

# RAPPORT DE DURABILITÉ

RSE

Prendre soin de nos écosystèmes :  
notre démarche RSE

2023

Domus   
L'humanité partagée

# RAPPORT DE DURABILITÉ



2023



# SOMMAIRE

## 04 Nos regards sur l'année

- 04 Message de Yves Journal sur l'année 2023 (éditorial)
- 06 Message de Sylvain Rabuel sur l'année 2023

## 16 Nous engager

- 18 Gouvernance RSE - Ressources & organisation
- 20 Nos enjeux de durabilité
- 22 Notre feuille de route RSE 2023-2026
- 29 Déployer notre démarche RSE



## 48 Nos enjeux environnementaux

- 51 Réduction des émissions de GES
- 55 Gestion consommations d'énergie
- 58 Adaptation au changement climatique
- 59 Gestion des consommations d'eau
- 60 Gestion des impacts sur la biodiversité
- 62 Gestion des déchets

## 76 Mesurer

- 78 Note méthodologique
- 81 Rapport de l'OTI
- 84 Tableau de correspondance normes ESRS
- 85 Tableau EINF (Espagne)
- 90 Tableau contribution ODD

## 08 Notre Groupe

- 10 DomusVi en bref
- 12 Notre modèle d'affaires
- 15 Notre gouvernance (au 31.12.2023)

## 30 Nos enjeux sociaux et sociétaux

- 32 Qualité des services et bienveillance
- 37 Effectifs & ventilations
- 39 Santé et sécurité au travail et bien-être au travail
- 42 Formation et développement des compétences
- 44 Impact socio-économique local
- 46 Fondations France & Espagne

## 64 Nos enjeux de gouvernance

- 66 Éthique des affaires
- 68 Conseils nationaux des familles
- 70 Devoir de vigilance





# Message de Yves Journal

---

**Président du Conseil de Surveillance  
et d’Orientation Stratégique  
Fondateur du Groupe DomusVi**

**D**epuis sa création en 1983, l'être humain est au cœur de la mission d'intérêt général de DomusVi : prendre soin des personnes fragilisées par l'âge ou la maladie. L'accomplissement de cette mission, fondamentale pour l'avenir de nos sociétés, est permis et conforté chaque jour grâce à la bonne santé économique du Groupe. Notre démarche RSE traduit notre engagement en faveur d'une performance durable et respectueuse de l'humain, de nos résidents, des personnes que l'on accompagne, de nos collaborateurs et de nos écosystèmes.

Ce troisième rapport décrit les objectifs que nous nous fixons pour répondre aux enjeux de la double matérialité coconstruite avec nos parties prenantes. C'est une étape majeure de la feuille de route RSE 2023-2026 de DomusVi qui est franchie. Le Groupe est en route pour 2030. En lançant le projet ImpAct, DomusVi accroît son ambition : déploiement des Conseils nationaux des familles dans toutes nos géographies pour une meilleure gouvernance, amélioration de la qualité de vie au travail notamment par la formation pour le social/sociétal ; trajectoire de décarbonation SBTi pour l'environnement.

Ce rapport témoigne de l'engagement de toutes nos collaboratrices et de tous nos collaborateurs au service de nos aînés, pour leur bien-être et celui des générations futures.

Notre gouvernance est au service de l'humain, des dimensions sociale/ sociétale et environnementale ; c'est le cœur de DomusVi. Elle témoigne également de l'engagement de SAGESSE, société familiale, actionnaire fondateur, à accompagner la réalisation de la feuille de route RSE de DomusVi.

Le secteur du médico-social est un secteur au sein duquel je m'investis depuis plus de 40 ans avec toujours autant d'énergie et de détermination. Sans doute encore plus aujourd'hui qu'hier pour faire face au défi climatique, aux évolutions démographiques, au manque d'attractivité de nos métiers, à la mise en œuvre de nos valeurs au sein de nos activités. Le vieillissement de la population est un enjeu fondamental de nos équilibres à venir. Prendre soin, chaque jour.

**Yves Journal**

# Message de Sylvain Rabuel

---

**Président du Groupe**

**D**omusVi répond chaque jour à un enjeu toujours plus essentiel dans chacun des pays où il est présent : l'accompagnement du vieillissement aussi bien à domicile que dans nos résidences, au plus près des plus fragiles.

Depuis plus de 40 ans, cette réponse est spécifique et n'appartient qu'à nous. Notre singularité reflète une ambition particulière : incarner une approche humaine, ne jamais oublier que chacune des personnes âgées que nous accompagnons est avant tout une personne avant d'être âgée, avec son histoire, son identité et son mode de vie que, chaque jour, nous nous attachons à respecter.

Une telle vision des choses oriente bien évidemment notre manière de faire notre métier. En premier lieu, nos pratiques quotidiennes, mais également la gouvernance de DomusVi, qui associe organiquement les familles et leurs représentants à son activité, et qui recherche la plus grande autonomie de ses équipes permettant des prises de décision au niveau le plus local possible.



Comment rendre compte de cette vision des choses ? Comment la faire ressentir lorsque nous écrivons ou que nous décrivons nos pratiques auprès de nos publics en interne comme au dehors ? Ce n'est pas chose facile. Voilà pourquoi nous avons rédigé un manifeste d'entreprise dont nous avons tiré une signature pour fédérer nos activités et nos équipes : L'humanité partagée.

Ce manifeste et cette signature disent qui nous sommes. Une communauté de femmes et d'hommes guidée par une même exigence au service des résidents et clients et de leurs familles. Il dit ce qui nous ressemble et nous rassemble : une humanité partagée.

Notre démarche RSE s'inscrit pleinement dans cette ambition. Notre rapport de durabilité 2023 se veut être une preuve de cette humanité partagée.

**Sylvain Rabuel**

## Notre Manifeste

### **Nous sommes les femmes et les hommes de DomusVi**

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

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

Une vie stimulante, ouverte sur les autres et le monde, une vie de relations et d'échanges, une vie d'expression personnelle. Une vie de choix et de libre arbitre. Une vie où l'individu que l'on a toujours été continue de grandir et de s'épanouir. Nourrir cette qualité de vie pour chacune des personnes âgées que nous accompagnons est pour nous fondamental.

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

Une approche humaine avant tout, dans laquelle tout part de l'individu.

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

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

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

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

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



# Notre Groupe

---

# DomusVi en bref



8 PAYS  
5 MARQUES

FRANCE ESPAGNE ALLEMAGNE IRLANDE PORTUGAL PAYS-BAS CHILI URUGUAY



Le Groupe DomusVi est devenu actionnaire contrôlant d'Acalis en 2023.

**93,5%** versus **93%**  
DE TAUX DE SATISFACTION GLOBAL  
en 2022  
Périmètre 2023

**40** versus **36**  
NET PROMOTER SCORE  
Enquête groupe 2023, périmètre 2023

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

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

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

**51 711** COLLABORATEURS DANS LE MONDE  
(effectifs physiques)

**12%** ♂

**88%** ♀



**591** ÉTABLISSEMENTS



**51 683** LITS

Au 31.12.2023	France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Uruguay	Total
Établissements	300	157	87	12	8	15	11	1	591
Lits	23 713	20 772	3 784	964	774	383	1 250	43	51 683



# Notre modèle d'affaires



## Ressources

### INTELLECTUELLES ET HUMAINES

- 46 590 ETP (salariés en équivalent temps plein) dont 83,6% en contrat permanent (CDI ou équivalent)
- 7 ans d'ancienneté moyenne des CDI
- 81% de satisfaction employé concernant l'autonomie dans son poste
- 373 144 d'heures de formation délivrées en 2023

### FINANCIÈRES

- Un actionnariat stable : Yves Journal, fondateur du Groupe DomusVi via SAGESSE (depuis 1983) et ICG (depuis 2017)
- 180 M€ de free cash flows (après CAPEX de maintenance)
- 121 M€ d'investissements bruts (y compris acquisitions)

## STRATÉGIE

### NOTRE AMBITION

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

### NOS VALEURS

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

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

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

## Réalisations & Impacts

### INTELLECTUELLES ET HUMAINES

- Lancement du Projet ImpAct : mobiliser nos collaborateurs autour d'objectifs phares de notre feuille de route RSE. Nous sommes tous acteurs de la RSE, en route vers l'entreprise à mission.
- Adoption de notre manifeste : #humanitépartagée
- Forte dynamique d'innovation (10 projets en France, 6 en Espagne et 4 aux Pays-Bas)
- Taux d'engagement de 64% - Enquête collaborateurs Q1 2023<sup>1</sup>

### FINANCIÈRES

- 2 460 M€ de chiffre d'affaires consolidé
- Dont 62,1% redistribués aux collaborateurs (masse salariale), 15,7% aux fournisseurs (dépenses achats), 11,2% aux bailleurs (loyers) et 5,0% aux créanciers (intérêts banques).

MÉGATENDANCES

Transition démographique

Accroissement de la dépendance

<sup>1</sup> Les enquêtes d'engagement ont lieu tous les 18 mois. La prochaine enquête aura lieu fin 2024.



### IMMOBILIÈRES & COMMERCIALES

- 591 établissements / 51 683 lits
- 114 établissements en pleine propriété
- 81 M€ investis dans la construction de nouveaux établissements
- 74 M€ investis dans la rénovation et la maintenance



### SOCIÉTALES & PARTIES PRENANTES

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



### NATURELLES

- 390 895 542 kWh d'énergie (électricité, gaz, fioul, propane et réseaux de chaleur) consommée
- Consommation d'eau : dimensionnement par activité en cours
- Achats alimentaires : 28 256 tonnes<sup>2</sup>

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

**Équipes** : des équipes engagées et valorisées

**RSE** : fondée sur les piliers E/S/G

**Digital** : protéger, faciliter et simplifier la conduite de nos activités

**Immobilier** : lieux de vie durables permettant une bonne qualité de vie

ACTIVITÉS

RÉSIDENCES MÉDICALISÉES **76% du CA**

RÉSIDENCES SENIORS **9% du CA**

AIDE & SOINS À DOMICILE **13% du CA**

AUTRES ACTIVITÉS **2% du CA**

### IMMOBILIÈRES & COMMERCIALES

- 12 établissements acquis ou ouverts (net des fermetures) en 2023, soit +2 021 lits versus 2022
- 62 projets inclus dans une démarche de certification BREEAM (ou équivalent), dont 9 certifiés
- 91,7% de taux d'occupation (+0,7% versus 2022).

### SOCIÉTALES & PARTIES PRENANTES

- 93,5% de satisfaction globale / 92,6% de satisfaction qualité des soins
- Net Promoter Score : 40
- Déploiement du projet Conseil Nationaux des Familles.

### NATURELLES

- 6,5% de réduction de la consommation d'énergie (toutes énergies confondues) en intensité par lit vs 2022 proforma<sup>3</sup> : 7 639 kWh/lit en 2023 vs 8 170 kWh/lit en 2022.
- 10,2% de réduction d'émissions de GES, 167 tCO2eq/M€ en 2023 vs 186 tCO2eq/M€ en 2022 proforma<sup>3</sup>.
- 0,5% de réduction du poids de déchets générés en moyenne par lit dans le groupe vs 2022 proforma<sup>3</sup>: 1,61 T/lit en 2023 vs 1,62 T/lit en 2022.

Transition digitale

Transition climatique

<sup>2</sup> Périmètre France, Espagne, Allemagne, Chili.

<sup>3</sup> En 2023, avec le support du centre d'Excellence « Net Zéro » de Bureau Veritas, nous avons réalisé une analyse critique de nos premiers bilans carbone et nous avons défini des axes d'amélioration pour fiabiliser et affiner les résultats sur différents postes d'émissions, tout en continuant d'utiliser la méthodologie du GHG protocole. Le bilan carbone 2022 Proforma permet une analyse comparative entre l'année 2022 et 2023 tenant compte des mêmes méthodologies et du même périmètre (acquisitions 2023 et de fin d'année 2022 intégrées à 100%). Pour plus de détail se référer à la partie « Réduction des émissions de GES ».



# Notre gouvernance

(au 31.12.2023)

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

### AU NIVEAU DU CSOS

Le **Comité d'Audit** (3 membres) examine les états financiers semestriels et annuels après avoir entendu les Commissaires aux comptes. Le Comité d'audit revoit également la cartographie des risques Groupe, le programme de conformité Groupe et valide le plan d'audit interne, et les plans d'actions en découlant. Le Comité d'audit s'est réuni 4 fois en 2023, deux fois pour la revue des comptes et deux fois pour la revue des risques, du programme de conformité et du plan d'audit interne.

Outre l'examen des recrutements des fonctions clefs de l'entreprise le **Comité des Rémunérations et des Nominations** (3 membres) s'est réuni une fois en 2023 pour examiner les rémunérations variables des fonctions exécutives et la politique générale de rémunération.

Le **Comité des Acquisitions** (4 membres) s'est réuni 7 fois en 2023 pour examiner les projets d'investissements significatifs.

Le CSOS a créé en décembre 2023 un **Comité Raison d'Être & RSE**, qui se réunit en deux formations

dédiées, l'une à la RSE (3 membres) et l'autre aux relations avec nos parties prenantes dans le cadre de notre mission d'intérêt général (3 membres). Ces deux formations se réunissent indépendamment l'une de l'autre et également en session plénière (voir la gouvernance RSE).

Ces Comités rendent compte de leurs travaux au CSOS.

### AU NIVEAU DU GROUPE

Notre Groupe est dirigé par Sylvain Rabuel, en qualité de Président de la société de tête du Groupe, assisté :

- du Comité Exécutif Groupe<sup>4</sup> qui se réunit une fois par mois sur tout sujet stratégique ou de développement.
- du Comité de Performance Groupe qui regroupe les membres de la communauté exécutive assumant des fonctions groupes. C'est un forum de partage d'information et d'échange sur les enjeux Groupe et le bras armé du Comité Exécutif Groupe sur les projets transversaux.
- du Comité Risques & Compliance Groupe<sup>5</sup> qui valide les cartographies des risques, les risques majeurs,

### CSOS

7 membres (non exécutifs)  
1 censeur  
14% de femmes  
86% d'hommes  
9 réunions en 2023

### Management exécutif du Groupe DomusVi\*

47 membres  
30% de femmes  
70% d'hommes

### Management du Groupe DomusVi\*\*

885  
75% de femmes  
25% d'hommes

\* On comptabilise les membres du Comité Exécutif Groupe, des Comités de direction pays et leurs n-1 occupant des fonctions clefs.

\*\* On comptabilise, pour les fonctions supports, les n-1 des membres des Comités de direction pays et pour les opérations, jusqu'au n-3 des directeurs généraux opération des pays (confère note méthodologique page 78 et s.).

le programme de conformité Groupe, le plan d'audit et les plans d'actions en amont du Comité d'Audit.

- du Comité RSE Groupe<sup>6</sup> (voir la gouvernance RSE).

### AU NIVEAU DES PAYS

Chaque Pays dispose de son propre Comité de direction. Une business revue mensuelle est organisée dans chaque pays en présence du Président, des membres des directions Finances & Performance Groupe, RSE Groupe et des membres du Comité de Direction de chaque pays.

La France et l'Espagne dispose chacune d'un Comité d'éthique professionnelle (voir page 34).

<sup>4</sup> Le Comité Exécutif Groupe est composé du Président, du Directeur Finance & Performance Groupe, des Directeurs Généraux France et Espagne et de la Directrice Générale Développement, Immobilier et Nouveaux Pays.

<sup>5</sup> Le Comité Risque & Compliance est composé du Président, du Directeur Finance & Performance Groupe, le Directeur Ethique, Juridique & RSE Groupe, du Responsable Audit Interne Groupe et du Responsable Risques & Gouvernance des données Groupe.

<sup>6</sup> Le Comité RSE Groupe est composé du Président, du Directeur Finance & Performance Groupe, du Directeur Ethique, Juridique & RSE Groupe et l'équipe RSE Groupe.

« Où que nous soyons,  
prendre soin de l'autre  
et de notre écosystème. »



# Nous engager

---

# Notre gouvernance RSE

## Ressources et organisation

### La RSE est l'un des 4 leviers de performance identifiés pour mener à bien notre plan stratégique Domus2025.

La transformation de l'entreprise passe par l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et de gouvernance dans nos pratiques métiers, à tous les niveaux hiérarchiques. Notre objectif est que nos enjeux de durabilité matériels deviennent les fondamentaux de notre culture d'entreprise. Pour aboutir à ce niveau d'acculturation, l'équipe RSE Groupe est chargée de structurer notre démarche RSE et de piloter son déploiement en lien avec les 3 échelons :

#### AU NIVEAU DU GROUPE

- Chaque année, notre **CSOS** consacre une réunion à la revue de la stratégie et de la feuille de route RSE Groupe ainsi qu'à leur mise en œuvre.
- Notre **Comité Raison d'Être & RSE** examine la stratégie RSE présentée par l'équipe RSE Groupe (formation RSE) et les relations avec les parties prenantes (formation parties prenantes), après revue par notre Comité RSE Groupe. Le Comité Raison d'Être & RSE rend compte de ses travaux au CSOS.
- Notre **Comité RSE Groupe** se réunit une fois par mois. C'est une instance de supervision et

d'impulsion qui valide la stratégie RSE, les feuilles de route RSE et en suit la bonne exécution par les pays. Ses recommandations sont relayées par le Comité Exécutif Groupe.

- Notre **équipe RSE** définit les engagements et les objectifs RSE de l'entreprise pour chacun des enjeux de double matérialité issus de l'analyse de double matérialité réalisée en consultation avec nos parties prenantes internes comme externes (voir notre matrice de double matérialité page 21). L'équipe RSE assure un rôle d'impulsion projets et de coordination des travaux des commissions E, S et G.

- **Trois commissions** (E, S et G) ont été créées pour piloter et nourrir les engagements liés à nos enjeux matériels : la **commission environnement** regroupe la communauté des responsables immobiliers et environnement pays, la **commission sociale/sociétale** réunit d'une part la communauté des responsables des ressources humaines pays et d'autre part la des représentants des opérations et la **commission gouvernance** composée des membres du Comité Exécutif Groupe, de la Directrice du Conseil des Familles et de la Médiation Groupe et du Directeur Ethique, Juridique & RSE Groupe.



#### Zoom sur nos commissions E, S et G

Forums de rencontre des communautés DomusVi et structures flexibles, les Commissions E/S/G Groupe ont vocation à assurer le lien entre tous les ambassadeurs de la RSE au sein du Groupe, la cohérence de la mise en œuvre de la démarche RSE et l'acculturation de l'entreprise. Ces structures fonctionnent en mode laboratoire d'innovation, afin de partager les bonnes pratiques, d'identifier les projets, de les coconstruire et de les réaliser, et d'insuffler à tous les niveaux une culture d'entreprise de la RSE.



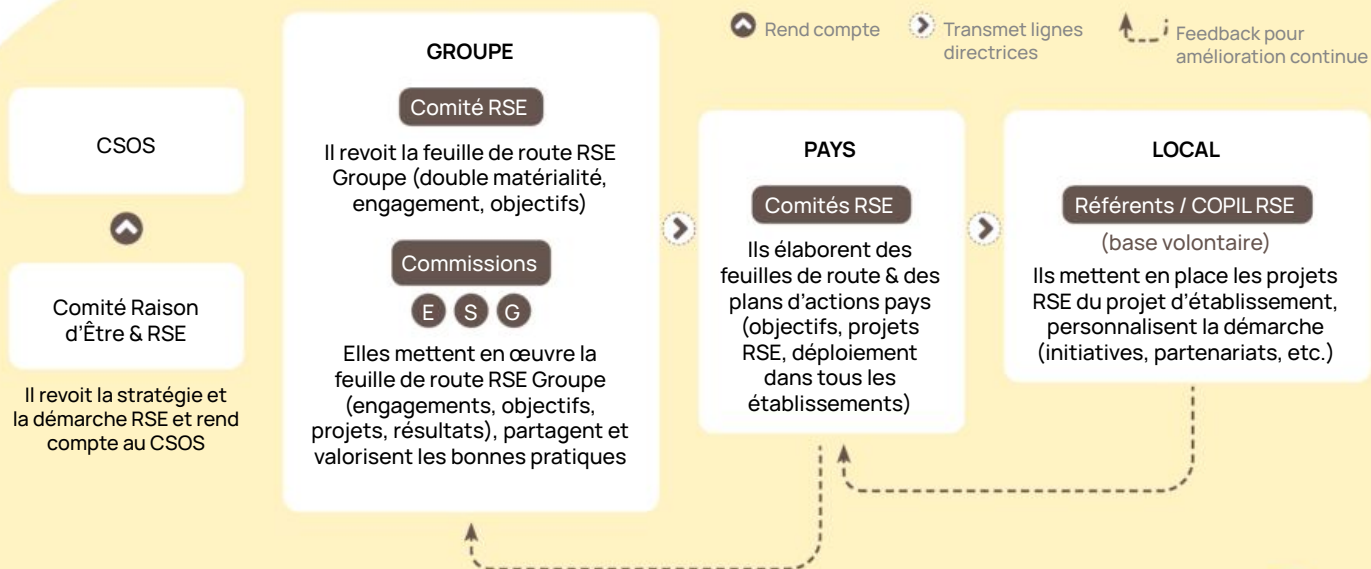
### AU NIVEAU DES PAYS

- La **feuille de route Groupe est adaptée** par les pays qui formulent leur propre feuille de route et les plans d'actions tout en veillant à couvrir l'ensemble des enjeux matériels.
- Des **Comités RSE pays**, composés des membres des Commissions E, S et G Groupe et de coordinateurs E, S et G pays, s'assurent de la mise en œuvre de la feuille de route. L'équipe RSE Groupe est représentée dans chacun de ces comités. Le comité est animé par un responsable pays et ce dernier a un lien fonctionnel avec l'équipe RSE Groupe afin d'assurer une collaboration optimale sur les projets transversaux.

### À L'ÉCHELON LOCAL

- Nos établissements ont l'opportunité de décliner chaque engagement en mettant en œuvre des projets proposés par le Groupe, par les acteurs de la RSE pays ou développés par leurs équipes. Les initiatives sont souvent mises en œuvre en partenariat avec l'écosystème local.
- Nous souhaitons que chacun de nos collaborateurs puisse s'engager à son niveau avec des objectifs et des actions adaptés à sa fonction. Promouvoir les initiatives locales avec la plus grande autonomie est l'essence de notre démarche RSE, de l'ADN de DomusVi.

### LA GOUVERNANCE RSE SE DÉPLOIE À TOUTS LES ÉCHELONS



# Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités

Pour notre rapport 2022, nous avons mené notre première analyse de double matérialité sur la période courant du 4<sup>e</sup> trimestre 2022 au 1<sup>er</sup> trimestre 2023 afin de répondre aux exigences des nouvelles normes de durabilité européenne. Nous avons combiné une double perspective afin d'évaluer :

- Les impacts positifs et négatifs que nos activités induisent, directement ou indirectement sur nos écosystèmes et nos parties prenantes ;
- Les risques et opportunités, d'un point de vue financier, que les enjeux RSE provoquent sur nos activités.

