

2024

Informe de sostenibilidad



Índice

NUESTRA VISIÓN DEL AÑO	4
Mensaje de Yves Journal	6
El desarrollo sostenible en DomusVi, entrevista con Sylvain Rabuel	8

NUESTRO GRUPO	10
¿Quiénes somos?	12
DomusVi en resumen	14
Nuestra estrategia	16
Nuestro modelo de negocio	18
Nuestra gobernanza	20

COMPROMETERNOS	26
Nuestra hoja de ruta	28
Nuestros compromisos	29
Nuestros retos de sostenibilidad	30
Tabla de contribución ODS	32
El proyecto ImpAct	34
Innovación al servicio de la atención y la calidad de vida en el trabajo	36
Nuestra gobernanza de desarrollo sostenible	38
Cuadro de mando de desarrollo sostenible	40

NUESTROS RETOS SOCIALES Y SOCIETARIOS	46
Calidad de los servicios y buen trato	50
Plantilla y desglose	62
Salud, seguridad y bienestar en el trabajo	64
Formación y desarrollo de competencias	69
Impacto socioeconómico local	74
Fundaciones de Francia y España	78

NUESTROS RETOS MEDIOAMBIENTALES	80
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	83
Gestión del consumo energético	89
Adaptación al cambio climático	92
Gestión del consumo de agua	96
Gestión del impacto sobre la biodiversidad	98
Gestión de residuos	101

NUESTROS RETOS DE GOBERNANZA	104
Ética empresarial	106
Consejos Nacionales de Familias	109
Deber de vigilancia	117

MEDIDA	126
Nota metodológica	128
Informe del organismo tercero independiente (OTI)	133
Anexos	136
Tabla de correspondencias con las normas ESRS	138
Tabla EINF (España)	141



MENSAJE DE YVES
JOURNAL

6

EL DESARROLLO SOSTENIBLE
EN DOMUSVI, ENTREVISTA
CON SYLVAIN RABUEL

8

Nuestra visión del año

Mensaje de Yves Journal

FUNDADOR DEL GRUPO DOMUSVI

Presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (en representación de SAGESSE)



Hace cuarenta y cuatro años, tras iniciar mi carrera profesional en la gestión de una maternidad decidí dedicarme a la creación y gestión de residencias para personas mayores. A principios de la década de 1980, intuí que se estaba gestando un verdadero reto social. Con el rápido aumento de la esperanza de vida, nuestras sociedades iban a enfrentarse a la primera ola de personas mayores de la historia de la humanidad.

Cuando nací, las personas mayores de 75 años representaban menos del 4 % de la población; hoy, 75 años después, representan el 11 %. Esta tendencia continúa rápidamente: en 2030, las personas mayores de 75 años representarán más del 12 % de la población, aumentando al 13,5 % en 2035 y al 14,5 % en 2040. Ante este crecimiento, es fundamental que nuestras sociedades civiles se organicen; es esencial que las familias participen en esta organización como actores clave en el bienestar de nuestros mayores. No corresponde al Estado suplir la ausencia de los miembros de las familias, ni cuidar de las personas mayores más vulnerables, ni controlar la calidad de los servicios. Esta responsabilidad recae en todos nosotros, los profesionales del cuidado de las personas mayores y las familias de nuestros mayores.

En nuestra profesión, compartir humanidad es ante todo un requisito, que permite a las familias desempeñar un papel activo en el cuidado de sus familiares mayores.

Por eso, para mí es un orgullo que DomusVi sea el primer proveedor de cuidados para personas mayores vulnerables que cree y desarrolle, en cada uno de los países en los que opera, un Consejo Nacional de Familias encargado de establecer un diálogo continuo entre nuestros profesionales y los representantes de las familias.

Crear y mantener un Consejo Nacional de Familias es un enfoque voluntario y preciso. También es un paso más hacia la mejora de nuestros mayores y nuestras sociedades: permitir que las familias desempeñen el papel que les corresponde en la vida de sus mayores contribuirá al equilibrio a largo plazo de nuestras sociedades envejecidas.

La familia debe seguir estando en el centro de nuestra experiencia y, aunque el cuidado de las personas más vulnerables conlleva profesionalidad y un trato humano muy exigente, es esencial que las familias lo comprendan y se desarrolle con ellas.

El desarrollo sostenible en DomusVi



ENTREVISTA CON

SYLVAIN RABUEL

Presidente del Grupo DomusVi

¿Qué papel desempeña el desarrollo sostenible en DomusVi?

Nuestra profesión es profundamente humana y está centrada en el servicio a los demás. Como especialistas en envejecimiento, tenemos una responsabilidad social y societal, inherente a nuestra misión, hacia las personas mayores a las que atendemos, sus familias, nuestros equipos y nuestras entidades de supervisión, que son nuestros grupos de interés directos.

Esto nos ha llevado a convertir la sostenibilidad en una de las cuatro palancas estratégicas de DomusVi. Nuestro enfoque de desarrollo sostenible es la base de nuestra cultura empresarial y se logra gracias a nuestra gobernanza, nuestra estrategia de desarrollo sostenible y, sobre todo, a nuestro trabajo diario. Esto está claro para todos los miembros de nuestros equipos.

¿Qué significa esto en términos concretos? ¿Qué avances en 2024?

Nuestro doble análisis de materialidad, desarrollado con nuestros grupos de interés, establece nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible. Hemos puesto en marcha el proyecto ImpAct y estamos trabajando para extenderlo a todos nuestros equipos para que puedan contribuir a él. En él se definen nuestros compromisos y nuestros objetivos clave.

En agosto de 2024, la SBTi validó nuestra trayectoria de descarbonización. Esto se está traduciendo en muchas iniciativas y proyectos sobre el terreno.

La creación del Consejo Nacional de la Familia (CNF) en España en 2024, tras la creación del CNF francés en 2023, en línea con nuestra hoja de ruta, es otro gran paso adelante. Las primeras iniciativas y directrices resultantes de las deliberaciones del CNF en Francia se están aplicando actualmente.

Por último, el año 2024 estuvo marcado por la muy favorable acogida de nuestro Manifiesto, "Compartiendo Humanidad", y su difusión en todo el Grupo DomusVi. Fruto de una amplia escucha y consulta tanto interna como externa, lo diseñamos para que todos los miembros de nuestros equipos pudieran identificarse fácilmente con él. Refleja la singularidad de DomusVi, su cultura empresarial y quiénes somos.

Esta singularidad se manifiesta en el número y la variedad de iniciativas locales. ¿Cómo concilia su deseo de ampliar el papel estratégico del desarrollo sostenible dentro del grupo con una organización descentralizada?

DomusVi es una organización muy descentralizada, con un alto grado de autonomía para los responsables operativos.

Simplemente hemos aplicado este principio a nuestro proyecto ImpAct. Los proyectos de desarrollo sostenible solo tienen valor si cambian la vida cotidiana, las prácticas empresariales y nuestra forma de trabajar.

Esto debe hacerse con y para los profesionales. Me gustaría aprovechar esta oportunidad para elogiar el entusiasmo, el espíritu de iniciativa y el compromiso de los equipos de DomusVi en este ámbito. Cada año se ponen en marcha más proyectos, y todos podemos estar orgullosos de ello.

Este alto grado de descentralización solo puede lograrse a través de valores compartidos, un manifiesto y compromisos comunes, todos ellos factores que promueven la unidad.

¿Y mañana?

Hemos sentado las bases: nuestros valores, nuestro Manifiesto, una gobernanza fluida y compromisos claros para afrontar nuestros retos de sostenibilidad, así como el proyecto ImpAct para movilizar a la empresa en torno a estos compromisos.

En 2025, lanzaremos una nueva iniciativa estratégica: las Comunidades Profesionales DomusVi. Estas comunidades se formarán libremente, entre profesionales, en función de sus intereses o pasiones profesionales, para debatir dificultades o proyectos, reflexionar e intercambiar ideas sobre sus profesiones y compartir las mejores prácticas. Serán momentos alejados de la producción y el servicio que permitirán a las personas relajarse y desarrollarse.

Al igual que la creación de un Consejo Nacional de la Familia, diseñado para involucrar a las familias en nuestro futuro de forma duradera, las Comunidades Profesionales son una iniciativa pionera. Fomentarán el sentido de pertenencia y el compromiso a largo plazo entre nuestros colaboradores de DomusVi.

Se puede expresar de forma sencilla: DomusVi se está desarrollando de forma sostenible. Se trata de una decisión consciente respaldada por todos los hombres y mujeres de DomusVi y asumida por nuestros accionistas y nuestro Consejo de Supervisión y Orientación Estratégico.



QUIÉNES SOMOS	12
DOMUSVI EN BREVE	14
NUESTRA ESTRATEGIA	16
NUESTRO MODELO DE NEGOCIO	18
NUESTRA GOBERNANZA	20

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

Nuestro Grupo

Quiénes somos

NUESTRO MANIFIESTO

Somos las mujeres y los hombres de DomusVi.

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

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

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

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

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

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

Un enfoque humano, diseñado por y para las personas.

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

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

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



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

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

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

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

NUESTROS VALORES

DomusVi se ha construido sobre valores profundamente humanistas: su éxito económico está indisolublemente ligado a su ambicioso proyecto humano. Nuestros valores guían nuestras acciones y nuestro comportamiento, e inspiran nuestra gestión y nuestra organización.

EL SABER CUIDAR

EL ESPÍRITU PIONERO

LA CONFIANZA COMPARTIDA

LA SINCERIDAD DE LAS EMOCIONES

LA EMPATIA

EL SABER CUIDAR

Más allá de la competencia, la profesión adquiere otra dimensión cuando nuestros equipos combinan conocimientos, experiencia y humanidad en un único objetivo: el bienestar de nuestros residentes y de las familias.

EL ESPÍRITU PIONERO

Los residentes y sus familias cambian, esperan algo más que un servicio mínimo. Hay que saber innovar, sorprender, proponer algo más frente a una oferta estándar.

LA CONFIANZA COMPARTIDA

Nada es posible - cuando se trata de personas - sin confianza mutua. Debe ser plena y completa, no negociable, permanente, recíproca; resultado de un compromiso sin fisuras.

LA SINCERIDAD DE LAS EMOCIONES

Mientras la vida se organiza de manera diferente, es esencial acoger cada emoción con sencillez, con un espíritu siempre positivo. Porque nada importa más que ser auténticos.

LA EMPATIA

Hacer que el otro pase por delante de uno mismo, estar siempre disponible, a la escucha, con plena empatía, de forma natural, como un sexto sentido: el de una humanidad total y auténtica.

DomusVi en resumen

8 PAÍSES, 5 MARCAS



54 557

colaboradores en todo el mundo
(plantilla física)

12 %

hombres

88 %

mujeres

593 residencias

52 251 camas

	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	País Bajos	Chile	Uruguay	Total
Residencias	302	158	85	12	8	16	11	1	593
Camas	23 844	20 937	4 033	963	774	407	1 250	43	52 251

43 Net Promoter Score

Encuesta del grupo en 2024, alcance en 2024

FRENTE AL **40** EN 2023

92,8 %

de tasa de satisfacción global

FRENTE AL **93,5 %** EN 2023



Una plataforma de servicios para personas mayores, adaptada a la evolución del grado de dependencia.



Otras actividades: centros de salud mental, centros de atención a personas con discapacidad, estancias post-hospitalarias.



Nuestra estrategia

NUESTRA AMBICIÓN

Nuestra ambición es ser uno **de los principales actores en el bienestar de las personas mayores en el mundo** gracias a residencias, servicios y cuidados innovadores que, con la confianza de las familias, preservan su calidad de vida y sus relaciones sociales.



Foto de Isabel Ribes, residente en la Residencia Saint-Anne, Marsella (Francia). Con su amable autorización.

NUESTROS RETOS

NUESTRAS DECISIONES ESTRATÉGICAS Y OPERATIVAS SE BASAN EN TRES RETOS PRINCIPALES:

Ofrecer a las personas mayores la mejor calidad de vida posible, independientemente de sus fragilidades.

Ofrecer puestos de trabajo atractivos para que nuestro personal se comprometa plenamente con su misión.

Hacer de nuestras residencias lugares de vida abiertos al mundo exterior y de nuestros equipos creadores de vínculos sociales.

NUESTRAS PALANCAS

Estos retos constituyen la base de nuestro proyecto empresarial, cuya estrategia se sustenta en **cuatro palancas de rendimiento** al servicio de nuestros clientes:



DIGITAL

Proteger, facilitar y simplificar el desarrollo de nuestras actividades.



EQUIPOS

Equipos comprometidos y valorados.



INMOBILIARIO

Lugares sostenibles para vivir que ofrecen una buena calidad de vida.



DESARROLLO SOSTENIBLE

basado en los pilares ESG.

NUESTRA CULTURA EMPRESARIAL

Los fundamentos de nuestra **cultura empresarial** garantizan que nuestras prácticas internas sean coherentes con nuestros objetivos y establecen una base sólida para la prosperidad de nuestras operaciones.

Nuestra organización es descentralizada, exigente pero respetuosa con la autonomía de los equipos sobre el terreno.

Tenemos un enfoque global de la atención, integrando la medicalización de nuestras residencias en nuestras operaciones diarias.

Queremos que la familia pueda participar activamente en el cuidado de sus mayores.

Nuestra oferta transversal, que incluye el domicilio, permite crear libertad de elección los últimos días de la vida.

Nuestras residencias son un hogar donde se respeta el espacio privado del residente, independientemente de su estado.

Nuestro modelo de negocio

Los retos de sostenibilidad definen el marco en el que se desarrollan nuestras actividades.

MEGATENDENCIAS

TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA

AUMENTO DE LA DEPENDENCIA

TRANSICIÓN CLIMÁTICA

/ DIGITALIZACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Nuestros recursos

INTELECTUALES Y HUMANOS

48 674 ETC (colaboradores equivalentes a tiempo completo) de los cuales el **77,2 %** tiene contrato permanente (indefinido o equivalente)
6,8 años de antigüedad media en los contratos indefinidos

FINANCIEROS

Accionariado estable: Yves Journal, fundador del Grupo DomusVi a través de SAGESSE (desde 1983) e ICG (desde 2017)
140 M€ de flujo de caja libre (tras CAPEX de mantenimiento)

INMOBILIARIO Y COMERCIAL

593 residencias
52 251 camas (+**568** camas respecto a 2023)
95 residencias de plena propiedad
74 M€ invertidos en la construcción de nuevas residencias
64 M€ invertidos en renovación y mantenimiento

SOCIAL Y GRUPOS DE INTERÉS

Relaciones estrechas con nuestros grupos de interés
 Alianzas sectoriales (Synerpa, ORSE, etc.)
2 fundaciones empresariales (Francia y España)

NATURAL

406 GWh de energía comprada
2 039 430 m³ de consumo de agua (excluyendo Francia)
32 kt de compra de alimentos (excluyendo Países Bajos e Irlanda)

Nuestros impactos

INTELECTUALES Y HUMANOS

64 % de índice de compromiso - encuesta a los colaboradores, tercer trimestre de 2024
80 % de satisfacción de los colaboradores con respecto a la autonomía en su trabajo
432 609 horas de formación impartidas en 2024

FINANCIEROS

2 633 M€ de ingresos consolidados, de los cuales:
61,8 % se redistribuyó a los colaboradores (nóminas)
15,6 % a proveedores (gastos de compras)
11,5 % a los arrendadores (alquileres)
5,0 % a acreedores (intereses bancarios)

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

10 aperturas en 2024 (netas)
62 proyectos incluidos en el proceso de certificación BREEAM (o equivalente), de los cuales 11 certificados
91,4 % de tasa de ocupación (-0,3 % frente a 2023)

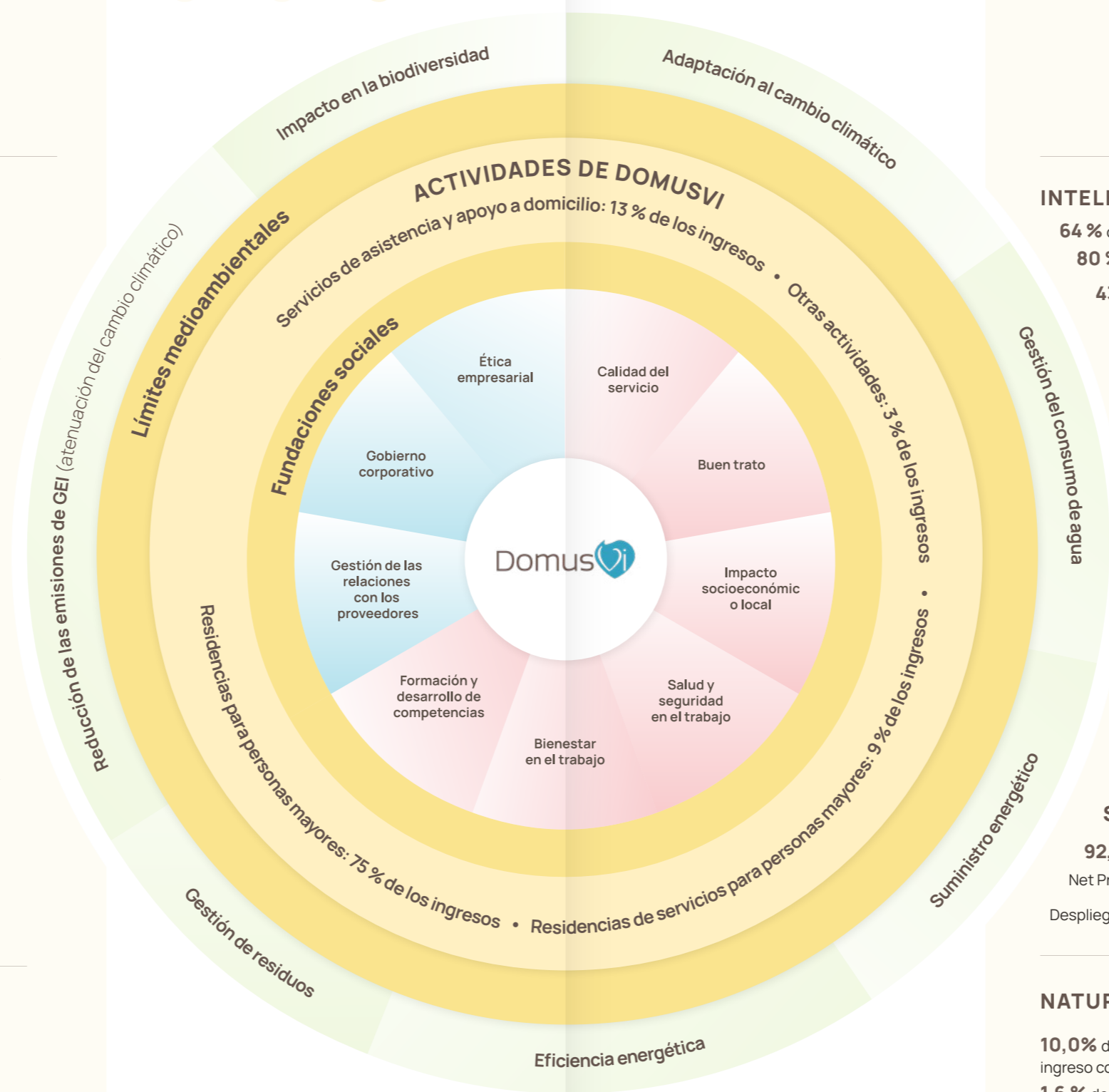
SOCIAL Y GRUPOS DE INTERÉS

92,8 % de satisfacción global de los clientes - Encuesta del cuarto trimestre de 2024
 Net Promoter Score: **43**
 Despliegue del proyecto del Consejo Nacional de Familias

NATURALES

10,0% de reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero en intensidad de ingreso con respecto a 2023
1,6 % de reducción en el consumo de energía comprada por cama con respecto a 2023¹
0,3% de reducción en la tasa media de residuos generados por cama con respecto a 2023¹

1. Datos de 2023 corregidos



Nuestra gobernanza

(A 31/12/2024)

Nuestra gobernanza es el resultado de nuestra cultura empresarial y refleja nuestra organización descentralizada. Flexible, operativa, centrada en el cliente e integradora de las familias, es la garantía de que nuestra estrategia se alinea con las exigencias y especificidades del terreno. Nuestra gobernanza se centra en la excelencia operativa, con el objetivo de lograr un buen rendimiento financiero y unos altos niveles de transparencia, ética profesional y calidad del servicio para todos.

Nuestra gobernanza permite una toma de decisiones rápida, lo más cerca posible del terreno, con un único objetivo para todos: proporcionar la mejor atención posible.



A NIVEL DEL CONSEJO DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA (CSOS): ESTRATEGIA, SUPERVISIÓN Y CONTROL

Nuestro Grupo está supervisado por un **Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOS)**, cuyos miembros son representantes de nuestros accionistas. Órgano de supervisión y control situado al nivel de la sociedad matriz del Grupo. Este Consejo se beneficia de competencias reservadas en materia de estrategia, financiación y compromiso. El CSOS se reunió 15 veces en 2024.

Cuenta con el apoyo de cuatro comités especializados:

- **El Comité de Auditoría** (3 miembros¹) examina las cuentas semestrales y anual tras escuchar a los auditores legales. El Comité de Auditoría también examina el mapa de riesgos del Grupo, el programa de cumplimiento del Grupo y valida el plan de auditoría interna. Examina los planes de acción resultantes. El Comité se reunió 4 veces en 2024, 2 veces para examinar las cuentas y 2 veces para examinar los riesgos, el programa de cumplimiento y el plan de auditoría interna.

- **El Comité de Nombramientos y Remuneración** (3 miembros²) se reunió una vez en 2024 para revisar las funciones clave de la empresa, la remuneración variable de los puestos ejecutivos y la política general de remuneración.

- **El Comité de Adquisiciones** (4 miembros³) se reunió dos veces en 2024 para revisar los proyectos de inversión significativos.

- **El Comité de Razón de Ser y Desarrollo** (4 miembros⁴), creado en diciembre de 2023 por el CSOS, se reúne en dos grupos específicos:

- Uno sobre desarrollo sostenible (3 miembros), que se reunió dos veces en 2024.
- El otro sobre las relaciones con nuestros grupos de interés en el marco de nuestra misión de interés público (3 miembros), que se reunió dos veces en 2024.

Estos dos grupos se reúnen de forma independiente y en sesión plenaria (véase «Gobernanza de la RSE», pp. 38 y 39).

Cada comité informa de su trabajo al CSOS a través de su Presidente.

No se pagan honorarios a los miembros del CSOS.

1. Sandrine Avelange (presidenta), Thierry Béliard y Antoine Morandi.
 2. Yves Journal (presidente), Hadj Djemai y Thierry Béliard.
 3. Hadj Djemai (presidente), Yves Journal, Thierry Béliard y Antoine Morandi.
 4. SAGESSE (presidente), Thierry Béliard, Sylvain Rabuel (grupos de interés) y Matthieu Hauw (desarrollo sostenible).

CONSEJO DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

7 MIEMBROS (NO EJECUTIVOS)

1 OBSERVADOR

14 % MUJERES

86 % HOMBRES

15 REUNIONES EN 2024



A NIVEL NACIONAL: APOYO A LAS OPERACIONES

Cada país cuenta con su propio Comité de Dirección y su propia organización, con funciones de apoyo a las residencias y sus equipos, denominador común de todas las actividades del Grupo, sello distintivo de nuestra cultura empresarial, que permite a los equipos locales centrarse en la calidad de la atención.

Cada mes, cada país organiza una reunión de revisión del negocio, a la que asisten el Presidente, miembros de los departamentos de Finanzas y Rendimiento y Desarrollo Sostenible del Grupo, y miembros del Comité de Dirección del país.

Además, Francia y España cuentan con un Comité de Ética Profesional (véanse las páginas 56 y 57).

5. Sylvain Rabuel (presidente); Mathieu Fabre, director financiero y de rendimiento del grupo; Maryline Mesiano, directora general de desarrollo, inmobiliaria y nuevos países; Eric Eygasier, consejo delegado para Francia; José María Peña, consejo delegado para España.
 6. Sylvain Rabuel (presidente); Mathieu Fabre, director financiero y de rendimiento; Matthieu Hauw, director de desarrollo sostenible; Pedro Emmerick, director de auditoría interna del grupo.



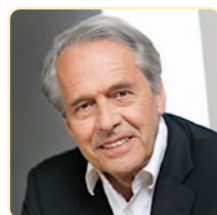
A NIVEL DEL GRUPO: UNA GOBERNANZA OPERATIVA

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

- el **Comité Ejecutivo del Grupo**⁵, que se reúne una vez al mes para debatir cualquier cuestión estratégica o de desarrollo.
- el **Comité de Rendimiento del Grupo**, que reúne a miembros de la comunidad ejecutiva que desempeñan funciones Grupo. Este Comité es un foro para compartir información y debatir cuestiones del Grupo y es el encargado de llevar a la acción las decisiones del Comité Ejecutivo del Grupo en proyectos transversales.
- el **Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo**⁶, que revisa el mapa de riesgos, el programa de cumplimiento del Grupo, los planes de auditoría y los planes de acción antes de que se presenten al Comité de Auditoría.
- El **Comité de Desarrollo Sostenible del Grupo** (véase «Gobernanza del desarrollo sostenible», páginas 38 y 39).

Los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, junto con las funciones ejecutivas del Grupo, son los principales contactos del CSOS y sus comités y son responsables de la ejecución operativa y de la implementación de la estrategia del Grupo en cada país, a través de los equipos nacionales, lo más cerca posible del terreno.

Miembros del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOS)



YVES JOURNAL
(75 años)

Presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (en representación de SAGESSE)

Yves Journal fundó el Grupo DomusVi en 1983, lo desarrolló, dirigió y presidió hasta 2010. Desde 2010, es presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (en representación de SAGESSE) y accionista fundador y familiar. Implicado en la gestión de actividades sanitarias y médico-sociales privadas desde 1977, Yves Journal participó en la creación y el desarrollo de la Compagnie Générale de Santé (adquirida por Ramsay) entre 1987 y 1997. También contribuyó al desarrollo de organizaciones profesionales en el sector de los servicios médico-sociales privados en Francia, presidiendo Uneppa de 1991 a 2000 y luego Synerpa de 2004 a 2009.

Yves Journal es Presidente de SAGESSE. Representa a SAGESSE como presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica de Colombe Holding SAS (DomusVi), SRS Holding SAS, SIDVH SAS, SI AlmaVi SAS, Almaviva Santé SAS, Sedna Santé SAS, Sedna France SAS, Arenadour Capital SAS y Apt Renaissance SAS. Es presidente del Consejo de Administración de GP Sedna Canada Sedna Santé (Canadá).

SAGESSE, representada por Yves Journal, es también presidente del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Objetivos y Desarrollo Sostenible, así como miembro del Comité de Adquisiciones de Colombe Holding (DomusVi).

Yves Journal es consejero y miembro del comité ejecutivo de Synerpa.



SANDRINE AVELANGE
(55 años)

En representación de Sagesse Retraite Santé (SRS)

Sandrine Avelange se incorporó al Grupo SAGESSE en 2011, tras ocupar el cargo de directora financiera de la división de servicios médicos y sociales de Compagnie Générale de Santé (actualmente Grupo Ramsay) y, posteriormente, de DomusVi. Licenciada por la Sup de Co Marseille, titular de un D.E.S.C.A.F. y de un certificado de directora de empresa del IFA-Sciences Po, Sandrine Avelange es presidenta del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría de Santé Sedna (Canadá) y representante de SRS en el Consejo de Supervisión de Colombe Holding (DomusVi). También es presidenta del Comité de Auditoría de Colombe Holding (DomusVi).



THIERRY CHIGNON
(59 años)

Representante de Mérieux Equity Partners

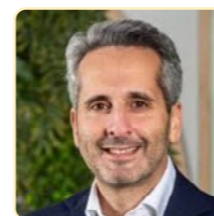
Thierry Chignon se incorporó a Mérieux Equity Partners en 2014 como socio senior. Anteriormente, fue director general de Quintiles Consulting Europe (ahora IQVIA) y trabajó en Maignon Investissement. Con más de 30 años de experiencia en el sector sanitario, especialmente en el ámbito de los productos sanitarios, como farmacéutico jefe del Institut Mérieux (ahora Sanofi Pasteur) o como asesor experto de la Comisión Europea (productos sanitarios), Thierry Chignon es licenciado en Farmacia, tiene un máster del IEP de París (Ciencias Políticas) y un MBA ejecutivo de HEC París. Es presidente del Consejo de Supervisión de Plantex, del Consejo de Administración de Airinspace y director de Elsan, Biofirst y Seqens.



ANTOINE MORANDI
(37 años)

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Antoine Morandi se incorporó a ICG en 2019 y es director asociado del equipo de deuda subordinada y capital europeo con sede en París. Se unió a ICG tras trabajar durante ocho años en Lazard en la oficina de París. Licenciado por la HEC de París y con un máster en Finanzas Internacionales, Antoine Morandi es consejero de IGZ Topco (Picard) y miembro sin derecho a voto de Circet Holding (Circet). También es miembro del Comité de Auditoría de Colombe Holding (DomusVi).



JAÏME CHOCRÓN
(41 años)

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Jaime Chocrón se incorporó a ICG en 2008. Actualmente es director general y responsable de Iberia. Anteriormente, trabajó durante cuatro años en la división de banca de inversión de JP Morgan en Londres, primero en el grupo de financiación estructurada y luego en el grupo de fusiones y adquisiciones de consumo, comercio minorista y salud. Jaime Chocrón comenzó su carrera en Goldman Sachs y Santander Investment. Jaime Chocrón es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad ICADE de Madrid y es consejero de Parsina Investments S.L. (Alvinesa), Productos Sur S.L. (Prosur) y Grupo J. Uriach, S.L.U. (Uriach). También es consejero y vicepresidente del Consejo de Administración de Kronosnet Topco S.L. (Konecta).



HADJ DJEMAI
(52 años)

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Hadj Djemai se incorporó a ICG en junio de 2000 y es director de Europa Meridional, Corporativo Europeo y miembro del Comité de Estrategia de Inversión. Se incorporó a ICG tras trabajar en el grupo de financiación de adquisiciones de BNP Paribas. Hadj Djemai es ingeniero por el Institut national agronomique de Paris y miembro de los consejos de supervisión de Oak Nation SAS (Grupo Charlois), CMAI Holding, IGZ Topco (Picard) y Biogroup Holding. Es presidente del Comité de Supervisión de Circet, representante de ICG en el Consejo de Supervisión de Polaris Holding SAS (Stella) y observador de IngraGroup Bidco S.à r.l. (Luxemburgo). También es presidente del Comité de Adquisiciones y miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones de Colombe Holding (DomusVi).



THIERRY BÉLIARD
(49 años)

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Thierry Béliard es director del equipo europeo de deuda subordinada y capital de ICG. Thierry Béliard se incorporó a ICG en 2019 tras trabajar durante siete años en Boston Consulting Group, luego como director en Chequers Capital y durante cinco años en la Autoridad de Inversiones de Abu Dabi (ADIA). Licenciado por la École Polytechnique de París y con un MBA de la Harvard Business School, Thierry Béliard es miembro de los consejos de supervisión de Oak Nation (Grupo Charlois) y miembro sin derecho a voto de INFRAGROUP BIDCO S.à r.l. (Luxemburgo). También es miembro del Comité de Auditoría, del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Objetivos y Desarrollo Sostenible de Colombe Holding (DomusVi).

Miembros del Comité Ejecutivo



SYLVAIN RABUEL
(54 años)

Presidente del Grupo

Sylvain Rabuel se incorporó a DomusVi en 2019. Tras iniciar su carrera en Mondelez, pasó a ser director de marketing de Tiscali en 2000. Se incorporó a Club Med en 2004 como director de marketing para Francia, antes de convertirse en director general para Francia, Europa y nuevos mercados en África, y posteriormente director general para Francia, Europa y África en 2015. Sylvain Rabuel es licenciado por Sciences Po Paris y tiene un máster de la escuela de negocios ESCP.



ERIC EYGASIER
(59 años)

Consejo delegado para Francia

Eric Eygasier se incorporó a DomusVi en 2018. Tras iniciar su carrera en BD, una empresa global de tecnología médica, como ingeniero de procesos y luego como director de la unidad de producción, se incorporó a Kodak Laboratoires & Services en Annecy en 1996 como director, antes de convertirse en director regional. En marzo de 2000, se incorporó a Darty como director central de servicios para la región de Île-de-France, y posteriormente como director central de ventas para la misma región. En 2011, se incorporó a Relay France, filial de Lagardère Travel Retail, como director de operaciones, antes de ser nombrado director general adjunto de Lagardère Travel Retail France en noviembre de 2015.



JOSÉ MARIA PENA
(59 años)

Consejero delegado de España

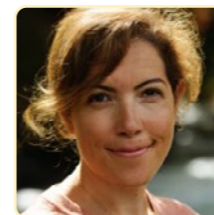
José María Peña se incorporó a DomusVi en 2021. José María Peña aporta la experiencia adquirida en sus anteriores puestos en Prosegur y Chaxpert. José María Peña es licenciado en Ingeniería de Telecomunicaciones (1984-1990) por la Universidad Politécnica de Madrid. Cuenta con sólidas competencias en CRM, centros de contacto, negocio en Internet, telecomunicaciones, experiencia del cliente y mucho más.



MATHIEU FABRE
(54 años)

Director financiero y de rendimiento del grupo

Mathieu Fabre se incorporó a DomusVi como director financiero del grupo y responsable de rendimiento. Tras iniciar su carrera en la empresa de corretaje Aurel Leven y, posteriormente, en el banco de inversión Close Brothers, se incorporó al Grupo Medica en 2004 como controlador financiero y, posteriormente, director financiero. En 2015 se incorporó al grupo Colisée como responsable financiero y, finalmente, a Médipôle Partenaires, un grupo hospitalario privado. Mathieu Fabre es titular de un máster de la Universidad Paris IX Dauphine.



MARYLINE MESIANO
(45 años)

Directora general de Desarrollo, Inmobiliaria y Nuevos Países

Marilyne se incorporó a DomusVi en 2024. Tras iniciar su carrera como analista en la división de vinos y licores de LVMH, se incorporó a Unibail-Rodamco-Westfield, líder europeo en centros comerciales, en 2006 y, posteriormente, en 2016, donde ocupó diversos puestos estratégicos: directora de Operaciones, directora de Alquiler Minorista en Francia y directora nacional en España, con una etapa en Club Med para supervisar el desarrollo inmobiliario en el sur de Europa, antes de ser ascendida a Miami como vicepresidenta de Desarrollo para América.



DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL GRUPO DOMUSVI

45 MIEMBROS

40 % MUJERES

60 % HOMBRES

Miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, los Comités de Dirección de los países y sus subordinados directos en puestos clave.

DIRECCIÓN DEL GRUPO DOMUSVI

798 MIEMBROS

77 % MUJERES

23 % HOMBRES

Para las funciones de apoyo, los subordinados directos de los miembros de los Comités de Dirección de los Países y, para las operaciones, hasta el tercer nivel por debajo de los directores generales de los países (véase la nota metodológica en la página 128).



NUESTRA HOJA DE RUTA	28
NUESTROS COMPROMISOS	29
NUESTROS RETOS DE SOSTENIBILIDAD	30
TABLA DE CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	32
EL PROYECTO IMPACT	34
INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	36
NUESTRA GOBERNANZA EN MATERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	38
CUADROS DE MANDO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	40

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

Comprometernos

Nuestra hoja de ruta



MATTHIEU HAUW

Director de Desarrollo Sostenible Grupo

Nuestro enfoque de desarrollo sostenible está en consonancia con los fundamentos de nuestra cultura empresarial: una cultura de primera línea, emprendedora, centrada en el bienestar de nuestros clientes y en el apoyo a nuestros colaboradores a lo largo de su carrera profesional.

