2025

Rapport de durabilité



Domus Vi
L'humanité partagée

Sommaire

NOS REGARDS SUR L'ANNÉE 4

Message d'Yves Journel 6

Le mot du Président 8

NOTRE GROUPE 10

DomusVi en bref 12

Qui sommes-nous ? 14

Notre stratégie 16

Notre modèle d'affaires 18

Notre gouvernance 20

Notre gouvernance développement durable 28

NOUS ENGAGER 32

Prendre soin 34

S'engager sur le terrain, au service de nos parties prenantes et de notre stratégie 36

16 enjeux matériels, déclinés en 15 engagements et mesurés par des objectifs clairs 38

L'innovation au service de la prise en soin et de la qualité de vie au travail 42

NOS ENJEUX SOCIÉTAUX ET SOCIAUX 44

Tableau de bord sociétal 47

Qualité de service et bientraitance 49

Les Comités d'éthique professionnelle 56

Effectifs 58

Santé, sécurité et bien-être au travail 61

Diversité & inclusion 66

Formation et développement des compétences 68

Impact socio-économique local 73

Fondations France et Espagne 78

NOS ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX 80

Tableau de bord environnement 83

Réduction des émissions de GES 85

Gestion des consommations d'énergie 93

Adaptation au changement climatique 97

Gestion des consommations d'eau 101

Gestion des impacts sur la biodiversité 103

Gestion des déchets 105

NOS ENJEUX DE GOUVERNANCE, PILIERS DE NOTRE INTÉGRITÉ ET DE NOTRE RESPONSABILITÉ 113

Tableau de bord gouvernance 115

Éthique des affaires 117

Conseils des Familles 121

MESURER 128

Note méthodologique 130

Rapport de l'OTI 135

Tableau de correspondance normes ESRS 140

Tableau de correspondance EINF 143

Devoir de vigilance 152



Nos regards sur l'année

MESSAGE D'YVES JOURNEL 6

LE MOT DU PRÉSIDENT 8

Message d'Yves Journel

FONDATEUR DU GROUPE DOMUSVI

Président du Conseil de surveillance
et d'orientation stratégique
(représentant SAGESSE)



« La famille occupe une place essentielle. »

Dans nos établissements et à domicile, 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, celle d'une famille, faite de liens, de souvenirs et d'attachements profonds.

L'entrée dans une résidence médicalisée ou le début d'un accompagnement à domicile ne rompt pas ces liens. C'est au contraire une nouvelle étape, qui doit être pensée dans la continuité de la vie de la personne et de ses relations. Ainsi, nous revendiquons une approche qui dépasse les termes administratifs et les logiques strictement institutionnelles.

La famille occupe une place essentielle. Elle est un partenaire central.

Nous ne nous substituons jamais à elle : nous sommes là pour l'accompagner, la soutenir et travailler à ses côtés.

Cela se traduit concrètement par des engagements forts :

- écouter les inquiétudes ;
- associer les proches aux décisions ;
- informer avec transparence ;
- et construire, dans la durée, une relation de confiance.

Nos maisons sont des lieux de vie avant d'être des structures.

Les hommes et les femmes de DomusVi qui accompagnent à domicile prolongent la présence des familles.

Nous sommes des relais, des maisons où les liens peuvent continuer à s'exprimer et à se renforcer. Car la famille demeure le premier repère affectif, la mémoire vivante, celle qui connaît les habitudes, les goûts, les fragilités comme les joies.

Notre rôle est donc complémentaire : il consiste à accueillir cette histoire, à la respecter et à la faire vivre au quotidien. Cette complémentarité repose sur une véritable alliance, un pacte de confiance que nous construisons avec chaque famille.

Ouvrir nos portes, favoriser les rencontres, encourager la participation aux projets de vie, permettre les moments partagés : telle est notre responsabilité.

Car prendre soin, c'est faire vivre ce qui nous relie, en offrant à chacun une présence et une attention qui traversent le temps, dans la fidélité de l'attachement et de l'humanité.

Être au rendez-vous du défi démographique

LE MOT DU PRÉSIDENT

SYLVAIN RABUEL
Président du Groupe DomusVi



Le vieillissement de la population est devant nous. Ce n'est plus une tendance de long terme. C'est une réalité qui va s'imposer rapidement, dans tous les pays où DomusVi opère. En France, par exemple, le nombre de personnes âgées de 80 ans et plus passera de 2 à 4 millions entre 2025 et 2035.

Les besoins d'habitats, de services et de soins pour les personnes âgées vont donc fortement augmenter. Cette croissance risque de générer un manque de nouveaux professionnels, tandis que la dynamique de création d'offres supplémentaires pourrait rester insuffisante. Cette tension va bouleverser notre métier. Nous devons l'anticiper dès maintenant, et nous organiser pour, à notre niveau, être au rendez-vous.

Nous abordons ce défi avec des bases solides.

Depuis 2020, DomusVi s'est renforcé et transformé. Nos niveaux de qualité et de satisfaction ont atteint, ces derniers mois, des niveaux élevés. La publication, en septembre 2025, des évaluations externes menées par la Haute Autorité de Santé (HAS) en France en témoigne : 83 % des résidences médicalisées de DomusVi auditées par la HAS ont reçu le quali-score « A », contre 33 % pour la totalité des résidences du secteur évaluées. L'implication de nos équipes progresse également. Leur score d'engagement global, tel que mesuré par l'institut Opensquare, atteint 64 début 2026.

Un chiffre en progression de 2 points par rapport à la dernière mesure datant de 2024, et supérieur de 5 points au benchmark du secteur. Notre performance économique s'est aussi consolidée. Et nous avons continué à investir de manière significative dans la qualité de nos établissements, dans le digital et dans notre développement organique.

Ces résultats trouvent leur origine dans notre choix stratégique singulier ; celui d'être le seul mono-spécialiste du vieillissement d'échelle européenne. Logiquement, Next2030, notre nouvelle feuille de route stratégique pour les cinq prochaines années, élaborée en 2025 et adoptée en avril 2026, confirme ce choix. Elle vise, pour chacun de nos pays, à produire :

- le meilleur niveau de qualité d'habitat, de service et de soin de la profession ;
- la plus grande relation de confiance avec les familles grâce au Conseil National des Familles ;
- le meilleur environnement professionnel pour nos collaboratrices et collaborateurs grâce au déploiement des « initiateurs », notre programme de communautés professionnelles ; et, enfin, la plus grande durabilité financière comme extra-financière, avec une exigence particulière sur la capacité d'autofinancement, le digital, l'intelligence artificielle et notre trajectoire de décarbonation.

Notre responsabilité est simple.

Être au rendez-vous du défi démographique du vieillissement.

Être au rendez-vous de la solidarité familiale en proposant les solutions d'habitats, de services et de soins adaptées aux besoins et aux envies des personnes âgées et de leurs proches.

Être au rendez-vous des enjeux de santé publique et de solidarité nationale en veillant, partout où nous opérons, à la pertinence et à l'efficience de nos offres et de nos actions.

Avec humanisme, solidarité et réalisme.