Cette analyse a été menée en 4 étapes :

## ÉTAPE 1

Identifier nos potentiels enjeux et les parties prenantes à consulter

## ÉTAPE 2

Définir les modalités de consultation

## ÉTAPE 3

Dialoguer avec nos parties prenantes et évaluer ensemble les enjeux

## ÉTAPE 4

Consolider et valider les résultats des consultations

Fin 2023, nous avons annoncé le lancement de l'actualisation de notre double matérialité en 2024 lors du séminaire de notre communauté Exécutive. Il ressort des ateliers de ce séminaire, outre un fort engagement sur chacun des enjeux de notre double matérialité :

- Le rôle fondamental de la gouvernance pour le pilotage de ces enjeux,
- L'apport des Conseil Nationaux des Familles,
- L'ancrage de notre démarche RSE au plus proche de nos écosystèmes, sur le terrain.

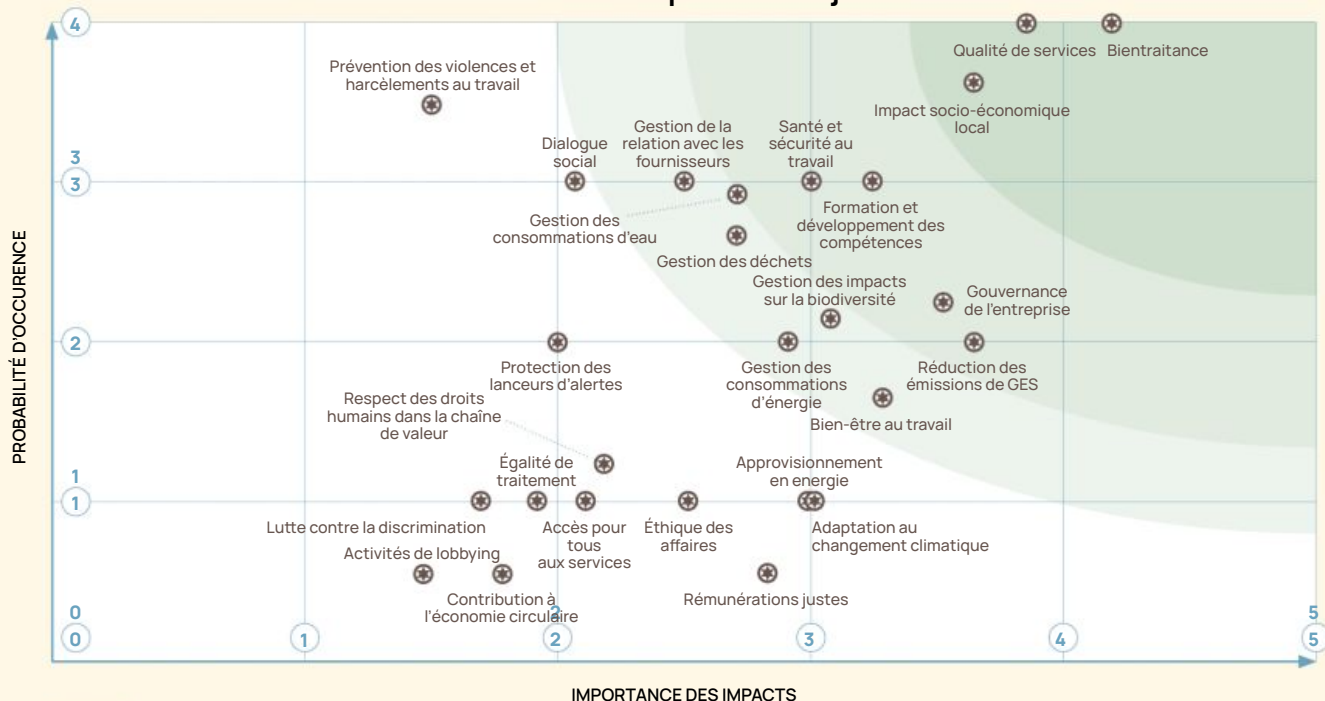
Ces travaux nous ont amenés à rehausser l'importance de l'enjeu « *Gouvernance d'entreprise* » et d'intégrer l'enjeu « *Accessibilité à l'emploi* » dans l'enjeu « *Impact socio-économique local* ».

Les premiers travaux d'actualisation de notre double matérialité 2024 confirment ces évolutions. L'actualisation de notre double matérialité est attendue au 3<sup>e</sup> trimestre 2024. Elle sera prise en compte dans notre rapport de durabilité 2024.

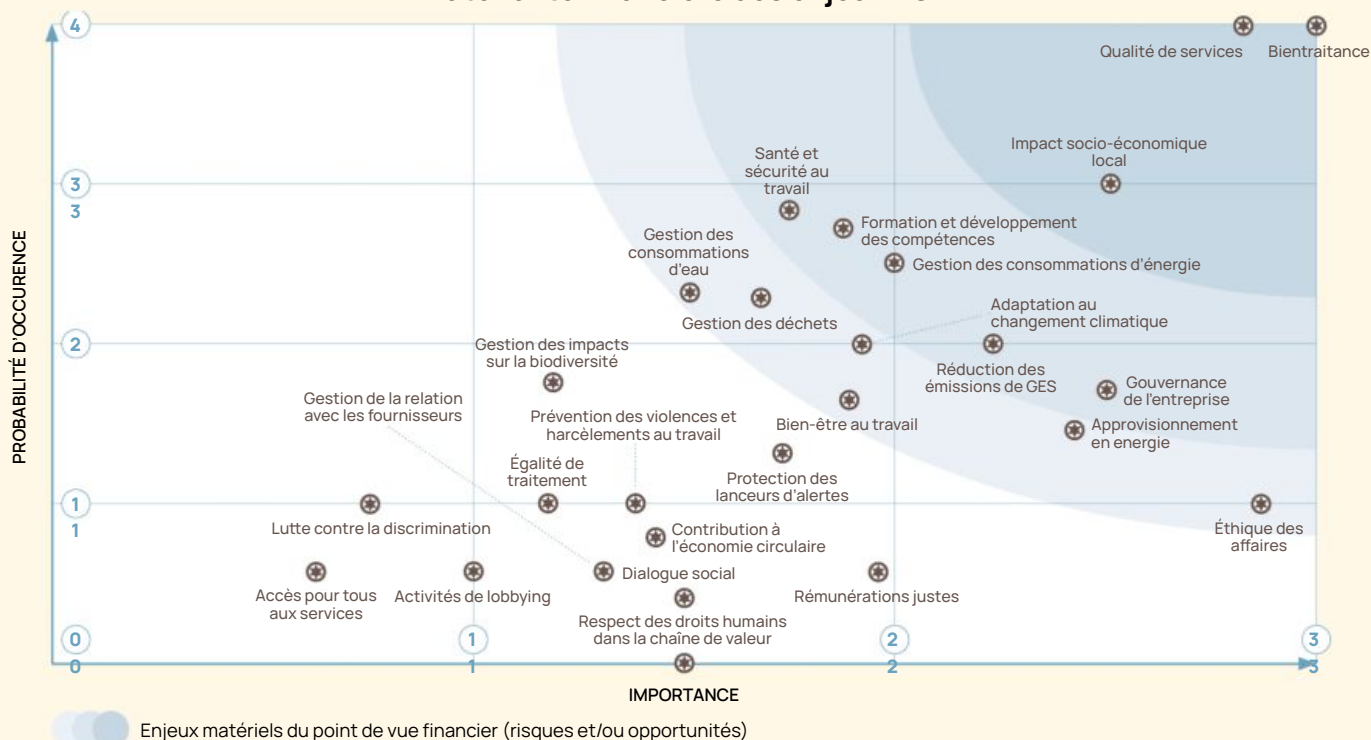
Ce rapport de durabilité est basé sur la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) et les *European Sustainable Reporting Standards* (ESRS).



## Matérialité de l'impact des enjeux RSE



## Matérialité financière des enjeux RSE



Échelles de notation :

Importance des impacts (positifs et/ou négatifs) :

- ⑤ très fort impact, global, irréversible (si négatif) ; ④ fort impact, répandu, difficilement réversible ou à long terme (si négatif) ; ③ impact modéré, modérément répandu, réversible avec efforts ou sur le moyen terme ;
- ② faible impact, peu répandu, réversible avec effort ou sur le court terme ;
- ① impact minime, limité, facilement réversible ; ⑥ pas d'impact.

Importance des opportunités / risques financiers : ③ risque et/ou opportunité important(e) ; ② risque et/ou opportunité modéré(e) ; ① risque et/ou opportunité mineur(e) ; ⑥ pas de risque et/ou pas d'opportunité.

Probabilité : ④ très forte probabilité / à 6 mois ; ③ forte probabilité / 6 mois à 1 an ; ② probabilité modérée / 1 à 3 ans ; ① faible probabilité / 3 à 7 ans ;

⑥ très faible probabilité / 10 ans.

# Notre feuille de route RSE 2023-2026

---



La parole à  
**Matthieu Hauw,**  
Directeur Ethique,  
Juridique & RSE  
Groupe

**N**otre démarche RSE reflète notre engagement pour des pratiques éthiques, durables et socialement responsables. Nous respectons chaque personne, son libre arbitre et sa dignité, tout comme nous respectons nos écosystèmes. Notre manifeste réaffirme cet engagement en faveur d'une humanité partagée.

La réalisation d'une analyse des enjeux E/S/G, pour la pérennité de nos activités et pour nos parties prenantes, nous a conduits à la définition d'une nouvelle feuille de route RSE 2023-2026. Celle-ci intègre les 7 priorités de notre feuille de route précédente dans les nouveaux enjeux que nous avons identifiés comme matériels (voir section « nos enjeux de durabilité »). Nous gagnons ainsi en maturité dans notre démarche RSE.

Nous avons lancé le projet ImpAct qui vise à mobiliser tous les collaborateurs du Groupe DomusVi autour d'objectifs phares de notre feuille de route de RSE :

**En matière de gouvernance**, mettre en place un conseil national des familles dans chaque pays, pour pratiquer nos métiers main dans la main avec nos parties prenantes et, à terme, devenir entreprise à mission.

**En matière sociale**, déployer une politique de santé et de sécurité dans laquelle sont impliquées le management et l'ensemble des collaborateurs grâce notamment à des formations ciblées, et développer l'engagement de chacun.

**En matière sociétale**, tirer les enseignements des études de satisfaction de nos clients et de leurs familles pour améliorer durablement la qualité des habitats, des services et des soins que nous proposons, et ainsi la recommandation que nos clients font de nous (mesure à travers le Net Promoter Score (NPS)).



ImpAct

**En matière environnementale**, réduire de façon très importante les émissions de gaz à effet de serre de nos activités d'ici à 2030, nos impacts sur la biodiversité, les ressources aquatiques, et nos déchets.

Pour DomusVi, être une entreprise responsable, c'est agir en tant qu'entreprise intégrée dans nos territoires. Être un employeur responsable, c'est garantir un environnement de travail de qualité. Le respect de la dignité des personnes commence par le respect des droits humains<sup>7</sup>.

La multitude d'initiatives mises en place par nos résidences est un marqueur fort de la mobilisation de nos opérations autour de notre démarche RSE. C'est un succès ; nous sommes extrêmement fiers de pouvoir compter sur nos équipes pour agir au quotidien et au plus près du terrain.

Sur proposition du Président, le Conseil de Surveillance et d'Orientation Stratégique a décidé en mai 2023, après recommandation de son Comité des nominations et des rémunérations, qu'à partir de 2023, la part variable des rémunérations des membres du Comité exécutif Groupe, des comités de directions pays (et des n-1 des CODIR pays) serait déterminée à 15% par l'atteinte de priorités quantitatives RSE (le NPS) et à 40% par l'atteinte de priorités qualitatives Business et RSE. Les 45% restant dépendent de critères quantitatifs économiques. Les critères qualitatifs et quantitatifs RSE sont liés au projet ImpAct.

<sup>7</sup> Section 1 de notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise.

## Social & sociétal

ENGAGEMENTS CLIENTS	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022	RÉSULTATS 2023
<p><b>DomusVi s'engage à améliorer durablement la qualité des habitats, des services et des soins que nous proposons.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Qualité de service</li> <li>🌱 Bienveillance</li> </ul>	Évaluer régulièrement la satisfaction de nos clients en matière de qualité des services et de bienveillance.	Objectif non existant en 2022.	2 enquêtes de satisfaction réalisées sur l'ensemble des opérations (exception Pays-Bas). Satisfaction globale : 93,5%
	Augmenter d'un point par an le Net Promoter Score (NPS), d'ici à 2026 à partir de 2023.	NPS : 36	NPS : 40
ENGAGEMENTS COLLABORATEURS <sup>8</sup>	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022	RÉSULTATS 2023
<p><b>DomusVi s'engage à améliorer en continu la qualité de vie et les conditions de travail des collaborateurs au sein des établissements.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Santé et sécurité au travail</li> <li>🌱 Bien-être au travail</li> </ul>	Sensibiliser 100% des postes à responsabilité à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).	Sensibilisation de l'ensemble des directeurs et responsables du Groupe à la démarche QVCT.	100% des directeurs et directrices en France, Espagne et Hollande ont été sensibilisés à la politique QVCT, des actions sont prévues dans les autres pays.
	Réduire le nombre d'accidents de travail lié à la manutention et aux ports de charge (base 2022).	1 149 accidents <sup>9</sup> .	1 253 accidents <sup>10</sup> .
	Outiller et former les managers à la prévention des risques psycho-sociaux.	Donnée consolidée non disponible <sup>11</sup> .	Donnée consolidée non disponible, voir données pays p. 39.
<p><b>DomusVi s'engage à développer les compétences et à valoriser l'engagement de ses collaborateurs.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Formation et développement des compétences</li> </ul>	Former et développer les compétences de nos collaborateurs.	317 373 heures de formations.	373 144 heures de formations <sup>12</sup> .
	Faciliter l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.		107 promotions internes <sup>13</sup> et 310 mobilités internes <sup>14</sup> .
	Mesurer régulièrement la satisfaction de 100% des collaborateurs via une enquête interne.	Pas d'enquête réalisée en 2022.	Enquête de taux d'engagement réalisée au premier trimestre 2023.
	Augmenter le taux de satisfaction globale des collaborateurs.	Non applicable.	64% de taux d'engagement (Une nouvelle enquête sera menée en 2024).

ENGAGEMENTS COMMUNAUTÉS LOCALES	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022	RÉSULTATS 2023
<p><b>DomusVi s'engage auprès de ses parties prenantes pour améliorer son impact socio-économique local.</b></p> <p>🌐 Impact socio-économique local</p>	<p>Nos établissements mènent des initiatives à l'échelle locale au plus proche des besoins de leur écosystème.</p>	<p>Objectifs non existants en 2022.</p>	<p>Définition d'indicateurs pour la collecte de données 2024 : pourcentage de centres ayant au moins un projet impliquant les communautés locales et description des principaux projets/programmes avec les communautés locales.</p>
	<p>Investir dans des projets pour former des personnes éloignées de l'emploi.</p>		<p>Chacun de nos pays mène des projets qui soutiennent l'insertion professionnelle (validation des acquis de l'expérience - VAE, e-campus, participation à des programmes à l'échelle locale et régionale).</p>

<sup>8</sup> Plusieurs des objectifs communiqués dans le Rapport 2022 ne sont pas repris dans notre Feuille de route 2023-2026. Nous travaillons avec la gouvernance RSE des pays pour aligner ceux-ci avec nos enjeux de double matérialité.

<sup>9</sup> Périmètre France, Espagne, Allemagne, Portugal.

<sup>10</sup> Périmètre Groupe, toutes géographies. Donnée non comparable avec 2022 (changement de périmètre, voir tableau page 39).

<sup>11</sup> Le taux de managers outillés et formés sur la thématique RPS n'était pas consolidé en 2022 mais des actions avaient été mises en œuvre (voir rapport RSE 2022).

<sup>12</sup> Donnée consolidée en tenant compte des restrictions de périmètre appliquées en France et en Allemagne (voir section Formation et développement des compétences).

<sup>13</sup> La donnée consolidée n'intègre pas l'Allemagne ni l'Irlande et tient compte de la restriction de périmètre appliquée pour les opérations françaises (voir section Formation et développement des compétences).

<sup>14</sup> La donnée consolidée n'intègre pas l'Allemagne et tient compte de la restriction de périmètre appliquée pour les opérations françaises (voir section Formation et développement des compétences).

# Environnement

ENGAGEMENTS	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022 (PRO FORMA) <sup>15</sup>	RÉSULTATS 2023
<p>DomusVi s'engage à réduire les émissions directes et indirectes résultant de ses activités en accord avec un scénario de limitation du réchauffement planétaire de 1,5°C.</p> <p>⊕ Réduction des émissions de GES (atténuation du changement climatique)</p>	<p>Publier chaque année le bilan carbone résultant des opérations de DomusVi (scope 1, 2 et 3) (depuis 2021).</p>	<p>Bilan carbone publié.</p>	<p>Résultats market-based et location based communiqués p. 51.</p>
	<p>D'ici fin 2023, activer et déployer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie SBTi.</p>	<p>Non applicable</p>	<p>Trajectoire élaborée en 2023<sup>16</sup>, déposée en mars 2024 au SBTi et en cours de validation (prévu en 2024).</p>
<p>DomusVi s'engage à renforcer sa résilience au changement climatique.</p> <p>⊕ Adaptation au changement climatique</p>	<p>Définir une stratégie et des mesures d'adaptation au changement climatique – Projet 2024.</p>	<p>Non applicable</p>	<p>Plan d'action en matière d'adaptation au changement climatique / Méthodologie de réalisation d'un diagnostic d'exposition et de vulnérabilité.</p>
<p>DomusVi s'engage à réduire significativement ses consommations énergétiques.</p> <p>⊕ Gestion des consommations d'énergie<sup>17</sup></p> <p>⊕ Réduction des émissions de GES</p>	<p>Réduire les consommations énergétiques annuelles des établissements.</p>	<p>6 857 kWh/lit (périmètre France, Espagne, Irlande, Portugal).</p>	<p>7 639 kWh/lit (toute énergie confondue et pour toutes nos géographies) ; -6,5% vs 2022 Proforma (8 170 kWh/lit).</p>
	<p>Améliorer la performance énergétique des établissements notamment en éliminant 100% des classifications F et G.</p>	<p>97% d'établissements avec une classification &gt; à F<sup>18</sup>.</p>	<p>97% d'établissements avec une classification &gt; à F<sup>19</sup>.</p>
	<p>Obtenir la certification BREEAM (ou équivalent) niveau GOOD ou plus pour 100% des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé.</p>	<p>18 certifications en cours.</p>	<p>La démarche BREEAM concerne 20 établissements en Espagne (4 étant certifiés). 12 établissements au Portugal, 25 établissements en France, dont 9 en 2024. Aux Pays-Bas, 5 établissements sont certifiés GPR (<i>Gemeentelijke Praktijk Richtlijn</i>)<sup>20</sup>.</p>
<p>DomusVi s'engage à développer sa consommation en énergie durable (approvisionnement et production propre).</p> <p>⊕ Approvisionnement en énergie</p>	<p>Augmenter la part de nos achats d'énergie durable.</p>	<p>Objectifs non existants en 2022.</p>	<p>En Hollande, 100% des achats d'électricité sont d'origine renouvelable.</p> <p>Au Portugal, 22% des achats d'électricité sont d'origine renouvelable.</p>
	<p>Développer notre production d'énergie durable.</p>		<p>Installation de panneaux photovoltaïques au Portugal sur 4 nouveaux sites en 2023. Ces panneaux permettent de couvrir environ 30% des besoins par résidence.</p>

ENGAGEMENTS	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022 (PRO FORMA) <sup>15</sup>	RÉSULTATS 2023
<b>DomusVi s'engage à préserver les ressources aquatiques.</b> ☉ Gestion des consommations d'eau ☉ Gestion des impacts sur la biodiversité	Optimiser la gestion des consommations d'eau.	Objectifs non existants en 2022.	Consommation d'eau : dimensionnement par activité en cours (objectifs Feuille de route RSE 2023-2026).
	Assurer une vigilance dans le traitement des eaux usées.		Processus et équipements en place pour assurer le traitement des eaux usées.
<b>DomusVi s'engage à préserver et régénérer la biodiversité des territoires où nous opérons.</b> ☉ Gestion des impacts sur la biodiversité	Construire une approche qui contribue à préserver et régénérer la biodiversité.	Objectifs non existants en 2022.	Processus et ressources mis en œuvre pour assurer la préservation et la régénération de la biodiversité.
	Préserver nos ressources naturelles à travers une politique d'achats responsable.		Achats responsables et/ou écolabellisés privilégiés.
<b>DomusVi s'engage à réduire et mieux valoriser les déchets produits par les activités, en accord avec les politiques publiques des pays où le Groupe opère et grâce à un processus de gestion optimisé<sup>17</sup>.</b> ☉ Gestion des déchets	Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2022).	1,62 t/lit (toutes géographies confondues) 2022 Proforma.	1,61 t/lit (toutes géographies confondues) ; -0,5% vs 2022 Proforma.
	Atteindre 30 à 40% de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble des opérations.	Données consolidées non disponibles. Voir par pays.	Données consolidées non disponibles. Voir par pays.

<sup>15</sup> En 2023, avec le support du Centre d'Excellence « Net Zéro » de Bureau Veritas, nous avons effectué une revue analytique poussée de nos bilans carbone 2021 et 2022. Nous avons défini des pistes d'amélioration pour fiabiliser et affiner les résultats sur différents postes d'émissions. Le bilan carbone 2022 Proforma permet une analyse comparative entre l'année 2022 et 2023, sur une même base méthodologique et le périmètre 2023 (acquisitions de fin d'année 2022 intégrées à 100%, acquisitions 2023) (Confère chapitre « Réduction des émissions de GES »).

<sup>16</sup> Notre trajectoire de décarbonation a été soumise au SBTi fin mars 2024.

<sup>17</sup> Nous conservons les objectifs de moyens communiqués dans le rapport 2022, ceux-ci sont intégrés à notre feuille de route.

<sup>18</sup> Périmètre France, Espagne, Portugal, moyenne pondérée par le nombre de lits.

<sup>19</sup> Périmètre France, Espagne, Irlande, Portugal, Pays-Bas.

<sup>20</sup> GPR, norme reconnue par l'Etat néerlandais comme équivalente à BREEAM.

