

Bonjour,

**Nous sommes
DomusVi**

Domus 
L'humanité partagée



Sommaire

LE GROUPE AUJOURD'HUI P.3

NOS VALEURS P.6

NOTRE MANIFESTE P.9

NOS ACTIVITÉS P.11

NOS ENGAGEMENTS P.13

NOTRE DÉMARCHE RH P.18

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ P.20

01

Le Groupe aujourd'hui



QUI SOMMES NOUS ?

Fondé en 1983 en France, DomusVi, présent dans 7 pays, est aujourd'hui l'un des principaux acteurs de l'habitat, des services et des soins dédiés aux personnes âgées.

Chaque jour, notre communauté de 55 000 professionnels accompagne près de 200 000 personnes âgées, qu'elles vivent à leur domicile ou dans l'un de nos habitats partagés, résidences services ou résidences médicalisées.

Notre engagement : offrir à chacun un accompagnement personnalisé, favorisant la qualité de vie, l'autonomie et le lien social, à chaque moment de sa vie.

Depuis plus de 40 ans, DomusVi s'appuie sur une gouvernance humaine, proche des familles et de ses collaborateurs, et agit en veillant à son impact durable sur l'environnement.

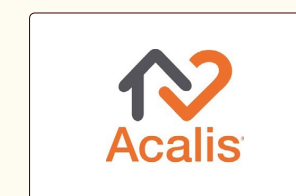
DomusVi, l'humanité partagée.



NOTRE GROUPE DANS LE MONDE



Plus de
200 000
personnes âgées
accompagnées dans
le monde



02

Nos valeurs



NOS VALEURS

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

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

LE SAVOIR
PRENDRE
SOIN



L'ESPRIT
PIONNIER



LE
SENS
DE
L'AUTRE



LA
CONFIANCE
PARTAGÉE



LA
SINCÉRITÉ
DES
ÉMOTIONS





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



Les résidents et leur famille **changent**, attendent autre chose qu'un service minimum. Il faut savoir **innover, surprendre**, proposer quelque chose en plus versus une offre standard.



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



Alors que la vie s'organise différemment, il est essentiel **d'accueillir chaque émotion avec simplicité**, dans un **esprit toujours positif**. Parce que rien ne compte plus **qu'être vrai**.



Rien n'est possible – quand on touche à l'humain – sans confiance mutuelle. **Elle doit être pleine et entière, non négociable, permanente, réciproque ; résultante d'un engagement sans faille.**

03

Notre manifeste



NOTRE MANIFESTE

L'humanité partagée

Nous sommes les femmes et les hommes de DomusVi.

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

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

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

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

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

Une approche humaine avant tout, dans laquelle tout part de l'individu. Une approche dans laquelle chacun de nos 50 000 collaboratrices et collaborateurs dispose de la confiance, de la liberté, pour pratiquer au mieux le métier qu'elle ou il a choisi.

Une approche dans laquelle chaque famille participe à la communauté d'attention et de soin que nous animons autour des personnes âgées que nous accompagnons.

Une approche où les aidants sont aidés, en leur proposant des solutions adaptées et individualisées, car tout le monde a besoin de répit.