Este enfoque, desarrollado juntamente con nuestros grupos de interés, se plasma en nuestros compromisos con prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables. El desarrollo sostenible constituye así una de las cuatro palancas estratégicas de nuestro rendimiento¹.

Estos principios fundamentales, decididos y aplicados sobre el terreno, son para nosotros garantía de calidad en el servicio y de atención a los demás. Aportan coherencia y alcance a nuestras acciones, directamente relacionadas con las necesidades y expectativas de nuestros residentes, nuestros equipos y nuestro ecosistema.

Nuestra hoja de ruta de desarrollo sostenible de nuestro Grupo define nuestros compromisos y objetivos comunes, en respuesta a nuestros 16 retos de sostenibilidad. Se traduce en un plan de acciones en cada uno de los países en los que operamos.

El Proyecto ImpAct, lanzado en 2023, tiene como objetivo movilizar a todos nuestros colaboradores en torno a los objetivos clave comunes de la hoja de ruta de desarrollo sostenible de nuestro Grupo. La proliferación de iniciativas lanzadas desde entonces son pruebas tangibles de lo que puede lograr nuestra cultura empresarial.

Es un logro del que todos nuestros colaboradores pueden estar legítimamente orgullosos. Y es este impulso concreto, cotidiano y cercano al terreno, el que nos permite situar la sostenibilidad en el centro de nuestras profesiones, de nuestro modelo de negocio y de nuestro proyecto empresarial.

Por recomendación del Comité de Nombramientos y Remuneración, el CSOS decidió en mayo de 2024 renovar las condiciones de atribución de la parte variable de la remuneración de los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, los Comités de Dirección de los Países (y los n-1 de los Comités Ejecutivos de los Países) establecidas en 2023, a saber: el 15 % por alcanzar el NPS objetivo (grupo o país), el 40 % por alcanzar las prioridades cualitativas de negocio y desarrollo sostenible. El 45 % restante depende de criterios económicos cuantitativos. Los criterios cuantitativos y cualitativos de desarrollo sostenible están vinculados al proyecto ImpAct.

1. Las otras tres palancas de nuestro plan estratégico son nuestros profesionales, mujeres y hombres, el sector inmobiliario y la transformación digital.

Nuestros compromisos

Presentamos nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible 2023-2026 y el proyecto ImpAct (véanse las páginas 22 y 23) en nuestro Informe de Sostenibilidad 2023.

Basado en nuestros 16 retos de sostenibilidad (véase el doble análisis de materialidad en las páginas 30 y 31), define los compromisos de nuestro Grupo que se derivan de ellos y sirve de marco para que los países definan sus propios planes de acciones y para que los residencias desarrollen el componente de desarrollo sostenible de su proyecto de residencia.

MEDIO AMBIENTE

- Reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero derivadas de nuestras actividades, en línea con un escenario que limite el calentamiento global a 1,5 °C.
- Reforzar nuestra resiliencia al cambio climático.
- Reducir significativamente nuestro consumo energético.
- Desarrollar nuestro consumo de energía sostenible (suministro y producción limpia).
- Preservar los recursos acuáticos.
- Preservar y regenerar la biodiversidad de los territorios en los que operamos.
- Reducir y reciclar mejor los residuos generados por nuestras actividades, en consonancia con las políticas públicas de los países en los que opera el Grupo y mediante un proceso de gestión optimizado.

SOCIETAL

- Mejorar de forma sostenible la calidad de las residencias, los servicios y la atención que ofrecemos.
- Colaborar con nuestros grupos de interés para mejorar nuestro impacto socioeconómico local, incluido el acceso al empleo.

SOCIAL

- Mejorar continuamente la calidad de vida y la seguridad de los colaboradores dentro de nuestras residencias.
- Desarrollar las competencias y valorar el compromiso de nuestros colaboradores.

GOBERNANZA

- Cumplir con los principios de buena conducta establecidos en nuestra Carta de Conducta Ética Empresarial, de conformidad con la normativa aplicable.
- Colaborar con nuestros proveedores para mejorar nuestro impacto positivo y reducir nuestro impacto negativo en nuestra cadena de valor.
- Involucrar a las familias en la gobernanza del país mediante la creación de un Consejo Nacional de la Familia en cada país en el que operamos.
- Prevenir los riesgos de daños graves a los derechos humanos, la salud y la seguridad, y al medio ambiente relacionados con nuestras actividades.

Nuestros retos en materia de sostenibilidad

Como Grupo dedicado integralmente y de forma exclusiva al acompañamiento de las personas mayores, tanto en sus residencias como en las nuestras residencias, la responsabilidad social es, desde hace más de 40 años, el núcleo de nuestro proyecto empresarial. Esta responsabilidad guía nuestro desarrollo y nuestras acciones en el día a día. En 2020, hicimos del desarrollo sostenible una de las cuatro palancas estratégicas de DomusVi.

2022-2023: un doble análisis de materialidad basado en la colaboración

Para nuestro informe de 2022, hemos realizado un doble análisis de materialidad que abarca el periodo comprendido entre el cuarto trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2023, con el fin de prepararnos para la entrada en vigor de las nuevas normas europeas de sostenibilidad (Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa, CSRD).

Este análisis se basa en una doble perspectiva y nos ha permitido evaluar:

- Los impactos positivos y negativos que nuestras actividades tienen, directa o indirectamente, en nuestros ecosistemas y grupos de interés.
- Los riesgos y oportunidades financieros que los retos de sostenibilidad suponen para nuestro negocio.

En cada etapa, este análisis se ha llevado a cabo en estrecha colaboración y consulta con nuestros grupos de interés.

Este análisis identificó 16 retos de sostenibilidad, incluidas las 7 prioridades de RSE que se definieron en 2019 tras un análisis de impacto inicial. La identificación de estos 16 retos, que son las más relevantes tanto para nuestro rendimiento financiero como para nuestro impacto en la sociedad, nos permite priorizar nuestros retos de sostenibilidad para garantizar que los riesgos y oportunidades de sostenibilidad se tengan en cuenta en nuestro modelo de negocio.

2023: Presentación del análisis de doble materialidad

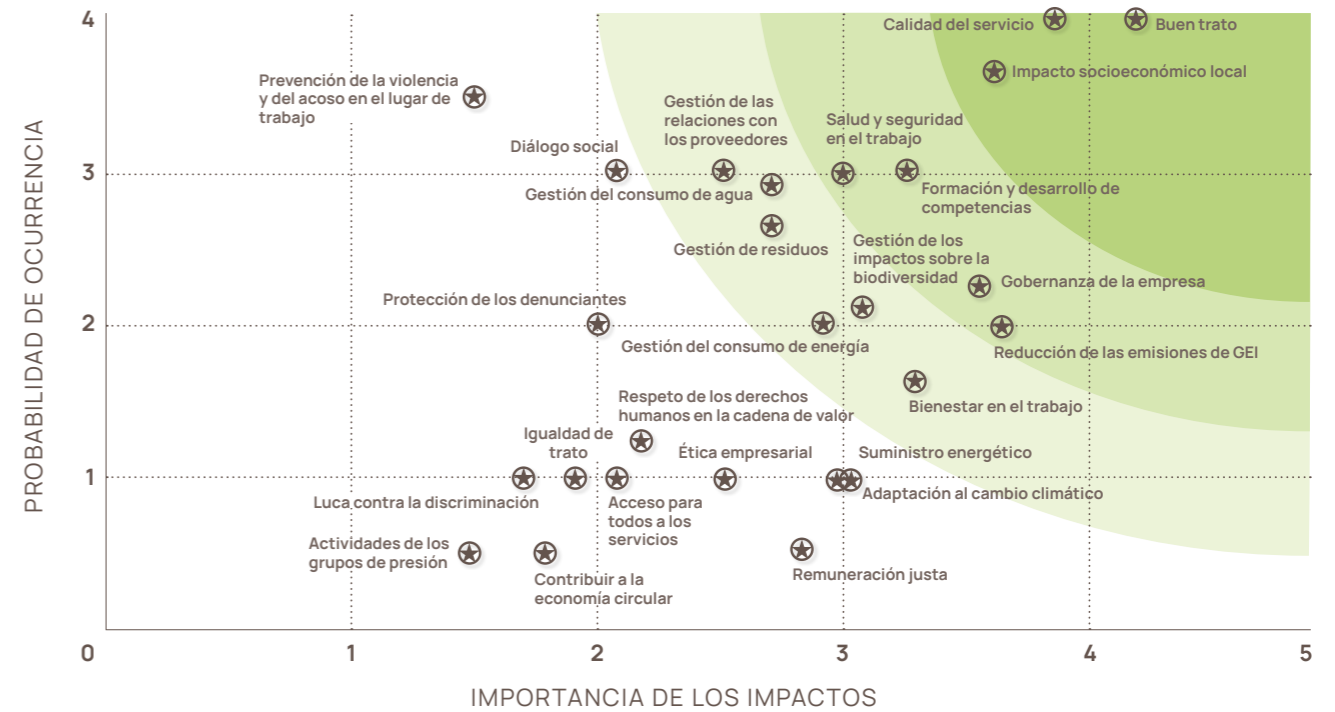
A finales de 2023, los resultados consolidados de este análisis se presentaron a nuestra comunidad ejecutiva en un seminario. Los debates que surgieron de este seminario nos permitieron confirmar varias áreas clave para integrar estos retos de sostenibilidad en DomusVi:

- El papel fundamental de la gobernanza en la gestión de estos retos.
- La contribución esencial de los Consejos Nacionales de Familias y la necesidad de extender esta iniciativa más allá de Francia.
- El anclaje de nuestro enfoque de desarrollo sostenible en el terreno, lo más cerca posible de nuestros ecosistemas y de las expectativas de nuestros residentes y equipos. Por ejemplo, hemos decidido integrar la cuestión de la accesibilidad al empleo en el reto del impacto socioeconómico local.

2024: Actualización y confirmación del análisis de doble materialidad

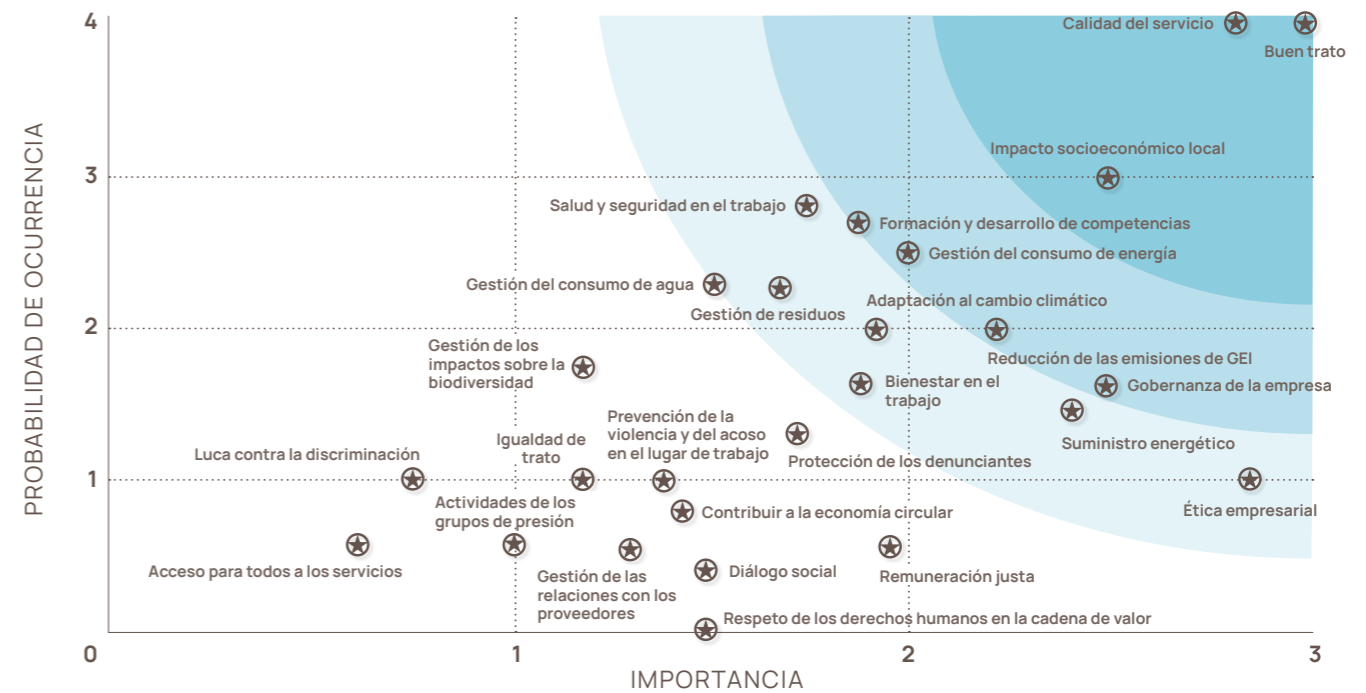
En 2024, se llevaron a cabo talleres para actualizar nuestro análisis de doble materialidad. Estos talleres no revelaron ningún cambio en la priorización de nuestros retos.

MATRIZ DE IMPACTO DE RETOS DE SOSTENIBILIDAD



Retos de sostenibilidad en términos de impacto (positivo y/o negativo)

MATERIALIDAD FINANCIERA DE RETOS DE SOSTENIBILIDAD



Retos de sostenibilidad en términos financieros (riesgos y/o oportunidades)

ESCALAS DE NOTACION

Importancia de los impactos (positivos y/o negativos) : (5) impacto muy fuerte, global e irreversible (si es negativo); (4) impacto fuerte, generalizado, difícilmente reversible o a largo plazo (si es negativo); (3) impacto moderado, moderadamente generalizado, reversible con esfuerzo o a medio plazo; (2) impacto bajo, no generalizado, reversible con esfuerzo o a corto plazo; (1) impacto mínimo, limitado, fácilmente reversible; (0) sin impacto.

Importancia de las oportunidades/riesgos financieros : (3) riesgo y/u oportunidad importante; (2) riesgo y/u oportunidad moderada; (1) riesgo y/u oportunidad menor; (0) sin riesgo y/o sin oportunidad.

Probabilidad : (4) probabilidad muy alta / a 6 meses; (3) probabilidad alta / de 6 meses a 1 año; (2) probabilidad moderada / de 1 a 3 años; (1) probabilidad baja / de 3 a 7 años; (0) probabilidad muy baja / 10 años.

Tabla que muestra la contribución a los ODS

	Nº. ODD	Tema	Política del Grupo relacionada	Páginas del informe
ODS ESTRATÉGICOS	3	Acceso a la salud	Prestación de cuidados	Pág. 14; 18-19; 50-68
	4	Acceso a una educación de calidad	Política de formación	Pág. 56-57; 69-73
	5	Igualdad de género	Política contra la discriminación	P. 117 y ss.
	7	Uso de energías renovables y eficiencia energética	Política de reducción del consumo energético y electricidad verde	Pág. 89-91
	8	Acceso a empleos dignos	Política de valorización del trabajo	Pág. 69-77
	11	Ciudades y comunidades sostenibles	Acciones locales de las residencias	P.74-77
	ODS PERTINENTES	12	Consumo responsable	Política de reducción de residuos
13		Lucha contra el cambio climático	Política de reducción de los GEI	Pág. 83-89
14		Protección de la fauna y flora acuáticas	Política de biodiversidad	Pág. 98-100
17		Asociaciones para los Objetivos Mundiales	Consulta a los grupos de interés fundaciones	P.74-79



El proyecto ImpAct: un desarrollo sostenible por y para el terreno



Nuestra cultura empresarial debe reflejar nuestros compromisos en materia de desarrollo sostenible. Con este fin, hemos puesto en marcha el proyecto ImpAct, diseñado para movilizar a todos nuestros colaboradores en torno a nuestro enfoque responsable. El proyecto ImpAct, catalizador de nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible, se centra en ocho objetivos clave, seleccionados entre nuestros 16 retos de sostenibilidad y vinculados a indicadores específicos.

SOCIETAL

Calidad del servicio y buen trato

De conformidad con la normativa nacional y nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial, trabajamos por el buen trato en nuestras residencias. Encuestas de satisfacción y el Net Promoter Score nos permiten medir y cumplir este compromiso: trabajamos para mejorarlo cada año.

SOCIAL

Salud & seguridad y bienestar en el trabajo

Velamos por la salud y la seguridad de todos nuestros equipos. En 2024, se introdujo en Francia un módulo online diseñado para formar a nuestros colaboradores en materia de riesgos profesionales, cuyo contenido se enriquecerá en 2025.

Desde el apoyo psicológico que ofrecemos a nuestros empleados hasta el diálogo con los interlocutores sociales, seguimos profundizando y diversificando las iniciativas destinadas a mejorar las condiciones de trabajo de nuestros equipos. Una iniciativa reconocida en la clasificación de 2024 de la revista Stern, en la que figuramos entre los 10 mejores empleadores alemanes en el sector de la asistencia y la salud.

Formación y desarrollo de competencias

A través de programas de formación y mentoring, acompañamos a nuestros empleados a lo largo de toda su trayectoria dentro del Grupo.

MEDIO AMBIENTE

Reducción de las emisiones de GEI

Nuestra trayectoria de descarbonización sigue la metodología establecida por la iniciativa Science Based Targets (SBTi). Nuestros objetivos, presentados ante la SBTi, son exigentes, con una reducción del 42 % en términos absolutos de las emisiones directas e indirectas relacionadas con la energía, y una reducción del 25 % en términos absolutos de las emisiones relacionadas con las compras, los activos fijos y los residuos, tanto en la fase inicial como en la final.

Gestión del consumo de agua

El consumo de agua es uno de los temas que trata nuestra comisión de Medio Ambiente, con el fin de compartir buenas prácticas y sensibilizar a nuestros empleados sobre estos temas.

Se han adoptado medidas concretas (tratamiento y recuperación de aguas residuales, inversiones en

nuevos equipos) para las actividades que consumen más recursos, como la cocina y la lavandería.

Gestión del impacto sobre la biodiversidad

Con la ayuda de expertos (profesionales de la construcción, ecologistas, arquitectos, etc.), adaptamos nuestros nuevos edificios para reducir su impacto sobre la biodiversidad.

La implantación de una política de compras responsables nos permitirá mejorar nuestro abastecimiento, eligiendo en particular productos con etiquetas ecológicas, más respetuosos con el medio ambiente.

Gestión de residuos

Centramos nuestra acción en dos ejes: la reducción de los residuos producidos y la contribución a la economía circular mediante prácticas de clasificación y valorización de los residuos restantes.

La visión de desarrollo sostenible de DomusVi —autóctona, sobre el terreno, que moviliza a todos nuestros colaboradores y pensada para el bienestar de nuestros residentes y clientes— encontrará así una nueva encarnación a la altura de nuestras ambiciones.

GOBERNANZA

Consejos Nacionales de Familias

Seguimos ampliando el Consejo Nacional de Familias más allá de Francia. Gracias a este innovador órgano, consolidamos la colaboración establecida con las familias de nuestros residentes, respetando las culturas y las necesidades específicas de cada uno.

FOCUS - FRANCIA

MI DIAG DE DESARROLLO SOSTENIBLE, UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR Y MEJORAR LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NUESTRAS RESIDENCIAS

Mi diagnóstico de desarrollo sostenible se ha creado para que los responsables de nuestras residencias puedan:

- Identificar acciones concretas que pueden implementarse en sus residencias para contribuir a la hoja de ruta de desarrollo sostenible del Grupo.
- Evaluar las acciones ya implementadas mediante un sistema de calificación basado en la concesión de medallas de oro, plata o bronce.
- Responder a las solicitudes externas de las autoridades regional de salud (ARS) sobre los planes de acción puestos en marcha.
- Acceder a una lista de recursos disponibles para las residencias.

Mi Diag de Desarrollo Sostenible ya está implantado en Francia y actualmente se está desarrollando una nueva versión. Esta nueva versión, que se extenderá a otros países del Grupo, facilitará la actualización y mejorará aún más las acciones llevadas a cabo por nuestros centros.



Innovación para el cuidado y la calidad de vida en el trabajo



Nuestro enfoque de la innovación es pragmático y tiene su origen en las necesidades reales de nuestros residentes y colaboradores. La innovación contribuye a la visión de nuestras profesiones del futuro, con el doble objetivo de mejorar la atención a los residentes y acompañar y mejorar la calidad de vida en el trabajo de nuestros colaboradores.

Para lograrlo, nuestro proceso de innovación se construye juntamente con los distintos actores del ecosistema (equipos sobre el terreno, start-ups y aceleradoras de innovación como BPI en Francia), en el marco de un proceso de mejora de las soluciones ofrecidas. Requiere el compromiso de todos para desarrollar, financiar, probar y luego implementar estas soluciones.

Este proceso debe basarse en una escucha auténtica de las necesidades y en un fuerte apoyo al cambio dentro de la empresa para garantizar la implicación de todos nuestros actores.



Construir juntamente con los actores del ecosistema de innovación para las soluciones que respondan a las necesidades de nuestro sector y acompañar el cambio.

DomusVi forma parte de un ecosistema innovador centrado en cuestiones sanitarias. En 2024, participamos en la mesa redonda « IA en la sanidad » durante la Jornada Internacional de Investigación sobre Inteligencia Artificial, organizada por la escuela Excelia.

En el marco de « PariSanté Campus », un campus que acoge a actores de la innovación y la digitalización del sector sanitario, también participamos en el jurado de Paris&Co del comité de selección de salud.

Asimismo, lideramos el proyecto POSOS, un estudio clínico financiado por la ANS (Agencia Nacional de Salud Digital) para el que coordinamos dos centros hospitalarios universitarios y cinco residencias para personas mayores. Este sistema inteligente de escaneo de recetas optimiza la introducción de datos en la herramienta de seguimiento de la atención y garantiza la seguridad del proceso de prescripción, reduciendo así el riesgo de eventos iatrogénicos, una cuestión especialmente importante en nuestro sector, dada la polimedicación de algunos de nuestros residentes. Esta solución reduce la carga mental de los médicos y beneficia a los residentes.

« Al principio, no me convencía el sistema OSO porque no soy muy partidaria de las innovaciones. Pero este sistema nos permite estar realmente en todas partes. (...) En mi opinión, es un sistema que deberían tener todos los centros sanitarios. »



MANON

Auxiliar de enfermería en la residencia Les Rivallières (Francia)

En Francia, actualmente se están estudiando y/o implementando otros proyectos en nuestras residencias, algunos de los cuales contribuyen de manera significativa a nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible:



- OSO AI: un sensor de ruido inteligente en las habitaciones de los residentes. Esta tecnología permite una mayor capacidad de reacción del personal asistencial en caso de problema, lo que proporciona una mayor sensación de seguridad. También ayuda a los residentes a dormir mejor y reduce las caídas. (véase Zoom p. 59)



- Jadbot: un asistente de voz para auxiliares de enfermería. Este asistente ahorra tiempo (organización del trabajo y formación en general), mejora la calidad del servicio (alertas sobre las peticiones de los residentes) y supone una verdadera ventaja para la contratación (uso de la voz como solución al analfabetismo). (véase Zoom p. 68)

En 2024 también se organizó un concurso de video que permitió a los residentes probar la tecnología BlinkBook basándose en las fábulas de La Fontaine. (véase Zoom, página 60)

En 2024, DomusVi España trabajó en 4 proyectos de innovación y 6 proyectos de I+D con financiación externa, entre los que se incluyen:

- OROIPEN: una herramienta para la detección precoz y la estimulación cognitiva en el envejecimiento (véase Zoom, página 59).
- PLENTYFOOD: un dispositivo que desarrolla alimentos saludables y sostenibles con la capacidad de regular la ingesta de alimentos (véase la página 88 de Zoom).

Nuestra gobernanza en materia de desarrollo sostenible

Nuestro enfoque de desarrollo sostenible contribuye a la transformación de nuestra empresa mediante la integración de las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza en nuestras prácticas empresariales a todos los niveles de la organización : grupo, país y local.

Para apoyar la transición del Grupo, el equipo de desarrollo sostenible del Grupo se encarga de estructurar nuestro enfoque de desarrollo sostenible y dirigir su implementación en tres niveles :

A NIVEL DEL GRUPO

El CSOS (Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica) se reúne una vez al año para examinar en detalle la estrategia, el enfoque y la hoja de ruta del Grupo en materia de desarrollo sostenible y evaluar su aplicación.

El Comité de Razón de Ser y Desarrollo Sostenible es responsable de revisar la estrategia, el enfoque y la hoja de ruta de desarrollo sostenible del Grupo elaborados por el equipo de desarrollo sostenible del Grupo y de supervisar las relaciones con los grupos de interés. Tras su análisis, presenta los resultados de su trabajo al CSOS.

El Comité de Desarrollo Sostenible del Grupo es un pilar fundamental de esta estructura de gobernanza y se reúne trimestralmente. Este órgano de supervisión y dirección aprueba la estrategia de desarrollo sostenible y las hojas de ruta correspondientes. También garantiza su correcta aplicación en los distintos países. A continuación, el Comité Ejecutivo del Grupo transmite sus recomendaciones para garantizar su aplicación efectiva.

El equipo de desarrollo sostenible del Grupo define los compromisos y objetivos de DomusVi en materia de desarrollo sostenible. Sus decisiones se basan en un análisis exhaustivo de doble materialidad, realizado en estrecha colaboración con los grupos de interés internas y externas. Más allá de esta misión de definición, el equipo de desarrollo sostenible impulsa proyectos y coordina el trabajo de las distintas comisiones E/S/G.

ENFOQUE

LAS COMISIONES E/S/G

La estructura operativa de desarrollo sostenible de DomusVi se organiza en torno a tres comisiones especializadas. Creadas en 2023, su misión es fomentar y mantener nuestra cultura empresarial de desarrollo sostenible a todos los niveles.

- La Comisión de Medio Ambiente (E) reúne a responsables inmobiliarios y medioambientales de diferentes países.
- La Comisión Social y Societal (S) reúne a la comunidad de directores de recursos humanos de los distintos países y a la comunidad de representantes de Operaciones.
- La Comisión de Gobernanza (G) está compuesta por miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, el Consejo Familiar y el Departamento de Mediación del Grupo, así como el Departamento de Desarrollo Sostenible del Grupo.

Las comisiones E/S/G desempeñan un papel fundamental como foros de encuentro e intercambio de ideas para las comunidades DomusVi. Actúan como enlace entre los embajadores del desarrollo sostenible dentro del Grupo y garantizan la coherencia en la aplicación del enfoque de desarrollo sostenible. Como laboratorios de innovación, permiten compartir las mejores prácticas e identificar y desarrollar conjuntamente proyectos.



A NIVEL NACIONAL

Cada país implementa la hoja de ruta de desarrollo sostenible del Grupo y desarrolla su propia estrategia y planes de acción específicos, asegurando que se aborden todos los retos materiales identificados.

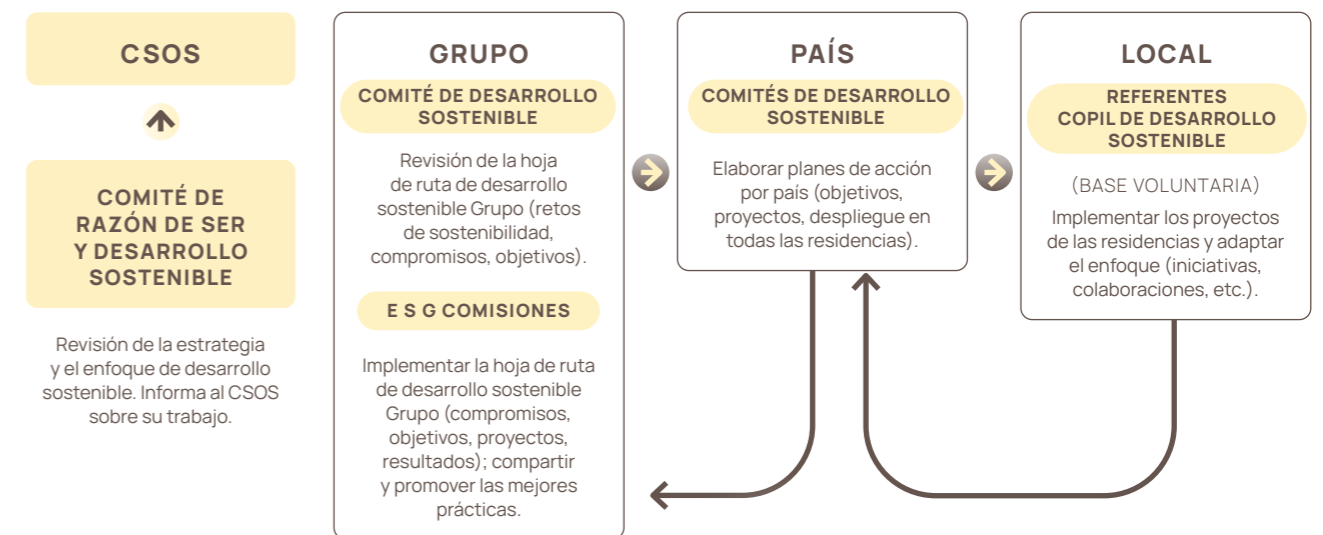
Los Comités de Desarrollo Sostenible de los países supervisan la aplicación de esta hoja de ruta. Están compuestos por miembros de los Comisiones E/S/G y por los responsables de desarrollo sostenible de los países. La colaboración en proyectos transversales y la cohesión entre los niveles nacional y local se garantizan mediante la presencia del equipo de desarrollo sostenible del Grupo en cada reunión y la función de enlace que desempeña el responsable de desarrollo sostenible del país.

A NIVEL LOCAL

Nuestras residencias disponen de un amplio margen de maniobra para aplicar los compromisos de desarrollo sostenible. Pueden poner en marcha proyectos propuestos por el Grupo, aprovechar iniciativas de los actores locales comprometidos con el desarrollo sostenible o desarrollar sus propias acciones. Estas iniciativas se llevan a cabo a menudo en colaboración con los socios locales del ecosistema.

Animamos a todos los colaboradores a fijarse objetivos y a poner en práctica acciones de desarrollo sostenible dentro de su ámbito de trabajo. El fomento de las iniciativas locales y la autonomía en su aplicación son fundamentales en nuestro enfoque de desarrollo sostenible, lo que refleja los valores fundamentales de nuestro Grupo.

LA GOBERNANZA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DESPLEGDA A TODOS LOS NIVELES



→ Da cuenta → Trasmite las directivas → Feedback para la mejora continua

Cuadro de mando de desarrollo sostenible

SOCIALES Y SOCIETARIOS

Compromisos con los clientes	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
DomusVi se compromete a mejorar de forma sostenible la calidad de las residencias, los servicios y la atención que prestamos. • Calidad del servicio • Buen trato	Evaluar Periódicamente la satisfacción de nuestros clientes en términos de calidad del servicio y buen trato.	2 encuestas de satisfacción realizadas en todas las operaciones (excepto en los Países Bajos). Satisfacción global: 93,5 %.	2 encuestas de satisfacción realizadas en todas las operaciones. Satisfacción global: 93,5 %
	Aumentar el Net Promoter Score en un punto al año hasta 2026, a partir de 2023	NPS: 40	NPS: 43

Compromisos de los colaboradores ¹	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
DomusVi se compromete a mejorar continuamente la calidad de vida y las condiciones laborales de los colaboradores en el trabajo • Salud y seguridad en el trabajo • Bienestar en el trabajo	Sensibilizar al 100 % de los puestos o responsabilidades sobre el enfoque de la calidad de vida en el trabajo y las condiciones laborales (OWL).	El 100 % de los directivos de Francia, España y los Países Bajos han sido informados de la política OWL y de las medidas previstas en los demás países.	El 99,9 % de los directivos han sido sensibilizados sobre el enfoque OWL.
	Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base 2022).	1 253 accidentes.	1 154 accidentes.
	Equipar y formar a los directivos en la prevención de riesgos psicosociales.	No se dispone de datos consolidados.	85,5 % de los directivos formados en prevención de riesgos psicosociales..

Compromisos de los colaboradores ¹	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
DomusVi se compromete a desarrollar las habilidades y el compromiso de sus colaboradores. • Formación y desarrollo de competencias	Formar y desarrollar las habilidades de Nuestros colaboradores	373 144 horas de formación	432 609 horas de formación
	Facilitamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores	107 ascensos internos ² y 310 movimientos internos ³ .	157 ascensos y 264 mobildades internas.
	Medir periódicamente la satisfacción del 100 % de los colaboradores mediante una encuesta interna	Encuesta de compromiso realizada en el primer trimestre de 2023.	Encuesta de compromiso realizada en el tercer trimestre de 2024.
	Mantener el nivel de satisfacción global de nuestros Colaboradores	64 % de índice de compromiso.	62 % de índice de compromiso.

Compromisos de los colaboradores ¹	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
DomusVi se compromete a colaborar con sus grupos de interés para mejorar su impacto socioeconómico local. • Impacto socioeconómico local	Nuestras residencias llevan a cabo iniciativas a escala local que se ajustan al máximo a las necesidades de sus comunidades.	Definición de indicadores para la recopilación de datos de 2024: porcentaje de centros con al menos un proyecto que implique a las comunidades locales y descripción de los principales proyectos/ programas con comunidades locales.	Indicador consolidado no disponible: véanse los detalles por país
	Invertir en proyectos para formar a personas desempleadas	Cada uno de nuestros países cuenta con proyectos de apoyo a la inserción profesional (validación de la experiencia adquirida, e-campus, participación en programas locales y regionales).	Cada uno de nuestros países lleva a cabo proyectos que apoyan la integración profesional.

1. Datos consolidados teniendo en cuenta las restricciones del perímetro en Francia y Alemania (véase la sección « Formación y desarrollo de competencias »).

2. Los datos consolidados no incluyen Alemania ni Irlanda y tienen en cuenta la restricción del perímetro aplicada a las operaciones en Francia (véase la sección « Formación y desarrollo de competencias »).

3. Los datos consolidados no incluyen Alemania y tienen en cuenta la restricción del alcance aplicada a las operaciones francesas (véase la sección « Formación y desarrollo de competencias »).