# Gouvernance

ENGAGEMENTS	OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	RÉSULTATS 2022	RÉSULTATS 2023
<p><b>DomusVi s'engage à se conformer aux principes de bonne conduite édictés dans sa charte éthique de conduite des affaires, conformément aux réglementations applicables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Gouvernance d'entreprise</li> <li>🌱 Éthique des affaires</li> <li>🌱 Gestion des relations avec les fournisseurs</li> </ul>	<p>Mise en place de code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent, y compris en matière de cadeaux, dans tous les pays où le groupe opère et déploiement d'actions de sensibilisation.</p>	<p>Code de conduite mis en place en France et en Espagne.</p>	<p>Code de conduite mis en place en France, Espagne et au Portugal.</p>
	<p>Extension du logiciel Ulysse, composante du dispositif d'alerte, dans tous les pays où le Groupe opère garantissant la protection des lanceurs d'alerte.</p>	<p>Logiciel déployé en France, Espagne et au Portugal.</p>	<p>Logiciel déployé en France, Espagne, Allemagne et au Portugal. 100% de nos pays auront déployé le logiciel en 2024.</p>
	<p>Formalisation d'une politique Groupe en matière d'influence politique et de lobbying.</p>	<p>Objectifs non existants en 2022</p>	<p>Politique en cours de formalisation</p>
<p><b>DomusVi s'engage à collaborer avec ses fournisseurs pour améliorer son impact positif et réduire son impact négatif sur sa chaîne de valeur.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Gouvernance d'entreprise</li> <li>🌱 Éthique des affaires</li> <li>🌱 Gestion de la relation avec les fournisseurs</li> </ul>	<p>Formalisation d'une politique d'achats responsables au niveau du Groupe.</p>	<p>Objectifs non existants en 2022</p>	<p>Politique en cours de formalisation</p>
	<p>Développement d'initiatives et de partenariats à impact avec nos fournisseurs.</p>	<p>Objectifs non existants en 2022</p>	<p>Voir nos zooms p. 53, 57, 61, 63 et la gestion de la relation avec nos fournisseurs p. 67.</p>
<p><b>DomusVi s'engage à intégrer les familles dans sa gouvernance pays en créant un Conseil National des Familles dans chaque pays où il opère.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Gouvernance d'entreprise</li> </ul>	<p>Mise en place d'une charte du Conseil National des Familles.</p>	<p>Non applicable</p>	<p>Charte publiée.</p>
	<p>Création d'un Conseil National des Familles dans chaque pays où le Groupe opère à horizon 2027.</p>	<p>Existence d'un Conseil National des Familles (<i>Clïentenraad</i>) aux Pays-Bas.</p>	<p>Création du Conseil National des Familles français en mai 2023.</p>
<p><b>Domusvi s'engage à prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes et à l'environnement liés à ses activités.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌱 Santé et sécurité au travail</li> <li>🌱 Bien-être</li> <li>🌱 Enjeux environnementaux</li> </ul>	<p>Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations.</p>	<p>Définition de la méthodologie pour établir la cartographie des risques propres au devoir de vigilance.</p>	<p>Publié. Voir le chapitre devoir de vigilance p. 70.</p>
	<p>Sensibiliser 100% des dirigeants (communauté exécutive) au devoir de vigilance, à ses enjeux et à la responsabilité qui y est attachée.</p>	<p>Objectifs non applicables en 2022.</p>	<p>47 dirigeants (100%) sensibilisés dans le cadre des entretiens menés pour le devoir de vigilance.</p>
	<p>Développer la culture de responsabilité (liée au devoir de vigilance) au sein de l'entreprise.</p>	<p>Objectifs non applicables en 2022.</p>	<p>Sensibiliser les autres fonctions managériales<sup>22</sup>.</p>

<sup>21</sup> [compliance@domusvi.com](mailto:compliance@domusvi.com)

<sup>22</sup> L'ensemble de nos équipes est régulièrement sensibilisé aux problématiques liées à l'environnement, à la santé et à la sécurité et au respect des droits humains. À raison de nos activités, nos professionnels sont déjà formés à ces problématiques qui sont très largement couvertes par nos processus qualité. Il s'agit ici de sensibiliser au concept de devoir de vigilance, à ses enjeux et aux responsabilités qui y sont attachés.

# Déployer notre démarche RSE

Notre feuille de route RSE 2023-2026, le renforcement de notre gouvernance RSE et le projet ImpAct<sup>23</sup> ont vocation à mobiliser nos collaborateurs pour aller plus loin que les engagements à horizon 2025 communiqués dans notre rapport annuel précédent. Nous avons pour ambition d'intégrer les enjeux du développement durable dans les activités du Groupe et d'impliquer nos parties prenantes dans les actions mises en place.

Notre feuille de route RSE 2023-2026, présentée dans ce rapport de durabilité 2023, sera déclinée pays par pays grâce au travail des commissions E/S/G mises en place au niveau Groupe et grâce aux Comités RSE pays. Chaque feuille de route pays reprendra les engagements Groupe précédemment communiqués et intégrera nos enjeux de double matérialité.

Les commissions E/S/G ont notamment pour tâche de formaliser les politiques Groupe pour chacun de nos enjeux de double matérialité ; à charge pour les Comités RSE pays de les mettre en œuvre. Ce travail de formalisation se déroulera avec une priorisation en fonction de la matérialité de l'enjeu.

Les enjeux « *qualité de service* » et « *bienveillance* » font l'objet de réglementations nationales. Le Groupe a mobilisé la communauté des équipes qualité pays en vue de l'élaboration d'un référentiel qualité Groupe (voir le chapitre Sociétal, page 30).

Les équipes ressources humaines espagnoles ont finalisé l'intégration de compétences RSE dans les fiches de postes de 57 fonctions clefs ayant un impact RSE ou un rôle dans le déploiement de notre feuille de route RSE. Ce projet est lancé en France (2023/2024). Il sera déployé dans tous les pays où le Groupe DomusVi opère dès 2025.

Le lancement de l'outil Mon Diag' RSE, bien reçu dans nos résidences, sera intégré à nos outils de reporting

RSE de façon à permettre à chaque résidence de disposer de son propre bilan carbone ainsi que d'un tableau de bord de suivi d'indicateurs RSE clefs en lien avec nos enjeux de double matérialité.

Concernant la certification BCorp, BLab a décidé d'établir un standard normatif international pour le secteur médico-social à but lucratif. Nous attendons la publication de ce standard pour en évaluer la faisabilité.

<sup>23</sup> Voir la description du projet ImpAct page 22.



« En matière sociale et sociétale,  
l'humanité partagée est au cœur  
de notre démarche et nous prenons soin  
de nos collaborateurs comme ils prennent  
soin de nos clients. »



# Nos enjeux sociaux et sociétaux

---

# Qualité des services et bienveillance



## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nous proposons une offre complète d'accueil et de services aux personnes fragilisées par l'âge ou la maladie (maisons de retraite médicalisées, résidences seniors, agences d'aide à domicile, services de soins infirmiers à domicile). Notre enjeu est d'offrir la meilleure qualité de

services à nos clients, de nous adapter à leurs besoins afin de leur offrir une qualité de vie digne et le maintien d'un lien social. La bienveillance s'incarne au quotidien sur le terrain, à travers des outils et des actions et la personnalisation de nos accompagnements.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS							
		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Évaluer la satisfaction de nos clients en matière de qualité des services et bienveillance	M	Score de satisfaction en matière de qualité des soins (novembre 2023)							
		91,8%	92,5%	95,8%	94,4%	96,6%	ND	91,6%	92,6%
		Évolution Vs 2022 + 0,68%	Évolution Vs 2022 + 1,13%	Évolution Vs 2022 + 1,80%	Évolution Vs 2022 + 1,28%	Évolution Vs 2022 - 1,94%		Évolution Vs 2022 + 2,85%	Évolution Vs 2022 + 0,8%
		Score de satisfaction globale (novembre 2023)							
		94,5%	91,7%	95,6%	95,2%	97,3%	ND	90,9%	93,5%
		Évolution Vs 2022 + 0,3%	Évolution Vs 2022 + 0,8%	Évolution Vs 2022 + 0,1%	Évolution Vs 2022 + 1,7%	Évolution Vs 2022 - 0,4%		Évolution Vs 2022 + 2,8%	Évolution Vs 2022 + 0,9%

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

La qualité de service et la bienveillance sont des démarches globales, conduites par l'ensemble de nos équipes. Fondées sur un socle de valeurs communes, elles sont adaptées aux spécificités nationales et locales afin de répondre au mieux aux besoins des personnes que nous accompagnons.

Afin d'évaluer l'impact de nos différents projets sur la qualité de services, deux fois par an, chaque pays lance une étude de satisfaction de nos clients. Initiées en France puis en Espagne, ces études sont désormais réalisées dans l'ensemble des pays où nous opérons. Les résultats de ces études font l'objet d'analyses approfondies par les fonctions supports et les équipes opérationnelles concernées ; ils sont discutés en Comité de direction pays. Les résultats de ces enquêtes sont utilisés pour améliorer la qualité globale des prestations, ils sont répercutés au niveau des résidences et donnent lieu à des plans d'améliorations.

Conformément à la Charte du Conseil National des Familles<sup>24</sup>, ces études de satisfaction ont vocation à être partagées avec le Conseil National des Familles du pays concerné. Le Conseil National des Familles français a pu prendre connaissance des études de satisfaction France ; son rapport 2024 rendra compte des travaux qu'il aura pu réaliser. Les Conseils Nationaux des Familles espagnols et néerlandais feront de même en 2025. Notre premier objectif est de donner la parole aux familles, parties prenantes essentielles, afin de leur permettre de prendre toute leur place auprès de leur proche, dans son accompagnement et dans la vie de la résidence.

En France, via sa première lettre d'information, le CNF a réalisé une enquête auprès de plus de 19 500 familles (via le canal FamilyVi), obtenant près de 2 500 réponses (soit un taux de ±18%). L'enquête a porté principalement sur la visibilité des Conseil de la Vie Sociale (CVS) avec un taux de connaissance des CVS de 69%, l'implication des familles dans le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) avec un taux de connaissance de l'existence du PAP de 49%, dont 87% considèrent que leur implication à la construction du PAP était utile. L'enquête a également révélé que l'entrée en résidence est à 47% une démarche volontaire et que les deux principaux critères de choix sont le ressenti lors de la visite (29%) et la localisation (30%). Enfin, 82% des répondants considèrent que leur implication est une clé importante dans la réussite de l'accompagnement de leur proche.

Cette enquête a donné lieu à des travaux au sein du CNF (rapport 2024 à venir) qui vont nourrir la refonte de la pédagogie de présentation du PAP aux familles par l'équipe médicale, vie et soins, dans une démarche de co-construction. (Conférez le chapitre « Conseils Nationaux des Familles » page 68).

Tous les ans, nous interrogeons nos clients, leurs familles, via un prestataire externe, afin d'obtenir le Net Promoter Score (NPS)<sup>25</sup> de chaque résidence, consolidé ensuite en NPS pays.

NPS	France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Groupe
2021	37	36	ND	ND	ND	ND	ND	Non consolidé
2022	35	35	41	50	45	ND	29	36
2023	38	40	52	60	51	ND	45	40

2023 : 76% des résidents et des familles ont pu être contactés. 37% des personnes contactées ont répondu (moyenne des deux vagues d'enquête satisfaction).

<sup>24</sup> [https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/04\\_24-CHARTE-CNF-FR.pdf](https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/04_24-CHARTE-CNF-FR.pdf)

<sup>25</sup> Le Net Promoter Score (NPS) est une méthodologie qui permet d'évaluer le taux de recommandation d'un produit ou d'un service. Le résultat s'indique en valeur absolue entre -100 et +100. Consulter la note méthodologique pour plus de précisions.



## France et Espagne - Zoom sur nos comités d'éthiques professionnelles

Le Comité d'éthique professionnelle français créé en 2020 s'est inspiré du Comité d'éthique professionnelle de DomusVi en Espagne créé il y a 20 ans. Les deux comités ont le même président, Francesc Torralba, Professeur de philosophie à l'Université de Barcelone.

Constitués de professionnels représentant nos activités, nos opérations et appartenant à des tranches d'âges différentes, rattaché au Comité exécutif pays, les comités d'éthique professionnelle (France & Espagne) contribuent chacun à construire notre réflexion autour de dilemmes éthiques rencontrés par nos équipes dans la pratique des soins, et notamment :

- Stimuler la réflexion éthique dans chaque établissement et service à domicile ;
- Faire rayonner les valeurs du groupe dans toute l'organisation ;
- Élaborer des documents de référence pour guider l'accompagnement des personnes ;
- Développer des protocoles des bonnes pratiques d'accompagnement ;
- Prévenir les situations conflictuelles ;
- Favoriser la relation de confiance entre tous les acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes ;
- S'inscrire dans la démarche RSE de DomusVi.

Tous les membres de nos comités d'éthique professionnelle (France & Espagne) ont été formés à l'éthique, notamment les principes éthiques, la fin de vie, l'éthique des vertus déontologiques, l'éthique du soin et de la vulnérabilité, la justice, la crise du sens en fin de vie et le transhumanisme.

Lorsqu'un cas est étudié, les faits de base sont présentés au Comité et l'ensemble des professionnels qui le composent délibèrent sur chaque cas présenté, en s'efforçant d'appliquer les principes éthiques de (i) l'autonomie, (ii) la bientraitance, (iii) la non-maltraitance et (iv) la justice.

Chaque comité d'éthique professionnelle élabore des documents de référence en matière d'éthique professionnelle.

Le comité d'éthique professionnelle (France) a notamment élaboré une Charte Bientraitance et Éthique (mise à jour en janvier 2023), et plusieurs autres documents à l'attention des collaborateurs dont « Mon carnet éthique », « Écouter les choix », « Relation famille-entourage ». Il a également produit un Kit Bientraitance et éthique. Chaque collaborateur peut s'initier à la démarche éthique professionnelle via une formation e-learning.

Les documents de travail du comité d'éthique professionnelle (Espagne) adoptent la forme de recommandation pour les centres et sont diffusés auprès des résidences et publiés sur le site [www.domusvi.es](http://www.domusvi.es). Le comité émet également des avis sur les projets de recherche susceptibles de relever de ses compétences, favorable, favorable sous réserve ou défavorable."

Depuis sa création, le Comité d'éthique professionnelle (France) a rendu 98 avis sur des cas soumis par nos professionnels, et a rendu 5 avis au Comité de direction France pendant la première vague de la pandémie Covid.

Depuis sa création en 2005, le Comité d'éthique professionnelle (Espagne) a analysé 122 cas et émis les avis correspondants, ainsi que des lignes directrices pour les centres, notamment pendant la première vague de Covid.



## Le référentiel qualité Groupe

Le Groupe a mobilisé l'ensemble des équipes qualité pays pour élaborer un référentiel qualité Groupe. Ce référentiel a pour objectif de fédérer les équipes qualité pays autour de thématiques communes, de partage de bonnes pratiques. Le standard défini au niveau du Groupe sera évolutif et intégrera la démarche d'amélioration continue intrinsèque à la démarche qualité. Ce référentiel Groupe définira un standard conforme à l'ensemble des réglementations locales.

Réunies en ateliers de travail dès juin 2023, les équipes qualité ont construit le projet autour de 20 thématiques qui couvrent l'essentiel de la démarche de la prise en soins du résident,

11 directement liées au résident lui-même et 9 liées à l'environnement de soin du résident.

Il sera produit une fiche par thématique.

3 fiches thématiques ont été finalisées en 2023 : gouvernance & management, admissions, politiques et procédures écrites.

L'ambition est de finaliser le référentiel qualité Groupe au premier semestre 2025 afin de disposer d'un standard Groupe.

### THÈMES DU RÉFÉRENTIEL DE QUALITÉ



#### Résidence

- Procédures-plaintes
- Gestion des risques
- Projet résidence
- Situation de crise
- Zones extérieures
- Politiques et procédures écrites
- Gouvernance et management
- Résidences
- Chambre



#### Résident

- Hospitalité : entretien du linge
- Hospitalité : restauration
- Hospitalité : vie sociale
- Fin de vie
- Médicaments et produits pharmaceutiques
- Droits des résidents
- Soutien aux comportements positifs
- Protection contre les infections
- Qualité des soins
- Projet d'accompagnement personnalisé
- Admission et contrat



## Nos projets d'innovations et R&D en France et en Espagne

Par projet d'innovation, nous faisons référence aux projets qui visent à améliorer la qualité de vie ou le bien-être des utilisateurs ou des professionnels par l'application de nouvelles technologies, produits, services, thérapies ou méthodes d'intervention au niveau clinique, de la formation, ou de la communauté.

**10**  
projets d'innovations qui ont impliqué  
**450**  
de nos collaborateurs en France

Parmi les projets initiés ou en cours, on retrouve :

- **Capteurs sonores** : détecter les bruits inquiétants (chute, douleur, stress, angoisse...) en chambre pour une intervention plus rapide des soignants et respecter le sommeil des résidents ;
- **Application sur smartphone intégrant un assistant vocal pour les agents de services hôteliers (ASH)** : aide à la distribution des petits-déjeuners, suivi des protocoles de bionettoyage et communication entre les services (remontée d'alertes) ;
- **Projecteurs d'images mobiles** : grâce aux capteurs intégrés, il permet aux résidents d'interagir avec les images projetées sous forme de jeux stimulants ;
- **Coussins multisensoriels apaisants et fauteuils à bascule** : des équipements qui contribuent au bien-être des résidents anxieux et à la réduction de la déambulation ;
- **Protections intelligentes** : système d'alerte en cas de saturation des protections.

En matière de recherche & développement, nous avons lancé les projets suivants :

- Un lit connecté pour permettre à nos équipes de réaliser la pesée dans le lit ;
- Un détecteur de chute par analyse des perturbations wifi ;
- Un logiciel de scan intelligent des ordonnances et d'analyse de la iatrogénie intégré dans notre logiciel de soin.

**6**  
projets d'innovations qui ont impliqué  
**73**  
de nos collaborateurs en Espagne

Les principaux projets menés en 2023 sont :

- **Écrans tactiles dans les chambres** : les boutons classiques sont remplacés par des écrans tactiles qui permettent au professionnel d'enregistrer les tâches au moment et à l'endroit où elles sont effectuées. L'information est ainsi disponible dans l'historique clinique du résident ;
- **Écrans interactifs** : 35 écrans interactifs ont été installés dans 17 établissements. De dimensions 65 ou 75 pouces, ils sont assortis d'un support à roulettes qui facilitent leur utilisation. Ils ont 4 programmes (tableau blanc numérique, tablette Android, ordinateur Windows, récepteur audio et vidéo d'un appareil) qui ouvrent un éventail de possibilités dans les thérapies avec les résidents. 30 applications permettent entre autres les fonctionnalités suivantes : stimulations cognitives, mouvements des bras, mots croisés, bingo, karaoké ;
- **GCR mobile** : une application mobile ou tablette qui permet aux équipes d'enregistrer, de mettre à jour et de valider les tâches effectuées à partir d'appareils mobiles (téléphones, tablettes), améliorant l'efficacité et la communication dans l'environnement de travail.



ZOOM SUR



## France

### Partage d'un kit bienveillance

Afin d'outiller au mieux les équipes et de leur permettre d'incarner la bienveillance au quotidien, nous avons élaboré un kit. Celui-ci intègre les éléments d'information, de sensibilisation et de communication nécessaires au correct déploiement de notre démarche de bienveillance :

- Note de cadrage
- Chartes des droits et libertés de la personne accueillie et de la personne dépendante ;
- Affiches (3977, Les mots pour le dire, Bienveillance tout au long de la journée) ;
- Support de sensibilisation ;
- Brochures (« Bienveillance au quotidien », « Notre démarche bienveillance ») ;
- Procédure de traitement et de signalement d'un fait de maltraitance ;
- Fiches (« Je signale », « missions du référent bienveillance ») ;
- Recommandations de bonnes pratiques de la HAS et grilles HAS d'auto-évaluation.

## Espagne

### Un outil de détection précoce et de stimulation cognitive


Le projet OROIPEN est né des besoins exprimés par nos établissements face aux troubles cognitifs expérimentés par les résidents, à savoir, bénéficier de solutions globales et intelligentes pour :

- Améliorer la qualité de vie des résidents et de leurs proches ;
- Faciliter le travail quotidien réalisé par les équipes pour prévenir et détecter les maladies liées aux troubles cognitifs ;
- Contribuer à la pérennité des établissements et à la prise en charge des troubles cognitifs.

OROIPEN vise à développer une application mobile pour les résidents et les proches et une plateforme web pour les professionnels. En 2023, l'analyse des besoins a permis de définir des objectifs techniques, notamment la réalisation d'un pilote visant à valider la faisabilité et l'impact de l'outil courant 2024.

Cette année, la qualité de nos services à domicile en France a été reconnue par la Palme de la Relation Client 2023 décernée par l'AFRC. L'une de nos résidences, Les Terrasses de l'Etoile a également été mise à l'honneur en remportant le Prix Coup de cœur du jury dans le cadre du festival Silver Eco 2023, pour sa chanson et vidéo mettant en avant des seniors atteints de la maladie d'Alzheimer, pour sensibiliser le grand public.

# Effectifs & ventilations

	Au 31.12	France*	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Groupe
	<b>Effectif femmes</b>	15 295	25 441	2 312	775	368	545	793	45 529
	<b>Effectif hommes</b>	2 603	2 598	416	281	69	38	177	6 182
	<b>ETP</b>	16 491	24 984	2 677	822	424	364	828	46 590
	<b>Femmes ETP</b>	14 106	22 610	2 226	630	368	339	665	40 944
	<b>ETP permanents femmes</b>	12 451	17 602	2 196	629	355	234	591	34 058
	<b>ETP permanents hommes</b>	2 112	1 935	442	191	60	15	136	4 891
	<b>ETP temporaires femmes</b>	1 656	5 008	30	1	9	105	74	6 883
	<b>ETP temporaires hommes</b>	272	439	9	1	0	10	27	758

\* Incluant les associations Arcade et Auxilia.

Au 31.12 (effectifs)		France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Groupe
	Femmes de moins de 30 ans	2 850	2 941	329	168	94	90	157	6 629
	Femmes de 30 à 50 ans	7 748	12 707	1 332	434	188	145	434	22 988
	Femmes de plus de 50 ans	4 697	9 793	651	173	86	310	202	15 912
	Hommes de moins de 30 ans	454	502	99	49	19	10	43	1 176
	Hommes de 30 à 50 ans	1 247	1 382	234	170	44	6	114	3 197
	Hommes de plus de 50 ans	902	714	83	62	6	22	20	1 809

Sur le pilier social, nous avons choisi de focaliser nos efforts sur nos équipes, premières créatrices de valeur. Nos métiers de service aux plus fragiles sont gratifiants mais ne sont pas faciles. Convaincus qu'il nous faut prendre soin de nos collaborateurs comment ils prennent soin de nos clients, nous valorisons et veillons à leur qualité de vie au travail. Dans notre secteur et dans tous nos pays d'implantation, l'attractivité des métiers est un

enjeu majeur, qu'il s'agisse de recrutement, de fidélisation comme de développement des compétences. Étroitement liées à nos politiques de Ressources Humaines (RH), nos feuilles de route couvrent l'ensemble des enjeux sociaux identifiés comme matériels (voir matrices de double matérialité page 21). Ceux-ci concernent nos collaborateurs, nos clients et nos communautés locales.