Notre Groupe

DOMUSVI EN BREF 12

QUI SOMMES-NOUS ? 14

NOTRE STRATÉGIE 16

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES 18

NOTRE GOUVERNANCE 20

NOTRE GOUVERNANCE DÉVELOPPEMENT DURABLE 28

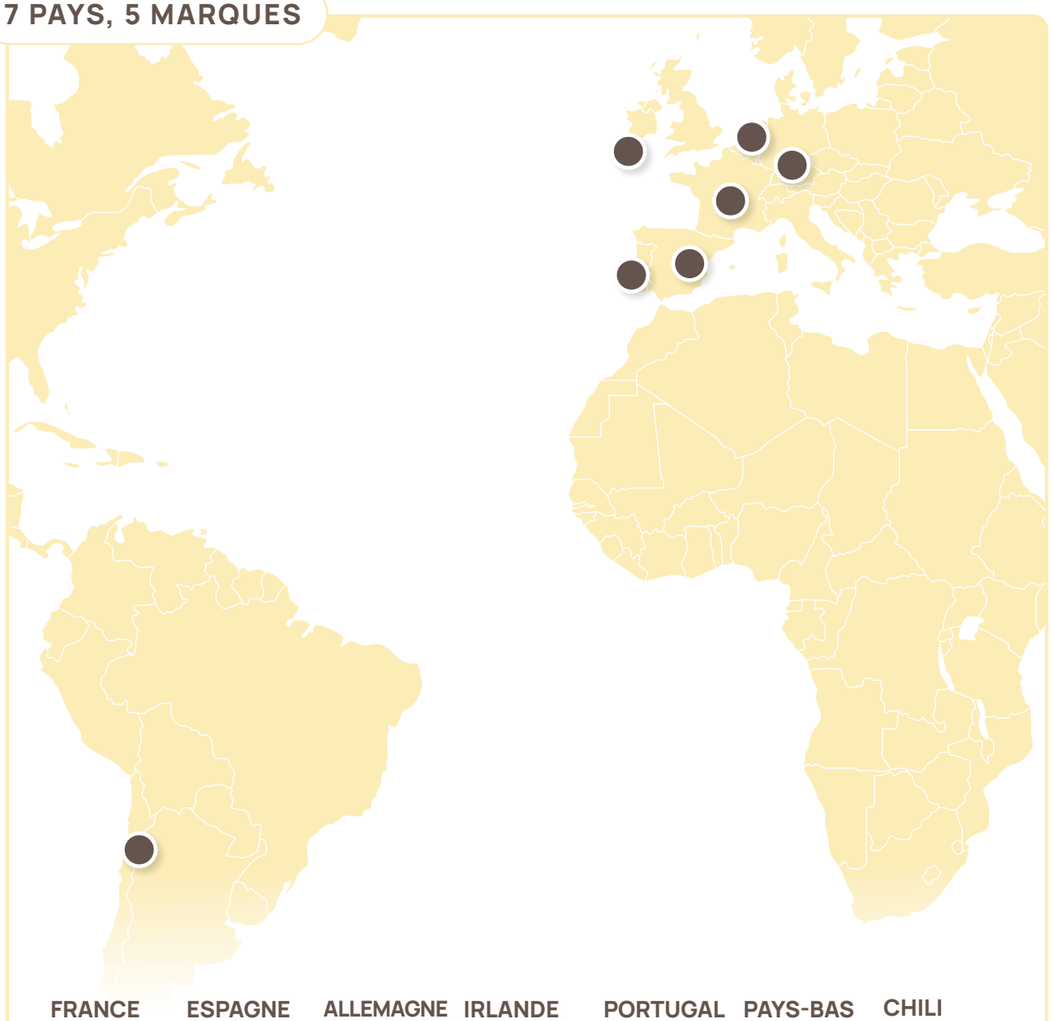
Créé en 1983, DomusVi accompagne quotidiennement près de 200 000 personnes âgées dans 7 pays à travers le monde, grâce à une plateforme de services tels que l'aide et le soin à domicile, l'accueil de jour, les résidences services et les maisons de retraite médicalisées. Nos 53 600 collaborateurs œuvrent à préserver la qualité de vie, l'autonomie et le lien social de nos clients.

Nous nous appuyons sur un modèle de gouvernance fluide, porté par une organisation décentralisée, qui associe les familles via les instances locales (telles que les conseils des familles et conseils de vie sociaux) et les Conseils Nationaux des Familles des pays, et où l'autonomie des collaborateurs reflète notre philosophie : contribuer à ce que chacun, résident comme professionnel, soit pleinement acteur de son quotidien.

DomusVi en bref

ESRS2 - DR-BP2

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**

	France	Espagne	Allemagne	Irlande	Portugal	Pays-Bas	Chili	Total
Établissements	303	147	77	12	8	17	11	575
Lits	23 930	19 789	4 013	965	810	440	1 250	51 197

47 **Net Promoter Score**

Enquête Groupe 2025, périmètre 2025

VERSUS **43** EN 2024

94,4 %
de satisfaction globale

VERSUS **92,8 %** EN 2024

Qui sommes-nous ?

ESRS2 - DR-BP2

Depuis plus de 40 ans, nous fonctionnons avec une conviction forte : la vieillesse fait partie intégrante de la vie, et chaque personne âgée mérite un accompagnement adapté et attentionné. Notre manifeste incarne cette ambition, portée au quotidien par nos 56 622 collaboratrices et collaborateurs. Parce qu'elles sont des principes d'action, nos cinq valeurs en sont la traduction concrète. Elles guident nos pratiques et fondent notre responsabilité sociale : placer l'humain au cœur de chaque décision.

NOTRE MANIFESTE ESRS2 - DR-BP2

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 sur 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 confiance et de 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.

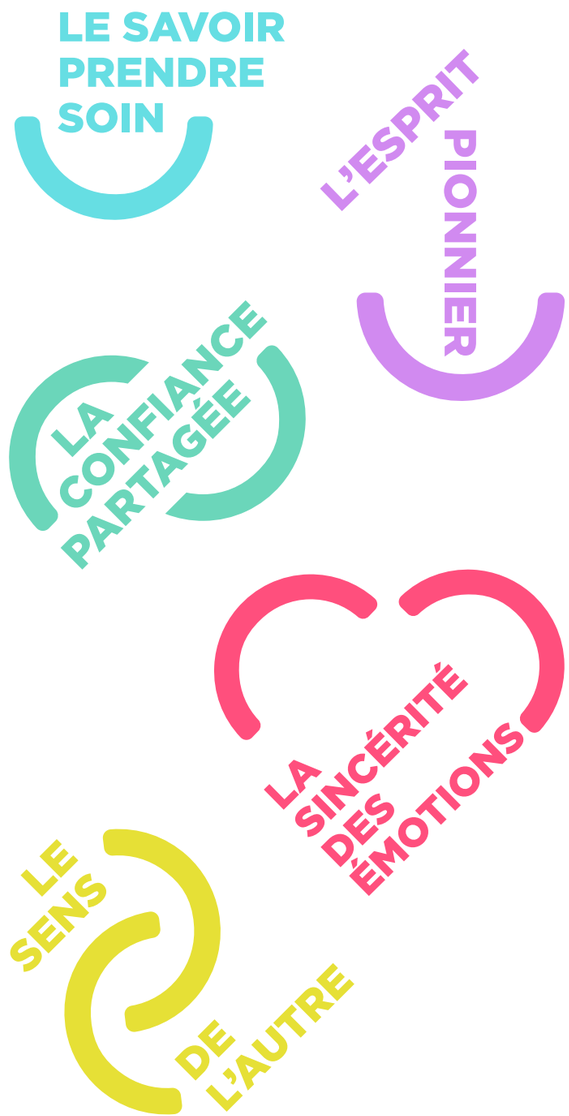
Une gouvernance qui privilégiera toujours l'autonomie de nos équipes et la prise de décision locale, partout où nous sommes présents.