MEDIO AMBIENTE

Compromisos	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
<p>DomusVi se compromete a reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero derivadas de sus actividades, de acuerdo con un escenario de limitación del calentamiento global a 1,5 °C.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reducción de GEI (mitigación del cambio climático) 	<p>Publicar anualmente la huella de carbono resultante de las operaciones de DomusVi (alcance 1, 2 y 3) (desde 2021).</p> <p>Activar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra trayectoria utilizando la metodología SBTi</p>	<p>Resultados basados en el mercado y ubicación, que se comunicarán en el informe de 2023.</p> <p>Hoja de ruta desarrollada en 2023, presentada en marzo de 2024 a la SBTi y actualmente en proceso de validación (prevista para 2024).</p>	<p>Resultados basados en el mercado (tCO2 eq): Alcance 1: 46 666 Alcance 2: 31 955 Alcance 3: 316 249 Total: 394 821 Resultados por ubicación: p.85.</p> <p>Trayectoria de descarbonización validada por la SBTi el 30 de agosto de 2024.</p>
<p>DomusVi se compromete a reforzar su resiliencia frente al cambio climático.</p> <ul style="list-style-type: none"> Adaptación al cambio climático 	<p>Definir una estrategia y medidas para adaptarse al cambio climático</p>	<p>Plan de acción para la adaptación al cambio climático / Metodología para realizar una evaluación de la exposición y la vulnerabilidad.</p>	<p>En 2024, se llevó a cabo un análisis de exposición de nuestros edificios con el apoyo de la herramienta R4RE Bat-adapt, desarrollada por Observatorio Inmobiliario Sostenible (OID), basado en la ubicación geográfica de nuestros edificios.</p>
<p>DomusVi se compromete a reducir significativamente reducir su consumo energético</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de energía Reducción de GEI 	<p>Reducir el consumo energético anual de nuestras residencias.</p> <p>Mejorar el rendimiento energético de los edificios, en particular eliminando el 100 % de las clasificaciones F y C.</p> <p>Obtener la certificación BREEAM (o equivalente) en el nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se haya presentado un permiso de construcción.</p>	<p>7639 kWh/cama (todo el consumo energético combinado y para todas nuestras ubicaciones geográficas); -6,5 % frente a 2022. Proforma (8170 kWh/cama).</p> <p>97 % de los =as con una clasificación superior a F.²</p> <p>El enfoque BREEAM abarca 20 residencias en España (cuatro de ellas certificadas). 12 residencias en Portugal, 25 residencias en Francia, incluidas 9 en 2024. En los Países Bajos, 5 residencias cuentan con la certificación GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn)³.</p>	<p>7 798 kWh/cama (toda la energía comprada combinada): -1,5 % frente a 2023¹</p> <p>99 % de residencias con una clasificación > F.²</p> <p>62 residencias están comprometidas con un enfoque BREEAM, incluidas 11 que están certificadas.</p>

1. Los datos de 2023 se han modificado para calcular la variación con respecto a 2024, a fin de tener en cuenta las diferencias de alcance (el consumo de biomasa en España no se incluye en los datos de 2023 publicados el año pasado, + alcance del RSS francés).
 2. Ámbito: Francia, España, Irlanda, Portugal y Países Bajos.
 3. GPR, norma reconocida por el Gobierno neerlandés como equivalente a BREEAM.

Compromisos	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
<p>DomusVi se compromete a desarrollar su consumo energético sostenible (suministro y producción limpios).</p> <ul style="list-style-type: none"> Suministro de energía 	<p>Aumentar la proporción de nuestra compra de energía sostenible.</p>	<p>En los Países Bajos, el 100 % de la Electricidad se compra a partir de fuentes renovables.</p> <p>En Portugal, el 22 % de la electricidad adquirida procede de fuentes renovables.</p>	<p>En Portugal, el 25 % de la electricidad adquirida están certificados como ecológicos en Portugal. En España, 284 MWh de electricidad renovable a través de PPA. Varios países (entre ellos Francia y España) se han comprometido contractualmente a adquirir más del 80 % de su electricidad a partir de fuentes renovables.</p>
<p>DomusVi se compromete a preservar los recursos hídricos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del consumo de agua Gestión del impacto sobre la biodiversidad 	<p>Optimizar la gestión del consumo de agua.</p> <p>Garantizar la vigilancia en el tratamiento de aguas residuales</p>	<p>Consumo de agua: dimensionamiento por actividad en curso (objetivos del Plan de desarrollo sostenible 2023-2026).</p> <p>Procesos y equipos implantados para garantizar el tratamiento de las aguas residuales.</p>	<p>12 568 MWh de energía renovable producidos in situ.</p> <p>2 039 430 m3 de agua consumida (excluida Francia).</p> <p>Procesos y equipos implantados para garantizar el tratamiento de las aguas residuales.</p>
<p>DomusVi se compromete a preservar y regenerar la biodiversidad de las zonas en las que opera.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del impacto sobre la biodiversidad 	<p>Desarrollar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad.</p> <p>Preservar nuestros recursos naturales mediante una política de compras responsables.</p>	<p>Se implementan procesos y recursos para garantizar la preservación y regeneración de la biodiversidad.</p> <p>Se da preferencia a las compras responsables y/o con etiqueta ecológica.</p>	<p>Procesos y recursos implementados para garantizar la preservación y regeneración de la biodiversidad. En 2024 se realizó un análisis para identificar los emplazamientos cercanos a un área natural sensible.</p> <p>Se da preferencia a las compras responsables y/o con etiqueta ecológica.</p>
<p>DomusVi se compromete a reducir y mejorar reciclar los residuos generados por sus actividades, de acuerdo con las políticas públicas de los países en los que el Grupo opera y a través de un proceso de gestión optimizado proceso de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos 	<p>Reducir anualmente la cantidad de residuos generados por cama (base 2022).</p> <p>Reciclar el 27 % de los residuos reciclados anualmente en todas nuestras operaciones¹.</p> <p>Implementar canales de reciclaje (envases, vidrio, residuos orgánicos, textiles) en el 100 % de nuestras residencias.</p>	<p>1,61 t/cama (todas las regiones combinadas); -0,5 % frente a 2022 Proforma.</p> <p>Datos consolidados no disponibles. Véase por país.</p> <p>No aplicable</p>	<p>0,6 t/cama: -0,3 % frente a 2023².</p> <p>14 % de residuos reciclados.</p> <p>Nuevos objetivos, que se medirán en 2025.</p>

1. Objetivo actualizado tras consultar con expertos del sector « Take a Waste ».
 2. Los datos de 2023 se han revisado para corregir los errores de estimación detectados.

GOBERNANZA

Compromisos	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
<p>DomusVi se compromete a cumplir los principios de buena conducta establecidos en su Carta de Conducta Ética Empresarial, de conformidad la normativa aplicable.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gobernanza empresarial Ética empresarial Gestión de las relaciones con los proveedores 	<p>Implementación de un código de conducta para la prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales incluidos los obsequios, en todos los países en los que opera el grupo, y la puesta en marcha de iniciativas de sensibilización.</p> <p>Ampliación del software Ulises, que forma parte del sistema de denuncia de irregularidades, en todos los países en los que opera el Grupo, garantizando la protección de los denunciantes.</p>	<p>Código de conducta implementado en Francia, España y Portugal.</p>	<p>Código de Conducta, adaptado a las leyes y normativas locales, implantado en todas nuestras zonas geográficas.</p>
		<p>Formalización de una política del Grupo sobre influencia política y el lobbying.</p>	<p>Software implantado en Francia, España, Alemania y Portugal. El 100 % de nuestros países habrán implantado el software para 2024.</p> <p>Política en proceso de formalización.</p>
<p>DomusVi se compromete a colaborar con sus proveedores para mejorar su impacto positivo y reducir su impacto negativo en su cadena de valor.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gobernanza empresarial Ética empresarial Gestión de las relaciones con los proveedores 	<p>Formalización de una política de compras responsables a nivel de Grupo.</p> <p>Desarrollar iniciativas y colaboraciones con impacto con nuestros proveedores.</p>	<p>Política en proceso de formalización.</p>	<p>Se está creando un grupo de trabajo con el objetivo de formalizar las prácticas y ponerlas en marcha en 2025.</p>
		<p>Consulte los aspectos más destacados en el informe del año pasado (págs. 53, 57, 61, 63) y nuestra política de gestión de proveedores.</p>	<p>Consulte las iniciativas sobre todos nuestros demás compromisos.</p>

Compromisos	Objetivos « Horizonte 2026 »	Resultados de 2023	Resultados de 2024
<p>DomusVi se compromete a integrar a las familias en la gobernanza de los países en los que opera mediante la creación de un Consejo Nacional de la Familia en cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gobernanza empresarial 	<p>Introducción de una carta para el Consejo Nacional de la Familia.</p> <p>Creación de un Consejo Nacional de la Familia en cada país en el que opera el Grupo para 2027.</p>	<p>Carta publicada.</p>	<p>Actualización prevista para 2025.</p>
		<p>Primer informe del CNF Francia publicado en diciembre de 2024.</p> <p>Lanzamiento del CNF en España.</p>	
<p>Domusvi se compromete a prevenir los riesgos de daños graves a los derechos humanos, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente relacionados con sus actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad en el trabajo Buen trato Retos medioambientales 	<p>Sensibilizar al 100 % de los altos ejecutivos (comunidad ejecutiva) sobre el deber de vigilancia, las cuestiones que conlleva y las responsabilidades asociadas.</p> <p>Desarrollar una cultura de responsabilidad (vinculada al deber de vigilancia) dentro de la empresa.</p>	<p>Publicado en la sección « Deber de vigilancia » del informe de 2023, p. 70.</p>	<p>Plan de vigilancia actualizado en el informe de sostenibilidad de 2024. Véase la página 117.</p>
		<p>47 directivos (100 %) sensibilizados a través de entrevistas realizadas sobre el deber de vigilancia.</p> <p>Sensibilizar a otras funciones directivas¹.</p>	<p>Toda la comunidad ejecutiva ha sido sensibilizada sobre su deber de vigilancia, en particular mediante la participación en talleres específicos, ya sea durante la actualización de nuestra dual materialidad en 2023, o durante el desarrollo del plan de vigilancia en 2023, o en 2024, cuando se actualice.</p> <p>Sensibilizar a otras funciones directivas¹.</p>

1. Todos nuestros equipos reciben información periódica sobre cuestiones relacionadas con el medio ambiente, la salud y la seguridad, y el respeto de los derechos humanos. Dada la naturaleza de nuestras actividades, nuestros profesionales ya están formados en estas cuestiones, que están ampliamente cubiertas por nuestros procesos de calidad. El objetivo es sensibilizar sobre el concepto de deber de diligencia, sus retos y las responsabilidades que conlleva.



CALIDAD DEL SERVICIO Y BUEN TRATO **50**

PERSONAL Y DESEQUILIBRIOS **62**

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO **64**

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS **69**

IMPACTO SOCIOECONÓMICO LOCAL **74**

FUNDACIONES FRANCESAS Y ESPAÑOLAS **78**

« En materia social y societal, el compartir humanidad ("compartiendo humanidad") está en el centro de nuestro enfoque, y cuidamos de nuestros colaboradores como ellos cuidan de nuestros clientes. »

Nuestros retos sociales y societarios

En materia social y societal, el compartir humanidad (“compartiendo humanidad”) está en el centro de nuestro enfoque, y cuidamos de nuestros colaboradores como ellos cuidan de nuestros clientes. Nuestros compromisos se basan en la formación de nuestros equipos, la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de la atención, y en tener un impacto positivo en las comunidades en las que operamos. A través de nuestros compromisos y poniendo la innovación al servicio de nuestra misión, queremos contribuir a una sociedad que valore el bienestar de las personas mayores, fomente los lazos sociales entre generaciones y sea más resiliente ante los retos del envejecimiento.



ENFOQUE

LA COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOCIETAL

Nuestra Comisión de Responsabilidad Social y Societal reúne, por un lado, a la comunidad de directores de Recursos Humanos y, por otro, al personal operativo implicado en nuestros retos de sostenibilidad social y societal. Su función es traducir la hoja de ruta del Grupo en planes de acción que aborden los siguientes retos: calidad del servicio y buen trato, salud y seguridad en el trabajo, bienestar en el trabajo, y formación y desarrollo de las competencias de nuestros profesionales.

La comunidad de responsables de Recursos Humanos también comparte las mejores prácticas en otros temas de RR. HH. y se nutre de grupos de trabajo formados por la comunidad internacional de RR. HH. de DomusVi. En 2024, trabajó principalmente en la preparación y el seguimiento de la encuesta de compromiso realizada entre todos los colaboradores del Grupo.

Los responsables de calidad de los países trabajaron en el marco de referencia de calidad del Grupo bajo los auspicios del equipo de desarrollo sostenible del Grupo y los responsables de operaciones de los países (véase « El marco de referencia de calidad del Grupo » en la página 54).

Nuestro enfoque se rige por nuestra capacidad para implementar nuestras acciones sobre el terreno. En él participan expertos y profesionales comprometidos con nuestros retos de sostenibilidad, con un diálogo continuo entre el departamento de desarrollo sostenible y las operaciones del Grupo.



La contribución y el trabajo del CNF en Francia

Creado a finales de 2023, el Consejo Nacional de la Familia francés publicó su primer informe de actividades en diciembre de 2024. Este primer año completo de funcionamiento ha permitido al CNF consolidarse y poner en marcha tres comités de trabajo que, tras realizar una evaluación, han trabajado en tres temas elegidos por el CNF: el atractivo de nuestras profesiones, los Consejos de Vida Social y la mejora de la comunicación entre las familias y los profesionales con y para los residentes.

La implicación de las familias en la gobernanza de nuestro país a través del CNF alimenta el trabajo de la Comisión de Responsabilidad Social y Societal y, más allá de ello, nuestra reflexión sobre la evolución y la adaptación de nuestra oferta de servicios, nuestros procesos y, por lo tanto, nuestro modelo de negocio. Queríamos que esta perspectiva única de las familias de nuestros residentes, profundamente humana y que ahora forma parte integrante de nuestro enfoque, fuera abierta, transversal y accesible a todos. Esta humanidad compartida es un componente esencial de nuestra gobernanza y nuestra cultura empresarial.



MONIQUE MAINGUENAUD

71 años, 31 años de carrera. Ahora voluntaria en la residencia La Marquise (Bussy-Saint-Georges, 77 - Francia).

« Cuando haces este trabajo, tienes que ser humano »

Empecé hace 31 años como auxiliar de enfermería. Primero trabajé en la residencia Eleusis en Saint Thibault-des-Vignes (77, Francia) y los últimos dos años en la residencia La Marquise en Bussy Saint Georges. DomusVi se hizo cargo de nuestra residencia Eleusis. DomusVi me formó y depositó su confianza en mí. Me convertí en auxiliar de enfermería. Hemos recibido formación para aprender a atender mejor a los residentes y comprender diferentes patologías, innovaciones que nos ayudan en nuestro trabajo, con profesionales sanitarios muy presentes para apoyarnos a nosotros, los cuidadores.

Hace cinco años, DomusVi me ofreció el puesto de coordinadora de actividades para residentes. Tenía 66 años y querían que tuviera un trabajo menos agotador. Las actividades forman parte de los cuidados. Aportamos felicidad a los residentes: vemos sonrisas, ojos que se iluminan, vida... En DomusVi hay un ambiente familiar en la forma en que apoyamos a nuestros residentes. Eso es lo que define a DomusVi : cuidar el cuerpo y la mente.

Me encanta interactuar con los residentes. Hoy soy voluntaria en la residencia La Marquise. Recuerdo a todos los residentes, los momentos que compartimos, las emociones. Solía llevar a algunos a mi casa a tomar café. Algunos se han convertido en amigos. Recuerdo sus alegrías.

Cuando haces este trabajo, tienes que ser humano. Le transmití mi pasión a mi hija: hoy es subdirectora de la residencia La Marquise.



Calidad del servicio y bienestar

¿Por qué lo hacemos?

Ofrecemos una gama completa de cuidados y servicios para personas vulnerables por su edad o por enfermedad: residencias para personas mayores, residencias de la tercera edad, agencias de ayuda a domicilio y servicios de enfermería a domicilio.

Nuestro reto es ofrecer la mejor calidad de servicios, a escala humana, adaptándonos a las necesidades específicas de cada uno de nuestros residentes y clientes, para garantizarles una vida digna en la que se mantengan los vínculos sociales. El buen trato se plasma a diario sobre el terreno, a través de acciones concretas y un enfoque personalizado de nuestra atención.



Nuestros resultados para 2024

EN TÉRMINOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo	Media Resultado	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Evalúe la satisfacción de nuestros clientes en materia de calidad de nuestros servicios y la forma en que son atendidos	M	PUNTUACIÓN DE SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN (NOV. 24 VS NOV. 23)							
		91,8 %	91,8 %	96,7 %	98,0 %	97,4 %	88,9 %	91,6 %	92,3 %
		vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023
		0,0 pts	-0,7 pts	+0,9 pts	+3,6 pts	+0,8 pts	ND	0,0 pts	-0,3 pts
PUNTUACIÓN GLOBAL DE SATISFACCIÓN (NOV. 24 VS NOV. 23)									
93,4 %	90,6 %	96,9 %	97,0 %	96,6 %	94,8 %	92,8 %	92,8 %	92,8 %	
vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	
-1,1 pts	-1,1 pts	+1,3 pts	+1,8 pts	-0,7 pts	ND	+1,9 pts	-0,7 pts		

EN TÉRMINOS DE ÍNDICE NETO DE PROMOTORES

Objetivo	Media Resultado	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Aumentar en un punto el Net Promoter Score (NPS) para 2026 con respecto a 2023.	M	NPS (MEDIA PONDERADA DE DOS ENCUESTAS ANUALES)							
		36	43	48	66	65	50	56	43
		vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023	vs 2023
-2	+4	-4	+6	+14	ND	+11	+3		

Encuestas realizadas en dos oleadas cada año (mayo y noviembre) entre todos los residentes y familiares (un representante por residente). En los Países Bajos, solo se encuesta a los familiares. Las encuestas se realizan online, excepto en el caso de algunas familias en España, que son encuestadas por teléfono, y en Portugal, donde se encuesta a las familias por teléfono. Un proveedor de servicios independiente consolida los resultados. En el caso de España, los resultados presentados se refieren únicamente a la actividad de las residencias de personas mayores. El número total de encuestados en 2024 fue de 57 316.

¿Cómo lo hacemos?

El buen trato y la calidad del servicio son enfoques globales, liderados por todos nuestros equipos. Se basan en valores compartidos y se adaptan a las especificidades nacionales y locales de los territorios en los que operamos, con el fin de satisfacer mejor las necesidades de las personas a las que cuidamos.

Tener en cuenta la experiencia del cliente : fundamental para el desarrollo sostenible

Dos veces al año, cada país lleva a cabo, a través de un proveedor de servicios externo, una encuesta de satisfacción de nuestros clientes y sus familias para medir su nivel de satisfacción con la calidad del servicio y el trato recibido, utilizando varios indicadores, entre los que destacan la satisfacción global, la satisfacción con la calidad de la atención y la calidad de vida, y el NPS (Net Promoter Score).

Estos indicadores, recopilados a nivel de cada residencia, se consolidan a nivel nacional y, posteriormente, a nivel del Grupo.

Esta encuesta nos permite medir la experiencia de los clientes para evaluar la satisfacción y la fidelidad de nuestros clientes y sus familias, así como su propensión a recomendar DomusVi.

Los resultados de estos estudios son analizados en profundidad por las funciones de apoyo y los equipos operativos pertinentes. Deben dar lugar a la implementación de planes de acción nacionales, que se despliegan a nivel local, proponiendo cada residencia su propio plan de mejora. Todo el proceso es revisado posteriormente por el Comité de Dirección del país en cuestión.

De conformidad con la carta del CNF, estas encuestas de satisfacción se comparten con el CNF del país en cuestión.

El trabajo realizado por y con el Consejo Nacional de la Familia refuerza su comprensión de nuestras profesiones y sus retos, y tiene por objeto ayudarnos a evolucionar nuestra oferta para responder mejor a las expectativas de nuestros clientes y sus familias, promoviendo así el desarrollo sostenible.

El NPS es también un indicador de desarrollo sostenible que se utiliza para determinar parte del componente variable de la remuneración de nuestros directores operativos. Este barómetro nos ayuda a definir nuestros planes de mejora incorporando los resultados del trabajo de la CNF a nivel de cada centro.

Además, nuestros profesionales están en contacto directo con nuestros clientes, los asistentes a domicilio y los cuidadores, los centros de servicios y las residencias. El plan de acompañamiento personalizado (PAP), específico para cada cliente y elaborado con su familia, y el proyecto del hogar contribuyen de manera significativa a nuestra comprensión de las necesidades de los clientes y sus familias en términos de cuidados y proyectos de vida. Esta relación de proximidad es fundamental para: cada centro ofrece, por lo tanto, un plan de mejora específico, aunque forme parte de un marco común o un sistema de referencia (el PAP o el proyecto del hogar).



ZOOM

¿Cómo se elaboran los planes de mejora en Francia?

Cada centro, incluso aquellos con un índice de satisfacción familiar global del 90 % o superior, presenta a su Conseil de la Vie Sociale¹ un plan de acción basado en los resultados de la encuesta de satisfacción, que se centra en los aspectos que deben mejorarse según la encuesta (es decir, aquellos con una puntuación inferior al 80 %).

Además, los Departamentos de Calidad Nacionales realizan auditorías sobre la aplicación de los planes de acción.

Los planes de acción de las cinco residencias con peor puntuación de cada región son revisados y aprobados por el director general del país y el director de operaciones del país.

La consideración de la experiencia del cliente ha dado lugar a la implementación de programas y compromisos diseñados para estructurar nuestras iniciativas de promoción de la calidad del servicio y el buen trato, con especial atención a la atención al cliente. En 2024 se introdujeron diversas herramientas para diagnosticar e identificar las áreas prioritarias de mejora.

ZOOM

El proyecto Humaniza

En España, este enfoque adquirió una nueva dimensión con el proyecto Humaniza. Basado en el principio de la autonomía, Humaniza sitúa a la persona y sus preferencias en el centro del proceso de atención, dando prioridad a la calidad de vida y al respeto de la autonomía de cada residente. Se basa en procesos y herramientas específicos (cuestionarios, entrevistas personales, etc.) y va acompañado de indicadores específicos. Se puso en marcha en 2024 en 13 residencias existentes, así como en las residencias que se inauguraron ese mismo año. Se encuestó a 383 residentes, con la participación de 163 auxiliares de enfermería.

En 2025, el proyecto Humaniza se amplió a nuevos centros y a la asistencia domiciliaria. Esta implantación va acompañada de iniciativas de formación, ya que uno de los objetivos del proyecto es reducir la rotación del personal ofreciendo un entorno de trabajo más atractivo.

¹. Conseil de la vie sociale o CVS en Francia es un órgano creado en los centros sociosanitarios que acogen a personas mayores o con discapacidad. Permite a los usuarios y a sus representantes legales expresarse y fomenta su participación en la vida del centro.

ZOOM

Calidad de la atención en Francia

En Francia, el enfoque de la calidad de la atención se materializa en una reflexión sobre la definición de los « compromisos de atención ». Estos compromisos deben permitir a DomusVi afirmar sus especificidades en el ámbito de la atención.

En 2024, esta reflexión se basó en entrevistas y jornadas de trabajo que reunieron a los equipos de campo y los equipos de apoyo. En 2025, el trabajo sobre estos compromisos continuará con la formación de un grupo de trabajo por cada « compromiso de atención ». El objetivo es que los equipos se apropien de estos compromisos. Inicialmente realizada en Francia, esta revisión se extenderá a otros países en los que opera el Grupo.

El marco de referencia de calidad del Grupo: un marco para la coherencia

Lanzado en 2023, el marco de referencia de calidad del Grupo tiene por objeto definir una norma evolutiva del Grupo basada en temas comunes a todas nuestras operaciones, incorporando un enfoque de mejora continua que respete las normativas y especificidades nacionales.

El principal objetivo de reunir a nuestra comunidad de profesionales de la calidad es proporcionarles un foro y una oportunidad para intercambiar ideas, en particular sobre cuestiones y mejores prácticas. El trabajo de los Consejos Nacionales de la Familia tiene por objeto alimentar el trabajo de nuestros profesionales de la calidad.

Centrada en nuestros clientes, los residentes y su entorno de vida, la norma de calidad del Grupo es una herramienta de estructuración y garantía de coherencia que forma parte de nuestra respuesta a los retos de la calidad del servicio y el bienestar. Supervisada por el departamento de desarrollo sostenible del Grupo y los representantes de las operaciones en cada país, en línea con nuestra cultura empresarial, esta norma se aplica de forma obligatoria a todas nuestras operaciones, y cada país elabora su propia hoja de ruta para su implementación.

Los equipos de calidad se reunieron en talleres a partir de junio de 2023 para desarrollar el proyecto en torno a 20 temas que abarcan los aspectos esenciales de la atención a los residentes, 11 de los cuales están directamente relacionados con el residente y 9 con su entorno de atención.

Se elaborará una ficha para cada tema. El objetivo es finalizar el marco de referencia de calidad del Grupo en el primer semestre de 2025. Se debatirá periódicamente con nuestro personal operativo, se presentará a la Comisión Social y Societal y, a continuación, será aprobado por el Comité Ejecutivo del Grupo.

Inicio	Residente
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de reclamación (2024) • Gestión de riesgos • Proyecto residencial (2024) • Situaciones de crisis • Zonas exteriores • Políticas y procedimientos escritos (2023) • Gobernanza y gestión (2023) • Instalaciones residenciales • Habitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Hospitalidad: lavandería • Hospitalidad: catering (2024) • Hospitalidad: vida social (2024) • Fin de la vida • Medicamentos y productos farmacéuticos • Derechos de los residentes • Apoyo al comportamiento positivo • Control de infecciones (2024) • Calidad de la atención • Plan de apoyo personalizado • Admisión y contrato (2023)



Es un placer descubrir la profesionalidad y el compromiso de estos directores que dirigen a sus equipos, residentes, familiares, organizaciones y recursos de sus zonas locales hacia una transición fluida, hacia cero al día, 7 días a la semana, tanto por la calidad de vida de los residentes y sus seres queridos como por la calidad de vida en el trabajo. »



ANNIE DE VIVIE

Miembro del jurado del mejor proyecto residencial 2024, gerontóloga y fundadora de Agevillage

ZOOM

Un concurso innovador que combina el compromiso del equipo y la calidad de vida

En junio de 2024 se celebró el primer concurso Best Home Project. Se invitó a las residencias DomusVi de Francia a desarrollar propuestas que definieran objetivos estratégicos, valores fundamentales y planes de acción para el bienestar de nuestros residentes.

Este concurso fomenta un enfoque integral de la atención a las personas mayores, que abarca varios ámbitos esenciales: la atención médica, las actividades sociales, la formación del personal y la mejora continua del servicio. Los participantes elaboraron documentos detallados en los que demostraban su compromiso con la prestación de una atención óptima, respetando las normas sanitarias establecidas.

Entre noviembre de 2023 y junio de 2024, más de 200 residencias participaron en esta primera edición. El proceso de selección fue riguroso e incluyó evaluaciones iniciales por parte de jurados regionales, seguidas de una revisión exhaustiva por parte de un jurado nacional. El jurado nacional estuvo compuesto por expertos de primer orden en gerontología y atención a las personas mayores, como Annie De Vivie, gerontóloga y fundadora del sitio web Agevillage, Jean-Daniel Remond, presidente de OLD UP, y Thierry Martin, miembro del Consejo Nacional de la Familia. El jurado seleccionó dos proyectos como ganadores ex aequo, cada uno de los cuales demostró a su manera la profesionalidad, la atención a la persona y el compromiso de los equipos.

Este concurso, que se repitió en 2025, es una importante iniciativa para reconocer y promover la excelencia en las residencias de personas mayores, con especial atención a la innovación, la compasión y el apoyo a nuestros residentes.

Nuestros comités de ética profesional

Los comités de ética profesional (Francia y España) contribuyen a construir nuestra reflexión sobre los dilemas éticos a los que se enfrentan nuestros equipos en la prestación de cuidados, en particular:

- Estimular la reflexión ética en cada residencia y servicio de atención domiciliaria.
- Promover los valores del Grupo en toda la organización.
- Elaborar documentos de referencia para orientar la asistencia prestada a las personas.
- Desarrollar protocolos para buenas prácticas de apoyo.
- Prevenir situaciones conflictivas.
- Fomentar una relación de confianza entre todas las personas implicadas en el apoyo a las personas.
- Formar parte del enfoque de RSC de DomusVi.



Constitución y composición de los comités

La iniciativa comenzó en España en 2005 con la creación del primer Comité de ética profesional y continuó en Francia en 2017 con la creación del Comité francés. Estos dos Comités están formados por profesionales que representan nuestras actividades y operaciones y que pertenecen a diferentes grupos de edad. Dependen del Comité Directivo Nacional y están presididos por Francesc Torralba, profesor de filosofía de la Universidad de Barcelona.

Todos los miembros de nuestros Comités de ética profesional han recibido formación en ética, incluyendo principios éticos, fin de la vida, ética de la virtud deontológica, ética del cuidado y la vulnerabilidad, justicia, la crisis de sentido al final de la vida y el transhumanismo.

Intervención de los comités de ética profesional

Cuando se identifica una situación, el director del centro y su equipo cumplimentan un « formulario de notificación de casos » y lo envían al Comité de Ética, que inicia una revisión multidisciplinar de la situación notificada y emite un dictamen consultivo a los equipos.

Desde su creación, el Comité de Ética Profesional (Francia) ha emitido 122 dictámenes sobre casos presentados por nuestros profesionales y ha emitido 5 dictámenes al Comité de Dirección francés durante la primera ola de la pandemia de Covid.

El Comité de Ética Profesional (España) ha analizado 127 casos desde 2005 y ha emitido los dictámenes correspondientes, así como directrices para los centros, en particular durante la primera ola de Covid.

Documentos de referencia sobre ética profesional

Cada comité de ética profesional elabora documentos de referencia sobre ética profesional. El Comité de Ética Profesional (Francia) ha elaborado una Carta sobre el Buen Trato y la Ética (actualizada en enero de 2023) y varios otros documentos para los colaboradores, entre ellos « Mi cuaderno de ética », « Escuchar las opciones » y « Las relaciones con la familia y los amigos ». También ha elaborado un « Kit de buen trato y ética ». Todos los colaboradores pueden conocer el enfoque de ética profesional a través de un curso de aprendizaje electrónico.

Los documentos de trabajo del Comité de Ética Profesional (España) adoptan la forma de recomendaciones para los centros y se distribuyen a las residencias y se publican en el sitio web www.domusvi.es. El Comité también emite dictámenes sobre proyectos de investigación que puedan entrar en su ámbito de competencia: favorables, favorables con reservas o desfavorables.

El trabajo de los comités de ética profesional en 2024

Desde su creación, los comités de España y Francia han sabido adaptarse a las necesidades de los equipos operativos para responder a sus inquietudes con la necesaria capacidad de respuesta.

En Francia, por ejemplo, se ha creado una línea telefónica para responder directamente a los equipos y, en 2024, se han introducido hojas de ejercicios mensuales para involucrar a los equipos en la reflexión ética. Además, se envía un boletín mensual a los equipos de los centros y las agencias de atención domiciliaria para informarles sobre el trabajo del Comité e involucrarlos en este proceso de reflexión sobre cuestiones éticas.

En Francia, todo este trabajo ha dado lugar al lanzamiento de un programa de introducción a la ética a través de la plataforma de formación.



ZOOM SOBRE

« Te Acompañamos »: España a la vanguardia del apoyo a las familias

En 2024 se puso en marcha un proyecto piloto en cuatro centros DomusVi en España en el marco del programa Humaniza. Denominada « Te Acompañamos », esta iniciativa tiene como objetivo reforzar el apoyo a las familias cuando un ser querido ingresa en una residencia, un momento que puede vivirse como una transición desestabilizadora e incluso difícil.

A cada nuevo residente se le asigna una persona de contacto del equipo de la residencia para guiar y apoyar a la familia durante las primeras semanas de integración. Esta función puede ser desempeñada por diferentes miembros del personal, seleccionados en función del perfil del residente y de las circunstancias específicas de su ingreso (pérdida de autonomía, trastornos cognitivos, urgencia, etc.). De este modo, « Te Acompañamos » crea un vínculo de confianza desde el primer momento, lo que ayuda a prevenir tensiones o malentendidos que puedan surgir.

Se realizó una encuesta para evaluar el impacto de este programa, comparando las opiniones de las familias que recibieron apoyo con las de un grupo de control que no lo recibió. Los resultados muestran una clara mejora en la satisfacción de las familias que se beneficiaron de este apoyo personalizado, con puntuaciones que oscilan entre 9,2 y 10/10, frente a 6,5 y 8/10 en el caso de las familias que no recibieron apoyo. Esto pone de relieve la importancia de un apoyo personalizado y específico para la integración satisfactoria de los residentes en la residencia.



ZOOM SOBRE



Inteligencia artificial para detectar trastornos cognitivos

En el marco de un proyecto de investigación financiado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional

(FEDER) y en colaboración con Vicomtech, algunos de nuestros establecimientos españoles llevan tres años probando un dispositivo innovador basado en la inteligencia artificial, diseñado para detectar trastornos cognitivos en personas mayores en una fase temprana. El objetivo es permitir una intervención médica más precoz para frenar el deterioro de la salud y preservar la calidad de vida.

Denominado Oroipen, el sistema se basa en el uso de relojes conectados que llevan los residentes y que registran datos como la actividad física, el sueño, la saturación de oxígeno y la frecuencia cardíaca. Estos datos se recogen cuando la persona pasa cerca de un único terminal central instalado en el centro.

El proyecto, llevado a cabo con la participación de 25 voluntarios de las residencias DomusVi en España, ha recopilado más de 311 000 mediciones. El algoritmo ha alcanzado una tasa de precisión del 97,5 % (±4,34 %) en la detección precoz, con una capacidad de anticipación de hasta 140 días. Los resultados, considerados muy concluyentes, abren la vía a una atención proactiva y personalizada, aunque aún quedan por definir las condiciones de una posible implantación a mayor escala.

ZOOM



Una innovación para la seguridad y la tranquilidad de todos



En el marco de su política de innovación para el bienestar de los residentes y la calidad

de vida en el trabajo de nuestros colaboradores, y en respuesta a una convocatoria de proyectos de la ARS PACA para obtener una financiación no renovable, en 2024 implantamos la solución OSO AI en cuatro residencias DomusVi de los Alpes Marítimos (20 habitaciones por residencia).

Este sensor acústico, instalado en las habitaciones, detecta ruidos inusuales y activa alertas en tiempo real. Mejora la capacidad de respuesta de los equipos, ayuda a prevenir caídas, mejora la calidad del sueño de los residentes e es, tranquiliza a las familias y promueve un entorno de trabajo más tranquilo para los cuidadores.

Este proyecto ha recibido financiación en el marco de la convocatoria de proyectos del CNR « Calidad de vida en el trabajo », liderada por la ARS PACA en el departamento de Alpes Marítimos. Está previsto que el sistema se implante en todos los centros de la región en 2025.

ZOOM SOBRE



« Colours and Animations »: fábulas de La Fontaine e intercambios intergeneracionales

En el marco de nuestras iniciativas culturales e intergeneracionales, en 2024 organizamos el concurso « Colores y entretenimiento », abierto a todas nuestras residencias en Francia. El jurado, reflejo de la visión abierta e inclusiva de DomusVi en materia de innovación, estuvo compuesto por seis miembros del Consejo Nacional de las Familias (CNF), tres personalidades externas y tres miembros del Comité Directivo de Francia.

Cada residencia participante recibió un folleto titulado « Ediciones animadas - Fábulas de La Fontaine », que permitía a los residentes colorear una fábula y luego transformarla en un vídeo animado de unos cuatro minutos utilizando un código QR (tecnología BlinkBook).

La banda sonora de cada vídeo se podía personalizar, y algunos establecimientos optaron por incluir las voces de los residentes y los niños como parte de talleres conjuntos. Este concurso, en el que participaron más de 70 residencias, fue un ejemplo de creatividad, cohesión social y convivencia intergeneracional, cuyos resultados [se pueden ver aquí](#).



ZOOM SOBRE

Los EAPA fomentan la actividad física para todos

Con el fin de fomentar la actividad física, contamos con instructores de actividad física adaptada (EAPA) en nuestras residencias DomusVi France. Su función es apoyar y animar a los residentes a realizar actividad física con fines terapéuticos y sociales. Se organizan salidas y actividades deportivas, tanto para participar como para observar.

En el ámbito terapéutico, los profesores de EAPA ayudan o se encargan de parte del apoyo prestado por los fisioterapeutas. Con o sin prescripción médica, trabajan para satisfacer las necesidades específicas de los residentes:

- Fortalecimiento muscular;
- Trabajo del equilibrio y, por lo tanto, prevención de caídas;
- Imagen corporal y conciencia corporal;
- Posicionamiento en el espacio.