# Santé, sécurité et bien-être au travail

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Les métiers du soin exigent un niveau d'engagement élevé, ils sont physiquement et psychologiquement fatigants. A fortiori avec des personnes âgées souvent diminuées physiologiquement et moralement, les attentes vis-à-vis de nos équipes sont nombreuses : attention, empathie, écoute, patience, etc. Dès lors, en employeur responsable

conscient que la valeur de notre service dépend de la qualité des prestations apportées par nos équipes, nous nous engageons pour l'amélioration continue de la qualité de vie au travail au sein de nos établissements en identifiant et agissant sur différents leviers.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	PROGRÈS 2023														
Sensibiliser 100% des postes à responsabilité à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).	M	100% des directeurs et directrices en France, Espagne et Hollande ont été sensibilisés à la politique QVCT.														
Réduire le nombre d'accident de travail lié à la manutention et aux ports de charge (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* (vs 711 en 2022)</td> <td>371 (vs 396 en 2022)</td> <td>6 (vs 32 en 2022)</td> <td>ND</td> <td>6 (vs 10 en 2022)</td> <td>0</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	870* (vs 711 en 2022)	371 (vs 396 en 2022)	6 (vs 32 en 2022)	ND	6 (vs 10 en 2022)	0	25
FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH										
870* (vs 711 en 2022)	371 (vs 396 en 2022)	6 (vs 32 en 2022)	ND	6 (vs 10 en 2022)	0	25										
Outiller et former les managers à la prévention des risques psycho-sociaux.	M	<p>Pourcentage de directeurs formés à la prévention des risques psychosociaux</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%										

\* Évolution du périmètre France intégrant l'acquisition de Medeos et l'activité aide et soins à domicile (les données 2022 intègrent Medeos pour le second semestre uniquement et n'intègrent pas l'activité aide et soins à domicile).

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nos feuilles de route sont construites sur plusieurs domaines d'actions interdépendants : les risques musculosquelettiques, les risques psychosociaux et l'accompagnement de la charge émotionnelle de travail, le bien-être et les moments de teambuilding, les espaces de travail, l'autonomie et la posture managériale. Les actions entreprises, et à entreprendre, sont multiples, coconstruites autant que possible et déployées nationalement ou localement selon les besoins et les situations. Il peut s'agir de nouveaux outils développés, de formations et d'accompagnements, de processus,

de partenariats ou de temps professionnels dédiés. La prévention est au cœur de cette démarche.

En France, par exemple, les équipes travaillent à réduire l'accidentologie à travers plusieurs leviers : l'outil Acciline a été développé afin d'assurer un suivi et une analyse détaillée des accidents du travail et la formation PRAP 2S et Soins d'autonomie apporte à nos équipes des pratiques de prise en soin qui suppriment le portage des résidents par l'emploi d'équipements appropriés (rails de transfert, lève-personne, etc.).



## PsyFrance

### Un soutien psychologique pour nos professionnels

En France nous avons noué un partenariat étroit avec PsyFrance pour soutenir nos professionnels lors de situations complexes.

## Espagne

### Certification du système de management de la santé et sécurité au travail

Sur la base d'un audit annuel réalisé par un tiers, 8 établissements ont obtenu la certification ISO 45001 pour leur système de management de la santé et de la sécurité au travail.

Le reste des établissements est couvert par le système de prévention commun, audité tous les 4 ans.

## Chili

### Programme « Hablemos » : le bien-être de nos collaborateurs est notre priorité

Depuis 2021, nos collaborateurs peuvent bénéficier du programme « Hablemos » : un espace sûr et confidentiel pour accompagner toute situation de santé mentale et de bien-être émotionnel. Le programme comprend des conseils psycho-éducatifs sur des questions comme l'anxiété, la dépression, la panique, la phobie sociale, la régulation émotionnelle, la dépendance, les problèmes de colère ainsi que les situations de harcèlement ou de maltraitance sur le lieu de travail.

Chaque collaborateur qui en fait la demande se voit assigné un professionnel qualifié dans les plus brefs délais. Entre 2021 et 2023, plus de **730** collaborateurs ont participé au programme et manifesté leur satisfaction.

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

Au 31.12	France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Groupe**
<b>Taux de fréquence</b>	64,0 (vs 72 en 2022)	45,0 (vs 29 en 2022)	9,9 (vs 7 en 2022)	12,8 (vs 24 en 2022)	32,9 (vs 64 en 2022)	ND (non disponible en 2022)	42,3 (non disponible en 2022)	48,8 (ND en 2022)
<b>Taux de gravité</b>	5,5 (vs 4,9 en 2022)	1,5 (vs 1,1 en 2022)	0,4 (vs 0,3 en 2022)	0,1 (vs 0,4 en 2022)	1 (Vs 0,96 en 2022)	ND (non disponible en 2022)	0,1 (non disponible en 2022)	2,7 (ND en 2022)
<b>Taux d'absentéisme</b>	13,8% (vs 15,61% en 2022)	13,6% (vs 13,60% en 2022)	6,7% (vs 17,51% en 2022)	Non disponible	9,4% (vs 11,60% en 2022)	10,3% (non disponible en 2022)	18,0% (non disponible en 2022)	13,4% (ND en 2022)
<b>Ancienneté moyenne des contrats permanents</b>	5,3 (vs 6,5 en 2022)	9,0 (vs 9,2 en 2022)	3,4 (vs 3,8 en 2022)	3,1 (ND en 2022)	3,1 (vs 2,9 en 2022)	3,8 (ND en 2022)	3,2 (ND en 2022)	7,0 (ND en 2022)
<b>Turnover des effectifs</b>	31,8% (vs 32% en 2022)	25,4% (vs 37% en 2022)***	57,2%* (vs 30% en 2022)	45,6% (ND en 2022)	37,0% (vs 33% en 2022)	11,7% (ND en 2022)	62,9%* (ND en 2022)	27,8%

\* advita en Allemagne et Acalis au Chili mènent des opérations de lancement (nouveaux établissements) dont la prise en compte fausse le résultat.

\*\* Données pondérées au nombre d'ETP.

\*\*\* Le turnover 2022 fut impacté par un changement législatif obligeant à l'embauche en CDI du personnel temporaire et à l'arrêt de certaines de nos concessions.

Le bien-être au travail passe également par le soutien de nos salariés aidants. En 2023, en France, nous avons d'ailleurs été lauréat du Prix Entreprise et Salariés Aidants. Ce prix national qui a pour objectif de promouvoir l'aide aux proches aidants en activité professionnelle récompense nos efforts.

### ➤ France : DomusVi, toujours au cœur de la prévention du cancer

En octobre dernier, DomusVi a lancé un dispositif pour faciliter les dépistages du cancer du sein, du col de l'utérus et colorectal en offrant à ses salariées et salariés une demi-journée d'absence autorisée afin de pouvoir réaliser des dépistages. Le dispositif permet aussi de sensibiliser autour de la maladie du cancer par plusieurs prises de parole.

### ➤ France : Le manifeste du Soin d'autonomie

« Parce que chez DomusVi, nous prenons soin de l'autre et que le bien-être et le bien vieillir des personnes âgées sont primordiaux, nous nous engageons au Soin d'autonomie. Un enjeu de santé et de qualité de vie au travail et la promesse, pour chacun, de pouvoir aller à son rythme.

Que ce soit pour le coucher, le lever, les promenades, les repas ou la toilette, à domicile ou en résidence, nous avons à cœur de nous adapter au rythme de chaque homme et de chaque femme que nous aidons et soignons. Par un juste accompagnement, nous nous mettons à leur hauteur, nous les encourageons, nous les stimulons. Nous portons un objectif commun : favoriser, chez les personnes âgées, l'expression de leurs capacités, pour qu'elles redeviennent actrices et en soient fières.

Le Soin d'autonomie c'est le « zéro portage », une promesse pour nos équipes de ne plus s'abîmer, de ne plus porter, en aidant l'autre tout en s'aidant soi-même, grâce à une confiance mutuelle.

C'est une plus grande satisfaction au quotidien grâce à une relation de confiance entre nos équipes et les personnes âgées au cœur de notre démarche. La satisfaction de respecter l'indépendance et la dignité des personnes âgées. Parce que chez DomusVi, nos émotions sont sincères, profondément humaines, en favorisant la santé de nos équipes, nous favorisons aussi les capacités des personnes âgées. Qui que nous soyons chez DomusVi, chaque acte nous rapproche d'un environnement encore plus bienveillant. Parce que nous sommes initiés au Soin d'autonomie. Parce que nous recevons une formation pionnière, conçue par les équipes du terrain, parfaitement adaptée aux besoins réels des personnes âgées et des soignants. Une formation ambitieuse et sur-mesure qui offre une vision nouvelle de l'accompagnement des personnes âgées.

À travers le Soin d'autonomie, nous prenons l'engagement d'être plus à l'écoute de chacun, et d'apporter à tous les petites et les grandes attentions qu'ils méritent.

Le pouvoir de faire à son rythme. »



# Formation et développement des compétences



## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

En cohérence avec notre volonté d'améliorer la qualité de vie au travail et d'assurer une qualité de service optimale, nous investissons dans la formation et le développement des compétences. Pour nous, l'enjeu est de permettre aux équipes d'acquérir les savoir-faire et les savoir-être nécessaires à l'exercice de leur métier et à leur évolution

professionnelle. C'est également un enjeu clé pour le déploiement de nos feuilles de route RSE qui impliquent des actions de sensibilisation et de formation sur une diversité de thématiques sociales, environnementales et de gouvernance.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	PROGRÈS 2023						
		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH
Former et développer les compétences de nos collaborateurs.	M	Total des heures de formation						
		118 490 <sup>26</sup>	196 835	21 017 <sup>27</sup>	12 911	7 907	10 906	5 078
Faciliter l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.	M	Total de promotions internes						
		17 <sup>28</sup>	31	ND	ND	2	2	55
		Total de mobilités internes						
		249 <sup>29</sup>	21	ND	5	6	10	19
Mesurer la satisfaction de 100% des collaborateurs via une enquête interne.	M	Enquête d'engagement des collaborateurs réalisée dans l'ensemble des opérations tous les 18 mois. Enquête réalisée au premier trimestre 2023.						
Augmenter le taux de satisfaction globale des collaborateurs.	R	Taux de satisfaction des collaborateurs (donnée de référence 2023)						
		66%	54%	64%	56%	63%	ND	57%

<sup>26</sup> La donnée couvre uniquement les heures de formations thématiques et n'intègre pas les heures de e-learning et les heures de formations réalisées par les établissements.

<sup>27</sup> La donnée correspond uniquement aux heures de formations réalisées via l'Académie.

<sup>28</sup> Sont comptabilisées uniquement les promotions vers le poste de directeur de résidence.

<sup>29</sup> La donnée n'intègre pas les établissements ex-Résidence Etudes.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

En matière de formation, nous adaptons nos actions au contexte de chacun des pays où nous opérons et agissons sur plusieurs leviers :

- déploiement de centres de formation en ligne (« Académie » ou « E-campus ») ;
- programmes de formation innovants, en partenariat avec des organismes publics, académiques ou privés ;
- validation des acquis de l'expérience ;
- démarche du « Soins autonomie » (*voir section santé, sécurité et bien-être au travail*) ;
- élaboration de grilles de formation par métier ;
- modules de formations liés à l'organisation, à la technique et aux comportements.

### ➤ France - Projet Pass'Afest : une approche pédagogique innovante pour obtenir un titre professionnel

Avec ce projet, l'employé développe de nouvelles compétences au sein de l'établissement, guidé par un accompagnateur. Il complète les phases d'apprentissage en situation de travail par des séances de réflexivité.

Le projet s'inscrit dans le programme DEFFINUM (Dispositif France Formation Innovante Numérique) lancé en octobre 2021 et a pour objectif de former, entre 2023 et 2025, 1 200 collaborateurs pour l'obtention d'un titre Auxiliaire de Vie aux Familles (ADVF) ou Agent de Service Médico-Social (ASMS). Ce sont 1 500 collaborateurs (1 200 apprenants et 300 accompagnateurs) qui seront mobilisés dans cette démarche innovante qui rend chacun acteur de son évolution professionnelle, valorise les compétences acquises et développe le professionnalisme, la cohésion et la collaboration des équipes.

En septembre 2023, le groupe pilote (100 apprenants) du parcours ASMS a été lancé et les premiers apprenants ont obtenu leur titre professionnel en décembre 2023. En 2024, le pilote du parcours ADVF sera lancé ainsi que la généralisation du parcours ASMS.

Lien d'accès à la vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=bHXdtMH3F4>

### ➤ France : déploiement du parcours « Manager Fédérateur »

En 2023, nous avons formé 299 managers du réseau et du siège dans le cadre du parcours Manager Fédérateur. Ce programme, structuré autour de 6 postures-clés (Reconnaissance / Exigence / Confiance / Cohérence / Sens et Compétence) a été décliné en outils / techniques permettant de travailler sur la base de cas pratiques rédigés à partir de situations rencontrées dans nos établissements, et permettant ainsi de faciliter l'appropriation et la déclinaison des notions. Grâce à ce fort investissement en formation, DomusVi continue d'aider les managers à consolider leurs pratiques managériales quotidiennes, et à les accompagner dans la mise en œuvre d'une dynamique de management proactive.



# Impact socio-économique local

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Notre ancrage territorial guide notre gouvernance, notre stratégie et nos actions. Organisation décentralisée, nous encourageons les initiatives des établissements en faveur du développement social et économique des territoires.

Employeur local, consommateur local, nos activités s'intègrent sur des territoires et donnent lieu à des impacts positifs à l'échelon local tels que nos achats auprès de fournisseurs locaux, la génération de nombreux emplois ou la collaboration avec différents acteurs engagés pour le développement local ou en faveur de la solidarité.

Nos établissements sont ouverts vers l'extérieur, proches de nos communautés.

Nos établissements sont parfois situés dans des territoires avec de fortes tensions sur le recrutement de collaborateurs qualifiés. En accord avec notre ancrage local et nos valeurs, nous investissons dans des projets pour former les personnes éloignées de l'emploi (travailleurs handicapés, personnes non ou faiblement diplômées, seniors, jeunes). Notre objectif est d'accompagner ce type de profils vers une première certification, et si cela est possible de leur proposer un emploi.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	PROGRÈS 2023
Nos établissements mènent des initiatives à l'échelle locale au plus proche des besoins de leur écosystème.	R	Définition d'indicateurs pour la collecte de données 2024 : pourcentage de centres ayant au moins un projet impliquant les communautés locales et description des principaux projets/programmes avec les communautés locales.
Investir dans des projets pour former des personnes éloignées de l'emploi.	M	En France et en Espagne : participation à des programmes d'insertion de personnes éloignées de l'emploi (voir encadrés ci-après).

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nos projets et programmes en faveur de l'impact socio-économique et de l'accessibilité à l'emploi sont aussi variés que les territoires dans lesquels nous sommes implantés. Nos établissements et nos équipes travaillent de concert avec les acteurs de leurs écosystèmes et prennent en compte les attentes de leurs parties prenantes pour mener

leurs projets. C'est l'esprit DomusVi de favoriser l'initiative locale avec une très grande autonomie. L'ensemble des initiatives n'est pas encore consolidé à l'échelle des pays et du Groupe, nous travaillons à cette consolidation. En 2023, la France et l'Espagne ont pu identifier un certain nombre de projets clés :



## Espagne

### Rencontre entre résidents & futurs soignants avec le projet DEFI

La résidence de Stella Maris et l'Institut d'études secondaires de Santa Clara ont mis en place le projet DEFI. Des élèves spécialisés dans le soin aux personnes dépendantes mettent en pratique ce qu'ils ont appris en s'occupant des résidents. Organisé sur 3 mois et 7 sessions de mises en pratique, le projet permet la rencontre entre les futurs soignants et les résidents et aborde différents aspects de la prise en soin et des activités de stimulation cognitives (bibliographie, jeux, atelier argile, jeux de mémoire et d'adresse...).

## Île-de-France

### S'approvisionner localement

En Île-de-France, nous avons mis en place deux partenariats avec des fournisseurs locaux pour la livraison de nos salades et pommes de terre.

- Approvisionnement en salades auprès de 35 résidences ;
- Approvisionnement en pommes de terre : 69 résidences.

## Espagne

### Recréer du lien social avec Rede Mayores

Le centre de téléassistance à domicile de Galice a organisé des rencontres débats autour de thématiques régionales : « la mer, les marins et l'industrie de la conserve », « les coutumes locales, Sain Main et les magostos », « l'agriculture typique de la région », « Traditions et recettes de Noël typiques de la région ». Ces débats, animés par des travailleurs sociaux, ont réuni les utilisateurs du service de téléassistance et leurs proches et contribué à lutter contre l'isolement en tissant des liens entre les membres d'une même communauté locale.

## France

### Programme « Objectif Métiers Santé » en collaboration avec Génération France

Dans le cadre du programme « Objectif Métiers Santé », nous avons participé à 3 jobdating et organisé 2 immersions d'un groupe de demandeurs d'emploi dans nos résidences des Issambres (Paris) et de la Peupleraie (Pierrefitte-sur-Seine). Un atelier de préparation à l'embauche (rédaction CV, préparation aux entretiens...) a également été animé par nos équipes RH au siège de l'association.

Chiffres clés sur l'intégration des jeunes générations en Espagne

1132

accords de collaborations signés (universités, centres de formation, instituts...)

2037

étudiants en stage dans nos opérations espagnoles

### ► Actions de qualifications professionnelles dans le cadre du plan européen NextGenerationEU

Dans la communauté autonome de Madrid, nos équipes ont bénéficié de plusieurs formations :

Formations	Durée de la formation	Bénéficiaires
Spécialisation dans les soins centrés sur la personne (PCA) et la contention.	30 heures	122
Soins spécialisés pour les patients atteints de la maladie d'Alzheimer.	60 heures	172
Mise à jour des techniques d'intervention dans les activités de base de la vie quotidienne.	60 heures	205

# Nos fondations



Fundación  
DomusVi

La fondation DomusVi Espagne a un double objet :

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

ZOOM SUR



## La Senior University

Impulsée par la Fondation DomusVi avec la collaboration de IL3-Universidad de Barcelona (UB) et le soutien de professeurs de différentes universités espagnoles (Universitas Senioribus, CEU de Madrid, Universitat Internacional de Catalunya (UIC)...), la Senior University offre un programme académique semestriel de 30 heures : 20 heures présentielles et 10 heures de travail autonome, dans les établissements de DomusVi.

Il s'agit de promouvoir la formation continue des résidents des établissements DomusVi, avec l'objectif de favoriser le développement personnel et l'apprentissage permanent, à chaque étape de la vie. La troisième promotion de la Senior University (2022/2023) a réuni 41 étudiants de 24 établissements et la dernière promotion (2023/2024) compte 37 étudiants de 19 établissements différents.

Les matières enseignées sont la géographie, la littérature, l'histoire, l'art et la musique. À l'issue du parcours, chaque étudiant obtient un diplôme en sciences humaines (Humanidades).

**Depuis le lancement en 2021, 181 résidents ont obtenu leur diplôme.**

La Senior University se propose désormais d'offrir d'autres thématiques de cours afin de toucher un public de résidents plus large.



En 2023, la Fondation DomusVi en France s'est associée à plusieurs associations et a soutenu de nombreux projets solidaires en faveur du lien intergénérationnel, bénéficiant ainsi à 1 000 personnes.

► **Création de l'univers Les Popotes ! en partenariat avec l'association StudHelp (association étudiante)**

L'initiative vise à l'organisation de déjeuners intergénérationnels et solidaires au sein des résidences de DomusVi entre des étudiants en précarité et des résidents pour favoriser les liens entre les générations, lutter contre l'isolement de nos aînés et lutter contre la précarité des étudiants. À cet effet, une plateforme accessible en ligne a été créée en collaboration avec StudHelp, permettant de mettre en lien les résidences DomusVi souhaitant participer au projet et les étudiants volontaires pour y participer. Ce projet a permis d'organiser plus d'une dizaine de repas à Marseille, Reims et Lyon.

► **Prix Universitaire Fondation DomusVi Yves Journal, en partenariat avec la Chaire TDTE (centre de recherche universitaire en économie)**

Lors de la cérémonie de remise de prix de la première édition organisée en décembre 2023, le jury a décerné 3 prix mémoire, 1 prix thèse et 1 prix coup de cœur afin de récompenser les travaux de recherche portant sur le lien intergénérationnel et ainsi promouvoir la recherche et les nouveaux talents de notre société.

► **Le travail de notre Fondation est reconnu**

Notre fondation a obtenu une nomination dans le cadre du festival Silver Eco 2023 dans la catégorie Lutte contre l'isolement et Intergénérationnel.

La fondation a également initié un partenariat avec Au tableau Production dans le cadre du tournage du documentaire La Coloc au sujet des colocations intergénérationnelles.

La Fondation DomusVi entreprise apporte par ailleurs un soutien financier à destination de 10 projets solidaires portés par des membres ou résidences de DomusVi, en partenariat avec des associations, et sélectionnés par un collège de collaborateurs :

- Maison Adrien - Résidence Les Jasmins de Cabrol ;
- Petits Princes de Bel Air - Résidence l'Amandière ;
- Espérance Banlieues - Résidence La Minorque ;
- Hustle - Résidence Tiers-Temps à Paris ;
- Colette - Siège ;
- StudHelp - Résidence Tiers-Temps à Reims ;
- GRETA CFA - SAAD Nantes ;



47

- Rencontres intergénérationnelles dans les écoles - Résidence Les Jardins d'Occitanie;
- Ateliers artistiques de Benoit Hapiot - Résidence Les Jardins du Marais;
- Maison des Jeunes - Résidence Chevillon.

Pour clôturer l'année 2023, la Fondation DomusVi a également créé un Livret, rappelant ses engagements et revenant sur ses dernières actions solidaires.

« En matière d'environnement, nous agissons à notre échelle pour préserver nos écosystèmes, minimiser nos impacts négatifs et viser un impact positif de nos activités. Les impacts environnementaux générés par nos établissements sont liés à nos activités quotidiennes. »



# Nos enjeux environnementaux

---



50

Afin de mieux prendre soin de nos écosystèmes, nous avons élaboré avec l'aide de Bureau Veritas un Tome Environnemental - Projet Nouveau DomusVi, qui constitue le référentiel de spécifications techniques environnementales applicables à nos futures constructions et nos rénovations ou extension de bâtiments existants. Ces spécifications intègrent les exigences réglementaires de nos pays d'implantation sur la base d'un modèle de certification BREEAM.

Le Tome Environnement (base BREEAM) constitue le cahier des prescriptions environnementales du Groupe DomusVi ; il constitue la base de la politique environnement du Groupe DomusVi.

# Réduction des émissions de GES

ImpAct

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Le changement climatique, généré par l'augmentation et l'accumulation des émissions de gaz à effet de serre (GES), entraîne une détérioration des conditions de vie sur terre. Les vagues de chaleur sont plus fréquentes, plus longues et plus intenses, tout comme les sécheresses, les incendies, les fortes pluies, les tempêtes et les inondations. Il impacte également la disponibilité en eau douce, ainsi que notre santé. On note en effet une augmentation de la mortalité et des maladies liées au changement climatique, notamment pour les populations vulnérables et l'apparition de nouveaux vecteurs de maladies.