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.

NOS VALEURS ESRS2 - DR-BP2

DomusVi s'est construit sur des valeurs profondément humanistes : sa réussite économique est indissociable de son projet humain ambitieux. Nos valeurs guident nos actions et nos comportements, inspirent notre management et notre organisation.



LE SAVOIR PRENDRE SOIN

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.

L'ESPRIT PIONNIER

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

LA CONFIANCE PARTAGÉE

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.

LA SINCÉRITÉ DES ÉMOTIONS

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.

LE SENS DE L'AUTRE

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

Notre stratégie

ESRS2 - DR-BP2

NOTRE AMBITION ESRS2 - DR-BP2

Nous sommes spécialistes dans notre domaine. Notre organisation décentralisée donne une réelle autonomie aux équipes sur le terrain. Les familles sont associées à notre gouvernance, localement comme au niveau national. Et notre culture d'entreprise crée un vrai sentiment d'appartenance au sein de DomusVi.

Telles est notre force, tout entière au service de notre ambition : **être l'un des principaux acteurs du bien-être des personnes âgées dans le monde** grâce à des habitats, des services et des soins innovants qui, avec la confiance des proches, préservent leur qualité de vie et leurs relations sociales



NOS DÉFIS ESRS2 - DR-SBM1

Nos choix stratégiques et opérationnels sont fondés sur 3 défis majeurs :

Offrir aux personnes âgées la **meilleure qualité de vie possible** quelles que soient leurs fragilités.

Proposer des **emplois attractifs** pour que nos personnels soient pleinement engagés dans leur mission.

Faire de nos habitats **des lieux de vie ouverts** sur l'extérieur, et de nos équipes des créateurs de **lien social.**

NOS LEVIERS ESRS2 - DR-SBM1

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

ÉQUIPES

Des équipes engagées et valorisées

DIGITAL

Protéger, faciliter et simplifier la conduite de nos activités

IMMOBILIER

Lieux de vie durables permettant une bonne qualité de vie

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Un engagement ESG incarné par et avec les équipes opérationnelles

NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE ESRS2 - DR-BP

Les fondamentaux de notre culture d'entreprise garantissent la cohérence de nos pratiques internes avec nos objectifs, et établissent une base solide pour la prospérité de nos opérations.

Nous avons une approche globale du soin, intégrant la médicalisation des résidences dans notre fonctionnement quotidien.

Nous souhaitons que la famille puisse être une partie prenante active dans la prise en soin de son aîné.

Notre offre transverse incluant le domicile permet de créer une liberté de choix jusqu'aux derniers jours de la vie.

Nos résidences sont un chez-soi où l'espace privé du résident est respecté, quel que soit son état.

Notre modèle d'affaires

ESRS2 - DR-BP2

Les enjeux matériels de durabilité définissent le cadre au sein duquel nos activités prospèrent.

Nos ressources

INTELLECTUELLES ET HUMAINES

46 774 ETP (salariés en équivalent temps plein)
dont **83,4 %** en contrat permanent (CDI ou équivalent)
6,8 ans d'ancienneté moyenne des CDI

FINANCIÈRES

Un actionnariat stable : Yves Journel, fondateur du Groupe DomusVi via SAGESSE (depuis 1983) et ICG (depuis 2017)
159 M€ de free cash flows (après Capex de maintenance)

IMMOBILIÈRES ET COMMERCIALES

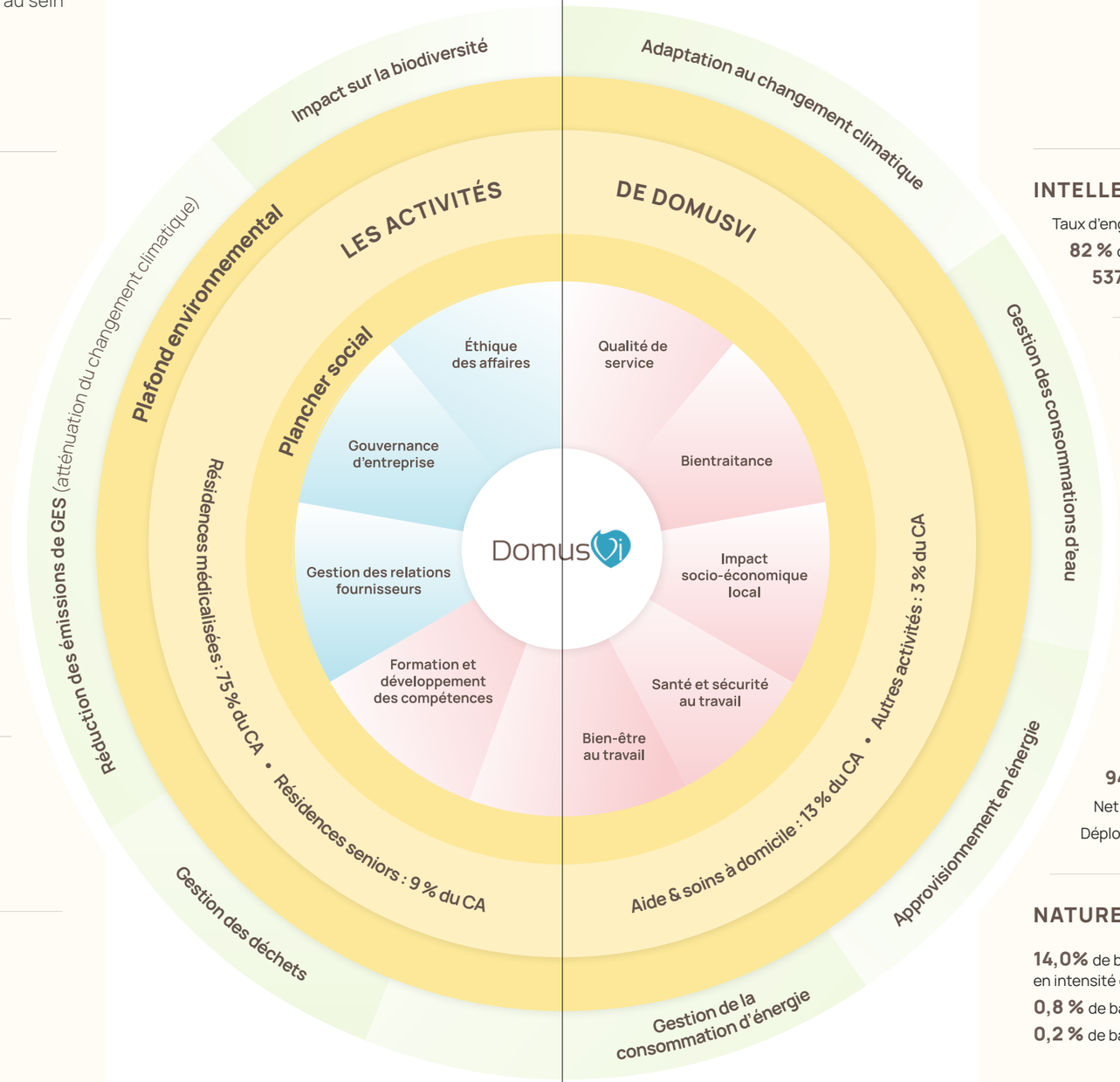
575 établissements
51 197 lits
92 établissements en pleine propriété
58,76 M€ investis dans la construction de nouveaux établissements
66,01 M€ investis dans la rénovation et la maintenance

