se trata de una etapa importante en la hoja de ruta de RSE 2023-2026 de DomusVi. El Grupo va por buen camino para 2030. Con el lanzamiento del proyecto ImpAct, DomusVi aumenta sus ambiciones: despliegue de los Consejos Nacionales de Familias en todas nuestras regiones para mejorar la gobernanza, la calidad de vida en el trabajo, en particular a través de la formación para las cuestiones sociales/sociales, y la trayectoria de descarbonización de la SBTi para el medio ambiente.

Este informe da fe del compromiso de todos nuestros empleados al servicio de nuestros mayores, por su bienestar y el de las generaciones futuras.

Nuestra gobernanza está al servicio de las personas, de la sociedad y del medio ambiente; éste es el corazón de DomusVi. También da fe del compromiso de SAGESSE, sociedad familiar y accionista fundadora, para apoyar la aplicación de la hoja de ruta de DomusVi en materia de RSE.

Llevo más de 40 años dedicado al sector sociosanitario, con tanta energía y determinación como siempre. Probablemente aún más hoy que en el pasado, para poder hacer frente al reto del cambio climático, las tendencias demográficas, la falta de atractivo de nuestras profesiones y la aplicación de nuestros valores a nuestras actividades. El envejecimiento de la población es un reto fundamental para nuestro equilibrio futuro. Cuidar, todos los días.

Yves Journal

Mensaje de Sylvain Rabuel

Presidente del Grupo

DomusVi responde cada día a un reto cada vez más imprescindible en cada uno de los países en los que está presente: acompañar a las personas en su envejecimiento, tanto en sus domicilios como en nuestras residencias, lo más cerca posible de los más vulnerables.

Durante más de 40 años, esta respuesta ha sido específica y única para nosotros. Nuestra singularidad refleja una ambición particular: encarnar un enfoque humano, sin olvidar nunca que cada uno de los mayores a los que atendemos es, ante todo, una persona antes que un anciano, con su propia historia, identidad y modo de vida que nos esforzamos por respetar cada día.

Esta visión de las cosas orienta evidentemente la forma en que hacemos nuestro trabajo. En primer lugar, nuestras prácticas cotidianas, pero también la gobernanza de DomusVi, que implica sistemáticamente a las familias y a sus representantes en sus actividades, y que busca la mayor autonomía posible para sus equipos, permitiendo que las decisiones se tomen de la forma más local posible.



¿Cómo explicar esta visión de las cosas? ¿Cómo podemos transmitir lo que se siente cuando describimos nuestras prácticas a nuestro público interno y externo? No es tarea fácil. Por eso, con el fin de unir nuestras actividades y equipos, creamos un manifiesto empresarial y un logotipo «Compartiendo humanidad».

Un manifiesto y un logotipo que dicen quiénes somos: una comunidad de mujeres y hombres guiados por altos estándares y al servicio de los residentes, los clientes y sus familias. Expresa lo que nos asemeja y nos une: «Compartiendo humanidad».

Nuestro enfoque de RSE se ajusta plenamente a esta ambición. Nuestro Informe de Sostenibilidad 2023 pretende ser una prueba de esta humanidad compartida.

Sylvain Rabuel

Nuestro manifiesto

Somos las mujeres y los hombres de DomusVi

Somos especialistas con el firme compromiso de afrontar el gran reto de la sociedad actual: atender a una población que envejece, tanto en el hogar como en nuestras residencias.

Y precisamente, porque este desafío es tan importante para nuestra sociedad, queremos hacerle frente con cercanía y humanidad.

Porque nunca olvidamos que cada una de las personas mayores a las que cuidamos es única.

Porque la vejez forma parte de la vida y, por lo tanto, la vida debe integrar la vejez.

Una vida activa, abierta a los demás y al mundo, de relaciones e intercambios, de expresión personal. Una vida con libertad de elección. Para que las personas mayores sigan creciendo y realizándose.

Proporcionar esta calidad de vida a cada una de las personas mayores a las que cuidamos es fundamental. Por eso, cada día, nos esforzamos para ofrecer un enfoque diferente.

Un enfoque humano, diseñado por y para las personas.

Un enfoque en el que cada una de nuestras 50.000 personas trabajadoras, tiene la confianza y la libertad para ejercer de la mejor manera la profesión que ha elegido.

Un enfoque en el que cada familia participa de la comunidad de cuidados y atención que fomentamos en torno a las personas mayores que acompañamos.

Un enfoque en el que ayudamos a los cuidadores y cuidadoras, ofreciéndoles soluciones adaptadas e individualizadas, porque todos necesitamos un respiro.

En nombre de este anhelo, el de ofrecer un apoyo cada vez más humano a las personas mayores, se construye nuestra gobernanza.

Una gobernanza que sitúa a las familias y a sus representantes en el centro de nuestras prioridades.

Una gobernanza que favorecerá siempre la autonomía de nuestros equipos y la toma de decisiones a nivel local, donde estamos presentes.

Porque la empatía, la calidad de vida y la humanidad sólo pueden construirse desde la cercanía. Desde hace más de 40 años, DomusVi siempre ha creído que con humanidad se consigue la mejor de las atenciones.

«Hacer evolucionar nuestras profesiones y profesionalizarlas con una conciencia profunda del mundo que nos rodea y de los grandes problemas a los que nos enfrentamos todos, tanto en lo que se refiere al clima como a la plenitud de las personas que envejecen.»



Nuestro Grupo

DomusVi en resumen



8 PAÍSES
5 MARCAS

FRANCIA ESPAÑA ALEMANIA IRLANDA PORTUGAL PAÍSES BAJOS CHILE URUGUAY



El Grupo DomusVi se convierte en accionista mayoritario de Acalis en 2023.

93,5% frente al **93%**
DE TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL en 2022
Ámbito 2023

40 frente a **36**
NET PROMOTER SCORE en 2022
Encuesta del grupo 2023, perímetro 2023

3 ACTIVIDADES SOCIOSANITARIAS AL SERVICIO DE LOS MÁS VULNERABLES

- Residencias de ancianos medicalizadas
- Residencias de servicios sénior
- Servicios de ayuda y cuidados a domicilio

Y una gama de servicios complementarios basados en un enfoque de «plataforma de servicios»: centro de día, teleasistencia, centro de Salud Mental, centro de atención para personas con discapacidad, estancias poshospitalarias.

51 711 EMPLEADOS EN TODO EL MUNDO (plantilla física)

12% ♂

88% ♀



591 ESTABLECIMIENTOS



51 683 CAMAS

A 31/12/2023	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Uruguay	Total
Establecimientos	300	157	87	12	8	15	11	1	591
Camas	23 713	20 772	3 784	964	774	383	1 250	43	51 683



Nuestro modelo de negocio



Recursos

INTELECTUALES Y HUMANOS

- 46 590 ETC (empleados equivalentes a tiempo completo), de los cuales el 83,6 % tienen contratos permanentes (indefinidos o equivalentes).
- 7,0 años de antigüedad media en los contratos indefinidos.
- 81 % de satisfacción de los empleados con la autonomía en su trabajo.
- 373 144 horas de formación impartidas en 2023.

FINANCIEROS

- Una base de accionistas estable: Yves Journal, fundador del Grupo DomusVi a través de SRS (desde 1983) e ICG (desde 2017).
- 180 M€ de flujo de caja libre (tras CAPEX de mantenimiento).
- 121 M€ de inversiones brutas (incluidas las adquisiciones).

ESTRATEGIA

NUESTRA AMBICIÓN

Ser uno de los principales actores del bienestar de las personas mayores en todo el mundo a través de residencias, servicios y cuidados innovadores que, con la confianza de las familias, preserven su calidad de vida y sus relaciones sociales.

NUESTROS VALORES

- Saber cuidar
- El sentido del otro
- La sinceridad de las emociones
- El espíritu pionero
- La confianza compartida

Nuestras decisiones estratégicas y operativas se basan en **tres grandes retos**:

- Ofrecer la mejor calidad de vida posible a las personas mayores, independientemente de su estado.
- Ofrecer puestos de trabajo atractivos para que nuestro personal se comprometa plenamente con su misión.
- Conseguir que nuestros centros se conviertan en espacios vitales abiertos al exterior y que nuestros equipos sean creadores de vínculos sociales.

Logros e impactos

INTELECTUALES Y HUMANOS

- Lanzamiento del proyecto ImpAct: movilizar a nuestros empleados en torno a los objetivos clave de nuestra hoja de ruta de RSE. Todos somos actores de la RSE, avanzando hacia una empresa con una misión.
- Adopción de nuestro manifiesto, #compartiendo humanidad.
- Fuerte impulso a la innovación (10 proyectos en Francia, 6 en España y 4 en los Países Bajos).
- Índice de compromiso del 64 % - Encuesta a los empleados, primer trimestre de 2023¹.

FINANCIEROS

- 2460 M€ de volumen de negocios consolidado
- De los cuales el 62,1 % se redistribuyó entre los empleados (nóminas), el 15,7 % entre los proveedores (gastos de compras), el 11,2 % entre los arrendadores (alquileres) y el 5,0 % entre los acreedores (intereses bancarios).

MEGATENDENCIAS

Transición demográfica

Aumento de la dependencia

¹ Las encuestas de compromiso se realizan cada 18 meses. La próxima encuesta tendrá lugar a finales de 2024.



INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

- 591 establecimientos / 51 683 camas.
- 114 establecimientos de plena propiedad.
- 81 M € invertidos en la construcción de nuevos establecimientos.
- 74 M€ invertidos en renovación y mantenimiento.



SOCIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

- Estrechas relaciones con nuestros grupos de interés.
- Asociaciones sectoriales: ORSE, Forética, Universidad de Barcelona, Club Landloy, Carta de compromiso Synerpa, Forum de l'engagement, etc.
- 2 fundaciones empresariales (Francia y España).



NATURALES

- 390 895 542 kWh de energía consumida (electricidad, gas, fueloil, propano y redes de calefacción).
- Consumo de agua: dimensionado por actividad en curso.
- Compra de alimentos: 28 256 toneladas².

Estos retos constituyen la base de nuestro plan de negocio, cuya estrategia se sustenta en cuatro motores de rendimiento al servicio de nuestros clientes.

Equipos: equipos comprometidos y valorados

RSE: basada en los pilares E/S/G.

Digital: proteger, facilitar y simplificar el desarrollo de nuestra actividad.

Propiedades: lugares sostenibles para vivir que ofrezcan una buena calidad de vida.

ACTIVIDADES

RESIDENCIAS MEDICALIZADAS **76% del VN**

RESIDENCIAS DE SERVICIOS SÉNIOR **9% del VN**

AYUDA Y CUIDADOS A DOMICILIO **13% del VN**

OTRAS ACTIVIDADES **2% del VN**

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

- 12 establecimientos adquiridos o abiertos (neto de cierres) en 2023, es decir, +2021 camas con respecto a 2022.
- 62 proyectos incluidos en un proceso de certificación BREEAM (o equivalente), incluidos 9 certificados.
- Índice de ocupación del 91,7 % (+0,7 % con respecto a 2022).

SOCIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

- 93,5 % de satisfacción general / 92,6 % de satisfacción con la calidad de los cuidados
- Net Promoter Score: 40
- Despliegue del proyecto de Consejos Nacionales de Familias.

NATURALES

- Reducción del 6,5 % del consumo de energía (todas las energías combinadas) en intensidad por cama con respecto a la proforma de 2022³: 7639 kWh/cama en 2023 frente a 8170 kWh/cama en 2022.
- Reducción del 10,2 % de las emisiones de GEI, 167 tCO₂eq/M€ en 2023 frente a las 186 tCO₂ eq/M€ de la proforma de 2022³.
- Reducción del 0,5 % del peso medio de los residuos generados por cama en el Grupo con respecto al proforma de 2022³: 1,61 t/cama en 2023 frente a 1,62 t/cama en 2022.

Transición digital

Transición climática

² En Francia, España, Alemania y Chile.

³ En 2023, con el apoyo del Centro de Excelencia «Net Zero» de Bureau Veritas, llevamos a cabo un análisis crítico de nuestros balances iniciales sobre la huella de carbono e identificamos áreas de mejora para que los resultados fueran más fiables y poder afinarlos en varias categorías de emisiones, a la vez que seguimos utilizando la metodología del GHG Protocol. El balance de la huella de carbono proforma de 2022 permite realizar un análisis comparativo entre 2022 y 2023, utilizando las mismas metodologías y el mismo ámbito (adquisiciones en 2023 y a finales de 2022 incluidas al 100 %). Para más detalles, consulte la sección «Reducción de las emisiones de GEI».



Nuestra gobernanza

(a 31/12/2023)

Nuestro Grupo está supervisado por un Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE), compuesto por representantes de sus accionistas, que se reúne periódicamente.

A NIVEL DEL CSOE

El **Comité de Auditoría** (3 miembros) examina los estados financieros semestrales y anuales tras escuchar a los auditores de cuentas. El Comité de Auditoría también revisa el mapa de riesgos del Grupo y el programa de cumplimiento del Grupo, y valida el plan de auditoría interna y los planes de acción resultantes. El Comité de Auditoría se reunió cuatro veces en 2023, dos para revisar las cuentas y dos para examinar los riesgos, el programa de cumplimiento y el plan de auditoría interna.

Además de examinar la contratación para los puestos clave de la empresa, el **Comité de Remuneración y Nombramientos** (3 miembros) se reunió una vez en 2023 para examinar la remuneración variable de los puestos ejecutivos y la política general de remuneración.

El **Comité de Adquisiciones** (4 miembros) se reunió siete veces en 2023 para examinar los principales proyectos de inversión.

En diciembre de 2023, el CSOE creó un **Comité de Razón de Ser y RSE**, que se reúne en dos formaciones,

una dedicada a la RSE (3 miembros) y otra a las relaciones con nuestros grupos de interés en el marco de nuestra misión de interés público (3 miembros). Estas dos formaciones se reúnen independientemente y también en sesión plenaria (consultar la sección «Gobernanza de RSE»).

Estos comités informan de su trabajo al CSOE.

A NIVEL DE GRUPO

Nuestro Grupo está dirigido por Sylvain Rabuel, en calidad de Presidente de la sociedad matriz del Grupo, asistido por:

- el Comité Ejecutivo del Grupo⁴, que se reúne una vez al mes para debatir cualquier cuestión estratégica o de desarrollo.
- el Comité de Rendimiento del Grupo reúne a los miembros de la comunidad ejecutiva que desempeñan funciones en el Grupo. Es un foro para compartir información e intercambiar puntos de vista sobre los retos del Grupo, y es el encargado de llevar a la acción las decisiones del Comité Ejecutivo del Grupo en proyectos transversales.

CSOS

7 miembros (no ejecutivos)
1 observador
14% mujeres
86% hombres
9 reuniones en 2023

Dirección ejecutiva del Grupo DomusVi*

47 miembros
30% mujeres
70% hombres

Dirección del Grupo DomusVi**

885
75% mujeres
25% hombres

* Se incluyen los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, los Comités de Dirección de los países y sus n-1 en puestos clave.

** Para los puestos de apoyo, se incluyen el n-1 de los miembros de los Comités de Dirección de los países, y para las operaciones, hasta el n-3 de los Directores Generales de Operaciones de los países (consultar la nota metodológica de la página 78 y siguientes).

- el Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo⁵ valida los mapas de riesgos, los principales riesgos, el programa de cumplimiento del Grupo, el plan de auditoría y los planes de acción ante el Comité de Auditoría.
- el Comité de RSE del Grupo⁶ (consultar la sección «Gobernanza de RSE»).

A NIVEL NACIONAL

Cada país tiene su propio Comité de Dirección. En cada país se organiza una revisión mensual de la actividad en presencia del Presidente, de los miembros de los departamentos de Finanzas y Rendimiento del Grupo, de RSE del Grupo y de los miembros del Comité de Dirección de cada país.

Francia y España cuentan cada una con un Comité de Ética Profesional (consultar la página 34).

⁴ El Comité Ejecutivo del Grupo está compuesto por el Presidente, el Director Financiero y de Rendimiento del Grupo, los Directores Generales de Francia y España y la Directora General de Desarrollo, Propiedades y Nuevos Países.

⁵ El Comité de Riesgos y Cumplimiento está compuesto por el Presidente, el Director Financiero y de Rendimiento del Grupo, el Director de Ética, Jurídico y de RSE del Grupo, el Responsable de Auditoría Interna del Grupo y el Responsable de Riesgos y Gobernanza de Datos del Grupo.

⁶ El Comité de RSE del Grupo está formado por el Presidente, el Director Financiero y de Rendimiento del Grupo, el Director de Ética, Jurídico y de RSE del Grupo y el equipo de RSE del Grupo.

«Dondequiera que
estemos, cuidar unos
de otros y de nuestro
ecosistema.»



Comprometernos

Nuestra gobernanza de RSE

Recursos y organización

La RSE es una de las cuatro palancas de rendimiento identificadas para alcanzar nuestro plan estratégico Domus2025.

Transformar la empresa significa integrar los retos medioambientales, sociales, societales y de gobernanza en nuestras prácticas empresariales a todos los niveles de la organización. Nuestro objetivo es que nuestros retos materiales de sostenibilidad se conviertan en algo fundamental para nuestra cultura corporativa. Para alcanzar este nivel de interiorización de la cultura corporativa, el equipo de RSE del Grupo se encarga de estructurar nuestro enfoque de RSE y de gestionar su despliegue en colaboración con los 3 niveles:

A NIVEL DEL GRUPO

- Cada año, nuestro **CSOE** dedica una reunión a revisar la estrategia y la hoja de ruta de RSE del Grupo, así como a su aplicación.
- Nuestro **Comité de Razón de Ser y RSE**, examina la estrategia de RSE presentada por el equipo de RSE del Grupo (formación de RSE) y las relaciones con los grupos de interés (formación de grupos de interés), tras su revisión por nuestro Comité de RSE del Grupo. El Comité de Razón de Ser y RSE informa de su trabajo al CSOE.
- Nuestro **Comité de RSE del Grupo** se reúne una vez al mes. Es un órgano supervisor e impulsor

que valida la estrategia de RSE y las hojas de ruta de RSE y hace un seguimiento de su aplicación por parte de los países. Sus recomendaciones se transmiten al Comité Ejecutivo del Grupo.

- Nuestro **equipo de RSE** define los compromisos y objetivos de RSE de la empresa para cada uno de los retos de doble materialidad derivados del análisis de doble materialidad realizado en consulta con nuestros grupos de interés internos y externos (consultar la matriz de doble materialidad en la página 21). El equipo de RSE se encarga de impulsar los proyectos y de coordinar el trabajo de las comisiones E, S y G.

- Se han creado **tres comisiones** (E, S y G) para dirigir y alimentar los compromisos vinculados a nuestros retos materiales: la **comisión de medio ambiente** reúne a la comunidad de responsables de propiedad y medio ambiente de los distintos países; la **comisión social/ societal** reúne a la comunidad de responsables de recursos humanos nacionales y a la de los representantes de operaciones; y la **comisión de gobernanza** está formada por miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, la Directora del Consejo de Familias y Mediación del Grupo y el Director de Ética, Jurídico y de RSE del Grupo.

Nuestras Comisiones E, S y G

Como foros de encuentro entre las comunidades de DomusVi y estructuras flexibles, las Comisiones E/S/G del Grupo y los Comités de RSE nacionales tienen por objeto servir de enlace entre todos los embajadores de RSE dentro del Grupo, garantizar la coherencia en la aplicación del enfoque de RSE y favorecer la interiorización de la cultura corporativa dentro de la empresa. Estas estructuras funcionan como laboratorios de innovación, compartiendo buenas prácticas, identificando proyectos, elaborándolos de forma conjunta e implementándolos, así como infundiendo una cultura corporativa de RSE a todos los niveles.





A NIVEL NACIONAL

- Cada país **adapta la hoja de ruta del Grupo**, formulando su propia hoja de ruta y sus planes de acción, asegurándose de que se cubren todos los retos materiales.
- Los **Comités de RSE de cada país**, compuestos por miembros de las Comisiones E, S y G del Grupo y por los coordinadores E, S y G nacionales, garantizan la aplicación de la hoja de ruta. El equipo de RSE del Grupo está representado en cada uno de estos comités. El comité está dirigido por un responsable del país, que tiene un vínculo funcional con el equipo de RSE del Grupo para garantizar una colaboración óptima en los proyectos transversales.

A NIVEL LOCAL

- Nuestros establecimientos tienen la oportunidad de poner en práctica cada compromiso realizando proyectos propuestos por el Grupo, por los actores de RSE nacionales o desarrollados por sus propios equipos. A menudo, las iniciativas se llevan a cabo en colaboración con el ecosistema local.
- Queremos que cada uno de nuestros empleados pueda comprometerse a su nivel, con objetivos y acciones adaptados a su puesto. Promover las iniciativas locales con la máxima autonomía es la esencia de nuestro enfoque de RSE, el ADN de DomusVi.

LA GOBERNANZA DE LA RSE DESPLEGADA A TODOS LOS NIVELES

El CSOE revisa la estrategia y la hoja de ruta de RSE del Grupo, así como su aplicación.

CSOE



Comité de Razón de Ser y RSE

Revisión de la estrategia y el enfoque de RSE. Informa de su trabajo al CSOE.

GRUPO

Comité de RSE del Grupo

Revisión de la hoja de ruta de RSE del Grupo (doble materialidad, compromisos, objetivos).

Comisiones

E S G

Aplicación de la hoja de ruta de RSE del Grupo (compromisos, objetivos, proyectos, resultados); compartir y promover buenas prácticas.



Da cuenta



Transmita las directivas



Feedback para la mejora continua

PAÍS

Comité de RSE del país

Elaboración de hojas de ruta y planes de acción en los distintos países (objetivos, proyectos de RSE, despliegue en todos los establecimientos).

LOCAL

Referentes

COPIL RSE

(Base voluntaria)
Proyectos de RSE en el proyecto del establecimiento, personalizando el enfoque (despliegue e iniciativas, asociaciones, etc.).

Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades

Para nuestro informe de 2022, realizamos nuestro primer análisis de doble materialidad para el período comprendido entre el cuarto trimestre de 2022 y el primero de 2023, con el fin de cumplir los requisitos de las nuevas normas europeas de sostenibilidad. Combinamos una doble perspectiva para evaluar:

- Los impactos positivos y negativos que nuestras actividades tienen, directa o indirectamente, sobre nuestros ecosistemas y grupos de interés.
- Los riesgos y oportunidades, desde un punto de vista financiero, que los retos de RSE generan en nuestras actividades.

Este análisis se llevó a cabo en cuatro etapas:

ETAPA 1

Identificar los retos potenciales y los grupos de interés a consultar.

ETAPA 2

Definir los procedimientos de consulta.

ETAPA 3

Dialogar con nuestros grupos de interés y evaluar juntos los retos.

ETAPA 4

Consolidar y validar los resultados de las consultas.

A finales de 2023, anunciamos el lanzamiento de la actualización de nuestra doble materialidad en 2024 en el seminario de nuestra comunidad ejecutiva. Además de un fuerte compromiso con cada uno de los retos de nuestra doble materialidad, los talleres del seminario revelaron lo siguiente:

- El papel fundamental de la gobernanza en la gestión de estos retos.
- La contribución de los Consejos Nacionales de Familias.
- El anclaje de nuestro enfoque de RSE lo más cerca posible de nuestros ecosistemas, sobre el terreno.