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

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



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

D4

Nos activités



NOS ACTIVITÉS

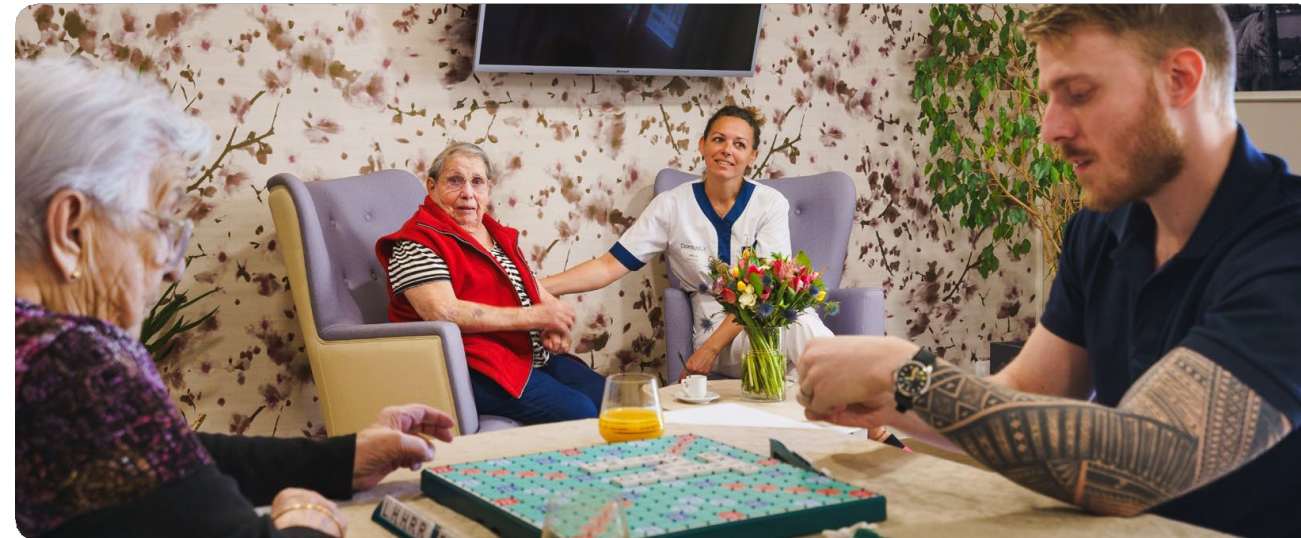


Présent dans
7 pays



Plus de **600**
résidences médicalisées
et résidences services

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



Plus de **55 000**
collaborateurs dans le monde

05

Nos engagements



LES CONSEILS DES FAMILLES

UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE AU SERVICE DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES

- Chez DomusVi, nous sommes convaincus **qu'assurer le bien-être des personnes âgées** n'est pas la seule prérogative des **professionnels** mais bien de l'ensemble des acteurs, et notamment **des proches**, qui les accompagnent et partagent leur vie.
- Afin de **valoriser ce rôle indispensable des familles** et renforcer leur place dans la vie et le fonctionnement des structures mais aussi dans l'amélioration continue de notre offre, Domusvi a décidé de créer en s'adaptant toujours au contexte local, sur chacun des pays où il est implanté, des instances de dialogue et de co-construction avec les proches des personnes que nous accompagnons.
- A travers ces organes, nationaux et/ou locaux, DomusVi souhaite renforcer le partenariat avec les familles à toutes les échelles, dans une vision d'humanité partagée et de construction, pour que chaque personne âgée bénéficie d'un accompagnement au plus près de ses besoins et de ses aspirations.

France 2023

Lancement du 1^{er} Conseil national des Familles



Espagne 2024

Implantation des conseils des familles locaux



Chili 2025

Implantation des conseils des familles locaux



Espagne 2025

Lancement du Conseil national des Familles



NOTRE ENGAGEMENT SOLIDAIRE ET CITOYEN

Les fondations du Groupe DomusVi incarnent **l'engagement durable du Groupe** au service de **l'intérêt général**, en soutien aux personnes en situation de vulnérabilité, à leurs proches et aux professionnels du soin.

En France, **La Fondation DomusVi pour la solidarité entre les générations** s'articule autour de 3 axes d'engagements :

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



En Espagne, **la Fondation d'entreprise est engagée en faveur de l'inclusion, de la dignité et de l'accompagnement social**. Appui à des projets locaux à fort impact social et sanitaire. Coopération avec les équipes et les partenaires de proximité.

- Amélioration de la qualité de vie des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes concernées par des troubles de la santé mentale.
- Valorisation de l'expérience de vie, de la participation sociale et du rôle actif des personnes dans la société.
- Développement de projets éducatifs, culturels et de recherche en lien avec les enjeux du vieillissement et du soin.
- Promotion de l'inclusion, de la dignité et de la solidarité, notamment à travers des actions de volontariat et d'innovation sociale.



Une ambition commune Agir durablement au cœur des territoires, renforcer les solidarités et contribuer à une société plus inclusive, en cohérence avec la raison d'être et les valeurs du Groupe DomusVi.

NOS ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE

ENVIRONNEMENTAUX

- Réduire les émissions directes et indirectes résultant de nos activités en accord avec un scénario de limitation du réchauffement planétaire de 1,5°C.
- Renforcer notre résilience au changement climatique.
- Réduire significativement nos consommations énergétiques.
- Développer notre consommation en énergie durable (approvisionnement et production propre).
- Préserver les ressources aquatiques.
- Préserver et régénérer la biodiversité des territoires où nous opérons.
- Réduire et mieux valoriser les déchets produits par nos activités, en accord avec les politiques publiques des pays où le Groupe opère et grâce à un processus de gestion optimisé.

SOCIÉTAUX

- Améliorer durablement la qualité des habitats, services et soins que nous proposons.
- S'engager auprès de nos parties prenantes pour améliorer notre impact socio-économique local, dont l'accessibilité à l'emploi.

SOCIAUX

- Améliorer en continu la qualité de vie et la sécurité de travail des collaborateurs au sein des établissements.
- Développer les compétences et valoriser l'engagement de nos collaborateurs.