Además, su función va mucho más allá de este apoyo específico, ya que promueven la actividad física para todos los residentes de los centros. En los centros que cuentan con varios profesionales de la rehabilitación, se pueden ofrecer a todos los residentes actividades terapéuticas adaptadas a sus patologías y dificultades personales.

En nuestros centros, los EAPA también actúan a menudo como asesores de actividad física, tal y como establece el Decreto n.º 2023-621, de 17 de julio de 2023, relativo a los asesores de actividad física y deportiva en centros sociales y sociosanitarios. En DomusVi, estos asesores desempeñan una función ampliada, ya que promueven la actividad física entre los residentes, pero también entre el personal, y se encargan de comunicar este tema a las familias.

En 2024, la contratación se aceleró: alrededor de 100 EAPA, en su mayoría a tiempo completo, trabajan actualmente en nuestros centros, frente a los 40 de 2023, y está prevista la contratación de nuevos colaboradores para 2025.

Plantilla y desglose

A 31.2	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Mujeres menores de 30 años	3 078	3 017	350	165	118	112	195	7 035
Hombres menores de 30	519	465	122	38	25	12	48	1 229
Otros menores de 30 (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MENORES DE 30 AÑOS	3 597	3 482	472	203	143	124	243	8 264
Mujeres de 30 a 50 años	8 351	12 241	1 183	429	223	155	424	23 006
Hombres de 30 a 50 años	1 348	1 298	301	190	44	12	111	3 304
Otros de 30 a 50 (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE 30 A 50 AÑOS	9 699	13 539	1 484	619	267	167	535	26 310
Mujeres mayores de 50	5 215	10 960	836	187	112	349	234	17 893
Hombres mayores de 50	989	785	186	60	12	32	26	2 090
Otros mayores de 30 (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL MAYORES DE 50	6 204	11 745	1 022	247	124	381	260	19 983
TOTAL DE EMPLEADOS	19 500	28 766	2 978	1 069	534	672	1 038	54 557

ETC por contratos y género a 31.2	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Contrato a tiempo completo								
Mujeres con contrato indefinido a tiempo completo	10 217	8 892	774	623	433	28	700	21 667
Hombres con contrato indefinido a tiempo completo	1 925	1 329	286	227	75	6	146	3 994
Otros ETC permanentes (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de ETC permanentes	12 142	10 221	1 060	850	508	34	846	25 661
Mujeres con contratos temporales a tiempo completo	2 268	4 358	3	12	14	8	107	6 770
Hombres con contratos temporales	380	459	2	1	6	3	28	879
Otros ETC temporales (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de ETC temporales	2 648	4 817	5	13	20	11	135	7 649
TOTAL ETC A TIEMPO COMPLETO	14 790	15 038	1 065	863	528	45	981	33 310
Contrato a tiempo parcial								
Mujeres ETC permanentes	2 314	7 177	1 157	75	3	234	20	10 979
Hombres ETC permanentes	264	432	214	33	0	11	4	958
Otros ETC permanentes (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total ETC permanentes	2 578	7 609	1 371	108	3	244	23	11 937
Mujeres con contratos temporales a tiempo completo	201	2 897	16	6	1	113	3	3 236
Hombres ETC temporales	26	138	6	2	0	17	1	191
Otros ETC temporales (sin comunicar)	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de ETC temporales	228	3 036	21	8	1	130	4	3 427
TOTAL ETC A TIEMPO PARCIAL	2 806	10 644	1 392	116	4	374	27	15 364
TOTAL ETC	17 596	25 682	2 457	979	532	419	1 008	48 674



Salud, seguridad y bienestar en el trabajo

¿Por qué lo hacemos?

Las profesiones asistenciales requieren un alto nivel de compromiso, especialmente cuando se trata de personas mayores que a menudo presentan discapacidades físicas y psicológicas. Las exigencias son elevadas y requieren muchas cualidades: atención, empatía, capacidad de escucha, paciencia, etc. Estas exigencias pueden repercutir en la salud física y mental de nuestros colaboradores.

Como colaborador responsable, consciente de que el valor de nuestros servicios depende de la calidad de los servicios prestados por nuestros equipos, nos comprometemos a mejorar continuamente la calidad de vida y las condiciones de trabajo en nuestras instalaciones. Se han identificado y aplicado varias medidas en este ámbito.



Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

La implementación de estas medidas va acompañada del seguimiento de indicadores clave de rendimiento, como la frecuencia y la gravedad de los accidentes laborales, el absentismo y la antigüedad media de nuestros equipos. Estos datos, que dependen de múltiples factores, no se ven afectados de forma directa y visible por los proyectos implementados anteriormente descritos, pero nos permiten monitorizar las tendencias relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

Objetivo	Media Resultado	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
PORCENTAJE DE DIRECTIVOS CONOCEDORES DE LA INICIATIVA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO CVT									
Sensibilizar al 100 % de los puestos directivos sobre el enfoque de la calidad de la vida en el trabajo (QWL).	M	100,0 % vs 2023 0,0 pts	100,0 % vs 2023 0,0 pts	100,0 % vs 2023 100,0 pts	100,0 % vs 2023 ND	100,0 % vs 2023 100,0 pts	83,0 % vs 2023 -17,0 pts	100,0 % vs 2023 100,0 pts	99,9 % vs 2023 9,7 pts
Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base 2022).	R	735 vs 2023 -135	403 vs 2023 32	5 vs 2023 -1	3 vs 2023 ND	8 vs 2023 2	0 vs 2023 0	0 vs 2023 -25	1154 vs 2023 -127
PORCENTAJE DE DIRECTIVOS FORMADOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES									
Equipar y formar a los directivos en la prevención de riesgos psicosociales.	M	78,8 % vs 2023 ¹ 0,0 pts	94,2 % vs 2023 40,3 pts	55,8 % vs 2023 -3,8 pts	54,5 % vs 2023 ND	100,0 % vs 2023 9,5 pts	100,0 % vs 2023 30,0 pts	67,8 % vs 2023 17,8 pts	85,5 % vs 2023 23,0 pts

A 31.2	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Tasa de frecuencia	51,4 vs 2023 ² -12,6	46,1 vs 2023 1,1	6,2 vs 2023 -3,7	12,7 vs 2023 -0,1	45,2 vs 2023 12,3	1,8 vs 2023 ND	18,9 vs 2023 ² -23,4	44,5 vs 2023 -4,3
Tasa de gravedad	5,5 vs 2023 0,0	2,3 vs 2023 0,8	1,5 vs 2023 1,1	2,1 vs 2023 2,0	0,9 vs 2023 -0,1	0,2 vs 2023 ND	0,2 vs 2023 0,1	3,4 vs 2023 0,7
Índice de absentismo	14,1 % vs 2023 0,3 pts	15,5 % vs 2023 1,9 pts	17,0 % vs 2023 -1,5 pts	9,3 % vs 2023 ND	10,0 % vs 2023 0,6 pts	14,0 % vs 2023 3,7 pts	14,1 % vs 2023 -3,9 pts	14,8 % vs 2023 1,4 pts
Antigüedad media de los colaboradores fijos	6,1 vs 2023 ¹ 0,8	8,0 vs 2023 ¹ -0,4	3,7 vs 2023 0,3	3,7 vs 2023 0,6	3,6 vs 2023 0,5	2,6 vs 2023 -1,2	3,5 vs 2023 0,3	6,8 vs 2023 -0,2
Rotación de personal	33,1 % vs 2023 1,3 pts	19,3 % vs 2023 ¹ 2,1 pts	39,5 % vs 2023 ¹ -4,2 pts	29,6 % vs 2023 ³ -16,0 pts	57,6 % vs 2023 ⁴ 20,6 pts	45,9 % vs 2023 34,2 pts	54,8 % vs 2023 -8,1 pts	27,5 % vs 2023 -0,3 pts

1. Se han corregido los datos de Francia correspondientes a 2023.
2. Reducción de la tasa de frecuencia en Francia debido a la disminución del número de ausencias tras accidentes laborales en residencias para personas mayores y a la mejora de la calidad de los datos sobre la asistencia domiciliaria. Reducción de la tasa de frecuencia en Chile debido a la disminución del número de ausencias tras accidentes laborales.
3. En Irlanda, reducción de la tasa de rotación en 2024 vinculada al aumento de la tasa de compromiso de los colaboradores y también a las restricciones de contratación en los hospitales públicos.
4. En Portugal y los Países Bajos, aumento de la tasa de rotación debido, en particular, a nuevas aperturas (contratación y estabilización de equipos en nuevos establecimientos abiertos o en fase de puesta en marcha en 2024: Leira, Lisboa y Amersfoort).

¿Cómo lo hacemos?

En materia de salud, seguridad y bienestar en el trabajo, nuestras acciones se desarrollan en colaboración con los grupos de interés pertinentes, siempre que sea posible. Nuevas herramientas y procesos, formación, apoyo, colaboraciones... Estas medidas se aplican a nivel nacional o local, en función de las necesidades y situaciones, y se centran principalmente en tres ámbitos. La prevención es el eje central de nuestro enfoque.

Riesgos musculoesqueléticos

En todos los países en los que operamos se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos musculoesqueléticos. Estas evaluaciones han dado lugar a la aplicación de diversas medidas de prevención: plataformas de formación sobre movimientos de riesgo y ergonomía, por ejemplo, o la instalación de equipos adecuados, como grúas para pacientes o barandillas de traslado.

Riesgos psicosociales

Nuestros profesionales pueden enfrentarse a situaciones difíciles (agresiones, cuidados paliativos, etc.), que pueden provocar estrés y sufrimiento en el trabajo. Para apoyar a nuestros equipos en su día a día, ofrecemos apoyo psicológico en todos nuestros países, así como formación para nuestros directivos.

Bienestar en el trabajo

Creemos que el bienestar en el trabajo depende de múltiples factores: espacios de trabajo adecuados, condiciones que promuevan la autonomía de los colaboradores, métodos de gestión que fomenten la escucha y la amabilidad, y oportunidades para fortalecer los lazos entre los miembros del equipo.

Desde clases de yoga hasta días libres adicionales (Portugal), pasando por un diálogo continuo con los interlocutores sociales (Francia) y la presencia de una « persona de confianza » para facilitar la comunicación (Alemania), nuestras residencias están poniendo en marcha una serie de iniciativas para garantizar un entorno de trabajo satisfactorio para todos.

ZOOM EN



GCR Móvil, una solución móvil para facilitar la gestión de las tareas administrativas del personal sanitario

En España, el proyecto «GCR Móvil» tiene como objetivo dotar a los auxiliares de enfermería y enfermeros de un dispositivo móvil que les permita registrar todas las tareas relacionadas con su trabajo directamente en sus teléfonos y recibir información útil para el cuidado de los pacientes en tiempo real. El objetivo es liberar tiempo a nuestros equipos facilitando la gestión de las tareas administrativas y mejorando la calidad e idad del servicio. El software instalado en los teléfonos móviles ha sido desarrollado internamente para responder mejor a las expectativas de los usuarios.

Se han instalado entre 12 y 20 dispositivos en cada centro, dependiendo de su tamaño.

A finales de 2024, el proyecto «GCR Móvil» ya se había implantado en 42 residencias y, a finales de 2025, todas nuestras residencias españolas deberían estar equipadas con él.

« Los cursos de formación que imparto son espacios de intercambio entre todos los perfiles profesionales que transforman nuestras prácticas para el bienestar físico y mental de los cuidadores, promoviendo la autonomía de las personas a las que atendemos, con un enfoque Zero Carry. »



BÉNÉDICTE

Formadora PRAP2S y cuidadora de independencia, enfermera coordinadora SSIAD/ESA, Agencia de Servicios de Enfermería a Domicilio de Clamart (92, Francia)

ZOOM

Con su enfoque « Cuidado e Independencia », DomusVi combina el buen trato y la prevención de riesgos laborales

Desde hace tres años, estamos implantando en Francia el enfoque « Cuidado e Independencia », un ambicioso programa que responde a cuatro exigencias: preservar la independencia de los residentes, garantizar que nuestros equipos de cuidados los traten con dignidad, reducir los riesgos laborales y, por último, innovar continuamente en los cuidados que prestamos a las personas mayores.

Este enfoque se basa en tres pilares fundamentales de nuestras prácticas asistenciales:

- Considerar la movilización como parte integrante de los cuidados.
- Controlar los movimientos espontáneos de los residentes.
- Eliminar por completo las limitaciones físicas del personal de cuidados mediante el principio « cero cargas ».

La implantación de este enfoque cuenta con el apoyo de una red de casi 70 formadores especializados, lo que permite que 220 residencias y 56 agencias de asistencia a domicilio se sumen a este movimiento virtuoso. En los últimos tres años, 2833 colaboradores se han beneficiado de esta formación (2525 en residencias y 308 en asistencia domiciliaria), lo que representa una inversión total de 34 160 horas de formación en 2024.

Este esfuerzo educativo va acompañado de importantes inversiones materiales para mejorar el equipamiento de nuestras instalaciones. Además de reducir el riesgo de accidentes laborales, el impacto de esta iniciativa en la retención del personal ha sido especialmente convincente: los datos de 2024 muestran que la tasa de rotación entre los colaboradores formados es 8 puntos menor de la tasa global de las empresas en el sector de las residencias para personas mayores, con una diferencia aún más marcada en el caso de los trabajadores de asistencia domiciliaria. Este enfoque ilustra perfectamente nuestro compromiso con la calidad de la atención, el bienestar de nuestros residentes y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Como parte del trabajo de la Comisión Social y Societal, algunos países han decidido adoptar el enfoque francés de la autonomía. España, en particular, ha incorporado estos fundamentos en su proyecto Humaniza.

ZOOM SOBRE

Mejora de la ergonomía en la lavandería

Con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y reducir los accidentes y los trastornos musculoesqueléticos, DomusVi France se ha centrado en modernizar y adaptar sus lavanderías. Lavar, secar, doblar y planchar son tareas físicamente exigentes que requieren una atención especial.

Por ello, las lavanderías se han adaptado mediante:

- Equipándolas con lavadoras y secadoras con certificación ErgoCert, el primer organismo reconocido internacionalmente para la certificación ergonómica de productos, procesos y servicios. Este equipamiento, que se centra en la ergonomía, permite realizar el trabajo a la altura adecuada. Además, está diseñado para consumir la menor cantidad posible de agua y energía.
- Instalación de estaciones de planchado que se pueden ajustar a la altura del personal y de equipos que sostienen la plancha durante el planchado.
- Adquisición de cubos para la ropa sucia con fondo móvil para mantener una altura constante, dispensadores automáticos de detergente en función de los programas de lavado y, opcionalmente, mesas plegables con altura variable.
- Siempre que sea posible, elegir ropa que no requiera planchado.

ZOOM EN



JADBOT, el asistente de voz para auxiliares de enfermería

Este asistente de voz está diseñado para apoyar y facilitar las tareas de los auxiliares de enfermería, incluida la distribución del desayuno, eliminando los formularios en papel. Mejora la calidad del servicio, facilita la integración al iniciar un nuevo trabajo y la organización del trabajo, transmite alertas (peticiones de los residentes, problemas técnicos, etc.) y está demostrando ser una herramienta útil para fomentar el compromiso. Además, el asistente de voz ayuda a superar las dificultades de lectura que encuentran algunos colaboradores.

En 2024, el asistente se puso a prueba en cinco residencias, con una acogida muy positiva en cuanto a su pertinencia, su tasa de utilización por parte de los auxiliares de enfermería y la mejora de la calidad. El objetivo es ahora generalizar su uso y ampliarlo a diferentes perfiles.



Formación y desarrollo de competencias

¿Por qué lo hacemos?

Como parte de nuestro compromiso con la mejora de la calidad de vida en el trabajo y con la garantía de una calidad óptima en el servicio, invertimos activamente en formación y desarrollo de competencias.

Nuestro objetivo es que nuestros profesionales adquieran las competencias y actitudes esenciales para el desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional.

La formación también desempeña un papel fundamental en la implementación de nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible, ya que sensibiliza y forma a nuestros colaboradores sobre una amplia gama de cuestiones sociales, medioambientales y de gobernanza.



Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos	Medios / Resultados		FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Formar y desarrollar las habilidades de nuestros empleados	M	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN								
		Mujeres	131 567	175 294	30 841	12 622	7 318	13 650	1 648	373 200
		Hombres	19 691	25 598	6 066	4 451	1 695	1 350	565	59 409
		TOTAL	151 258	200 892	36 907	17 073	9 012	15 000	2 213	432 609
Facilitar el desarrollo profesional de nuestros empleados	R	TOTAL DE PROMOCIONES INTERNAS								
			12	44	32	12	3	33	21	157
		MOVILIDAD INTERNA TOTAL								
		165	50	0	8	1	9	31	264	
Medir la satisfacción del 100 % de los empleados mediante una encuesta interna	M	Encuesta realizada en el tercer trimestre de 2024. Encuesta de compromiso de 2024 realizada entre 33 566 empleados, con una tasa de participación del 63 %.								
Aumentar el índice de satisfacción general de los empleados	R	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS								
			66,0 % vs 2023 0,0 pts	55,0 % vs 2023 1,0 pts	52,0 % vs 2023 -12,0 pts	70,0 % vs 2023 14,0 pts	59,0 % vs 2023 -4,0 pts	69,0 % vs 2023 ND	57,0 % vs 2023 0,0 pts	62,0 % vs 2023 -2,0 pts

ZOOM

Continúa el despliegue del programa « Unifying Manager »

En 2024, 282 directivos de la red y de la sede central completaron el programa « Unifying Manager » en Francia. En el segundo año de este programa, se organizaron dos sesiones de formación, estructuradas en torno a seis actitudes clave (reconocimiento, exigencia, confianza, coherencia, sentido y competencia) y casos prácticos basados en situaciones reales, diseñados específicamente para responder a los retos de nuestro sector. Esto permite a los directivos identificar las mejores prácticas, anticipar las dificultades recurrentes y desarrollar reflejos de gestión adaptados a las necesidades específicas del acompañamiento de las personas mayores.

Está prevista una tercera sesión para 2025: gracias a esta importante inversión en formación, seguimos ayudando a los directivos a consolidar sus prácticas diarias y les apoyamos en la aplicación de un enfoque de gestión proactivo, esencial para mantener la calidad de la atención prestada a nuestros residentes y el bienestar de nuestros colaboradores.

¿Cómo lo hacemos?

Ofrecemos a nuestros colaboradores diversas oportunidades para formarse y desarrollar sus habilidades técnicas y personales, entre las que se incluyen:

- La puesta en marcha de centros de formación en línea (« Academy » y « E-campus »);
- Programas de formación innovadores en colaboración con organismos públicos, académicos y privados;
- El reconocimiento de la formación previa;
- El enfoque « Care Autonomy »;
- El desarrollo de cuadros de formación por profesión;
- Módulos de formación relacionados con la organización, las técnicas y el comportamiento.

En 2024, hemos ampliado y consolidado esta oferta.

Esta gama de herramientas nos permite desarrollar programas de formación personalizados basados en los conocimientos y la experiencia de nuestros colaboradores, utilizando diversos medios y canales de comunicación, incluida la formación in situ. Esto nos permite tener en cuenta los cambios en las prácticas empresariales y el marco normativo. Algunos de estos cursos de formación se evalúan y pueden dar lugar a una certificación.

También se ofrece formación en liderazgo para promover buenas prácticas directivas y culturales.

Se han establecido descripciones detalladas de los puestos de trabajo, en las que se enumeran las competencias y responsabilidades asociadas a cada puesto. Al mismo tiempo, las evaluaciones periódicas permiten a cada colaborador hacer balance de su carrera y su desarrollo personal.

ZOOM SOBRE

Pass'Afest: responder a los retos de contratación con formación en el puesto de trabajo

Desde octubre de 2021, DomusVi France participa en el DEFFINUM (Dispositif France Formation Innovative Digital Training Scheme), puesto en marcha por el Ministerio de Trabajo y cofinanciado por la Caisse des Dépôts. Este ambicioso proyecto tiene como objetivo formar a 1200 colaboradores para 2025 en las profesiones de ADVF (asistente de vida familiar) y ASMS (asistente de servicios médicos y sociales), dando una respuesta concreta a las presiones de contratación en nuestro sector.

La originalidad de Pass'Afest (Afest significa Action de formation en situation de travail, o formación en el puesto de trabajo) reside en su metodología de aprendizaje práctico a gran escala: con la participación de 1500 colaboradores (1200 alumnos y 300 mentores), convierte a DomusVi en una auténtica organización de aprendizaje.

Dirigido por un consorcio formado por la AFPA y la start-up Daylindo, especializada en la digitalización del seguimiento de competencias, el proyecto entró en funcionamiento en 2023. El programa ASMS ya está dando resultados muy alentadores, con una tasa de éxito del 94,5 % y 141 mentores formados. El programa ADVF, puesto en marcha en 2024, tiene una tasa de éxito parcial del 71,4 %: se están llevando a cabo ajustes organizativos y se están explorando nuevas vías de contratación externa.

Además de otros programas de formación interna, Pass'Afest ofrece un programa personalizado y progresivo para nuestros colaboradores, que les permite tomar el control total de su carrera profesional. El programa mejora la profesionalidad, el desarrollo y la fidelidad de nuestros colaboradores, así como la calidad de los servicios prestados en nuestros centros.

ZOOM SOBRE

La Advita Academy: 10 años de formación y apoyo a nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores y su desarrollo profesional siguen siendo una de nuestras principales prioridades. En Alemania, la Academia Advita, inaugurada en 2015, nos ha permitido consolidar nuestra posición en el ámbito de la formación digital para ofrecer un apoyo integral y de alta calidad a todos nuestros equipos. 2024 fue un año especialmente fructífero, con el desarrollo de un programa completo de desarrollo del liderazgo, que se implantará plenamente en 2025. Nuestro compromiso con la formación continua se refleja en las cifras:

- Casi 10 000 inscripciones en los módulos de aprendizaje en línea de Advita Akademie, repartidos en 52 cursos diferentes.
- Alrededor de 1000 participantes en cursos de formación presenciales.
- 45 seminarios web a los que asistieron 750 colaboradores.

Estas iniciativas demuestran nuestra determinación por cultivar la excelencia y la adaptabilidad dentro de nuestra organización.



ZOOM SOBRE

Formación de vanguardia para reforzar las competencias de nuestros directivos

En España, la formación en gestión tiene como objetivo ayudar a los responsables de nuestros centros a reforzar sus competencias para que puedan responder eficazmente a las exigencias de su función.

Esta formación de nivel máster proporciona las bases esenciales de la gestión empresarial, desarrolla las habilidades de liderazgo y gestión de equipos, y enseña la gestión de datos financieros y el seguimiento de indicadores clave. También proporciona una comprensión de las tendencias del mercado y las nuevas realidades económicas, así como su impacto en las decisiones de gestión. Se hace hincapié en la innovación, la digitalización y la orientación al cliente, que son palancas esenciales para construir una propuesta de valor diferenciada en cada residencia DomusVi.

El programa se divide en varios módulos: gestión económica y financiera, habilidades de liderazgo y gestión, gestión de marketing y ventas, gestión de recursos humanos (desde mayo de 2025), gestión de centros de atención y alojamiento, gestión estratégica e innovación. La formación se completa con talleres y una tesis final. En 2024 se impartieron 300 horas de formación (total de horas de estudio presencial, online y personal).

ZOOM SOBRE

En España, un plan de desarrollo individual para reforzar las competencias de cada colaborador

Nuestros colaboradores españoles tienen acceso a un sistema de evaluación del desempeño (EVD), que les permite medir y analizar sus progresos, responsabilidades y competencias. Una vez identificados los puntos fuertes, las áreas de mejora y las oportunidades de desarrollo, se define y pone en marcha un plan de desarrollo individual personalizado: apoyo, formación online, talleres, actividades de team building, etc. Este proceso nos permite acompañar a nuestros profesionales a lo largo de su carrera, al tiempo que optimizamos la toma de decisiones estratégicas en materia de recursos humanos.

En 2024, 2013 personas completaron su EVD (661 más que en 2023), con perfiles muy diversos (técnicos, directivos, cocineros, etc.).

Impacto socioeconómico local

¿Por qué lo hacemos?

Nuestras raíces regionales conforman nuestra gobernanza, nuestra estrategia y nuestras acciones. Nuestra organización descentralizada fomenta las iniciativas locales que promueven el desarrollo social y económico de las regiones en las que DomusVi está presente.

Como colaborador y consumidor local, contribuimos a la economía regional favoreciendo a los proveedores locales, generando numerosos puestos de trabajo y colaborando con actores comprometidos con la solidaridad y el desarrollo local. Nuestras residencias están abiertas al mundo exterior y mantienen estrechos vínculos con sus comunidades.

Por último, en respuesta a las presiones de contratación en determinadas zonas, invertimos en la formación de personas alejadas del mercado laboral (trabajadores discapacitados, personas sin cualificación, personas mayores y jóvenes). Nuestra ambición es ayudarles a obtener su primera cualificación y, en la medida de lo posible, ofrecerles un empleo a largo plazo.



UN DESARROLLO QUE CREA EMPLEO PARA LOS TERRITORIOS

Nuestro Grupo está creciendo y su expansión contribuye activamente a la creación de empleo, al desarrollo de las comunidades y a la vitalidad económica local.

Como resultado, en 2024 se inauguraron 10 nuevas instalaciones DomusVi:

5 EN ALEMANIA (+ AMPLIACIÓN DE UNA RESIDENCIA YA EXISTENTE)

2 EN FRANCIA

1 EN LOS PAÍSES BAJOS

2 EN ESPAÑA

Estas aperturas han creado **250 nuevos puestos de trabajo**.

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios / Resultados	Resultados de 2024
Nuestras residencias llevan a cabo al menos una iniciativa a nivel local que se ajusta estrechamente a las necesidades de su ecosistema.	R	<p>Actualmente se está llevando a cabo la formalización de las pruebas relacionadas con los proyectos locales para calcular el indicador de grupo para las instituciones que cuentan con al menos un proyecto en el que participan comunidades locales.</p> <p>Los numerosos comentarios recibidos de los países sobre los proyectos locales ilustran las numerosas iniciativas existentes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones con escuelas o guarderías para organizar días intergeneracionales, • La coordinación con socios locales que pueden apoyar las personas con las que trabajamos o a sus familias (asociaciones locales, cafés para cuidadores, etc.), • Colaboraciones con asociaciones que ayudan a las personas a reincorporarse al mundo laboral (ESAT, etc.) • U otras asociaciones locales, ya sean deportivas (clubes de tenis, etc.), animales (escuelas de adiestramiento canino, etc.) u otras asociaciones. <p>Nuestro impacto local también se mide por nuestra contratación local, con sus efectos indirectos, como la necesidad de vivienda, así como por nuestras compras locales (panadería, floristería, carnicería, frutería, dependiendo del país, etc.). Algunos de nuestros establecimientos se encuentran en zonas aisladas y, como lugares de residencia, contribuyen de manera significativa a la vida económica y social local (participación en mercados locales o visitas a los mismos, organización de exposiciones, etc.).</p>
Invertir en proyectos para personas alejadas del empleo.	M	En Francia y España: participación en programas de integración para personas alejadas del mercado laboral (véanse los recuadros siguientes).

¿Cómo lo hacemos?

Nuestras iniciativas en materia de impacto socioeconómico y accesibilidad al empleo reflejan la diversidad de las regiones en las que DomusVi opera. Nuestras instalaciones y equipos trabajan en estrecha colaboración con los actores locales, integrando sus expectativas para llevar a cabo proyectos a medida. Valoramos la iniciativa local y fomentamos un alto grado de autonomía en su implementación.

En 2024 se pusieron en marcha varias iniciativas y se identificaron proyectos clave, que van desde la formación de auxiliares de atención hasta diversas iniciativas intergeneracionales. Las numerosas colaboraciones con asociaciones, centros escolares y empresas nos han permitido poner en marcha una amplia gama de actividades enriquecedoras para nuestros residentes, que contribuyen a la vida de las cinco comunidades en las que operamos.

ZOOM SOBRE

Promover los vínculos intergeneracionales a través de actividades compartidas y lugares de intercambio

DomusVi se compromete a mantener los vínculos entre generaciones mediante la puesta en marcha de iniciativas y actividades que permitan a todas las generaciones interactuar y compartir experiencias. En 2024 se llevaron a cabo varias iniciativas destacadas.

En Francia, la residencia DomusVi Le Soleil du Roucas Blanc apoya activamente el Centro de Arte AIM (Art Intergénérationnel Marseille). Este centro tiene como objetivo utilizar la creación artística para promover el cuidado, la comunicación y el bienestar de las personas mayores. AIM combina danza, música, teatro, fotografía, vídeo, podcasts de residentes y pintura para crear un espacio de encuentro y transformación, y cambiar la percepción de la atención residencial. Ya se han organizado numerosas exposiciones de obras de arte dentro de la residencia y en 2025 se pondrán en marcha talleres de mediación artística intergeneracional para reunir a las generaciones en torno a la creatividad.

En España, en mayo de 2024, la residencia española DomusVi Azalea, el centro para jóvenes con discapacidad Casa Ángeles y el club de voleibol Deportivo Voleibol San Pedro firmaron un acuerdo de colaboración. Este acuerdo formaliza y refuerza una colaboración que comenzó en agosto de 2023. El objetivo es promover los vínculos intergeneracionales y la inclusión social mediante la organización de actividades conjuntas. Estas actividades combinan la estimulación cognitiva, los juegos y el deporte. Estos momentos compartidos permiten a los residentes del centro DomusVi y a los jóvenes de Casa Ángeles forjar vínculos enriquecedores que promueven los valores humanos.

En España, la residencia Condes de Corbull volvió a participar en el Ecotalent Fest de Jaén, un mercadillo artesanal organizado en colaboración con la escuela Santo Tomás. El evento fue una oportunidad para vender adornos navideños y artesanías elaborados durante el año por los residentes de Condes de Corbull. Fue una oportunidad para que diferentes generaciones intercambiaran ideas sobre la artesanía.



ZOOM SOBRE

Abastecimiento local

En Île-de-France, con el fin de reforzar las raíces locales de nuestras residencias y apoyar la economía local, DomusVi ha establecido colaboraciones con proveedores locales para el suministro de productos frescos para la restauración desde 2023. En la actualidad, cuatro productores suministran lechugas, patatas, manzanas y tomates a 80 residencias.



ZOOM

Compromiso con la inclusión profesional: vías innovadoras de integración en las profesiones asistenciales

En 2024, DomusVi Francia reforzó su compromiso social con programas de integración profesional dirigidos a personas alejadas del mercado laboral, contribuyendo así a la lucha contra la exclusión y a la vez a los retos de contratación de nuestro sector. Dos iniciativas emblemáticas ilustran este enfoque inclusivo:

- Nuestra participación activa en el programa Vocation.s, desarrollado por la Cruz Roja para la Inserción en Yvelines. Este programa, creado en 2020, ofrece 10 meses de preparación a personas con dificultades para encontrar empleo para que se inscriban en un programa de formación de auxiliar de enfermería (IFAS). Desde su lanzamiento, se ha prestado apoyo a 22 personas en nuestros establecimientos, cuatro de ellas en 2024, con una tasa de éxito del 75 % en el acceso a centros de formación.
- También hemos puesto en marcha un programa de preparación operativa para el empleo (POE) de 455 horas en la región PACA, en colaboración con las asociaciones Generation France y France Travail, que combina formación teórica y formación en el puesto de trabajo (AFEST). Este programa, del que se benefician 13 personas en busca de empleo, ofrece una vía concreta hacia profesiones como auxiliar de enfermería y agente de servicios hoteleros, muy demandadas en nuestro sector.

Estas iniciativas demuestran nuestro compromiso con la creación de vías sostenibles hacia el empleo para los colectivos vulnerables, al tiempo que desarrollan competencias esenciales para el bienestar de nuestros residentes. Al combinar la formación profesional, la inmersión laboral y el acompañamiento personalizado, estos programas encarnan nuestra visión de la responsabilidad social, que concilia la inclusión, el desarrollo de competencias y las necesidades de contratación del sector de la asistencia a las personas mayores.

Fundaciones francesa y española

La Fundación DomusVi Francia

Creada en enero de 2022, la Fundación DomusVi Francia se compromete a apoyar a quienes trabajan con nuestros mayores.

Se hace eco de la misión del Grupo: contribuir al bienestar de las personas mayores manteniendo y desarrollando una vida social activa con total seguridad. Se sitúa en el centro de la política de patrocinio del Grupo y su política de responsabilidad social.

La Fundación DomusVi España

La Fundación DomusVi España tiene un doble objetivo.

Por un lado, pretende promover el conocimiento sobre el envejecimiento entre mayor número de personas posible, para lo cual organiza programas de formación específicos, jornadas de estudio y publicaciones.

Por otro lado, lleva a cabo numerosos proyectos sociales, medioambientales y de innovación a través de programas propios o apoyando proyectos de asociaciones, centros escolares o instituciones del Grupo mediante la concesión de los « Premios Fundación DomusVi ».

ZOOM SOBRE

Las acciones de la Fundación DomusVi España en 2024

Con el fin de enriquecer y mejorar la vida y las experiencias de los residentes y clientes, la Fundación ha propuesto diversas iniciativas, entre las que se incluyen:

- La Universidad para Mayores: en colaboración con el Instituto de Formación Continua IL3 de la Universidad de Barcelona, se ofrecen programas universitarios de dos semestres a los residentes de DomusVi.
- Vidas con historia: cualquier residente que lo desee puede escribir y publicar un libro sobre su vida y sus experiencias.
- Programa EAPS (Equipos de Atención Psicosocial): esta iniciativa de la Fundación La Caixa tiene como objetivo ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas al final de su vida, prestando atención a los aspectos emocionales, sociales y espirituales. Su implantación en las residencias DomusVi está actualmente en marcha.

Además, la Fundación ha trabajado para promover la inclusión de las personas mayores en la sociedad a través de varias iniciativas:

- Fomento del voluntariado en todas las residencias.
- Concesión de los premios anuales de la Fundación DomusVi para destacar el compromiso social de los profesionales e instituciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o en situación de dependencia.
- A través de la nueva cátedra de buen trato creada en colaboración con la Universidad San Pablo-CEU, sensibilizar a la sociedad sobre el buen trato a las personas mayores y cuestiones relacionadas.

ZOOM SOBRE

En 2024: DomusVi y la Fundación para la Investigación del Alzheimer unen fuerzas en la lucha contra el Alzheimer

En 2024, DomusVi y la Fundación para la Investigación del Alzheimer han sellado una ambiciosa alianza destinada a apoyar la investigación médica y sensibilizar a la opinión pública sobre la enfermedad de Alzheimer. Con casi un millón de personas afectadas en Francia, lo que representa el 8 % de la población francesa mayor de 65 años, y 225 000 nuevos casos diagnosticados cada año, esta alianza supone un firme compromiso con la mejora de la salud y el bienestar de las personas mayores.

Sensibilización y formación para equipos y cuidadores

Para DomusVi, esta alianza representa una valiosa oportunidad para profundizar en el conocimiento de la enfermedad de Alzheimer por parte de sus equipos. A través de talleres formativos internos, el personal puede reforzar sus competencias y conocimientos sobre los últimos avances en el cuidado de los residentes con esta enfermedad. Esta alianza también permite ofrecer un mejor apoyo a los cuidadores, que a menudo se ven desbordados por los retos diarios que plantea la enfermedad.

