2025

Domus Vi
Compartiendo humanidad



La humanidad compartida en el corazón del cuidado

ASPECTOS DESTACADOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

Índice

Cuidar juntos 04

DomusVi en resumen 06

Nuestro enfoque de sostenibilidad 08

Nuestros retos sociales y societarios 10

Nuestros retos medioambientales 12

Nuestros retos de gobernanza 18

Cuidar juntos

Desde hace más de cuarenta años, DomusVi acompaña a las personas a lo largo del proceso de envejecimiento guiado por una convicción sencilla pero poderosa: envejecer es una etapa natural de la vida y cada persona merece un apoyo que combine la excelencia profesional con una atención profundamente humana.

Compartida por 53.622 empleados en siete países, esta filosofía se sustenta en una **organización deliberadamente descentralizada** que prioriza **la autonomía de los equipos** de primera línea y **la participación de las familias** por encima de las grandes declaraciones corporativas.

En 2025, esta convicción se materializó en acciones concretas: **innovaciones** desarrolladas junto a los equipos asistenciales, programas de **formación** reforzados, avances tangibles en la **descarbonización de nuestro patrimonio inmobiliario** y una mayor participación de las familias en la gobernanza del Grupo a través de los **Consejos Nacionales de Familias**, ya implantados en cuatro países.

NUESTROS VALORES



NUESTRA ESTRATEGIA

La estrategia de DomusVi responde a **tres retos principales:** ofrecer a las personas mayores la mejor calidad de vida posible, proporcionar empleos atractivos y convertir nuestras residencias en entornos de vida abiertos al mundo exterior. Esta estrategia se apoya en **cuatro palancas de rendimiento:** equipos, digital, inmobiliario y desarrollo sostenible.

Nuestra ambición: ser uno de los principales actores en el bienestar de las personas mayores en el mundo.



Yves Journel,
fundador del
Grupo DomusVi

« Las familias desempeñan un papel esencial como socios de confianza en el cuidado. No solo acompañamos a personas vulnerables debido a la edad o a la enfermedad; acompañamos a mujeres y hombres cuyas vidas están formadas por historias personales únicas.»



Sylvain Rabuel,
presidente del
Grupo DomusVi

« El envejecimiento de la población ya no es una perspectiva lejana, sino una realidad que se desarrolla en todos los países donde opera DomusVi. Nuestra responsabilidad es sencilla: afrontar este desafío demográfico con humanidad, solidaridad y realismo.»

DomusVi en resumen

7 países
5 marcas

FRANCIA | ESPAÑA | ALEMANIA

IRLANDA | PORTUGAL | PAÍSES BAJOS | CHILE



53.622 empleados en todo el mundo (plantilla física)

12 % hombres

88 % mujeres

575 centros

51.197 camas

Net Promoter Score: **47**
(Encuesta del grupo en 2025, alcance en 2025)

Satisfacción global: **94,4 %**

193.000 personas mayores acompañadas

Nuestro enfoque de sostenibilidad

Junto con los equipos, el digital y el inmobiliario, el desarrollo sostenible constituye una de las palancas estratégicas de DomusVi.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en un amplio trabajo realizado entre 2022 y 2023, confirmado en 2025 mediante **una evaluación de doble materialidad** que involucró a nuestras partes interesadas (residentes, familias, empleados y socios). Dos preguntas guiaron este trabajo: **¿Qué impacto tienen nuestras actividades sobre nuestros ecosistemas? Y ¿Qué riesgos y oportunidades financieras están vinculados a los desafíos de sostenibilidad?**

Este análisis identificó 16 temas materiales que estructuran actualmente **la hoja de ruta de sostenibilidad del Grupo.** Cada país y cada centro se apoyan en esta base común para desarrollar sus propios planes de acción, adaptados a las necesidades y realidades locales.

Nuestros 16 retos materiales
SOCIALES Y SOCIETALES
1 • Calidad del servicio
2 • Buen trato
3 • Impacto socioeconómico local
4 • Salud y seguridad en el trabajo
5 • Bienestar en el trabajo
6 • Formación y desarrollo de competencias
MEDIOAMBIENTALES
7 • Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero
8 • Adaptación al cambio climático
9 • Gestión del consumo energético
10 • Suministro de energía
11 • Gestión del consumo de agua
12 • Gestión del impacto sobre la biodiversidad
13 • Gestión de residuos
GOBERNANZA
14 • Gobernanza corporativa
15 • Ética empresarial
16 • Gestión de las relaciones con proveedores

Cada día elegimos conscientemente dar prioridad a las iniciativas locales.

