2025

Domus Vi
L'humanité partagée



L'humanité partagée, au cœur du soin

L'ESSENTIEL DU RAPPORT DE DURABILITÉ 2025

Sommaire

Prendre soin, ensemble 04

DomusVi en bref 06

Notre démarche de développement durable 08

Nos enjeux sociétaux et sociaux 10

Nos enjeux environnementaux 12

Nos enjeux de gouvernance 18

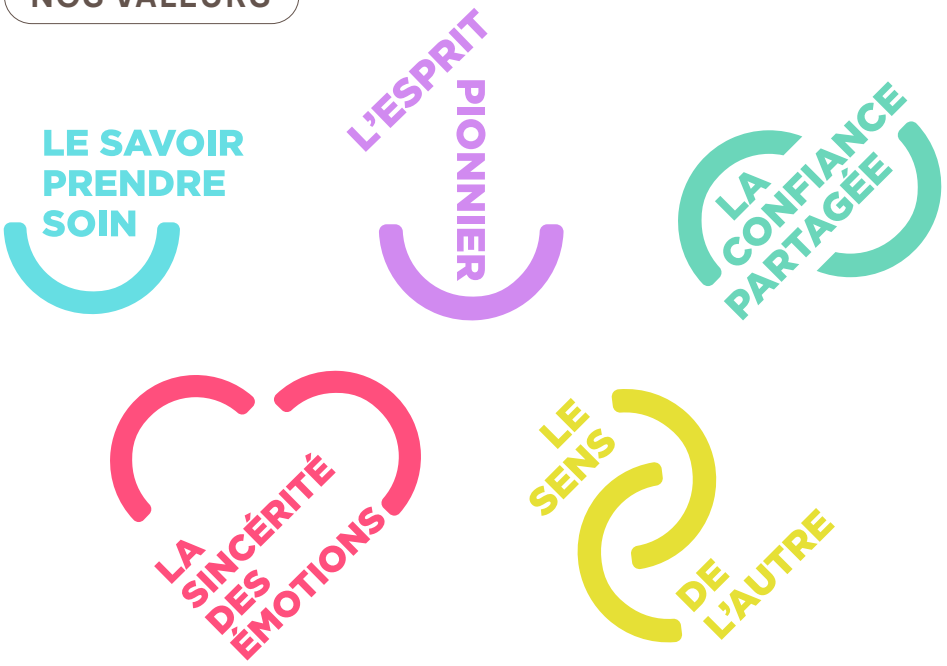
Prendre soin, ensemble

Depuis plus de quarante ans, DomusVi accompagne le vieillissement avec une conviction forte : la vieillesse fait partie intégrante de la vie, et chaque personne âgée mérite un accompagnement professionnel et profondément humain.

Portée par 53 622 collaboratrices et collaborateurs dans sept pays, cette philosophie repose sur une **organisation volontairement décentralisée,** où **l'autonomie des équipes** de terrain et **l'implication des familles** priment sur les grands discours.

En 2025, cette conviction s'est traduite en actions concrètes : des **innovations** pensées avec les équipes soignantes, une **formation** renforcée, des avancées mesurables sur la **décarbonation du patrimoine immobilier,** et une association toujours plus étroite des familles à la gouvernance du Groupe, via les **Conseils Nationaux des Familles** désormais déployés dans quatre pays.

NOS VALEURS



NOTRE STRATÉGIE

La stratégie de DomusVi répond à **trois défis** : offrir aux personnes âgées la meilleure qualité de vie possible, proposer des emplois attractifs et faire de nos habitats des lieux de vie ouverts sur l'extérieur. Elle s'appuie sur **quatre leviers de performance** : les équipes, le digital, l'immobilier et le développement durable.

Notre ambition : être l'un des principaux acteurs du bien-être des personnes âgées dans le monde.



Yves Journel,
fondateur du
Groupe DomusVi

« La famille occupe une place essentielle. Elle est un partenaire central. Nous n'accompagnons pas uniquement des personnes fragilisées par l'âge ou la maladie, nous accompagnons avant tout des femmes et des hommes inscrits dans une histoire. »



Sylvain Rabuel,
président du
Groupe DomusVi

« Le vieillissement de la population est devant nous. C'est une réalité qui va s'imposer rapidement, dans tous les pays où DomusVi opère. Notre responsabilité est simple : être au rendez-vous de ce défi démographique. Avec humanisme, solidarité et réalisme. »

DomusVi en bref

7 pays

5 marques

FRANCE

ESPAGNE

ALLEMAGNE

IRLANDE

PORTUGAL

PAYS-BAS

CHILI



53 622 collaborateurs dans le monde (effectifs physiques)

12 % hommes

88 % femmes

575 établissements

51 197 lits

47 Net Promoter Score

Enquête Groupe 2025, périmètre 2025

94,4 % de satisfaction globale

193 000 personnes âgées accompagnées

Notre démarche de développement durable

Aux côtés des collaborateurs, du digital et de l'immobilier, le développement durable constitue un pilier stratégique du Groupe DomusVi.