La Fundación para la Investigación del Alzheimer, por su parte, ha encontrado en DomusVi un aliado poderoso, no solo por el apoyo financiero a la investigación, sino también por el apoyo práctico sobre el terreno. Con 280 residencias y agencias en toda Francia, DomusVi ofrece una plataforma ideal para sensibilizar e informar.

Un impacto concreto: las Charlas sobre el Alzheimer

El primer impacto concreto de esta colaboración se vio el 8 de octubre de 2024, durante la tercera edición de las Charlas sobre el Alzheimer en Toulouse. Esta conferencia, celebrada en Occitania, reunió a investigadores, profesionales, cuidadores y público en general para debatir sobre los avances en la investigación, desmitificar la enfermedad y mejorar la atención a los pacientes. Estas reuniones fomentaron un diálogo esencial entre todos los implicados en la lucha contra la enfermedad.

Comunicación y apoyo a la investigación

« La enfermedad de Alzheimer suscita muchas preguntas e inquietudes. Es fundamental poder hablar de ella para desmitificarla y facilitar los cuidados », subraya el Dr. Olivier de Ladoucette,

presidente y fundador de la Fundación para la Investigación del Alzheimer. « Esta colaboración con DomusVi es un paso importante. Nos permite no solo comunicar sobre la enfermedad, sino también apoyar la investigación para ofrecer mejores soluciones a las personas afectadas ».

DomusVi, que trabaja en primera línea con sus residentes y sus equipos médicos y no médicos, ve esta colaboración como una oportunidad para comprender mejor la enfermedad. « ¡Trabajando todos juntos, nuestra generación puede vencer al Alzheimer! », afirma DomusVi, que está decidida a apoyar a los cuidadores y a las familias proporcionándoles una mejor ayuda y asesoramiento.

Esta colaboración dinámica y comprometida ilustra a la perfección la ambición de DomusVi y de la Fundación para la Investigación del Alzheimer de avanzar en la investigación y mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por esta enfermedad. Juntos, trabajamos por un futuro en el que el Alzheimer ya no sea una sentencia de muerte.



REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO **83**

GESTIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA **89**

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO **92**

GESTIÓN DEL AGUA **96**

GESTIÓN DEL CONSUMO
GESTIÓN DE IMPACTOS
SOBRE LA BIODIVERSIDAD **98**

GESTIÓN DE RESIDUOS **101**

« En materia de medio ambiente, contribuimos a preservar nuestros ecosistemas, minimizar nuestros impactos negativos y buscar un impacto positivo de nuestras actividades. Los impactos medioambientales generados por nuestras instalaciones están vinculados a nuestras actividades cotidianas. »

Nuestros retos medioambientales

En materia de medio ambiente, los impactos que pueden tener nuestras instalaciones están vinculados a nuestras actividades cotidianas. Actuamos a nuestro nivel para preservar nuestros ecosistemas, minimizar nuestro impacto negativo y promover el impacto positivo de nuestras actividades.

Siempre actuamos con el mismo objetivo fundamental: el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores a las que cuidamos y de nuestros colaboradores. Los planes de acción que desarrollamos en respuesta a nuestros retos medioambientales también tienen como objetivo evolucionar nuestras prácticas para que sean compatibles con los límites del planeta.

En el marco de los comités de intercambio creados para gestionar nuestra cartera de propiedades alquiladas, discutimos estos planes de acción con nuestros propietarios. Nuestros propietarios se posicionan como socios para abordar los retos de la eficiencia energética, la gestión del agua, la gestión de residuos y la descarbonización. Esta colaboración forma parte de la estrategia medioambiental de cada grupo de interés y, por lo tanto, contribuye positivamente al desarrollo y la financiación de los planes de acción de las residencias en cuestión.



ENFOQUE

EL TOMO MEDIOAMBIENTAL Y LA CERTIFICACIÓN BREEAM, MOTORES DE LA EXCELENCIA MEDIOAMBIENTAL

La certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) es una norma internacional para evaluar el rendimiento medioambiental de los edificios. Este método de evaluación, reconocido en más de 89 países, abarca diez categorías de sostenibilidad, entre las que se incluyen la energía, los materiales, el agua, los residuos, la contaminación, la salud y el bienestar.

Para traducir estos requisitos en términos concretos, hemos desarrollado, en colaboración con Bureau Veritas¹, un « Tomo Medioambiental - Nuevo Proyecto DomusVi ». Este documento constituye nuestro marco de referencia interno para las especificaciones técnicas medioambientales, aplicable a nuestros futuros proyectos de construcción, renovación o ampliación de edificios existentes.

Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que operamos, basándose en un modelo de certificación BREEAM. El Tomo Medioambiental (basado en BREEAM) constituye las especificaciones técnicas para la construcción de nuevos edificios. Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que operamos, basándose en un modelo de certificación BREEAM.

El Tomo Medioambiental (basado en BREEAM) constituye las especificaciones de los requisitos medioambientales del Grupo DomusVi y constituye la base de nuestra política en materia de retos medioambientales.

1. Bureau Veritas es una empresa especializada en ensayos, inspección, auditoría y certificación.



Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

¿Por qué lo hacemos?

Como empresa responsable y especializada en el apoyo a las personas mayores, tenemos una doble responsabilidad: reducir nuestra huella medioambiental para ayudar a mitigar el cambio climático y proteger la salud de las personas a las que cuidamos cada día, así como la de nuestros colaboradores.

El cambio climático, provocado por el aumento y la acumulación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), está provocando un deterioro de las condiciones de vida. Las olas de calor son cada vez más frecuentes, prolongadas e intensas, al igual que las sequías, los incendios, las lluvias torrenciales, las tormentas y las inundaciones. También afecta a la disponibilidad de agua dulce y a nuestra salud. Se ha producido un aumento de la mortalidad y las enfermedades relacionadas con el cambio climático, especialmente entre las poblaciones vulnerables, y la aparición de nuevos vectores de enfermedades.

Somos plenamente conscientes de que nuestras actividades generan emisiones de gases de efecto invernadero, en particular a través de nuestras compras, residuos, desplazamientos, la construcción y renovación de nuestras instalaciones y el consumo de energía necesario para nuestras operaciones.

Por lo tanto, nuestro reto es reducir estas emisiones mediante la implementación de una estrategia de descarbonización y contribuir así a mitigar el cambio climático.

Nuestras emisiones de GEI

Nuestras operaciones generaron, directa e indirectamente, 395 354 tCO₂eq en 2024, frente a las 414 804 tCO₂eq de 2023 (metodología basada en el mercado), lo que representa una disminución del 4,7 % en términos absolutos en 2024 con respecto a 2023. La disminución de nuestras emisiones de carbono se debe principalmente a una reducción significativa de las emisiones relacionadas con nuestros residuos (reducción de las cantidades de residuos y mejora de la calidad de los datos); y a una reducción de las emisiones relacionadas con nuestros activos fijos (en particular, la reducción de nuestra construcción).

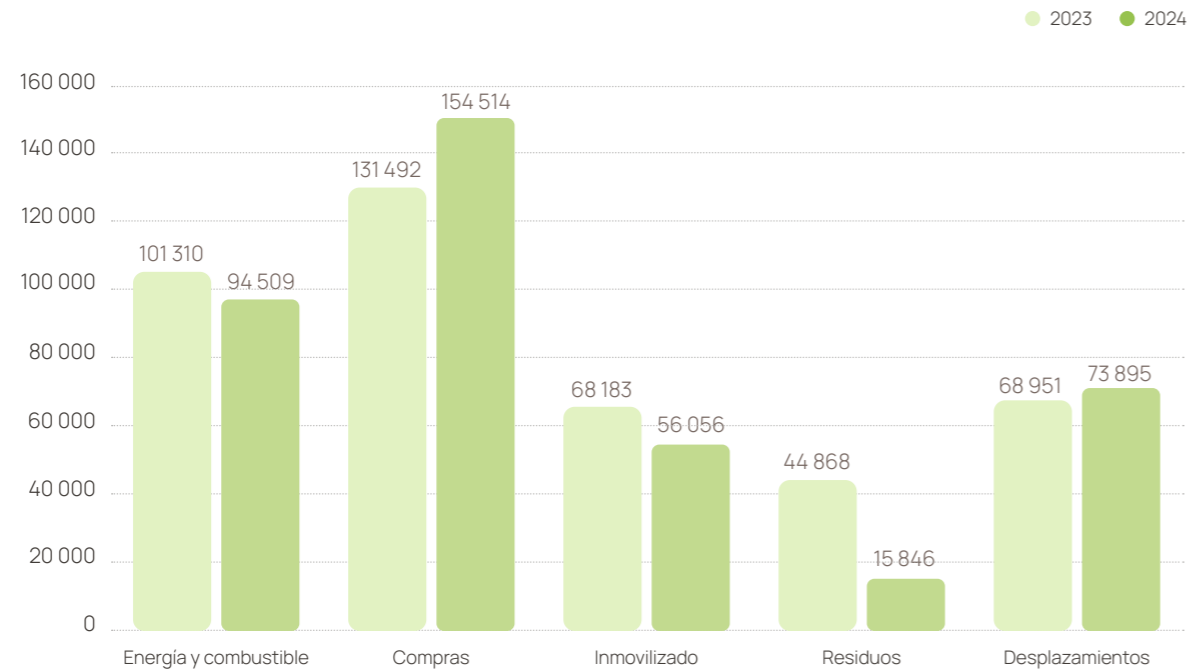
Nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 disminuyeron un 5,4 % en términos absolutos entre 2023 y 2024.

Nuestra intensidad de carbono pasó de 167 tCO₂eq/M€ o 8,1 tCO₂eq/litro en 2023 a 150 tCO₂eq/M€ o 7,6 tCO₂eq/litro en 2024, lo que representa una disminución del 10 % en la intensidad por millón de euros de ventas y una disminución del 6 % en la intensidad por cama.

La mayor parte de nuestras emisiones se generan en el Alcance 3 (80 %), en las fases previas o posteriores a nuestras actividades. Están relacionadas principalmente con las compras (alimentos, dispositivos médicos, etc.), el transporte para su entrega y los residuos que generan. Nuestras emisiones también están relacionadas con los desplazamientos e es de nuestros colaboradores y visitantes a nuestros residentes y, por último, con la construcción de nuevas instalaciones o la renovación de las existentes.

Nuestros esfuerzos por descarbonizar nuestras compras forman parte de un enfoque más amplio. La formalización de este enfoque de compra responsable continuó en 2024 (véase la sección *Ética empresarial*, p. 106).

Desglose de las emisiones de GEI por categoría en tCO₂ eq



El aumento de las emisiones relacionadas con las compras se debe principalmente a que en 2024 se dispondrá de información más completa sobre las compras de alimentos en España gracias a la implantación de un software que permite centralizar las compras, y también a que se dispondrá de información más completa sobre los servicios adquiridos en Francia.

Sobre esta base, los datos de 2023 serían similares a los de 2024.

La reducción de las emisiones relacionadas con los activos fijos está relacionada con la reducción del número de metros cuadrados construidos en España.

La reducción de las emisiones relacionadas con los residuos se explica por las mejoras en la calidad de los datos y una reducción significativa de la cantidad de residuos.

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Resultados de 2024			
Publicar la huella de carbono anual resultante de las operaciones de DomusVi (alcance 1, 2 y 3).	RESULTADOS BASADOS EN EL MERCADO EN TCO ₂ EQ			
	SCOPE 1 46 666 -2,3 % vs 2023	SCOPE 2 31 955 -10,8 % vs 2023	SCOPE 3 316 249 -4,5 % vs 2023	TOTAL 394 821 -4,8 % vs 2023
Para finales de 2023, activar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra hoja de ruta de acuerdo con la metodología (SBTi).	RESULTADOS BASADOS EN LA UBICACIÓN EN TCO ₂ EQ			
	SCOPE 1 46 666 -2,3 % vs 2023	SCOPE 2 23 157 +18,6 % vs 2023 ¹	SCOPE 3 316 249 -4,5 % vs 2023	TOTAL 386 022 -3,1 % vs 2023
	Nuestra trayectoria de descarbonización fue validada por la SBTi en agosto de 2024. Nuestros objetivos de reducción de emisiones de GEI se dividen en dos trayectorias: <ul style="list-style-type: none"> • Reducción absoluta del 42 % para 2030 con respecto a los niveles de 2022 para alcance 1 y 2 • Reducción absoluta del 25 % para 2030 con respecto a 2022 para las emisiones de alcance 3 relacionadas con la compra de bienes y servicios, las inversiones y los residuos generados por nuestras operaciones. 			

¿Cómo lo estamos haciendo?

Para alcanzar nuestros objetivos de descarbonización, hemos estructurado nuestro enfoque en los últimos años, al tiempo que promovemos iniciativas locales.

Nuestro Grupo ha estructurado la medición de su impacto medioambiental en función de la huella de carbono, de conformidad con la norma internacional GHG Protocol, identificando nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en los tres ámbitos. A partir de esta huella de carbono, hemos desarrollado de forma e e nuestra hoja de ruta para la descarbonización, que fue validada por la Iniciativa de Objetivos de Carbono Basados en la Ciencia (SBTi) en agosto de 2024.¹

Estructuración de nuestra estrategia de descarbonización

Nuestra huella de carbono se basa en un enfoque que abarca todas nuestras operaciones (excepto nuestra única instalación en Uruguay, cuyo impacto es, por lo tanto, insignificante) durante un periodo de 12 meses. Desde nuestra primera evaluación en 2021, hemos mejorado significativamente la precisión de nuestras mediciones. El año 2023 marcó un punto de inflexión con un análisis en profundidad de nuestros datos históricos. En colaboración con Bureau Veritas y su Centro de Excelencia Net Zero dedicado a la descarbonización, pudimos refinar nuestros resultados y establecer una evaluación proforma para 2022, garantizando la comparabilidad de nuestras mediciones.

En 2024, esta consolidación metodológica proporcionó una base sólida para supervisar la evolución de nuestra huella de carbono y dirigir eficazmente nuestra trayectoria de descarbonización mediante la aplicación de planes de acción específicos de reducción de emisiones.

¹ El aumento de las emisiones relacionadas con el alcance 2 en el ámbito del alquiler se debe principalmente al aumento de los factores de emisión de la electricidad en Francia y España (+17 % y +11 %, respectivamente).

LA INICIATIVA SCIENCE BASED TARGET (SBTi), QUE GUÍA NUESTRA POLÍTICA DE DESCARBONIZACIÓN

La SBTi es la principal organización internacional, reconocida por sus altos estándares, que apoya a las empresas en sus planes de descarbonización. Les proporciona las herramientas necesarias para seguir una trayectoria alineada con las recomendaciones científicas destinadas a limitar el calentamiento global a 1,5 °C para finales de este siglo. En este marco, DomusVi se ha comprometido a reducir de forma significativa y rápida sus emisiones de gases de efecto invernadero, en línea con el Acuerdo de París. Nuestros objetivos, fijados a principios de 2024 por nuestra Comisión de Medio Ambiente, nos sitúan entre los pioneros del sector sanitario y de servicios en Europa en materia de descarbonización.

Desplegar planes de acción operativos sobre el terreno

A partir del segundo trimestre de 2024, los miembros de la Comisión de Medio Ambiente tradujeron la trayectoria de descarbonización del Grupo en planes de acción operativos, que luego fueron adaptados a los contextos locales por los equipos nacionales. Los Comités de Desarrollo Sostenible de cada país supervisan su aplicación y fomentan el intercambio de experiencias entre nuestros centros.

Nuestra estrategia de descarbonización se articula en torno a varias palancas para influir en cada uno de los tres ámbitos.

En lo que respecta a las emisiones directas e indirectas relacionadas con la energía (ámbitos 1 y 2), centramos nuestros esfuerzos en reducir nuestro consumo energético (gestión operativa, inversiones e es en el rendimiento de nuestros edificios) y descarbonizar nuestras fuentes de energía (suministro de electricidad renovable, inversiones en bombas de calor (PAC) o calderas de biomasa, instalación de paneles solares fotovoltaicos). Estas acciones se coordinan con nuestros propietarios cuando afectan a nuestra cartera de inmuebles alquilados.

En cuanto a las emisiones upstream y downstream (ámbito 3), trabajamos para reducir las emisiones relacionadas con nuestras compras, activos fijos y residuos desarrollando algunas de nuestras colaboraciones clave dentro de nuestra cadena de valor y compartiendo las mejores prácticas: reducir, reutilizar, reciclar.

Trabajamos para reflejar nuestros compromisos en los contratos con nuestros principales proveedores y propietarios mediante la inclusión de cláusulas o

anexos específicos; la renovación de determinados equipos mediante alquiler o leasing en lugar de su compra (en particular, equipos informáticos y médicos); la optimización de determinados flujos logísticos; y la colaboración con nuestros proveedores para introducir mejoras operativas que tengan un impacto real (reducción de la cantidad y el volumen de los envases, instalación de fuentes de agua para reducir drásticamente la compra de botellas de plástico pequeñas y implantación de sistemas de gestión de residuos).

También trabajamos para identificar y compartir las mejores prácticas: campaña de sensibilización sobre comportamientos respetuosos con el medio ambiente en todas nuestras residencias, mejora de nuestra oferta alimentaria para reducir su impacto en el carbono respetando los gustos y las necesidades nutricionales de nuestros residentes, etc. Hemos comenzado a estudiar soluciones para reducir las emisiones relacionadas con los desplazamientos de nuestros colaboradores y visitantes, con resultados tangibles como la instalación de estaciones de recarga eléctrica y aparcamientos para bicicletas, así como espacios reservados para el uso compartido del coche.

Este doble enfoque ha fomentado la aparición de diversas iniciativas, como la conexión a redes de calefacción urbana, la sustitución de equipos que consumen mucha energía y la instalación de sistemas de generación de energía renovable. Estos proyectos, adaptados a las limitaciones y oportunidades de cada región, contribuyen colectivamente a reducir nuestra huella de carbono, manteniendo al mismo tiempo el confort de nuestros residentes.

ENFOQUE

CON ANAPLAN, UNA BASE DE DATOS PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES SOSTENIBLES EN TODO EL GRUPO

En 2024, la colaboración entre nuestro equipo de Desarrollo Sostenible del Grupo, nuestro equipo financiero y los gestores inmobiliarios de diferentes países dio lugar al desarrollo de un modelo integrado en **Anaplan** (una plataforma de planificación, análisis y reporting) que nos permite proyectar las emisiones de gases de efecto invernadero (Escopos 1 y 2) por vivienda hasta 2030. Este modelo nos permite enumerar los planes de acción nacionales, comprender y medir su impacto unitario y acumulado, y así verificar el cumplimiento de nuestros objetivos de descarbonización validados por la iniciativa Science-Based Targets (SBTi).

La integración de estos planes de acción en nuestro plan inmobiliario y el seguimiento de nuestros contratos de arrendamiento inmobiliario refuerzan el control y el impacto global del enfoque. El modelo se mejorará en 2025-2026 con la incorporación de elementos de nuestro análisis de riesgos climáticos (véase la sección Análisis de riesgos climáticos en las páginas 92-95). Nuestro objetivo es añadir el seguimiento del consumo de agua y los residuos, así como el análisis del impacto sobre la biodiversidad. El objetivo de este enfoque holístico es proporcionar un panel de control completo con los indicadores clave de rendimiento medioambiental de cada propiedad, lo que permitirá una gestión sostenible de nuestra cartera inmobiliaria.



ENFOQUE

6 NUEVOS EDIFICIOS MENOS DEPENDIENTES DE LOS COMBUSTIBLES FÓSILES, CALEFACTADOS CON BOMBAS DE CALOR O CONECTADOS A REDES DE CALEFACCIÓN URBANA

En 2024, seis de las diez10 nuevas residencias de DomusVi estaban equipadas con sistemas de calefacción con bajas emisiones de carbono. Diseñados desde el principio con un enfoque de bajas emisiones de carbono (Tomo Medioambiental), los edificios de Terrassa Ciutat (España), Amersfoort (Países Bajos), Kreischa, Wiesloch y Ehrenfriedersdorf (Alemania) cuentan con sistemas de calefacción que funcionan con bombas de calor, que pueden complementarse con instalaciones fotovoltaicas. El complejo Haus Friedrichstadt en Dresde (Alemania), también inaugurado en 2024, está conectado a una red de calefacción urbana. Estos complejos, a los que seguirán otros en 2025, son una muestra de nuestro compromiso de dar prioridad a soluciones innovadoras y responsables a la hora de elegir los edificios en los que operamos.

ZOOM

Implementación de soluciones energéticas más sostenibles en edificios existentes

En España, la reducción de las emisiones de CO2 pasa por elegir soluciones energéticas más sostenibles. La residencia DomusVi de Monte Jara ha adoptado una solución combinada, que combina equipos aerotérmicos para la producción de calor y paneles fotovoltaicos para la electricidad. Este sistema se ha implantado en el marco de un acuerdo de compra de energía (PPA), que garantiza los costes energéticos a largo plazo y compensa el aumento del consumo eléctrico asociado a los nuevos sistemas de calefacción.

Otras dos residencias, DomusVi Coruña-Oleiros y DomusVi Narón, también se han equipado con sistemas aerotérmicos. Estas reformas han sido llevadas a cabo por DomusVi con el apoyo de subvenciones públicas destinadas a promover la eficiencia energética en las infraestructuras sociales.

ZOOM



Con Plentyfood, luchamos contra la malnutrición y reducimos el desperdicio

Como parte de nuestro compromiso con la innovación para el bienestar de las personas mayores, DomusVi España participa activamente en el proyecto Plentyfood, una iniciativa financiada por el Gobierno de Navarra y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

Este proyecto, de 30 meses de duración (hasta diciembre de 2026), tiene como objetivo desarrollar una gama de alimentos saludables y sostenibles para prevenir y tratar la malnutrición en grupos vulnerables. Regular el hambre y la saciedad es fundamental, especialmente en las personas mayores.

Plentyfood reúne a ocho empresas de sectores complementarios (ingredientes, desarrollo alimentario, transformación) y tres centros de investigación especializados en nutrición y alimentación saludable. Centrado en el desarrollo sostenible, el proyecto desarrolla productos a partir de frutas y verduras no vendidas. Al mismo tiempo, incorpora innovaciones tecnológicas y metodológicas avanzadas para modular el potencial de saciedad de ingredientes como las proteínas y las fibras, y estudia la influencia de factores como la textura en la percepción de la saciedad.

DomusVi aporta su experiencia en nutrición gerontológica y desempeña un papel fundamental en la evaluación de la aceptabilidad de los productos desarrollados, poniendo a disposición sus cocinas y ofreciendo a los residentes la oportunidad de participar en la evaluación de los nuevos alimentos.

Esta iniciativa forma parte de la estrategia de innovación más amplia de DomusVi: a través de este enfoque, reafirmamos nuestro compromiso de contribuir activamente a la transformación sostenible del sector médico-social, así como del sector agroalimentario, manteniendo los conceptos de sabor y placer para nuestros residentes.

Gestión del consumo energético

¿Por qué lo hacemos?

El suministro y el consumo de energía representan un coste importante para nuestras instalaciones y pueden tener un impacto significativo en nuestras cuentas. Por lo tanto, optimizar nuestro suministro y consumo de energía es una palanca importante para generar margen financiero para la inversión y mejorar la calidad del servicio que ofrecemos.

Nuestro consumo de energía y combustible representa el 24 % de nuestra huella de carbono total, según nuestra evaluación de carbono para 2024,

lo que lo convierte en una palanca crucial en nuestra estrategia para descarbonizar y mitigar nuestro impacto en el cambio climático.

La temperatura de nuestras residencias es un factor esencial para el confort de nuestros residentes. Depende de la calefacción en invierno y, cada vez más, del control de la temperatura en verano. Por lo tanto, es fundamental actuar sobre esta palanca, que tiene implicaciones tanto financieras como de calidad del servicio.

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
CONSUMO TOTAL ANUAL DE ENERGÍA POR NÚMERO DE CAMAS / MEDIA (KWH/CAMA)									
Reducir el consumo energético anual en nuestras instalaciones	R	8 220 vs 2023 ¹ -0,3 %	7 625 vs 2023 ¹ -1,8 %	5 743 vs 2023 0,4 %	10 607 vs 2023 -12,0 %	5 278 vs 2023 -6,2 %	6 148 vs 2023 3,2 %	9 218 vs 2023 7,2 %	7 798 vs 2023 -1,5 %
PORCENTAJE DE EDIFICIOS CON UNA CLASIFICACIÓN SUPERIOR A F Y G ²									
Mejorar el rendimiento energético de nuestras instalaciones, eliminando el 100 % de las clasificaciones F y G	R	100 % vs 2023 4,0 pts	98 % vs 2023 0,0 pts	ND vs 2023 ND	100 % vs 2023 0,0 pts	100 % vs 2023 0,0 pts	100 % vs 2023 0,0 pts	NA vs 2023 NA	99 % vs 2023 2,4 pts
NÚMERO DE EDIFICIOS IMPLICADOS EN UN PROCESO DE CERTIFICACIÓN BREEAM ³									
Obtener la certificación BREEAM GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se haya solicitado licencia de obras	M	24	21	0	0	12	5	0	62
NÚMERO DE EDIFICIOS CON CERTIFICACIÓN BREEAM ³									
		0	6	0	0	0	5	0	11

1. Se han ajustado las cifras de consumo para 2023 correspondientes a Francia, los Países Bajos y España (teniendo en cuenta el alcance del RSS y la corrección del consumo de fuelóleo para Francia, la corrección para los Países Bajos y el consumo de biomasa para España).
 2. En Chile, estas clasificaciones no son aplicables. En Alemania, no disponemos de información actualizada.
 3. En los Países Bajos, la certificación utilizada es GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn).

¿Cómo lo hacemos?

Nuestra estrategia de eficiencia energética se estructura en torno a tres ejes: mejorar el rendimiento energético de nuestro parque inmobiliario, optimizar nuestro consumo diario y desarrollar nuestros suministros de energía renovable. Nos esforzamos por aplicar los requisitos del Tomo Medioambiental, manteniendo el equilibrio económico de nuestras inversiones y la sostenibilidad de nuestra oferta de servicios.

Mejorar el rendimiento energético de nuestra cartera inmobiliaria

Las auditorías energéticas, el análisis del ciclo de vida de los edificios y la adaptación al cambio climático son las principales herramientas que utilizamos para desarrollar nuestros planes plurianuales de mejora del rendimiento energético de nuestra cartera inmobiliaria existente y en construcción.

En nuestra cartera inmobiliaria existente, nuestros equipos técnicos dan prioridad a los trabajos de aislamiento térmico (suelos, áticos, zonas específicas, aberturas), la sustitución de equipos de alto consumo energético y la optimización de las redes de calefacción y producción de agua caliente. En España, los informes de auditoría energética se acompañan de la configuración de los resultados de las medidas de mejora en seis capítulos: iluminación, climatización, energías renovables, equipos, facturación y edificios.

Optimización del consumo energético diario

Optimizamos el consumo energético diario gracias a la experiencia técnica de nuestras residencias en este ámbito. La sensibilización sobre las prácticas ecológicas, la formación técnica de nuestros expertos sobre el terreno, la instalación de herramientas de gestión energética y la instalación de equipos de bajo consumo desempeñan un papel fundamental.

En 2024, lanzamos una campaña de sensibilización sobre comportamientos respetuosos con el medio ambiente en todas nuestras residencias. Nuestra política de « temperatura adecuada en el momento adecuado », aplicada en Francia, permite controlar

con precisión la temperatura de las habitaciones y las zonas comunes, y todas las residencias están equipadas con un sistema de control del consumo energético. En Irlanda, en 2024 también se instalaron contadores de energía (gas, electricidad y agua) en siete centros.

Desarrollar nuestro suministro de energías renovables

Estamos desarrollando nuestro suministro de energías renovables equipando nuestras residencias con paneles fotovoltaicos, como en España, Holanda, Portugal y próximamente en Irlanda, o conectando nuestras residencias a redes de calefacción urbana. También lo hacemos seleccionando a nuestros proveedores.

Como resultado, en 2024, Portugal ya compra el 25 % de su electricidad con certificados verdes. Ese mismo año, varios países firmaron contratos de suministro de electricidad renovable que entrarán en vigor en 2025 (véase el apartado « Enfoque » más abajo). Varias residencias también están considerando instalar paneles solares fotovoltaicos para 2025.

Estos esfuerzos coordinados han dado lugar a una reducción significativa de nuestro consumo energético. La intensidad energética media del Grupo se ha reducido así a 7767 kWh/litro en 2024, lo que supone una disminución del 1,7 % con respecto a 2023 (7902 kWh/litro¹) y del 4,9 % con respecto a 2022 (8170 kWh/litro).



1. Se han actualizado los datos de 2023 (se ha tenido en cuenta el perímetro RSS para Francia, se ha tenido en cuenta el consumo de biomasa para España y se ha corregido el dato de los Países Bajos)

LA ENERGÍA EN EL CENTRO DE NUESTROS CRITERIOS DE EXCELENCIA

La certificación BREEAM desempeña un papel importante en nuestra estrategia de eficiencia energética, ya que la energía es una de las categorías con mayor peso en la norma, que evalúa la reducción del consumo energético, la eficiencia de los sistemas, el diseño bioclimático de los edificios y el uso de energías renovables.

En 2023, 62 de nuestros proyectos se comprometieron a obtener la certificación BREEAM (o equivalente), incluidos nueve que ya estaban certificados. Este impulso continuó en 2024 con la certificación de dos nuevos proyectos. Aunque nuestro objetivo sistemático es obtener la certificación « Very Good » (Muy bueno) o superior, las características específicas de las instalaciones no siempre lo permiten. Nuestro objetivo

es obtener la certificación Good o superior para el 100 % de nuestros nuevos proyectos que requieran permiso de construcción, lo que confirma nuestra ambición de contar con una cartera de propiedades energéticamente eficiente.

Cabe señalar que, en los Países Bajos, nuestras instalaciones cumplen la norma GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn), reconocida por el Gobierno neerlandés como equivalente a BREEAM. Esta certificación local, perfectamente adaptada a las características específicas del mercado neerlandés, también evalúa el rendimiento energético de los edificios según criterios rigurosos.

ZOOM

Francia: implantación de la iluminación LED

En 2024, nuestros equipos franceses iniciaron un proyecto de renovación de la iluminación en 71 centros, que deberá estar terminado en junio de 2025. La operación consiste en sustituir todas las luminarias de las zonas de circulación y comunes por soluciones LED, incluida la sustitución de las luminarias suspendidas. El ahorro previsto en estos centros es significativo, con una reducción del consumo eléctrico de entre el 25 % y el 45 %.



ENFOQUE

SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD VERDE, UN PROYECTO EN MARCHA

En 2024 se firmaron varios contratos de suministro de electricidad verde, cuya aplicación efectiva comenzará en 2025. En España, nuestras residencias se beneficiarán de electricidad 100 % renovable, garantizada por certificados de origen (REC). Portugal también alcanzará el 100 % de electricidad verde e, frente al 25 % en 2024, al igual que los Países Bajos e Irlanda, lo que supone un importante paso adelante en su transición energética. En Francia, el 80 % del suministro eléctrico de nuestras instalaciones procederá de fuentes renovables para 2025. La implementación de estos contratos refleja un firme compromiso con la reducción de la huella de carbono de las instalaciones en toda Europa. Al mismo tiempo, DomusVi Alemania tiene previsto sumarse a esta iniciativa a partir de 2026.

Adaptación al cambio climático

¿Por qué lo hacemos?

La creciente frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos está afectando a todas las regiones en las que opera DomusVi. Debido a su ubicación o a sus características constructivas específicas, nuestras instalaciones podrían estar expuestas a riesgos climáticos como olas de calor, tormentas, inundaciones, incendios y estrés hídrico. Nuestra estrategia de adaptación al riesgo climático tiene como objetivo reforzar la resiliencia de nuestras instalaciones y proteger a nuestros residentes y colaboradores.

Este enfoque de adaptación al cambio climático complementa nuestra estrategia de descarbonización, cuyo objetivo es reducir nuestro impacto en el cambio climático. Nuestro enfoque de sostenibilidad combina la mitigación y la adaptación al cambio climático para mejorar nuestra contribución a estos dos objetivos medioambientales (temas materiales).

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios Resultados	Resultados de 2024
Definir una estrategia y medidas de adaptación al cambio climático	M	<p>En 2024, se llevó a cabo un análisis inicial de la exposición de nuestros edificios con el apoyo de la herramienta R4RE Bat-adapt, desarrollada por el Observatorio Inmobiliario Sostenible (OID), basándose en la ubicación geográfica de nuestros edificios. El escenario climático utilizado para este análisis de exposición es el escenario « Business-As-Usual » (RCP 8.5) y el horizonte temporal previsto es 2050.</p> <p>Este análisis se completará en 2025 con la recopilación de datos específicos relativos a los edificios para determinar su vulnerabilidad.</p> <p>Se han consolidado los planes de acción asociados a cada riesgo (cada uno de ellos con tres componentes: la envolvente exterior del edificio, la distribución interior y la organización de las operaciones) y serán implementados por el Comité de Medio Ambiente en 2025.</p> <p>La estrategia de adaptación al cambio climático se está desarrollando en estrecha coordinación con el plan de gestión de activos.</p>

¿Cómo lo hacemos?

Nuestra estrategia de adaptación al cambio climático se aplica mediante la adopción de una metodología diseñada para tener en cuenta las realidades locales e integrar los requisitos de mitigación y adaptación al cambio climático, así como el cumplimiento de nuestros retos sostenibles en materia de protección de los recursos hídricos (gestión del consumo de agua), preservación y regeneración de la biodiversidad y compras responsables.

Desarrollo de una metodología adaptada a nuestras características específicas

Bajo los auspicios del equipo de Desarrollo Sostenible del Grupo, en 2023 creamos un grupo de trabajo que reúne diferentes áreas de especialización (gestión de riesgos, seguridad, inmobiliaria) y que inicialmente representaba a nuestros dos principales países de operación, Francia y España. En 2024, este grupo de trabajo se incorporó a la Comisión de Medio Ambiente, lo que nos permitió incorporar a expertos de otros países en los que DomusVi opera. Este grupo ampliado definió la metodología de diagnóstico que utilizamos, incorporando los requisitos de la normativa europea (CSRD y Taxonomía).

Nuestra metodología se basa en un proceso que consiste en una evaluación de la exposición que identifica los riesgos climáticos a los que está potencialmente expuesta cada instalación en función de su ubicación geográfica (calor, sequía, contracción y dilatación de la arcilla), lluvias torrenciales e inundaciones, dinámica costera, tormentas y vientos fuertes, incendios, frío extremo y movimientos del suelo), y una evaluación de la vulnerabilidad que evalúa los impactos potenciales en nuestra infraestructura y en los residentes en función de sus características específicas.

Evaluación de la exposición y vulnerabilidad de nuestras instalaciones

Utilizando esta metodología, se seleccionó una muestra representativa de residencias y, en 2024, pudimos desarrollar un modelo de cartografía de riesgos más sofisticado. Este modelo combina dos tipos de información esencial:

- Las características específicas de cada edificio (año de construcción, materiales, sistemas de aire acondicionado, etc.).
- Los riesgos climáticos específicos de la zona geográfica en la que se encuentra la instalación.



BAT-ADAPT, UNA HERRAMIENTA PARA PERMITIR QUE LOS EDIFICIOS SE ADAPTEN AL CAMBIO CLIMÁTICO



Para llevar a cabo nuestro análisis de resiliencia climática, utilizamos la herramienta Bat-Adapt, integrada en la plataforma **R4RE** (Resilience for Real Estate) y desarrollada por el **l'Observatoire de l'immobilier durable** (Francia). Esta herramienta tiene por objeto evaluar, a nivel europeo, los riesgos climáticos a los que están expuestos los edificios, con el fin de ayudar a los actores del sector inmobiliario e a adaptarse a los crecientes impactos del cambio climático. También aplicaremos esta metodología a nuestras instalaciones situadas fuera de Europa.