SOCIÉTALES & PARTIES PRENANTES

Des relations étroites avec nos parties prenantes
Des partenariats sectoriels (Synerpa, ORSE...)
2 fondations d'entreprise (France et Espagne)

NATURELLES

402 GWh d'énergie achetés
3 789 700 m³ d'eau consommés (tous les pays)
32 kt d'achats alimentaires (hors IR)



Nos impacts

INTELLECTUELS ET HUMAINS

Taux d'engagement de **64 %** - Enquête collaborateurs Q3 2025
82 % de satisfaction employé concernant l'autonomie dans son poste
537 083 d'heures de formation délivrées en 2025

FINANCIERS

2 727 M€ de chiffre d'affaires consolidé dont :
61,4 % redistribués aux collaborateurs (masse salariale)
15,5 % aux fournisseurs (dépenses achats)
12,0 % aux bailleurs (loyers)
4,8 % aux créanciers (intérêts banques)

IMMOBILIERS ET COMMERCIAUX

35 projets inclus dans une démarche de certification BREEAM (ou équivalent) et 33 ont déjà certifiés
92,0 % de taux d'occupation (+0,6 % versus 2024)

SOCIÉTAUX & PARTIES PRENANTES

94,4 % de satisfaction globale client - Enquête Q4 2025
Net Promoter Score : **47**
Déploiement du projet Conseil National des Familles

NATURELS

14,0% de baisse pour les émissions de GES (approche market-based) en intensité de CA vs 2024
0,8 % de baisse des consommations d'énergie achetée par lit vs 2024
0,2 % de baisse du poids des déchets générés par lit vs 2024

Notre gouvernance

ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Notre gouvernance est le produit de notre culture d'entreprise et reflète notre organisation décentralisée. Flexible, opérationnelle, orientée client et intégrant les familles, elle est l'assurance d'un alignement de notre stratégie avec les exigences et les spécificités du terrain. Notre gouvernance est centrée sur l'excellence opérationnelle, avec l'atteinte d'une bonne performance financière et de standards élevés de transparence, d'éthique professionnelle et de qualité de service, pour tous.

Notre gouvernance permet une prise de décision rapide, au plus proche du terrain, avec un seul et même objectif pour tous : assurer la meilleure prise en soin possible

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE ET D'ORIENTATION STRATÉGIQUE (CSOS) : LA GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA STRATÉGIE | ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Notre Groupe est supervisé par un Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (CSOS), dont les membres sont des représentants de nos actionnaires. Instance de supervision et de contrôle positionnée au niveau de la société de tête du Groupe, ce Conseil dispose de compétences réservées en matière de stratégie, de financement et d'engagement. Le CSOS s'est réuni 10 fois en 2025.

Il s'appuie sur 4 comités spécialisés :

- Le **Comité d'audit** (3 membres) examine les états financiers semestriels et annuels après avoir entendu les Commissaires aux comptes. Le Comité d'audit revoit également la cartographie des risques Groupe, le programme de conformité Groupe et valide le plan d'audit interne. Il revoit les plans d'action qui en découlent. Le Comité s'est réuni 3 fois en 2025 : 2 fois pour la revue des comptes et 1 fois pour la revue des risques, du programme de conformité et du plan d'audit interne.
- Le **Comité des nominations et des rémunérations** (3 membres) s'est réuni 1 fois en 2025 pour examiner les fonctions clés de l'entreprise, les rémunérations variables des fonctions exécutives et la politique générale de rémunération.
- Le **Comité des acquisitions** (4 membres) s'est réuni 2 fois en 2025 pour examiner les projets d'investissement significatifs.
- Le **Comité raison d'être et développement durable** (4 membres), créé en décembre 2023 par le CSOS, se réunit en deux formations dédiées :
  - l'une au développement durable (3 membres) ;
  - l'autre aux relations avec nos parties prenantes dans le cadre de notre mission d'intérêt général (3 membres).

Ces deux formations se réunissent indépendamment l'une de l'autre et peuvent se réunir en session plénière.

Chaque comité rend compte de ses travaux au CSOS par la voie de son président. Aucune rémunération n'est versée aux membres du CSOS au titre de leur mandat.

POUR CHAQUE PAYS : UNE GOUVERNANCE OPÉRATIONNELLE DISTINCTE | ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Lorsque la forme juridique de la société le permet, les statuts de la holding pays prévoient la mise en place d'un organe de direction statutaire (conseil ou instance assimilée), chargé de la gouvernance juridique de la société. Ce schéma s'applique dans tous les pays, à l'exception de la France et de l'Allemagne.

En complément, chaque pays dispose de son propre Comité de direction, instance managériale opérationnelle, ainsi que de fonctions support dédiées au service des résidences et de leurs équipes. Cette structuration, commune à l'ensemble de nos activités, contribue à ancrer notre culture d'entreprise au sein du Groupe, tout en permettant aux équipes locales de se consacrer pleinement à la qualité de la prise en soin.

Chaque mois, une réunion de revue de l'activité est organisée dans chaque pays, en présence du président, des représentants des directions finances & performance Groupe et développement durable Groupe, ainsi que des membres du Comité de direction pays.

La France et l'Espagne sont également dotées d'un Comité d'éthique professionnelle.



POUR LE GROUPE : UNE GOUVERNANCE OPÉRATIONNELLE | ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

La présidence du Groupe est assurée par Sylvain Rabuel. Notre président est assisté :

- du **Comité exécutif Groupe**, qui se réunit une fois par mois sur tout sujet stratégique ou de développement ;
- du **Comité de performance Groupe**, qui regroupe les membres de la communauté exécutive assumant des fonctions Groupe[1]. Ce comité est un lieu de partage d'informations et d'échange sur les enjeux Groupe, et l'outil opérationnel du Comité exécutif Groupe sur les projets transversaux ;
- du **Comité risques et compliance Groupe**, qui valide les cartographies des risques, le programme de conformité Groupe, les plans d'audit et les plans d'action en amont du Comité d'audit[2] ;
- du **Comité développement durable Groupe**[3].

Les membres du Comité exécutif Groupe sont, avec les fonctions exécutives Groupe, les interlocuteurs privilégiés du CSOS et de ses comités, les relais de la mise en œuvre opérationnelle, et sont responsables de la stratégie du Groupe dans chaque pays, par les équipes pays, au plus proche du terrain.

1. 12 membres, dont le Président, la finance, les 4 leviers de performance/stratégiques (RG, digital, immobilier, développement durable), la communication, les CNF et le développement/M&A
2. Le Président, le Directeur financier & performance Groupe, la Directrice juridique & conformité Groupe, le Directeur du développement durable Groupe, le Responsable audit interne Groupe et le Responsable gestion des risques & gouvernance des données Groupe.
3. Les membres du Comex Groupe, le Directeur du développement durable Groupe, la Directrice des CNF & de la médiation Groupe.