Marie Avon, Directora Jurídica y de Conformidad del Grupo.

ImpAct

PROYECTO IMPACT

Entre nuestros 16 retos materiales, se han agrupado **8 objetivos estratégicos** prioritarios dentro del Proyecto ImpAct, vinculados a indicadores específicos de desempeño. Concebido como un **acelerador de nuestra trayectoria** en sostenibilidad, ImpAct moviliza a **todos los empleados** facilitando la **comunicación** en torno a las prioridades y fomentando las **iniciativas locales.**

LA INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CUIDADO

En DomusVi, la innovación persigue un doble objetivo: mejorar la calidad de la atención prestada a los residentes y mejorar la calidad de vida en el trabajo de nuestros empleados. Toda innovación nace de una necesidad identificada sobre el terreno por un residente o un profesional de cuidados. Las soluciones se prueban primero a pequeña escala y solo se despliegan de forma más amplia cuando han demostrado su eficacia.

«Nuestro enfoque comienza sobre el terreno y vuelve al terreno.»

Diane Ledoux, Directora de Transformación de Experiencia del Cliente, Digital y Tecnología.

Nuestros retos sociales y societales

Cuidar de los residentes y de los equipos que les prestan apoyo: en DomusVi, estos dos compromisos se consideran una única responsabilidad.

42 %
de mujeres en la dirección ejecutiva del grupo

94,7 %
de satisfacción con la calidad de la atención

537.083
horas de formación impartidas en 2025

CALIDAD DEL SERVICIO

Dos veces al año, DomusVi recoge la opinión de los residentes y de sus familias sobre su experiencia cotidiana. En 2025, el 94,4 % de los encuestados declaró estar satisfecho en términos generales y el Net Promoter Score alcanzó 47, frente a 43 el año anterior.

EN ACCIÓN

EN ESPAÑA, la aplicación móvil GCR Móvil permite a los profesionales de cuidados registrar observaciones en tiempo real. A finales de 2025, estaba implantada en 129 de los 146 centros del país.

EN CHILE, una jornada organizada junto con la Escuela CEUANDES reunió a cuidadores y terapeutas ocupacionales para trabajar sobre los vínculos sociales de los residentes y su adaptación a la vida en residencia.

EN FRANCIA, el sensor Orikio, implantado en 22 centros, analiza en tiempo real los sonidos de las habitaciones y alerta a los profesionales ante ruidos preocupantes. Esta tecnología ha reforzado la capacidad de respuesta de los equipos respetando al mismo tiempo el ritmo y la autonomía de los residentes.

PLANTILLA, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La diversidad se construye país por país, teniendo en cuenta las realidades locales: fomentar una mayor presencia masculina en un sector mayoritariamente femenino, promover la inclusión de las personas con discapacidad y facilitar el acceso al empleo de quienes encuentran barreras para incorporarse al mercado laboral. La convicción que guía esta estrategia es sencilla: unos equipos que reflejan la diversidad de las personas a las que acompañan están mejor preparados para comprender sus necesidades y experiencias.

EN ACCIÓN

EN ALEMANIA, la iniciativa Girls' & Boys' Days ayuda a los jóvenes a descubrir profesiones que siguen marcadas por estereotipos de género.

EN IRLANDA, Trinity Care formalizó una política de prevención del acoso y la discriminación.

EN PORTUGAL, una normativa interna establece principios claros para garantizar la igualdad y la no discriminación.

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

Las profesiones del cuidado implican importantes exigencias físicas y emocionales. En DomusVi, la calidad de la atención prestada a los residentes va de la mano de la protección y el apoyo a quienes la proporcionan, mediante equipamientos adaptados, apoyo psicológico y responsables formados para detectar señales tempranas de malestar.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, el programa Soin Autonomie tiene como objetivo no forzar físicamente tanto los residentes como los cuidadores. En 2025 se instalaron 800 raíles de transferencia y 500 motores de elevación, con el apoyo de una red de 70 formadores internos.

EN ESPAÑA, se ha desarrollado el programa Humaniza, que promueve un enfoque más humano y centrado en la persona.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

La formación acompaña a los profesionales durante toda su trayectoria laboral, desde el desarrollo de competencias fundamentales hasta el acceso a puestos de gestión o nuevas oportunidades profesionales.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, el programa Pass'Afest ofrece formación en el puesto de trabajo para agentes de servicios sociosanitarios, con una tasa de éxito del 96,5 %. Además, el programa VAE Inversa creó 50 plazas adicionales en 2025 para formar auxiliares de enfermería.