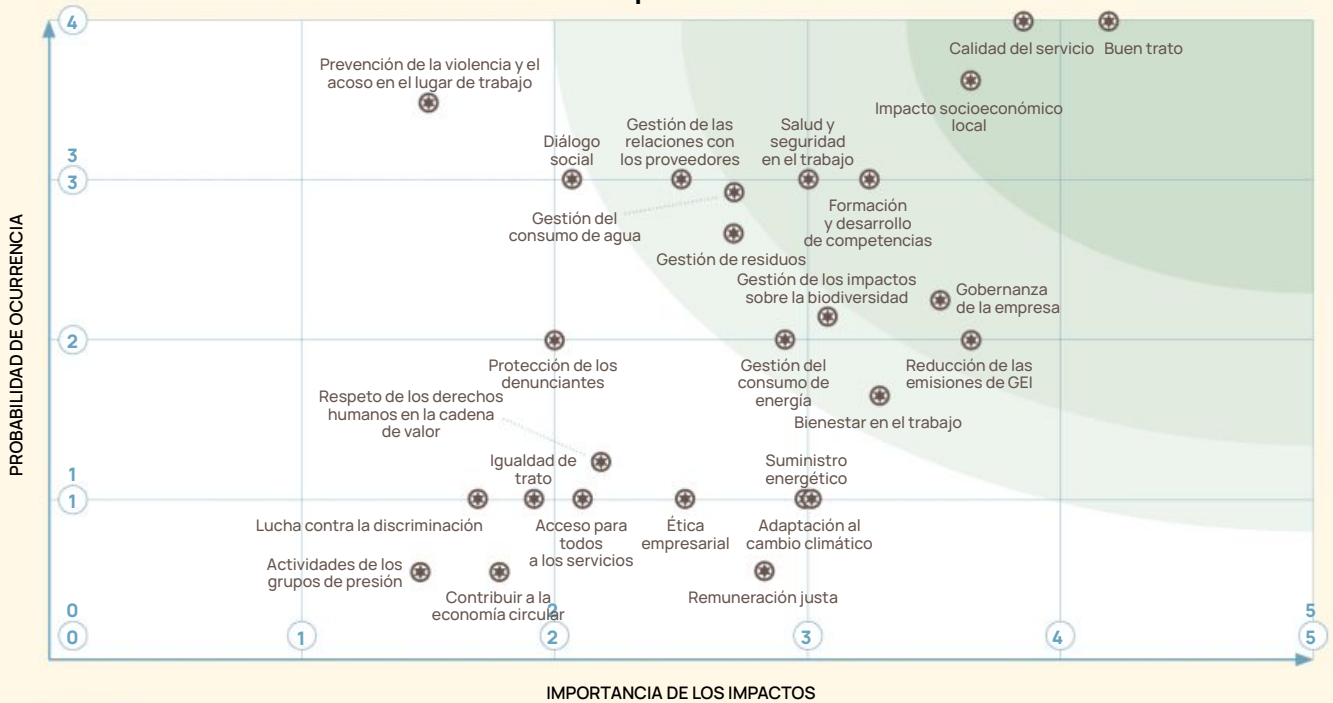
Estos trabajos nos han llevado a aumentar la importancia del reto «Gobernanza empresarial» y a integrar el reto «Acceso al empleo» en el reto «Impacto socioeconómico local».

Los primeros trabajos para actualizar nuestra doble materialidad de 2024 confirman esta evolución. La actualización de nuestra doble materialidad está prevista para el tercer trimestre de 2024. Se tendrá en cuenta en nuestro Informe de Sostenibilidad de 2024.

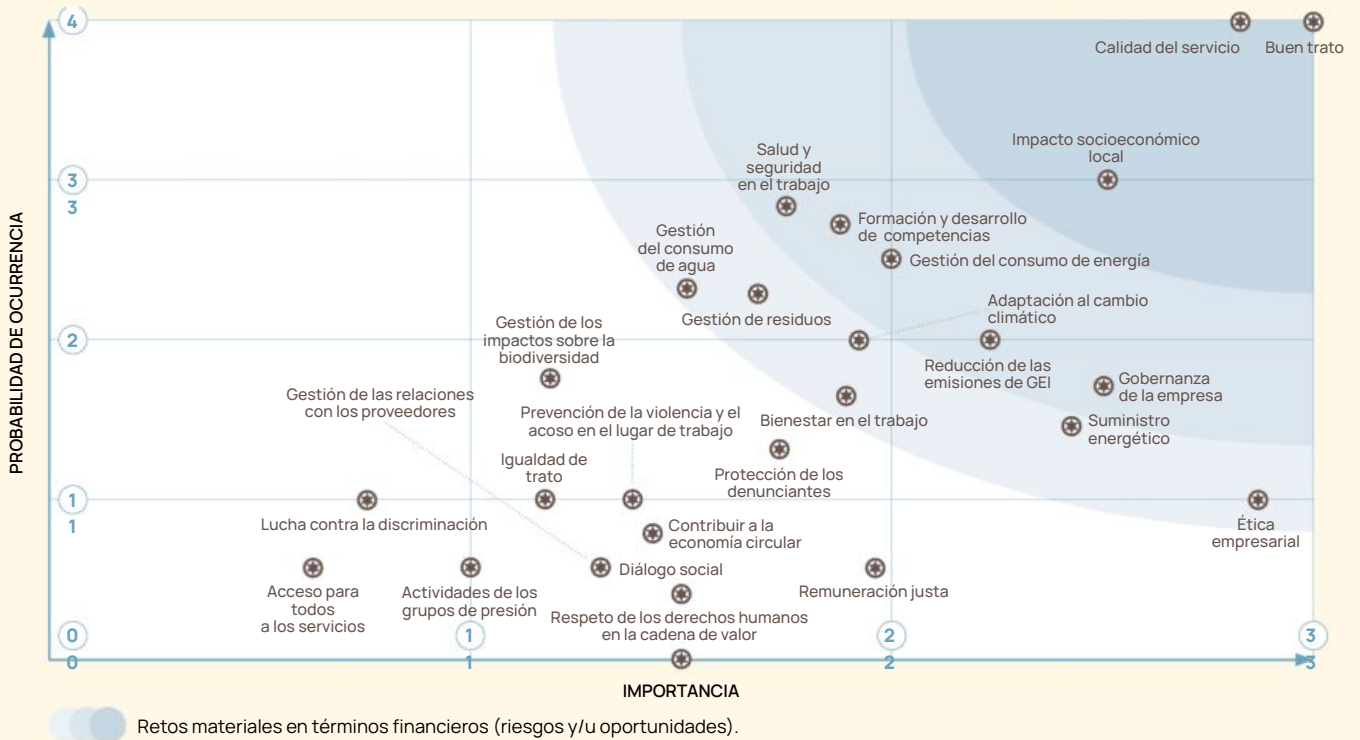
Este informe de sostenibilidad se basa en la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y en las Normas Europeas de Información Sostenible (ESRS).



Matriz de impacto de retos RSE



Materialidad financiera de retos RSE



Escalas de calificación:

Importancia de los impactos (positivos y/o negativos):

⑤ impacto muy fuerte, global e irreversible (si es negativo). ④ impacto fuerte, generalizado, difícil de revertir o a largo plazo (si es negativo). ③ impacto moderado, moderadamente extendido, reversible con esfuerzo o a medio plazo. ② impacto bajo, no generalizado, reversible con esfuerzo o a corto plazo. ① impacto mínimo, limitado y fácilmente reversible. ① sin impacto.

Importancia de las oportunidades/riesgos financieros: ③ riesgo y/o oportunidad significativo/a. ② riesgo y/o oportunidad moderado/a. ① riesgo y/o oportunidad menor. ① sin riesgo y/o sin oportunidad.

Probabilidad: ④ probabilidad muy alta / 6 meses. ③ probabilidad alta / 6 meses a 1 año. ② probabilidad moderada / 1 a 3 años. ① probabilidad baja / 3 a 7 años. ① probabilidad muy baja / 10 años.

Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026



Matthieu Hauw,
Director de Ética,
Jurídico y de RSE
del Grupo

Nuestro enfoque de RSE refleja nuestro compromiso con las prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables. Respetamos a cada persona, su libre albedrío y su dignidad, al igual que respetamos nuestros ecosistemas. Nuestro manifiesto reafirma este compromiso a favor de una humanidad compartida.

Un análisis de los retos E/S/G para el futuro a largo plazo de nuestras actividades y para nuestros grupos de interés nos ha llevado a definir una nueva hoja de ruta de RSE para 2023-2026. Incorpora las 7 prioridades de nuestra hoja de ruta anterior a los nuevos retos que hemos identificado como materiales (consultar la sección «Nuestros retos de sostenibilidad»). De este modo, vamos ganando en madurez en nuestro enfoque de RSE.

Hemos lanzado el proyecto ImpAct, que pretende movilizar a todos los empleados del Grupo DomusVi en torno a los objetivos clave de nuestra hoja de ruta de RSE:

En términos de gobernanza, crear un Consejo Nacional de Familias en cada país, para poder realizar nuestras profesiones mano a mano con nuestros grupos de interés y, en definitiva, convertirnos en una empresa con una misión.

En términos sociales, desplegar una política de salud y seguridad que implique tanto a la dirección como a todos los empleados, en particular mediante formaciones específicas, así como desarrollar el compromiso individual.

En términos societales, utilizar las enseñanzas extraídas de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes y sus familias para introducir mejoras duraderas en la calidad de los hogares, servicios y cuidados que ofrecemos y, por tanto, en la recomendación que nuestros clientes hacen de nosotros, medida a través del Net Promoter Score (NPS).



ImpAct

En términos medioambientales

comprometernos a reducir significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras actividades para 2030, así como nuestro impacto en la biodiversidad, los recursos hídricos y los residuos.

Para DomusVi, ser una empresa responsable significa actuar como parte integrante en nuestros territorios. Ser un empleador responsable significa garantizar un entorno de trabajo de calidad. El respeto de la dignidad de las personas comienza con el respeto de los derechos humanos⁷.

La multitud de iniciativas puestas en marcha en nuestras residencias es un claro indicio del compromiso de nuestras operaciones con nuestro enfoque de RSE. Es un éxito, y estamos muy orgullosos de poder contar con nuestros equipos para actuar a diario, lo más cerca posible del terreno.

A propuesta del Presidente, el Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica decidió en mayo de 2023, por recomendación de su Comité de Remuneración y Nombramientos, que a partir de 2023, el 15 % de la parte variable de la remuneración de los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, de los Comités de Dirección de los países (y el n-1 de los CODIR de los países) se determinaría por la consecución de las prioridades cuantitativas de RSE (el NPS) y el 40 % por la consecución de las prioridades cualitativas de actividad empresarial y RSE. El 45 % restante dependerá de criterios económicos cuantitativos. Los criterios cualitativos y cuantitativos de RSE están vinculados al proyecto ImpAct.

⁷ Sección 1 de nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial.

Social y societal

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete a mejorar de forma sostenible la calidad de las viviendas, los servicios y los cuidados que ofrecemos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio Buen trato 	<p>Evaluar periódicamente la satisfacción de nuestros clientes con la calidad de los servicios y el buen trato.</p>	<p>Objetivo no existente en 2022.</p>	<p>2 encuestas de satisfacción realizadas en todas las operaciones (a excepción de los Países Bajos). Satisfacción general: 93,5 %.</p>
	<p>Aumentar el Net Promoter Score (NPS) en un punto al año para 2026, a partir de 2023.</p>	<p>NPS: 36</p>	<p>NPS 40</p>
COMPROMISOS DE LOS EMPLEADOS*	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete a mejorar continuamente la calidad de vida y las condiciones de trabajo de sus empleados en los establecimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad en el trabajo Bienestar en el trabajo 	<p>Concienciar al 100 % de los puestos de responsabilidad sobre el enfoque de calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT).</p>	<p>Concienciación de todos los directores y responsables del Grupo sobre el enfoque QVCT.</p>	<p>El 100 % de directores/as de Francia, España y los Países Bajos están concienciados sobre la política de QVCT, y se han previsto acciones en los demás países.</p>
	<p>Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base 2022).</p>	<p>1149 accidentes⁹.</p>	<p>1253 accidentes¹⁰.</p>
	<p>Equipar y formar a los directivos para prevenir los riesgos psicosociales.</p>	<p>Datos consolidados no disponibles¹¹.</p>	<p>Datos consolidados no disponibles, ver datos nacionales en p. 39.</p>
<p>DomusVi se compromete a desarrollar las competencias y a valorar el compromiso de sus empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo de competencias 	<p>Formar y desarrollar las competencias de nuestros empleados.</p>	<p>317 373 horas de formación.</p>	<p>373 144 horas de formación¹².</p>
	<p>Facilitar el desarrollo profesional de nuestros empleados.</p>		<p>107 promociones internas¹³ y 310 traslados internos¹⁴.</p>
	<p>Medir regularmente la satisfacción del 100 % de los empleados mediante una encuesta interna.</p>	<p>No se realizó ninguna encuesta en 2022.</p>	<p>Encuesta sobre el índice de compromiso realizada en el primer trimestre de 2023.</p>
	<p>Aumentar la satisfacción general de los empleados.</p>	<p>No aplicable.</p>	<p>Índice de compromiso del 64 % (se realizará una nueva encuesta en 2024).</p>

COMPROMISOS CON LAS COMUNIDADES LOCALES	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete con sus grupos de interés para mejorar su impacto socioeconómico local.</p> <p>🌐 Impacto socioeconómico local</p>	<p>Nuestros establecimientos llevan a cabo iniciativas a nivel local lo más cerca posible de las necesidades de su ecosistema.</p>	<p>Objetivos no existentes en 2022.</p>	<p>Definición de indicadores para la recogida de datos de 2024: porcentaje de centros con al menos un proyecto en el que participen las comunidades locales y descripción de los principales proyectos/ programas con las comunidades locales.</p>
	<p>Invertir en proyectos de formación de personas alejadas del mercado laboral.</p>		<p>Cada uno de nuestros países cuenta con proyectos de apoyo a la inserción profesional (validación de experiencia adquirida (VAE), e-campus, participación en programas locales y regionales).</p>

⁸ Varios de los objetivos comunicados en el Informe de 2022 no están incluidos en nuestra hoja de ruta 2023-2026. Trabajamos con la gobernanza de RSE de los países para alinearlos con nuestros retos de doble materialidad.

⁹ En Francia, España, Alemania y Portugal.

¹⁰ Ámbito del Grupo, todas las regiones. Datos no comparables con 2022 (cambio en el ámbito de aplicación, consultar la tabla de la página 39)

¹¹ El índice de directivos equipados y formados sobre los riesgos psicosociales no se había consolidado en 2022, pero se habían puesto en marcha acciones (consultar el Informe de RSE de 2022).

¹² Datos consolidados, teniendo en cuenta las restricciones de ámbito aplicadas en Francia y Alemania (consultar la sección «Formación y desarrollo de competencias»).

¹³ Los datos consolidados no incluyen Alemania e Irlanda, y tienen en cuenta la restricción de ámbito aplicada a las operaciones francesas (consultar la sección «Formación y desarrollo de competencias»).

¹⁴ Los datos consolidados no incluyen Alemania y tienen en cuenta la restricción de ámbito aplicada a las operaciones francesas (consultar la sección «Formación y desarrollo de competencias»).

Medio ambiente

COMPROMISOS	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022 (PROFORMA) ¹⁵	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete a reducir las emisiones directas e indirectas resultantes de sus actividades de acuerdo con un escenario de limitación del calentamiento global a 1,5 °C.</p> <p>⊕ Reducción de las emisiones de GEI (mitigación del cambio climático).</p>	<p>Publicar anualmente el balance de la huella de carbono resultante de las operaciones de DomusVi (alcances 1, 2 y 3) (a partir de 2021).</p>	<p>Publicación del balance de la huella de carbono.</p>	<p>Resultados basados en el mercado y en la ubicación comunicados en p.51.</p>
	<p>Para finales de 2023, activar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra trayectoria según la metodología SBTi.</p>		
<p>DomusVi se compromete a reforzar su resistencia al cambio climático.</p> <p>⊕ Adaptación al cambio climático</p>	<p>Definir una estrategia y medidas de adaptación al cambio climático - Proyecto 2024.</p>	<p>NA</p>	<p>Plan de acción para la adaptación al cambio climático / Metodología para realizar un diagnóstico de la exposición y la vulnerabilidad.</p>
<p>DomusVi se compromete a reducir significativamente su consumo energético.</p> <p>⊕ Gestión del consumo de energía¹⁷</p> <p>⊕ Reducción de las emisiones de GEI</p>	<p>Reducir el consumo energético anual de los establecimientos.</p>	<p>6857 kWh/cama (en Francia, España, Irlanda y Portugal).</p>	<p>7639 kWh/cama (todas las energías combinadas y para todas nuestras regiones) -6,5 % frente al proforma de 2022 (8170 kWh/cama).</p>
	<p>Mejorar la eficiencia energética de los establecimientos, en particular eliminando el 100 % de las clasificaciones F y G.</p>	<p>El 97 % de los establecimientos tienen una clasificación > a F¹⁸.</p>	<p>El 97 % de los establecimientos tienen una clasificación > a F¹⁹.</p>
	<p>Obtener la certificación BREEAM (o equivalente) de nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se presente el permiso de obras.</p>	<p>18 certificaciones en curso.</p>	<p>El enfoque BREEAM afecta a 20 establecimientos en España (4 de los cuales están certificados), 12 establecimientos en Portugal y 25 establecimientos en Francia, de los cuales 9 en 2024. En los Países Bajos, 5 establecimientos tienen la certificación GPR (<i>Gemeentelijke Praktijk Richtlijn</i>)²⁰.</p>
<p>DomusVi se compromete a desarrollar un consumo energético sostenible (suministro y producción limpios).</p> <p>⊕ Suministro energético</p>	<p>Aumentar la proporción de nuestra adquisición de energía sostenible.</p>	<p>Objetivo no existente en 2022.</p>	<p>En los Países Bajos, el 100 % de la electricidad se adquiere a partir de fuentes renovables.</p> <p>En Portugal, el 22 % de la electricidad se adquiere a partir de fuentes renovables.</p>
	<p>Desarrollar nuestra producción de energía sostenible.</p>		

COMPROMISOS	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022 (PROFORMA) ¹⁵	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete a preservar los recursos hídricos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión del consumo de agua ⊕ Gestión de los impactos sobre la biodiversidad 	Optimizar la gestión del consumo de agua.	Objetivo no existente en 2022.	Consumo de agua: dimensionamiento por actividad en curso (objetivos de la hoja de ruta de RSE 2023-2026).
	Garantizar la diligencia en el tratamiento de aguas residuales.		Implementación de procesos y equipos para garantizar el tratamiento de las aguas residuales.
<p>DomusVi se compromete a preservar y regenerar la biodiversidad de los territorios en los que operamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión de los impactos sobre la biodiversidad 	Elaborar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad.	Objetivo no existente en 2022.	Implementación de procesos y recursos para garantizar la preservación y regeneración de la biodiversidad.
	Preservar nuestros recursos naturales mediante una política de compras responsables.		Se da preferencia a las compras responsables y/o con etiqueta ecológica.
<p>DomusVi se compromete a reducir y valorizar mejor los residuos producidos por sus actividades, de acuerdo con las políticas públicas de los países en los que opera el Grupo y mediante un proceso de gestión optimizado¹⁷.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gestión de residuos 	Reducir la cantidad de residuos generados por cama y año (base 2022).	1,62 t/cama (todas las regiones combinadas) de la proforma de 2022.	1,61 t/cama (todas las regiones combinadas) -0,5 % frente al proforma de 2022.
	Alcanzar una valorización anual de residuos del 30-40 % en todas las operaciones.	Datos consolidados no disponibles. Ver por países.	Datos consolidados no disponibles. Ver por países.

¹⁵ En 2023, con el apoyo del Centro de Excelencia «Net Zero» de Bureau Veritas, llevamos a cabo una revisión analítica en profundidad de nuestros balances sobre la huella de carbono de 2021 y 2022. Hemos identificado áreas de mejora para aumentar la fiabilidad y perfeccionar los resultados de varias categorías de emisiones. El balance de la huella de carbono de la proforma de 2022 permite realizar un análisis comparativo entre 2022 y 2023, utilizando la misma base metodológica y el mismo ámbito de 2023 (adquisiciones a finales de 2022 incluidas al 100 %, adquisiciones en 2023) (consultar la sección «Reducción de las emisiones de GEI»).

¹⁶ Nuestra trayectoria de descarbonización se presentó a la SBTi a finales de marzo de 2024.

¹⁷ Mantenemos los objetivos de medios comunicados en el informe de 2022, que se han incorporado a nuestra hoja de ruta.

¹⁸ En Francia, España y Portugal, media ponderada por número de camas.

¹⁹ En Francia, España, Irlanda, Portugal y Países Bajos.

²⁰ GPR, una norma reconocida por el gobierno neerlandés como equivalente a la BREEAM.

Gobernanza

COMPROMISOS	OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023
<p>DomusVi se compromete a cumplir con los principios de buena conducta establecidos en su Carta Ética de Conducta Empresarial, de conformidad con la normativa aplicable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gobernanza de la empresa ⊕ Ética empresarial ⊕ Gestión de las relaciones con los proveedores 	<p>Implementación de un código de conducta para prevenir la corrupción y el blanqueo de dinero, incluidos los regalos, en todos los países en los que opera el Grupo, y despliegue de iniciativas de concienciación.</p>	<p>Implementación de un código de conducta en Francia y España.</p>	<p>Implementación de un código de conducta en Francia, España y Portugal.</p>
	<p>Extensión del programa informático Ulises, que forma parte del sistema de denuncia, a todos los países en los que opera el Grupo, garantizando la protección de los denunciantes.</p>	<p>Implementación del programa informático en Francia, España y Portugal.</p>	<p>Implementación del programa informático en Francia, España, Alemania y Portugal. Despliegue del programa informático en el 100 % de nuestros países en 2024.</p>
	<p>Formalización de una política del Grupo sobre influencia política y grupos de presión.</p>	<p>Objetivo no existente en 2022.</p>	<p>Una dirección de correo electrónico específica permitirá a otros países beneficiarse de este sistema²¹.</p> <p>Política en proceso de formalización.</p>
<p>DomusVi se compromete a trabajar con sus proveedores para mejorar su impacto positivo y reducir el negativo en su cadena de valor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gobernanza de la empresa ⊕ Ética empresarial ⊕ Gestión de las relaciones con los proveedores 	<p>Formalización de una política de compras responsables a nivel del Grupo.</p>	<p>Objetivo no existente en 2022.</p>	<p>Política en proceso de formalización.</p>
	<p>Desarrollar iniciativas de impacto y asociaciones con nuestros proveedores.</p>		<p>Consultar las páginas 53, 57, 61 y 63 para ver más detalles y la gestión de las relaciones con los proveedores en la página 67.</p>
<p>DomusVi se compromete a incluir a las familias en su gobernanza nacional mediante la creación de un Consejo Nacional de Familias en cada país en el que opera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Gobernanza de la empresa 	<p>Establecimiento de una carta para el Consejo Nacional de Familias.</p>	<p>NA</p>	<p>Publicación de la carta.</p>
	<p>Creación de un Consejo Nacional de Familias en cada país en el que opera el Grupo para 2027.</p>	<p>Existencia de un Consejo Nacional de Familias (<i>Clïëntenraad</i>) en los Países Bajos.</p>	<p>Creación del Consejo Nacional de Familias francés en mayo de 2023.</p>
<p>DomusVi se compromete a prevenir los riesgos de violación grave de los derechos humanos, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente en relación con sus actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Salud y seguridad en el trabajo ⊕ Buen trato ⊕ Retos medioambientales 	<p>Publicar un plan de diligencia que abarque todas las operaciones.</p>	<p>Definición de la metodología para elaborar el mapa de riesgos específicos del deber de diligencia.</p>	<p>Publicación. Consultar la sección sobre el deber de diligencia en la página 70.</p>
	<p>Concienciar al 100 % de los directivos (comunidad ejecutiva) sobre el deber de diligencia, los retos que implica y las responsabilidades asociadas.</p>	<p>Objetivo no aplicable en 2022.</p>	<p>Durante las entrevistas se concienció a 47 directivos (100 %) sobre el deber de diligencia.</p>
	<p>Desarrollar una cultura de responsabilidad (vinculada al deber de diligencia) dentro de la empresa.</p>	<p>Objetivo no aplicable en 2022.</p>	<p>Concienciación de los demás puestos de gestión²².</p>

²¹ compliance@domusvi.com

²² Todos nuestros equipos reciben concienciación regular sobre las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, la salud y la seguridad y el respeto de los derechos humanos. Debido a nuestras actividades, nuestros profesionales ya están formados en estas cuestiones, que nuestros procesos de calidad cubren ampliamente. El objetivo es concienciar sobre el concepto el deber de diligencia, los retos que implica y las responsabilidades asociadas.

Desplegar nuestro enfoque de RSE

Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026, el refuerzo de nuestra gobernanza de RSE y el proyecto ImpAct²³ tienen como objetivo movilizar a nuestros empleados para ir más allá de los compromisos del horizonte 2026 comunicados en nuestro anterior informe anual. Nuestra ambición es integrar los retos del desarrollo sostenible en las actividades del Grupo e implicar a nuestros grupos de interés en las acciones que emprendamos.