Notre démarche de développement durable s'appuie sur un travail de fond mené en 2022-2023 et confirmé en 2025 : **une analyse de double matérialité,** réalisée avec les parties prenantes du Groupe (résidents, familles, collaborateurs, partenaires). Deux questions ont guidé ce travail : **quel est l'impact de nos activités sur nos écosystèmes ? Et quels sont les risques et opportunités financiers liés aux enjeux de durabilité ?**

De cette analyse sont nés 16 enjeux matériels, qui structurent depuis la **feuille de route développement durable** du Groupe. Chaque pays et chaque résidence s'appuient sur ce socle commun pour bâtir leurs propres plans d'action, au plus près de leurs réalités locales.

Nos 16 enjeux matériels
SOCIÉTAL & SOCIAL
1 • Qualité de service
2 • Bientraitance
3 • Impact socio-économique local
4 • Santé et sécurité au travail
5 • Bien-être au travail
6 • Formation et développement des compétences
ENVIRONNEMENT
7 • Réduction des émissions des gaz à effet de serre
8 • Adaptation au changement climatique
9 • Gestion des consommations d'énergie
10 • Approvisionnement en énergie
11 • Gestion des consommations d'eau
12 • Gestion des impacts sur la biodiversité
13 • Gestion des déchets
GOUVERNANCE
14 • Gouvernance d'entreprise
15 • Éthique des affaires
16 • Gestion des relations avec les fournisseurs

« **Chaque jour, nous faisons le choix délibéré de donner la priorité aux initiatives locales.** »

Marie Avon, directrice juridique et conformité Groupe.

ImpAct

LE PROJET IMPACT

Parmi nos 16 enjeux matériels, **8 objectifs phares** ont été réunis sous le projet ImpAct et associés à des indicateurs précis. Conçu comme un **accélérateur de notre démarche** de développement durable, ImpAct vise à **mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs,** en facilitant la **communication** autour de ces objectifs et en encourageant les **initiatives locales.**

L'INNOVATION AU SERVICE DU SOIN

Chez DomusVi, l'innovation répond à une double ambition, celle d'améliorer la prise en soin des résidents et la qualité de vie au travail des équipes. Son point de départ est toujours le même : un besoin identifié sur le terrain, par un résident ou un soignant. D'abord testée à petite échelle, une solution n'est déployée dans les établissements que si elle a fait ses preuves.

« Notre méthode part du terrain et y retourne. »

Diane Ledoux, directrice de la transformation client, digitale et technologique.

Nos enjeux sociétaux et sociaux

Prendre soin des résidents et des équipes qui les accompagnent : DomusVi traite ces deux exigences comme une seule responsabilité.

42 %
de femmes à des postes de top management

94,7 %
taux de satisfaction sur la qualité des soins

537 083
heures de formation dispensées en 2025

QUALITÉ DE SERVICE ET BIENTRAITANCE

Deux fois par an, DomusVi interroge les résidents et leurs familles sur leur quotidien. En 2025, 94,4 % des répondants se disent globalement satisfaits, et le Net Promoter Score atteint 47, contre 43 un an plus tôt. Chaque résidence s'appuie sur ces retours pour bâtir son propre plan d'amélioration.

ZOOM TERRAIN

EN ESPAGNE, l'outil mobile « GCR Movil » permet aux soignants de consigner leurs observations en temps réel. Fin 2025, il équipait 129 centres sur 146.

AU CHILI, une journée organisée avec l'école CEUANDES a réuni soignants et ergothérapeutes autour du lien social des résidents et de l'adaptation à la vie en résidence.

EN FRANCE, dans 22 établissements, le capteur Orikio qui analyse en temps réel les sons des chambres et alerte les soignants en cas de bruit inquiétant, a permis d'assurer une plus grande réactivité des équipes, tout en respectant le rythme et l'autonomie des résidents.

EFFECTIFS, DIVERSITÉ ET INCLUSION

La diversité se construit pays par pays, selon les réalités du terrain : attirer davantage d'hommes dans un secteur très féminin, intégrer les personnes en situation de handicap, ouvrir les recrutements aux publics éloignés de l'emploi… Une même conviction guide ces démarches : une équipe qui reflète la diversité des personnes qu'elle accompagne les comprend mieux.

ZOOM TERRAIN

EN ALLEMAGNE, les Girls' & Boys' Days font découvrir aux plus jeunes des métiers encore marqués par les stéréotypes.