Les membres du Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (CSOS) | ESRS2 - DR-GOV1



YVES JOURNEL

Président du Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (représentant SAGESSE)

Yves Journel a fondé le Groupe DomusVi en 1983 ; il l'a développé, géré et présidé jusqu'en 2010. Depuis 2010, il en est le président du Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (représentant SAGESSE) et l'actionnaire fondateur et familial. Impliqué dans la gestion d'activités sanitaires et médico-sociales privées depuis 1977, Yves Journel a participé à la naissance et au développement de la Compagnie Générale de Santé (reprise par Ramsay) entre 1987 et 1997 et il a également contribué au développement des organisations professionnelles du secteur médico-social privé en France en présidant l'Uneppa de 1991 à 2000 puis le Synerpa de 2004 à 2009.

Yves Journel est président de SAGESSE. Il représente SAGESSE en tant que président du Conseil de surveillance et d'orientation stratégique des sociétés 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 et Apt Renaissance SAS. Il est président du Conseil d'administration de GP Sedna Canada Sedna Santé (Canada).

SAGESSE, représentée par Yves Journel, est également présidente du Comité des nominations et des rémunérations et du Comité raison d'être et développement durable, et membre du Comité d'acquisitions de Colombe Holding (DomusVi).

Yves Journel est administrateur et membre du bureau du Synerpa.



SANDRINE AVELANGE

Représentante SAGESSE
Retraite Santé (SRS)

Sandrine Avelange a rejoint le Groupe SAGESSE en 2011 après avoir exercé en qualité de directrice financière de la branche médico-sociale de la Compagnie Générale de Santé (aujourd'hui Ramsay) puis de DomusVi. Diplômée de Sup de Co Marseille, titulaire du D.E.S.C.A.F et d'un certificat administrateur de sociétés IFA-Sciences Po, Sandrine Avelange est présidente du Conseil d'administration et du Comité d'audit de Santé Sedna (Canada), représentante de SRS au Conseil de surveillance de Colombe Holding (DomusVi). Elle est également présidente du Comité d'audit de Colombe Holding (DomusVi).



THIERRY CHIGNON

Représentant de Mérieux Equity Partners

Thierry Chignon a rejoint Mérieux Equity Partners en 2014, en qualité de Senior Partner. Auparavant, il fut directeur général de Quintiles Consulting Europe (aujourd'hui IQVIA) et a travaillé chez Matignon Investissement. Doté d'une expérience de plus de trente ans dans les métiers de la santé, notamment dans le secteur des dispositifs médicaux, en tant que pharmacien en chef à l'Institut Mérieux (aujourd'hui Sanofi Pasteur) et expert auprès de la Commission de l'Union européenne (dispositifs médicaux), Thierry Chignon est titulaire d'une licence en pharmacie, d'un master de l'IEP Paris (Sciences Politiques) et d'un executive MBA d'HEC Paris. Il est président du Conseil de surveillance de Plantex, président du Conseil d'administration d'Airinspace et administrateur d'Elsan, Biofirst et Seqens.



ANTOINE MORANDI

Représentant de Intermediate Capital Group (ICG)

Antoine Morandi a rejoint ICG en 2019 et est directeur associé au sein de l'équipe Dette subordonnée européenne & actions, basée à Paris. Il a rejoint ICG après avoir travaillé huit ans chez Lazard au sein du bureau de Paris. Diplômé d'HEC Paris, MSC International Finance, Antoine Morandi est administrateur de IGZ Topco (Picard) et censeur de Circet Holding (Circet). Il est également membre du Comité d'audit de Colombe Holding (DomusVi).



JAIME CHROCRÓN

Représentant de Intermediate Capital Group (ICG)

Jaime Chrocrón a rejoint ICG en 2008. Il est actuellement Managing Director et Head of Iberia. Auparavant, il a travaillé pendant quatre ans pour la division InvestGment Banking de JP Morgan à Londres, d'abord dans le Groupe Structured Finance, puis dans le Groupe M&A Consumer, Retail & Healthcare. Jaime Chrocrón a commencé sa carrière chez Goldman Sachs et Santander Investment. Titulaire d'un diplôme en administration des affaires de l'université ICADE de Madrid, Jaime Chrocrón est administrateur de Parsina Investments S.L. (Alvinesa), de Productos Sur S.L. (Prosur) et Grupo J. Uriach, S.L.U. (Uriach). Il est également administrateur et vice-président du Conseil d'administration de Kronosnet Topco S.L. (Konecta).





HADJ DJEMAÏ

Représentant de Intermediate Capital Group (ICG)

Hadj Djemaï a rejoint ICG en juin 2000 et est responsable Europe du Sud, European Corporate et membre du Comité de la stratégie d'Investissement. Il a rejoint ICG après une expérience au sein du groupe de financement des acquisitions de BNP Paribas. Titulaire d'un diplôme d'ingénieur de l'Institut national agronomique de Paris, Hadj Djemaï est membre des Conseils de surveillance de Oak Nation SAS (Groupe Charlois), de CMAI Holding, de IGZ Topco (Picard) et de Biogroup Holding, président du Comité de surveillance de Circet, représentant de ICG au Conseil de surveillance de Polaris Holding SAS (Stella) et censeur de IngraGroup Bidco S.A.R.L. (Luxembourg). Il est également président du Comité d'acquisitions et membre du Comité des nominations et des rémunérations de Colombe Holding (DomusVi).





THIERRY BÉLIARD

Représentant de Intermediate Capital Group (ICG)

Thierry Béliard est directeur au sein de l'équipe européenne de dette subordonnée & equity d'ICG. Thierry Béliard a rejoint ICG en 2019 après avoir travaillé sept ans au Boston Consulting Group, puis est passé directeur chez Chequers Capital avant de travailler cinq ans pour l'Abu Dhabi Investment Authority (ADIA). Diplômé de l'Ecole polytechnique de Paris et d'un MBA de la Harvard Business School, Thierry Béliard est membre du Conseil de surveillance de Oak Nation (Groupe Charlois) et censeur de INFRAGROUP BIDCO S.A R.L. (Luxembourg). Il est également membre du Comité d'audit, du Comité des nominations et des rémunérations et du Comité raison d'être et développement durable de Colombe Holding (DomusVi).

CSOS

7	MEMBRES (NON EXÉCUTIFS)
1	CENSEUR
14 %	DE FEMMES
86 %	D'HOMMES
10	RÉUNIONS EN 2025

Les membres du Comité exécutif | ESRS2 - DR-GOV1



SYLVAIN RABUEL

Président du Groupe

Sylvain Rabuel a rejoint DomusVi en 2019. Après avoir débuté sa carrière chez Mondelez, il devient directeur marketing chez Tiscali en 2000. Il rejoint le Club Med en 2004 en tant que directeur marketing France avant de devenir directeur général France, Europe et Afrique nouveaux marchés puis d'être nommé directeur général France, Europe et Afrique en 2015. Sylvain Rabuel est diplômé de Sciences Po Paris et titulaire d'un master de l'ESCP



ERIC EYGASIER

Directeur général France

Eric Eygasier a rejoint DomusVi en 2018. Après avoir commencé sa carrière chez BD, entreprise mondiale spécialisée dans les technologies médicales, en tant qu'ingénieur process, puis directeur d'une unité de production, il rejoint en 1996 Kodak Laboratoires & Services à Annecy en tant que responsable, avant de devenir directeur régional. En mars 2000, il rejoint Darty en qualité de directeur central des services Île-de-France, puis directeur central des ventes pour la région Île-de-France. En 2011, il rejoint Relay France, filiale de Lagardère Travel Retail, en tant que directeur des opérations, avant d'être nommé directeur général adjoint de Lagardère Travel Retail France en novembre 2015.