Nuestra hoja de ruta de RSE para 2023-2026, presentada en este Informe de Sostenibilidad 2023, se desarrollará país por país a través del trabajo de las comisiones E/S/G creadas a nivel del Grupo y a través de los Comités de RSE de los países. La hoja de ruta de cada país incluirá los compromisos previamente comunicados por el Grupo e integrará nuestros retos de doble materialidad.

Una de las tareas de las comisiones E/S/G es formalizar las políticas del Grupo para cada uno de nuestros retos de doble materialidad; posteriormente, su aplicación será responsabilidad de los comités de RSE de los países. Este trabajo de formalización se priorizará en función de la materialidad del reto.

Los retos de «calidad del servicio» y «buen trato» están cubiertos por la normativa nacional. El Grupo ha movilizado a la comunidad de equipos de calidad de los países para elaborar el marco de referencia de calidad del Grupo (consultar el capítulo «Societal» en la página 30).

El NPS se ha incluido como criterio de RSE en la parte variable de la remuneración de los miembros de los Comités Ejecutivos del Grupo y de los países.

Los equipos españoles de recursos humanos han finalizado la integración de las competencias de RSE en las descripciones de los puestos de trabajo de 57 cargos clave que tienen un impacto en la RSE o un papel en el despliegue de nuestra hoja de ruta de RSE. Este proyecto se ha puesto en marcha en Francia (2023/2024). Se desplegará

en todos los países en los que opera el Grupo DomusVi a partir de 2025.

El lanzamiento de la herramienta de Mon Diag' RSE, que ha tenido una gran acogida en nuestras residencias, se integrará en nuestras herramientas de elaboración de informes de RSE para que cada residencia pueda tener su propio balance de la huella de carbono, así como de un cuadro de mandos para el seguimiento de los indicadores clave de RSE vinculados a nuestros retos de doble materialidad.

En cuanto a la certificación BCorp, el BLab ha decidido establecer un estándar normativo internacional para el sector médico-social con ánimo de lucro. Estamos a la espera de la publicación de esta norma para evaluar su viabilidad.

²³ Consultar la descripción del proyecto ImpAct en la página 22.



«En materia social y societal, la humanidad compartida está en el centro de nuestro enfoque, cuidamos de nuestros empleados igual que ellos cuidan de nuestros clientes (“Compartiendo humanidad”).»



Nuestros retos sociales y societales

Calidad de los servicios y buen trato



¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Ofrecemos una gama completa de atención y servicios para personas vulnerables por edad o enfermedad (residencias de ancianos medicalizadas, residencias de servicios sénior, servicio de ayuda a domicilio, servicios de cuidados de enfermería a domicilio). Nuestro reto es ofrecer servicios de la mejor calidad a nuestros clientes, adaptándonos a

sus necesidades para que puedan disfrutar de una calidad de vida digna y mantener sus vínculos sociales. El buen trato se materializa a diario sobre el terreno, a través de herramientas y acciones y de la personalización de nuestro apoyo.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS							
		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Evaluar la satisfacción del cliente en términos de calidad de los servicios y buen trato	M	Puntuación de satisfacción en términos de calidad de los cuidados (noviembre de 2023)							
		91,8 %	92,5 %	95,8 %	94,4 %	96,6 %	ND	91,6 %	92,6 %
		Variación con respecto a 2022 + 0,68 %	Variación con respecto a 2022 + 1,13 %	Variación con respecto a 2022 + 1,80 %	Variación con respecto a 2022 + 1,28 %	Variación con respecto a 2022 - 1,94 %		Variación con respecto a 2022 + 2,85 %	Variación con respecto a 2022 + 0,8 %
		Puntuación de satisfacción general (noviembre de 2023)							
		94,5 %	91,7 %	95,6 %	95,2 %	97,3 %	ND	90,9 %	93,5 %
		Variación con respecto a 2022 + 0,3 %	Variación con respecto a 2022 + 0,8 %	Variación con respecto a 2022 + 0,1 %	Variación con respecto a 2022 + 1,7 %	Variación con respecto a 2022 - 0,4 %		Variación con respecto a 2022 + 2,8 %	Variación con respecto a 2022 + 0,9 %

¿CÓMO LO HACEMOS?

La calidad del servicio y el buen trato son es nuestro propósito global, que llevan a cabo todos nuestros equipos. Fundados sobre una base de valores compartidos, se adaptan a las especificidades nacionales y locales para responder mejor a las necesidades de las personas a las que cuidamos.

Para evaluar el impacto de nuestros diversos proyectos en la calidad de los servicios, cada país realiza una encuesta de satisfacción del cliente dos veces al año. Iniciados en Francia y después en España, estos estudios se están llevando a cabo ahora (2022) en todos los países en los que operamos. Las funciones de apoyo y los equipos operativos correspondientes analizan los resultados de estos estudios en profundidad que se debaten en el Comité de Dirección de cada país. Los resultados de estas encuestas se utilizan para mejorar la calidad general de los servicios y se transmiten a las residencias, dando lugar a planes de mejora.

De acuerdo con la Carta del Consejo Nacional de Familias²⁴, estos estudios de satisfacción se comparten con el Consejo Nacional de Familias del país en cuestión. El Consejo Nacional de Familias francés ha podido tomar nota de las encuestas de satisfacción en Francia; su informe de 2024 dará cuenta del trabajo que ha podido realizar. Los Consejos Nacionales de Familias de España y los Países Bajos seguirán su ejemplo en 2025. Nuestro primer objetivo es dar voz a las familias y a los principales grupos de interés para que puedan desempeñar plenamente su papel en el cuidado de sus seres queridos y en la vida de la residencia.

En Francia, a través de su primer boletín informativo, el CNF realizó una encuesta entre más de 19 500 familias (a través del canal FamilyVi), obteniendo casi 2500 respuestas (una tasa de respuesta del ±18 %). La encuesta se centró principalmente en la visibilidad del Consejo de Vida Social (CVS), con una tasa de conocimiento de los CVS del 69 %, y en la implicación de las familias en el proyecto de apoyo personalizado (PAP), con una tasa de conocimiento de la existencia del PAP del 49 %, de las cuales el 87 % consideraba que su participación en la elaboración del PAP era útil. La encuesta también reveló que el 47 % de las personas que se mudan a una residencia lo hacen voluntariamente, y que los dos criterios principales para elegir una residencia son su sensación durante la visita (29 %) y la ubicación (30 %). Por último, el 82 % de los encuestados considera que su implicación es una clave importante para el éxito del apoyo que se da a su ser querido.

Esta encuesta ha dado lugar a un trabajo en el seno del CNF (informe 2024 disponible próximamente) que alimentará el rediseño de la forma en que el equipo médico, de vida y de cuidados presenta el PAP a las familias, como parte de un enfoque de construcción conjunta. (Consultar el capítulo «Consejos Nacionales de Familias» en la página 68).

Cada año, encuestamos a nuestros clientes y a sus familias utilizando un proveedor de servicios externo, para obtener el Net Promoter Score (NPS)²⁵ de cada residencia, que luego se consolida en un NPS por país.

NPS	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Grupo
2021	37	36	ND	ND	ND	ND	ND	Sin consolidar
2022	35	35	41	50	45	ND	29	36
2023	38	40	52	60	51	ND	45	40

2023: se contactó con el 76 % de los residentes y sus familias. Respuesta del 37 % de las personas contactadas (media de las dos oleadas de encuestas de satisfacción).

²⁴ <https://www.domusvigroup.com/nos-conseils-des-familles/>

²⁵ El Net Promoter Score (NPS) es una metodología utilizada para evaluar el índice de recomendación de un producto o servicio. El resultado se muestra como un valor absoluto entre -100 y +100. Para más detalles, consulte la nota metodológica.



Francia y España - Nuestros Comités de Ética Profesional

El Comité de Ética Profesional francés creado en 2020 se inspiró en el Comité de Ética Profesional creado por DomusVi en España hace 20 años. Ambos comités tienen el mismo presidente, Francesc Torralba, catedrático de Filosofía de la Universidad de Barcelona.

Formados por profesionales representativos de nuestras actividades y operaciones, y pertenecientes a diferentes grupos de edad, los Comités de Ética Profesional (Francia y España), que dependen del Comité Ejecutivo del país, contribuyen cada uno a construir nuestra reflexión en torno a los dilemas éticos con los que se encuentran nuestros equipos en la práctica de los cuidados, y en particular:

- Fomentar la reflexión ética en cada establecimiento y servicio de asistencia a domicilio.
- Difundir los valores del Grupo en toda la organización.
- Elaborar documentos de referencia para orientar el apoyo que se presta a las personas.
- Desarrollar protocolos de buenas prácticas de apoyo.
- Prevenir situaciones de conflicto.
- Favorecer una relación de confianza entre todos los actores implicados en el apoyo a las personas.
- Formar parte del enfoque de RSE de DomusVi.

Todos los miembros de los Comités de Ética Profesional (Francia y España) han recibido formación sobre ética, incluidos los principios éticos, el final de la vida, la ética de las virtudes deontológicas, la ética del cuidado y la vulnerabilidad, la justicia, la crisis de sentido al final de la vida y el transhumanismo.

Cuando se estudia un caso, se presentan los hechos básicos al comité y todos los profesionales que lo componen deliberan sobre cada caso presentado, esforzándose por aplicar los principios éticos de (i) autonomía, (ii) buen trato, (iii) no abuso y (iv) justicia.

Cada Comité de Ética Profesional elabora documentos de referencia sobre ética profesional.

El Comité de Ética Profesional (Francia) ha elaborado una Carta de Buen Trato y Ética (actualizada en enero de 2023), así como otros documentos para los empleados, como «Mon carnet éthique», «Écouter les choix» y «Relation famille-entourage». También ha elaborado un Kit de Buen Trato y Ética. Todos los empleados pueden conocer el enfoque de ética profesional a través del aprendizaje electrónico (e-learning).

Los documentos de trabajo del Comité de Ética Profesional (España) adoptan la forma de recomendaciones para los centros y se distribuyen a las residencias y se publican en la página web www.domusvi.es. El comité también emite opiniones sobre los proyectos de investigación susceptibles de ser de su competencia: favorable, favorable con reservas o desfavorable.

Desde su creación, el Comité de Ética Profesional (Francia) ha emitido 98 opiniones sobre casos presentados por nuestros profesionales, y 5 opiniones al Comité de Dirección de Francia durante la primera ola de la pandemia de COVID-19.

Desde su creación en 2005, el Comité de Ética Profesional (España) ha analizado 122 casos y emitido las opiniones correspondientes, así como directrices para los centros, especialmente durante la primera ola de COVID-19.



Marco de referencia de calidad del Grupo

El Grupo ha movilizado a todos sus equipos de calidad nacionales para elaborar un marco de referencia de calidad del Grupo. El objetivo de este marco es unir a los equipos de calidad de todos los países en torno a temas comunes y a la puesta en común de buenas prácticas. La norma definida a nivel del Grupo será abierta e incorporará el enfoque de mejora continua intrínseco al enfoque de calidad. Este marco de referencia del Grupo definirá una norma que cumpla todas las normativas locales.

Reuniéndose en talleres de trabajo desde junio de 2023, los equipos de calidad construyeron el proyecto en torno

a 20 temas que cubren los principales aspectos del enfoque de atención y cuidados para el residente, 11 directamente relacionados con el propio residente y 9 relacionados con el entorno de cuidado del residente. Se elaborará una ficha para cada temática.

En 2023 se finalizaron tres fichas temáticas: gobernanza y gestión, admisiones y políticas y procedimientos escritos.

El objetivo es finalizar el marco de referencia de calidad del Grupo en el primer semestre de 2025, para disponer de una norma del Grupo.

TEMAS DEL MARCO DE REFERENCIA DE CALIDAD



Residencia

- Procedimientos de reclamación
- Gestión de riesgos
- Proyecto de residencia
- Situaciones de crisis
- Espacios exteriores
- Políticas y procedimientos escritos
- Gobernanza y gestión
- Centros
- Habitaciones



Residente

- Hospitalidad: cuidado de la ropa blanca
- Hospitalidad: restauración
- Hospitalidad: vida social
- Fin de vida
- Medicamentos y productos farmacéuticos
- Derechos de los residentes
- Apoyo al comportamiento positivo
- Control de infecciones
- Calidad asistencial
- Proyecto de apoyo personal
- Admisión y contrato



Nuestros proyectos de innovación e I+D en Francia y España

Por proyecto de innovación nos referimos a los proyectos que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida o el bienestar de los usuarios o profesionales mediante la aplicación de nuevas tecnologías, productos, servicios, terapias o métodos de intervención a nivel clínico, formativo o comunitario.

10

proyectos de innovación en los que participan

450

de nuestros empleados en Francia

Entre los proyectos iniciados o en curso se encuentran:

- **Sensores de sonido:** detectan ruidos preocupantes (caídas, dolor, estrés, ansiedad, etc.) en la habitación para que los cuidadores puedan intervenir más rápidamente y respetar el sueño de los residentes.
- **Aplicación para smartphone que incorpora un asistente de voz para el personal del servicio de hostelería:** ayuda en la distribución de los desayunos, seguimiento de los protocolos de biolimpieza y comunicación entre departamentos (alertas).
- **Proyectors de imágenes en movimiento:** gracias a los sensores incorporados, los residentes pueden interactuar con las imágenes proyectadas en forma de juegos estimulantes.
- **Cojines multisensoriales calmantes y sillones mecedoras:** equipos que contribuyen al bienestar de los residentes con ansiedad y reducen la deambulación.
- **Protecciones inteligentes:** sistema de alerta en caso de saturación de las protecciones.

En cuanto a la investigación y el desarrollo, hemos puesto en marcha los siguientes proyectos:

- Una cama conectada para que nuestros equipos puedan pesar a las personas en la cama.
- Un detector de caídas que analiza las perturbaciones con wifi.
- Un programa de escaneo inteligente de recetas y análisis iatrogénico integrados en nuestro programa informático de cuidados.

6

proyectos de innovación en los que participan

73

de nuestros empleados en España

Los principales proyectos realizados en 2023 son:

- **Pantallas táctiles en las habitaciones:** los botones convencionales se sustituyen por pantallas táctiles, que permiten al profesional registrar las tareas a medida que se realizan. Así, la información está disponible en el historial clínico del residente.
- **Pantallas interactivas:** se han instalado 35 pantallas interactivas en 17 establecimientos. Disponibles en tamaños de 65" y 75", vienen con un soporte con ruedas para facilitar su uso. Tienen cuatro programas (pizarra digital, tableta Android, ordenador Windows, receptor de audio y vídeo) que ofrecen un amplio abanico de posibilidades para las terapias con los residentes. Cuentan con 30 aplicaciones con funciones como estimulación cognitiva, movimiento de los brazos, crucigramas, bingo y karaoke.
- **GCR móvil:** una aplicación para móviles o tabletas que permite a los equipos registrar, actualizar y validar las tareas realizadas desde dispositivos móviles (teléfonos, tabletas), mejorando la eficacia y la comunicación en el entorno de trabajo.



Francia

Kit de buen trato para compartir

Para proporcionar a los equipos las mejores herramientas posibles y permitirles aplicar su benevolencia a diario, hemos desarrollado un kit. Incluye los elementos de información, concienciación y comunicación necesarios para garantizar que nuestro enfoque de buen trato se despliegue correctamente:

- Documento de orientación.
- Carta de derechos y libertades de los residentes y personas dependientes.
- Carteles (número de emergencias 3977, «Les mots pour le dire», «Bientraitance tout au long de la journée»).
- Apoyo a la concienciación.
- Folletos («Bientraitance au quotidien», «Notre démarche bientraitance»).
- Procedimiento para tratar y denunciar los abusos.
- Fichas («Je signale», «Missions du référent bientraitance»).
- Recomendaciones de buenas prácticas de la HAS y tablas de autoevaluación de la HAS.

España

Una herramienta de detección precoz y estimulación cognitiva









El proyecto OROIPEN surgió de las necesidades expresadas por nuestros establecimientos ante los problemas cognitivos experimentados por los residentes, a saber, para beneficiarse de soluciones integrales e inteligentes para:

- Mejorar la calidad de vida de los residentes y sus familias.
- Facilitar el trabajo diario que realizan los equipos para prevenir y detectar las enfermedades relacionadas con los trastornos cognitivos.
- Contribuir al futuro a largo plazo de nuestros establecimientos y al cuidado de los trastornos cognitivos.

OROIPEN pretende desarrollar una aplicación móvil para los residentes y sus familias y una plataforma web para los profesionales. En 2023, el análisis de las necesidades permitió definir los objetivos técnicos, en particular la puesta en marcha de una experiencia piloto para validar la viabilidad y el impacto de la herramienta durante 2024.

Este año, la calidad de nuestros servicios de atención domiciliar ha sido reconocida con el premio «Palme de la Relation Client 2023» concedido por la AFRC. Una de nuestras residencias, Les Terrasses de l'Etoile, también fue galardonada con el premio «Coup de Cœur» del jurado en el festival Silver Eco 2023, por su canción y vídeo protagonizados por personas mayores que padecen la enfermedad de Alzheimer, para concienciar al público en general.

Plantilla y desglose

	A 31/12	Francia*	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Grupo
 Mujeres en plantilla		15 295	25 441	2 312	775	368	545	793	45 529
 Hombres en plantilla		2 603	2 598	416	281	69	38	177	6 182
 ETC		16 491	24 984	2 677	822	424	364	828	46 590
 Mujeres ETC		14 106	22 610	2 226	630	368	339	665	40 944
 Mujeres ETC permanentes		12 451	17 602	2 196	629	355	234	591	34 058
 Hombres ETC permanentes		2 112	1 935	442	191	60	15	136	4 891
 Mujeres ETC temporales		1 656	5 008	30	1	9	105	74	6 883
 Hombres ETC temporales		272	439	9	1	0	10	27	758

* Incluidas las asociaciones Arcade y Auxilia.

A 31/12 (plantilla)	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Grupo
 Mujeres menores de 30 años	2 850	2 941	329	168	94	90	157	6 629
Mujeres de 30 a 50 años	7 748	12 707	1 332	434	188	145	434	22 988
Mujeres de más de 50 años	4 697	9 793	651	173	86	310	202	15 912
 Hombres menores de 30 años	454	502	99	49	19	10	43	1 176
Hombres de 30 a 50 años	1 247	1 382	234	170	44	6	114	3 197
Hombres de más de 50 años	902	714	83	62	6	22	20	1 809

En el pilar social, hemos decidido centrar nuestros esfuerzos en nuestros equipos, los principales creadores de valor. Nuestra profesión al servicio de los más vulnerables es gratificante pero no es fácil. Convencidos de que debemos cuidar a nuestros empleados como ellos cuidan de nuestros clientes, valorizamos y velamos por la calidad de vida en el trabajo de todos nuestros empleados. En nuestro sector, y en todos los países en los que estamos presentes, el atractivo de nuestras profesiones es un reto

importante, ya sea en términos de contratación, retención o desarrollo de competencias. Estrechamente vinculadas a nuestras políticas de Recursos Humanos (RH), nuestras hojas de ruta cubren todos los retos sociales identificados como materiales (consultar las matrices de doble materialidad en la página 21). Éstas conciernen a nuestros empleados, nuestros clientes y nuestras comunidades locales.



Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

ImpAct

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Las profesiones de cuidados requieren un alto nivel de compromiso y son física y psicológicamente agotadoras. Especialmente con las personas mayores, que a menudo presentan limitaciones fisiológicas y morales, se depositan muchas expectativas en los equipos: atención, empatía, escucha, paciencia, etc. Por tanto, como empleador

responsable y consciente de que el valor de su servicio depende de la calidad de los servicios prestados por sus equipos, nos comprometemos con la mejora continua de la calidad de vida en el trabajo dentro de nuestros centros identificando y actuando sobre diversas palancas.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	PROGRESO 2023														
Concienciar al 100 % de los puestos de responsabilidad sobre el enfoque de calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT).	M	El 100 % de directores/as de Francia, España y los Países Bajos están concienciados sobre la política de QVCT.														
Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base 2022).	R	<table border="1"> <thead> <tr> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>AL</th> <th>IR</th> <th>PT</th> <th>PB</th> <th>CH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>870* (frente a 711 en 2022)</td> <td>371 (frente a 396 en 2022)</td> <td>6 (frente a 32 en 2022)</td> <td>ND</td> <td>6 (frente a 10 en 2022)</td> <td>0</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	870* (frente a 711 en 2022)	371 (frente a 396 en 2022)	6 (frente a 32 en 2022)	ND	6 (frente a 10 en 2022)	0	25
FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH										
870* (frente a 711 en 2022)	371 (frente a 396 en 2022)	6 (frente a 32 en 2022)	ND	6 (frente a 10 en 2022)	0	25										
Equipar y formar a los directivos para prevenir los riesgos psicosociales.	M	<p>Porcentaje de directivos formados en prevención de riesgos psicosociales.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>AL</th> <th>IR</th> <th>PT</th> <th>PB</th> <th>CH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 %</td> <td>53,9 %</td> <td>59,5 %</td> <td>ND</td> <td>90,5 %</td> <td>70 %</td> <td>50 %</td> </tr> </tbody> </table>	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	90 %	53,9 %	59,5 %	ND	90,5 %	70 %	50 %
FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH										
90 %	53,9 %	59,5 %	ND	90,5 %	70 %	50 %										

* Cambio en el ámbito de Francia, incluyendo la adquisición de Medeos y la actividad de asistencia y cuidados a domicilio (los datos de 2022 incluyen Medeos solo en el segundo semestre y no incluyen la actividad de asistencia y cuidados a domicilio).

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestras hojas de ruta se articulan en torno a varios ámbitos de acción interdependientes: los riesgos musculoesqueléticos, los riesgos psicosociales y el apoyo a la carga de trabajo emocional, el bienestar y el *team building*, los espacios de trabajo, la autonomía y la disposición de los directivos. Se han emprendido y se emprenderán numerosas acciones, construidas conjuntamente en la medida de lo posible, y se desplegarán tanto a nivel nacional como local, en función de las necesidades y las situaciones. Esto puede implicar el desarrollo de nuevas herramientas, formación y acompañamiento, procesos, asociaciones o tiempo

profesional dedicado a este fin. La prevención se encuentra en el centro de este enfoque.

En Francia, por ejemplo, nuestros equipos trabajan para reducir los accidentes utilizando varias palancas: se ha desarrollado la herramienta Acciline para supervisar y analizar en detalle los accidentes en el lugar de trabajo, y la formación PRAP2S y Soins d'Autonomie proporciona a nuestros equipos prácticas de cuidados que evitan la necesidad de cargar con los residentes mediante el uso de equipos adecuados (barandillas de transferencia, grúas para pacientes, etc.).



PsyFrance

Apoyo psicológico para nuestros profesionales

En Francia, hemos establecido una estrecha colaboración con PsyFrance para apoyar a nuestros profesionales en situaciones complejas.

España

Certificación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

Basándose en una auditoría anual realizada por un tercero, 8 establecimientos obtuvieron la certificación ISO 45001 por su sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo. El resto de los establecimientos están cubiertos por el sistema de prevención común, auditado cada 4 años.

Chile

Programa «Hablemos»: el bienestar de nuestros empleados es nuestra prioridad

Desde 2021, nuestros empleados pueden beneficiarse del programa «Hablemos»: un espacio seguro y confidencial para proporcionar apoyo en cualquier situación relacionada con la salud mental y el bienestar emocional. El programa incluye asesoramiento psicoeducativo sobre temas como la ansiedad, la depresión, el pánico, la fobia social, la regulación emocional, la adicción, los problemas de ira, así como situaciones de acoso o abuso en el lugar de trabajo.

A cualquier empleado que lo solicite se le asigna un profesional cualificado lo antes posible. Entre 2021 y 2023, más de **730** empleados participaron en el programa y expresaron su satisfacción.

La aplicación de estas acciones va acompañada del seguimiento de indicadores clave de rendimiento como la frecuencia y gravedad de los accidentes laborales, el absentismo y la antigüedad media de nuestros equipos. Estos datos, sujetos a múltiples factores, no están directa y visiblemente impactados por los proyectos implementados tal y como se describen aquí, pero nos permiten hacer un seguimiento de las tendencias en relación con los retos de salud, seguridad y bienestar en el trabajo.