EN IRLANDE, Trinity Care a formalisé une politique contre le harcèlement et les discriminations.

AU PORTUGAL, un règlement interne encadre l'égalité et la non-discrimination.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les métiers du soin exposent les équipes à des contraintes physiques et émotionnelles. DomusVi associe bientraitance des résidents et protection des collaborateurs, grâce à des équipements adaptés, un accompagnement psychologique et des managers formés à repérer les signaux de mal-être.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, le dispositif « Soin Autonomie » vise à ne pas forcer physiquement ni le résident, ni le soignant. En 2025, 800 rails de transfert et 500 moteurs ont été installés, avec l'appui de 70 formateurs internes.
L'ESPAGNE a développé son propre programme : « Humaniza ».

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La formation accompagne chaque étape du parcours professionnel, de l'acquisition des bases du métier à l'évolution vers l'encadrement ou un nouveau rôle.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, le programme « Pass'Afest » forme des agents de service médico-social sur le terrain, avec 96,5 % de réussite au diplôme. La VAE Inversée a ouvert 50 places supplémentaires en 2025 pour former des aides-soignants.

EN ALLEMAGNE, l'Advita Akademie propose depuis 2015 des formations en ligne accessibles à tout moment, pour que chaque collaborateur puisse se former à son rythme.

IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCAL

Employeur, client des commerces alentour, lieu ouvert sur son quartier : chaque résidence contribue à la vie locale. Cet ancrage passe par des partenariats avec des écoles, des associations et des acteurs de l'insertion.

ZOOM TERRAIN

EN ESPAGNE, deux marchés publics à Madrid permettent d'accompagner à domicile près de 30 000 personnes âgées, avec plus de 6 700 professionnels. En Galice, un programme mené avec la Xunta a formé 100 personnes en situation de vulnérabilité aux métiers du soin, permettant à 62 d'entre elles de retrouver un emploi.

AUX PAYS-BAS, l'établissement Martha Flora d'Hilversum a inauguré en mai 2025 un « sentier des myosotis » pour changer le regard sur la maladie d'Alzheimer.

FONDATIONS FRANCE ET ESPAGNE

Deux fondations, en France et en Espagne, portent dans la durée l'engagement sociétal du Groupe : faire avancer la recherche sur le vieillissement, lutter contre l'isolement, transmettre entre générations.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, la Fondation a lancé en 2025 la 3e édition du Prix Yves Journel, qui récompense des travaux universitaires sur les liens entre générations, et renouvelé son soutien à la recherche sur Alzheimer.

EN ESPAGNE, l'Université des seniors a diplômé 137 résidents en 2025, portant leur nombre à 442 depuis 2021.



Nos enjeux environnementaux

Ouverts en continu, les établissements doivent chauffer, nourrir ou éclairer leurs résidents. DomusVi cherche à réduire leur empreinte sur la planète sans jamais réduire la qualité de l'accompagnement.

362 064
tonnes de CO_2eq émises en 2025, soit -11 %[1] en un an

100 %
d'électricité renouvelable en Espagne, au Portugal, aux Pays-Bas et en Irlande

33
bâtiments certifiés BREEAM[2] ou selon le référentiel néerlandais (+ 35 en cours de certification)

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Validée par un tiers scientifique indépendant[3], la trajectoire de décarbonation de DomusVi est alignée sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5°C. En 2025, les actions ont principalement porté sur la mise en place de contrats d'électricité verte, la réduction des consommations énergétiques et le remplacement des équipements consommant des énergies fossiles.

ZOOM TERRAIN

EN ESPAGNE, 24 bornes de recharge pour véhicules électriques ont été installées dans 21 résidences pour les collaborateurs et les familles.

GESTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Pour réduire l'impact énergétique de bâtiments ouverts en continu, DomusVi agit sur deux leviers en parallèle : consommer moins, grâce à des bâtiments mieux isolés et des équipements plus sobres, et consommer plus vert, en privilégiant progressivement l'électricité renouvelable.

ZOOM TERRAIN

L'installation de panneaux photovoltaïques et solaires thermiques ainsi que de pompes à chaleur et biomasse a permis d'augmenter l'efficience énergétique de nos résidences tout en réduisant notre dépendance aux énergies fossiles. En 2025, plusieurs pays ont signé des contrats d'approvisionnement en électricité renouvelable.

ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Face aux vagues de chaleur et autres risques climatiques, DomusVi adapte ses bâtiments pour protéger des résidents particulièrement vulnérables, tout en anticipant les risques propres à chaque site.

ZOOM TERRAIN

DomusVi utilise pour ses bâtiments l'outil « Bat-Adapt », fondé sur les données du GIEC, qui projette l'exposition des infrastructures aux risques climatiques jusqu'en 2090.