Nous avons pleinement conscience que nos activités génèrent des émissions de gaz à effet de serre (GES), notamment à travers nos achats, nos déplacements, la construction et la rénovation des actifs qui sont les nôtres et les consommations d'énergie nécessaires à nos opérations. Notre enjeu est donc de limiter ces émissions en activant notre stratégie de décarbonation et contribuer ainsi à atténuer le changement climatique.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	PROGRÈS 2023
Publier le bilan carbone annuel résultant des opérations de DomusVi (scope 1, 2 et 3).	Market-based S1 : 47 779 tCO <sub>2</sub> eq (vs 48 079 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma) S2 : 35 825 tCO <sub>2</sub> eq (vs 38 397 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma) S3 : 331 200 tCO <sub>2</sub> eq (vs 336 841 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma)
	Location-based S1 : 47 779 tCO <sub>2</sub> eq (vs 48 079 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma) S2 : 19 531 tCO <sub>2</sub> eq (vs 22 405 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma) S3 : 331 200 tCO <sub>2</sub> eq (vs 336 841 tCO <sub>2</sub> eq en 2022 - Pro forma)

D'ici fin 2023, activer et déployer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie Science Based Target initiative (SBTi).

Nous avons élaboré en 2023 notre stratégie de décarbonation avec les experts métiers de chaque géographie et pour chaque levier de décarbonation, scope par scope. En février 2024, nous avons pris l'engagement auprès du SBTi de fixer la trajectoire de décarbonation d'ici à 2030 en ligne avec l'Accord de Paris, afin de maintenir le réchauffement planétaire en dessous de la barre des +1,5°C. Notre trajectoire de décarbonation a été enregistrée auprès du SBTi fin mars 2024 avec l'objectif d'en obtenir la validation d'ici à fin 2024.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous avons initié notre démarche de décarbonation avec la réalisation de nos premiers bilans carbone en 2021 et 2022, identifiant nos principaux postes d'émissions de nos activités. En 2023, avec le support du centre d'excellence « Net Zéro » de Bureau Veritas, nous avons réalisé une

analyse approfondie de nos premiers bilans carbone ; nous avons détecté des pistes d'amélioration pour fiabiliser et affiner les résultats sur différents postes d'émissions, conformes à la méthodologie du GHG Protocol.



### Le bilan carbone Proforma 2022

Unité : tCO <sub>2</sub> eq	BILAN CARBONE 2022		
	market-based	location-based	
	Proforma	Proforma	Published
<b>Scope 1</b>	48 079	48 079	40 835
<b>Scope 2</b>	38 397	22 405	19 248
<b>Scope 3</b>	336 841	336 841	303 386
<b>TOTAL</b>	<b>423 317</b>	<b>407 324</b>	<b>363 469</b>
<b>Énergie et combustibles</b>	105 974	89 981	73 229
<b>Produits achetés</b>	118 722	118 722	128 778
<b>Biens d'équipements</b>	88 358	88 358	77 378
<b>Déchets</b>	43 575	43 575	13 118
<b>Mobilité</b>	66 687	66 687	70 966
<b>TOTAL</b>	<b>423 317</b>	<b>407 324</b>	<b>363 469</b>

L'analyse approfondie de nos premiers bilans carbone nous a conduits à produire un bilan carbone « Proforma » 2022. Ce Proforma correspond à une augmentation de 5% de nos émissions, en méthodologie location-based, par rapport à notre bilan carbone 2022 (location-based).

Les améliorations principales entre le bilan carbone 2022 et le Proforma 2022 résultent de la prise en compte :

- de 100% des émissions des acquisitions réalisées en 2022 et en 2023 pour les 3 scopes (alignement au périmètre 2023) ;
- de données d'activité non collectées au titre du bilan carbone 2022, telles que les quantités des fuites de liquide frigorigène ou les consommations relatives aux réseaux de chaleur.

Nous avons pu procéder à des améliorations méthodologiques grâce notamment à une granularité plus fine des données collectées. À titre d'exemple, en France, pour l'alimentaire, nous avons pu associer les quantités exactes achetées référence par référence à plus de 1 000 facteurs d'émission (référence Agribalyse) et pour les déchets, grâce au déploiement des systèmes de gestion et à l'organisation d'études sur certains sites, nous avons obtenu des données plus précises, et donc des émissions plus précises. Nous avons également reclassé certaines catégories d'achats vers les immobilisations (meubles, véhicules notamment).

Les déplacements domicile travail ont pu être affinés en croisant les études terrain avec les données des ressources humaines.

La formalisation de notre trajectoire de décarbonation en objectifs ambitieux, chiffrés et alignés avec l'Accord de Paris, a été finalisée début 2024 pour une mise en application immédiate. Dès le deuxième trimestre 2024, les membres de la commission environnement travailleront à la transformation de notre trajectoire de décarbonation en plans d'actions opérationnels sur chaque levier identifié, déclinés par les équipes pays en feuilles de route

pays (avec des objectifs validés par la commission). Les équipes pays mettront en œuvre leur feuille de route de décarbonation sous la supervision des Comités RSE pays, où siègent les membres de la commission environnement du pays concerné. Notre objectif est de piloter au plus près du terrain l'impact global des plans d'actions et, fidèles à notre démarche RSE, d'encourager le partage des bonnes pratiques et les initiatives locales.



### La France

#### Raccordement aux réseaux de chaleur urbains

En 2023, l'établissement Montceaux les Mines a été raccordé à un réseau de chaleur en substitution de son ancienne chaudière à gaz, engendrant une forte baisse de son empreinte carbone.

10 autres sites de notre réseau français sont identifiés comme susceptibles de bénéficier prochainement d'un raccordement à un réseau de chaleur urbain.

### Le Portugal

#### Substitution des chaudières au gaz pour des pompes à chaleur et installation de panneaux solaires photovoltaïques

En 2023, 4 sites ont substitué leur chaudière au gaz pour l'installation de pompes à chaleur. Q1 2024, la consommation de gaz par lit a ainsi diminué de plus de -25%.

En parallèle, 4 sites ont également installé des panneaux photovoltaïques, permettant de couvrir 30% en moyenne des besoins en électricité des résidences concernées.

53

### ► Notre trajectoire de décarbonation est alignée avec la Science Based Target initiative (SBTi)

Le SBTi est l'organisation internationale la plus exigeante et la plus reconnue qui aide et soutient les entreprises dans leur plan de décarbonation, afin de leur donner les outils pour construire une trajectoire en ligne avec ce que la science recommande pour limiter le réchauffement planétaire à +1,5°C.

En rejoignant le SBTi, DomusVi s'engage à réduire très significativement et rapidement ses émissions de gaz à effet de serre, et à s'aligner sur l'Accord de Paris. Nos objectifs cibles ci-dessous nous placent parmi les entreprises les plus avant-gardistes et pionnières du secteur de la santé et des services en Europe :

- Réduction de 42% en absolu des émissions directes et indirectes liées à l'énergie : consommation de gaz/électricité, combustions mobiles ;
- Réduction de 25% en absolu des émissions en amont et en aval, achats, construction et rénovation, déchets.



## NOTRE BILAN CARBONE 2023

Nos opérations ont généré, directement et indirectement, 414 804 tCO<sub>2</sub>eq environ en 2023 versus 423 317 tCO<sub>2</sub>eq en 2022 proforma (méthodologie market-based), soit une diminution de -2,0% en absolu en 2023 par rapport à 2022 proforma<sup>30</sup>. La réduction de nos émissions carbone s'explique principalement par la réduction de -5,7% du nombre de m<sup>2</sup> construits durant l'année.

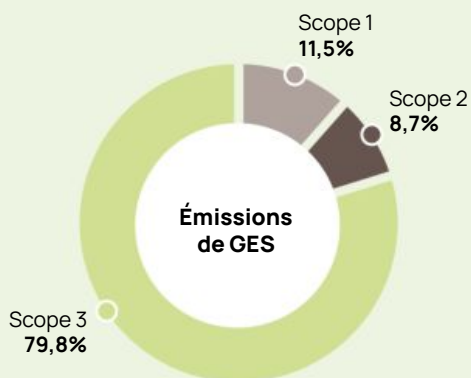
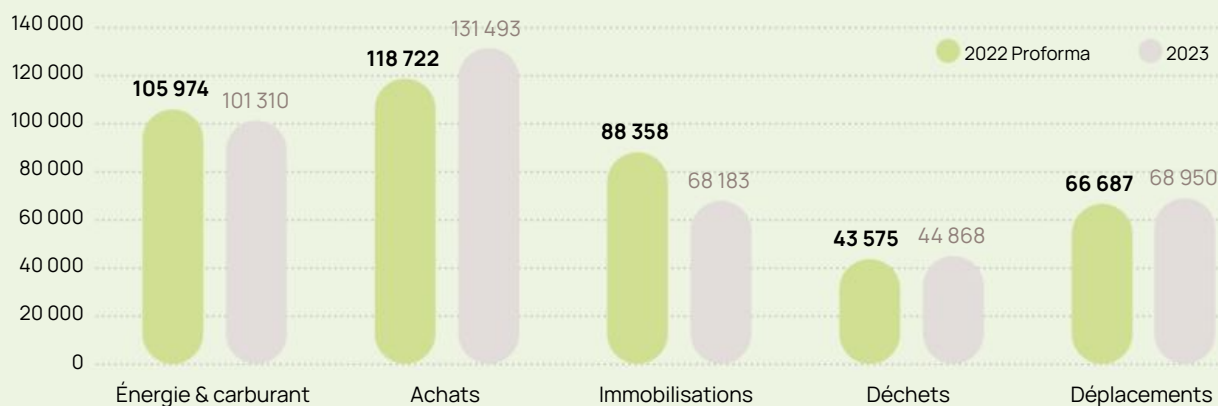
Nos émissions liées aux scopes 1 et 2 ont diminué de -3,3%.

Notre intensité carbone est passée de 186 tCO<sub>2</sub>eq/M€ ou 8,5 tCO<sub>2</sub>eq/lit en 2022 proforma à 167 tCO<sub>2</sub>eq/M€ ou en 8,1 tCO<sub>2</sub>eq/ lit 2023, soit respectivement une baisse de 10,2% pour l'intensité en M€ de ventes, et 4,6% pour l'intensité par lit.

Nos émissions sont majoritairement générées dans le scope 3 (80%), en amont ou en aval de nos activités. Elles sont notamment liées aux achats (alimentation, dispositifs médicaux, etc.) et au transport permettant leur acheminement, aux trajets domicile - travail réalisés par nos collaborateurs et par les visiteurs de nos résidents, et enfin à la construction de nouveaux établissements ou aux rénovations d'établissements existants permettant d'accueillir les personnes âgées dans les meilleures conditions possibles.

Les efforts de décarbonation de nos achats s'inscrivent dans une démarche d'achat responsable en cours de formalisation au niveau du Groupe (voir le chapitre « Éthique des affaires »).

Répartition des émissions de GES par catégorie en tCO<sub>2</sub> eq



<sup>30</sup> Le Proforma 2022, réalisé avec le support du centre d'excellence Net-Zero de Bureau Veritas, est le résultat d'un travail approfondi de revue des postes de notre bilan carbone afin de fiabiliser et d'affiner nos données. Les émissions des acquisitions réalisées postérieurement sont intégrées en année pleine afin d'assurer la comparabilité des données.

# Gestion des consommations d'énergie

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

L'approvisionnement en énergie et les consommations énergétiques représentent un coût important pour nos résidences et peuvent avoir un impact significatif sur nos comptes. L'optimisation de nos approvisionnements en énergies et de nos consommations énergétiques constituent donc un levier financier important pour dégager des marges de manœuvre financières en faveur d'investissements et pour améliorer la qualité de service que nous offrons.

Nos consommations d'énergie et de carburant représentent 24% de notre bilan carbone 2023. C'est donc également un axe clé de notre stratégie de décarbonation, et de notre engagement à l'atténuation des impacts du changement climatique.

La température en résidence est un élément de confort essentiel pour nos résidents. Elle dépend du chauffage hivernal et de plus en plus de la régulation de la température estivale. Il est ainsi déterminant d'agir sur ce levier à la fois financier et d'amélioration de la qualité de service.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS																								
Réduire les consommations énergétiques annuelles des établissements.	R	<p>Consommations d'énergie totales annuelles par nombre de lits moyen en 2023 (kWh/lit) et variation par rapport à 2022 proforma (%) :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pays</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>Conso. Energie</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>Variation</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>	Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	Conso. Energie	7 910	7 403	5 722	12 508	5 624	10 417	8 600	Variation	-12,6%	+2,3%	-12,4%	-11,5%	-7,2%	-12,0%	0%
Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
Conso. Energie	7 910	7 403	5 722	12 508	5 624	10 417	8 600																			
Variation	-12,6%	+2,3%	-12,4%	-11,5%	-7,2%	-12,0%	0%																			
Améliorer la performance énergétique des établissements notamment en éliminant 100% des classifications F et G.	R	<p>En Irlande, au Portugal et aux Pays-Bas, 100% de nos établissements ont une classification supérieure à F.            En Espagne ce pourcentage est de 98%, en France de 96%.            En Allemagne ces informations ne sont pas encore disponibles.            Ces classifications ne s'appliquent pas au Chili.</p>																								
Obtenir la certification BREEAM niveau GOOD ou plus pour 100% des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé.	R	<p>La démarche BREEAM concerne 20 établissements en Espagne (4 étant certifiés), 12 établissements au Portugal, 25 établissements en France. Aux Pays-Bas, 5 établissements sont certifiés GPR (<i>Gemeentelijke Praktijk Richtlijn</i>)<sup>31</sup>.</p>																								

<sup>31</sup> GPR, norme reconnue par l'État néerlandais comme équivalente à BREEAM.

3 chiffres clés  
de nos actions menées  
en France

14

sites ont entrepris des travaux  
de rénovation énergétique  
financés par les Certificats  
d'Économies d'Énergie

10

sites ont été équipés d'isolants  
sur les points singuliers  
en chaufferie

4

sites ont bénéficié de travaux  
de calorifugeage, isolation  
des combles ou isolation des  
sous-faces de planchers bas.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous concentrons une partie de nos actions sur l'efficacité énergétique de notre parc immobilier. Nos plans d'actions pluriannuels couvrent à la fois le bâti, les équipements et les usagers, 3 axes complémentaires qui nous permettent d'actionner tous les leviers de réduction des consommations.

Sur le parc existant, nous continuons d'entreprendre des travaux qui améliorent la performance énergétique des bâtiments et équipements. Nous investissons notamment dans l'isolation des planchers, des plafonds, des points singuliers et des réseaux d'eau chaude, dans le remplacement des équipements énergivores et dans la maintenance des réseaux de chauffe.

Au Portugal, la forte réduction par -33% de la consommation de gaz par lit entre 2022 Proforma et 2023 s'explique par notre politique de remplacement des chaudières au gaz par des pompes à chaleur.

Nos actions concernent également les températures, source de potentielle surconsommation de chauffage ou de climatisation. En France, nous appliquons ainsi la Politique "la bonne température au bon moment" via surveillance des températures d'ambiances dans les chambres et locaux communs.

En Espagne, nous nous appuyons sur les résultats d'audits énergétiques pour sélectionner les projets les plus pertinents avec notamment des actions de rénovation énergétique des établissements et une optimisation de nos consommations via l'installation d'éclairage LED, de minuteurs et la programmation de réglages automatiques de la température.





### Nos opérations irlandaises

#### Sensibiliser aux enjeux de réduction de la consommation énergétique

En 2023, nous avons mené une campagne de sensibilisation de nos équipes à la réduction des consommations d'énergie et à l'adoption des bons gestes dans leur quotidien. Un affichage dédié rappelait les bonnes actions à mener au sein de l'établissement : éteindre les lumières, débrancher les appareils lorsqu'ils ne sont plus utilisés, éteindre les radiateurs ou thermostats...

### Nos opérations néerlandaises

#### Co-construire des plans d'actions avec les propriétaires des bâtiments

Avec l'objectif de rendre nos établissements les plus consommateurs d'énergie plus économes, nous avons réalisé des études pour les sites de Hoorn et Den-Haag et identifié des actions à mettre en place. Après validation de la faisabilité avec Aedifica, propriétaire des établissements, nous travaillons depuis ensemble à identifier les actions les plus pertinentes (installation de panneaux solaires, remplacement des cheminées à gaz par des cheminées électriques) en partageant les coûts pour une plus grande durabilité de ces établissements.

### ► S'approvisionner en énergie durable

Au Portugal, 4 centres ont installé des panneaux solaires photovoltaïques en 2023, permettant de multiplier par 6 notre production d'électricité verte pour atteindre 257 MWh sur l'année. Par ailleurs, 22% de l'électricité achetée dans ce pays est fournie dans le cadre d'un contrat « vert », avec certificat d'origine renouvelable de l'électricité.

Aux Pays-Bas, 100% de l'électricité est achetée par le biais de contrats « verts », avec certificat d'origine renouvelable.

En Espagne, la production d'électricité par panneaux solaires photovoltaïques a augmenté de +20% entre 2022 et 2023 pour atteindre 290 MWh sur l'année, grâce à la mise en place de nouveaux panneaux sur la toiture du centre Decanos. Dans ce même centre, l'installation des panneaux solaires photovoltaïques s'est accompagné de la mise en place de pompes à chaleur, alimentées par l'électricité verte autoproduite par les panneaux solaires.



# Adaptation au changement climatique

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

L'augmentation de la fréquence et de la gravité des événements climatiques impactent l'ensemble des activités économiques. Nos établissements pourraient, du fait de leur géolocalisation ou de leur spécificité de construction, être exposés au risque climatique : vagues de chaleur, tempêtes, inondations, incendies, stress

hydrique. Nous considérons essentiel de définir une stratégie et de mettre en place des mesures pour atténuer (et autant que possible éviter) les impacts négatifs du changement climatique sur nos établissements, améliorer la résilience de nos opérations, afin de protéger nos résidents et nos collaborateurs.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS
Définir une stratégie et des mesures d'adaptation au changement climatique.	M	Création d'un groupe de travail pour définir le plan d'action en matière d'adaptation au changement climatique. Élaboration d'une méthodologie pour la réalisation d'un diagnostic d'exposition puis de vulnérabilité en 2024.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Afin de définir notre stratégie d'adaptation au changement climatique, nous avons choisi d'établir un premier diagnostic de l'exposition puis de la vulnérabilité de nos établissements aux conséquences du changement climatique.

Nous avons constitué sous l'égide de l'équipe RSE Groupe un groupe de travail intégrant différents métiers (gestion des risques, sécurité, immobilier) représentant nos deux principaux pays la France et l'Espagne. Nous y associerons progressivement les autres pays. Une première réunion a permis de définir la méthodologie de diagnostic, prenant en compte sa conformité avec les réglementations européennes (CSRD et Taxonomie). Dans un second temps, à partir d'un pré-diagnostic de leur exposition aux risques climatiques (vagues de chaleur, incendie, inondation, tempête, stress hydrique, risque géologique), nous avons sélectionné un échantillon représentatif d'établissements.

La prochaine étape consistera à produire un modèle de cartographie des risques intégrant des critères de sélection liés à l'immeuble considéré et les risques climatiques identifiés comme pouvant s'appliquer à cet immeuble, puis à produire une matrice d'analyse du risque pour chaque immeuble.





ImpAct

# Gestion des consommations d'eau

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

L'eau est une ressource essentielle à une vie en bonne santé et à la qualité de services délivrés à nos clients. Le changement climatique fait désormais peser une pression constante sur les ressources aquatiques, tant en matière de disponibilité qu'en matière de pollution. Notre métier comporte des activités consommatrices d'eau (notamment les blanchisseries et les cuisines) et des contraintes

spécifiques de qualité bactériologique-chimique de l'eau (contrôle de la qualité de l'eau, prévention des légionelles...). Notre objectif est d'optimiser la gestion des consommations d'eau à travers des mesures de suivi, de réduction, de réutilisation et une vigilance dans le traitement des eaux usées.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS
Optimiser la gestion des consommations d'eau.	M	Définition d'un indicateur de suivi annuel des consommations d'eau consolidé par pays d'opération et diagnostic de nos capacités actuelles à assurer ce suivi pour nos différents pays d'opération en 2024.
Assurer une vigilance dans le traitement des eaux usées.	M	Au niveau du Groupe : <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'équipements et d'installation afin d'éviter toute pollution générée par des eaux usées et d'en réduire la production ;</li> <li>Présence d'évacuations et de bacs spéciaux pour récupérer les eaux usées de la cuisine et de la lingerie ;</li> <li>Équipement des groupes électrogènes d'une structure bétonnée avec un bassin de rétention qui empêche le rejet des eaux usées, avec des sociétés spécialisées en charge de leur entretien ;</li> <li>Achat de lave-linges haut-de-gamme avec des programmes à basses températures et d'autoconsommation d'eau avec un impact sur la consommation d'eau. Choix de linge en polycoton, lavable en basse température et plus résistant.</li> </ul>

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Le suivi des consommations d'eau et la mise en place de mesures d'optimisation sont assurés localement par chaque établissement. Cela passe par l'analyse des consommations pour détecter des surconsommations et des fuites, le réglage des chasses d'eau, l'arrosage automatique des espaces verts, la formation des agents de maintenance ou encore l'installation de matériels permettant de réduire les consommations d'eau.

En Espagne, afin d'apporter un soutien aux établissements dans l'optimisation de leur consommation d'eau, nos équipes ont créé un modèle de tableau de pilotage. Celui-ci est diffusé à l'ensemble des établissements via l'intranet.

Au niveau du Groupe, dans le cadre du devoir de vigilance, les entretiens réalisés ont permis d'aborder les usages de l'eau liés à nos activités et de détecter les risques, les mesures de mitigation et les bonnes pratiques.

### ➤ Tome Environnement (BREEAM) : du matériel pour réduire nos consommations d'eau dans nos établissements

Au niveau du Groupe, nous avons engagé une démarche pour installer dans nos établissements des filtres à eau, des mousseurs aux robinets, des chasses d'eau double débit, pouvant en fonction des équipements utilisés, réduire significativement la consommation d'eau, potentiellement jusqu'à 70%.