A 31.12	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Grupo**
Índice de frecuencia	64,0 (frente a 72 en 2022)	45,0 (frente a 29 en 2022)	9,9 (frente a 7 en 2022)	12,8 (frente a 24 en 2022)	32,9 (frente a 64 en 2022)	ND (no disponible en 2022)	42,3 (no disponible en 2022)	48,8 (ND en 2022)
Índice de gravedad	5,5 (frente a 4,9 en 2022)	1,5 (frente a 1,1 en 2022)	0,4 (frente a 0,3 en 2022)	0,1 (frente a 0,4 en 2022)	1 (frente a 0,96 en 2022)	ND (no disponible en 2022)	0,1 (no disponible en 2022)	2,7 (ND en 2022)
Índice de absentismo	13,8% (frente al 15,6 % en 2022)	13,6% (frente al 13,6 % en 2022)	6,7% (frente al 17,5 % en 2022)	No disponible	9,4% (frente al 11,6 % en 2022)	10,3% (no disponible en 2022)	18,0% (no disponible en 2022)	13,4% (ND en 2022)
Antigüedad media de los contratos permanentes	5,3 (frente a 6,5 en 2022)	9,0 (frente a 9,2 en 2022)	3,4 (frente a 3,8 en 2022)	3,1 (ND en 2022)	3,1 (frente a 2,9 en 2022)	3,8 (ND en 2022)	3,2 (ND en 2022)	7,0 (ND en 2022)
Rotación de la plantilla	31,8% (frente al 32 % en 2022)	25,4% (frente al 37 % en 2022***)	57,2%* (frente al 30 % en 2022)	45,6% (ND en 2022)	37,0% (frente al 33 % en 2022)	11,7% (ND en 2022)	62,9%* (ND en 2022)	27,8%

* Advita en Alemania y Acalis en Chile llevan a cabo operaciones de lanzamiento (nuevos establecimientos), cuya inclusión distorsiona el resultado.

** Datos ponderados por el número de ETC.

*** La rotación ha descendido por varios factores: 1) un cambio legislativo en 2022 que obligaba a contratar de manera indefinida al personal eventual; 2) un menor impacto del covid-19 en el año 2023 y 3) fin de contrato de gestión de algunos centros y residencias en 2022.

El bienestar en el trabajo también significa apoyar a nuestros empleados que ayudan a los demás. En 2023, ganamos el «Prix Entreprise et Salariés Aidants». Este premio nacional, cuyo objetivo es promover el apoyo a los cuidadores profesionales, recompensa nuestros esfuerzos.

➤ Francia: DomusVi, siempre en el corazón de la prevención del cáncer.

El pasado mes de octubre, DomusVi puso en marcha un plan para facilitar las pruebas de detección del cáncer de mama, de cuello de útero y colorrectal, ofreciendo a sus empleados medio día de permiso autorizado para someterse a las pruebas. El plan también busca concienciar sobre el cáncer a través de una serie de charlas.

➤ Francia: el manifiesto del cuidado con autonomía

«En DomusVi cuidamos de los demás, y el bienestar y el buen envejecimiento de las personas mayores son primordiales. Por eso apostamos por el cuidado con autonomía. Se trata de un reto de salud y calidad de vida en el lugar de trabajo, y de la promesa de que cada uno pueda ir a su ritmo.

Ya sea para acostarse, levantarse, pasear, comer o lavarse, en casa o en una residencia, nos comprometemos a adaptarnos al ritmo de cada hombre y mujer a los que ayudamos y cuidamos. Proporcionándoles el apoyo adecuado, nos ponemos a su nivel, animándoles y estimulándoles. Compartimos un objetivo común: animar a las personas mayores a expresar sus capacidades, para que puedan volver a asumir la responsabilidad de sus vidas y sentirse orgullosos de ello.

El cuidado con autonomía implica la «carga cero», una promesa para que nuestros equipos dejen de dañarse a sí mismos, dejen de portar, ayudando a los demás a la vez que se ayudan a sí mismos, gracias a la confianza mutua.

Esto se traduce en una mayor satisfacción diaria, gracias a una relación de confianza entre nuestros equipos y las personas mayores que constituyen el núcleo de nuestro enfoque. La satisfacción de respetar la independencia y la dignidad de las personas mayores. Porque en DomusVi, nuestras emociones son sinceras y profundamente humanas, al promover la salud de nuestros equipos, promovemos también las capacidades de las personas mayores. Seamos quienes seamos en DomusVi, cada acción nos acerca a un entorno aún más benevolente. Porque hemos sido entrenados en el cuidado con autonomía. Porque recibimos una formación pionera, diseñada por equipos sobre el terreno y perfectamente adaptada a las necesidades reales de las personas mayores y los cuidadores. Una formación ambiciosa y a medida que ofrece una nueva visión del apoyo a las personas mayores.

A través del cuidado con autonomía, nos comprometemos a escuchar con más atención a todos y cada uno de nuestros clientes, y a prestarles la pequeña y gran atención que se merecen.

El poder de hacer las cosas a su propio ritmo».



Formación y desarrollo de competencias



¿POR QUÉ LO HACEMOS?

En consonancia con nuestro deseo de mejorar la calidad de vida en el trabajo y garantizar una calidad de servicio óptima, invertimos en la formación y el desarrollo de competencias. Para nosotros, el reto consiste en permitir que nuestros equipos adquieran el saber hacer y el saber estar necesarios para realizar su trabajo y para

desarrollarse profesionalmente. También es un reto clave para el despliegue de nuestras hojas de ruta de RSE, que implican iniciativas de concienciación y formación sobre una serie de cuestiones sociales, medioambientales y de gobernanza.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	PROGRESO 2023						
		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH
Formar y desarrollar las competencias de nuestros empleados.	M	Total horas de formación						
		118 490 ²⁶	196 835	21 017 ²⁷	12 911	7 907	10 906	5 078
Facilitar el desarrollo profesional de nuestros empleados.	M	Total promociones internas						
		17 ²⁸	31	ND	ND	2	2	55
		Movilidad interna total						
		249 ²⁹	21	ND	5	6	10	19
Medir la satisfacción del 100 % de los empleados mediante una encuesta interna.	M	Encuesta sobre el compromiso de los empleados realizada en todas las operaciones cada 18 meses. Encuesta realizada en el primer trimestre de 2023.						
Aumentar el índice de satisfacción general de los empleados.	R	Índice de satisfacción de los empleados (dato de referencia 2023)						
		66 %	54 %	64 %	56 %	63 %	ND	57 %

²⁶ Los datos solo cubren las horas de formación temática y no incluyen las horas de aprendizaje electrónico ni las horas de formación impartidas por los establecimientos.

²⁷ Los datos corresponden únicamente a las horas de formación realizadas a través de la Académie.

²⁸ Solo se contabilizan los ascensos al puesto de director de residencia.

²⁹ Esta cifra no incluye los antiguos establecimientos de Réside Études.

¿CÓMO LO HACEMOS?

En materia de formación, adaptamos nuestras acciones al contexto de cada uno de los países en los que operamos y actuamos sobre varias palancas:

- Despliegue de centros de formación en línea («Académie» o «E-campus»).
- Programas de formación innovadores, en asociación con organizaciones públicas, académicas o privadas.
- Validación de la experiencia adquirida.
- Enfoque de cuidado con autonomía «Soin d'Autonomie» (consultar la sección «Salud, seguridad y bienestar en el trabajo»).
- Elaboración de tablas de formación por profesión.
- Módulos de formación organizativa, técnica y de comportamiento.

➤ Francia - Proyecto Pass'Afest: un enfoque pedagógico innovador para obtener una cualificación profesional

Con este proyecto, los empleados desarrollan nuevas competencias dentro de la empresa, guiados por un mentor. Complementa las fases de aprendizaje en el puesto de trabajo con sesiones de reflexión.

El proyecto forma parte del programa DEFFINUM (Dispositif France Formation Innovante Numérique), lanzado en octubre de 2021, y pretende formar a 1200 empleados entre 2023 y 2025 para que obtengan el título de Asistente de Vida para las Familias (ADVF) o Agente de Servicio Médico-Social (ASMS). Un total de 1500 empleados (1200 alumnos y 300 mentores) participarán en este enfoque innovador, que permite a cada uno participar en su propio desarrollo profesional, promover las competencias adquiridas y desarrollar la profesionalidad, la cohesión y el trabajo en equipo.

En septiembre de 2023 se puso en marcha el grupo piloto (100 alumnos) del itinerario ASMS y los primeros alumnos obtuvieron su cualificación profesional en diciembre de 2023. En 2024 se pondrá en marcha el grupo piloto del itinerario ADVF, junto con la generalización del itinerario ASMS.

Enlace al vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=bHXdtdMH3F4>

➤ Francia: puesta en marcha del curso «Manager Fédérateur»

Para 2023, habremos formado a 299 directivos de la red y de la sede central en el marco del itinerario de «Manager Fédérateur». Este programa, estructurado en torno a seis posturas clave (reconocimiento, exigencia, confianza, coherencia, sentido y competencia) se ha desglosado en herramientas/técnicas que permiten trabajar con casos prácticos elaborados a partir de situaciones encontradas en nuestros establecimientos, facilitando así la apropiación y aplicación de los conceptos. Gracias a esta fuerte inversión en formación, DomusVi sigue ayudando a los directivos a consolidar sus prácticas cotidianas de gestión y apoyándoles en la implementación de una dinámica de gestión proactiva.



Impacto socioeconómico local

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestro arraigo territorial guía nuestra gobernanza, nuestra estrategia y nuestras acciones. Como organización descentralizada, fomentamos las iniciativas de los establecimientos para promover el desarrollo social y económico de los territorios.

Como empleador y consumidor local, nuestras actividades están arraigadas en los territorios y tienen un impacto positivo a nivel local, como nuestras compras a proveedores locales, la creación de numerosos puestos de trabajo y nuestra colaboración con diversos actores comprometidos con el desarrollo local y la solidaridad. Nuestros establecimientos están abiertos al exterior y cerca de nuestras comunidades.

Algunos de nuestros establecimientos están situados en zonas donde existe una presión considerable para contratar personal cualificado. En consonancia con nuestras raíces locales y nuestros valores, invertimos en proyectos de formación de personas alejadas del mercado laboral (trabajadores discapacitados, personas poco o nada cualificadas, mayores, jóvenes). Nuestro objetivo es ayudar a este tipo de personas a obtener una cualificación inicial y, si es posible, ofrecerles un empleo.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	PROGRESO 2023
Nuestros establecimientos llevan a cabo iniciativas a nivel local lo más cerca posible de las necesidades de su ecosistema.	R	Definición de indicadores para la recogida de datos de 2024: porcentaje de centros con al menos un proyecto en el que participen las comunidades locales y descripción de los principales proyectos/programas con las comunidades locales.
Invertir en proyectos de formación de personas alejadas del mercado laboral.	M	En Francia y España: participación en programas de inserción de personas alejadas del mercado laboral (ver los recuadros siguientes).

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestros proyectos y programas para promover el impacto socioeconómico y el acceso al empleo son tan variados como los territorios en los que nos encontramos. Nuestros establecimientos y nuestros equipos trabajan en estrecha colaboración con los actores de sus ecosistemas y tienen en cuenta las expectativas de sus grupos de interés a

la hora de llevar a cabo sus proyectos. Forma parte del espíritu de DomusVi fomentar la iniciativa local con un alto grado de autonomía. Aún no se han consolidado todas las iniciativas a nivel de los países y del Grupo, pero estamos trabajando en ello. En 2023, Francia y España han identificado una serie de proyectos clave:



España

Encuentros entre residentes y futuros cuidadores con el proyecto DEFI

La residencia Stella Maris y el Instituto de Estudios Secundarios de Santa Clara han puesto en marcha el proyecto DEFI. Los estudiantes especializados en el cuidado de personas dependientes realizan labores de acompañamiento de los usuarios residentes promoviendo un intercambio generacional. Organizado a lo largo de 3 meses y 7 sesiones prácticas, el proyecto permite reunir a futuros cuidadores y residentes y abarca diversos aspectos de los cuidados y actividades de estimulación cognitiva (bibliografía, juegos, talleres de arcilla, juegos de memoria y habilidad, etc.).

La región parisina

Suministro a nivel local

En la región parisina, hemos establecido dos asociaciones con proveedores locales para que nos suministren lechuga y patatas.

- Suministro de lechuga a 35 residencias.
- Suministro de patatas a 69 residencias.

España

Recrear los vínculos sociales con Rede Mayores

El centro de teleasistencia de Galicia (TAD Galicia) organizó debates sobre temas regionales: el mar, los marineros y la industria conservera; las costumbres locales, Samaín y el Magosto, la agricultura típica de la región, las tradiciones y recetas navideñas típicas regionales. Estos debates, dirigidos por trabajadores sociales, reunieron a los usuarios del servicio de teleasistencia y a sus familiares, y ayudaron a combatir el aislamiento forjando vínculos entre los miembros de una misma comunidad local.

Francia

Programa «Objectif Métiers Santé» en colaboración con Génération France

En el marco del programa «Objectif Métiers Santé», participamos en tres *job datings* y organizamos dos prácticas para un grupo de demandantes de empleo en nuestras residencias de Les Issambres (París) y La Peupleraie (Pierrefitte-sur-Seine). También se organizó un taller de preparación para la contratación (redacción de CV, preparación de entrevistas, etc.) a cargo de nuestros equipos de RR. HH. en la sede de la asociación.

Cifras sobre la integración de las generaciones jóvenes en España

1132

acuerdos de colaboración firmados (universidades, centros de formación, institutos, etc.)

2037

estudiantes en prácticas en nuestras operaciones españolas

Acciones de cualificación profesional en el marco del plan europeo NextGenerationEU

En la comunidad autónoma de Madrid, nuestros equipos se han beneficiado de varios cursos de formación:

Formación	Duración de la formación	Beneficiarios
Especialización en cuidados centrados en la persona (PCA) y la contención.	30 horas	122
Cuidados especializados para pacientes con enfermedad de Alzheimer.	60 horas	172
Actualización de las técnicas de intervención para las actividades básicas de la vida diaria.	60 horas	205

Nuestras fundaciones



Fundación
DomusVi

La Fundación DomusVi España tiene un doble objetivo:

- por un lado, pretende promover el conocimiento sobre el envejecimiento entre el mayor número posible de personas, a través de programas de formación específicos, jornadas de estudio y publicaciones;
- por otro lado, apoya un gran número de proyectos sociales, medioambientales y de innovación a través de programas creados desde cero o apoyando proyectos de asociaciones, escuelas o establecimientos del Grupo cada año mediante la concesión de los «Premios Fundación DomusVi».

DE CERCA



La Senior University

Impulsada por la Fundación DomusVi, en colaboración con la IL3-Universidad de Barcelona (UB) y con el apoyo de profesores de diversas universidades españolas (Universitas Senioribus, CEU de Madrid, Universitat Internacional de Catalunya (UIC), etc.), la Senior University ofrece un programa académico semestral de 30 horas: 20 horas de formación presencial y 10 horas de trabajo autónomo en los establecimientos DomusVi. El objetivo es promover la formación continua de los residentes de los establecimientos DomusVi, con el fin de fomentar el desarrollo personal y el aprendizaje permanente en todas las etapas de la vida. La tercera promoción de la Senior University (2022/2023) reunió a 41 estudiantes de 24 establecimientos y la última promoción (2023/2024) cuenta con 37 estudiantes de 19 establecimientos diferentes.

Las asignaturas que se imparten son geografía, literatura, historia, arte y música. Al final del curso, cada estudiante obtiene un título en Ciencias Humanas (Humanidades).

Desde su lanzamiento en 2021, se han graduado 181 residentes.

La Senior University planea ahora ofrecer cursos de otras temáticas para llegar a un público más amplio de residentes.



En 2023, la Fundación DomusVi en Francia unió sus fuerzas con varias asociaciones y apoyó una serie de proyectos solidarios para promover los vínculos entre generaciones, beneficiando a 1000 personas en el proceso.

► **Creación del universo Les Popotes! en colaboración con StudHelp (asociación de estudiantes)**

El objetivo de la iniciativa es organizar almuerzos intergeneracionales y solidarios en las residencias de DomusVi entre estudiantes en situación precaria y residentes, para fomentar los vínculos entre las generaciones, luchar contra el aislamiento de nuestros mayores y combatir la situación precaria de los estudiantes. Para ello, se ha creado una plataforma en línea en colaboración con StudHelp, que pone en contacto a las residencias de DomusVi que desean participar en el proyecto con los estudiantes que se ofrecen voluntarios para participar. Este proyecto nos ha permitido organizar más de una docena de almuerzos en Marsella, Reims y Lyon.

► **Premio Universitario Fundación DomusVi Yves Journel, en colaboración con la Cátedra TDTE (centro universitario de investigación económica)**

En la ceremonia de entrega de premios de la primera edición, celebrada en diciembre de 2023, el jurado concedió tres premios de disertación, un premio de tesis y un premio «Coup de Coeur» en reconocimiento a los trabajos de investigación sobre el vínculo intergeneracional, promoviendo así la investigación y los nuevos talentos en nuestra sociedad.

► **Reconocimiento de la labor de nuestra fundación**

Nuestra fundación fue nominada en el festival Silver Eco 2023 en la categoría de Lucha contra el Aislamiento e Intergeneracional.

La fundación también se ha asociado con Au tableau Production en el marco del rodaje del documental La Coloc, sobre el alojamiento compartido intergeneracional.

La Fundación DomusVi también proporciona apoyo financiero a 10 proyectos solidarios dirigidos por miembros o residencias de DomusVi, en colaboración con asociaciones, y seleccionados por un panel de empleados:

- Maison Adrien - Residencia Les Jasmins de Cabrol.
- Petits Princes de Bel Air - Residencia L'Amandière.
- Espérance Banlieues - Residencia La Minorque.
- Hustle - Residencia Tiers-Temps en París.
- Colette - Sede.

- StudHelp - Residencia Tiers-Temps en Reims.
- GRETA CFA - SAAD Nantes.
- Encuentros intergeneracionales en las escuelas - Residencia Les Jardins d'Occitanie.
- Talleres de arte de Benoit Hapiot - Residencia Les Jardins du Marais.
- Maison des Jeunes - Residencia Chevillon.

Como colofón al año 2023, la Fundación DomusVi también ha creado un folleto que recuerda sus compromisos y hace un repaso de sus últimas acciones solidarias.



«En lo que respecta al medio ambiente, hacemos todo lo que está en nuestras manos para preservar nuestros ecosistemas, minimizar nuestro impacto negativo y tratar de que nuestras actividades tengan un impacto positivo. Los impactos medioambientales generados por nuestros establecimientos están vinculados a nuestras actividades cotidianas.»



Nuestros retos medioambientales



50

Para cuidar mejor de nuestros ecosistemas, hemos elaborado un Tomo de Medio Ambiente - Nuevo Proyecto DomusVi con la ayuda de Bureau Veritas, que constituye el marco de referencia de las especificaciones técnicas medioambientales aplicables a nuestras futuras construcciones y renovaciones o ampliaciones de instalaciones existentes. Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que operamos, basados en un modelo de certificación BREEAM.

El Tomo de Medio Ambiente (basado en BREEAM) es el pliego de condiciones medioambientales del Grupo DomusVi y constituye la base de la política medioambiental del Grupo DomusVi.

Reducción de las emisiones de GEI



¿POR QUÉ LO HACEMOS?

El cambio climático, causado por el aumento y la acumulación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), está provocando un deterioro de las condiciones de vida en la Tierra. Las olas de calor son más frecuentes, más largas y más intensas, al igual que las sequías, los incendios, las lluvias torrenciales, las tormentas y las inundaciones. También afecta a la disponibilidad de agua dulce y a nuestra salud. Somos testigos del aumento de la mortalidad y las enfermedades relacionadas con el cambio climático, sobre todo en las poblaciones más vulnerables, así como de la aparición de nuevos vectores de enfermedades.

Somos plenamente conscientes de que nuestras actividades generan emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), especialmente a través de nuestras compras, desplazamientos, la construcción y renovación de nuestros activos y el consumo de energía necesario para nuestras operaciones. Nuestro reto es, por tanto, limitar estas emisiones activando nuestra estrategia de descarbonización y contribuyendo así a atenuar el cambio climático.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	PROGRESO 2023
Publicar el balance de la huella de carbono anual resultante de las operaciones de DomusVi (alcances 1, 2 y 3).	Basado en el mercado A1: 47 779 tCO ₂ eq (frente a 48 079 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma). A2: 35 825 tCO ₂ eq (frente a 38 397 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma). A3: 331 200 tCO ₂ eq (frente a 336 841 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma).
	Basado en la ubicación A1: 47 779 tCO ₂ eq (frente a 48 079 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma). A2: 19 531 tCO ₂ eq (frente a 22 405 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma). A3: 331 200 tCO ₂ eq (frente a 336 841 tCO ₂ eq en 2022 - Proforma).
Para finales de 2023, activar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra trayectoria según la metodología de la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).	En 2023, elaboramos nuestra estrategia de descarbonización con los expertos profesionales de cada región y para cada palanca de descarbonización, alcance por alcance. En febrero de 2024, nos comprometimos con la SBTi para fijar la trayectoria de descarbonización para 2030 en línea con el Acuerdo de París, con el fin de mantener el calentamiento global por debajo de +1,5 °C. Nuestra trayectoria de descarbonización se presentó a la SBTi a finales de marzo de 2024, con el objetivo de obtener la validación para final de año.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Hemos iniciado nuestro proceso de descarbonización con la realización de nuestros primeros balances de la huella de carbono en 2021 y 2022, identificando las principales fuentes de emisión de nuestras actividades. En 2023, con el apoyo del Centro de Excelencia «Net Zero» de Bureau

Veritas, llevamos a cabo un análisis profundo de nuestros balances iniciales sobre la huella de carbono, identificando áreas de mejora para que los resultados fueran más fiables y afinarlos en las diferentes categorías de emisiones, de acuerdo con la metodología del GHG Protocol.



El balance de la huella de carbono proforma 2022

Unidad: tCO ₂ eq	BALANCE DE LA HUELLA DE CARBONO 2022		
	basado en el mercado	basado en la ubicación	
	Proforma	Proforma	Publicado
Alcance 1	48 079	48 079	40 835
Alcance 2	38 397	22 405	19 248
Alcance 3	336 841	336 841	303 386
TOTAL	423 317	407 324	363 469
Energía y combustibles	105 974	89 981	73 229
Productos adquiridos	118 722	118 722	128 778
Bienes de capital	88 358	88 358	77 378
Residuos	43 575	43 575	13 118
Movilidad	66 687	66 687	70 966
TOTAL	423 317	407 324	363 469

El análisis en profundidad de nuestros balances de la huella de carbono iniciales nos ha llevado a elaborar un balance de la huella de carbono «proforma» 2022. Esta proforma corresponde a un aumento del 5 % de nuestras emisiones, utilizando una metodología basada en la ubicación, en comparación con nuestro balance de la huella de carbono de 2022 (basado en la ubicación).

Las principales mejoras entre el balance de la huella de carbono de 2022 y la proforma de 2022 incluyen:

- El 100 % de las emisiones de las adquisiciones realizadas en 2022 y 2023 en los tres alcances (alineados en 2023).
- Los datos de actividad no recogidos como parte del balance de la huella de carbono de 2022, como las cantidades de las fugas de refrigerante o el consumo relacionado con las redes de calefacción.

Hemos podido introducir mejoras metodológicas, gracias sobre todo a la mayor granularidad de los datos recopilados. Por ejemplo, en Francia, para los alimentos, hemos podido asociar las cantidades exactas adquiridas referencia por referencia con más de 1000 factores de emisión (referencia Agribalyse), así como para los residuos, gracias al despliegue de los sistemas de gestión y a la organización de estudios en determinadas instalaciones, lo que nos ha permitido obtener datos más precisos y, por tanto, emisiones más exactas. También hemos reclasificado determinadas categorías de compras como inmovilizado (especialmente mobiliario y vehículos).

Se han podido afinar los desplazamientos del domicilio al trabajo cruzando los estudios de campo con los datos de recursos humanos.