Según el **référentiel scientifique de Bat-Adapt**:

- La selección de los riesgos climáticos tenidos en cuenta en la herramienta se basa en la taxonomía europea, el Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD) y la Ley de Energía y Clima de Francia.
- Las principales fuentes de datos son el Atlas Interactivo del IPCC, las plataformas DRIAS Les futurs du climat (Futuros climáticos) y DRIAS Les futurs de l'eau (Futuros del agua).

- R4RE se ha desarrollado específicamente para abordar los retos de la taxonomía europea.

El modelo de análisis de la exposición al clima utilizado cumple los tres criterios de la taxonomía europea:

- (a) el análisis de la exposición climática debe basarse en las proyecciones climáticas más avanzadas disponibles con la mayor resolución posible;
- (b) la evaluación del riesgo debe ser prospectiva, coherente y proporcional a la duración de la actividad, es decir, un mínimo de 50 años para los edificios: el análisis de la exposición se realiza hasta 2090;
- (c) los escenarios utilizados deben ser múltiples y coherentes con el trabajo del IPCC, basados en modelos gratuitos o de pago: los modelos utilizados son datos climáticos prospectivos (escenarios del IPCC) y no prospectivos (datos históricos).

Elaboración del plan de adaptación mediante la identificación de prioridades

Tras el análisis de los riesgos climáticos, la plataforma Bat-Adapt propone recomendaciones de medidas de adaptación para cada peligro climático con el fin de reducir los riesgos identificados.

Este análisis y estas recomendaciones nos han permitido priorizar las medidas de adaptación en el marco de una estrategia multirriesgo, favoreciendo las medidas de adaptación que pueden abordar simultáneamente varios peligros u ofrecer ventajas

vinculadas a otros beneficios colaterales, como la salud y la seguridad, el bienestar y/o la preservación de la biodiversidad. Estas contribuciones se tienen en cuenta en la construcción de nuevos edificios y en los proyectos de renovación de edificios existentes.

Se han identificado las residencias prioritarias mediante una matriz de análisis de riesgos para cada edificio, lo que permite desplegar acciones adaptadas a cada contexto local, algunas de las cuales reducen simultáneamente varios riesgos relacionados con el clima.

ZOOM

En Valencia, resiliencia ante fenómenos meteorológicos extremos

Las devastadoras inundaciones que azotaron Valencia y la Comunidad Valenciana en octubre de 2024, provocadas por el fenómeno meteorológico DANA (depresión atmosférica aislada en niveles altos), ilustran la intensificación de los riesgos climáticos a los que pueden enfrentarse nuestras instalaciones. Ante este acontecimiento excepcional, que causó trágicas pérdidas humanas y daños materiales considerables, nuestras residencias en la región de Valencia demostraron nuestra capacidad de adaptación y resiliencia.

Gracias a la eficacia de nuestros protocolos de gestión de crisis y a la movilización ejemplar de nuestros equipos sobre el terreno, se garantizó la seguridad de todos nuestros residentes y colaboradores. Se mantuvieron los cuidados y servicios esenciales a pesar de las dificultades de acceso y tráfico, lo que demostró la solidez de nuestra organización ante condiciones meteorológicas adversas. Esta dura prueba también puso de manifiesto la fuerza de los lazos de solidaridad entre los centros del Grupo: donaciones de material higiénico y ropa por parte del centro Monte Arse (Valencia, España), la puesta a disposición de plazas en centros de la región que se salvaron de la tormenta, la recaudación de fondos y un mensaje de apoyo de los residentes y el personal del centro Jardins de Sormiou (Marsella, Francia).

Esta solidaridad, demostrada espontáneamente por otros centros españoles y más allá de los Pirineos, es un ejemplo de la humanidad que compartimos.

ZOOM

Una película solar para combatir el aumento de las temperaturas

En los Países Bajos, nuestro enfoque para la adaptación al cambio climático se basa en la innovación. En 2024, las residencias de Twello y Gouda experimentaron con la instalación de una película solar invisible en sus ventanas, en colaboración con la empresa Reflect Glasfilm. Esta tecnología de vanguardia combina la protección contra los rayos UV y el aislamiento térmico, respondiendo así a los crecientes retos asociados al aumento de las temperaturas.

La lámina aplicada a las superficies acristaladas actúa como una barrera selectiva que filtra la radiación solar y preserva la luminosidad natural de los espacios habitables. Su capacidad de aislamiento térmico ayuda a mantener una temperatura ambiente más estable, lo que permite refrescar las habitaciones y retrasar la acumulación de calor durante los meses de verano.

Este experimento forma parte de nuestra estrategia para mejorar la eficiencia energética y el confort de los residentes. Al reducir de forma natural la carga térmica, esta solución contribuye a reducir la demanda de los sistemas de aire acondicionado, lo que genera un importante ahorro energético y reduce las emisiones de gases de efecto invernadero. Los primeros resultados muestran una mejora significativa del confort térmico, lo que nuestros clientes aprecian especialmente durante las olas de calor.



Gestión del consumo de agua

¿Por qué lo hacemos?

A medida que el cambio climático aumenta la presión sobre los recursos hídricos, con períodos de sequía más frecuentes e intensos en algunas de las regiones en las que operamos, la gestión responsable del agua es una cuestión que nos tomamos muy en serio. Nuestra actividad implica un uso intensivo de agua (especialmente en lavanderías y cocinas) y requisitos específicos de calidad del agua en cuanto a bacterias y productos químicos (control de calidad, prevención de la legionela, etc.).

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Optimizar la gestión del consumo de agua	R	CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)							
		ND	1 497 971	219 238	109 976	54 257	16 000	141 988	2 039 430
		CONSUMO TOTAL DE AGUA POR CAMA (m³ / CAMA)							
		ND	72	54	114	70	39	114	ND
Garantizar la vigilancia en el tratamiento de aguas residuales	M	A nivel del Grupo:							
		<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de equipos e instalaciones para prevenir cualquier contaminación generada por las aguas residuales y reducir la producción. • Suministro de desagües y depósitos especiales para recoger las aguas residuales de la cocina y la lavandería. • Equipamiento de los generadores con una estructura de hormigón con un depósito de retención que impide el vertido de aguas residuales, con empresas especializadas responsables de su mantenimiento. • Adquisición de lavadoras de alta gama con programas de baja temperatura y autoconsumo de agua, con impacto en el consumo de agua. Elección de ropa de poliéster y algodón, lavable a bajas temperaturas y más resistente. 							

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro objetivo es optimizar nuestro consumo de agua mediante medidas de control, reducción y reutilización, y mediante el control de la calidad del agua utilizada y vertida por nuestras residencias. Como parte de nuestro deber de diligencia a nivel de Grupo, el trabajo específico sobre el uso del agua ha identificado los riesgos potenciales y ha reforzado las medidas preventivas y las mejores prácticas en todas nuestras operaciones (véase el Tomo Medioambiental, p. 82).

Medición y gestión de nuestro consumo

Cada hogar controla su consumo de agua y aplica medidas de optimización a nivel local. En España, para apoyar este enfoque, nuestros equipos han desarrollado un modelo de cuadro de mando que se ha distribuido a todas las residencias a través de la intranet. Esta herramienta permite un seguimiento preciso y un análisis comparativo, fomentando la competencia entre residencias y el intercambio de buenas prácticas. Estamos estudiando la posibilidad de extender este enfoque a otros países.

Reducir nuestro consumo

En nuestras residencias, estamos implantando gradualmente equipos de ahorro de agua, como filtros, aireadores para grifos e inodoros de doble descarga. Dependiendo del equipo, estos dispositivos pueden reducir significativamente el consumo de agua, en algunos casos hasta un 70 %.

Nuestros equipos técnicos, expertos en sus edificios, también trabajan para optimizar los sistemas existentes: programando el riego automático de las zonas verdes, ajustando las instalaciones de fontanería, formando al personal de mantenimiento para detectar fugas, etc.

Tratar las aguas residuales

Todas nuestras residencias están equipadas con sistemas adecuados para prevenir la contaminación por aguas residuales y reducir su producción. Esto incluye desagües y depósitos especiales para recoger las aguas residuales de las cocinas y los lavaderos, así como estructuras de retención para los generadores.





Gestión del impacto sobre la biodiversidad

¿Por qué lo hacemos?

Nuestra actividad consiste tanto en la construcción y renovación de residencias como en el mantenimiento de los espacios verdes adyacentes. Somos conscientes de la importancia de preservar, restaurar y regenerar la biodiversidad y los recursos naturales.

La artificialización del suelo y la elección de los materiales de construcción durante las obras de construcción, ampliación o renovación, el uso necesario de productos de mantenimiento y la selección de especies vegetales para nuestros espacios exteriores pueden afectar a la biodiversidad local. El paisajismo de un jardín para nuestros residentes puede contribuir a fragmentar aún más los hábitats naturales o, por el contrario, crear islas de biodiversidad en zonas urbanas o periurbanas.

Para nuestros residentes, el contacto con la naturaleza es también un elemento esencial para el bienestar. Estudios científicos demuestran los efectos terapéuticos de los espacios naturales en las personas mayores: reducción del estrés, mejora de las habilidades motoras y estimulación cognitiva.

Nuestro principal reto y objetivo es identificar y minimizar nuestros impactos negativos sobre la biodiversidad, al tiempo que desarrollamos acciones que contribuyan activamente a su regeneración en todos nuestros emplazamientos.

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados en 2024
Desarrollar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad	M	<p>En 2024 se llevó a cabo un análisis para identificar los centros cercanos a un área natural sensible (véase el apartado « Enfoque » más abajo).</p> <p>Antes de cualquier nuevo proyecto de construcción residencial, consultamos a profesionales comprometidos con la preservación y regeneración de la biodiversidad (Sección Medio Ambiente / Requisito BREEAM).</p>
Preservar nuestros recursos naturales mediante una política de compras responsables	M	<p>A nivel del Grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elección de equipos de protección médica fabricados con materiales con etiqueta ecológica (algodón), en el marco de un contrato del Grupo con un proveedor que cuenta con una política de desarrollo sostenible. Adquisición de alimentos (carne, verduras, fruta, pescado) a socios que dan prioridad a los productos locales, todos ellos procedentes de la Unión Europea y, en la medida de lo posible, con certificación ecológica y/o una etiqueta que respalde la protección del medio ambiente y la preservación de la biodiversidad y el bienestar animal.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro enfoque para preservar y regenerar la biodiversidad refleja la organización descentralizada de DomusVi, combinando una estrategia coherente del Grupo con iniciativas locales adaptadas a las características específicas de cada territorio.

Un enfoque integrado

Antes de cada proyecto de construcción, recurrimos sistemáticamente a profesionales especializados que garantizan la preservación y regeneración de la biodiversidad. El objetivo de esta experiencia externa es tener en cuenta las cuestiones ecológicas desde la fase de diseño.

El Tomo Medioambiental (véase la página 82) es, una vez más, el documento técnico de referencia que rige todos nuestros proyectos de construcción y renovación. En Francia, este enfoque implica consultar sistemáticamente a un ecólogo que realiza una evaluación de acuerdo con los requisitos de BREEAM (véase el Focus de la página 82), analiza la biodiversidad existente y formula las recomendaciones oportunas. En Portugal, esto se consigue mediante

la conservación sistemática de los árboles existentes durante las nuevas construcciones y el diseño de jardines que requieren menos agua.

La instalación de huertos y colmenas, la multiplicación de los estratos vegetales (líquenes, hierbas, arbustos, árboles) y la multiplicación de los tipos de hábitats en la parcela (zonas naturales no gestionadas, grupos de árboles, setos, etc.) son medidas de desarrollo sostenible que se han puesto en práctica. La elección de las especies plantadas en los jardines tiene en cuenta criterios como la diversidad, el carácter local de las especies propuestas y la coherencia con la fauna local.

El coeficiente de biotopo por superficie (la proporción de la superficie de una parcela eco-desarrollada utilizada para determinar su calidad medioambiental) se evalúa en los nuevos proyectos de construcción y tiene como objetivo superar el 30 %.

Los emplazamientos elegidos son principalmente terrenos anteriormente ocupados por actividades humanas. Los equipos del proyecto se esmeran en minimizar el consumo de espacio verde y maximizar la revegetación de las zonas anteriormente impermeables.

ENFOQUE

IDENTIFICAR LOS EMPLAZAMIENTOS CERCANOS A ZONAS SENSIBLES A LA BIODIVERSIDAD: EL PRIMER PASO DE UNA POLÍTICA DE PRESERVACIÓN Y REGENERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

DomusVi se ha comprometido a desarrollar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad. Con este fin, en 2024, DomusVi identificó todas sus residencias situadas cerca de zonas sensibles a la biodiversidad (incluida la red de zonas protegidas Natura 2000, los sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO y las zonas clave para la biodiversidad).

Ninguna de nuestras residencias se encuentra en un espacio protegido. El 40 % de nuestras residencias se han identificado como situadas a menos de dos kilómetros de una zona sensible. En los Países Bajos y Alemania, en particular, más del 80 % de nuestros centros se encuentran cerca de una zona sensible. Por lo tanto, las interacciones con el medio ambiente pueden suponer un riesgo para estas zonas. Para cada uno de estos centros, se debe realizar una evaluación ecológica antes de cualquier obra que altere el estado inicial de la parcela.

Las emisiones que pueden afectar al medio ambiente incluyen la luz, el ruido y las emisiones atmosféricas. El consumo excesivo de agua, la mala gestión de los residuos y el uso de productos químicos para el mantenimiento de los espacios verdes son factores que pueden alterar la biodiversidad. Nuestras operaciones pueden fragmentar los hábitats naturales, alterando los corredores ecológicos y el movimiento de la fauna silvestre. Para cada residencia, se identifica el área protegida más cercana para evaluar los riesgos.



Compras responsables para preservar los recursos naturales

Nuestra política de compras y suministros es una palanca importante para reducir nuestro impacto en la biodiversidad más allá de nuestros centros de actividad. A nivel de Grupo, hemos establecido criterios medioambientales específicos que guían nuestras decisiones:

- Selección de equipos de protección médica fabricados con materiales con etiqueta ecológica (algodón), en el marco de un contrato del Grupo

con un proveedor comprometido con el desarrollo sostenible.

- Adquisición de alimentos que favorecen los productos locales, todos ellos procedentes de la Unión Europea, con preferencia por las etiquetas ecológicas y las que garantizan el bienestar animal.
- Uso de productos de limpieza más eficaces y menos nocivos para el medio ambiente, como lo demuestra nuestra elección a nivel de Grupo de Diversey como proveedor, cuyos productos incluyen componentes ecológicos y respetuosos con el medio ambiente.

ZOOM

Pastoreo ecológico: en Fouras, un enfoque sostenible original y arraigado en la comunidad

En diciembre de 2023, nuestra residencia de Fouras, en Francia, puso en marcha una iniciativa de eco-pastoreo totalmente acorde con nuestro compromiso con la biodiversidad. En colaboración con Jérôme Tropini (Berger Maritime), un ganadero especializado en eco-pastoreo se ha introducido un rebaño de ovejas para mantener de forma natural los espacios verdes de los terrenos de nuestra residencia.

Más allá del aspecto medioambiental, que nos permite reducir a la mitad nuestras operaciones de siega mecánica y promover la biodiversidad local, este proyecto es un verdadero diferenciador para DomusVi, ya que refuerza nuestras raíces en la comunidad local y nuestra contribución a la economía local.

Las ovejas, una especie muy adaptada al entorno local, fueron rápidamente adoptadas como « mascotas » por nuestros residentes. Se han convertido en el centro de diversas actividades enriquecedoras, como la esquila y el nacimiento de los corderos, creando momentos especiales de convivencia. El pastoreo ecológico también fomenta los lazos intergeneracionales, especialmente durante las visitas de los nietos y bisnietos de nuestros residentes, que se sienten atraídos por la presencia de los animales.

Esta iniciativa traspasa las paredes del centro gracias a la comunicación externa sobre el proyecto. Por ejemplo, un panel explicativo sensibiliza a la comunidad local y ayuda a forjar nuevos vínculos con ella. Así, esta iniciativa combina beneficios ecológicos, económicos y sociales, encarnando el compromiso diario de DomusVi con el desarrollo sostenible.



Gestión de residuos

¿Por qué lo hacemos?

Como lugares de vida y cuidado, nuestras residencias generan varias categorías importantes de residuos:

- Residuos de la vida cotidiana (restauración, alojamiento, embalaje, mantenimiento, etc.), - conocidos como residuos ordinarios -.
- Los residuos relacionados con las actividades de cuidados, que, cuando suponen un riesgo infeccioso, se tratan por separado.
- Y los residuos generados durante la construcción, ampliación o renovación de nuestras instalaciones.

Una gestión optimizada de los residuos contribuye a reducir nuestra huella de carbono, mejorar la recuperación de residuos, preservar los recursos naturales y limitar nuestro impacto potencial sobre la biodiversidad.

Esta gestión también reduce nuestros costes operativos y promueve la economía circular.

Más allá del cumplimiento esencial de los requisitos normativos nacionales y europeos, queremos reflexionar sobre la cadena de valor de nuestros residuos, integrando nuestro enfoque de compra responsable.

La optimización de nuestra gestión de residuos ya cumple dos objetivos:

- (a) Contribuir positivamente a la mitigación y adaptación al cambio climático, limitando nuestro impacto (enfoque « no hacer daño »);
- (b) Mejorar nuestra eficiencia operativa optimizando los procesos y aumentando los costes relacionados con la recogida, el transporte, la recuperación y el tratamiento de residuos.



Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Reducir la cantidad de residuos generados por cama cada año (basado en las cifras de 2022)	R	TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS POR CAMA DE MEDIA (T / CAMA)							
		0,7 vs 2023 ¹ 0,5 %	0,6 vs 2023 ¹ -1,1 %	0,4 vs 2023 ¹ -2,2 %	0,8 vs 2023 ¹ 13,1 %	0,5 vs 2023 ¹ 0,0 %	0,5 vs 2023 ¹ 0,0 %	0,3 vs 2023 ¹ 0,0 %	0,6 vs 2023 ¹ -0,3 %
Alcanzar el 27 % de residuos recuperados cada año en todas las operaciones. ²	R	PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLADOS DEL TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS DURANTE EL AÑO (%).							
		14 % vs 2023 9,6 pts	11 % vs 2023 5,3 pts	32 % vs 2023 -7,6 pts	24 % vs 2023 4,1 pts	12 % vs 2023 6,6 pts	12 % vs 2023 2,7 pts	2 % vs 2023 1,8 pts	14 % vs 2023 2,7 pts
Establecer canales de reciclaje (envases, vidrio, residuos orgánicos, textiles) en el 100 % de nuestras instalaciones	M	Nuevo objetivo fijado en 2024, que se evaluará en 2025. Introducimos este objetivo adicional, que es un objetivo a medio plazo, para medir la implementación de la clasificación de residuos en nuestras instalaciones.							

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro enfoque se basa en dos prioridades: reducir la cantidad de residuos producidos y optimizar la clasificación y la recuperación de los residuos restantes. La aplicación de estos objetivos es compleja en la práctica, ya que debemos adaptarnos a los contextos normativos y operativos específicos de cada zona geográfica en la que operamos.

Nuestra campaña de sensibilización sobre el comportamiento ecológico, lanzada en 2024 en todas nuestras residencias, está contribuyendo a concienciar sobre la importancia de la clasificación y la gestión adecuada de los residuos.

Estructuración de nuestro enfoque

Nuestra principal limitación diaria es logística. En nuestras residencias, los residuos se tratan a nivel local con políticas y sistemas de recogida que varían de una zona geográfica a otra, a veces incluso de un

municipio a otro dentro del mismo país. Trabajar en nuestra cadena de valor de los residuos nos permitirá implementar procesos para optimizar la gestión de los residuos a nivel nacional y en cada una de nuestras residencias.

En Francia, este objetivo se alcanzó a finales de 2024 con la implantación de un sistema de gestión de residuos en 170 centros, en colaboración con un proveedor de servicios especializado. Este enfoque normalizado facilita el seguimiento y la trazabilidad de nuestros residuos, lo que mejora nuestra capacidad para medir y reducir nuestra huella medioambiental.

Reducir los volúmenes en origen

Una de nuestras prioridades es reducir la producción de residuos en origen como parte de nuestra política de compras responsables. Esto se consigue mediante acciones específicas en nuestras principales compras, que son fuentes de residuos: construcción, alimentación, productos médicos, productos de limpieza y lavandería. Entre ellas se incluyen la

colaboración con nuestro proveedor Groupe Diversey para reducir los envases, la sustitución de botellas de agua por fuentes de agua en Francia, el estudio del desperdicio de alimentos y su reducción, el alquiler en lugar de la compra de equipos informáticos y médicos, etc.

Mantenemos un diálogo con nuestros proveedores para adquirir productos cuyos envases sean total o parcialmente reciclables, o para reducir su volumen. El trabajo en nuestra cadena de valor de los residuos tiene como objetivo cumplir nuestros requisitos e incorporarlos a nuestros contratos con nuestros proveedores.

ZOOM

En Chile, módulos educativos para integrar la gestión de residuos en las prácticas cotidianas

En el marco de una política medioambiental más amplia, Acalis, filial de DomusVi en Chile, ha reforzado su sistema de gestión de residuos en sus instalaciones. Entre mayo y septiembre de 2024, este programa permitió reciclar 25 toneladas de residuos, gracias a la movilización de los equipos y a la estructuración de canales adecuados.

Además de esta acción operativa, se puso en marcha un programa de sensibilización a gran escala entre los equipos. Se introdujeron cápsulas educativas sobre la clasificación y el reciclaje en el 100 % de las residencias de Acalis. Se ofrecieron tres módulos distintos, que abarcaban los principios de la clasificación selectiva, los canales de reciclaje y el comportamiento eco-responsable. El programa reunió a más de 650 colaboradores, lo que contribuyó a desarrollar las competencias colectivas y a sensibilizar a los equipos sobre las cuestiones medioambientales.

Desarrollo de la clasificación y la recuperación

Paralelamente a nuestros esfuerzos por reducir el volumen de nuestros residuos, estamos desarrollando canales de reciclaje adaptados a los contextos locales. Los residuos sanitarios infecciosos (DASRI) se tratan por separado a través de un canal específico de recogida, transporte y tratamiento, y se reciclan siempre que es posible. En la mayoría de los países en los que operamos, la cadena está organizada y estos residuos se comunican a las autoridades de supervisión.

En España, nuestra colaboración con INSERTEGA, una empresa de integración social especializada en el tratamiento de textiles usados permitió reciclar 36,1 toneladas de textiles en 2024, lo que supone un aumento del 40 % con respecto a 2023.

ZOOM

En Francia, optimización de la logística y reducción de los embalajes protectores

En Francia, hemos puesto en marcha un proyecto para reducir los embalajes protectores, pasando de cinco embalajes a uno solo, con contenedores lanzadera estandarizados para la cadena de suministro. Esta iniciativa simplifica la logística y reduce significativamente nuestros residuos de embalaje y nuestros costes.

1. Se han corregido los datos de 2023 (excepto los de Irlanda) para presentar la variación real de las cantidades de residuos por cama en este cuadro. Los datos publicados en 2023 estaban sobreestimados en varios países, debido a metodologías de cálculo menos precisas que en 2024 o a errores en las estimaciones.

2. Objetivo actualizado tras su revisión con expertos del sector del reciclaje (anteriormente era del 30 al 40 %).



Gobernanza

ÉTICA EMPRESARIAL **106**

CONSEJO NACIONAL DE LA FAMILIA **109**

DEBER DE VIGILANCIA **117**

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

Nuestro enfoque de la gobernanza se basa en el cumplimiento de las leyes y normativas, una sólida ética empresarial en nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés, la implicación de las familias a través de los CNF nacionales y la gobernanza de nuestro país.

Ética empresarial

¿Por qué lo hacemos?

DomusVi se compromete a ofrecer a sus clientes servicios de la máxima calidad, respetando estrictamente los principios éticos y las normas de buena conducta aplicables a nuestras actividades. Nuestro enfoque favorece un comportamiento y unas prácticas sostenibles y socialmente responsables hacia todos nuestros grupos de interés, residentes, familias, colaboradores, contratistas y proveedores.

Para garantizar que todos cumplan con este marco ético, hemos optado por adoptar un enfoque preventivo y proactivo basado en una Carta de Conducta Ética Empresarial, un mecanismo de denuncia, una política de compras responsables, un enfoque de calidad y una política general anticorrupción.



Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados en 2024
Implantación de un código de conducta para prevenir la corrupción y el blanqueo de capitales, incluyendo los regalos, en todos los países en los que opera el grupo, y puesta en marcha de iniciativas de sensibilización.	R	Código de conducta, adaptado a la legislación y normativa locales, implantado en todos nuestros centros.
Implantación de un software, componente del sistema de denuncia de irregularidades, en todos los países en los que opera el Grupo para garantizar la protección de los denunciantes.	R	Software Ulises implantado en el 100 % de nuestros países para 2024. Este software fue sustituido por Witik en Francia en 2024.
Formalización de una política Política del Grupo sobre influencia y lobbying.	R	Política/Carta formalizada del Grupo, aprobada por el CSOS y que se implementará. A nivel local, mediante procedimientos específicos de cada país. Publicado en el sitio web.

En 2024, no se registraron casos confirmados de corrupción, tráfico de influencias o blanqueo de capitales.

Gestión de las relaciones con los proveedores

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados en 2024
Formalización de una política de compras responsables a nivel del Grupo.	R	Se ha creado un grupo de trabajo con el objetivo de formalizar las prácticas y ponerlas en marcha en 2025.
Desarrollar iniciativas y colaboraciones con impacto con nuestros proveedores.	M	Ver iniciativas en todos nuestros otros compromisos.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestra Carta de Conducta Empresarial Ética

Nuestra Carta de Conducta Empresarial Ética está diseñada para proporcionar un marco ético a todas nuestras prácticas. Es una herramienta valiosa para facilitar la adopción de un comportamiento ético que refleje fielmente nuestros valores y compromisos. Con esta Carta, cada uno de nuestros colaboradores se compromete a actuar de forma responsable en el desempeño de sus funciones.

Reforzada por nuestro **Manifiesto** (véase la *página 12 de este informe*), que refleja fielmente nuestros valores fundamentales, esta Carta encarna nuestra cultura empresarial.

Nuestra Carta está disponible en todos los idiomas de los países en los que operamos y se puede consultar en **la página web del Grupo**.

Lucha contra la corrupción

Nuestra Carta de Conducta Ética Empresarial se ve reforzada por la adopción de un código específico para la prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales en cada uno de los países en los que operamos, adaptado a la legislación local.

Lobbying responsable

De conformidad con la normativa vigente y las recomendaciones de la OCDE para 2024¹, la Carta de Lobbying Responsable del Grupo DomusVI², formalizada en 2024, fue aprobada por el Comité de Supervisión y Dirección Estratégica (CSOS) a recomendación del Comité de Propósito y RSE. Esta Carta tiene por objeto aplicarse a todas nuestras operaciones y ser implementada mediante procedimientos ad hoc en cada uno de los países en los que operamos.

1. Recomendación de la OCDE **C/MIN (2024)/14**.

Protección de los denunciantes

Hemos reforzado nuestro sistema de denuncia de irregularidades mediante la implantación de una solución segura en todas nuestras operaciones. En Francia, utilizamos el software Witik desde 2024. Esta solución se implantará gradualmente en otros países para sustituir a la solución anterior. Este canal de denuncia de irregularidades es accesible tanto a los grupos de interés internas como externas. En la página de inicio del sitio web de cada país, en el idioma local, se encuentra disponible una guía para denunciantes. La protección de los denunciantes y su anonimato están garantizados por este sistema y por una gobernanza adecuada.

Política de compras responsables

Las actividades del Grupo DomusVi dependen de los productos y servicios de diversos proveedores. Nuestro reto es garantizar que estos proveedores cumplan con la ley, mantener relaciones de confianza y colaborar con ellos para alcanzar nuestros objetivos de RSC, en particular en lo que se refiere a nuestro deber de diligencia.

En todos los países en los que operamos, aplicamos principios de compra responsable, que se formalizarán en 2025 a nivel de Grupo a través de nuestra política de compra responsable.

Además, como parte de nuestro enfoque de RSE, colaboramos estrechamente con nuestros proveedores para alcanzar nuestros objetivos de RSE y respetar los derechos humanos en todos los niveles de nuestras interacciones con los grupos de interés.



Consejos Nacionales de la Familia

¿Por qué lo hacemos?

Desde hace mucho tiempo estamos convencidos de que el bienestar de las personas mayores depende de la calidad de los cuidados que les prestan nuestros profesionales, pero también del mantenimiento de vínculos sólidos con sus familias y seres queridos.

Creemos que el diálogo y una sólida colaboración con las familias, los seres queridos y los representantes de las personas mayores a las que cuidamos desempeñan un papel fundamental para satisfacer la necesidad de una atención personalizada y que preserve sus vínculos sociales.

Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados para 2024
Establecimiento de una Carta del Consejo Nacional de las Familias	R	Actualización prevista para 2025.
Creación de un Consejo Nacional de la Familia en cada país en el que opera el Grupo.	R	Primer informe del CNF Francia publicado en diciembre de 2024 ¹ . Puesta en marcha del CNF en España.

1. Véase el enlace en la página web de DomusVI France.

¿Cómo lo hacemos?

Consejos Nacionales de la Familia, órganos consultivos para reforzar la comunicación entre las familias y DomusVi

En 2022, el Grupo DomusVi decidió crear un Consejo Nacional de Familias (CNF) en todos los países en los que opera, **con el fin de responder a este aspecto fundamental de la calidad de nuestros servicios y del bienestar de nuestros residentes.** En cada país, este órgano consultivo implica a las familias en nuestra gobernanza.

También hemos dedicado una función del Grupo a esta iniciativa: el Departamento de Consejos Familiares y Mediación del Grupo.

Esta organización nos permite aplicar el principio de un órgano consultivo representativo de las familias en cada país, respetando las especificidades y los retos locales. El funcionamiento de estos órganos consultivos se rige por:

- A nivel del Grupo, por la Carta del Consejo Familiar¹, que establece los principios fundamentales y especifica nuestros compromisos.
- A nivel nacional, por las normas internas elaboradas por cada Consejo Nacional de la Familia con la ayuda del Departamento de Consejos de la Familia y Mediación del Grupo.

Responsabilidades del Consejo Nacional de la Familia

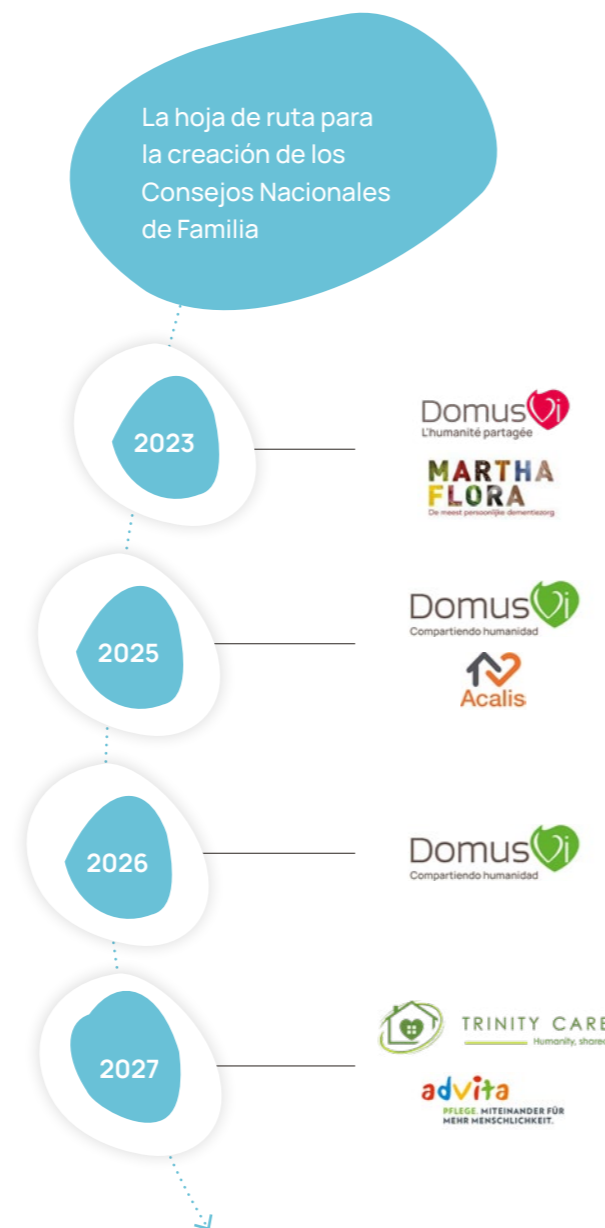
De conformidad con la Carta del Consejo Familiar, cada CNF opera a varios niveles:

- A nivel nacional: a través de su representatividad, pretende expresar las expectativas de 20 000 familias en relación con la mejora de los servicios de DomusVi en Francia.
- A nivel local: pretende reforzar la participación de las personas mayores y sus allegados en la vida y la mejora de la calidad de las instalaciones que les acogen.
- A nivel individual: contribuirá al desarrollo de herramientas y servicios que faciliten las relaciones entre las personas mayores, sus familiares y los profesionales.

Cada CNF está compuesto por representantes de las familias y los seres queridos de los residentes, seleccionados por sorteo aleatorio para un mandato de dos años.

La implantación de los CNF en los países en los que operamos sigue una hoja de ruta dirigida por el Departamento de Asesoramiento y Mediación Familiar.

Implantación de los Consejos Nacionales de la Familia



Las discusiones sobre la creación de este órgano, su alcance, sus misiones y su funcionamiento comenzaron en Francia en 2022 con una consulta en la que participaron todos los grupos de interés: el Comité de Dirección de Francia, los directores del Grupo y de los países, los colaboradores de las residencias, las familias y los residentes. Este trabajo colaborativo permitió definir el papel de este órgano y condujo, en marzo de 2023, a la adopción de la Carta

del Consejo Nacional de Familias, aplicable a todos los países en los que opera DomusVi.

Francia es el primer país en crear un CNF tras la decisión de DomusVi de extender este órgano a todos los países en los que está presente el Grupo.

En Francia, el CNF se reunió por primera vez en mayo de 2023. España es el segundo país en crear un CNF en 2025.

ZOOM

El Cliëntenraad neerlandés

A partir de 2021, de conformidad con la ley neerlandesa de 2018¹, los Países Bajos crearon un Consejo Central de Clientes (Cliëntenraad, con un máximo de 9 miembros, cada uno de los cuales representa a uno o varios centros) y un consejo local en cada institución. El Consejo Central de Clientes representa los intereses comunes de todos los clientes de Martha Flora. Estos consejos, que son órganos independientes y autónomos, fomentan la participación de los clientes para garantizar que estos, sus familias y sus representantes legales se impliquen lo máximo posible en la vida cotidiana de su residencia y en los cuidados y servicios que les presta el Consejo Local (de 2 a 5 miembros), primer punto de contacto que representa los intereses comunes de los clientes de la residencia en cuestión. Cuando es necesario, el Consejo Local informa al Consejo Central si la cuestión excede el ámbito local. De conformidad con la legislación neerlandesa de 2018, el Consejo Central de Clientes emite su opinión y aprueba las decisiones propuestas que exceden el ámbito de un hogar. Cada Consejo Local emite su opinión y aprueba las decisiones propuestas que solo afectan a su propio hogar.