EN ALEMANIA, la Advita Akademie ofrece desde 2015 cursos de formación en línea accesibles en cualquier momento, permitiendo a cada empleado formarse a su propio ritmo.

IMPACTO SOCIOECONÓMICO LOCAL

Cada centro desempeña un papel activo en la vida local como empleador, cliente de empresas locales y lugar de encuentro abierto a su entorno. Esta presencia se ve reforzada por colaboraciones con centros educativos, asociaciones y organizaciones de apoyo al empleo.

EN ACCIÓN

EN ESPAÑA, dos contratos públicos en Madrid permiten prestar atención domiciliaria a cerca de 30.000 personas mayores, gracias a más de 6.700 profesionales. En Galicia, un programa desarrollado junto con la Xunta de Galicia formó a 100 personas en situación de vulnerabilidad en profesiones relacionadas con los cuidados, ayudando a 62 de ellas a reincorporarse al mercado laboral.

EN LOS PAÍSES BAJOS, el centro Martha Flora de Hilversum inauguró en mayo de 2025 un «Sendero de los Nomeolvides», concebido para favorecer una mejor comprensión de la enfermedad de Alzheimer.

FUNDACIONES EN FRANCIA Y ESPAÑA

Dos fundaciones, en Francia y España, sostienen a largo plazo el compromiso social del Grupo: impulsar la investigación sobre el envejecimiento, combatir el aislamiento y fortalecer los vínculos entre generaciones.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, la Fundación lanzó en 2025 la tercera edición del Premio Yves Journel, que reconoce trabajos universitarios sobre las relaciones intergeneracionales, y renovó su apoyo a la investigación sobre el Alzheimer.

EN ESPAÑA, la Universidad de Mayores graduó a 137 residentes en 2025, elevando a 442 el número total de graduados desde 2021.



Nuestros retos medioambientales

Nuestras residencias funcionan las veinticuatro horas del día y deben garantizar servicios esenciales como calefacción, alimentación o iluminación en todo momento. DomusVi se compromete a reducir su huella ambiental manteniendo al mismo tiempo los más altos estándares de atención.

362.064
toneladas de CO_2eq emitidas en 2025, lo que representa una reducción del 11 %[1] respecto al año anterior.

100 %
de electricidad renovable en España, Portugal, Países Bajos e Irlanda.

33
edificios certificados según el estándar BREEAM[2] o la certificación neerlandesa equivalente (+ 35 edificios adicionales en proceso de certificación).

REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Validated by an independent scientific third party[3], DomusVi's decarbonization pathway is aligned with the objective of limiting global warming to 1.5°C. In 2025, key initiatives focused on the implementation of green electricity contracts, reducing energy consumption, and replacing equipment powered by fossil fuels.

EN ACCIÓN

EN ESPAÑA, se instalaron 24 puntos de recarga para vehículos eléctricos en 21 residencias, destinados a empleados y familiares.

GESTIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Para reducir el impacto energético de edificios que funcionan de forma continua, DomusVi actúa en dos frentes: consumir menos gracias a edificios mejor aislados y equipos más eficientes, y consumir de manera más sostenible mediante un uso creciente de electricidad renovable.

EN ACCIÓN

La instalación de paneles fotovoltaicos, paneles solares térmicos, bombas de calor y sistemas de biomasa permitió mejorar la eficiencia energética de nuestras residencias y reducir su dependencia de los combustibles fósiles. Además, varios países firmaron contratos de suministro de electricidad renovable durante 2025.

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Frente a las olas de calor y otros riesgos climáticos, DomusVi adapta sus infraestructuras para proteger a residentes especialmente vulnerables y anticipar los riesgos específicos de cada emplazamiento.

EN ACCIÓN

DomusVi utiliza la herramienta Bat-Adapt, basada en los datos del IPCC (GIEC), para proyectar la exposición de sus infraestructuras a los riesgos climáticos hasta 2090.

1 En términos absolutos, utilizando la metodología market-based. 2 BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method): estándar internacionalmente reconocido de evaluación ambiental de edificios, utilizado en más de 89 países. Evalúa el desempeño en ámbitos como la energía, el agua, la gestión de residuos y el bienestar de los ocupantes. 3 La Science Based Targets initiative (SBTi), organización internacional de referencia en este ámbito, evalúa si las trayectorias de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de las empresas están alineadas con las recomendaciones científicas del Acuerdo de París. La trayectoria de descarbonización de DomusVi fue validada por la SBTi en agosto de 2024.

GESTIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

El agua es un recurso esencial para la higiene, la restauración y los espacios verdes. Su consumo se supervisa centro por centro con el fin de mejorar la gestión y la eficiencia.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, una plataforma de telelectura y detección de fugas fue objeto de un proyecto piloto en 2025 antes de su despliegue en 2026.

EN ESPAÑA, un cuadro de mando digital compartido permite a los centros comparar sus consumos e intercambiar buenas prácticas.

GESTIÓN DEL IMPACTO SOBRE LA BIODIVERSIDAD

Durante los proyectos de construcción y renovación, DomusVi colabora con expertos especializados para proteger los árboles, los suelos y la biodiversidad local. Este compromiso también se refleja en las compras, desde productos sanitarios hasta alimentos.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, cada proyecto de construcción se somete a una evaluación ecológica realizada por un especialista.

EN PORTUGAL, los árboles existentes se conservan sistemáticamente y los jardines se diseñan para reducir el consumo de agua.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Reducir la producción de residuos, mejorar la separación y aumentar la valorización: la gestión de residuos implica tanto a empleados como a residentes y familias, a quienes DomusVi también anima a adoptar estas prácticas responsables en su vida diaria.

EN ACCIÓN

EN ESPAÑA, DomusVi se unió en 2025 a la iniciativa «Los mayores, los primeros en reciclar», desplegada en 148 centros para fomentar la participación activa de los residentes en el reciclaje.

EN CHILE, se recogieron 141 dispositivos electrónicos en Santiago, que fueron reacondicionados y donados a centros educativos.



Nuestros retos de gobernanza

La gobernanza de DomusVi se articula en torno a tres prioridades: la ética, la participación de las familias y la vigilancia a lo largo de la cadena de valor.

1
política de compras responsables elaborada en 2025

4
países con Consejos Nacionales de la Familia

10
reuniones del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica en 2025

ÉTICA EMPRESARIAL

Presente en siete países con marcos normativos diferentes, DomusVi se apoya en principios comunes para garantizar una aplicación coherente de sus estándares éticos en todo el Grupo: un código ético, un sistema de denuncia y un proceso de diligencia debida aplicado a los socios comerciales. En 2025 también se elaboró una Política de Compras Responsables. Aprobada a principios de 2026, se implantará progresivamente en todos los países del Grupo durante 2026 y 2027.

EN ACCIÓN

EN FRANCIA, la plataforma segura Witik permite a cualquier parte interesada, interna o externa, informar de forma anónima sobre posibles incumplimientos. La herramienta se está extendiendo progresivamente a otros países.

PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

Los Consejos Nacionales de Familias ofrecen a los familiares un papel activo en la gobernanza, permitiéndoles contribuir a la mejora de las prácticas. Los **Países Bajos** fueron pioneros en este enfoque en 2021. En **Francia**, el Consejo Nacional de Familias se creó en 2023 y sus grupos de trabajo formularon propuestas concretas recogidas en un segundo informe de actividad publicado en octubre de 2025. Ese mismo año, **España** creó su propio Consejo Nacional de Familias, complementando los consejos locales presentes ya en el 70 % de las residencias. **Chile** puso en marcha sus primeros consejos locales y **Portugal** lo hará en 2026.

«Algunas de estas mejoras pueden ser muy sencillas, como retrasar un poco la hora de la cena, pero contribuyen a mejorar la satisfacción de todos: residentes, familias y equipos.»
Anna Kuhn Lafont, Directora de Consejos de Familias y Mediación.

VIGILANCIA DE LA CADENA DE VALOR

El deber de vigilancia amplía la responsabilidad de DomusVi a sus proveedores y socios comerciales. El Grupo ha desarrollado una cartografía de riesgos que cubre aspectos medioambientales, salud y seguridad, y respeto de los derechos humanos. El correspondiente plan de vigilancia fue actualizado en 2025 y posteriormente examinado por el Comité de Riesgos y Cumplimiento y por el Consejo de Supervisión.



Domusvi
Compartiendo humanidad

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.

Manifiesto del Grupo — **DomusVi**

PARA SABER MÁS

Consulte el Informe de Sostenibilidad 2025 completo.

Diseño editorial y gráfico
THE EDITORIALIST