La formalización de nuestra trayectoria de descarbonización en objetivos ambiciosos y cuantificados alineados con el Acuerdo de París se finalizó a principios de 2024 para su aplicación inmediata. A partir del segundo trimestre de 2024, los miembros de la Comisión de Medio Ambiente trabajarán para transformar nuestra trayectoria de descarbonización en planes de acción operativos para cada palanca identificada, que los equipos de cada país traducirán en hojas de ruta nacionales (con objetivos

validados por la comisión). Los equipos nacionales aplicarán su hoja de ruta para la descarbonización bajo la supervisión de los Comités de RSE de cada país, que incluyen a miembros de la Comisión de Medio Ambiente nacional. Nuestro objetivo es supervisar el impacto global de nuestros planes de acción lo más cerca posible del terreno y, de acuerdo con nuestro enfoque de RSE, fomentar el intercambio de buenas prácticas e iniciativas locales.



Francia

Conexión a las redes de calefacción urbanas

En 2023, el establecimiento de Montceaux les Mines se conectó a una red de calefacción para sustituir su antigua caldera de gas, lo que supuso una importante reducción de su huella de carbono. Se han identificado otras 10 instalaciones de nuestra red francesa que podrían conectarse a una red de calefacción urbana en un futuro próximo.

Portugal

Sustitución de las calderas de gas por bombas de calor e instalación de paneles solares fotovoltaicos

En 2023, cuatro instalaciones sustituyeron sus calderas de gas por bombas de calor. En el primer trimestre de 2024, el consumo de gas por cama se redujo en más de un 25 %. Al mismo tiempo, cuatro centros han instalado también paneles fotovoltaicos, que permiten cubrir una media del 30 % de las necesidades de electricidad de las residencias en cuestión.

► Nuestra trayectoria de descarbonización está alineada con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi)

La SBTi es la organización internacional más exigente y reconocida que ayuda y apoya a las empresas en sus planes de descarbonización, dándoles las herramientas para construir una trayectoria acorde con lo que recomienda la ciencia para limitar el calentamiento global a +1,5 °C.

Al adherirse a la SBTi, DomusVi se compromete a reducir rápida y significativamente sus emisiones de gases de efecto invernadero y a alinearse con el Acuerdo de París. Nuestros objetivos -a continuación- nos sitúan entre las empresas más vanguardistas y pioneras del sector sanitario y de servicios en Europa:

- Reducción absoluta del 42 % de las emisiones directas e indirectas relacionadas con la energía: consumo de gas/ electricidad, combustiones móviles, etc.
- Reducción absoluta del 25 % de las emisiones en fases previas y posteriores, compras, construcción y renovación, residuos.



NUESTRO BALANCE DE LA HUELLA DE CARBONO DE 2023

Nuestras operaciones generaron, directa e indirectamente, unas 414 804 tCO₂eq en 2023 frente a las 423 317 tCO₂eq de la proforma de 2022 (metodología basada en el mercado), lo que supone un descenso del 2,0 % en términos absolutos en 2023 con respecto al proforma de 2022³⁰. La reducción de nuestras emisiones de carbono se explica principalmente debido a la reducción del 5,7 % en el número de m² construidos durante el año.

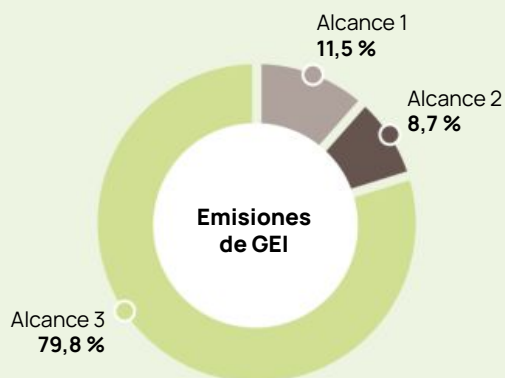
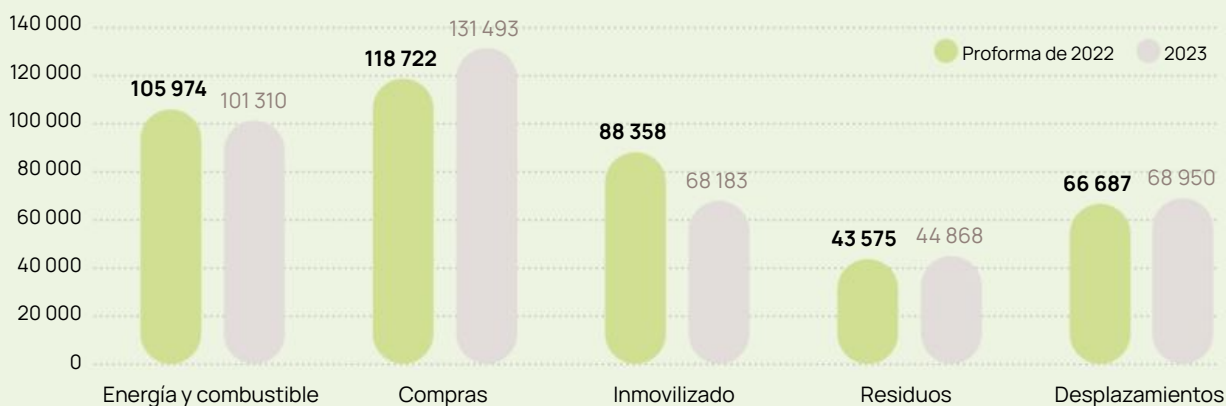
Nuestras emisiones vinculadas a los alcances 1 y 2 disminuyeron un 3,3 %.

Nuestra intensidad de carbono ha descendido de 186 tCO₂eq/M€ u 8,5 tCO₂eq/cama en el proforma de 2022 a 167 tCO₂eq/M€ u 8,1 tCO₂eq/cama en 2023, una reducción del 10,2 % para la intensidad en M€ de ventas, y del 4,6 % para la intensidad por cama.

La mayoría de nuestras emisiones se generan en el alcance 3 (80 %), antes o después de nuestras actividades. En concreto, están relacionadas con las compras (alimentos, productos sanitarios, etc.) y el transporte utilizado para entregarlas, los desplazamientos domicilio-trabajo de nuestros empleados y de los visitantes de nuestros residentes y, finalmente, con la construcción de nuevos establecimientos o renovación de establecimientos existentes para ofrecer a las personas mayores una atención en las mejores condiciones posibles.

Nuestros esfuerzos de descarbonización en las compras forman parte de un enfoque de compras responsables que se está formalizando actualmente a nivel del Grupo (consultar el capítulo «Ética empresarial»).

Desglose de las emisiones de GEI por categoría en tCO₂ eq



³⁰ La proforma de 2022, elaborada con el apoyo del Centro de Excelencia «Net Zero» de Bureau Veritas, es el resultado de una revisión en profundidad de los elementos de nuestra huella de carbono para que nuestros datos fueran más fiables y precisos. Las emisiones de las adquisiciones posteriores se incluyen sobre una base anual completa para garantizar la comparabilidad de los datos.

Gestión del consumo energético

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

El suministro y el consumo de energía suponen un coste importante para nuestras residencias y pueden tener un impacto significativo en nuestras cuentas. Optimizar nuestros suministros y nuestro consumo de energía es, por tanto, una palanca financiera importante para liberar margen financiero a favor de la inversión y mejora de la calidad del servicio que ofrecemos.

Nuestro consumo de energía y combustible representa el 24 % de nuestra huella de carbono en 2023. Por lo tanto, también es una parte clave de nuestra estrategia de descarbonización y de nuestro compromiso para atenuar el impacto del cambio climático.

La temperatura de nuestras residencias es un elemento esencial de confort para nuestros residentes. Depende de la calefacción en invierno y cada vez más de la regulación de la temperatura en verano. Por lo tanto, es crucial actuar sobre esta palanca, tanto a nivel financiero como en términos de mejora de la calidad del servicio.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS																								
Reducir el consumo energético anual de los establecimientos.	R	<p>Consumo energético total anual por número de camas medio en 2023 (kWh/cama) y variación con respecto al proforma de 2022 (%):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>País</th> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>AL</th> <th>IR</th> <th>PT</th> <th>PB</th> <th>CH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consumo Energía</td> <td>7 910</td> <td>7 403</td> <td>5 722</td> <td>12 508</td> <td>5 624</td> <td>10 417</td> <td>8 600</td> </tr> <tr> <td>Variación</td> <td>-12,6 %</td> <td>+2,3 %</td> <td>-12,4 %</td> <td>-11,5 %</td> <td>-7,2 %</td> <td>-12,0 %</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table>	País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	Consumo Energía	7 910	7 403	5 722	12 508	5 624	10 417	8 600	Variación	-12,6 %	+2,3 %	-12,4 %	-11,5 %	-7,2 %	-12,0 %	0 %
País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
Consumo Energía	7 910	7 403	5 722	12 508	5 624	10 417	8 600																			
Variación	-12,6 %	+2,3 %	-12,4 %	-11,5 %	-7,2 %	-12,0 %	0 %																			
Mejorar la eficiencia energética de los establecimientos, en particular eliminando el 100 % de las clasificaciones F y G.	R	<p>En Irlanda, Portugal y los Países Bajos, el 100 % de nuestros establecimientos tiene una clasificación superior a F. En España este porcentaje es del 98 %, en Francia del 96 %. En Alemania, esta información aún no está disponible. Estas clasificaciones no se aplican en Chile.</p>																								
Obtener la certificación BREEAM de nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se presente el permiso de obras.	R	<p>El enfoque BREEAM afecta a 20 establecimientos en España (4 de los cuales están certificados), 12 establecimientos en Portugal y 25 establecimientos en Francia. En los Países Bajos, 5 establecimientos tienen la certificación GPR (<i>Gemeentelijke Praktijk Richtlijn</i>)³¹.</p>																								

³¹ GPR, una norma reconocida por el gobierno neerlandés como equivalente a la BREEAM.

3 cifras clave
de nuestras acciones
en Francia

14

centros han realizado obras
de renovación energética
financiadas con certificados
de ahorro energético.

10

centros han instalado
aislamiento en puntos especiales
de las salas de calderas.

4

centros realizaron trabajos de
aislamiento, aislamiento de
desvanes o aislamiento de la
parte inferior de los pisos bajos.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Estamos centrando parte de nuestros esfuerzos en la eficiencia energética de nuestra cartera de propiedades. Nuestros planes de acción plurianuales abarcan los edificios, los equipos y los usuarios, tres áreas complementarias que nos permiten activar todas las palancas para reducir el consumo.

En el parque existente, seguimos realizando trabajos para mejorar el rendimiento energético de los edificios y los equipos. En concreto, invertimos en el aislamiento de suelos, techos, puntos especiales y sistemas de agua caliente, en la sustitución de equipos que consumen mucha energía y en el mantenimiento de los sistemas de calefacción.

En Portugal, la fuerte reducción del 33 % del consumo de gas por cama entre la proforma de 2022 y 2023 se explica por nuestra política de sustitución de las calderas de gas por bombas de calor.

Nuestras acciones también se refieren a las temperaturas, fuente de un posible consumo excesivo de calefacción o aire acondicionado. En Francia, aplicamos la política de «temperatura adecuada en el momento adecuado» controlando la temperatura de las habitaciones y las zonas comunes.

En España, utilizamos los resultados de las auditorías energéticas para seleccionar los proyectos más adecuados, incluyendo renovaciones de eficiencia energética en nuestros establecimientos y optimizando nuestro consumo mediante la instalación de iluminación LED, temporizadores y controles para programar automáticamente el ajuste de temperatura.





Nuestras operaciones en Irlanda

Concienciar sobre los retos para reducir el consumo de energía

En 2023, llevamos a cabo una campaña para concienciar a nuestros equipos sobre la necesidad de reducir el consumo de energía y adoptar las prácticas adecuadas en su trabajo diario. Un cartel dedicado recordaba a la gente las acciones adecuadas que hay que aplicar en el establecimiento: apagar las luces, desenchufar los aparatos cuando ya no se utilicen, apagar los radiadores o termostatos, etc.

Nuestras operaciones en los Países Bajos

Construir planes de acción junto con los propietarios de los edificios

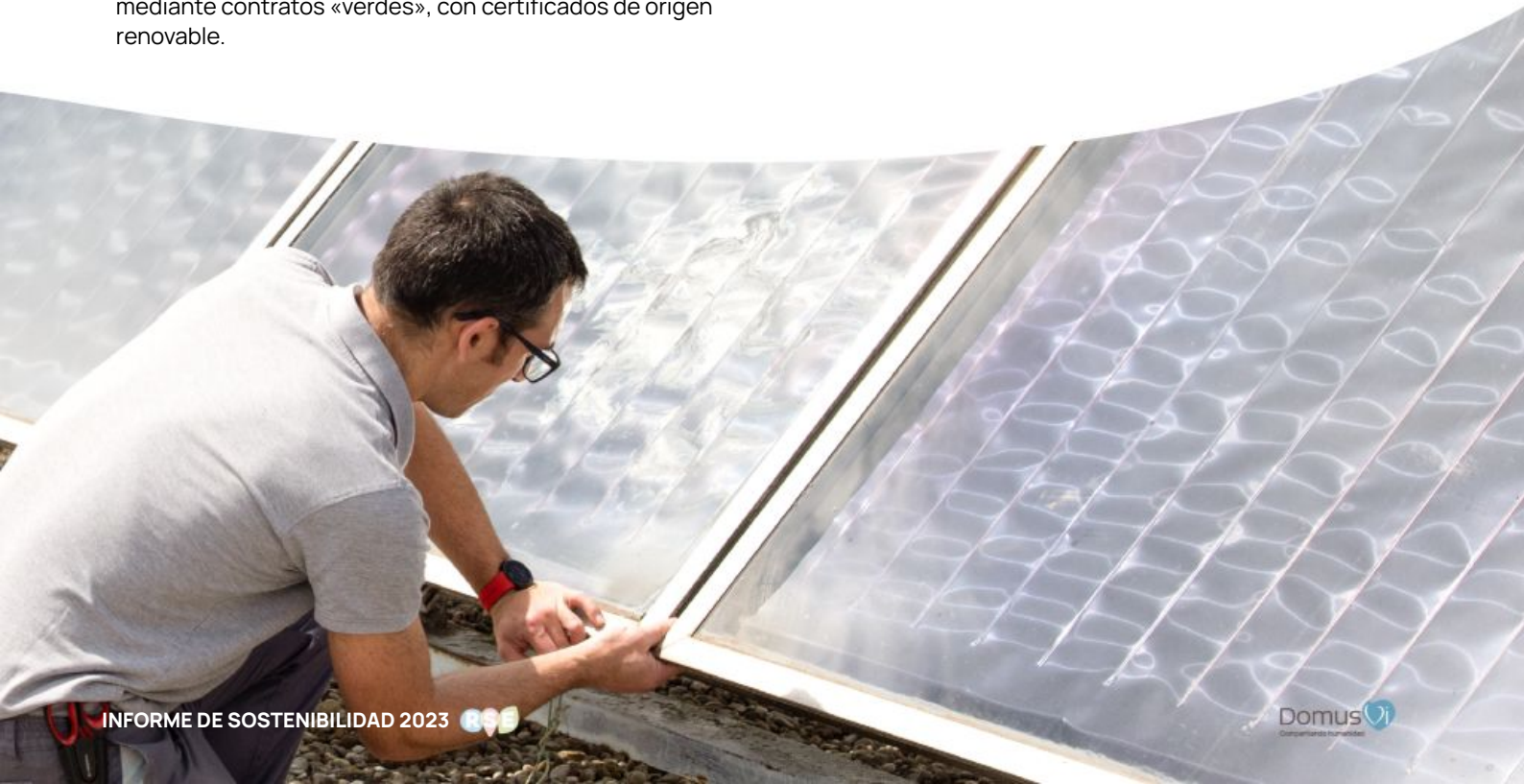
Con el objetivo de conseguir que nuestros establecimientos con mayor consumo de energía fueran más eficientes energéticamente, hemos realizado estudios en los establecimientos de Hoorn y Den-Haag y hemos identificado las medidas que deben aplicarse. Tras validar la viabilidad con Aedifica, propietaria de los establecimientos, trabajamos juntos desde entonces para identificar las acciones más adecuadas (instalación de paneles solares, sustitución de chimeneas de gas por chimeneas eléctricas) compartiendo los costes para aumentar la sostenibilidad de estos establecimientos.

► Suministro con energía sostenible

En Portugal, cuatro centros instalaron paneles solares fotovoltaicos en 2023, lo que multiplicó por seis nuestra producción de electricidad verde hasta alcanzar los 257 MWh a lo largo del año. Además, el 22 % de la electricidad adquirida en este país se suministra en base a un contrato «verde», con un certificado de electricidad de origen renovable.

En los Países Bajos, el 100 % de la electricidad se adquiere mediante contratos «verdes», con certificados de origen renovable.

En España, la producción de electricidad mediante paneles solares fotovoltaicos aumentó un 20 % entre 2022 y 2023, alcanzando los 290 MWh a lo largo del año, gracias a la instalación de nuevos paneles en el tejado del centro Decanos. En el mismo centro, la instalación de paneles solares fotovoltaicos ha ido acompañada de la instalación de bombas de calor, alimentadas por la electricidad verde generada por los paneles solares.



Adaptación al cambio climático

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

El aumento de la frecuencia y la gravedad de los fenómenos climáticos repercute en todas las actividades económicas. Debido a su ubicación o a su construcción específica, nuestros establecimientos pueden estar expuestos a riesgos climáticos: olas de calor, tormentas, inundaciones, incendios, estrés hídrico. Consideramos esencial definir

una estrategia y poner en marcha medidas para atenuar (y en la medida de lo posible evitar) los impactos negativos del cambio climático en nuestros establecimientos y mejorar la resiliencia de nuestras operaciones, con el fin de proteger a nuestros residentes y empleados.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS
Definir una estrategia y medidas de adaptación al cambio climático.	M	Creación de un grupo de trabajo para definir el plan de acción para la adaptación al cambio climático. Desarrollo de una metodología para llevar a cabo un diagnóstico de la exposición y la vulnerabilidad en 2024.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Para definir nuestra estrategia de adaptación al cambio climático, decidimos realizar un primer diagnóstico de la exposición y luego de la vulnerabilidad de nuestros establecimientos a las consecuencias del cambio climático.

Bajo los auspicios del equipo de RSE del Grupo, creamos un grupo de trabajo compuesto por varias líneas profesionales (gestión de riesgos, seguridad, propiedad) que representan a nuestros dos principales países, Francia y España. Poco a poco iremos incorporando a otros países. Se celebró una reunión inicial para definir la metodología de diagnóstico, teniendo en cuenta su conformidad con la normativa europea (CSRD y taxonomía). En segundo lugar, a partir de un diagnóstico previo de su exposición a los riesgos climáticos (olas de calor, incendios, inundaciones, tormentas, estrés hídrico, riesgo geológico), seleccionamos una muestra representativa de los establecimientos.

El siguiente paso consistirá en elaborar un modelo de mapa de riesgos que incorpore criterios de selección vinculados a las instalaciones en cuestión y a los riesgos climáticos identificados como potencialmente aplicables a dichas instalaciones y, a continuación, elaborar una matriz de análisis de riesgos de cada inmueble.





ImpAct

Gestión del consumo de agua

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

El agua es un recurso esencial para una vida sana y para la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes. El cambio climático ejerce una presión constante sobre los recursos acuáticos, tanto en términos de disponibilidad como de contaminación. Nuestra profesión implica actividades que consumen agua (en particular, lavanderías

y cocinas) y limitaciones específicas en términos de calidad bacterioquímica del agua (control de la calidad del agua, prevención de la legionela, etc.). Nuestro objetivo es optimizar la gestión del consumo de agua mediante medidas de seguimiento, reducción y reutilización, y la diligencia en el tratamiento de las aguas residuales.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS
Optimizar la gestión del consumo de agua.	M	Definición de un indicador de seguimiento anual del consumo de agua consolidado por país de operación y diagnóstico de nuestra capacidad actual para garantizar este seguimiento en nuestros distintos países de operación en 2024.
Garantizar la diligencia en el tratamiento de aguas residuales.	M	A nivel del Grupo: <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de equipos e instalaciones para prevenir la contaminación de las aguas residuales y reducir su producción. • Desagües y depósitos especiales para recoger las aguas residuales de la cocina y la lavandería. • Los generadores están equipados con una estructura de hormigón que tiene un tanque de recuperación para evitar el vertido de aguas residuales, con empresas especializadas que se encargan del mantenimiento. • Adquisición de lavadoras de gama alta con programas de baja temperatura y autoconsumo de agua con un impacto en el consumo de agua. Elección de lino de polialgodón, lavable a baja temperatura y más resistente.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Cada establecimiento hace un seguimiento del consumo de agua y aplica medidas para optimizarlo. Esto implica analizar el consumo para detectar el consumo excesivo y las fugas, ajustar los sistemas de las cisternas, regar automáticamente las zonas verdes, formar al personal de mantenimiento e instalar equipos para reducir el consumo de agua.

En España, nuestros equipos han creado un modelo de tabla de gestión para ayudar a los establecimientos a optimizar su consumo de agua. Se distribuye a todos los establecimientos a través de la intranet.

Como parte del deber de diligencia del Grupo, el mantenimiento realizado ha permitido abordar el uso del agua relacionado con nuestras actividades e identificar los riesgos, las medidas de mitigación y las buenas prácticas.

➤ Tomo de Medio Ambiente (BREEAM): equipos para reducir el consumo de agua en nuestros establecimientos

A nivel de Grupo, hemos tomado medidas para instalar filtros de agua, aireadores en los grifos e inodoros con cisternas de doble descarga en nuestros establecimientos. Dependiendo del equipo utilizado, éstos pueden reducir significativamente el consumo de agua, potencialmente hasta en un 70 %.

Gestión de los impactos sobre la biodiversidad



¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestra actividad implica construir y renovar nuestras instalaciones, así como mantener los espacios verdes adyacentes a nuestros establecimientos. Somos conscientes de la importancia de preservar y restaurar la biodiversidad y los recursos naturales. Nuestro principal

reto es identificar los impactos negativos potenciales y demostrados, directa e indirectamente vinculados a nuestras actividades, y desarrollar un enfoque que contribuya a regenerar los ecosistemas y preservar los recursos hídricos.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS
Elaborar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad.	M	<p>Grupo: recurrimos a los servicios de profesionales que garantizan la conservación y regeneración de la biodiversidad antes de la construcción de nuevas residencias.</p> <p>Francia: uso sistemático de un ecólogo antes de la construcción/ renovación, que elabora un book para cumplir los requisitos BREEAM, analiza la biodiversidad existente y hace recomendaciones para preservar y regenerar la biodiversidad.</p> <p>Portugal: recurrimos a arquitectos paisajistas para rediseñar los jardines existentes en las residencias con el fin de reducir el despilfarro de agua y plantar plantas que necesiten menos agua. Preservación sistemática de los árboles existentes durante las nuevas construcciones.</p>
Preservar nuestros recursos naturales mediante una política de compras responsables.	M	<p>A nivel del Grupo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elección de protecciones médicas fabricadas con materiales con etiqueta ecológica (guata), en el marco de un contrato del Grupo con un proveedor que aplica un enfoque de RSE.• Suministro de alimentos (carne, verduras, fruta, pescado) de socios que favorezcan los productos locales, todos procedentes de la Unión Europea y, si es posible, con la etiqueta BIO y/o una etiqueta que apoye la protección del medio ambiente y la preservación de la biodiversidad, así como el bienestar de los animales.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Para cuidar mejor de nuestros ecosistemas, hemos elaborado un Tomo de Medio Ambiente - Nuevo Proyecto DomusVi con la ayuda de Bureau Veritas, un auténtico marco de referencia de las especificaciones técnicas medioambientales aplicables a nuestras

futuras construcciones y renovaciones o ampliaciones de instalaciones existentes. Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que operamos, basados en un modelo de certificación BREEAM.



Grupo

Favorecer a los proveedores más respetuosos con el medio ambiente

Hemos seleccionado un nuevo proveedor de servicios de limpieza, Diversey, cuyos productos de limpieza son más eficaces y menos nocivos para el medio ambiente, con ingredientes ecológicos y ecorresponsables.

Portugal

Contribuir a la reforestación

En Viseu y Sintra, la zona no urbanizada posterior a la construcción (4 hectáreas) se ha puesto a disposición del municipio para crear espacios verdes accesibles al público, con el compromiso de plantar al menos 200 árboles en la zona.