1. La ley de 2018 sobre la participación de los clientes en las instituciones (Wmcz 2018).

1. Véase el sitio web www.domusvigroup.com.

ZOOM

El Consejo Nacional de Familias en Francia: balance tras dos años

Los miembros del CNF Francia seleccionaron tres temas que consideraban prioritarios para su trabajo, que ahora constituyen su hoja de ruta para los próximos dos años. Estos temas dieron lugar a tres comités específicos:

- La comisión « Atractivo de las profesiones », que está estudiando las palancas que pueden activarse, con la participación de todos los grupos de interés, para facilitar la contratación y la retención de profesionales en las residencias de personas mayores
- La comisión « Acompañamiento social » (CVS), cuyo objetivo es dar más visibilidad, atractivo y sentido a estos órganos, obligatorios en todos los establecimientos.
- La comisión « Comunicación », que tiene como objetivo mejorar la comunicación entre las familias y los equipos, con y para los residentes.

Las comisiones se reúnen cada mes y siguen su propia metodología de trabajo, organizada en dos fases: la evaluación de la situación actual, que fue el tema central de su trabajo en 2023, seguida de la formulación de propuestas. El 3 de octubre de 2024, los miembros del CNF se reunieron con los miembros del Comité de Dirección de DomusVi Francia. Esta sesión de trabajo permitió, tras compartir la situación actual, las observaciones y las ideas, identificar los ámbitos de trabajo, incluidas las prioridades elegidas por el CNF.

En 2024, los comités trabajaron con los equipos de DomusVi Francia para formular y explorar propuestas en línea con sus respectivas hojas de ruta. Los resultados de estos debates se presentan en el **Informe de Actividades 2024** del Consejo Nacional de Familias de DomusVi Francia.

El vínculo con las familias y el CNF también se mantiene a través de la publicación de un boletín informativo dirigido a los familiares de los residentes tres veces al año. Este boletín permite al CNF comunicar su trabajo y consultar a las familias sobre determinados temas. En marzo de 2024, por ejemplo, el primer boletín incluyó una « encuesta a las familias » para conocer mejor a los familiares representados por el CNF y preguntarles sobre dos temas: el CVS y la participación de las familias en la elaboración de planes de apoyo personalizados (PAP) para los residentes.

EL CONSEJO NACIONAL DE FAMILIAS DE FRANCIA ES

(a 31/12/2024)

11 MIEMBROS

10 REUNIONES APROXIMADAMENTE POR COMISIÓN

6 REUNIONES COLEGIALES, DE LAS CUALES 2 CON EL COMITÉ DE GESTIÓN DE FRANCIA

3 REUNIONES EXTRAORDINARIAS

6 REUNIONES SOBRE TEMAS TRANSVERSALES (TRABAJO SOBRE LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA EN EL PAP, TALLERES DE COCONSTRUCCIÓN SOBRE EL USO DE LOS EHPAD, ETC.)

Balance de dos años de la CNF Francia

AURÉLIE GIRARDOT

Directora de la residencia
Champ de Course

« Trabajar con los familiares nos permite comprender mejor la historia, los hábitos y las necesidades específicas de cada persona mayor a la que atendemos. Esto nos permite ofrecer una atención más personalizada y compasiva.

Junto con la CNF, hemos reflexionado sobre cómo integrar mejor a las familias en nuestras residencias. Esto comienza con el desarrollo del proyecto del establecimiento y continúa durante toda la estancia de los residentes, a través del proyecto de acogida personalizada. Por eso hemos querido trabajar en diversos temas, como el atractivo de las profesiones asistenciales, la comunicación entre las familias, los residentes y el personal y, por último, el CVS para darle más visibilidad e implicar más a las familias.

Espero que, gracias a todas las acciones llevadas a cabo por la CNF, podamos convertir a las familias en verdaderos socios en el cuidado de sus seres queridos. Por mi parte, estoy convencido de que se trata de una importante palanca profesional para el bienestar de nuestros residentes. »

BRUNO VALDEVIT

Miembro del CNF

« Me uní al CNF en 2023 porque quería aprovechar la oportunidad de expresarme libremente sobre el funcionamiento de la residencia y hacer sugerencias para mejorar las condiciones de vida de los residentes. Mi experiencia ha sido muy positiva, porque siento que se me escucha y se me tiene en cuenta. »

CHRISTINE TOUROMIRE

Miembro del CNF

« Tras una primera experiencia negativa, quise implicarme para comprender cómo funcionaban las cosas desde dentro y ayudar a mejorar la estancia de los residentes. Después de todo este tiempo asistiendo a reuniones, participando en talleres, conociendo a los directores y a los distintos actores, tanto de forma remota como presencial, siento que formo parte de la familia DomusVi y que estamos avanzando. »

PATRICIA GOUBET

Miembro del CNF

« Fue la curiosidad lo que me llevó a presentar mi candidatura. Quería descubrir cómo funcionaban el Grupo y una residencia de personas mayores, para poder obtener respuestas a mis preguntas y luego intentar aportar ideas para mejorar algunas cosas. En un año, he aprendido mucho sobre el funcionamiento de una residencia de personas mayores. Debo destacar el compromiso de la mayoría del personal. »

PASCALE SAUNIER

Miembro del CNF

« Es un reto, tanto para los residentes como para la familia. He aprendido que hay que saber dejar ir, confiar y saber pasar el testigo. He descubierto lo que hay detrás, con mucha gente, grande y pequeña, que se toma en serio su trabajo y se compromete con el bienestar de los residentes. »



HACIA LA CREACIÓN DE UN NUEVO CONSEJO EN 2025

Paralelamente a este trabajo, en marzo de 2025 se lanzó una nueva convocatoria para formar un nuevo Consejo, que tomará el relevo en mayo de 2025. Para garantizar la continuidad del trabajo del Consejo, los miembros del CNF Francia propusieron una modificación de la Carta del Consejo Nacional de la Familia para permitir que cuatro miembros voluntarios continuaran e ar su mandato durante un año, en apoyo de los nuevos miembros. Estos miembros sustitutos fueron seleccionados a principios de 2025. Modificaremos la Carta del CNF en consecuencia.

Testimonios: ¿qué nos depara el futuro?

« A los futuros miembros del CNF les diría: ¡No lo dudéis, venid! »

PASCALE SAUNIER
miembro del CNF

« Para los próximos meses, espero con interés la finalización de nuestro trabajo y tengo confianza. Me gustaría seguir trabajando con el CNF después de mi mandato. »

BRUNO VALDEVIT
miembro del CNF

« Seamos protagonistas y participes de la nueva vida de nuestros seres queridos. »

CHRISTINE TOUROMIRE
miembro del CNF

« Para los próximos meses, la prioridad es continuar nuestro trabajo y lograr resultados concretos. Personalmente, si puedo ayudar, estoy dispuesta a hacerlo. »

PATRICIA GOUBET
miembro del CNF

ZOOM SOBRE

El Consejo Nacional de la Familia de España: puesta en marcha

Tras establecer y constituir los Consejos Locales (uno por residencia), DomusVI España publicó una convocatoria para presentar candidaturas al CNF España en 2023. Se recibieron 55 candidaturas de 194 personas que solicitaron el formulario de candidatura.

El 31 de diciembre de 2024 se creó el CNF España con 22 miembros, 12 hombres y 10 mujeres. El CNF España se reunió por primera vez en enero de 2025 en Madrid y preseleccionó los temas de estudio, entre los que se incluyen dos comités, uno sobre el atractivo de las profesiones y otro sobre la comunicación entre las familias y los equipos.

La próxima reunión plenaria del CNF España tendrá lugar el 27 de junio en Barcelona.

ZOOM SOBRE

El Consejo Nacional de la Familia en Chile: puesta en marcha

Al igual que en España, la hoja de ruta del Consejo Nacional de la Familia en Chile comienza con la creación de Consejos de Familia a nivel local, antes de lanzar la creación de un CNF nacional. La fase preparatoria para la creación de los consejos locales, el lanzamiento con los directores de I es y la formación de los futuros miembros de los consejos locales están previstos para el primer semestre de 2025. La primera reunión está prevista para principios del segundo semestre de 2025.

Comentarios sobre el CNF de España

MIGUEL ÁNGEL LÓPEZ MENOR

Miembro del CNF España

« El apoyo a mi hermano durante sus primeros meses en la residencia me llevó a plantearme la siguiente pregunta: « *¿Cómo puedo contribuir a mejorar las condiciones de vida de nuestros mayores?* » La oportunidad surgió con la puesta en marcha del Consejo Nacional de Familias de DomusVI en España. Presenté mi candidatura, fui seleccionado y comenzamos esta reflexión.

Desde la primera reunión, sentí una gran emoción al escuchar las motivaciones y las historias personales de cada uno de los que querían formar parte del Consejo. La sensación de estar ante un grupo de personas profundamente humanas y motivadas por este proyecto me animó y me convenció de la importancia y la relevancia de esta iniciativa.

Esta impresión se ha ido reforzando a medida que avanzaban las reuniones. He escuchado y visto cómo se ponían en marcha propuestas de trabajo. En todo momento, siento que el objetivo principal es garantizar que la colaboración entre DomusVI, los profesionales, las familias y, en su caso, las autoridades locales y las comunidades, mejore la situación de todos los residentes y, por supuesto, de los equipos que les apoyan ».

Deber de vigilancia

¿Por qué hacemos esto?

La ley francesa de 27 de marzo de 2017 sobre el deber de vigilancia y la directiva europea sobre el deber de vigilancia de las empresas en materia de sostenibilidad (CS3D), adoptada en 2024, definen el deber de vigilancia: (a) la obligación de las empresas de evaluar los impactos negativos reales o potenciales sobre los derechos humanos y el medio ambiente de sus propias actividades, las actividades de sus filiales y las operaciones realizadas por sus socios comerciales en las cadenas de suministro de la empresa, (b) la responsabilidad de la empresa en caso de incumplimiento de estas obligaciones, y (c) la obligación de las empresas de adoptar y aplicar un plan de transición para la mitigación del cambio climático, en el marco de la transición hacia una economía sostenible y con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C, de conformidad con el Acuerdo de París.

Nuestro enfoque de desarrollo sostenible, el cuidado de nuestros ecosistemas, nuestra hoja de ruta para el desarrollo sostenible, nuestros compromisos con el respeto de los derechos humanos (Carta de Conducta Ética Empresarial publicada en 2018), el respeto y la preservación del medio ambiente, incluida la adopción de una trayectoria de descarbonización, son respuestas tangibles a este deber de vigilancia.



Nuestros objetivos para 2026, nuestros resultados para 2024

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados para 2024
Publicar un plan de vigilancia que cubra todas las operaciones.	R	Actualización del plan publicado en 2023.
Sensibilizar al 100 % de los puestos directivos.	M	Se ha sensibilizado a toda la comunidad ejecutiva sobre su deber de vigilancia, en particular mediante la participación en talleres específicos, ya sea durante la actualización de nuestra doble materialidad en 2023, durante el desarrollo del plan de vigilancia en 2023 o en 2024, cuando se actualice.
Desarrollar una cultura de la responsabilidad dentro de la empresa.	M	Cursos obligatorios de e-learning sobre ética empresarial.

¿Cómo lo hacemos?

Gobernanza y participación de los grupos de interés

El desarrollo y la aplicación del deber de diligencia están dirigidos por el Departamento de Ética, Legal y RSE del Grupo, con la participación de toda la comunidad directiva de DomusVi (véase la página 25), las funciones clave (desarrollo sostenible, calidad, recursos humanos, operaciones, alojamiento e inmobiliaria, transformación digital) y nuestros equipos y es y grupos de interés. Este proceso de consulta nos ha permitido identificar los principales riesgos y retos relacionados con tres áreas: medio ambiente, salud y seguridad, y respeto de los derechos humanos.

El plan y sus procedimientos de aplicación se presentan al Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo, y posteriormente al Comité de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOS). Su aplicación se basa en la implicación de la comunidad ejecutiva y de los órganos de las filiales del Grupo, a través de sus responsables de cumplimiento. Cada filial informa sobre el despliegue de su sistema y su eficacia al órgano de gobernanza del país responsable del cumplimiento, en el que participa el Departamento de Ética, Legal y RSE del Grupo.



Ámbito

Hemos elaborado un mapa de riesgos que abarca todas nuestras actividades, incluidas las de nuestra cadena de valor. El proceso de mapeo se ha acompañado de entrevistas con directivos de la empresa, expertos en el sector y grupos de interés (incluidos miembros del Consejo Nacional de la Familia de Francia) y se basa también en los resultados de nuestro doble análisis de materialidad (que incluye los comentarios de nuestros grupos de interés), el mapa de riesgos del Grupo, los informes de nuestros distintos mecanismos de alerta (recursos humanos, calidad, denunciante), el sistema de protección de datos personales, etc.

Cuestiones y riesgos

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

Retos del deber de diligencia	Riesgos identificados	Descripción de los riesgos
Derechos humanos y libertades fundamentales	Incumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT	No respeto de la libertad y la protección de los derechos sindicales, el derecho a la organización y la negociación colectiva, el trabajo forzoso, la falta de edad mínima, el trabajo infantil, la desigualdad salarial y la discriminación.
	Violación de la dignidad del cliente	Abuso: violencia, acoso, abuso de medidas coercitivas, discriminación, falta de respeto a la libre voluntad.
Salud y seguridad	Calidad de la atención	Accidentes, altas inesperadas, errores en la medicación, malnutrición/desnutrición.
	Escasez de personal	Deterioro de la calidad del servicio y de la atención sanitaria. Deterioro de las condiciones laborales y riesgos profesionales.
	Epidemia/pandemia	La aparición de una nueva pandemia o epidemia.
	Contaminación de los alimentos, agua o aire	Contaminación de clientes, colaboradores o visitantes.
	Incumplimiento de las medidas de seguridad en los establecimientos	Pérdida o divulgación no autorizada de datos personales o confidenciales (incluidos datos sanitarios).
	Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales	Deterioro de las instalaciones y los equipos de seguridad: exposición de clientes, colaboradores y visitantes.
	Ciberataque	Intrusión maliciosa de terceros en la infraestructura y los sistemas de información: interrupción de las actividades, indisponibilidad de los sistemas informáticos que podría dar lugar a la pérdida, el robo o la divulgación de datos personales (y de salud), riesgo de ransomware (pérdida del empleo, desempleo parcial o total), suplantación de identidad, chantaje y pérdidas económicas.
Integridad		Riesgo de corrupción, blanqueo de capitales, tráfico de influencias o influencia política que podría dar lugar a la pérdida de datos personales o confidenciales (en particular datos sanitarios) que sean esenciales o estén relacionados con una autoridad de supervisión (inspección, evaluación).
	Riesgos profesionales	Riesgos para la salud y la seguridad asociados a las malas condiciones de trabajo de los profesionales: accidentes laborales/ durante los desplazamientos, riesgos psicosociales, trastornos musculoesqueléticos, agotamiento.
Medio ambiente	Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios en su cadena de negocio	Adquisición de productos y/o alimentos producidos mediante métodos que no respetan el bienestar animal. Consumo excesivo de recursos (energía, agua), desperdicio de alimentos y producción excesiva de residuos. Contaminación del agua, el suelo o el aire.
	Mitigación del riesgo climático	Calentamiento global (sin reducción de la huella de carbono de la empresa), riesgo para las residencias (exposición y vulnerabilidad).

Procedimientos de evaluación

Para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y los estándares de DomusVi, se llevan a cabo controles periódicos e imprevistos en nuestras instalaciones. Estos controles nos permiten identificar cualquier disfunción y poner en marcha planes de acción correctivos.

Se prevén varios niveles de controles, tanto internos como externos:

- **Autoevaluación:** los comités de gestión de los establecimientos (o agencias) realizan autoevaluaciones bajo la supervisión de los Departamentos de Calidad de cada país. Estas evaluaciones abarcan las obligaciones reglamentarias y los estándares de DomusVi en los siguientes ámbitos: calidad del servicio y la atención, recursos humanos, salud y seguridad (personal, edificios, alimentación) y alojamiento. Los resultados son analizados sistemáticamente por los Departamentos de Calidad de cada país.
- **Auditorías de calidad:** en caso de incumplimiento de la normativa, las normas o los estándares de DomusVi, y al menos una vez al año, los Departamentos de Calidad del país realizan auditorías de calidad para determinar, en colaboración con los comités de gestión de los establecimientos (o agencias), los directores regionales y los directores de operaciones, los planes de acción que deben aplicarse. Se activa sistemáticamente una auditoría de calidad cuando se adquiere un centro, tras una queja o reclamación importante, o tras una encuesta de satisfacción cuyos resultados son insuficientes en relación con los estándares del Grupo.
- **Auditorías internas específicas:** el Grupo también puede realizar una auditoría interna sobre temas específicos basándose en el mapa de riesgos del Grupo o a petición de la dirección de un país. En 2024 se realizaron cuatro auditorías internas sobre temas operativos transversales.

Además, en todos los países en los que operamos, las autoridades de supervisión realizan periódicamente sus propios controles.

- En **Francia**, el marco de evaluación de la Haute Autorité de Santé (HAS) define un ciclo de evaluación quinquenal, alineado, cuando procede, con el calendario de evaluación establecido en los contratos de objetivos y medios (CPOM) de los establecimientos. En 2024 se llevaron a cabo 79 evaluaciones externas, de las cuales el 66 % demostró el cumplimiento de los criterios obligatorios (frente al 25 % a nivel sectorial, cifra de 2023). La puntuación global de estas evaluaciones fue de 3,91/4 (frente a 3,68 a nivel sectorial en 2023), con requisitos cada vez más estrictos por parte de los evaluadores en 2024. En el marco del plan de control de las EHPAD puesto en marcha por el Gobierno en 2022, las Autoridades Regionales de Salud (ARS) y los Consejos Departamentales (CD) constataron que ningún establecimiento de Domusvi figuraba entre el 11 % aproximadamente de establecimientos considerados en estado de deterioro, ni entre los 40 establecimientos denunciados al Ministerio Público. La certificación ISO no es obligatoria en Francia.
- En **España**, los establecimientos deben contar con la certificación ISO 9001, una norma internacional que define los principios de la gestión de la calidad (orientación al cliente, compromiso de la dirección, enfoque por procesos y mejora continua). Las inspecciones de las autoridades de supervisión se centran principalmente en cuestiones relacionadas con el bienestar social, la salud y el trabajo. Durante 2024, las autoridades de supervisión españolas llevaron a cabo 886 inspecciones (837 en 2023). Las auditorías realizadas por el Departamento de Calidad y Medio Ambiente responden a incumplimientos detectados por el propio Departamento o tras las inspecciones e incluyen (además del cumplimiento de la normativa y de nuestros procedimientos internos) la verificación del cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001.
- En **Alemania**, el servicio médico (« Medizinischer Dienst »), un organismo independiente de evaluación de la salud y los seguros de asistencia a largo plazo lleva a cabo inspecciones anuales de los centros asistenciales gestionados por advita.

Estas inspecciones se centran principalmente en la calidad de la atención y su cumplimiento de las normas profesionales. Los informes de inspección se publican y se ponen a disposición de los clientes y sus familias. En algunos estados federados (regiones autónomas o ciudades), una autoridad supervisora de los centros de acogida (« Heimaufsicht ») se encarga de supervisar los servicios de atención diurna y las residencias para personas mayores. Estos dos organismos velan por el respeto de la dignidad y los derechos de las personas atendidas, prestando especial atención a su independencia y a su capacidad para participar en las decisiones que afectan a su vida. En 2024, estos organismos llevaron a cabo 148 inspecciones en centros de advita, que dieron lugar a recomendaciones que, en caso necesario, fueron objeto de un plan corrector ad hoc.

- En **Chile**, la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI), bajo la supervisión del Ministerio de Salud, lleva a cabo inspecciones para garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias y verificar que las instalaciones y las operaciones cumplen con el Decreto Supremo N.º 14 (DSN.º 20 de octubre de 2025) sobre centros de atención a largo plazo para personas mayores. Los planes de auditoría interna llevados a cabo por el Departamento de Calidad de Acalis abarcan los procesos críticos de atención y las buenas prácticas de fabricación en las plantas de procesamiento de alimentos, de conformidad con los procesos de control interno y los requisitos de auditoría establecidos por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Mutual de Seguridad (Sociedad Mutual de Seguridad).
- En los **Países Bajos**, la Inspección General de Salud y Juventud (IGJ), un departamento del Ministerio de Salud, Bienestar y Deporte es responsable de supervisar la calidad, la seguridad y la accesibilidad de los servicios de salud y atención a la juventud en los Países Bajos. La IGJ realiza visitas anunciadas y sin previo aviso a las instituciones sanitarias. Durante estas inspecciones, evalúa si la atención prestada cumple con las normas legales y profesionales. Los inspectores pueden entrevistar al personal y a los clientes, examinar los expedientes y observar las prácticas in situ.

- En **Irlanda**, la Autoridad de Información y Calidad Sanitaria (HIQA) realiza al menos una inspección general al año y, en algunos casos, inspecciones semestrales de la normativa y las normas, o inspecciones temáticas en el ámbito de las prácticas coercitivas. En 2024 se llevaron a cabo inspecciones específicas sobre el control de infecciones. Se presentan a la Autoridad planes de cumplimiento para todos los ámbitos significativos en los que se han detectado incumplimientos, en los plazos establecidos por la Autoridad.
- En **Portugal**, las autoridades de supervisión, la administración regional de seguridad social, la seguridad alimentaria, etc., realizan controles con una frecuencia que oscila entre una y seis visitas al año, o siempre que se produce una queja o una solicitud de visita por parte de cualquiera de las autoridades. Se lleva a cabo una auditoría interna con una frecuencia relacionada con la identificación de las necesidades internas y el plan de auditoría anual, ya sea trimestral o mensual, centrándose en las áreas de evaluación del cumplimiento seleccionadas por las autoridades de supervisión. Esto garantiza una auditoría exhaustiva cada seis meses.



Medidas de mitigación y prevención de riesgos

Nuestra Carta de Conducta Ética Empresarial¹ define claramente los principios fundamentales que deben respetar todos nuestros colaboradores, estableciendo comportamientos claros y esperados para cada principio. Estas directrices garantizan que nuestras prácticas estén en consonancia con nuestros valores éticos y nuestros objetivos estratégicos.

El Grupo DomusVi ha establecido un sistema de denuncia común a todas las entidades del Grupo, que permite a todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, colaboradores, candidatos, colaboradores de nuestros socios, accionistas, clientes y sus familiares, presentar una denuncia. El objetivo del sistema de denuncia de irregularidades es identificar cualquier situación que pueda ser anómala en todos los niveles de la empresa, para que pueda ser subsanada y prevenida. Se organizan campañas de sensibilización en las sedes nacionales y en los establecimientos para dar a conocer el sistema de denuncia de irregularidades. Este sistema garantiza el anonimato de la persona que realiza la denuncia y la confidencialidad de cada caso. Para los colaboradores, el sistema de denuncia de irregularidades incluye los siguientes medios de alerta: (a) la línea jerárquica; (b) el Departamento de Recursos Humanos; (c) los Departamentos de Cumplimiento Normativo de los países, (d) el Departamento de Ética, Asuntos Jurídicos y RSE del Grupo y (e) una plataforma de denuncia de irregularidades. Este sistema se describe en los sitios web y la intranet del Grupo, en la Carta de Ética Corporativa y en el Código de Conducta de los países.

Del mismo modo, la prevención de riesgos es una parte fundamental de nuestra cultura empresarial, estrechamente vinculada a nuestro enfoque de calidad y a nuestro compromiso social y responsable (RSC). Cada riesgo identificado se aborda mediante un plan de acción. Estos planes de acción, combinados con diversos niveles de control y auditoría, contribuyen a la mejora continua de nuestras prácticas organizativas y operativas y a la prevención de riesgos. Basándose en los sistemas existentes en el Grupo, DomusVi ha implementado una política de

evaluación de terceros (proveedores, prestadores de servicios, consultores, corredores, intermediarios, beneficiarios de patrocinios o mecenazgos, etc., que sean significativos o objetivos de adquisición) con el fin de evaluar el nivel de riesgo e e que representan en términos de corrupción y deber de diligencia. Estas evaluaciones se llevan a cabo antes de establecer una relación contractual o comercial y durante la misma. Cuando proceda, una evaluación puede dar lugar a la aplicación de planes de acción para reducir los riesgos identificados. También deben realizarse controles de cumplimiento antes de cualquier fusión, adquisición o enajenación. Los departamentos correspondientes de cada país colaboran para garantizar y supervisar estas evaluaciones y su seguimiento a lo largo de la relación comercial o el proceso de adquisición, e informan al Departamento de Ética, Asuntos Jurídicos y RSE.



Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Cumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT	<p>Mantener un diálogo social de alta calidad es una prioridad. Lo hacemos a través de los órganos de representación de los colaboradores, los representantes de los colaboradores y/o los representantes sindicales, de conformidad con la normativa nacional. Esperamos que nuestros socios comerciales (proveedores) cumplan con la legislación aplicable, incluida la relativa a sus propios proveedores.</p> <p>Nos comprometemos a cumplir la legislación laboral en todas nuestras prácticas. Este cumplimiento es garantizado por los equipos de Recursos Humanos de cada país.</p> <p>Queda prohibida toda forma de discriminación. Nuestros países aplican medidas para combatir todas las formas de discriminación de conformidad con nuestro Código Ético Corporativo y sus normativas nacionales.</p>
Violación de la dignidad del cliente	<p>Nuestro Código Ético compromete a cada uno de nuestros colaboradores a respetar la dignidad de nuestros clientes y a cumplir las normas de calidad y los procedimientos de vigilancia (normas y estándares de DomusVi).</p> <p>Los sistemas de gestión de reclamaciones y quejas de los clientes establecidos en cada país están diseñados para prevenir cualquier riesgo que pueda comprometer la dignidad.</p> <p>El plan de apoyo personalizado (PAP) establecido poco después de la llegada del residente define los cuidados adecuados a su edad, necesidades y estado. Este plan, elaborado con el residente y su familia, se basa en el respeto de la libre voluntad del residente. Se adapta a las necesidades cambiantes del residente. El PAP contribuye a la calidad de los cuidados, facilita el diálogo con la familia del residente y ayuda a prevenir situaciones de riesgo.</p> <p>Se llevan a cabo acciones específicas para minimizar las medidas que restringen la libertad o que podrían afectar a las capacidades físicas o cognitivas del residente que su estado requiera y para preservar su salud (limitación de la restricción física, reducción de medicación psicoactiva).</p> <p>Todos nuestros profesionales están formados en buenas prácticas de tratamiento.</p>
Calidad de la atención	<p>En cada país, existen herramientas informáticas que garantizan la trazabilidad de los cuidados y la administración de medicamentos; toda la información médica se registra (historial médico, PAP, plan de alimentación).</p> <p>Nuestros directores médicos y directores de calidad nacionales trabajan conjuntamente para garantizar la correcta aplicación de nuestras políticas médicas y de calidad. Los equipos de las residencias (director, médicos y responsables sanitarios), con el apoyo de los directores regionales y los servicios de apoyo nacionales, son responsables de garantizar la calidad de la atención. Todos nuestros profesionales están formados en políticas de calidad y médicas, incluyendo nutrición y prevención de la malnutrición.</p>
Escasez de personal	<p>La formación de nuestros colaboradores es una prioridad, ya que les permite desarrollar sus competencias, promoverlas y contribuir al atractivo de nuestras profesiones y a la calidad de la atención. En función del contexto y de la normativa nacional, cada país desarrolla programas de formación para los colaboradores, que incluyen cursos certificados o diplomados.</p> <p>Nuestros equipos diversifican al máximo los canales de contratación, con iniciativas a nivel nacional y local. Ofrecen formación a personas alejadas del mercado laboral y, cuando es posible, las invitan a unirse a nosotros.</p> <p>Cada país cuenta con una política de continuidad asistencial que incluye, cuando es necesario, equipos móviles y un plan de intervención para hacer frente a cualquier deterioro de la situación.</p>

1. Véase la Carta: <https://www.domusvigroup.com/wp-content/uploads/2019/06/charte-ethique-SPANISH.pdf>

Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Epidemias/pandemias	<p>Cada país ha creado una unidad de crisis (en permanente estado de alerta) y una política nacional. El objetivo es contener las epidemias y/o pandemias, manteniendo la calidad de vida y la calidad de la atención.</p> <p>Las campañas de vacunación dirigidas tanto a nuestros residentes como a nuestros colaboradores tienen por objeto protegerlos y limitar el riesgo de epidemias y/o pandemias o su propagación.</p> <p>Cada centro dispone de un stock de equipos de protección individual (EPI), que gestiona de forma independiente.</p> <p>Se organizan campañas de sensibilización periódicas, centradas en particular en nuestras políticas de calidad y médicas, la utilidad de las vacunas y el uso correcto de los EPI.</p>
Contaminación alimentaria, calidad del agua o del aire	<p>Estamos sujetos a múltiples normativas en materia de salud y seguridad. Cada centro cuenta con un plan de salud y seguridad, cuya correcta aplicación se garantiza mediante auditorías de calidad y controles externos (laboratorios y autoridades reguladoras).</p> <p>Las auditorías de calidad también abarcan la seguridad alimentaria, la calidad y potabilidad del agua y la calidad del aire. El personal del hotel y del alojamiento recibe formación sobre manipulación de alimentos, alérgenos y análisis para limitar el riesgo de contaminación alimentaria. Cualquier anomalía se trata de inmediato, siguiendo los procesos establecidos y bajo la supervisión de la unidad de crisis si es necesario. Una visita de seguimiento confirma que todo ha vuelto a la normalidad.</p>
Incumplimiento de las normas de seguridad en los establecimientos	<p>Nuestros establecimientos son inspeccionados de acuerdo con la normativa nacional por nuestros equipos internos de seguridad y/o mantenimiento. Nuestros establecimientos también están sujetos a inspecciones externas, por ejemplo, por parte de comisiones de seguridad y auditores técnicos. Cualquier incumplimiento detectado da lugar a un plan de corrección, supervisado por la unidad de crisis nacional cuando es necesario.</p> <p>En cada establecimiento hay un agente de mantenimiento.</p> <p>Supervisa la seguridad del establecimiento con la ayuda de proveedores de servicios externos para garantizar un nivel óptimo de seguridad (calderas, aire acondicionado, ascensores, extintores, etc.).</p> <p>Cada establecimiento cuenta con un plan de evacuación en caso de incendio o cualquier evento que pueda poner en peligro el edificio o a los residentes (véase <i>prevención de riesgos climáticos</i>).</p>
Incumplimiento de la normativa de protección de datos personales	<p>Cada país ha implementado una política para hacer cumplir la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y ha nombrado a un delegado de protección de datos (DPO) (interno o externo).</p> <p>Se ha establecido una estructura de gobernanza específica: el Director de Ética, Legal y RSC del Grupo y el DPO del Grupo garantizan la independencia de los DPD de los países y su acceso al más alto nivel de la dirección en cada país. Un comité de gobernanza de datos supervisa su trabajo. El DPD del país gestiona las solicitudes e informa sobre sus actividades (incluidas las violaciones de datos) al responsable nacional del tratamiento de datos y al DPD del Grupo.</p> <p>Cada colaborador firma la carta de TI aplicable en su país, que incorpora los requisitos del RGPD.</p> <p>El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales también se aplica a nuestros grupos de interés, principalmente nuestros proveedores. Todos nuestros proveedores que puedan tener acceso a datos personales (recogida, tratamiento o almacenamiento) se comprometen a cumplir el RGPD.</p> <p>Nuestros datos se almacenan con proveedores de servicios que ofrecen garantías de seguridad, y los datos sanitarios son almacenados por entidades certificadas como « autorizadas para datos sanitarios ».</p>
Ciberseguridad	<p>El Grupo ha nombrado a un responsable de la seguridad de la información (CISO), que depende del Director de Transformación Digital, asumiendo funciones del Grupo, y funcionalmente del Director de Ética, Legal y RSC del Grupo.</p> <p>El Grupo ha publicado una Política de Ciberseguridad (véase la Directiva NIS2 2022/2555, de 16 de enero de 2023), aplicable en todas las áreas geográficas, en la que se establecen las medidas técnicas que deben aplicarse, las políticas de cambio de contraseñas, la revisión de incidentes y la simulación de ciberataques, así como los requisitos para nuestros socios. Se han integrado cuatro proyectos: (a) mapeo de los riesgos cibernéticos, (b) evaluación de la cadena de valor, (c) desarrollo de planes de acción adecuados, y (d) implementación de medidas para evaluar su eficacia, identificando los indicadores clave de rendimiento supervisados por el Comité de Gobernanza de Datos del Grupo.</p>

Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Integridad	<p>Nuestro Código Ético, aplicable en todos nuestros territorios, establece tolerancia cero con la corrupción. Describe nuestros valores y los principios fundamentales que guían a nuestros colaboradores y grupos de interés en la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias, y proporciona normas y herramientas para determinar el comportamiento que se debe adoptar para preservar los valores, la imagen, los activos y la reputación de DomusVi.</p> <p>Se incorpora un código de prevención de la corrupción en la normativa interna aplicable al país y a los establecimientos. Los países llevan a cabo campañas de sensibilización e informan al Grupo.</p>
Riesgos profesionales	<p>Cada país implementa políticas y procesos para identificar y prevenir los riesgos laborales, psicológicos y físicos. Los equipos nacionales son responsables de la salud y la seguridad en el trabajo y, de conformidad con la normativa nacional, elaboran un plan de prevención. Este tema se incluye en el diálogo social.</p> <p>Los equipos nacionales desarrollan programas de formación sobre la prevención de riesgos psicosociales (RPS) y trastornos musculoesqueléticos (TME) y ofrecen medidas de apoyo psicológico (PsyFrance en Francia). Se implementan innovaciones para reducir el riesgo de TME.</p> <p>La encuesta de compromiso de los colaboradores y el diálogo social nos permiten plantear a nivel nacional y del Grupo las preguntas que se plantean nuestros colaboradores y los problemas a los que se enfrentan (primera encuesta en 2023) y poner en marcha planes de acción.</p>
Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios e es en su cadena de negocio	<p>DomusVi se ha comprometido a seguir una hoja de ruta de descarbonización SBTi, en línea con el Acuerdo de París, para 2030. La realización de una evaluación anual de la huella de carbono (desde 2021) nos ha permitido definir planes de acción para reducir nuestras emisiones de GEI en los ámbitos 1, 2 y 3.</p> <p>Las principales fuentes de emisiones son nuestras compras, nuestros inmuebles, nuestro consumo energético, la producción de residuos y la movilidad. Nuestros planes de acción para la descarbonización, combinados con nuestras acciones sobre el terreno destinadas a optimizar nuestro consumo energético, reducir y reciclar nuestros residuos y reforzar nuestras compras en la cadena de suministro corta (política de compras responsables), están diseñados para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades.</p> <p>Al mismo tiempo, nuestros planes de acción para la gestión del agua, la reducción de efluentes, las compras responsables (cadenas de suministro cortas, productos biodegradables, etiquetas alimentarias, etc.) y la preservación y regeneración de la biodiversidad contribuyen a reducir este impacto.</p> <p>Transmitimos estas estrategias y políticas a nuestros proveedores mediante la firma de acuerdos de colaboración que contribuyen a reducir nuestros respectivos impactos y/o incorporándolas en los contratos que firmamos con ellos.</p>
Mitigación del riesgo climático	<p>Hemos puesto en marcha una evaluación de la exposición y vulnerabilidad de nuestras instalaciones a las consecuencias del cambio climático (adaptación al cambio climático) y nos hemos comprometido a una trayectoria de descarbonización (mitigación del cambio climático, véase « Impacto medioambiental »).</p>
<p>Nuestro sistema de alerta permite a cualquier persona dar la voz de alarma, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de los denunciantes.</p>	



Medida

NOTA METODOLÓGICA	128
INFORME OTI	133
ANEXOS	136
TABLA DE CORRESPONDENCIAS DE LAS NORMAS ESRS	138
TABLA DE CORRESPONDENCIAS - EINF E INFORMACIÓN ADICIONAL OPERACIONES EN ESPAÑA	141

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

Nota metodológica

Recogida de datos y marco de referencia europeo y nacional

Los datos se recopilaron a partir de las funciones de apoyo de cada país en el que opera DomusVi, a través de la plataforma Reporting21. Reporting21 se implantó en todo el Grupo DomusVi en el primer semestre de 2022. Un protocolo de información del Grupo especifica la definición, la unidad de medida y las entidades a las que se refiere cada indicador. En 2023, los indicadores se actualizaron para tener en cuenta los requisitos de las normas ESRS y avanzar hacia el cumplimiento de la Directiva sobre la divulgación de información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD). Los datos son introducidos manualmente en la plataforma por los colaboradores. Son revisados y validados por un usuario diferente (función de validador). En España, abordamos la norma EINF aplicable a DomusVi España y publicamos una tabla de correspondencias para cumplir con los requisitos de la legislación española (sección Tabla de correspondencias EINF e información adicional sobre las operaciones en España).