# Gestion des impacts sur la biodiversité



## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Notre métier implique la construction et rénovation des installations ainsi que l'entretien des espaces verts attenants à nos établissements. Nous sommes conscients de l'importance de préserver et restaurer la biodiversité et les ressources naturelles. Notre principal enjeu est

d'identifier les impacts négatifs, potentiels et avérés, directement ou indirectement liés à nos activités et de construire une approche qui contribue à régénérer les écosystèmes et à préserver les ressources naturelles.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS
Construire une approche qui contribue à préserver et régénérer la biodiversité.	M	<p>Groupe : nous faisons appel en amont des projets de construction de nouvelles résidences à des professionnels qui veillent à la préservation et régénération de la biodiversité.</p> <p>En France : recours systématique à un écologue en amont de la construction / rénovation qui élabore un book conforme aux exigences BREEAM, analyse de la biodiversité existante et formulation de recommandations pour préserver et régénérer la biodiversité.</p> <p>Au Portugal : Recours à des architectes paysagistes afin de repenser les jardins des résidences existantes : réduction du gaspillage de l'eau, plantations de plantes ayant moins besoin d'eau. Préservation systématique des arbres existants lors de nouvelles constructions.</p>
Préserver nos ressources naturelles à travers une politique d'achats responsables.	M	<p>Au niveau du Groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Choix de protections médicales fabriquées avec des matériaux écolabellisés (ouate), dans le cadre d'un contrat Groupe avec un fournisseur qui développe une démarche RSE ;</li><li>• Approvisionnement alimentaire (viandes, légumes, fruits, poissons) auprès de partenaires privilégiant des produits locaux, tous provenant de l'Union Européenne, et si possible, avec le label BIO et/ou un label soutenant la protection de l'environnement et préservant la biodiversité comme le bien-être animal.</li></ul>

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Afin de mieux prendre soin de nos écosystèmes, nous avons élaboré avec l'aide de Bureau Veritas un Tome Environnement - Projet Nouveau DomusVi, véritable référentiel de spécifications techniques environnementales applicables à nos futures constructions

et nos rénovations ou extensions de bâtiments existants. Ces spécifications intègrent les exigences réglementaires de nos pays d'implantation sur la base d'un modèle de certification BREEAM.



ZOOM SUR



### Groupe

#### Privilégier des fournisseurs plus respectueux de l'environnement

Nous avons sélectionné un nouveau prestataire de propreté, Diversey, dont les produits de nettoyage sont plus efficaces et moins nocifs pour l'environnement, incluant des composants écologiques et éco-responsables.

### Portugal

#### Contribution à la reforestation

À Viseu et à Sintra, l'espace non construit post construction (4 hectares) a été mis à la disposition de la municipalité pour y créer des espaces verts, accessibles au public, avec l'engagement de planter au moins 200 arbres sur cet espace.

### La résidence Les Amandines à Cambrai (France)

#### Des hôtels à insectes pour régénérer la faune et la flore

En 2023, la résidence Les Amandines à Cambrai a réalisé des jardins de biodiversité, incluant des hôtels à insectes. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de sa réponse à un appel à projet pour le développement durable organisé par le département du Nord, et qui a permis également d'autres actions telles que l'installation de chasse d'eau à double commande, le relamping LED, ou le remplacement d'armoires froides classe D par des armoires classe AA+.



# Gestion des déchets



## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nos établissements génèrent des déchets multiples : des déchets « banals » liés aux activités d'hébergement ainsi que des déchets liés aux activités de soins qui, lorsqu'ils sont à risques infectieux, bénéficient d'un traitement différencié. Alors que la société se transforme

progressivement pour privilégier l'économie circulaire et la préservation des ressources, nous faisons face à un double enjeu : la réduction des déchets produits et la contribution à l'économie circulaire via les pratiques de tri et de valorisation des déchets restants.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS																								
Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2022).	R	<p>Tonnes de déchets générés en 2023 sur l'année par lit moyen et variation en % par rapport à 2022 Proforma<sup>32</sup>.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pays</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/lit</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>Variation</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>	Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	t/lit	1,34	1,40	4,03	0,71	8,02	1,02	1,22	Variation	-6,3%	+3,3%	-10,2%	-11,5%	+32,7%	-12%	0%
Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
t/lit	1,34	1,40	4,03	0,71	8,02	1,02	1,22																			
Variation	-6,3%	+3,3%	-10,2%	-11,5%	+32,7%	-12%	0%																			
Atteindre 30 à 40% de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble des opérations.	R	<p>Part de déchets valorisés sur la quantité totale de déchets produite sur l'année (en %).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pays</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>	Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	%	4%	6%	39%	20%	5%	9%	ND								
Pays	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH																			
%	4%	6%	39%	20%	5%	9%	ND																			

<sup>32</sup> En 2023, avec le support du centre d'excellence « Net Zéro » de Bureau Veritas, nous avons réalisé une analyse approfondie de nos premiers bilans carbone et nous avons détecté des pistes d'amélioration pour fiabiliser et affiner les résultats sur différents postes d'émissions, conformément à la méthodologie du GHG Protocol. Le poste des quantités de déchets a été soumis à revue à la suite de la mise en place d'un système de gestion des déchets dans un nombre plus important de sites en France, ainsi que la réalisation d'études terrain sur plusieurs sites dans les autres pays. Le bilan carbone 2022 Proforma permet une analyse comparative entre l'année 2022 et 2023 tenant compte des mêmes méthodologies et du même périmètre (acquisitions 2023 et de fin d'année 2022 intégrées à 100%) (confère le chapitre « Réduction des émissions de GES »).

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

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

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



### France

#### Réduction des emballages des protections

Lancement du projet de réduction des emballages des protections pour passer de 5 emballages à un seul, avec des bacs navette standardisés pour obtenir une approche commune à tous les acteurs de la filière.

En France, nous avons déployé en 2023 un système de gestion des déchets avec un prestataire spécialisé dans 107 sites, soit un total de 129 sites.

### Espagne

#### Recyclage des textiles de nos opérations espagnoles avec INSERTEGA

Nous poursuivons notre collaboration avec INSERTEGA, une entreprise d'insertion spécialisée dans la transformation des textiles usagés (vêtements, draps, serviettes, uniformes...). En 2023, 57 établissements participaient à cette initiative, contribuant au recyclage de 25,6 tonnes de textiles soit 25% de hausse du recyclage par rapport à 2022.

63



**« Agir de façon exemplaire.  
Ancrer nos enjeux de développement durable  
au cœur de notre stratégie, de nos feuilles  
de route et de nos pratiques quotidiennes. »**



# Nos enjeux de gouvernance

---

# Éthique des affaires

(dont gestion des relations avec les fournisseurs)

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

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

Notre Charte Éthique de Conduite de l'Entreprise<sup>33</sup> invite chacun de nos collaborateurs à se poser les bonnes questions, dans le cadre de ses fonctions afin d'agir de manière responsable dans ses activités quotidiennes. Renforcée par notre manifeste<sup>34</sup>, reflet de nos valeurs, notre Charte Éthique de Conduite de l'Entreprise exprime notre culture d'entreprise. C'est un outil qui a vocation à faciliter l'adoption de comportements éthiques qui reflètent nos valeurs et nos engagements. Notre Charte Éthique de Conduite de l'Entreprise existe dans toutes les langues des pays où nous opérons et est disponible sur le site internet du Groupe.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

En matière de prévention de la corruption, du blanchiment d'argent :

OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS 2023
Mise en place de code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent, y compris en matière de cadeaux, dans tous les pays où le groupe opère et déploiement d'actions de sensibilisation.	R	Code de conduite déployé en France, en Espagne et adapté aux lois et réglementations locales.
Déploiement du logiciel Ulises, composant du dispositif d'alerte, dans tous les pays où le Groupe opère garantissant la protection des lanceurs d'alerte.	R	Logiciel déployé en France, Espagne, Allemagne et au Portugal. 100% de nos pays auront déployé le logiciel en 2024. Pour les pays non encore déployés, une adresse électronique est mise à disposition <sup>35</sup> ; cette adresse électronique reste disponible pour l'ensemble du Groupe.

En 2023, nous n'avons enregistré aucun cas confirmé relatif à des pratiques de corruption, de trafic d'influence ou de blanchiment d'argent.



## En matière de gestion de la relation avec les fournisseurs

OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS 2023
Formalisation d'une politique d'achats responsables au niveau du Groupe.	R	Identification et remontée des pratiques et processus en place dans les pays. Groupe de travail constitué. L'objectif est la formalisation d'une politique Groupe en 2024.
Développement d'initiatives et de partenariats à impact avec nos fournisseurs.	M	Voir les initiatives sur tous nos autres engagements.

### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

En matière de lutte contre la corruption, notre Charte Ethique de Conduite de l'entreprise est renforcée par l'adoption dans chacun des pays où nous opérons d'un code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent.

En matière de protection des lanceurs d'alerte, nous renforçons parallèlement notre dispositif d'alerte par la mise en place dans l'ensemble de nos opérations d'une solution sécurisée via le logiciel Ulises GRC® et en ouvrant ce canal d'alertes aux parties prenantes internes comme externes. Un guide du lanceur d'alerte est à disposition sur la page d'accueil des sites web de chacun des pays d'opération, dans la langue du pays. La protection des lanceurs d'alerte, leur anonymat, sont garantis grâce à ce dispositif et à une gouvernance adaptée à ce dispositif.

En matière de gestion des relations avec les fournisseurs, les activités du Groupe DomusVi s'appuient sur les produits et services de différents fournisseurs. L'enjeu pour le Groupe est de faire confirmer par ces fournisseurs qu'ils respectent la loi, de maintenir des relations de confiance

et de collaborer avec nos fournisseurs pour atteindre nos objectifs RSE, notamment en matière de devoir de vigilance.

Au sein de tous nos pays d'implantation nous appliquons des principes d'achats responsables, qui seront formalisés au niveau Groupe par le biais de notre politique d'achats responsables. Dans le cadre de notre démarche environnementale, nous collaborons avec nos fournisseurs pour pouvoir atteindre nos objectifs RSE et respecter les droits humains, ceci à chaque niveau de nos comportements et nos relations avec les parties prenantes.

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

En 2023, nous n'avons enregistré aucun cas confirmé relatif à des pratiques de corruption ou de violation de nos principes éthiques de conduite de l'entreprise.

<sup>33</sup> <https://www.domusvigroup.com/notre-charte-ethique/>

<sup>34</sup> <https://www.domusvigroup.com/notre-manifeste/>

<sup>35</sup> [compliance@domusvi.com](mailto:compliance@domusvi.com)

# Conseils Nationaux des Familles

ImpAct

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Au sein de DomusVi, nous répondons au défi du vieillissement en proposant une large offre d'habitats, de soins et de services destinés aux seniors. Nous veillons à ce qu'ils permettent des prises en soins adaptées aux besoins de la personne et préservent le lien social. Pour nous, vieillir ne se résume pas à la diminution des capacités : c'est un temps de vie long avec plusieurs âges, différents en fonction de la personne, dont il est possible de profiter, avec son entourage.

Le dialogue et le partenariat avec les familles, les proches et les représentants des personnes âgées que nous accompagnons est un fondamental de la qualité de nos services. Nous sommes en effet depuis longtemps convaincus que le bien-être de nos résidents dépend de la qualité de la prise en soins par nos professionnels des métiers du grand âge, mais également de l'importance de la place et du rôle des familles dans le bien-être de leur parent.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous avons décidé répondre à cet élément fondamental de la qualité de nos services et du bien-être de nos résidents en créant le Conseil National des Familles (CNF), associant ainsi les familles à notre gouvernance dans chacun de nos pays d'implantation, et en lui dédiant une fonction Groupe : la Direction des Conseils des Familles et de la Médiation Groupe dont la mission est de mettre en place et d'animer les instances consultatives représentatives des familles dans chaque pays où il opère tout en nous adaptant aux spécificités et aux enjeux locaux.

Nous avons édité la Charte du Conseil des Familles<sup>36</sup>, qui exprime notre engagement pour tous les pays où nous opérons, à charge pour chaque Conseil National des Familles d'élaborer avec l'aide de la Direction des Conseils

des Familles et de la Médiation Groupe son règlement intérieur, qui décrit son mode de fonctionnement. Conformément à cette Charte du Conseil des Familles, chaque Conseil National des Familles :

- À l'échelle nationale, par sa représentativité, il a vocation à exprimer les attentes de 20 000 familles quant à l'amélioration de l'offre de DomusVi en France ;
- À l'échelle locale, il aura vocation à renforcer la participation des personnes âgées et de leurs proches à la vie et l'amélioration de la qualité des structures qui les accompagnent ;
- À l'échelle individuelle, il contribuera à élaborer des outils et services qui facilitent la relation entre les personnes âgées, leurs proches et les professionnels.

## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

OBJECTIFS 2026	MOYEN/ RÉSULTAT	2022	PROGRÈS 2023
Mise en place d'une charte du Conseil National des Familles.	R	NA	Charte publiée
Création d'un Conseil National des Familles dans chaque pays où le Groupe opère.	R	Existence d'un Conseil National des Familles « <i>Clïëntenraad</i> » aux Pays-Bas.	Création du Conseil National des Familles français le 26 mai 2023.

<sup>36</sup> [https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/04\\_24-CHARTE-CNF-FR.pdf](https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/04_24-CHARTE-CNF-FR.pdf)



La feuille de route de création des Conseils Nationaux des Familles :



## France

### Le Conseil National des Familles – Genèse et création en mai 2023 – Premiers résultats

À la suite de la décision du Groupe DomusVi de créer un Conseil National des Familles dans chaque pays, le processus de création a été lancé en France dès septembre 2022 auprès de l'ensemble des parties prenantes : comité de direction France, directeurs Groupe et pays, collaborateurs en résidence, familles et résidents. Nous avons pu définir le modèle, son périmètre, son rôle et son fonctionnement pour adopter, en mars 2023, la charte du Conseil National des Familles (le « CNF »), applicable à tous les pays DomusVi.

Le projet a été ensuite partagé avec l'ensemble des collaborateurs du réseau lors de réunions régionales afin d'obtenir l'adhésion et qu'ils en soient le promoteur auprès des familles et des collaborateurs. Nous avons ensuite lancé la campagne d'appels à candidature pour sélectionner 25 membres par tirage au sort.

Le premier enjeu fut l'alignement entre des attentes court-terme, légitime, et l'impact long-terme du CNF. Aujourd'hui réduit à 17 membres<sup>37</sup>, dont 7 personnes encore membres bien qu'ayant perdu leur proche, le CNF ambitionne de travailler chaque année sur 3 sujets d'Étude qui donneront lieu à la création de

commissions. Ces dernières travaillent de façon autonome, avec l'appui de la Direction des Conseils des Familles et de la Médiation Groupe, dans une démarche de co-construction avec DomusVi et toutes les parties prenantes concernées, grâce notamment au soutien du Comité d'Études.

La collaboration avec le Comité d'Études est clé pour intégrer la dimension opérationnelle dans chacun des sujets traités par le CNF, et ainsi obtenir un impact. Deux réunions CNF/Comité d'Études ont révélé l'absolue nécessité d'une collaboration entre les deux structures et le besoin d'intégrer à ce Comité d'Études des experts externes.

À ce jour, trois commissions du CNF travaillent chaque mois sur trois sujets : (a) l'attractivité des métiers : quels leviers activer impliquant toutes les parties prenantes ? (b) les conseils de la vie sociale ou CVS : comment rendre ces instances plus visibles, attractives et utiles ? et (c) la communication : comment communiquer de façon plus adaptée avec les familles, pour et avec les résidents ?

Les résultats de ces travaux sont attendus pour la fin 2024 et seront restitués dans le rapport annuel du CNF.

<sup>37</sup> 8 départs pour déménagement, décès du proche, désistement ou démission.

# Devoir de vigilance

## POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

La loi française du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance et la directive sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité (« CS3D ») adoptée par le Parlement européen le 24 avril 2024 et validée par le Conseil européen le vendredi 24 mai 2024 définissent le devoir de vigilance : (a) obligations des entreprises quant aux incidences négatives sur les droits de l'homme et sur l'environnement, réelles ou potentielles, en ce qui concerne leur propres activités, les activités de leurs filiales et les opérations réalisées par leurs partenaires commerciaux dans les chaînes d'activités de l'entreprise, (b) la responsabilité en cas de manquement au point (a) et (c) l'obligation pour les entreprises d'adopter et de mettre en œuvre un plan de transition pour l'atténuation du changement climatique, dans le cadre d'une transition vers une économie durable et avec la limitation du réchauffement climatique à 1,5° Celsius conformément à l'Accord de Paris.

Notre démarche RSE, prendre soin de nos écosystèmes, notre feuille de route RSE 2025, puis 2023-2026, nos engagements en matière de respect des droits humains (Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise publiée en 2018), de respect et de préservation de l'environnement, notamment l'adoption d'une trajectoire de décarbonation constituent des réponses tangibles à ce devoir de vigilance.



## NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2023

En matière de devoir de vigilance

OBJECTIFS « HORIZON 2026 »	MOYEN/ RÉSULTAT	RÉSULTATS 2023
Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations.	R	Synthèse dans notre rapport de durabilité 2023.
Sensibiliser 100% des fonctions dirigeantes.	M	L'ensemble de la communauté exécutive a été sensibilisée au devoir de vigilance, notamment en participant à des ateliers dédiés, soit à l'actualisation de notre double matérialité en 2023, soit à l'élaboration du plan de vigilance.
Développer la culture de responsabilité au sein de l'entreprise.	M	Lors des ateliers dédiés à l'élaboration du plan de vigilance, l'accent a été mis sur la portée du devoir de vigilance, sur les thématiques environnement, santé & sécurité et respect des droits humains (déclinées en sous-thèmes), sur les responsabilités y afférentes, sur l'importance du respect des principes édictés dans notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise et du rôle de chacun des membres de la communauté exécutive dans la construction d'une culture du devoir de vigilance.

## COMMENT NOUS LE FAISONS ?

**Implication des parties prenantes.** L'ensemble de la communauté exécutive de DomusVi (confère page 15) a été sollicitée pour contribuer à l'élaboration du plan de vigilance, chacun étant fortement incité à impliquer ses équipes dans la démarche, notamment en répondant collectivement aux questionnaires préliminaires envoyés en amont de la consultation et de la tenue des ateliers. Les thèmes sont identifiés, classés selon les trois thématiques environnement, santé & sécurité et respect des droits humains.

**Périmètre.** Sur ces bases, nous avons élaboré une cartographie des risques couvrant l'ensemble de nos activités, y compris au sein de notre chaîne d'activités. Cette cartographie a été complétée par des entretiens ad hoc avec des dirigeants de l'entreprise, des experts

métiers (RH, environnement, DPOs, etc.) et des parties prenantes externes (notamment les membres du Conseil National des Familles français), en exploitant notre analyse de double matérialité (notamment les retours de nos parties prenantes), notre cartographie des risques Groupe, les alertes issues des dispositifs d'alerte (RH, qualité et lanceurs d'alertes), dispositif de protection des données personnelles, etc.

**Enjeux & risques.** Chaque cartographie des risques a été élaborée selon (a) une évaluation complète des impacts potentiels négatifs sur (i) l'environnement, (ii) la santé & la sécurité et (iii) le respect des droits humains associés à nos activités, et (b) la probabilité d'occurrence et de gravité.

Enjeux du devoir de vigilance	Risques identifiés	Description du risque
<b>Droits humains &amp; libertés fondamentales</b>	Non-respect des huit conventions fondamentales de l'OIT	Liberté et protection du droit syndical, droit d'organisation et de négociation collective, travail forcé, abolition du travail forcé, âge minimum, travail des enfants, égalité de rémunération et discrimination.
	Atteinte à la dignité des clients	Maltraitance : violence, harcèlement, abus de moyens de contraintes, discrimination, non-respect du libre arbitre.
<b>Santé &amp; Sécurité</b>	Qualité des soins	Accident, sortie inopinée, erreur de médication, malnutrition/dénutrition.
	Pénurie de personnel	Dégradation de la qualité de service, de la qualité des soins.
		Dégradation des conditions de travail, risques professionnels.
	Épidémie / pandémie	Survenue d'une nouvelle pandémie ou épidémie.
	Contamination alimentaire, qualité de l'eau ou de l'air	Contamination des clients, collaborateurs ou des visiteurs.
	Manquement à la sécurité des établissements	Dégradation des établissements, des équipements de sécurité : exposition des clients, des collaborateurs et des visiteurs.
	Violation de la réglementation sur la protection des données personnelles	Perte ou divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou confidentiel (notamment données de santé).
	Cyber-attaque	Intrusion malveillante de tiers dans les infrastructures et systèmes d'information : perturbation des activités, indisponibilité des systèmes informatiques pouvant entraîner la perte, le vol ou la divulgation de données personnelles (et de santé), risque de rançonnage.
Intégrité	Risque de corruption, de blanchiment, de trafic d'influence ou d'influence politique pouvant amener à une perte de données à caractère personnel ou confidentiel (notamment de santé), essentielles ou en relation avec une autorité publique (inspection, évaluation).	
Risques professionnels	Risque de santé & sécurité lié à des mauvaises conditions de travail des professionnels : accidents du travail/trajets, risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, épuisement professionnel.	

## Enjeux du devoir de vigilance

### Environnement

### Risques identifiés

Impact environnemental des activités de l'entreprise, ses filiales et ses partenaires dans sa chaîne d'activité

### Description du risque

Achats de produits et/ou denrées alimentaires issus de modes de production non respectueux du bien-être animal.

Surconsommation de ressources (énergie, eau), gaspillage alimentaire, surproduction de déchets.

Pollution de l'eau, des sols ou de l'air.

### Risque climatique

Réchauffement climatique (non-réduction du bilan carbone de l'entreprise), risque pour les établissements (exposition & vulnérabilité).

## Procédures d'évaluation

Afin de s'assurer du respect des réglementations applicables et des standards DomusVi, des contrôles sont réalisés régulièrement ou de manière inopinée dans nos établissements. Ces contrôles déclenchent la mise en place des plans d'actions en cas d'identification d'éventuels dysfonctionnements.

- Auto-évaluation par les comités de directions des établissements (ou agences), sous la supervision des directions qualité pays, couvrant les obligations réglementaires et les standards DomusVi notamment en matière de Qualité de service et de prise en soins, Ressources Humaines, Santé & Sécurité (personnels, bâtiments, alimentaire), Hébergement. Les résultats de ces auto-évaluations sont revus par les directions qualité pays ;
- En cas de non-respect des normes ou des standards DomusVi, et au moins une fois par an, les directions qualité pays diligentent des audits qualité afin de déterminer avec les comités de directions des établissements (ou agences), les directeurs régionaux et les directeurs des opérations, les plans d'actions à mettre en place. Un audit qualité est systématiquement diligenté lors de la reprise d'un établissement, d'une plainte ou d'une réclamation matérielle ou d'une enquête de satisfaction dont les résultats sont insuffisants au regard des standards du Groupe ;
- Le Groupe peut diligenter un audit interne sur tel ou tel sujet sur la base de la cartographie des risques Groupe (élaborée avec le Comité de direction pays) ou à la demande du management d'un pays. En 2023, 5 audits internes ont été réalisés sur des thématiques opérationnelles transversales.

Par ailleurs, les autorités publiques effectuent régulièrement des contrôles. En France, le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) définit un rythme d'évaluation quinquennal qui respecte, le cas échéant, le calendrier des évaluations prévu dans les contrats d'objectifs et de moyens (CPOM) des établissements. La programmation des évaluations est publiée par arrêté de l'ARS et du Conseil Départemental, au plus tard le 31 décembre de chaque année et pour les cinq années à venir. 50 évaluations externes ont été réalisées en 2023 dont 68% montrent une maîtrise des critères impératifs (contre 25% au niveau sectoriel). La note globale de ces évaluations est de 3,92 / 4 (contre 3,68 au niveau sectoriel)<sup>38</sup>.