Residencia Les Amandines en Cambrai (Francia)

Hoteles de insectos para regenerar la flora y la fauna

En 2023, la residencia Les Amandines de Cambrai creó jardines de biodiversidad, que incluyen hoteles para insectos. Esta iniciativa forma parte de su respuesta a una convocatoria de proyectos de desarrollo sostenible organizada por la Agencia de Desarrollo del Norte, que también dio lugar a otras acciones como la instalación de cisternas de doble descarga en los inodoros, el cambio a las lámparas LED y la sustitución de frigoríficos de clase D por los de clase AA+.



Gestión de residuos



¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestros establecimientos generan múltiples residuos: residuos no peligrosos, procedentes de las actividades de alojamiento; y residuos procedentes de las actividades de cuidado que, cuando implican riesgos infecciosos, reciben un tratamiento diferente. En un momento en el

que la sociedad está cambiando gradualmente hacia una economía circular y la conservación de los recursos, nos enfrentamos a un doble reto: reducir la cantidad de residuos producidos y contribuir a la economía circular clasificando y reciclando los residuos restantes.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS																								
Reducir la cantidad de residuos generados por cama y año (base 2022).	R	<p>Toneladas de residuos generados en 2023 a lo largo del año por cama media y % de variación con respecto al proforma de 2022³².</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>País</th> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>AL</th> <th>IR</th> <th>PT</th> <th>PB</th> <th>CH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>t/cama</td> <td>1,34</td> <td>1,40</td> <td>4,03</td> <td>0,71</td> <td>8,02</td> <td>1,02</td> <td>1,22</td> </tr> <tr> <td>Variación</td> <td>-6,3 %</td> <td>+3,3 %</td> <td>-10,2 %</td> <td>-11,5 %</td> <td>+32,7 %</td> <td>-12 %</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table>	País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	t/cama	1,34	1,40	4,03	0,71	8,02	1,02	1,22	Variación	-6,3 %	+3,3 %	-10,2 %	-11,5 %	+32,7 %	-12 %	0 %
País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
t/cama	1,34	1,40	4,03	0,71	8,02	1,02	1,22																			
Variación	-6,3 %	+3,3 %	-10,2 %	-11,5 %	+32,7 %	-12 %	0 %																			
Alcanzar una valorización anual de residuos del 30-40 % en todas las operaciones.	R	<p>Porcentaje de residuos valorizados sobre la cantidad total de residuos producidos a lo largo del año (en %).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>País</th> <th>FR</th> <th>ES</th> <th>AL</th> <th>IR</th> <th>PT</th> <th>PB</th> <th>CH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>%</td> <td>4 %</td> <td>6 %</td> <td>39 %</td> <td>20 %</td> <td>5 %</td> <td>9 %</td> <td>ND</td> </tr> </tbody> </table>	País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	%	4 %	6 %	39 %	20 %	5 %	9 %	ND								
País	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
%	4 %	6 %	39 %	20 %	5 %	9 %	ND																			

³² En 2023, con el apoyo del Centro de Excelencia «Net Zero» de Bureau Veritas, llevamos a cabo un análisis profundo de nuestros balances iniciales sobre la huella de carbono e identificamos áreas de mejora para que los resultados fueran más fiables y afinarlos en diferentes categorías de emisiones, de acuerdo con la metodología del GHG Protocol. La partida de cantidades de residuos se revisó tras la introducción de un sistema de gestión de residuos en un mayor número de centros en Francia y la realización de estudios de campo en varios centros de otros países. El balance de la huella de carbono proforma de 2022 permite realizar un análisis comparativo entre 2022 y 2023, utilizando las mismas metodologías y el mismo ámbito (adquisiciones en 2023 y a finales de 2022 incluidas al 100 %) (consultar el capítulo «Reducción de las emisiones de GEI»).

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestra hoja de ruta se organiza en torno a dos retos interconectados: la reducción del volumen de residuos generados y el desarrollo de canales de clasificación y valorización. Estamos llevando a cabo varios proyectos de reducción y valorización, pero ante todo nos enfrentamos a un reto logístico.

Los residuos se gestionan a nivel local, con políticas y sistemas de recogida que difieren geográficamente de un municipio a otro en el mismo país. Para optimizar nuestro enfoque, necesitamos cambiar de escala y poner en marcha procesos que nos permitan controlar la gestión de residuos a nivel nacional.



Francia

Reducción de los embalajes de protección

Lanzamiento de un proyecto para reducir los embalajes de protección, para pasar de cinco a uno solo, con contenedores normalizados para garantizar un enfoque común para todos los actores del sector.

En Francia, para 2023, habremos desplegado un sistema de gestión de residuos con un proveedor de servicios especializado en 107 centros, con lo que el número total de centros ascenderá a 129.

España

Reciclaje de textiles de nuestras operaciones españolas con INSERTEGA

Continuamos nuestra colaboración con INSERTEGA, una empresa de inserción especializada en la transformación de textiles usados (ropa, sábanas, toallas, uniformes, etc.). En 2023, 57 establecimientos participaron en esta iniciativa, contribuyendo al reciclaje de 25,6 toneladas de textiles, lo que representa un aumento del 25 % del reciclaje con respecto a 2022.

63



«Actuar de forma ejemplar. Anclar nuestros retos de desarrollo sostenible en el centro de nuestra estrategia, nuestras hojas de ruta y nuestras prácticas cotidianas.»



Nuestros retos de gobernanza

Ética empresarial

(incluida la gestión de las relaciones con los proveedores)

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestra misión es ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes respetando los principios éticos y las normas de buena conducta que se aplican a nuestras actividades. Adoptamos un comportamiento y unas prácticas sostenibles y socialmente responsables con todos nuestros grupos de interés, y nos aseguramos de que el sistema implementado permita una gestión preventiva y proactiva de las situaciones en las que incumplimos nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial.

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial³³ invita a cada uno de nuestros empleados a plantearse las preguntas adecuadas en el desempeño de sus funciones, con el fin de actuar de forma responsable en sus actividades cotidianas. Reforzada por nuestro manifiesto³⁴, reflejo de nuestros valores, nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial expresa nuestra cultura de empresa. Es una herramienta diseñada para facilitar la adopción de un comportamiento ético que refleje nuestros valores y compromisos. Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial existe en todos los idiomas de los países en los que operamos y está disponible en la página web del Grupo.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

En materia de prevención de la corrupción y el blanqueo de dinero.

OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS 2023
Implementación de un código de conducta para prevenir la corrupción y el blanqueo de dinero, incluidos los regalos, en todos los países en los que opera el Grupo, y despliegue de iniciativas de concienciación.	R	Código de conducta desplegado en Francia y España y adaptado a las leyes y normativas locales.
Despliegue del programa informático Ulises, que forma parte del sistema de denuncia, en todos los países en los que opera el Grupo, garantizando la protección de los denunciantes.	R	Implementación del programa informático en Francia, España, Alemania y Portugal. Despliegue del programa informático en el 100 % de nuestros países en 2024. Para los países en los que aún no se ha desplegado, hay disponible una dirección de correo electrónico ³⁵ ; esta dirección sigue estando a disposición de todo el Grupo.

En 2023 no registramos ningún caso confirmado de prácticas corruptas ni de tráfico de influencias o blanqueo de dinero.



En materia de gestión de las relaciones con los proveedores.

OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS 2023
Formalización de una política de compras responsables a nivel del Grupo.	R	Identificación e información sobre las prácticas y procesos implementados en los países. Creación de un grupo de trabajo. El objetivo es formalizar una política del Grupo para 2024.
Desarrollar iniciativas de impacto y asociaciones con nuestros proveedores.	M	Comprobar las iniciativas en el resto de nuestros compromisos.

¿CÓMO LO HACEMOS?

En la lucha contra la corrupción, nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial se ve reforzada por la adopción de un código de conducta en cada uno de los países en los que operamos para prevenir la corrupción y el blanqueo de dinero.

En cuanto a la protección de los denunciantes, estamos reforzando nuestro sistema de denuncia mediante la implementación de una solución segura en todas nuestras operaciones utilizando el programa Ulises GRC®, y abriendo este canal de denuncia tanto a los grupos de interés internos como externos. En la página web de cada país hay una guía del denunciante en el idioma local. La protección de los denunciantes y su anonimato están garantizados por este sistema y por una gobernanza adaptada a este sistema.

En cuanto a la gestión de las relaciones con los proveedores, las actividades del Grupo DomusVi dependen de los productos y servicios de varios proveedores. El reto para el Grupo es obtener de estos proveedores la confirmación de que cumplen con la ley, mantener

relaciones basadas en la confianza y trabajar con nuestros proveedores para alcanzar nuestros objetivos de RSE, especialmente con respecto al deber de diligencia.

En todos los países en los que operamos, aplicamos principios de compra responsable, que se formalizarán a nivel del Grupo a través de nuestra política de compras responsables. Como parte de nuestro enfoque medioambiental, trabajamos con nuestros proveedores para alcanzar nuestros objetivos de RSE y respetamos los derechos humanos en todos los niveles de nuestra actividad y de nuestras relaciones con los grupos de interés.

Como parte de nuestro enfoque de calidad, nuestros equipos reciben formación sobre el buen trato y en Francia y España cuentan con la ayuda de un Comité de Ética Profesional.

En 2022 no registramos ningún caso confirmado de prácticas corruptas o incumplimiento de nuestros principios éticos de conducta empresarial.

³³ <https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/charte-ethique-SPANISH.pdf>

³⁴ <https://www.domusvigroup.com/es/nuestro-manifiesto/>

³⁵ compliance@domusvi.com

Consejos Nacionales de Familias

ImpAct

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

En DomusVi respondemos al reto del envejecimiento ofreciendo una amplia gama de viviendas, cuidados y servicios para las personas mayores. Nos aseguramos de que nos permiten proporcionar una atención adaptada a las necesidades de la persona, manteniendo sus vínculos sociales. Para nosotros, envejecer es un largo período de la vida que comprende varias etapas, que difieren en función de la persona, y que puede disfrutarse con los demás.

El diálogo y la colaboración con las familias, los allegados y los representantes de las personas mayores a las que atendemos es un factor fundamental de la calidad de nuestros servicios. De hecho, llevamos mucho tiempo convencidos de que el bienestar de nuestros residentes depende no solo de la calidad de los cuidados prestados por nuestros profesionales en la atención a las personas mayores, sino también de la importancia del lugar y el papel de las familias en el bienestar de su familiar.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Decidimos responder a este elemento fundamental de la calidad de nuestros servicios y del bienestar de nuestros residentes creando el Consejo Nacional de Familias (CNF), implicando así a las familias en nuestra gobernanza en cada uno de los países en los que operamos, y dedicándole una función del Grupo: el Departamento de Consejos de Familias y Mediación del Grupo, cuya misión es crear y dirigir órganos consultivos que representen a las familias en cada uno de los países en los que opera, adaptándose a las especificidades y retos locales.

Hemos publicado la Carta del Consejo de Familias³⁶, que expresa nuestro compromiso en todos los países en los que operamos, siendo responsabilidad de cada Consejo Nacional de Familias elaborar su propio reglamento interno,

con la ayuda del Departamento de Consejos de Familias y Mediación del Grupo, para describir su funcionamiento. De acuerdo con esta Carta del Consejo de Familias, cada Consejo Nacional de Familias:

- A nivel nacional, por su representatividad, expresa las expectativas de 20 000 familias con respecto a la mejora de la oferta de DomusVi en Francia.
- A nivel local, su objetivo será aumentar la participación de las personas mayores y sus allegados en la vida y la mejora de la calidad de las estructuras que les acompañan.
- A nivel individual, ayudará a desarrollar herramientas y servicios que faciliten las relaciones entre las personas mayores, sus familias y los profesionales.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

OBJETIVOS PARA 2026	MEDIO/ RESULTADO	2022	PROGRESO 2023
Establecimiento de una carta para el Consejo Nacional de Familias.	R	NA	Publicación de la carta.
Creación de un Consejo Nacional de Familias en cada país en el que opera el Grupo.	R	Existencia de un Consejo Nacional de Familias « <i>Clïëntenraad</i> » en los Países Bajos.	Creación del Consejo Nacional de Familias francés el 26 de mayo de 2023.

³⁶ <https://www.domusvigroup.com/nos-conseils-des-familles/>

La hoja de ruta de los Consejos Nacionales de Familias.



Francia

El Consejo Nacional de Familias - Génesis y creación en mayo de 2023 - Primeros resultados

Tras la decisión del Grupo DomusVi de crear un Consejo Nacional de Familias en cada país, en septiembre de 2022 se inició en Francia su proceso de creación con todos los grupos de interés: el Comité de Dirección de Francia, los directores del Grupo y de los países, los empleados de las residencias, las familias y los residentes. Hemos podido definir el modelo, su ámbito, su papel y su funcionamiento, y en marzo de 2023 adoptamos la carta del Consejo Nacional de Familias (el «CNF»), que se aplica en todos los países DomusVi.

A continuación, se compartió el proyecto con todos los empleados de la red en las reuniones regionales para obtener su apoyo y que fueran ellos los promotores del proyecto entre las familias y los empleados. A continuación, lanzamos una convocatoria de candidaturas para seleccionar por sorteo a 25 miembros.

El primer reto consistió en armonizar las expectativas legítimas a corto plazo con el impacto a largo plazo del CNF. Reducido ahora a 17 miembros³⁷, entre ellos siete personas que siguen siendo miembros a pesar de haber perdido a su familiar, el CNF se propone trabajar cada año en tres temas de estudio que darán lugar a la creación de comisiones. Dichas comisiones trabajan de

forma independiente, con el apoyo del Departamento de Consejos de Familias y Mediación del Grupo, en un enfoque de construcción conjunta con DomusVi y todos los grupos de interés correspondientes, gracias en particular al apoyo del Comité de Investigación.

La colaboración con el Comité de Investigación es clave para integrar la dimensión operativa en cada uno de los temas tratados por el CNF y lograr así un impacto. Dos reuniones entre el CNF y el Comité de Investigación pusieron de manifiesto la absoluta necesidad de colaboración entre ambos organismos y la necesidad de incluir expertos externos en el Comité de Investigación.

Hasta la fecha, tres comités del CNF trabajan cada mes sobre tres temas: a) el atractivo de las profesiones: ¿qué palancas pueden activarse implicando a todos los grupos de interés?; b) los consejos de vida social o CVS: ¿cómo hacer que estos organismos sean más visibles, atractivos y útiles?; y c) la comunicación: ¿cómo comunicarse más eficazmente con las familias, para y con los residentes?

Los resultados de este trabajo se esperan para finales de 2024 y se presentarán en el informe anual del CNF.

³⁷ 8 bajas por traslado, fallecimiento de un familiar, renuncia o dimisión.

Deber de diligencia

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

La Ley francesa sobre el deber de diligencia de 27 de marzo de 2017 y la directiva sobre el deber de diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad («CS3D») adoptada por el Parlamento Europeo el 24 de abril de 2024 y validada por el Consejo Europeo el viernes 24 de mayo de 2024, definen el deber de diligencia: (a) las obligaciones de las empresas con respecto a los impactos negativos reales o potenciales sobre los derechos humanos y el medio ambiente en relación con sus propias actividades, las actividades de sus filiales y las operaciones llevadas a cabo por sus socios comerciales en las cadenas de actividades de la empresa; (b) la responsabilidad por incumplimiento de (a); y © la obligación de las empresas de adoptar y aplicar un plan de transición para atenuar el cambio climático, como parte de una transición hacia una economía sostenible y con vistas a limitar el calentamiento global a 1,5 °C de conformidad con el Acuerdo de París.

Nuestro enfoque de RSE, el cuidado de nuestros ecosistemas, nuestra hoja de ruta de RSE de 2025, y posteriormente la de 2023-2026, nuestros compromisos en materia de respeto de los derechos humanos (Carta Ética de Conducta Empresarial publicada en 2018), el respeto y la preservación del medio ambiente, en particular la adopción de una trayectoria de descarbonización, constituyen respuestas tangibles a este deber de diligencia.



NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026, NUESTROS RESULTADOS DE 2023

En materia del deber de diligencia.

OBJETIVOS «HORIZONTE 2026»	MEDIO/ RESULTADO	RESULTADOS 2023
Publicar un plan de diligencia que abarque todas las operaciones.	R	Resumen en nuestro Informe de Sostenibilidad de 2023.
Concienciar al 100 % de los cargos directivos.	M	Se ha concienciado a toda la comunidad ejecutiva sobre el deber de diligencia, en particular mediante la participación en talleres dedicados a la actualización de nuestra doble materialidad en 2023 o a la elaboración del plan del deber de diligencia.
Desarrollar una cultura de responsabilidad dentro de la empresa.	M	Durante los talleres dedicados a la elaboración del plan de diligencia, se hizo hincapié en el alcance del deber de diligencia, en términos de medio ambiente, salud y seguridad y respeto de los derechos humanos (desglosado en subtemas), en las responsabilidades relacionadas, la importancia de cumplir los principios establecidos en nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial y el papel de cada miembro de la comunidad ejecutiva en la construcción de una cultura de debida diligencia.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Implicación de los grupos de interés. Se pidió a toda la comunidad ejecutiva de DomusVi (ver la página 15) que contribuyera al desarrollo del plan de diligencia, y se animó encarecidamente a todos a implicar a sus equipos en el proceso, en particular respondiendo colectivamente a los cuestionarios preliminares enviados antes de la consulta y de los talleres. Se identifican los distintos temas y se clasifican en función de las tres temáticas de medio ambiente, salud y seguridad y respeto de los derechos humanos.

Ámbito. Sobre esta base, hemos elaborado un mapa de riesgos que abarca todas nuestras actividades, incluso dentro de nuestra cadena de valor. Este mapa se completó con entrevistas ad hoc con ejecutivos de la empresa,

expertos de la empresa (RR. HH., medio ambiente, DPO, etc.) y grupos de interés externos (en particular, miembros del Consejo Nacional de Familias francés), utilizando nuestro análisis de doble materialidad (especialmente, las opiniones de nuestros grupos de interés), nuestro mapa de riesgos del Grupo, las alertas de los mecanismos de denuncia (RR. HH., calidad y denunciadores), los mecanismos de protección de datos personales, etc.

Retos y riesgos. Cada mapa de riesgos se ha elaborado en función de (a) una evaluación completa de los posibles impactos negativos sobre (i) el medio ambiente, (ii) la salud y la seguridad y (iii) el respeto de los derechos humanos asociados a nuestras actividades; y (b) la probabilidad de que se produzcan y su gravedad.

Retos del deber de diligencia	Riesgos identificados	Descripción del riesgo
Derechos humanos y libertades fundamentales	Incumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT	Libertad y protección del derecho de sindicación, organización y negociación colectiva, trabajo forzoso, abolición del trabajo forzoso, edad mínima, trabajo infantil, igualdad salarial y discriminación.
	Violación de la dignidad de los clientes	Abuso: violencia, acoso, abuso de medidas coercitivas, discriminación, falta de respeto del libre albedrío.
Salud y seguridad	Calidad de los cuidados	Accidente, alta inesperada, error de medicación, malnutrición/desnutrición.
	Escasez de personal	Deterioro de la calidad del servicio y de los cuidados.
		Deterioro de las condiciones de trabajo, riesgos laborales.
	Epidemia / pandemia	Aparición de una nueva pandemia o epidemia.
	Contaminación de los alimentos, calidad del agua o del aire	Contaminación de clientes, empleados o visitantes.
	Falta de seguridad en los establecimientos	Deterioro de las instalaciones y los equipos de seguridad: exposición de los clientes, empleados y visitantes.
	Violación de la normativa sobre protección de datos personales	Pérdida o divulgación no autorizada de datos personales o confidenciales (incluidos los datos sanitarios).
	Ciberataque	Intrusión maliciosa de terceros en infraestructuras y sistemas de información: interrupción de las actividades, falta de disponibilidad de los sistemas informáticos que provoque la pérdida, el robo o la divulgación de datos personales (y sanitarios), riesgo de secuestro de datos.
	Integridad	Riesgo de corrupción, blanqueo de dinero, tráfico de influencias o influencia política que podría conducir a la pérdida de datos personales o confidenciales (en particular, datos sanitarios) esenciales o relacionados con una autoridad pública (inspección, evaluación).
Riesgos laborales	Riesgos para la salud y la seguridad relacionados con las malas condiciones de trabajo de los profesionales: accidentes laborales/desplazamientos, riesgos psicosociales, trastornos musculoesqueléticos, agotamiento.	

Retos del deber de diligencia

Medio ambiente

Riesgos identificados

Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios en su cadena de actividad

Descripción del riesgo

Compra de productos y/o alimentos procedentes de métodos de producción que no respetan el bienestar animal.

Consumo excesivo de recursos (energía, agua), desperdicio de alimentos, producción excesiva de residuos.

Contaminación del agua, el suelo o el aire.

Riesgo climático

Calentamiento global (no reducción de la huella de carbono de la empresa), riesgo para los establecimientos (exposición y vulnerabilidad).

Procedimientos de evaluación

Para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y de las normas de DomusVi, se realizan controles regulares o sin previo aviso en nuestros establecimientos. Estos controles ponen en marcha la aplicación de planes de acción en caso de que se detecte algún fallo de funcionamiento.

- Autoevaluación por parte de los comités de dirección de los establecimientos (o agencias), bajo la supervisión de los departamentos de calidad del país, que cubra las obligaciones reglamentarias y las normas de DomusVi, en particular en lo que respecta a la calidad del servicio y la atención, los recursos humanos, la salud y la seguridad (personal, edificios, alimentos) y el alojamiento. Los departamentos de calidad nacionales revisan los resultados de estas autoevaluaciones.
- En caso de incumplimiento de las normas o estándares de DomusVi, y al menos una vez al año, los departamentos de calidad nacionales llevan a cabo auditorías de calidad para determinar, junto con los comités de dirección de los establecimientos (o agencias), los directores regionales y los directores de operaciones, los planes de acción que deben aplicarse. Cuando se adquiere un establecimiento, se presenta una queja o una reclamación material o cuando se realiza una encuesta de satisfacción y los resultados son inadecuados en relación con las normas del Grupo, se realiza una auditoría de calidad de forma sistemática.
- El Grupo puede llevar a cabo una auditoría interna sobre un tema determinado basándose en el mapa de riesgos del Grupo (elaborado con el Comité de Dirección del país) o a petición de la dirección de un país. En 2023 se llevaron a cabo cinco auditorías internas sobre cuestiones operativas transversales.

Además, las autoridades públicas también realizan controles periódicos. En Francia, el marco de referencia de evaluación de la Haute Autorité de Santé (HAS) establece un calendario de evaluación quinquenal que, en su caso, se ajusta al calendario de evaluación establecido en los contratos de objetivos y medios (CPOM) de los establecimientos. El calendario de las evaluaciones se publica por orden del ARS y del Consejo Departamental, a más tardar el 31 de diciembre de cada año y para los cinco años siguientes. En 2023 se realizaron 50 evaluaciones externas, el 68 % de las cuales mostraron que se habían cumplido los criterios imperativos (frente al 25 % a nivel sectorial). La puntuación global de estas evaluaciones fue de 3,92 / 4 (en comparación con el 3,68 a nivel del sector)³⁸.

Los establecimientos españoles cuentan con la certificación ISO 9001, norma que define los principios de la gestión de la calidad (orientación al cliente, compromiso de la dirección, enfoque por procesos y mejora continua).

Medidas de prevención y atenuación de riesgos

A cada riesgo identificado le corresponde un plan de acción. La prevención de riesgos forma parte de nuestra cultura, nuestro enfoque de calidad y nuestra política de RSE. Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial establece los principios fundamentales que cada uno de nuestros empleados debe respetar³⁹, así como el comportamiento esperado para cada uno de estos principios. Los planes de acción resultantes del mapa de riesgos y de las auditorías de calidad, o de las auditorías internas, ayudan a mejorar estos planes de acción.



³⁸ Informe de la HAS titulado «Système d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Bilan annuel 2023», de marzo de 2024.

³⁹ <https://www.domusvigroup.com/notre-charte-ethique/>

Riesgos identificados

Medidas de prevención y atenuación del riesgo

Incumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT

Mantener un diálogo social de calidad es una prioridad. Lo hacemos a través de los órganos de representación del personal, los representantes del personal y/o los delegados sindicales, de acuerdo con la normativa nacional. Esperamos el mismo cumplimiento de las leyes aplicables por parte de nuestros socios comerciales (proveedores), incluso con respecto a sus propios proveedores.