MARYLINE MESIANO

Directrice Générale Espagne

Marilyne Mesiano a rejoint DomusVi en 2024 en tant que directrice générale développement et nouveaux pays du Groupe, avant de prendre le poste de directrice générale pour l'Espagne en 2026. Elle a débuté son parcours professionnel en tant qu'analyste au sein de la division vins & spiritueux de LVMH, elle a rejoint Unibail-Rodamco-Westfield, le leader européen des centres commerciaux, en 2006 puis en 2016, où elle a occupé divers postes stratégiques : directrice des opérations, directrice leasing retail France et country manager en Espagne. Son parcours est également marqué par un passage au sein du Club Med, pour superviser le développement immobilier en Europe du Sud, avant d'être promue à Miami en tant que VP development Americas.





MATHIEU FABRE

Directeur financier
& performance Groupe

Mathieu Fabre a rejoint DomusVi en tant que directeur financier & performance Groupe. Après avoir débuté sa carrière au sein de la société de bourse Aurel Leven, puis de la banque d'affaires Close Brothers, il rejoint le Groupe Medica en 2004 en tant que contrôleur financier puis directeur financier. Il rejoint le Groupe Colisée en 2015 en tant que responsable financier, et enfin Médipôle Partenaires, groupe hospitalier privé. Mathieu Fabre est titulaire d'un master de l'Université Paris IX Dauphine.



ROBIN PSOMAS

Directeur général
développement et nouveaux
pays du Groupe

Arrivé chez DomusVi en 2024 en qualité de Directeur de la gestion d'actifs immobiliers Groupe, Robin Psomas s'est rapidement imposé comme un acteur clé. Avant de rejoindre le Groupe, Robin Psomas a débuté sa carrière chez Leroy Merlin, puis a passé plus de douze ans chez Unibail Rodamco Westfield, où il a occupé diverses fonctions commerciales et de gestion d'actifs, en France comme à l'international.

MANAGEMENT EXÉCUTIF DU GROUPE DOMUSVI[1]

50 MEMBRES

42 % DE FEMMES

58 % D'HOMMES

Soit les membres du Comité exécutif Groupe, des Comités de direction pays et leurs N-1 occupant des fonctions clés.

MANAGEMENT DU GROUPE DOMUSVI

807 MEMBRES

76 % DE FEMMES

24 % D'HOMMES

Soit, pour les fonctions support, les N-1 des membres des Comités de direction pays, et pour les opérations, jusqu'aux N-3 des directeurs généraux opérations des pays.

1. José Maria Pena, ex-Directeur général Espagne, a quitté le Groupe au premier trimestre 2026, mais faisait partie du Comité exécutif jusque là.



Notre gouvernance développement durable

ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Notre démarche de développement durable s'inscrit au cœur de la transformation de DomusVi. Elle intègre nos enjeux environnementaux, sociétaux, sociaux et de gouvernance dans l'ensemble de nos pratiques, à tous les niveaux de l'organisation : Groupe, pays, opérations locales.

Pilotée par l'équipe développement durable Groupe, cette démarche s'appuie sur une gouvernance structurée à trois niveaux : Groupe, pays et local.



AU NIVEAU STRATÉGIQUE

ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

CONSEIL DE SURVEILLANCE ET D'ORIENTATION STRATÉGIQUE (CSOS)

- Une réunion annuelle
- Examen de la stratégie, démarche et feuille de route en matière de développement durable
- Évaluation de leur mise en œuvre

COMITÉ RAISON D'ÊTRE & DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Examine la stratégie et la feuille de route élaborées par l'équipe développement durable Groupe
- Supervision des relations avec les parties prenantes
- Analyses et recommandations au CSOS

COMITÉ DÉVELOPPEMENT DURABLE GROUPE

- Réunions trimestrielles
- Instance clé de notre gouvernance développement durable
- Validation de la stratégie de développement durable et des feuilles de route associées
- Déploiement de la stratégie dans les différents pays
- Recommandations relayées par le Comité exécutif Groupe pour garantir la mise en œuvre

ÉQUIPE DÉVELOPPEMENT DURABLE GROUPE

- Définition des engagements et objectifs de développement durable à partir de l'analyse de double matérialité
- Projets transversaux et coordination des travaux des Commissions environnementales, sociales et de gouvernance

AU NIVEAU NATIONAL

ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Chaque pays met en œuvre la feuille de route Groupe et définit ses plans d'action adaptés, tout en couvrant l'intégralité des enjeux matériels.

Des Comités développement durable pays supervisent ce déploiement. Réunissant les membres des Commissions ESG et les responsables développement durable pays, ils assurent l'alignement stratégique et supervisent la mise en œuvre des plans d'action pays. La présence de l'équipe développement durable Groupe à chaque réunion et le rôle de coordination du responsable pays garantissent la cohésion entre les échelons national et local ainsi que sur les projets transversaux.

AU NIVEAU LOCAL

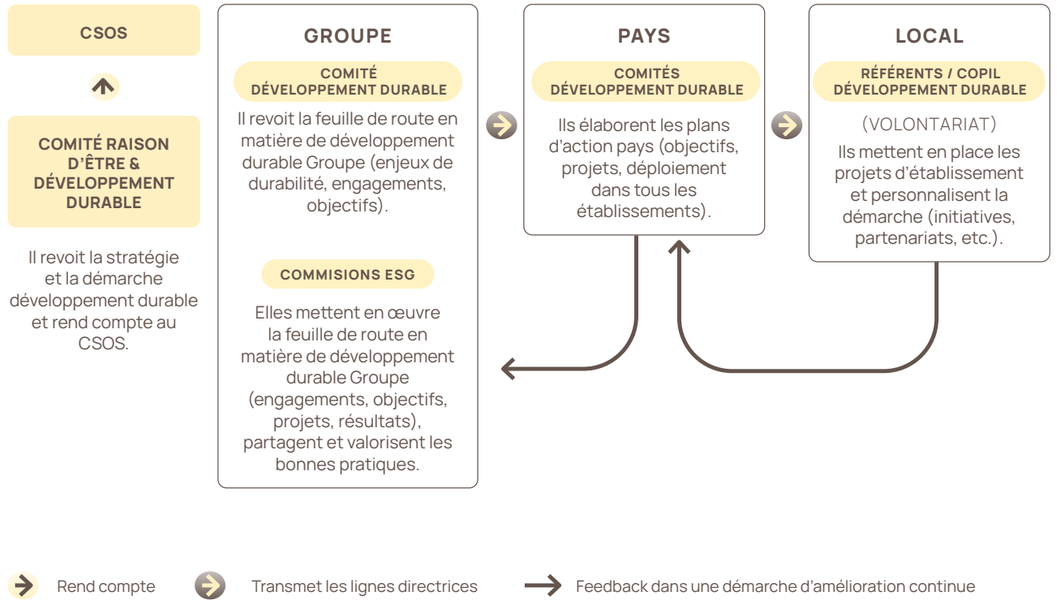
ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Nos établissements bénéficient d'une large autonomie pour décliner les engagements de développement durable. Ils peuvent adopter des projets proposés par le Groupe, s'inspirer des initiatives pays ou développer leurs propres actions, souvent en partenariat avec les acteurs de leur écosystème local.