GOVERNANCE

- Nous conformer aux principes de bonne conduite édictés dans notre charte éthique de conduite des affaires, conformément aux réglementations applicables.
- Collaborer avec nos fournisseurs pour améliorer notre impact positif et réduire notre impact négatif sur notre chaîne de valeur.
- Intégrer les familles dans la gouvernance pays en créant un Conseil National des Familles dans chaque pays où nous sommes présents.
- Prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes et à l'environnement liés à nos activités.

LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Prendre soin des plus fragiles, des plus âgés, est notre engagement au quotidien. Aujourd'hui, nous avons décidé d'aller plus loin, ensemble. Notre engagement doit être plus large : **nous voulons prendre soin de nos communautés et nos lieux de vie comme nous savons prendre soin de nos aînés.**
- Fondée sur 3 piliers – environnement, social & sociétal et gouvernance, notre démarche développement durable est construite sur **15 engagements**, issus de notre analyse de double matérialité menée avec nos parties prenantes. Notre feuille de route Développement Durable renouvelée pour la période 2023-2026 décline ces 15 engagements en objectifs, repris par les plans d'action opérationnels pays, et également par les multiples initiatives locales qui s'organisent au quotidien dans nos résidences. **C'est la somme des actions de chacun qui nous permettra d'agir positivement pour l'avenir et le bien-être de tous.**
- C'est ensemble que nous progresserons, pour permettre à toutes les générations de bien vivre vieux.



**Développement
DURABLE**

ImpAct

06

Notre démarche RH



NOTRE DÉMARCHE RH

LES RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE DE DOMUSVI

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

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

- **Accompagner la transformation des métiers et l'évolution des compétences** afin de garantir un accompagnement personnalisé pour chaque résident et client en valorisant le bien-être et en cultivant des liens étroits avec les familles.
- **Veiller à un processus de recrutement exigeant** où les aptitudes relationnelles sont primordiales.
- **Développer une politique de management des talents** où la formation continue, la promotion interne et l'accompagnement global de la qualité de vie au travail contribue à fidéliser nos équipes auprès des résidents et des familles.

Enfin, dans l'esprit de notre manifeste consacré à l'humanité partagée, chaque résidence et chaque agence d'aide à domicile bénéficie d'une autonomie renforcée pour mettre en œuvre les actions adaptées à leur propre projet d'établissement.



07

Notre démarche qualité



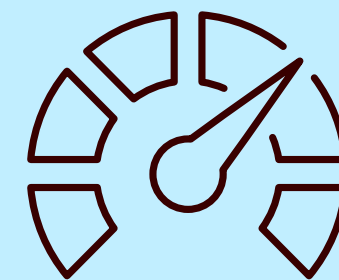
LA DÉMARCHE QUALITÉ

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



94.4 %
de taux de **satisfaction***

* Organisme indépendant Moyenne : Source - SAD MARKETING 2025 auprès des clients, familles et proches



54
Net Promoter Score

Enquête Groupe 2024, périmètre 2025

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Des outils pour garantir une amélioration continue des services rendus

- Chaque résidence DomusVi s'inscrit dans une **démarche continue d'amélioration** des services rendus aux résidents, d'évaluation des pratiques professionnelles et de maîtrise des risques, grâce à différents outils.
- Nous avons ainsi développé un référentiel qualité interne, l'**O.S.R** (Outil de suivi des référentiels), qui nous permet d'associer aux points issus de la réglementation médico-sociale (HAS), les exigences couvrant les périmètres évalués par d'autres instances, les outils support ou les standards souhaités par le Groupe, afin d'assurer la meilleure prise en charge possible des personnes qui habitent dans ses résidences.

- L'application de l'ensemble de ces points est évaluée dans le cadre d'une auto-évaluation permanente des directeurs avec leur Comité de Pilotage, mais également par l'intervention d'audits internes, menés par la Direction Audit & Qualité de DomusVi, ainsi que les expert métiers du Groupe DomusVi tels que les cadres de santé régionales ainsi que les référents restauration. L'auto-évaluation réalisée par le Comité de Pilotage ainsi que chaque audit fait l'objet d'un plan d'actions suivi intégré directement depuis l'outil OSR dans le P.A.R, Plan d'Actions de la Résidence.
- Tous les 5 ans une évaluation par un organisme indépendant accrédité par la Haute Autorité de Santé (HAS) est menée sur chaque résidence. Les résultats de ces évaluations externes sont affichés sur le site de la HAS et montrent une forte proportion de résidence classées en A, la note la plus élevée, comme une reconnaissance de notre engagement Qualité.





#HumanitéPartagée

Retrouvez-nous sur :

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