Nos comprometemos a respetar la legislación laboral en todas nuestras prácticas. Los equipos de recursos humanos de cada país garantizan el cumplimiento de las normas.

Todas las formas de discriminación están prohibidas. Nuestros países aplican medidas para combatir todas las formas de discriminación de acuerdo con nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial y sus normativas nacionales.

Violación de la dignidad de los clientes

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial compromete a cada uno de nuestros empleados a respetar la dignidad de nuestros clientes, a cumplir las normas de calidad y los procedimientos de diligencia (reglamentos y normas DomusVi).

Los sistemas de gestión de las quejas de los clientes puestos en marcha en cada país están diseñados para prevenir los riesgos de violación de la dignidad.

El proyecto de apoyo personalizado (PAP) puesto en marcha poco después de la llegada del residente ayuda a definir los cuidados adaptados a su edad, necesidades y patología. Este proyecto, elaborado con el residente y su familia, se basa en el respeto al libre albedrío del residente. Este proyecto se adapta a las necesidades cambiantes del residente. Este proyecto contribuye a la calidad de los cuidados, al diálogo con la familia del residente y ayuda a prevenir cualquier situación de riesgo.

Se establecen medidas específicas para limitar en la medida de lo posible las medidas restrictivas de la libertad o que puedan mermar la capacidad física o cognitiva que la patología del residente y la preservación de su salud puedan requerir (limitar la contención física, reducir el uso de psicofármacos).

Todos nuestros profesionales están formados en el buen trato.

Calidad de los cuidados

En cada país, las herramientas informáticas garantizan la trazabilidad de los cuidados y la dispensación de medicamentos; toda la información médica queda registrada (expediente médico, PAP, plan de nutrición).

Nuestros directores médicos y los directores de calidad de cada país trabajan juntos para garantizar que nuestras políticas médicas y de calidad se apliquen correctamente. Los equipos de las residencias (director, médicos y gestores sanitarios), con el apoyo de los directores regionales y los servicios de apoyo del país, son los garantes de la calidad de los cuidados. Todos nuestros profesionales están formados en nuestras políticas de calidad y médicas, incluyendo la nutrición y la prevención de la desnutrición.

Escasez de personal

La formación de nuestros empleados es una prioridad, para ayudarles a desarrollar sus competencias y promover y contribuir al atractivo de nuestras profesiones, así como a la calidad de nuestros cuidados. Dependiendo del contexto y de las normativas nacionales, cada país desarrolla programas de formación para sus empleados, incluyendo cursos conducentes a cualificaciones o diplomas.

Nuestros equipos diversifican al máximo los canales de contratación, con iniciativas a escala nacional y local. Ofrecen formación a las personas que están alejadas del mercado laboral y, si es posible, pueden ofrecerles la posibilidad de unirse a nosotros.

Cada país cuenta con una política de continuidad de los cuidados que incluye, en su caso, equipos móviles y un plan de contingencia para hacer frente a situaciones deterioradas.

Epidemia / pandemia

Cada país ha creado una unidad de crisis (en estado de alerta permanente) y una política nacional. El objetivo es contener las epidemias y/o pandemias manteniendo al mismo tiempo la calidad de vida y la calidad de los cuidados.

Las campañas de vacunación dirigidas tanto a nuestros residentes como a nuestros empleados tienen como objetivo protegerles y limitar el riesgo de epidemias y/o pandemias o su propagación. Cada establecimiento dispone de unas existencias de equipos de protección individual (EPI) que gestiona de forma independiente.

Periódicamente se organizan campañas de concienciación, centradas en particular en nuestras políticas de calidad y médica, la utilidad de las vacunas y el uso correcto de los EPI.

Riesgos identificados

Medidas de prevención y atenuación del riesgo

Contaminación de los alimentos, calidad del agua o del aire

Estamos sujetos a una amplia gama de normativas aplicables en materia de salud y seguridad. Cada establecimiento dispone de un plan de seguridad sanitaria cuya correcta aplicación se garantiza mediante auditorías de calidad y controles externos (laboratorios y autoridades de control).

Las auditorías de calidad también abarcan la seguridad alimentaria, la calidad y potabilidad del agua y la calidad del aire. Los equipos de hostelería y de alojamiento están formados en manipulación de alimentos, alérgenos y análisis para limitar el riesgo de contaminación alimentaria.

Las anomalías se tratan sin demora, aplicando los procesos requeridos, supervisados por la unidad de crisis en caso necesario. La vuelta a la normalidad se valida mediante una segunda visita.

Falta de seguridad en los establecimientos

Los controles de nuestros establecimientos los llevan a cabo nuestros equipos internos de seguridad y/o mantenimiento de acuerdo con la normativa nacional. Nuestros establecimientos también están sujetos a controles externos (por ejemplo, comisión de seguridad, auditorías técnicas, etc.). Cualquier constatación de incumplimiento pone en marcha un plan de corrección, que puede supervisar la unidad de crisis nacional.

En cada establecimiento hay un agente de mantenimiento presente. Se encarga de gestionar la seguridad del establecimiento con la ayuda de proveedores de servicios externos para garantizar un nivel óptimo de seguridad (caldera, aire acondicionado, ascensores, extintor, etc.).

Cada establecimiento dispone de un plan de evacuación en caso de incendio o de un suceso que pudiera poner en peligro el edificio o a los residentes (consultar también el riesgo climático).

Violación de la normativa sobre protección de datos personales

Cada país ha puesto en marcha una política de aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y ha designado a un delegado de protección de datos (DPD) (interno o externo).

Se ha establecido una estructura de gobernanza dedicada: el Director de Ética, Jurídico y de RSE del Grupo y el DPD del Grupo garantizan la independencia de los DPD de cada país y su acceso al nivel jerárquico más alto en cada uno. Un comité de gobernanza de datos supervisa su trabajo. El DPD del país gestiona las solicitudes e informa de su actividad (incluidas las violaciones de datos) al responsable del tratamiento nacional y al DPD del Grupo.

Cada empleado firma la carta informática aplicable en su país; esta carta incorpora los requisitos del RGPD.

El cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales también se aplica a nuestros grupos de interés, principalmente a nuestros proveedores. Todos nuestros proveedores que puedan tener acceso a datos personales (recogida, tratamiento o almacenamiento) se comprometen a cumplir el RGPD.

Nuestros datos se almacenan en proveedores de servicios que ofrecen garantías de seguridad y, en el caso de los datos sanitarios, en entidades certificadas como «acreditadas para datos sanitarios».

Ciberataque

El Grupo ha nombrado a un Responsable de Seguridad de los Sistemas de Información (ISSO), que informa directamente al Director de Transformación Digital del Grupo y funcionalmente al Director de Ética, Jurídico y de RSE del Grupo.

El Grupo ha elaborado una política de ciberseguridad, aplicable en todas las regiones, que establece las medidas técnicas que deben aplicarse, las políticas de cambio de contraseñas, la revisión de incidentes y la simulación de ciberataques.

Este nivel de exigencia se refleja en los contratos con nuestros proveedores, cuando es necesario, en particular con todos nuestros proveedores de TI, con revisiones periódicas, planes de mejora y medidas de apoyo cuando se requieren actualizaciones.

Integridad

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial, aplicable en todos nuestros territorios, estipula la tolerancia cero frente a la corrupción. Describe nuestros valores y los principios fundamentales que comprometen a nuestros empleados y grupos de interés en la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias, y proporciona reglas o herramientas para determinar el comportamiento a adoptar con el fin de preservar los valores, la imagen, los activos y la reputación de DomusVi.

En el reglamento interno aplicable al país y a los establecimientos se incluye un código de prevención de la corrupción. Cada país pone en marcha campañas de concienciación e informan al Grupo.

Riesgos identificados

Medidas de prevención y atenuación del riesgo

Riesgos laborales

Cada país cuenta con políticas y procesos para identificar y prevenir los riesgos laborales, psicológicos y físicos. Los equipos nacionales son responsables de la salud y la seguridad en el trabajo y, de acuerdo con la normativa nacional, elaboran un plan de prevención. Este tema está incluido en el diálogo social.

Los equipos de los países desarrollan cursos de formación en prevención de riesgos psicológicos (RPS) y trastornos musculoesqueléticos (TMS), y ofrecen medidas de apoyo psicológico (PsyFrance en Francia). Se aplican innovaciones para reducir el riesgo de TMS.

La encuesta sobre el compromiso de los empleados y el diálogo social nos permiten plantear las preguntas que se hacen nuestros empleados y los problemas a los que se enfrentan a nivel de país y de Grupo (primera encuesta en 2023), así como poner en marcha planes de acción.

Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios en su cadena de valor

DomusVi se ha comprometido con una trayectoria de descarbonización SBTi, en línea con el Acuerdo de París, para 2030. La elaboración de un balance de la huella del carbono anual (desde 2021) nos ha permitido definir planes de acción para reducir nuestras emisiones de GEI en los alcances 1, 2 y 3.

Las principales fuentes de emisiones son nuestras compras, las propiedades, el consumo de energía, la producción de residuos y la movilidad. Nuestros planes de acción de descarbonización, junto con nuestras acciones sobre el terreno para optimizar nuestro consumo energético, reducir y reciclar nuestros residuos y aumentar el uso de circuitos de distribución cortos (política de compras responsables), tienen como objetivo reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades.

Al mismo tiempo, nuestros planes de acción para la gestión del agua, la reducción de efluentes, la compra responsable (circuitos de distribución cortos, productos biodegradables, etiquetas alimentarias, etc.) y la preservación y regeneración de la biodiversidad contribuyen a reducir este impacto.

Transmitimos estas estrategias y políticas a nuestros proveedores estableciendo asociaciones que contribuyen a reducir nuestros respectivos impactos y/o incluyéndolas en los contratos que firmamos con ellos.

Riesgo climático

Hemos puesto en marcha un diagnóstico de la exposición y la vulnerabilidad de nuestros establecimientos a las consecuencias del cambio climático (adaptación al cambio climático) y nos hemos comprometido a seguir una trayectoria de descarbonización (atenuación del cambio climático, consultar la sección «Impacto medioambiental»).

Nuestro sistema de denuncia permite a cualquier persona generar una alerta, en cumplimiento de las normas aplicables a la protección de los denunciantes.



«La movilización de nuestros expertos empresariales y de los equipos de RSE del Grupo y de los países es un factor clave para la aceleración y la eficacia de nuestra estrategia de RSE.»



77

Medir

NOTA METODOLÓGICA

RECOGIDA DE DATOS Y MARCO DE REFERENCIA EUROPEO Y NACIONAL

Los datos se recogieron de las funciones de apoyo en cada país en el que opera DomusVi, a través de la plataforma Reporting21. Reporting21 se desplegó en el primer semestre de 2022 en todo el Grupo DomusVi. El protocolo de elaboración de informes del Grupo especifica, para cada indicador: su definición, la unidad en la que se expresa y las entidades a las que se dirigen los datos. En 2023, los indicadores se han actualizado para tener en cuenta los requisitos de las normas ESRS y para trabajar en el cumplimiento de la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Los contribuyentes introducen los datos manualmente en la plataforma. Un usuario diferente los revisa y valida (rol de validador). En España, tenemos en cuenta la norma EINF que se aplica a DomusVi España y publicamos una tabla de correspondencia para cumplir los requisitos de la legislación española (sección de la tabla de correspondencia EINF e información adicional sobre las operaciones españolas).

ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN

Los datos recogidos se refieren al ejercicio de 2023, que finaliza el 31 de diciembre. Los datos cuantitativos se recogieron en Francia, España, Alemania, Portugal, Irlanda, Chile y los Países Bajos. En 2023, estas entidades representaron el 100 % del volumen de negocios del Grupo DomusVi.

AUDITORÍA DE DATOS

Para verificar la fiabilidad del proceso de elaboración de informes, Mazars ha auditado una serie de datos como organismo tercero independiente.

INDICADORES SOCIALES

Plantilla física: empleados con contrato de trabajo a 31/12/2023, incluidos aquellos cuyo contrato finalizó el 31 de diciembre. El indicador incluye los contratos de trabajo permanentes y temporales y excluye a los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor (previos y posteriores, como los subcontratistas), o a los empleados no asalariados, como los trabajadores autónomos o las personas que las empresas que realizan actividades asalariadas ponen a disposición⁴⁰. Se contabilizan todos los empleados de baja de larga duración (enfermedad, maternidad, etc.) siempre que tengan un contrato de trabajo a 31/12/2023. El indicador se completa con el desglose por sexo (F/M) y edad (menos de 30 años, de 30 a 50 años y más de 50 años). Los empleados de Résidé Études están incluidos en el ámbito de nuestras operaciones en Francia.

ETC: número de empleados equivalentes a tiempo completo (permanentes y temporales) con un contrato de trabajo a 31/12/2022 (35 horas semanales en Francia; 40 horas

semanales en España, Alemania y Portugal; 39 horas semanales en Irlanda). Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Con respecto al ámbito de nuestras operaciones francesas, también se tienen en cuenta a los empleados de Résidé Études, Auxilia y Arcade.

Proporción de mujeres entre los empleados: número de mujeres en ETC en Francia, España, Alemania, Irlanda, Portugal, Países Bajos y Chile, en proporción al número total de empleados en ETC en el mismo ámbito a 31/12/2023. En Francia, se incluyen los ETC de Résidé Études, Auxilia y Arcade. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan.

Número de mujeres directivas: total de mujeres en funciones de apoyo que son «n-1» de los miembros del Comex del país y de las mujeres en operaciones que son «n-1», «n-2» y «n-3» del director general de operaciones (esto incluye a las directoras de operaciones, las directoras regionales y las directoras de establecimientos). Los datos abarcan todos los países en los que operamos.

Índice de frecuencia: número de accidentes laborales con baja en 2023 en relación al número de horas que los empleados están expuestos al riesgo (horas reales trabajadas) * 1 000 000. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Los empleados de Résidé Études, Auxilia y Arcade están excluidos del ámbito de Francia.

Índice de gravedad: número de días naturales de baja por accidente laboral en relación con el número total de horas que los empleados están expuestos al riesgo (horas reales trabajadas) * 1000. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Los empleados de Résidé Études, Auxilia y Arcade están excluidos del ámbito de Francia.

Antigüedad media de los empleados con contrato permanente: antigüedad media de los empleados con contrato permanente (indefinido o equivalente) a lo largo de 2023 en cada país. Antigüedad media consolidada: la antigüedad media del país se pondera en función del número de empleados por entidad.

Índice de absentismo: número de horas de ausencia acumuladas durante el período del informe, con todos los tipos de ausencia combinados, excluyendo los permisos retribuidos, las excedencias, los permisos de maternidad (que incluyen los permisos parentales) y los permisos de formación en relación al número de horas reales trabajadas. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Los empleados de Résidé Études, Auxilia y Arcade están excluidos del ámbito de Francia.

Proporción de ETC permanentes: número de empleados con contrato permanente (indefinido o equivalente) en relación con el número total de ETC a 31/12/2023.

Índice de rotación: número de nuevas contrataciones con contrato permanente más el número de bajas de empleados con contrato permanente en 2023 dividido por 2 y con

⁴⁰ En adelante, nos referiremos a estas categorías de trabajadores como «trabajadores de la cadena de valor».

respecto al número de empleados con contrato permanente a 31/12/N-1. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Résides Études, Arcade y Auxilia están excluidas del ámbito de Francia.

Horas de formación: número de horas de formación realizadas en 2023 por los empleados presentes a 31/12/2023. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Résides Études, Arcade y Auxilia están excluidas del ámbito de Francia.

Horas reales trabajadas: total de horas teóricas trabajadas durante el periodo de referencia (1 año) por todos los trabajadores empleados durante ese periodo (de 1 día a 365 días). Por horas reales debe entenderse el total de horas de trabajo contractuales, excluidas las vacaciones pagadas y los días festivos. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor no se contabilizan. Résides Études, Arcade y Auxilia están excluidas del ámbito de Francia.

El desglose por género (F/M) de las horas reales trabajadas en España se ha estimado a partir del desglose por género de la plantilla a 31/12/2023 (91 % de la plantilla eran mujeres y 9 % hombres).

Net Promoter Score (NPS): el NPS se calcula mediante una encuesta semestral basada en una pregunta específica formulada a los clientes sobre su intención de recomendar, a saber: «¿Recomendaría DomusVi a sus amigos y familiares?». La pregunta se responde en una escala de 0 (nada probable) a 10 (muy probable). Los clientes que dan una puntuación de 0 a 6 se consideran «detractores». Los clientes «pasivos» atribuyen una calificación de un 7 u 8 y los «promotores» de un 9 o 10. Para obtener el NPS, el porcentaje de detractores se resta del porcentaje de promotores. El NPS se expresa como un número absoluto entre -100 y +100. El NPS del Grupo se calcula sumando todas las respuestas obtenidas en la pregunta de recomendación, para todos los países, actividades y tipos de encuestados (residentes, clientes, pacientes, familiares), y para las dos encuestas semestrales (una respuesta = un voto).

MEDIOAMBIENTALES

Consumo de energía por cama:

- **Gas:** consumo total de gas natural del país dividido por el número medio de camas en el año 2023. Los datos de gas de nuestras operaciones en Alemania corresponden a los datos reales de consumo para 2022, ya que no podemos obtener datos reales para 2023. Realizamos extrapolaciones sobre la base de una relación de consumo de gas/m² para las instalaciones abiertas en 2023 y de las que no se dispone de datos.
- **Electricidad:** consumo total de electricidad adquirida en el país, dividido por el número medio de camas en 2023.

Clasificación energética de los edificios: Número de edificios por clase energética en relación con el número total de edificios.

Residuos de actividades sanitarias con riesgo infeccioso (DASRI): cantidad total anual de DASRI generados por nuestras actividades. En España, estas cantidades nos las proporciona nuestro proveedor de servicios de recogida. En Francia, las cantidades nos las transmiten los distintos proveedores de servicios y las consolidan nuestros equipos internos.

Balance de la huella de carbono: los factores de emisión utilizados para los alcances 1 y 2 proceden de las siguientes bases de datos:

- Electricidad: CARBON FOOTPRINT LTD & ELECTRICITY MAP (para pérdidas de transmisión y distribución - T&D)
- Otras emisiones: BASE EMPREINTE ADEME o ECOINVENT

El Grupo calcula sus emisiones en función del mercado, de acuerdo con la metodología elegida para los objetivos de descarbonización de la SBTi. Las emisiones basadas en la ubicación se presentan a título informativo en la sección «Reducción de los GEI».

Para las emisiones de los alimentos en Francia, se ha introducido un nuevo sistema para referenciar todos los alimentos comprados a partir de marzo de 2023. Esto nos da una información muy precisa sobre la cantidad de alimentos consumidos en 2023 (desglosada por subtipos de carne, verduras, etc.). Utilizamos casi 1000 factores de emisión de la base de datos Agribalyse (v3.1.1) para calcular las emisiones asociadas. Asumimos que los alimentos comprados en enero y febrero fueron coherentes con el resto del año. Para las emisiones alimentarias españolas, alemanas y chilenas, recopilamos datos sobre las cantidades compradas de las principales categorías de alimentos y aplicamos el factor de emisión medio a las principales categorías basándonos en los factores de emisión franceses. Para los demás países, calculamos el número de comidas servidas en 2023 y estimamos la proporción de comidas vegetarianas.

En cuanto a los desplazamientos entre el domicilio y el trabajo, para Francia, Chile y Portugal utilizamos un archivo reciente de recursos humanos para extrapolar la distancia recorrida utilizando la dirección de cada empleado y la dirección de su lugar de trabajo. Para saber qué medio de transporte se utiliza, recurrimos al reembolso de los abonos de transporte público y de movilidad sostenible, asignando a los demás empleados un desplazamiento en coche. Consideramos que todos los coches son vehículos de combustión. Los desplazamientos entre el domicilio y el trabajo de los empleados que utilizan coches de empresa ya están incluidos en el alcance 1. Para los demás países, se realizó una encuesta entre los empleados.

INDICADORES

DATOS DE 2023

Ámbito	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Grupo
Sociales								
Plantilla física	17 898	29 039	2 728	1 056	437	583	970	51 711
ETC	16 491	24 984	2 677	822	424	364	828	46 590
Proporción de mujeres entre los empleados	85,5 %	90,5 %	83,2 %	81,5 %	86,8 %	93,1 %	80,3 %	88,0 %
Proporción de mujeres directivas	80,7 %	75 %	66,4 %	66,1 %	71,4 %	88,9 %	57,1 %	75,5 %
Índice de frecuencia	64,0	45,0	9,9	12,8	32,9	ND	42,3	48,8
Índice de gravedad	5,5	1,5	0,4	0,1	1,0	ND	0,1	2,7
Antigüedad media de los contratos permanentes	5,3 años	9,0 años	3,4 años	3,1 años	3,1 años	3,8 años	3,2 años	7,0 años
Índice de absentismo	13,8 %	13,6 %	6,7 %	ND	9,4 %	10,3 %	18,0 %	13,4 %
Proporción de ETC permanentes	88,3 %	78,2 %	98,5 %	99,8 %	97 %	68 %	88 %	83,6 %
Índice de rotación del personal	31,8 %	25,4 %	57,2 %	45,6 %	37,0 %	11,7 %	62,9 %	27,8 %
Horas de formación	118 490	196 835	21 017	12 911	7 907	10 906	5 078	373 144
Horas reales trabajadas	28 537 682	48 928 376,5	3 625 861	1 641 771	849 296	561 685	1 820 754	85 965 425,5
Net Promoter Score (NPS)	38	40	52	60	51	ND	45	40
Medioambientales								
Consumo de electricidad adquirida (MWh)	82 936	61 125	2 066	3 333	1 792	1 147	3 133	155 531
Consumo de gas natural (MWh)	96 867	70 313	6 989	4 984	991	2 843	7 987	190 975
Consumo de electricidad por cama (kWh/cama)	3 495	2 968	571	3 472	3 053	2 995	2 423	3 039
Consumo de gas por cama (kWh/cama)	4 082	3 414	1 932	5 192	1 689	7 422	6 177	3 732
Cantidad de DASRI generados (kg)	50 043	17 717	No disponible	4 665	9 357	No disponible	No disponible	No disponible
Gobernanza								
Número de establecimientos (fin de periodo)	300	157	87	12	8	15	12	591
Número medio de camas utilizadas para los ratios de intensidad (energía, GEI, residuos)	23 733	20 596	3 618	960	587	383	1293	51 170

● Verificado por el OTI ● Valor del grupo = media de los valores de los países ponderada por el valor ETC del país

Para el cálculo de los indicadores relacionados con el número de camas (consumo de energía, cantidad de residuos), se ha utilizado el número medio de camas explotadas en 2023, incluyendo las adquisiciones a partir de la fecha de adquisición, para garantizar que los ratios no estén distorsionados. Para Chile, hemos considerado el consumo anual de energía y la producción de residuos y, por tanto, hemos considerado el número de camas operadas durante todo el año, aunque el Grupo se convirtió en el accionista mayoritario en julio de 2023.

GOBERNANZA

Número de establecimientos: el indicador presentado corresponde al número total de establecimientos explotados por el Grupo a 31/12/2023, incluidas las adquisiciones recientes. Résidé Études se incluye en el ámbito.

Número de camas: en la sección «DomuVi en resumen» se indica el número total de camas explotadas por el Grupo a 31/12/2023, incluidas las adquisiciones recientes.

INFORME DEL ORGANISMO TERCERO INDEPENDIENTE (OTI)

Colombe Holding
SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
CON UN CAPITAL SOCIAL DE 745 880 284 €
DOMICILIO SOCIAL: 46 RUE CARNOT, 92150 SURESNES
RCS NANTERRE B 900 236 522

Informe de aseguramiento limitado de uno de los auditores de cuentas sobre la información cuantitativa no financiera que figura en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de 2023

Ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023

Al gerente,

A petición suya, hemos realizado un trabajo destinado a emitir un dictamen motivado en el que expresamos una conclusión de aseguramiento limitado sobre una selección de información cuantitativa no financiera, elaborada de acuerdo con los procedimientos de la entidad (en lo sucesivo, los «Criterios de referencia»), correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2023 (en lo sucesivo, respectivamente, la «Información»), presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de 2023.

Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a la información relativa a períodos anteriores o posteriores ni a ninguna otra información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de 2023.