Nous encourageons chaque collaborateur à définir des objectifs et à déployer des actions de développement durable dans son périmètre d'activité.

Cette valorisation des initiatives locales et cette autonomie dans leur mise en œuvre constituent le fondement de notre démarche de développement durable, incarnant ainsi les valeurs du Groupe.

LA GOUVERNANCE DÉVELOPPEMENT DURABLE SE DÉPLOIE À TOUS LES ÉCHELONS



LES COMMISSIONS ESG ESRS2 - DR-GOV1 ET DR-GOV2

Notre structure opérationnelle développement durable s'organise autour de trois commissions spécialisées, créées en 2023 pour garantir et faire vivre notre culture de développement durable à tous les échelons.

- La **Commission environnement** fédère les responsables immobiliers et environnement de chaque pays.
- La **Commission sociale et sociétale** réunit les directeurs des ressources humaines pays et les représentants opérationnels.
- La **Commission gouvernance** associe les membres du Comité exécutif Groupe, la direction du Conseil des Familles et de la médiation Groupe, ainsi que la direction développement durable Groupe.

Au-delà de leur fonction de supervision, ces commissions sont des lieux de rencontre et d'échange essentiels pour les communautés DomusVi. Elles assurent le lien entre les ambassadeurs développement durable et veillent à la cohérence de notre démarche. Espaces d'innovation collaborative, elles permettent le partage d'expériences, l'identification d'opportunités et la co-construction de solutions.







Nous engager

PRENDRE SOIN 34

S'ENGAGER SUR LE TERRAIN, AU SERVICE DE NOS PARTIES PRENANTES ET DE NOTRE STRATÉGIE 36

16 ENJEUX MATÉRIELS, DÉCLINÉS EN 15 ENGAGEMENTS ET MESURÉS PAR DES OBJECTIFS CLAIRS 38

L'INNOVATION AU SERVICE DE LA PRISE EN SOIN ET DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL 42

Nos engagements sont alignés avec les fondamentaux de notre culture d'entreprise – une culture de première ligne, d'entrepreneuriat, tournée vers le bien-être de nos clients et l'accompagnement de nos collaborateurs tout au long de leur carrière.

Prendre soin : une responsabilité collective, ancrée dans le quotidien





MARIE AVON

Directrice juridique et conformité Groupe

Notre engagement en matière de développement durable repose sur une conviction profonde : les meilleures solutions naissent au cœur de nos établissements, là où convergent les besoins de nos patients et le savoir-faire de ceux qui les accompagnent.

Chaque jour, nous faisons donc le choix délibéré de donner la priorité aux initiatives locales, puisqu'au sein de nos établissements, les équipes connaissent les résidents, le territoire, les contraintes et les ressources. En encourageant cette responsabilisation de terrain, nous favorisons des actions concrètes, adaptées aux réalités de chacun : des mesures qui, lorsqu'elles font leurs preuves, peuvent inspirer et essaimer à plus grande échelle.

Cette dynamique ne peut exister sans l'énergie collective de l'ensemble de nos parties prenantes. Familles, partenaires locaux, prestataires, associations... Leur implication est une richesse que nous cultivons avec soin. L'innovation que nous portons n'est pas celle des grands discours ; elle est collaborative, pragmatique, ancrée dans le quotidien.

Notre démarche repose avant tout sur une évidence : on ne peut bien prendre soin des autres que lorsqu'on prend soin de soi. Le bien-être de nos collaborateurs est aussi important, à nos yeux, que celui de nos clients. Nous nous engageons donc au quotidien pour améliorer les conditions de travail de nos équipes, les soutenir, et leur donner les moyens de se former et d'évoluer dans les meilleures conditions possibles.

C'est ainsi, sur la base de notre principe fondateur, « l'humanité partagée », que nous concrétisons notre vision de l'accompagnement de la vieillesse.

S’engager sur le terrain, au service de nos parties prenantes et de notre stratégie

ESRS2 - DR-SBM3

Le développement durable constitue l’un des quatre leviers stratégiques de notre performance et fait partie intégrante de la stratégie globale de DomusVi.

UNE ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ POUR IDENTIFIER DES AXES D’ACTION ESRS2 - DR-IRO1

Notre démarche est formalisée par notre feuille de route développement durable 2023-2026. Fondée sur nos 16 enjeux de durabilité (voir notre analyse de double matérialité ci-contre), cette feuille de route définit les engagements Groupe qui en découlent. Elle sert de cadre :

- aux pays pour définir leur propre plan d’action ;
- aux résidences pour élaborer le volet développement durable de leur projet d’établissement.

En 2022-2023, nous avons mené, en collaboration étroite avec nos parties prenantes, une analyse de double matérialité. Elle nous a permis d’évaluer :

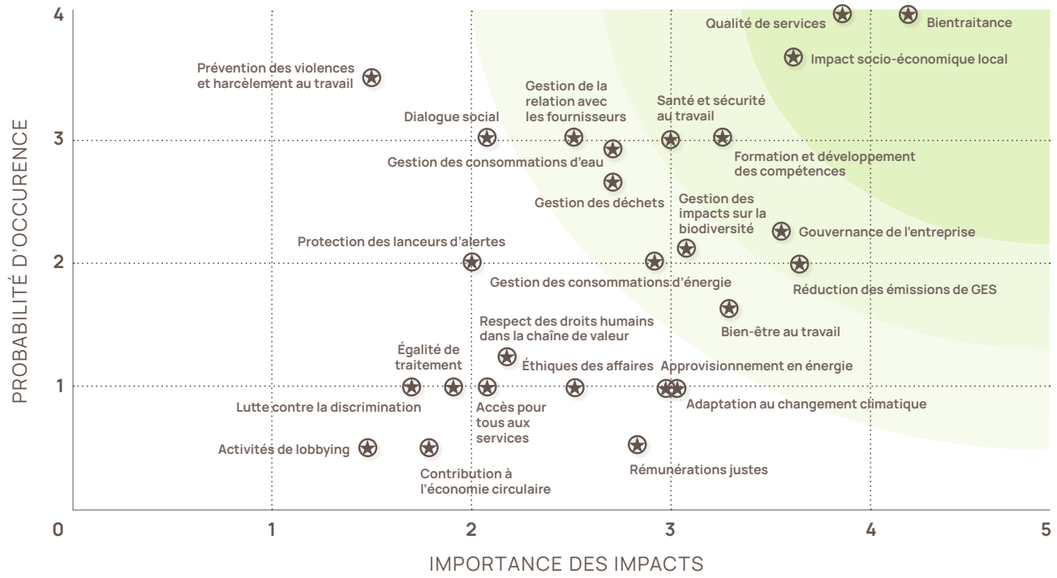
- les impacts positifs et négatifs que nos activités induisent, directement ou indirectement, sur nos écosystèmes et nos parties prenantes ;
- les risques et opportunités financiers liés à la prise en compte des enjeux de durabilité sur nos activités.