1 En valeur absolue, méthodologie market-based. 2 BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) : référentiel international d'évaluation environnementale des bâtiments, reconnu dans plus de 89 pays, couvrant l'énergie, l'eau, les déchets et le bien-être des occupants. 3 La Science Based Targets initiative (SBTi), organisation internationale de référence, vérifie que les trajectoires de réduction d'émissions des entreprises sont bien alignées sur les recommandations scientifiques de l'Accord de Paris. DomusVi y a fait valider sa trajectoire de décarbonation en août 2024.

GESTION DES CONSOMMATIONS D'EAU

L'eau, indispensable à l'hygiène, à la restauration et aux espaces verts, est suivie établissement par établissement afin de mieux maîtriser les consommations.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, une plateforme de télérelève et de détection des fuites a été testée en 2025, avant son déploiement en 2026.

EN ESPAGNE, un tableau de bord digital partagé permet aux résidences de comparer leurs consommations et d'échanger leurs bonnes pratiques.

GESTION DES IMPACTS SUR LA BIODIVERSITÉ

Lors des constructions et rénovations, DomusVi s'entoure d'experts pour préserver les arbres, les sols et les espèces locales. Cette vigilance s'étend aux achats, des protections médicales à l'alimentation.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, chaque projet de construction fait l'objet d'un diagnostic réalisé par un écologue.

AU PORTUGAL, les arbres existants sur un terrain sont systématiquement préservés, et les jardins conçus pour consommer moins d'eau.

GESTION DES DÉCHETS

Moins produire, mieux trier, mieux valoriser : la gestion des déchets touche autant les équipes que les résidents et leurs familles, à qui DomusVi cherche aussi à transmettre ces gestes au quotidien.

ZOOM TERRAIN

EN ESPAGNE, DomusVi a rejoint en 2025 l'initiative « Les seniors, premiers à recycler », déployée dans 148 établissements, pour associer les résidents à la culture du tri.

AU CHILI, 141 appareils électroniques ont été collectés en 2025 à Santiago, reconditionnés et donnés à des écoles.



Nos enjeux de gouvernance

La gouvernance de DomusVi repose sur trois priorités : l'éthique, la participation des familles et la vigilance sur la chaîne de valeur.

1
politique achats responsables élaborée en 2025

4
pays dotés d'un Conseil National des Familles à fin 2025

10
réunions du Conseil de surveillance et d'orientation stratégique en 2025

ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Présent dans sept pays aux réglementations différentes, DomusVi s'appuie sur des repères communs pour que son éthique se traduise de la même façon partout : une charte, un dispositif d'alerte, et une vigilance systématique sur ses partenaires. Une politique d'achats responsables a également été élaborée en 2025. Validée début 2026, elle sera déployée dans les pays du Groupe en 2026 et 2027.

ZOOM TERRAIN

EN FRANCE, la solution sécurisée Witik permet à toute partie prenante, interne ou externe, de signaler anonymement un manquement. Cet outil est progressivement étendu aux autres pays.

CONSEILS NATIONAUX DES FAMILLES

Les Conseils Nationaux des Familles donnent aux proches une vraie place dans la gouvernance, afin de leur offrir la possibilité de faire évoluer les pratiques. **Les Pays-Bas** ont ouvert la voie en 2021. Le Conseil français, lui, a été créé en 2023 et ses commissions de travail ont formulé des propositions concrètes, présentées dans un deuxième rapport d'activité en octobre 2025. Cette même année, **l'Espagne** s'est dotée d'un Conseil National, en complément des conseils locaux présents dans 70 % des résidences. **Le Chili** a lancé ses premiers conseils locaux. **Le Portugal** suivra en 2026.

« Ces améliorations sont parfois très simples, comme retarder l'heure du dîner, mais elles permettent d'améliorer la satisfaction de tous : résidents, proches, équipes. »

Anna Kuhn Lafont, directrice des conseils des familles et de la médiation.

DEVOIR DE VIGILANCE

Le devoir de vigilance étend la responsabilité de DomusVi à ses fournisseurs et partenaires. Le Groupe a ainsi construit une cartographie des risques qui couvre l'environnement, la santé-sécurité et le respect des droits humains. Le plan associé a été mis à jour en 2025, puis examiné par le Comité risques et conformité, et le Conseil de surveillance.



Domus Vi
L'humanité partagée

Une vie stimulante, ouverte sur les autres et le monde, une vie de choix et de libre-arbitre : nourrir cette qualité de vie pour chacune des personnes âgées que nous accompagnons est pour nous fondamental.

DomusVi — Manifeste du Groupe

POUR ALLER PLUS LOIN

Consultez l'intégralité du rapport de durabilité 2025

Conception éditoriale et graphique
THE EDITORIALIST