Ámbito de la información

Los datos recopilados se refieren al ejercicio 2024, que finaliza el 31 de diciembre. Se han recopilado datos cuantitativos de Francia, España, Alemania, Portugal, Irlanda, Chile y los Países Bajos. Estas entidades representan en 2024 el 100 % del volumen de negocios del Grupo DomusVi. Los colaboradores de Résidé Etude, Arcade y Auxilia están incluidos en el ámbito de aplicación para Francia.

Auditoría de datos

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

Indicadores

SOCIALES

Plantilla física: colaboradores con contrato de trabajo a 31 de diciembre, incluidos aquellos cuyo contrato finalizó el 31 de diciembre. El indicador incluye los contratos de trabajo indefinidos y temporales y excluye las prácticas, los aprendices y los trabajadores de la cadena de valor (agregados y derivados, como los subcontratistas), o los trabajadores no asalariados, como los autónomos o las personas cedidas por empresas que realizan actividades asalariadas¹. Se incluyen todos los colaboradores con permisos de larga duración (baja por enfermedad, maternidad, etc.), siempre que tengan un contrato de trabajo a 31 de diciembre. El indicador se complementa con un desglose por sexo (M/F) y edad (menores de 30 años, de 30 a 50 años y mayores de 50 años).

ETC: número de colaboradores (fijos y temporales) en equivalentes a tiempo completo con contrato de trabajo a 31 de diciembre (35 horas semanales en Francia; 40 horas en España, Alemania (38 horas en Sajonia) y Portugal; 39 horas en Irlanda). No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Proporción de mujeres entre los empleados: número de mujeres en la plantilla en el ámbito de la presentación de informes para Francia, España, Alemania, Irlanda, Portugal y los Países Bajos, en relación con el número total de colaboradores en ETC en el mismo ámbito a 31 de diciembre. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Número de mujeres ejecutivas: número de mujeres en plantilla que son miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, de los Comités de Dirección de los Países o « n-1 » del Comité Ejecutivo del Grupo o de los Comités de Dirección de los Países con funciones clave.

Número de mujeres directivas: número de mujeres en plantilla que ocupan puestos directivos o funciones de apoyo « n-1 » a los miembros del Comité de Dirección del País y mujeres en operaciones que ocupan puestos « n-1 », « n-2 » y « n-3 » del Director de Operaciones (esto incluye a los directores de operaciones, directores regionales y responsables de instalaciones).

Índice de frecuencia: número de accidentes laborales con pérdida de tiempo (excluidos los accidentes en itinere) en el año N / Número de horas de exposición de los colaboradores al riesgo (horas reales trabajadas) * 1 000 000. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Índice de gravedad: número de días naturales de ausencia por accidentes laborales / número total de horas de exposición al riesgo de los colaboradores (horas reales trabajadas) * 1 000. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Antigüedad media de los contratos indefinidos : antigüedad media de los colaboradores con contrato indefinido (indefinido o equivalente) durante el año N en cada país. Para la antigüedad media consolidada: la antigüedad media en el país se pondera en función del número de colaboradores por entidad.

Índice de absentismo: número de horas de ausencia acumuladas durante el periodo de referencia, incluyendo todos los tipos de ausencia, excepto las vacaciones pagadas, la baja por maternidad (incluido el permiso parental) y los permisos de formación / Número de horas realmente trabajadas. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Proporción de ETC permanentes: número de colaboradores con contratos permanentes (contratos de trabajo indefinido o equivalentes) como porcentaje del número total de ETC a N.12.31.

Índice de rotación: número de contrataciones indefinidas más el número de bajas de colaboradores con contrato indefinido durante el año N dividido por 2 y expresado en relación con el número de colaboradores con contrato indefinido a N-1/12/31. No se incluyen

las prácticas, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

Horas de formación: número de horas de formación completadas durante el año N por los colaboradores presentes a 31.12. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor. Alemania queda excluida del perímetro de auditoría en 2024.

Horas reales trabajadas: suma de las horas contractuales trabajadas durante el año N por todos los colaboradores que trabajaron durante este periodo (de 1 a 365 días), excluidas las vacaciones pagadas. No se incluyen los becarios, los aprendices ni los trabajadores de la cadena de valor.

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

1. En lo sucesivo, nos referiremos a estas categorías de trabajadores como «trabajadores de la cadena de valor».

MEDIOAMBIENTALES

Consumo energético por cama:

- **Gas:** consumo total de gas natural en el país dividido por el número medio de camas en el año N. Realizamos extrapolaciones basadas en una ratio de consumo de gas por metro cuadrado para los centros que se inauguraron en el año N y para los que no se dispone de datos. Los datos sobre el gas de nuestras operaciones en Alemania corresponden a los datos de consumo real del año N-1 si no se pueden obtener los datos reales del año N.

- **Electricidad:** consumo total de electricidad en el país dividido por el número medio de camas en el año N.

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

Consumo de agua: el consumo de agua se obtuvo a partir de facturas, que proporcionan cifras de consumo real para Portugal, Chile e Irlanda. En el caso de España, algunos datos que faltaban se estimaron a partir de datos históricos. En el caso de Alemania y los Países Bajos, los datos que faltaban se estimaron a partir del consumo en determinados centros (2 en Alemania y 5 en los Países Bajos). En el caso de Francia, este año no se han podido consolidar los datos; se está poniendo en marcha un proceso de recopilación para obtener la información en 2025.

Residuos sanitarios con riesgo infeccioso (DASRI): cantidad total anual de residuos médicos infecciosos generados por nuestras actividades. Estas cantidades son comunicadas por nuestros proveedores de servicios de recogida.

- **Huella de carbono:** los factores de emisión utilizados para los alcances 1 y 2 se han extraído de las siguientes bases de datos:

- **Electricidad:**

Basada en la ubicación:

- Francia: ADEME CARBON FOOTPRINT (2023)
- Otros países: CARBON FOOTPRINT LTD (2024)

Basada en el mercado:

- Europa: Asociación de Organismos Emisores (AIB) - 2023
- Chile: CaDI

- **Otras emisiones:** base de datos de la huella de carbono de la ademe; agribalyse o ecoinvent.

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

En cuanto a las emisiones de los alimentos franceses, disponemos de información muy precisa sobre la cantidad de alimentos consumidos en el año N, desglosada en detalle (por subtipo de carne, verdura, etc.). Utilizamos cerca de 1000 factores de emisión de la base de datos Agribalyse (v3.1.1) para calcular las emisiones asociadas. Para las emisiones de alimentos españoles, alemanes, chilenos y portugueses, recopilamos datos sobre las cantidades compradas para las principales categorías de alimentos y aplicamos el factor de emisión medio a las principales categorías basándonos en los factores de emisión de Francia. Para otros países, calculamos el número de comidas servidas en N y estimamos la proporción de comidas vegetarianas.

Para los desplazamientos al trabajo, en Francia, Chile y Portugal, utilizamos un archivo reciente de recursos humanos para extrapolar la distancia recorrida utilizando la dirección de cada colaborador y la dirección de su lugar de trabajo. Para determinar qué medio de transporte se utiliza, utilizamos el reembolso del transporte público y los abonos de movilidad sostenible, asignando a los demás colaboradores a coches. Consideramos que todos los coches son de motor de combustión. Los desplazamientos de los colaboradores que utilizan coches de empresa ya están incluidos en el alcance 1. Para otros países, se realizó una encuesta entre los colaboradores.

Para calcular los indicadores relacionados con el número de camas (consumo de energía, cantidad de residuos), se utilizó el número medio de camas en uso durante el año N, incluidas las adquisiciones desde la fecha de adquisición, para que los ratios no se distorsionaran.

Indicadores de perímetro	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Social								
Número de colaboradores	19 500	28 766	2 978	1 069	534	672	1 038	54 557
ETC	17 596	25 682	2 457	979	532	419	1 008	48 674
Porcentaje de mujeres entre los colaboradores	85,4 %	91,1 %	79,6 %	73,1 %	84,8 %	91,7 %	82,2 %	87,9 %
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	79 %	77 %	68 %	76 %	83 %	100 %	69 %	77 %
Porcentaje de mujeres en puestos directivos	40 %	25 %	33 %	33 %	0 %	67 %	50 %	40 %
Tasa de frecuencia	51,4	46,1	6,2	12,7	45,2	1,8	18,9	44,5
Índice de gravedad	5,5	2,3	1,5	2,1	0,9	0,2	0,2	3,4
Duración media de los contratos indefinidos	6,1 años	8,0 años	3,7 años	3,7 años	3,6 años	2,6 años	3,5 años	6,8 años
Índice de absentismo	14,1 %	15,5 %	17,0 %	9,3 %	10,0 %	14,0 %	14,1 %	14,8 %
Proporción de ETC permanentes	83,7 %	69,4 %	98,9 %	97,9 %	96,1 %	66,4 %	86,2 %	77,2 %
Índice de rotación	33,1 %	19,3 %	39,5 %	29,6 %	57,6 %	45,9 %	54,8 %	27,5 %
Horas de formación	151 258	200 892	36 907	17 073	9 012	15 000	2 466	432 609
Horas reales trabajadas	33 540 702	40 385 054	4 533 573	1 657 356	1 106 088	557 008	1 746 260	83 526 041
Índice Net Promoter Score (NPS)	36	43	48	66	65	50	56	43

● Auditado por ITP.

Indicadores de perímetro	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Medio ambiente								
Consumo de electricidad comprada (MWh)	89 919	61 385	3 454	3 574	2 657	1 401	3 001	165 390
Consumo de gas natural (MWh)	95 606	70 257	6 762	5 026	1 098	1 102	8 507	188 357
Consumo de electricidad por cama (kWh / cama)	3 779	2 945	855	3 712	3 433	3 442	2 401	3 176
Consumo de gas por cama (kWh / cama)	4 018	3 370	1 673	5 219	1 418	2 707	6 806	3 617
Consumo de agua (m³)	ND	1 497 971	219 238	109 976	54 257	16 000	141 988	2 039 430
Cantidad de residuos médicos infecciosos generados (kg)	32 510	6 035	ND	0	9 640	ND	621	48 806

● Auditado por ITP.

Indicadores de perímetro	FR	SP	DE	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Gobernanza								
Número de establecimientos (al final del periodo)	302	158	85	12	8	16	12	593
Número medio de camas utilizadas para los índices de intensidad (energía, GEI, residuos)	23 792	20 845	4 041	963	774	407	1 250	52 072

● Auditado por ITP.

Informe ITP

Colombe Holding

Sociedad por acciones simplificada con un capital social de 745 880 284,00 €

Domicilio social: 46-48 Rue Carnot, 92150 Suresnes
RCS Nanterre 900 236 522

Informe de auditoría moderada de uno de los auditores sobre la información cuantitativa no financiera incluida en el Informe de sostenibilidad 2024

Ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2024

Al administrador,

A petición suya, hemos llevado a cabo trabajos con el fin de formular un dictamen motivado en el que se expresa una conclusión de garantía moderada sobre una selección de información cuantitativa no financiera, preparada de acuerdo con los procedimientos de la entidad (en lo sucesivo, el « Marco de Referencia »), para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2024 (en adelante, respectivamente, la « Información »), presentada en el Informe de sostenibilidad 2024.

Nuestro informe de garantía no se extiende a la información relativa a periodos anteriores, posteriores o a cualquier otra información incluida en el Informe de sostenibilidad 2024.

Nuestra conclusión de aseguramiento moderada

Sobre la base de nuestro trabajo, tal y como se describe en el apartado « Resumen del trabajo realizado para formular nuestra conclusión de aseguramiento », y de las pruebas obtenidas, no hemos detectado ninguna anomalía significativa que ponga en duda que la selección de información extrafinanciera cuantitativa enumerada en el Anexo 1 y publicada en el Informe de sostenibilidad 2024, tomada en su conjunto, se presenta de forma sincera, de conformidad con el Marco de referencia utilizado.

Comentario

Sin poner en duda la conclusión expresada anteriormente, formulamos el siguiente comentario:

- Como se especifica en la nota metodológica, algunos indicadores sobre ámbitos específicos (en particular, el consumo de agua, las horas de formación y el consumo de gas natural) son objeto de diferentes estimaciones, tal y como prevé el marco de referencia del grupo para la presentación de informes.

Preparación de la información

La ausencia de un marco de referencia generalmente aceptado y comúnmente utilizado o de prácticas establecidas en las que basarse para evaluar y medir la información permite utilizar técnicas de medición diferentes, pero aceptables, que pueden afectar a la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, la información extrafinanciera debe leerse y entenderse junto con el Marco de referencia de información que Colombe Holding ha utilizado para preparar la información extrafinanciera.

Limitaciones inherentes a la preparación de la Información

La Información puede estar sujeta a la incertidumbre inherente al estado de los conocimientos científicos o económicos y a la calidad de los datos externos utilizados. Cierta información es sensible a las opciones metodológicas, hipótesis y/o estimaciones utilizadas para su elaboración y presentada en el Informe de sostenibilidad.

GOBERNANZA

Número de residencias: El indicador del informe corresponde al número total de establecimientos operados por el Grupo a 31 de diciembre de N, incluidas las adquisiciones recientes.

Número de camas: En la sección « DomusVi en breve » se indica el número total de camas gestionadas por el Grupo a 31 de diciembre de N, incluidas las adquisiciones recientes.

Responsabilidad de la sociedad

La Dirección de Colombe Holding es responsable de:

- La selección o elaboración de los criterios adecuados para la preparación de la información no financiera;
- La preparación de la información no financiera, de conformidad con el Marco de Referencia;
- El diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno sobre la información relevante para la preparación de la información extrafinanciera que esté libre de anomalías significativas, ya sean debidas a fraude o a error.

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- La planificación y realización de la misión para obtener una seguridad razonable de que no existen anomalías significativas en la información extrafinanciera, ya sean debidas a fraude o a error.
- Expresar una conclusión independiente, basada en los procedimientos que hemos aplicado y en las pruebas que hemos obtenido; y
- La comunicación de nuestra conclusión a la Dirección de Desarrollo Sostenible de la Empresa.

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

No nos corresponde pronunciarnos sobre:

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

Normas profesionales aplicables

Los trabajos que se describen a continuación se han realizado de conformidad con la doctrina profesional de la Compagnie nationale des commissaires aux

comptes (Asociación Nacional de Auditores) relativa a esta intervención, que sustituye al programa de verificación, y con la norma internacional ISAE 3000 (revisada).

Nuestra independencia y control de calidad

Nuestra independencia se define en las disposiciones del artículo L. 822-11 del Código de Comercio y en el código deontológico de la profesión de auditor. Además, hemos establecido un sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados destinados a garantizar el cumplimiento de los textos legales y reglamentarios aplicables, las normas deontológicas y la doctrina profesional de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (Asociación Nacional de Auditores) relativa a esta intervención.

Nuestro trabajo ha sido realizado por un equipo independiente y multidisciplinar compuesto por especialistas en información social, medioambiental y societal. Somos los únicos responsables de nuestra conclusión de fiabilidad.

Naturaleza y alcance del trabajo

Hemos planificado y llevado a cabo nuestro trabajo teniendo en cuenta el riesgo de anomalías significativas en la Información.

Nos corresponde planificar y llevar a cabo nuestro trabajo para cubrir la información no financiera que pueda contener anomalías significativas. El trabajo realizado se basa en nuestro criterio profesional.

En el marco de nuestra misión de aseguramiento moderado sobre la información no financiera, hemos:

- Tomado conocimiento de la actividad de la entidad y de la exposición de los principales riesgos;
- Evaluado la idoneidad del uso del Marco de Referencia por parte de Colombe Holding como metodología para la preparación de la información extrafinanciera, en lo que respecta a su pertinencia, exhaustividad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad, teniendo en cuenta, en su caso, las buenas prácticas del sector;

- Tomamos conocimiento de los procedimientos de control interno y de gestión de riesgos establecidos por la entidad y evaluamos el proceso de recopilación destinado a garantizar la exhaustividad y la veracidad de la Información;

- Hemos evaluado si los métodos utilizados por Colombe Holding para elaborar las estimaciones son adecuados y se han aplicado de forma coherente, pero nuestros procedimientos no han consistido en comprobar los datos en los que se basan las estimaciones ni en elaborar nuestras propias estimaciones por separado para evaluar las de Colombe Holding.

- Hemos aplicado:

- procedimientos analíticos consistentes en verificar la correcta consolidación de los datos recopilados, así como la coherencia de su evolución;
- pruebas de detalle basadas en muestreos u otros medios de selección, consistentes en verificar la correcta aplicación de las definiciones y procedimientos y en conciliar los datos con los documentos justificativos. Este trabajo se ha llevado a cabo en una selección de países (véase el Anexo 1).
- Hemos examinado la presentación y las notas relativas a la información no financiera.

El trabajo realizado en el marco de una misión de aseguramiento moderado varía en naturaleza y tiempo con respecto al de una misión de aseguramiento razonable, y su alcance es menor. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento obtenido en el marco de una misión de aseguramiento moderado es significativamente menor que el que se habría obtenido si hubiéramos realizado una misión de aseguramiento razonable.

Este informe se ha elaborado para su información en el contexto descrito anteriormente y no debe utilizarse, difundirse ni citarse para otros fines.

Uno de los auditores,

Forvis Mazars,

La Défense, 21 de julio de 2025

Julien Madile,

Socio

Edwige Rey,

Socia RSE y Desarrollo Sostenible

Anexo 1: Lista de información seleccionada

Indicadores	País
Consumo de gas por cama media	
Consumo de electricidad por cama media	
Consumo de electricidad (incluida la electricidad procedente de fuentes renovables)	
ETP a 31/12/2024 (permanentes y no permanentes, hombres y mujeres)	
Plantilla a 31/12/2024 (fijos y temporales, hombres y mujeres)	
Índice de absentismo (horas de ausencia, horas efectivas trabajadas)	
Índice de gravedad (días de ausencia por accidente laboral, horas efectivas trabajadas)	
Tasa de frecuencia (número de accidentes laborales con baja, horas efectivas trabajadas)	España, Francia, Alemania
Antigüedad media de los contratos fijos	
% de mujeres en puestos directivos	
% de mujeres en puestos de alta dirección	
Tasa de rotación de contratos indefinidos (número de contrataciones indefinidas, número de bajas indefinidas)	
Net Promoter Score (G)	
Número de horas de formación	
Número de reclamaciones	
Número de camas a 31/12 y número medio de camas durante el periodo	
Consumo de agua	España, Alemania
Cantidad de residuos de actividades sanitarias con riesgo infeccioso	Francia, España
Número de accidentes relacionados con el transporte de cargas (trastornos musculoesqueléticos)	Francia, España
% de residentes con un plan de acompañamiento personalizado actualizado	Francia, España
Balance de carbono (Alcance 1 y Alcance 2)	Grupo
Balance de carbono (Alcance 3): Desplazamientos de los empleados entre el domicilio y el lugar de trabajo y compras de productos	Grupo

Indicadores	País
IPMVP (G)	Francia
Número de residencias iniciadas en un programa de cuidados (G)	Francia
Consumo de biogás	España
Consumo de fuelóleo	España
Producción de energía renovable (sin distinción entre solar, eólica, etc.)	España
Número de casos declarados de enfermedades profesionales	España
Número de contratos a tiempo parcial/tiempo completo	España
Diferencia salarial entre hombres y mujeres, remuneración por trabajo igual	España
Remuneración media de los administradores y directivos, incluida la remuneración variable, las prestaciones, las indemnizaciones, los pagos a planes de ahorro a largo plazo y cualquier otro pago, desglosada por género.	España
Número de empleados con discapacidad	España
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	España
Contribuciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.	España
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y categoría profesional	España
Beneficios obtenidos	España
Impuestos sobre los beneficios pagados	España
Subvenciones públicas recibidas	España

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

Tabla de correspondencia con las normas ESRS

En 2024, continuamos nuestro trabajo para prepararnos para los requisitos de las nuevas normas europeas de sostenibilidad (*Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad*). Basándonos en los resultados de nuestro doble análisis de materialidad, identificamos los indicadores ESRS sobre los que debíamos informar. A continuación, ofrecemos una correlación entre el contenido de nuestro informe de RSE y los temas tratados en las normas ESRS.

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Información general		
ESRS 2 BP-1	Preparación del informe de RSC	P.128-132
ESRS 2 GOV-1	Función de los órganos de gobierno	P.20-21; P. 38-39
ESRS 2 GOV-2	Cuestiones de sostenibilidad abordadas por los órganos de gobierno	P.20-21; P. 38-39
ESRS 2 GOV-3	Criterios de RSE en la remuneración	P.28
ESRS 2 GOV-4	Diligencia debida en relación con el desarrollo sostenible	P.28-31; 117-125
ESRS 2 GOV-5	Gestión de riesgos y controles internos relacionados con el informe de sostenibilidad	P.20-21; 38-39; 117-125; 128-132
ESRS 2 SBM-1	Modelo de negocio, estrategia y desarrollo sostenible	P.6-9; 16-17; 18-19
ESRS 2 SBM-2	Intereses y perspectivas de los grupos de interés	P.28-31; 46-79; 109-116
ESRS 2 SBM-3	Impactos, oportunidades y riesgos relacionados con el desarrollo sostenible y las interacciones con el modelo de negocio y la estrategia	P.30-31; 34-35
ESRS 2 IRO-1	Identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el desarrollo sostenible	P.30-31
ESRS 2 IRO-2	Contenido ESRS incluido en el informe de RSE	P.136-138
ESRS 2 DC-P	Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad	P.34-35; 40-45
ESRS 2 DC-A	Acciones y recursos relacionados con cuestiones de sostenibilidad	P.28-29; 34-35; 38-45
ESRS 2 DC-M	Métricas relacionadas con cuestiones de sostenibilidad	P.40-45
ESRS 2 DC-T	Medición de la eficacia de las políticas y acciones	P.40-45

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Medio ambiente		
ESRS E1-1	Plan de transición para la mitigación del cambio climático	P.83-85
ESRS E1-2	Política de mitigación del cambio climático	P.34-35; 83-88
ESRS E1-3	Acciones y recursos para mitigar el cambio climático	P.28-29; 34-35; 42-43
ESRS E1-4	Objetivos de mitigación del cambio climático	P.42-43
ESRS E1-5	Consumo de energía y combinación energética	P.89-91
ESRS E1-6	Emisiones de gases de efecto invernadero	P.83-88
ESRS E3-1	Política de gestión del agua y los recursos marinos	P.96-97
ESRS E3-2	Acciones y recursos relacionados con la gestión del agua y los recursos marinos	P.96-97
ESRS E3-3	Objetivos relacionados con la gestión del agua y los recursos marinos	P.96-97
ESRS E4-2	Política de protección de la biodiversidad	P.34-35; 42-43; 98-99
ESRS E4-3	Acciones y recursos relacionados con la biodiversidad	P.34-35; 42-43; 98-99
ESRS E4-4	Objetivos relacionados con la biodiversidad	P.34-35; 42-43; 98-99
ESRS E5-1	Política de uso de recursos y economía circular	P.34-35; 42-43; 101-103; 106-107
ESRS E5-2	Acciones y recursos para la gestión de los recursos y la economía circular	P.34-35; 42-43; 101-103; 106-107
ESRS E5-3	Objetivos relacionados con la gestión de recursos y la economía circular	P.34-35; 42-43; 101-103

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Social		
ESRS S1-1	Políticas relacionadas con los colaboradores	P.40-41; 48-49; 64-77; 117-125
ESRS S1-2	Consulta con los colaboradores y sus representantes sobre los impactos sociales	P.28-31; 34-35; 40-41; 64-68; 117-125
ESRS S1-3	Proceso de reparación y mecanismo de denuncia para los colaboradores	P.44-45; 106-108
ESRS S1-4	Acciones relacionadas con cuestiones sociales importantes	P.28-29; 34-35; 35-37; 40-41
ESRS S1-5	Objetivos establecidos para cuestiones sociales importantes	P.34-35; 40-41
ESRS S1-6	Información sobre los colaboradores	P.62-63
ESRS S1-13	Formación y desarrollo de competencias	P.69-73; 74-77
ESRS S1-14	Indicadores de salud y seguridad en el trabajo	P.64-68
ESRS S3-1	Política sobre comunidades afectadas	P.74-79
ESRS S3-4	Acciones relacionadas con las comunidades afectadas	P.69-79
ESRS S4-1	Políticas de clientes	P.50-54; 109-116; 117-125
ESRS S4-2	Consulta y diálogo con los clientes	P.30-31; 50-55; 58-61; 109-116
ESRS S4-3	Proceso de reparación y mecanismo de denuncia para clientes	P.106-108
ESRS S4-4	Acciones relacionadas con cuestiones importantes para los clientes	P.34-35; 50-61

Référence ESRS	Temas	Páginas del informe
Gobernanza		
ESRS G1-1	Cultura empresarial y política de conducta empresarial	P.106-108
ESRS G1-3	Prevención y detección de la corrupción	P.106-108
ESRS G1-4	Incidentes de corrupción y soborno	P.106-108

Cuadro de correspondencias - EINF e información complementaria operaciones españolas

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Información general sobre la empresa		
Descripción del modelo de negocio	Nuestro modelo de negocio	Pág. 18-19
Entorno competitivo		
Organización y estructura		
Mercados en los que opera la empresa		
Objetivos y estrategias	Nuestra estrategia, Cuadros de mando de desarrollo sostenible: compromisos y resultados	Pág. 16-17; 40-45
Principales factores, tendencias y novedades	Nuestro modelo de negocio	Pág. 18-19
Marco de elaboración información utilizado	Nota metodológica	Pág. 128-132
Descripción de las políticas de la empresa	Tarjetas de puntuación de desarrollo sostenible: compromisos y resultados	Pág. 40-45
Proceso de diligencia debida e identificación, evaluación, prevención y mitigación de impactos y riesgos significativos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades, deber de vigilancia	P. 30-31 P. 117-125
Matriz de riesgos e impactos	Identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el desarrollo sostenible	P. 30-31
Resultados de las políticas de la empresa	Cuadro de mando del desarrollo sostenible: compromisos y resultados (resultados consolidados), todas las secciones (resultados de DomusVi España)	P. 40-45
Indicadores clave de rendimiento	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	P. 30-31
Marco nacional, europeo e internacional		
Principales riesgos e impactos		
Relaciones comerciales, servicios con consecuencias negativas		
Gestión de riesgos (identificación y evaluación)	Tenemos en cuenta los estándares ESRS	P. 136-138
Principales normas GRI		

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Informations générales sur l'entreprise		
Principales normas ESRS	Tabla de correspondencia de las normas ESRS	P.136-138
Número de reclamaciones	353	/
Beneficios	-4,461,600 €	/
Subvenciones públicas recibidas	1,002,886 €	/

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Información medioambiental		
Consecuencias de las actividades en el medio ambiente	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	P.30-31
Consecuencias de las actividades en la salud y la seguridad		
Procedimiento de evaluación o certificación medioambiental		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales	El Decreto ARM/1783/2011, de 22 de junio, no incluye nuestra actividad en la lista de actividades para las que se requiere esta información.	/
Disposiciones y garantías para riesgos medioambientales		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de GEI	Reducción de las emisiones de GEI	P. 83-87
Medidas para prevenir, reducir o remediar otras formas de contaminación	Gestión del consumo de agua (tratamiento de aguas residuales)	P.96-97
Residuos	Gestión de residuos	P. 101-103
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación de residuos		
Residuos alimentarios y medidas para combatirlos		
Consumo y suministro de agua	Gestión del consumo de agua	P. 96-97
Consumo de materias primas y eficiencia de los recursos	Ética empresarial (política de compras responsables)	P.106-108
Consumo directo e indirecto de energía y medidas de eficiencia energética	Gestión del consumo energético	P.89-91

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Información medioambiental		
Uso de energías renovables	Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables: 284 422 kWh	/
Consumo de combustible (en kWh)	7.112.972	/
Consumo de biogás (en kWh)	0	/
Emisiones de GEI, objetivos y medidas asociadas	Reducción de las emisiones de GEI	P.83-87
Medidas de adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	P.92-95
Medidas para preservar y restaurar la biodiversidad	Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	P.98-100
Impactos causados por las actividades de la empresa en áreas protegidas		

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Número total y desglose de empleados por sexo, edad y categorías profesionales	Número de empleados y desglose+ e tabla siguiente	P.62-63
Plantilla desglosada por tipo de contrato	Plantilla y desglose	P.62-63
Número medio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y categoría profesional	(véase el desglose en el cuadro siguiente)	/
Número de bajas desglosadas por sexo, edad y categoría profesional	(véase el desglose en el cuadro siguiente)	/
Número de contrataciones indefinidas	3.488	/
Remuneración media y variaciones desglosadas por sexos, edad y categoría profesional	No disponible	/
Variación de la remuneración entre hombres y mujeres	No disponible	/
Remuneración media de los administradores y directivos, incluida la remuneración variable, las dietas, las indemnizaciones, los pagos a planes de ahorro a largo plazo y cualquier otro pago, desglosada por género.	No disponible	/

Requisitos reglamentarios EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Política de desconexión	Prácticas que promueven la desconexión (horarios de correo electrónico y llamadas, periodos de descanso, horarios flexibles, teletrabajo, etc.) / actualmente en proceso de formalización en una política nacional.	/
Empleados con discapacidad	474	/
Número de horas de ausencia	6 267 252	/
Medidas para fomentar la corresponsabilidad de los padres	Política de promoción de la igualdad de género centrada en promover la conciliación de la vida laboral y familiar / la responsabilidad parental compartida. (Ver detalles al final de la tabla)	/
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud, seguridad y bienestar en el trabajo	P.64-98
Accidentes laborales, por género	1.743 (mujeres), 106 (hombres)	/
Número de accidentes laborales relacionados con trastornos musculoesqueléticos	403	/
Tasa de frecuencia de accidentes, por género	47,4 (mujeres), 31,5 (hombres) / 46,1 (consolidado ponderado por género)	/
Índice de gravedad de los accidentes, por género	2,3 (mujeres), 1,5 (hombres) / 2,3 (consolidado ponderado por género)	/
Enfermedades profesionales, por género	29 (mujeres), 3 (hombres)	/
Número de días no trabajados por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, por género	86 653 (mujeres), 5034 (hombres)	/
Diálogo social, organización del diálogo social, procedimientos de información, consulta, negociación, negociación colectiva	<p>Reto no material a nivel del Grupo.</p> <p>De conformidad con la legislación aplicable (derechos fundamentales de asociación y negociación colectiva). Elecciones de representantes de los empleados cada 4 años. Los resultados de las elecciones sindicales determinan la composición de los distintos comités de la empresa y los representantes del personal. Se concede a los representantes tiempo libre para desempeñar sus funciones. Las reuniones se celebran al menos una vez al trimestre. El sistema de comunicación interna es PeopleVi</p>	/
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	100 %	/

Requisitos reglamentarios EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Política relativa a la formación	Formación y desarrollo de competencias	P.69-73
Horas de formación por categoría profesional	(véase el desglose en el cuadro siguiente)	/
Medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el lugar de trabajo, protocolo en casos de acoso sexual, discapacidad, lucha contra la discriminación y gestión de la diversidad	<p>Reto no material a nivel del Grupo</p> <p>Medidas aplicadas: procedimientos de selección y contratación no discriminatorios, reducción de las barreras al empleo, garantía de igualdad de acceso a la promoción interna basada en criterios objetivos, cuantificables, públicos, transparentes y no discriminatorios, principio de igualdad efectiva de remuneración en la política salarial, formación del personal y de los directivos en materia de igualdad de oportunidades y facilitación del acceso a la formación para todos los empleados, protocolo para la prevención, detección y actuación en situaciones de acoso de cualquier tipo, directrices de actuación contra la violencia en el lugar de trabajo y directrices de actuación en caso de trabajadoras embarazadas, etc.</p>	/
Planes de igualdad	Aplicación de la normativa (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la efectividad de la igualdad entre mujeres y hombres, Decreto 901/2020, de 13 de octubre).	/

Expectativas reglamentarias EINF	Sección o datos	Página
Gobernanza (derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno)		
Diligencia debida en materia de derechos humanos	Deber de vigilancia	Pág. 117-125
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética empresarial	Pág. 106-108
Medidas para prevenir el blanqueo de dinero	Ética empresarial	Pág. 106-108
Contribuciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro (incluida la Fundación DomusVi España)	26 500 €	/

Desglose de la plantilla en España por categoría profesional (en ETC permanentes y temporales a 31/12/2024)	
SSHH	3.146
Equipo de cuidados	3.401
Equipo técnico	17.539
Administración	1.365
Dirección	232
Total	25 682

Número medio anual de contratos por tipo de contrato, grupo de edad y género (en ETC a 31/12/2024)			
	Permanente	Temporal	A tiempo parcial
Menos de 30 años	1.464	1.657	994
De 30 a 50 años	8.054	3.994	5.025
Más de 50 años	8.312	2.202	4.626
Total	17 830	7.853	10 644
Mujeres	16 069	7.255	10 074
Hombres	1.761	597	57

Número medio anual de contratos por categoría profesional (en ETC a 31/12/2024)			
	Permanente	Temporal	A tiempo parcial
Equipo de cuidados	11 720	5.820	8.385
Equipo técnico	2.551	849	1.003
Equipo residencial	2.248	898	934
Dirección (directores de centro o departamento)	232	0	6
Administración	1.079	286	317
Total	17 830	7.853	10 644

Número de salidas por grupo de edad (contratos permanentes - 2024)	
Menos de 30 años	8
30 a 50 años	2.113
Más de 50 años	1.716
Total	4.662

Número de bajas por sexo* (contratos permanentes - 2024)	
Mujeres	4.011
Hombres	651

*Solo se incluyeron las personas que desearon revelar su género.

Número de salidas por categoría profesional (contratos permanentes - 2024)	
Equipo de cuidados	1.286
Equipo técnico	2.608
Equipo residencial	51
Dirección (director del centro o del departamento)	6
Administración	182
Total	4.662

Número de horas de formación por categoría profesional (2024)		
	Formación	Incluida formación específica sobre riesgos psicosociales
Equipo de cuidados	28 955	1.719
Equipo técnico	113 175	1.138
Equipo residente	16 049	44
Dirección (gerente o departamento)	21 281	45
Administración	21.432	130
Total	200 892	3.076