NUESTRA CONCLUSIÓN DE ASEGURAMIENTO LIMITADO

Basándonos en el trabajo realizado, tal y como se describe en el párrafo «Resumen del trabajo realizado para proporcionar nuestra conclusión de aseguramiento», y en la evidencia que hemos obtenido, no hemos detectado ninguna anomalía significativa que nos haga pensar que la selección de información cuantitativa no financiera incluida en el Anexo 1 y publicada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2022, en su conjunto, no se presenta fielmente, de acuerdo con los Criterios de referencia utilizados.

COMENTARIO

Sin cuestionar la conclusión expresada anteriormente, hacemos el siguiente comentario:

Como se explica en la nota metodológica, algunos indicadores (en particular las horas reales trabajadas y el consumo de gas natural) son objeto de diferentes estimaciones para ajustarse a las definiciones del Grupo.

PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La ausencia de un marco de referencia generalmente aceptado y de uso común o de prácticas establecidas en las que basar la evaluación y la medición de la Información significa que pueden

utilizarse técnicas de medición diferentes, pero aceptables, lo que puede afectar a la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo.

Por consiguiente, la información no financiera debe leerse y entenderse conjuntamente con los Criterios de referencia de elaboración de informes que Colombe Holding ha utilizado para preparar la información no financiera.

LIMITACIONES INHERENTES A LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información puede estar sujeta a la incertidumbre inherente al estado de los conocimientos científicos o económicos y a la calidad de los datos externos utilizados. Determinada información es sensible a las elecciones metodológicas, hipótesis y/o estimaciones utilizadas para su establecimiento y presentadas en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

RESPONSABILIDAD DE LA SOCIEDAD

La Dirección de Colombe Holding es responsable de:

- La selección o elaboración de los criterios adecuados para la preparación de la información no financiera.
- La preparación de la información no financiera de conformidad con los Criterios de referencia.
- El diseño, la aplicación y el mantenimiento del control interno sobre la información relevante para la preparación de información no financiera que esté libre de anomalías significativas, ya sea por fraude o error.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Somos responsables de:

- Planificar y llevar a cabo el encargo para obtener una garantía moderada sobre la ausencia de anomalías significativas en la información no financiera, ya sean debidas a fraude o error.
- La expresión de una conclusión independiente, basada en los procedimientos que realizamos y las pruebas que obtuvimos.
- La comunicación de nuestras conclusiones a la Dirección de Desarrollo Sostenible de la empresa.

En la medida en que nos comprometemos a expresar una conclusión independiente sobre la información no financiera elaborada por la dirección, no estamos autorizados a participar en la elaboración de la información no financiera, ya que ello podría comprometer nuestra independencia.

No nos corresponde pronunciarnos sobre:

- El cumplimiento por parte de la entidad de otras disposiciones legales y reglamentarias aplicables (en particular en materia de lucha contra la corrupción y la evasión fiscal).
- La conformidad de los productos y servicios con la normativa aplicable.

NORMAS PROFESIONALES APLICABLES

Nuestro trabajo, que se describe a continuación, se ha realizado de conformidad con las normas profesionales de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relativas a esta intervención en lugar de un programa de auditoría y con la norma internacional ISAE 3000 (revisada).

NUESTRA INDEPENDENCIA Y CONTROL DE CALIDAD

Nuestra independencia está definida por las disposiciones del artículo L. 822-11 del Código de Comercio francés y el Código Deontológico de la profesión de auditoría de cuentas. Además, hemos implantado un sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, las normas deontológicas y la doctrina profesional de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relativa a esta actividad.

Nuestro trabajo ha sido realizado por un equipo independiente y multidisciplinar de especialistas en informes sociales, medioambientales y societales. Somos los únicos responsables de la conclusión de nuestro aseguramiento.

NATURALEZA Y ALCANCE DEL TRABAJO

Planificamos y realizamos nuestro trabajo teniendo en cuenta los riesgos de anomalías significativas en la Información.

Nuestra responsabilidad consiste en planificar y realizar nuestra labor para obtener garantías razonables de que la información no financiera está libre de anomalías significativas. El trabajo realizado se basa en nuestro juicio profesional.

Como parte de nuestra labor de aseguramiento limitado sobre la información no financiera, nosotros:

- Nos hemos familiarizado con la actividad de la entidad y la descripción de los principales riesgos.
- Hemos evaluado la idoneidad de la utilización por parte de Colombe Holding de los Criterios de referencia como metodología para elaborar la información no financiera, en lo que respecta a su pertinencia, exhaustividad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad, teniendo en cuenta, en su caso, las buenas prácticas del sector.
- Hemos revisado los procedimientos de control interno y gestión de riesgos establecidos por la entidad y hemos evaluado el proceso de recopilación de datos para garantizar la exhaustividad e imparcialidad de la Información.

- Hemos consultado fuentes documentales y realizado entrevistas para:
 - Evaluar el proceso de selección y validación de los principales riesgos y la coherencia de los resultados, incluidos los indicadores clave de rendimiento seleccionados, en relación con los principales riesgos y políticas presentados.
 - Corroborar la información cualitativa (acciones y resultados) que consideramos más importante. Nuestro trabajo se llevó a cabo en una selección de países (consultar el Anexo 1).
- Hemos evaluado si los métodos utilizados por Colombe Holding para desarrollar las estimaciones son apropiados y se han aplicado de forma coherente, pero nuestros procedimientos no han implicado la comprobación de los datos en los que se basan las estimaciones ni el desarrollo por separado de nuestras propias estimaciones para evaluar las de Colombe Holding.
- Hemos puesto en marcha:
 - procedimientos analíticos para comprobar que los datos recopilados se han consolidado correctamente y que las tendencias son coherentes;
 - pruebas de detalle basadas en el muestreo u otros medios de selección, consistentes en verificar la correcta aplicación de las definiciones y los procedimientos y en conciliar los datos con los documentos justificativos. Este trabajo se llevó a cabo en una selección de países (consultar el Anexo 1).
- Hemos examinado la presentación y las notas relativas a la información no financiera.

El trabajo realizado como parte de un encargo de aseguramiento limitado varía en naturaleza y tiempo del de un encargo de aseguramiento razonable, y su extensión es menor. Como resultado, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es significativamente inferior al que se habría obtenido si hubiéramos realizado una labor de aseguramiento razonable.

Este informe se ha elaborado para su atención en el contexto descrito anteriormente y no debe utilizarse, distribuirse ni citarse con ningún otro fin.

Uno de los auditores de cuentas,
Forvis Mazars

La Défense, 30 de julio de 2024

Julien Madile
Socio

Edwige Rey
Socio de RSE y Desarrollo Sostenible

ANEXO 1: LISTA DE SELECCIÓN DE INFORMACIÓN

Indicadores	País
Consumo medio de gas por cama	
Consumo medio de electricidad por cama	
Consumo de electricidad (incluida la electricidad procedente de fuentes renovables)	
ETC <i>(permanentes y no permanentes)</i>	
Índice de absentismo <i>(horas de ausencia, horas teóricas)</i>	
Índice de gravedad <i>(días de baja por accidente laboral, horas trabajadas)</i>	
Índice de frecuencia <i>(número de accidentes con baja, horas trabajadas)</i>	España, Francia y Alemania
Antigüedad media de los contratos permanentes	
% de mujeres en puestos directivos	
Índice de rotación de los contratos permanentes <i>(número de nuevas contrataciones con contrato permanente, número de bajas con contrato permanente)</i>	
Net Promoter Score (G)	
Número de horas de formación	
Número de quejas	
Número de camas a 31/12	
Cantidad de residuos procedentes de actividades sanitarias con riesgo infeccioso	Francia y España
Número de accidentes relacionados con el transporte de cargas (trastornos musculoesqueléticos)	Francia y España
Balance de la huella de carbono (alcances 1 y 2)	Grupo
Balance de la huella de carbono (alcance 3): desplazamientos de los empleados entre domicilio y trabajo y compras de productos	Grupo
% de mujeres en puestos de alta dirección	Grupo
IPMVP (G)	Francia
Número de residencias iniciadas en un itinerario de cuidados (G)	Francia

(G): indicadores auditados en Francia en el marco del Sustainability Linked Loan suscrito por DomusVI.

TABLA DE CORRESPONDENCIA DE LAS NORMAS ESRS

En 2023, continuamos nuestro trabajo para prepararnos para los requisitos de las nuevas normas europeas de información sobre sostenibilidad (*European Sustainability Reporting Standards o ESRS*). Basándonos en los resultados de nuestro análisis de doble materialidad, identificamos los indicadores ESRS que debíamos comunicar. A continuación, proponemos una correlación entre el contenido de nuestro informe de RSE y los temas tratados en las normas ESRS.

ESRS	Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Información general	ESRS 2 BP-1	Preparación del informe de RSE	p. 78-80
	ESRS 2 GOV-1	Papel de los órganos de gobernanza	p. 15
	ESRS 2 GOV-2	Cuestiones relativas al desarrollo sostenible planteadas por los órganos de gobernanza	p. 15; 18-19
	ESRS 2 GOV-3	Criterios de RSE en la remuneración	p. 23
	ESRS 2 GOV-4	Deber de diligencia en materia de desarrollo sostenible	p. 18-19 ; 70-75
	ESRS 2 GOV-5	Gestión de riesgos y controles internos relativos al informe de desarrollo sostenible	p. 15 ; 18-19 ; 29 ; 71-75 ; 78-80
	ESRS 2 SBM-1	Modelo de negocio, estrategia y desarrollo sostenible	p. 5-7 ; 12-13
	ESRS 2 SBM-2	Intereses y perspectivas de los grupos de interés	p. 18-20 ; 33-34
	ESRS 2 SBM 3	Impactos, oportunidades y riesgos relacionados con el desarrollo sostenible e interacciones con el modelo de negocio y la estrategia	p. 21-23
	ESRS 2 IRO-1	Identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades relativos al desarrollo sostenible	p. 20-21
	ESRS 2 IRO-2	Contenido del ESRS en el informe de RSE	p. 83-84
	ESRS 2 DC-P	Políticas adoptadas para gestionar los retos de sostenibilidad	p. 22-23 ; 24-28
	ESRS 2 DC-A	Acciones y recursos vinculados a los retos de sostenibilidad	p. 24-29
	ESRS 2 DC-M	Métricas relacionadas con los retos de sostenibilidad	p. 24-29
	ESRS 2 DC-T	Medición de la eficacia de las políticas y acciones	p. 24-29
	Medio ambiente	ESRS E1-1	Plan de transición para la atenuación del cambio climático
ESRS E1-2		Política de atenuación del cambio climático	p. 52-54
ESRS E1-3		Acciones y recursos para atenuar el cambio climático	p. 26 ; 51-54
ESRS E1-4		Objetivos relacionados con la atenuación del cambio climático	p. 26 ; 51
ESRS E1-5		Consumo de energía y mix energético	p. 26 ; 55-57
ESRS E1-6		Emisiones de gases de efecto invernadero	p. 51-52
ESRS E3-1		Política de gestión de los recursos hídricos y marinos	p. 27 ; 59
ESRS E3-2		Acciones y recursos vinculados a la gestión de los recursos hídricos y marinos	p. 27 ; 59
ESRS E3-3		Objetivos de la gestión de los recursos hídricos y marinos	p. 27 ; 59
ESRS E4-2		Política de protección de la biodiversidad	p. 27 ; 60-61
ESRS E4-3		Acciones y recursos relacionados con la biodiversidad	p. 27 ; 60-61
ESRS E4-4		Objetivos relacionados con la diversidad	p. 27 ; 60-61
ESRS E5-1		Política de uso de recursos y economía circular	p. 27 ; 60-61
ESRS E5-2		Acciones y recursos para la gestión de los recursos y la economía circular	p. 27 ; 62-63
ESRS E5-3		Objetivos relacionados con la gestión de los recursos y la economía circular	p. 27 ; 62-63

ESRS	Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Social	ESRS S1-1	Políticas relativas a los empleados	p. 24 ; 38-45 ; 75
	ESRS S1-2	Consulta de los empleados y sus representantes en materia de impactos sociales	p. 20 ; 22 ; 24 ; 39 ; 41 ; 75
	ESRS S1-3	Proceso de remediación y sistema de denuncia para los empleados	p. 28 ; 66-67
	ESRS S1-4	Acciones relativas a los retos sociales materiales	p. 32-47
	ESRS S1-5	Objetivos fijados para los retos sociales materiales	p. 24-25
	ESRS S1-6	Información sobre los empleados	p. 37-38
	ESRS S1-13	Formación y desarrollo de competencias	p. 42-43
	ESRS S1-14	Indicadores de salud y seguridad en el trabajo	p. 39-41
	ESRS S3-1	Política relativa a las comunidades afectadas	p. 44-47
	ESRS S3-4	Acciones relativas a las comunidades afectadas	p. 44-47
	ESRS S4-1	Políticas relativas a los clientes	p. 68-69 ; 73
	ESRS S4-2	Consulta y diálogo con los usuarios	p. 32-33 ; 68-69
	ESRS S4-3	Proceso de remediación y sistema de denuncia para los clientes	p. 66-69
	ESRS S4-4	Acciones relativas a los retos materiales de usuarios	p. 32-36
	ESRS G1-1	Cultura corporativa y política de conducta empresarial	p. 66-67
	ESRS G1-3	Prevención y detección de la corrupción	p. 66-67
	ESRS G1-4	Incidentes en materia de corrupción y soborno	p. 66-67

TABLA DE CORRESPONDENCIA EINF E INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LAS OPERACIONES ESPAÑOLAS

Expectativas reglamentarias del EINF	Sección o datos	Página
Información general sobre la empresa		
Descripción del modelo de negocio	Nuestro modelo de negocio	p. 12-13
Entorno competitivo		
Organización y estructura		
Mercados en los que opera la empresa		
Objetivos y estrategias	Nuestro modelo de negocio Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026	p. 22-28
Principales factores, tendencias y evolución	Nuestro modelo de negocio	p. 12-13
Marco de elaboración de informes utilizado	Nota metodológica	p. 20 ; 78-80
Descripción de las políticas de la empresa	Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026	p. 22-28
Proceso de debida diligencia e identificación, evaluación, prevención y atenuación de impactos y riesgos significativos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades Deber de diligencia	p. 20-21 ; 70-75
Matriz de riesgos e impactos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	p. 21
Resultados de las políticas de la empresa	Nuestra hoja de ruta de RSE 2023-2026 (resultados consolidados), todas las secciones (resultados de DomusVi España)	p. 24-28
Indicadores clave de resultados		
Marco nacional, europeo e internacional	Nota metodológica	p. 20 ; 78-80

Expectativas reglamentarias del EINF	Sección o datos	Página
Principales riesgos e impactos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	p. 21
Relaciones comerciales, servicios con consecuencias negativas		
Gestión de riesgos (proceso de identificación y evaluación)		
Principales normas GRI	Tenemos en cuenta las normas ESRS	p. 83-84
Principales normas ESRS	Tabla de correspondencia de las normas ESRS	p. 83-84
Número de reclamaciones	303	/
Beneficios	- 3 489 305,13€	/
Subvenciones públicas recibidas	7 867 330,06€	/
Información medioambiental		
Consecuencias de las actividades sobre el medio ambiente	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	p. 20-21 ; 26-27
Consecuencias de las actividades sobre la salud y la seguridad		
Procedimiento de evaluación o certificación medioambiental		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales		
Principio de precaución		
Provisiones y garantías para riesgos medioambientales	La orden ARM/1783/2011, de 22 de junio, no incluye nuestra actividad en la lista de actividades para las que se requiere esta información en 2023.	/
Medidas para prevenir, reducir o remediar las emisiones de GEI	Reducción de las emisiones de GEI	p. 50-54
Medidas para prevenir, reducir o remediar otras formas de contaminación	Gestión del consumo de agua (tratamiento de aguas residuales)	p. 59
Residuos	Gestión de residuos	p. 62-63
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación de residuos		
Desperdicio de alimentos y acciones para combatirlo		
Consumo y suministro de agua	Gestión del consumo de agua	p. 59
Consumo de materias primas y eficiencia de los recursos	Ética empresarial (política de compras responsables)	p. 66-67
Consumo directo e indirecto de energía y medidas de eficiencia energética	Gestión del consumo energético Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables: 289 399 kWh	p. 55-57
Uso de energías renovables		
Consumo de combustible (kWh)	6 419 574,86	/
Consumo de biogás (kWh)	0	/
Emisiones de GEI, objetivos y recursos asociados	Reducción de las emisiones de GEI	p. 50-54
Medidas de adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	p. 58
Medidas para preservar y restaurar la biodiversidad	Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	p. 60-61
Impactos ocasionados por las actividades de la empresa en las zonas protegidas		
Información social		
Número total de empleados y desglose por sexo, edad y categoría profesional	Plantilla y desglose + tabla siguiente	p. 37-38
Plantilla desglosada por tipo de contrato	Plantilla y desglose	p. 37-38
Número medio anual de contratos permanentes, temporales y a tiempo parcial, desglosado por sexo, edad y categoría profesional	(consultar la siguiente tabla para ver el desglose)	/
Número de bajas desglosado por sexo, edad y categoría profesional	(consultar la siguiente tabla para ver el desglose)	/
Número de contrataciones con contrato indefinido	5 227	/

Expectativas reglamentarias del EINF	Sección o datos	Página
Remuneración media y evolución desglosada por sexo, edad y clasificación profesional	No disponible	/
Variación de la remuneración entre hombres y mujeres	No disponible	/
Remuneración media de los administradores y directivos, incluida la remuneración variable, las dietas, los pagos a planes de ahorro a largo plazo y cualquier otro pago, desglosada por sexo.	No disponible	/
Política de desconexión	Prácticas habituales y reiteradas para fomentar la desconexión (horarios de correo electrónico y llamadas, períodos de descanso, horarios flexibles, teletrabajo, etc.) en proceso de formalizarse en una política nacional.	/
Empleados discapacitados	490	/
Número de horas de ausencia	6 637 911,0 horas	/
Medidas para fomentar la corresponsabilidad de los padres	La política de igualdad de género se centra en promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar y la corresponsabilidad parental. (Ver los detalles al final de la tabla)	/
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud, seguridad y bienestar en el trabajo	p. 39-41
Accidentes laborales, por sexo	2035 (mujeres), 168 (hombres)	/
Número de accidentes laborales relacionados con trastornos musculoesqueléticos	371	/
Índice de frecuencia de los accidentes, por sexo	46,2 (mujeres), 34,3 (hombres) 45,0 (consolidado ponderado por sexo)	/
Índice de gravedad de los accidentes, por sexo	1,5 (mujeres), 1,0 (hombres) 1,5(consolidado ponderado por sexo)	/
Enfermedades profesionales, por sexo	23 (mujeres), 3 (hombres)	/
Número de días no trabajados por accidente laboral o enfermedad profesional, por sexo	67 713 (mujeres), 5112 (hombres)	/
Diálogo social, organización del diálogo social, procedimientos de información, consulta, negociación, negociación colectiva	Reto no material a nivel del Grupo. Conforme a la legislación vigente (derechos fundamentales de asociación y negociación colectiva). Elección de los representantes de los trabajadores cada 4 años. Los resultados de las elecciones sindicales determinan la composición de los distintos comités de empresa y de los delegados de personal. Los representantes disponen de un crédito de horas sindicales para desempeñar sus funciones. Las reuniones se celebran al menos una vez cada tres meses. El sistema de comunicación interna es PeopleVi.	/
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	100 %	/
Política relativa a la formación	Formación y desarrollo de competencias	p. 42-43
Horas de formación por categoría profesional	(consultar la siguiente tabla para ver el desglose)	/
Medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el lugar de trabajo, protocolo en caso de acoso sexual, discapacidad, lucha contra la discriminación y gestión de la diversidad	Reto no material a nivel del Grupo. Medidas aplicadas: procedimientos de selección y contratación no discriminatorios, reducción de las dificultades de acceso al empleo, garantía de igualdad de acceso a la promoción interna según criterios objetivos, cuantificables, públicos, transparentes y no discriminatorios, principio de igualdad de remuneración efectiva en la política salarial, formación del personal y de la dirección en materia de igualdad de oportunidades y facilitación del acceso a la formación de todos los empleados, protocolo para la prevención, detección y acción ante situaciones de acoso de cualquier tipo, guía de acción contra la violencia en el trabajo y guía de acción en el caso de empleadas embarazadas.	/
Planes de igualdad	Aplicación de la normativa (capítulo III de la ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, decreto 901/2020, de 13 de octubre).	/

Expectativas reglamentarias del EINF	Sección o datos	Página
Gobernanza (derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno)		
Deber de diligencia en materia de derechos humanos	Deber de diligencia	p. 70-75
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética empresarial	p. 66-67
Medidas para prevenir el blanqueo de dinero	Ética empresarial	p. 66-67
Contribuciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro (incluida la Fundación DomusVi España)	46 835,56 €	/

Desglose de la plantilla española por categoría profesional (en ETC permanentes y temporales a 31/12/2023)

SSHH	3 081,6
Equipo de cuidados	3 421,6
Equipo técnico	16 911,8
Administración	1 317,2
Dirección	251,7
Total	24 984,0

Número medio anual de contratos por tipo de contrato, grupo de edad y sexo (en ETC a 31/12/2023)

	Permanente	Temporal	A tiempo parcial
Menos de 30 años	813,3	2 453,5	1 719,5
De 30 a 50 años	6 636,4	6 884,8	7 542,8
Más de 50 años	6 660,7	3 490,7	6 016,2
Total	14 110,4	12 829	15 278,5
Mujer	12 857,2	11 548,3	14 179,2
Hombre	1 253,2	1 280,8	1 099,2

Número medio anual de contratos por categoría profesional (en ETC a 31/12/2023)

	Permanente	Temporal	A tiempo parcial
Equipo de cuidados	9 153,9	9 041,2	10 998,7
Equipo técnico	2 400,6	1 693,3	2 187,1
Equipo residencial	1 791,3	1 774,1	1 720,6
Dirección (responsable de centro o de departamento)	185,0	8,3	3,2
Administración	579,6	312,2	368,9
Total	14 110,4	12 829,1	15 278,5

Número de bajas por grupo de edad* (contratos permanentes a 31/12/2023)

Menos de 30 años	828
De 30 a 50 años	1 921
Más de 50 años	1 415
Total	4 164

Número de bajas por tipo* (contratos permanentes a 31/12/2023)

Mujer	3 665
Hombre	498

* Solo se ha tenido en cuenta a las personas que deseaban revelar su sexo.

Número de bajas por categoría profesional (contratos permanentes a 31/12/2023)

Equipo de cuidados	1 087
Equipo técnico	2 335
Equipo residencial	517
Dirección (responsable de centro o de departamento)	49
Administración	176
Total	4 164

Número de horas de formación por categoría profesional (a 31/12/2023)

	Formación	De las cuales, de formación específica RPS
Equipo de cuidados	34 791,5	436
Equipo técnico	122 724	1 390
Equipo residencial	15 875	178
Dirección (responsable de centro o de departamento)	7 611,5	12
Administración	15 833	468
Total	196 835	2 484

TABLA DE CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

	N.º ODS	Temática	Política del Grupo relacionada	Páginas del informe
ODS ESTRATÉGICOS	3	Acceso a la salud	Política de cuidados	p. 10 ; 12-13
	4	Acceso a una educación de calidad	Política de formación	p. 42-43
	5	Igualdad de género	Política contra la discriminación	p. 70-75
	7	Uso de energías renovables y eficiencia energética	Política de reducción del consumo energético y electricidad ecológica	p. 55-57
	8	Acceso a empleos dignos	Política de valoración del trabajo	p. 42-43
	11	Ciudades y comunidades sostenibles	Acciones locales de las residencias	p. 44-45
ODS RELEVANTES	12	Consumo responsable	Política de reducción de residuos	p. 62-63
	13	Lucha contra el cambio climático	Política de reducción de los GEI	p. 51-54
	14	Protección de la fauna y la flora acuáticas	Política de biodiversidad	p. 60-61
	17	Asociaciones para los Objetivos Mundiales	Consulta a los grupos de interés y labor que desempeñan las Fundaciones	p. 20 ; 46-47



rse@domusvi.com

REDACCIÓN

Departamento Ethica & RSE Grupo

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Agence Twenty two
www.agencetwentytwo.com

CRÉDITOS DE LAS FOTOGRAFÍAS

DomusVi