Les établissements espagnols sont certifiés ISO 9001, normes définissant les principes de management de la qualité (orientation client, engagement de la direction, approche par processus et amélioration continue).

## Mesures d'atténuation et de prévention des risques

À chaque risque identifié répond un plan d'actions. Prévenir les risques fait partie de notre culture, de notre démarche qualité et notre démarche RSE. Notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise édicte les principes fondamentaux que chacun de nos collaborateurs doit respecter<sup>39</sup> ainsi que les comportements attendus pour chacun de ces principes. Les plans d'actions découlant des cartographies des risques et les missions d'audits qualité ou d'audits internes contribuent à améliorer ces plans d'actions.

<sup>38</sup> Rapport de la HAS intitulé « Dispositif d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Bilan annuel 2023 » de mars 2024.

<sup>39</sup> <https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/domusvi-charte-ethique-fr.pdf>



## Risques identifiés

## Mesures d'atténuation et de prévention du risque

### Non-respect des huit conventions fondamentales de l'OIT

Entretenir un dialogue social de qualité est une priorité. Nous le faisons via les institutions représentatives du personnel, les représentants du personnel et/ou des délégués syndicaux, conformément aux réglementations nationales. Nous attendons le même respect des lois applicables par nos partenaires commerciaux (fournisseurs), y compris vis-à-vis de leurs propres fournisseurs.

Nous nous attachons à respecter le droit du travail dans toutes nos pratiques. Cette conformité est assurée par les équipes ressources humaines pays.

Toute discrimination est prohibée. Nos pays mettent en place les mesures de lutte contre toute forme de discrimination conformément à notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise et à leur réglementation nationale.

### Atteinte à la dignité des clients

Notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise engage chacun de nos collaborateurs à respecter la dignité de nos clients, au respect des normes de qualité, des procédures de vigilance (réglementations et standard DomusVi).

Les dispositifs de gestion des plaintes et réclamations clients mis en place par les pays ont vocation à prévenir les risques d'atteinte à la dignité.

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) mis en place peu après l'arrivée du résident permet de définir les soins adaptés à son âge, ses besoins et sa pathologie. Ce projet, élaboré avec le résident et sa famille, est fondé sur le respect du libre arbitre du résident. Ce projet est adapté à l'évolution des besoins du résident. Ce projet participe de la qualité des soins ; il contribue au dialogue avec la famille du résident et à prévenir toute situation à risque.

Des actions ciblées sont mises en place pour limiter au maximum les mesures de limitation de liberté ou pouvant porter atteinte à la capacité physique ou cognitive que la pathologie du résident et la préservation de sa santé pourrait requérir (limitation de la contention physique, réduction des médicaments psychoactifs).

Tous nos professionnels sont formés à la bientraitance.

### Qualité des soins

Dans chaque pays, des outils logiciels assurent la traçabilité des actes de soins et des dispensations de médicaments ; toutes les informations de nature médicale y sont enregistrées (dossier médical, PAP, plan de nutrition).

Nos directeurs médicaux et nos directeurs qualité pays travaillent ensemble afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre de nos politiques qualité et médicale. Les équipes des résidences (directeur, médecins et cadres de santé), avec le support des directeurs régionaux et des services supports pays, sont les garants de la qualité des soins. Tous nos professionnels sont formés à nos politiques qualité et médicale, y compris en matière de nutrition et de prévention de la dénutrition.

### Pénurie de personnel

La formation de nos collaborateurs est une priorité, pour les faire monter en compétences, les promouvoir et contribue à l'attractivité de nos métiers comme à la qualité des soins. En fonction du contexte et de la réglementation nationale, chaque pays développe des formations collaborateurs, y compris des parcours de formations certifiantes ou diplômantes.

Nos équipes diversifient autant que possible les canaux de recrutement, en portant des initiatives aux niveaux national et local. Elles proposent des formations aux personnes éloignées du marché du travail, et si cela est possible, peuvent leur proposer de nous rejoindre.

Chaque pays dispose d'une politique de continuité des soins, comportant le cas échéant des équipes volantes et un plan d'intervention pour remédier à une situation dégradée.

### Épidémie / pandémie

Chaque pays a mis en place une cellule de crise (en veille permanente) et une politique nationale. L'objectif est de contenir les épidémies et/ou pandémies tout en maintenant la qualité de vie et la qualité de soins.

Les campagnes de vaccination destinées tant à nos résidents qu'à nos collaborateurs ont pour but de les protéger et de limiter le risque d'épidémie et/ou de pandémie ou leur propagation.

Chaque établissement dispose d'un stock d'équipement de protection individuelle (EPI) qu'ils gèrent de façon autonome.

Les actions de sensibilisation sont régulières et mettent notamment l'accent sur nos politiques qualité et médicale, l'utilité des vaccinations et le bon usage des EPI.

## Risques identifiés

## Mesures d'atténuation et de prévention du risque

### Contamination alimentaire, qualité de l'eau ou de l'air

Nous sommes soumis à de multiples réglementations applicables en matière de sécurité sanitaire. Chaque établissement dispose d'un plan de sécurité sanitaire dont la bonne application est assurée par les audits qualité, des contrôles externes (laboratoires et autorités de contrôle). Les audits qualité portent également sur la sécurité alimentaire, la qualité et la potabilité de l'eau et la qualité de l'air. Les équipes hôtellerie et hébergement sont formées à la manipulation des aliments, aux allergènes et aux analyses pour limiter les risques de contamination alimentaire. Les anomalies sont traitées sans délai, via les processus requis, au besoin supervisé par la cellule de crise. Une contrevisite valide le retour à la normale.

### Manquement à la sécurité des établissements

Les contrôles de nos établissements sont effectués conformément aux réglementations nationales, par nos équipes sécurité et/ou maintenance internes ; nos établissements font également l'objet de contrôles externes (exemple : commission de sécurité, audits techniques, etc.). Toute constatation de non-conformité déclenche un plan de remédiation, le cas échéant supervisé par la cellule de crise nationale. Un agent de maintenance est présent dans chaque établissement. Il pilote la sécurité de l'établissement avec l'aide de prestataires externes afin d'assurer un niveau optimal de sécurité (chaudière, climatisation, ascenseurs, extincteur, etc.). Chaque établissement dispose d'un plan d'évacuation en cas d'incendie ou d'évènement pouvant mettre en péril le bâti ou les résidents (confère également le risque climatique).

### Violation de la réglementation sur la protection des données personnelles

Chaque pays a mis en place une politique de mise en œuvre de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et a nommé un délégué à la protection des données (DPD) (interne ou externe). Une gouvernance dédiée a été mise en place : le Directeur Ethique, Juridique & RSE Groupe et le DPD Groupe s'assure de l'indépendance des DPDs pays et de leur accès au plus haut niveau hiérarchique dans chaque pays. Un comité data-gouvernance supervise leurs travaux. Le DPD pays gère les demandes, et reporte sur son activité (y compris les « data breach ») au responsable de traitement national, ainsi qu'au DPD Groupe. Chaque salarié signe la charte informatique applicable dans son pays ; cette charte intègre les exigences du RGPD. Le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles s'applique également à nos parties prenantes, principalement nos fournisseurs. Tous nos fournisseurs pouvant avoir accès à des données personnelles (collecte, traitement ou stockage) s'engagent à respecter le RGPD. Nos données sont stockées auprès de prestataires offrant des garanties de sécurité, et pour les données de santé par des entités certifiées « habilitation données de santé ».

### Cyber-attaque

Le Groupe a nommé un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), reportant hiérarchiquement au Directeur Transformation digitale assumant des fonctions Groupe et fonctionnellement au Directeur Ethique, Juridique & RSE Groupe. Une politique Cyber-sécurité a été édictée par le Groupe, applicable dans toutes les géographies, et prévoyant les actions techniques à mettre en place, les politiques de changement de mots de passe, de revue d'incidents et de simulation de cyber-attaque. Ce niveau d'exigence est répercuté dans les contrats avec nos fournisseurs, lorsque nécessaire, notamment tous nos fournisseurs informatiques, avec des revues régulières et des plans d'améliorations et des mesures d'accompagnement en cas de besoin de mise à niveau.

### Intégrité

Notre Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise applicable sur tous nos territoires stipule une tolérance zéro-corruption. Elle décrit nos valeurs et les principes fondamentaux qui engagent nos collaborateurs et nos parties prenantes en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et donne des règles ou des outils pour déterminer les comportements à adopter afin de préserver les valeurs, l'image, les actifs et la réputation de DomusVi. Un code de prévention de la corruption est intégré dans le règlement intérieur applicable au pays et aux établissements. Les pays mettent en place des campagnes de sensibilisation et en rendent compte au Groupe.

## Risques identifiés

## Mesures d'atténuation et de prévention du risque

### Risques professionnels

Chaque pays met en place des politiques et des processus d'identification et de prévention des risques professionnels, psychologiques et physiques. Des équipes pays ont la charge de la santé et de la sécurité au travail et, conformément à la réglementation nationale, édictent un plan de prévention. Ce sujet est intégré au dialogue social.

Les équipes pays développent des formations à la prévention des risques psychologiques (RPS) et des risques de troubles musculosquelettiques (TMS), offrent des mesures de soutien psychologique (PsyFrance en France). Des innovations sont mises en œuvre afin de réduire les risques d'occurrence de TMS.

L'enquête d'engagement des collaborateurs et le dialogue social permettent de faire remonter au niveau des pays et du Groupe les questions que se posent nos collaborateurs et les problématiques auxquelles ils font face (première enquête en 2023) et la mise en place de plans d'actions.

### Impact environnemental des activités de l'entreprise, ses filiales et ses partenaires dans sa chaîne d'activité

DomusVi s'est engagé sur une trajectoire de décarbonation SBTi, alignée avec l'Accord de Paris, d'ici à 2030. La réalisation d'un bilan carbone annuel (depuis 2021) nous a permis de définir des plans d'actions de réduction de nos émissions GES sur les scopes 1, 2 et 3.

Les principaux postes d'émission sont nos achats, l'immobilier, la consommation énergétique, la production des déchets et la mobilité. Nos plans d'actions décarbonation couplés à nos actions de terrain visant à optimiser nos consommations d'énergie, réduire et valoriser nos déchets et renforcer nos achats de circuits courts (politique d'achats responsables) ont pour but de réduire l'impact environnemental de nos activités.

Parallèlement, nos plans d'actions de gestion de l'eau, de réduction d'effluents, d'achats responsables (achats de circuits courts, produits biodégradables, labels alimentaires, etc.) et de préservation et régénération de la biodiversité contribuent à réduire cet impact.

Nous répercutons ces stratégies et politiques auprès de nos fournisseurs en concluant des partenariats contribuant à réduire nos impacts respectifs et/ou en les répercutant dans les contrats que nous passons avec eux.

### Risque climatique

Nous avons lancé un diagnostic de l'exposition et de la vulnérabilité de nos établissements aux conséquences du changement climatique (adaptation au changement climatique) et nous nous sommes engagés sur une trajectoire de décarbonation (atténuation du changement climatique, confère Impact environnemental).

Notre dispositif d'alerte permet à toute personne de lancer une alerte, dans le respect des règles applicables en matière de protection des lanceurs d'alerte.



**« La mobilisation de nos experts métiers et des équipes RSE Groupe et pays est un facteur d'accélération et d'efficacité de notre stratégie RSE. »**



77

# Mesurer

---

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

## COLLECTE DES DONNÉES & CADRE DE RÉFÉRENCE EUROPÉEN ET NATIONAL

Les données ont été collectées auprès des fonctions supports de chaque pays où DomusVi est implanté, par l'intermédiaire de la plateforme Reporting21. Reporting21 a été déployée au premier semestre 2022 dans l'ensemble du Groupe DomusVi. Un protocole de reporting Groupe précise pour chaque indicateur : sa définition, l'unité dans laquelle il s'exprime et les entités ciblées par la donnée. En 2023, les indicateurs ont été actualisés afin de tenir compte des exigences des normes ESRS et de travailler à la mise en conformité avec la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Les données sont renseignées manuellement dans la plateforme par les contributeurs. Elles sont revues et validées par un utilisateur différent (rôle de valideur). En Espagne, nous tenons compte de la norme EINF qui s'applique à DomusVi Espagne et publions un tableau de correspondance afin de répondre aux exigences de la loi espagnole (section tableau de correspondance EINF & informations complémentaires opérations espagnoles).

## PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Les données collectées se rapportent à l'exercice 2023, clôturé au 31 décembre. Les données quantitatives ont été collectées auprès de la France, de l'Espagne, de l'Allemagne, du Portugal, de l'Irlande, du Chili et des Pays-Bas. Ces entités en 2023 représentent 100 % du chiffre d'affaires de DomusVi Group.

## AUDIT DES DONNÉES

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

## INDICATEURS

### SOCIAUX

**Effectifs physiques** : collaborateurs ayant un contrat de travail au 31/12/2023, y compris ceux dont le contrat a pris fin le 31 décembre. L'indicateur intègre les contrats de travail permanents et temporaires et exclut les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur (en aval et en amont, tels que les sous-traitants), ou les non-salariés tels que les travailleurs indépendants ou les personnes mises à disposition par des entreprises exerçant des activités salariées<sup>40</sup>. Tous les collaborateurs en congé de longue durée (maladie, maternité...) sont comptabilisés à condition qu'ils aient un contrat de travail au 31/12/2022. L'indicateur est complété avec la répartition par genre (F/H) et par âge (moins de 30 ans, 30 à 50 ans et plus de 50 ans). En ce qui concerne le périmètre de nos opérations françaises, les collaborateurs de Réside études sont comptabilisés.

**ETP** : nombre de collaborateurs (permanents et temporaires) en équivalent temps plein ayant un contrat de travail au 31/12/2022 (35h hebdomadaires en France ; 40h en Espagne, en Allemagne et au Portugal ; 39h en Irlande).

Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. En ce qui concerne le périmètre de nos opérations françaises, les collaborateurs de Réside études ainsi que ceux de Auxilia et Arcade sont comptabilisés.

**Part de femmes parmi les collaborateurs** : nombre de femmes en ETP sur le périmètre France, Espagne, Allemagne, Irlande, Portugal, Pays-Bas, Chili, rapporté au nombre total de collaborateurs en ETP sur le même périmètre au 31/12/2023. En France, les ETP de Réside Etudes, d'Auxilia et d'Arcade sont comptabilisés. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

**Nombre de femmes manager** : somme des femmes des fonctions supports qui sont « n-1 » des membres du Comex Pays et des femmes des opérations qui sont « n-1 », « n-2 » et « n-3 » du directeur général des opérations (ceci inclut les directeurs d'opérations, les directeurs régionaux et les directeurs d'établissements). La donnée couvre l'ensemble des pays où nous opérons.

**Taux de fréquence** : nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail sur l'année 2023 / Nombre d'heures d'exposition au risque des collaborateurs (heures effectives travaillées) \* 1 000 000. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Les collaborateurs de Réside Etudes, d'Auxilia et d'Arcade sont exclus du périmètre France.

**Taux de gravité** : nombre de jours calendaires d'absences pour accident du travail / nombre total d'heures d'exposition au risque des salariés (heures effectives travaillées) \* 1 000. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Les collaborateurs de Réside Etudes, d'Auxilia et d'Arcade sont exclus du périmètre France.

**Ancienneté moyenne des contrats permanents** : moyenne de l'ancienneté des collaborateurs en contrat permanent (CDI ou équivalent) sur l'année 2023 dans chaque pays. Pour l'ancienneté moyenne consolidée : l'ancienneté moyenne du pays est pondérée en fonction du nombre de collaborateurs par entité.

**Taux d'absentéisme** : nombre d'heures d'absence accumulées au cours de la période de reporting, tout type d'absence confondu, à l'exception des congés payés, du temps libre, des congés maternités (qui incluent les congés parentaux) et des congés de formation / Nombre d'heures effectives travaillées. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Les collaborateurs de Réside Etudes, d'Auxilia et d'Arcade sont exclus du périmètre France.

**Part des ETP Permanents** : nombre de collaborateurs en contrat permanent (CDI ou équivalent) rapporté au nombre total d'ETP au 31/12/2023.

**Taux de Turnover** : nombre d'embauches en contrat permanent plus le nombre de départs des collaborateurs en contrat permanent sur l'année 2023 divisé par 2 et rapporté

<sup>40</sup> Ci-après, nous ferons référence à ces catégories de travailleurs par l'expression « travailleurs de la chaîne de valeur ».

à l'effectif en contrat permanent au 31/12/N-1. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Résides Etudes, Arcade et Auxilia sont exclus du périmètre France.

**Heures de formation** : nombre d'heures de formation réalisées sur l'année 2023 par les collaborateurs présents au 31/12/2023. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Résides Etudes, Arcade et Auxilia sont exclus du périmètre France.

**Heures travaillées effectives** : somme des heures théoriques de travail réalisées au cours de la période de référence (1 an) de tous les travailleurs employés au cours de cette période (de 1 jour à 365 jours). Les heures effectives doivent être comprises comme la somme des heures de travail contractuelles desquelles sont exclus les congés payés et les jours fériés. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés. Résides Études, Arcade et Auxilia sont exclus du périmètre France.

La répartition par genre (F/H) des heures travaillées effectives en Espagne a été estimée sur la base de la répartition par genre des effectifs au 31/12/2023 (91% des effectifs étaient des femmes et 9% des hommes).

**Net Promoter Score (NPS)** : le NPS est calculé via une enquête semestrielle à partir d'une question spécifique posée aux clients concernant l'intention de recommandation, à savoir : « Recommanderiez-vous DomusVi à votre entourage ? ». La réponse à la question s'effectue sur une échelle de 0 (pas du tout probable) à 10 (très probable). Les clients attribuant une note de 0 à 6 sont considérés « détracteurs ». Les clients « passifs » attribuent une note de 7 ou 8 et les « promoteurs » de 9 ou 10. Pour obtenir le NPS, on soustrait le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs. Le NPS est exprimé comme un nombre absolu qui se situe entre -100 et +100. Le NPS Groupe est calculé en additionnant toutes les réponses obtenues sur la question de la recommandation, pour tous les pays, activités, typologie de répondants (résidents, clients, patients, proches), et sur les deux enquêtes semestrielles (une réponse = une voix).

## ENVIRONNEMENTAUX

### Consommation d'énergie par lit :

- **Gaz** : consommation de gaz naturel totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2023. Les données de gaz de nos opérations en Allemagne correspondent aux données de consommation réelle de 2022 à défaut de pouvoir obtenir des données réelles sur l'année 2023. Nous réalisons des extrapolations sur la base d'un ratio consommation de gaz / M2 pour les sites ayant ouverts en 2023 pour lesquels il n'y a pas de données disponibles ;
- **Électricité** : consommation d'électricité achetée totale du pays, divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2023.

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

**Déchet d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI)** : quantité totale annuelle de DASRI générés par nos activités. En Espagne, ces quantités sont transmises par notre prestataire de collecte. En France, les quantités sont transmises par nos différents prestataires et consolidées par nos équipes internes.

**Le bilan carbone** : les facteurs d'émissions utilisés pour les scopes 1 et 2 sont issus des bases suivantes :

- Electricité : CARBON FOOTPRINT LTD & ELECTRICITY MAP (for Transmission and distribution losses – T&D) ;
- Autres émissions : BASE EMPREINTE ADEME ou ECOINVENT.

Le groupe calcule ses émissions en market-based, conformément à la méthodologie choisie pour les objectifs de décarbonation SBTi. Les émissions en location-based sont présentées pour information dans la partie "Réduction des GES".

Pour les émissions alimentaires françaises, un nouveau système a été mis en place pour référencer tous les aliments achetés à partir mars 2023. Nous disposons ainsi d'informations très précises sur la quantité de nourriture consommée en 2023, de manière détaillée (par sous-type de viande, légume, etc). Nous avons utilisé près de 1000 facteurs d'émission de la base Agribalyse (v3.1.1) pour calculer les émissions associées. Nous avons supposé que les aliments achetés en janvier et février étaient homogènes au reste de l'année. Pour les émissions alimentaires espagnoles, allemandes et chiliennes, nous avons collecté des données relatives aux quantités achetées pour les principales catégories d'aliments et appliqué le facteur d'émission moyen aux principales catégories sur la base des facteurs d'émission de la France. Pour les autres pays, nous avons calculé le nombre de repas servis en 2023 et estimé la part de repas végétariens.

Au sujet des déplacements domicile-travail, pour la France, le Chili et le Portugal nous avons utilisé un fichier des ressources humaines récent pour extrapoler la distance parcourue avec l'adresse de chaque collaborateur et l'adresse de son lieu de travail. Pour savoir quel moyen de transport est utilisé nous utilisons le remboursement des forfaits transports en commun et mobilité durable, les autres collaborateurs étant attribués aux voitures. Nous considérons chaque voiture comme une voiture thermique. Les déplacements domicile-travail des employés utilisant des voitures de société sont déjà inclus dans le scope 1. Pour les autres pays, une enquête a été réalisée auprès des collaborateurs.

INDICATEURS	DONNÉES 2023							
	France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Groupe
<b>Sociaux</b>								
Effectifs physiques	17 898	29 039	2 728	1 056	437	583	970	51 711
ETP	16 491	24 984	2 677	822	424	364	828	46 590
Part de femmes parmi les collaborateurs	85,5%	90,5%	83,2%	81,5%	86,8%	93,1%	80,3%	88,0%
Part de femmes manager	80,7%	75%	66,4%	66,1%	71,4%	88,9%	57,1%	75,5%
Taux de fréquence	64,0	45,0	9,9	12,8	32,9	ND	42,3	48,8
Taux de gravité	5,5	1,5	0,4	0,1	1,0	ND	0,1	2,7
Ancienneté moyenne des contrats permanents	5,3 ans	9,0 ans	3,4 ans	3,1 ans	3,1 ans	3,8 ans	3,2 ans	7,0 ans
Taux d'absentéisme	13,8%	13,6%	6,7%	ND	9,4%	10,3%	18,0%	13,4%
Part des ETP Permanents	88,3%	78,2%	98,5%	99,8%	97%	68%	88%	83,6%
Taux de turnover	31,8%	25,4%	57,2%	45,6%	37,0%	11,7%	62,9%	27,8%
Heures de formation	118 490	196 835	21 017	12 911	7 907	10 906	5 078	373 144
Heures travaillées effectives	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
<b>Environnementaux</b>								
Consommation d'électricité achetée (MWh)	82 936	61 125	2 066	3 333	1 792	1 147	3 133	155 531
Consommation de gaz naturel (MWh)	96 867	70 313	6 989	4 984	991	2 843	7 987	190 975
Consommation d'électricité par lit (kWh / lit)	3 495	2 968	571	3 472	3 053	2 995	2 423	3 039
Consommation de gaz par lit (kWh / lit)	4 082	3 414	1 932	5 192	1 689	7 422	6 177	3 732
Quantité de DASRI générés (kg)	50 043	17 717	Non disponible	4 665	9 357	Non disponible	Non disponible	Non disponible
<b>Gouvernance</b>								
Nombre d'établissements (fin de période)	300	157	87	12	8	15	12	591
Nombre de lits moyen utilisé pour les ratios d'intensité (énergie, GES, déchets)	23 733	20 596	3 618	960	587	383	1293	51 170

● Vérifié par l'OTI ● Valeur groupe = moyenne des valeurs pays pondérées par la valeur ETP du pays

Pour le calcul des indicateurs rapportés au nombre de lits (consommations d'énergie, quantité de déchets) c'est le nombre de lits moyen exploités sur l'année 2023, intégrant les acquisitions à partir de la date d'acquisition, qui a été utilisé afin que les ratios ne soient pas faussés. Pour le Chili, nous avons considéré les consommations d'énergie et les productions de déchets annuelles et nous avons donc considéré le nombre de lits opérés pendant toute l'année bien que le Groupe soit devenu actionnaire contrôlant en juillet 2023.

## GOUVERNANCE

**Nombre d'établissements :** l'indicateur reporté correspond au nombre total d'établissements exploités par le Groupe au 31.12.2023, incluant les récentes acquisitions. Résidence études est compris dans le périmètre.

**Nombre de lits :** dans la section « DomusVi en bref » est indiqué le nombre total de lits exploités par le Groupe au 31.12.2023 incluant les récentes acquisitions (Acalis, Martha Flora).

# RAPPORT DE L'OTI

Colombe Holding  
SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFEE  
AU CAPITAL DE 745 880 284 €  
SIEGE SOCIAL : 46 RUE CARNOT, 92150 SURESNES  
RCS NANTERRE B 900 236 522

-----  
Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes sur les informations extra-financières quantitatives figurant dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2023

Exercice clos le 31 décembre 2023

-----  
Au gérant,

À votre demande, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur une sélection d'informations extra-financières quantitatives, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations »), présentées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2023.

Notre rapport d'assurance ne s'étend pas aux informations relatives aux périodes antérieures, postérieures ou à toute autre information incluse dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2023.

## NOTRE CONCLUSION D'ASSURANCE MODÉRÉE

Sur la base de nos travaux, tels que décrits dans le paragraphe "Résumé des travaux effectués pour formuler notre conclusion d'assurance", et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la sélection d'informations extra-financières quantitatives listées en Annexe 1 et publiées dans le Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022 prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel de reporting utilisé.

## COMMENTAIRE

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

Comme précisé dans la note méthodologique, certains indicateurs (notamment les heures travaillées effectives et la consommation de gaz naturel) font l'objet de différentes estimations afin de répondre aux définitions du Groupe.

## PRÉPARATION DES INFORMATIONS

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet

d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

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

## LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS

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

## RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

La Direction de Colombe Holding est responsable de :

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

## NOS RESPONSABILITÉS

Nous sommes responsables de :

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

## NORMES PROFESSIONNELLES APPLICABLES

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

## NOTRE INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Notre travail a été réalisé par une équipe indépendante et multidisciplinaire comprenant des spécialistes en matière d'informations sociales, environnementales et sociétales. Nous sommes seuls responsables de notre conclusion d'assurance.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

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

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

- Pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- Évalué le caractère approprié de l'utilisation du Référentiel par Colombe Holdingt, comme méthodologie de préparation des informations extra-financières, au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.

- Consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - Apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et ;
  - Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes. Nos travaux ont été menés au niveau d'une sélection de pays (cf. Annexe 1).
- Nous avons évalué si les méthodes utilisées par Colombe Holding pour élaborer des estimations sont appropriées et ont été appliquées de manière cohérente, mais nos procédures n'ont pas consisté à tester les données sur lesquelles les estimations sont fondées ou à élaborer séparément nos propres estimations afin d'évaluer celles de Colombe Holding ;
- Nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection de pays (cf. Annexe 1).
- Nous avons examiné la présentation et les notes relatives à l'information extra-financière.

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

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

L'un des Commissaires aux comptes  
Forvis Mazars

La Défense, le 30 juillet 2024

Julien Madile  
Associé

Edwige Rey  
Associée RSE & Développement Durable

## ANNEXE 1 : LISTE DE LA SÉLECTION D'INFORMATIONS

Indicateurs	Pays
Consommation de gaz par lit moyen	
Consommation d'électricité par lit moyen	
Consommation d'électricité (dont électricité provenant de source renouvelable)	
ETP (permanents et non permanents)	
Taux d'absentéisme (heures d'absence, heures théoriques)	
Taux de gravité (jours d'absence pour accident du travail, heures travaillées)	
Taux de fréquence (nombre d'accidents du travail avec arrêt, heures travaillées)	Espagne, France, Allemagne
Ancienneté moyenne des contrats permanents	
% de femmes à des postes de management	
Taux de turnover contrats permanents (nombre d'embauches en contrats permanents, nombre de sorties en contrats permanents)	
Net Promoter Score (G)	
Nombre d'heures de formation	
Nombre de plaintes	
Nombre de lits au 31/12	
Quantité de déchets d'activités de soins à risques infectieux	France, Espagne
Nombre d'accidents liés aux ports de charge (troubles musculosquelettiques)	France, Espagne
Bilan carbone (Scope 1 et Scope 2)	Groupe
Bilan Carbone (Scope 3) : Déplacement domicile travail des collaborateurs et Achats de produits	Groupe
% de femmes à des postes de top management	Groupe
IPMVP (G)	France
Nombres de résidences initiées dans un parcours de soin (G)	France

(G) : indicateurs audités en France dans le cadre du Sustainability Linked Load souscrit par DomusVI.

# TABLEAU DE CORRESPONDANCE NORMES ESRS

En 2023, nous avons poursuivi notre travail pour nous préparer aux exigences des nouvelles normes de durabilité européennes (*European Sustainability Reporting Standards*). À partir des résultats de notre analyse de double matérialité, nous avons identifié les indicateurs des normes ESRS que nous devons communiquer. Ci-dessous, nous proposons une corrélation entre les contenus de notre rapport RSE et les thèmes couverts dans les normes ESRS.

ESRS	Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
<b>Informations générales</b>	ESRS 2 BP-1	Préparation du rapport RSE	p. 78-80
	ESRS 2 GOV-1	Rôle des instances de gouvernance	p. 15
	ESRS 2 GOV-2	Questions relatives au développement durables adressées par les instances de gouvernance	p. 15; 18-19
	ESRS 2 GOV-3	Critères RSE dans les rémunérations	p. 23
	ESRS 2 GOV-4	Diligence raisonnable en matière de développement durable	p. 18-19 ; 70-75
	ESRS 2 GOV-5	Gestion des risques et contrôles internes relatifs au rapport de développement durable	p. 15 ; 18-19 ; 29 ; 71-75 ; 78-80
	ESRS 2 SBM-1	Modèle d'affaires, stratégie et développement durable	p. 5-7 ; 12-13
	ESRS 2 SBM-2	Intérêts et perspectives des parties prenantes	p. 18-20 ; 33-34
	ESRS 2 SBM 3	Impacts, opportunités et risques relatifs au développement durable et interactions avec le modèle d'affaire et la stratégie	p. 21-23
	ESRS 2 IRO-1	Identification et évaluation des impacts, risques et opportunités relatifs au développement durable	p. 20-21
	ESRS 2 IRO-2	Contenus ESRS contenus dans le rapport RSE	p. 83-84
	ESRS 2 DC-P	Politiques adoptées pour la gestion des enjeux de durabilité	p. 22-23 ; 24-28
	ESRS 2 DC-A	Actions et ressources liées aux enjeux de durabilité	p. 24-29
	ESRS 2 DC-M	Métriques liées aux enjeux de durabilité	p. 24-29
	ESRS 2 DC-T	Mesure de l'efficacité des politiques et actions	p. 24-29
	<b>Environnementaux</b>	ESRS E1-1	Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique
ESRS E1-2		Politique d'atténuation du changement climatique	p. 52-54
ESRS E1-3		Actions et ressources pour atténuer le changement climatique	p. 26 ; 51-54
ESRS E1-4		Objectifs liés à l'atténuation du changement climatiques	p. 26 ; 51
ESRS E1-5		Consommation d'énergie et mix énergétique	p. 26 ; 55-57
ESRS E1-6		Émissions de gaz à effet de serre	p. 51-52
ESRS E3-1		Politique relative à la gestion de l'eau et des ressources marines	p. 27 ; 59
ESRS E3-2		Actions et ressources liées à la gestion de l'eau et des ressources marines	p. 27 ; 59
ESRS E3-3		Objectifs liés à la gestion de l'eau et des ressources marines	p. 27 ; 59
ESRS E4-2		Politique de protection de la biodiversité	p. 27 ; 60-61
ESRS E4-3		Actions et ressources liées à la biodiversité	p. 27 ; 60-61
ESRS E4-4		Objectifs liés à la biodiversité	p. 27 ; 60-61
ESRS E5-1		Politique d'utilisation des ressources et économie circulaire	p. 27 ; 60-61
ESRS E5-2		Actions et ressources pour la gestion des ressources et l'économie circulaire	p. 27 ; 62-63
ESRS E5-3		Objectifs liés à la gestion des ressources et l'économie circulaire	p. 27 ; 62-63

ESRS	Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
<b>Gouvernance</b>	ESRS S1-1	Politiques relatives aux collaborateurs	p. 24 ; 38-45 ; 75
	ESRS S1-2	Consultation des collaborateurs et de leurs représentants en matière d'impacts sociaux	p. 20 ; 22 ; 24 ; 39 ; 41 ; 75
	ESRS S1-3	Processus de remédiation et dispositif d'alerte pour les collaborateurs	p. 28 ; 66-67
	ESRS S1-4	Actions relatives aux enjeux sociaux matériels	p. 32-47
	ESRS S1-5	Objectifs fixés pour les enjeux sociaux matériels	p. 24-25
	ESRS S1-6	Informations sur les collaborateurs	p. 37-38
	ESRS S1-13	Formation et développement des compétences	p. 42-43
	ESRS S1-14	Indicateurs santé et sécurité au travail	p. 39-41
	ESRS S3-1	Politique relative aux communautés affectées	p. 44-47
	ESRS S3-4	Actions relatives aux communautés affectées	p. 44-47
	ESRS S4-1	Politiques relatives aux clients	p. 68-69 ; 73
	ESRS S4-2	Consultation et dialogue avec les clients	p. 32-33 ; 68-69
	ESRS S4-3	Processus de remédiation et dispositif d'alerte pour les clients	p. 66-69
	ESRS S4-4	Actions relatives aux enjeux clients matériels	p. 32-36
	ESRS G1-1	Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires	p. 66-67
	ESRS G1-3	Prévention et détection de la corruption	p. 66-67
	ESRS G1-4	Incidents en matière de corruption et pots-de-vin	p. 66-67

## TABLEAU DE CORRESPONDANCE – EINF & INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES OPÉRATIONS ESPAGNOLES

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
<b>Informations générales sur l'entreprise</b>		
Description du modèle d'affaires	Notre modèle d'affaires	p. 12-13
Environnement concurrentiel		
Organisation et structure		
Marchés dans lesquels l'entreprise opère		
Objectifs et stratégies	Notre modèle d'affaires, Notre feuille de route RSE 2023-2026	p. 22-28
Principaux facteurs et tendances et évolutions	Notre modèle d'affaires	p. 12-13
Cadre de reporting utilisé	Note méthodologique	p. 20 ; 78-80
Description des politiques de l'entreprise	Notre feuille de route RSE 2023-2026	p. 22-28
Processus de due diligence et identification, évaluation, prévention et atténuation des impacts et risques significatifs	Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités, Devoir de vigilance	p. 20-21 ; 70-75
Matrice des risques et impacts	Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités	p. 21
Résultats des politiques de l'entreprise	Notre feuille de route RSE 2023-2026 (résultats consolidés), ensemble des sections (résultats DomusVI Espagne)	p. 24-28
Indicateurs clés de résultats		
Cadre national, européen, international	Note méthodologique	p. 20 ; 78-80

<b>Attendus réglementaires EINF</b>	<b>Section ou données</b>	<b>Page</b>
Principaux risques et impacts	Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités	p. 21
Relations commerciales, services aux conséquences négatives		
Gestion de risque (processus d'identification et évaluation)		
Principaux standards GRI	Nous tenons compte des normes ESRS	p. 83-84
Principaux standards ESRS	Tableau de correspondance normes ESRS	p. 83-84
Nombre de réclamations	303	/
Bénéfices	- 3 489 305,13€	/
Subventions publiques reçues	7 867 330,06€	/
<b>Informations environnementales</b>		
Conséquences des activités sur l'environnement	Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités	p. 20-21 ; 26-27
Conséquences des activités sur la santé et sécurité		
Procédure d'évaluation ou certification environnemental		
Ressources dédiées à la prévention des risques environnementaux		
Principe de précaution		
Provisions et garanties pour les risques environnementaux	L'arrêté ARM/1783/2011 du 22 juin n'inclut pas notre activité dans la liste des activités pour lesquelles cette information est exigée en 2023.	/
Mesures pour prévenir, réduire ou réparer les émissions de GES	Réduction des émissions de GES	p. 50-54
Mesures pour prévenir, réduire ou réparer les autres formes de pollution	Gestion des consommations d'eau (traitement eaux usées)	p. 59
Déchets	Gestion des déchets	p. 62-63
Mesure de prévention, recyclage, réutilisation, et autres formes de valorisation des déchets		
Gaspiillage alimentaire et actions pour lutter contre le gaspiillage alimentaire		
Consommation et approvisionnement en eau	Gestion des consommations d'eau	p. 59
Consommation de matières premières et efficacité des ressources	Éthique des affaires (politique achats responsables)	p. 66-67
Consommation directe et indirecte d'énergie et mesures pour l'efficacité énergétique	Gestion des consommations d'énergie	p. 55-57
Utilisation des énergies renouvelables	Consommation d'électricité issue de sources renouvelables : 289 399 kWh	
Consommation d'essence (en kWh)	6 419 574,86	/
Consommation de biogaz (en kWh)	0	/
Émissions de GES, objectifs et moyens associés	Réduction des émissions de GES	p. 50-54
Mesures d'adaptation au changement climatique	Adaptation au changement climatique	p. 58
Mesures de préservation et restauration de la biodiversité	Gestion des impacts sur la biodiversité	p. 60-61
Impacts causés par les activités de l'entreprise sur les zones protégées		
<b>Informations sociales</b>		
Nombre total et ventilation des effectifs par genre, âge et catégories professionnelles	Effectifs et ventilation + tableau ci-après	p. 37-38
Effectifs ventilés par typologie de contrat	Effectifs et ventilation	p. 37-38
Moyenne annuelle des contrats permanents, temporaires et des contrats à temps partiel, ventilé par genre, âge et catégories professionnelles	(voir tableau ci-après pour ventilation)	/
Nombre de départs ventilé par genre, âge et catégories professionnelles	(voir tableau ci-après pour ventilation)	/
Nombre d'embauches CDI	5 227	/

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Rémunérations moyennes et évolution ventilée par genre, âge et classification professionnelle	Non disponible	/
Écart de rémunération hommes/femmes	Non disponible	/
Rémunérations moyennes des administrateurs et des dirigeants, y compris la rémunération variable, les allocations, les indemnités, les versements à des plans d'épargne à long terme et tout autre paiement, ventilée par sexe.	Non disponible	/
Politique de déconnexion	Pratiques favorisant la déconnexion (horaires des mails et appels, temps de repos, flexibilité horaire, télétravail, ...) en cours de formalisation dans une politique pays.	/
Collaborateurs handicapés	490	/
Nombre d'heures d'absences	6 637 911 heures	/
Mesures en faveur de la co-responsabilité des parents	Politique en faveur de l'égalité hommes/femmes centrée sur la promotion de l'équilibre vie professionnelle / vie privée et la coresponsabilité des parents. (Voir détail en fin de tableau)	/
Conditions de santé et sécurité au travail	Santé, sécurité et bien-être au travail	p. 39-41
Accidents de travail, par genre	2 035 (femmes), 168 (hommes)	/
Nombre d'accidents de travail liés à des troubles musculosquelettiques	371	/
Taux de fréquence des accidents, par genre	46,2 (femmes), 34,3 (hommes) 45,0 (consolidé pondéré par genre)	/
Taux de gravité des accidents, par genre	1,5 (femmes), 1,0 (hommes) 1,5 (consolidé pondéré par genre)	/
Maladies professionnelles, par genre	23 (femmes), 3 (hommes)	/
Nombre de jours non travaillés en raison d'accidents de travail ou de maladies professionnelles, par genre	67 713 (femmes), 5 112 (hommes)	/
Dialogue social, organisation du dialogue social, procédures d'information, consultation, négociation, négociations collectives	Enjeu non matériel au niveau du Groupe. Conforme à la législation en vigueur (droits fondamentaux d'associations et négociations collectives. Élections des représentants des travailleurs tous les 4 ans. Les résultats des élections syndicales déterminent la composition des différents comités de l'entreprise et les délégués du personnel. Les représentants ont un crédit horaire syndical pour exercer leurs fonctions. Les réunions ont lieu à minima une fois par trimestre. Le système interne de communication est PeopleVI.	/
Pourcentage de collaborateurs couverts par les conventions collectives	100%	/
Politique relative à la formation	Formation et développement des compétences	p. 42-43
Heures de formation par catégories professionnelles	(voir tableau ci-après pour ventilation)	/
Mesures pour promouvoir l'égalité de traitement et d'opportunités entre les femmes et les hommes dans le cadre du travail, protocole en cas de situation de harcèlement sexuel, handicap, lutte contre la discrimination et gestion de la diversité	Enjeu non matériel au niveau du Groupe. Mesures appliquées : procédure de sélection et de recrutement non discriminatoire, réduction des difficultés d'accès à l'emploi, garantie d'égalité d'accès à la promotion interne selon critères objectifs, quantifiables, publics, transparents et non discriminatoires, principe de l'égalité effective des rémunérations dans la politique salariale, formation du personnel et de la direction à l'égalité des chances et facilitation de l'accès à la formation pour l'ensemble des collaborateurs, protocole pour la prévention, la détection et l'action dans les situation de harcèlement de tout type, guide d'action contre la violence sur le lieu de travail et guide d'action dans le cas des travailleuses enceintes...	/
Plans d'égalité	Mise en place de la réglementation (chapitre III de la loi organique 3/2007 du 22 mars pour l'égalité effective des femmes et des hommes, décret 901/2020 du 13 octobre).	/

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
<b>Gouvernance (droits humains, lutte contre la corruption et les pots de vin)</b>		
Devoir de vigilance en matière de droits humains	Devoir de vigilance	p. 70-75
Mesures pour prévenir la corruption et les pots de vins	Éthique des affaires	p. 66-67
Mesures pour prévenir le blanchiment d'argent	Éthique des affaires	p. 66-67
Contribution à des fondations et à des organisations à but non lucratif (y compris la Fondation DomusVi Espagne)	46 835,56 €	/

### Informations complémentaires sur les opérations espagnoles

#### Ventilation des effectifs Espagne par catégorie professionnelle (en ETP permanents et temporaires au 31/12/2023)

SSHH	3 081,6
Équipe de soin	3 421,6
Équipe technique	16 911,8
Administration	1 317,2
Direction	251,7
<b>Total</b>	<b>24 984,0</b>

#### Moyenne annuelle du nombre de contrats par type de contrat, classe d'âge et genre (en ETP au 31/12/2023)

	Permanent	Temporaire	Temps partiel
Moins de 30 ans	813,3	2 453,5	1 719,5
De 30 à 50 ans	6 636,4	6 884,8	7 542,8
Plus de 50 ans	6 660,7	3 490,7	6 016,2
<b>Total</b>	<b>14 110,4</b>	<b>12 829</b>	<b>15 278,5</b>
Femme	12 857,2	11 548,3	14 179,2
Homme	1 253,2	1 280,8	1 099,2

#### Moyenne annuelle du nombre de contrats par catégorie professionnelle (en ETP au 31/12/2023)

	Permanent	Temporaire	Temps partiel
Équipe de soin	9 153,9	9 041,2	10 998,7
Équipe technique	2 400,6	1 693,3	2 187,1
Équipe résidentiel	1 791,3	1 774,1	1 720,6
Management (responsable de centres ou service)	185,0	8,3	3,2
Administration	579,6	312,2	368,9
<b>Total</b>	<b>14 110,4</b>	<b>12 829,1</b>	<b>15 278,5</b>

---

**Nombre de départs par classe d'âge\* (contrats permanents au 31/12/2023)**

---

Moins de 30 ans	828
De 30 à 50 ans	1 921
Plus de 50 ans	1 415
<b>Total</b>	<b>4 164</b>

---

**Nombre de départs par genre\* (contrats permanents au 31/12/2023)**

---

Femme	3 665
Homme	498

---

\* Seules les personnes souhaitant divulguer leur genre ont été prises en compte.

---

**Nombre de départs par catégorie professionnelle (contrats permanents au 31/12/2023)**

---

Équipe de soin	1 087
Équipe technique	2 335
Équipe résidentiel	517
Management (responsable de centres ou service)	49
Administration	176
<b>Total</b>	<b>4 164</b>

---

**Nombre d'heures de formation par catégorie professionnelle (au 31/12/2023)**

---

	<b>Formation</b>	<b>Dont formation spécifique RPS</b>
Équipe de soin	34 791,5	436
Équipe technique	122 724	1 390
Équipe résidentiel	15 875	178
Management (responsable de centres ou service)	7 611,5	12
Administration	15 833	468
<b>Total</b>	<b>196 835</b>	<b>2 484</b>

---

# TABLEAU DE CONTRIBUTION AUX ODD

	N° ODD	Thématique	Politique groupe rattachée	Pages du rapport
<b>ODD STRATÉGIQUES</b>	3	Accès à la santé	Offre de soins	p. 10 ; 12-13
	4	Accès à une éducation de qualité	Politique de formation	p. 42-43
	5	Égalité entre les sexes	Politique de lutte contre les discriminations	p. 70-75
	7	Recours aux énergies renouvelables et efficacité énergétique	Politique de réduction des consommations énergétiques et d'électricité verte	p. 55-57
	8	Accès à des emplois décents	Politique de valorisation du travail	p. 42-43
	11	Villes et communautés durables	Actions locales des résidences	p. 44-45
<b>ODD PERTINENTS</b>	12	Consommation responsable	Politique de réduction des déchets	p. 62-63
	13	Lutte contre le changement climatique	Politique de réduction des GES	p. 51-54
	14	Protection faune et flore aquatique	Politique biodiversité	p. 60-61
	17	Partenariats pour les objectifs mondiaux	Consultation des parties prenantes & Fondations	p. 20 ; 46-47



[rse@domusvi.com](mailto:rse@domusvi.com)

---

#### **RÉDACTION**

Direction Ethique & RSE Groupe

---

#### **DESIGN & PRODUCTION**

Agence Twenty two  
[www.agencetwentytwo.com](http://www.agencetwentytwo.com)

---

#### **CRÉDITS PHOTOS**

DomusVi

Domus   
L'humanité partagée