Seize enjeux matériels pertinents pour nos performances financières et pour notre impact sur la société ont été identifiés. Une réflexion menée avec notre communauté exécutive a permis de dégager des axes d’intégration de ces enjeux au sein de DomusVi avec :

- le rôle central de la gouvernance dans le pilotage de ces enjeux ;
- l’apport essentiel des Conseils Nationaux des Familles et la nécessité d’étendre cette initiative dans tous les pays où nous sommes présents ;
- l’ancrage fondamentalement territorial de notre politique de développement durable, au plus proche de nos écosystèmes ainsi que des attentes de nos résidents et de nos équipes.

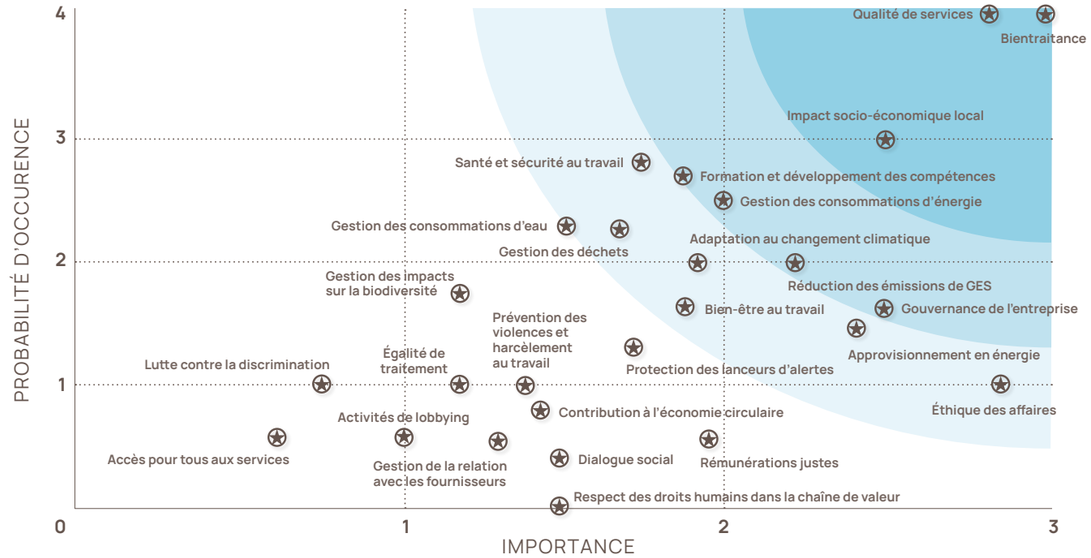
En 2025, notre analyse de double matérialité a été revue sans faire ressortir de changement dans la priorisation de nos enjeux.

MATÉRIALITÉ DE L’IMPACT DES ENJEUX DE DURABILITÉ



Enjeux matériels du point de vue de l’impact (positif et/ou négatif)

MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE DES ENJEUX DE DURABILITÉ



Enjeux matériels du point de vue financier (risques et/ou opportunités)

ÉCHELLES DE NOTATION

Importance des impacts (positifs et/ou négatifs) : (5) très fort impact, global, irréversible (si négatif) ; (4) fort impact, répandu, difficilement réversible ou à long terme (si négatif) ; (3) impact modéré, modérément répandu, réversible avec effort ou sur le moyen terme ; (2) faible impact, peu répandu, réversible avec effort ou sur le court terme ; (1) impact minime, limité, facilement réversible ; (0) pas d'impact.

Importance des opportunités / risques financiers : (3) risque et/ou opportunité important(e) ; (2) risque et/ou opportunité modéré(e) ; (1) risque et/ou opportunité mineur(e) ; (0) pas de risque et/ou pas opportunité.

Probabilité : (4) très forte probabilité / à 6 mois ; (3) forte probabilité / 6 mois à 1 an ; (2) probabilité modérée / 1 à 3 ans ; (1) faible probabilité / 3 à 7 ans ; (0) très faible probabilité / 10 ans.

16 enjeux matériels, déclinés en 15 engagements et mesurés par des objectifs clairs

ESRS2 - DR-SBM3

ImpAct

Une analyse de double matérialité, réalisée en 2022-2023, a permis d'identifier 16 enjeux matériels pour DomusVi. Ces enjeux ont ensuite été déclinés en 15 engagements, tous dotés d'indicateurs clairs afin de mesurer nos progrès (détaillés dans les tableaux de bord présentés au début de chaque chapitre de ce rapport).



LE PROJET IMPACT, ACCÉLÉRATEUR D'INITIATIVES ET D'ENGAGEMENT ESRS2 - DR-SBM3

Parmi ces enjeux, nous avons en outre sélectionné 8 objectifs phares autour desquels nous souhaitons que nos collaborateurs se mobilisent en priorité. Le projet ImpAct agit ainsi comme un accélérateur pour notre démarche de développement durable en facilitant la communication autour de ces objectifs et en encourageant les initiatives locales.

16 enjeux matériels...	... 15 engagements...	... 8 objectifs phares (projet ImpAct)
ENVIRONNEMENT		
Réduction des émissions de GES	Réduire les émissions de GES directes et indirectes résultant de nos activités, en accord avec un scénario de limitation du réchauffement planétaire de 1,5°C.	Réduction des émissions de GES
Adaptation au changement climatique	Renforcer notre résilience au changement climatique.	
Gestion des consommations d'énergie	Réduire significativement nos consommations énergétiques.	Réduction des émissions de GES
Approvisionnement en énergie	Développer notre consommation en énergie durable (approvisionnement et production propre).	Réduction des émissions de GES
Gestion des consommations d'eau	Préserver les ressources aquatiques.	Gestion des consommations d'eau
Gestion des impacts sur la biodiversité	Préserver et régénérer la biodiversité des territoires où nous opérons.	Gestion des impacts sur la biodiversité
Gestion des déchets	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.	Gestion des déchets

16 enjeux matériels...	... 15 engagements...	... 8 objectifs phares (projet ImpAct)
SOCIAL		
Santé et sécurité au travail	Améliorer en continu la qualité de vie et la sécurité de travail des collaborateurs au sein des établissements.	Santé & sécurité et bien-être au travail
Bien-être au travail		
Formation et développement des compétences	Développer les compétences et valoriser l'engagement de nos collaborateurs.	Formation et développement des compétences
SOCIÉTAL		
Qualité de service	Améliorer durablement la qualité des habitats, services et soins que nous proposons.	Qualité de service et bientraitance
Bientraitance		
Impact socioéconomique local	S'engager auprès de nos parties prenantes pour améliorer notre impact socio-économique local, dont l'accessibilité à l'emploi.	

16 enjeux matériels...	... 15 engagements...	... 8 objectifs phares (projet ImpAct)
GOUVERNANCE		
Éthique des affaires	Nous conformer aux principes de bonne conduite édictés dans notre charte éthique de conduite des affaires, conformément aux réglementations applicables.	
Gestion des relations avec les fournisseurs	Collaborer avec nos fournisseurs pour améliorer notre impact positif et réduire notre impact négatif sur notre chaîne de valeur.	
Gouvernance d'entreprise	Intégrer les familles dans la gouvernance pays en créant un Conseil National des Familles dans chaque pays où nous sommes présents.	Conseils Nationaux des Familles
Santé et sécurité au travail	Prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes et à l'environnement liés à nos activités.	
Bientraitance		
Enjeux environnementaux		

CONTRIBUER ACTIVEMENT AUX ODD ESRS2 - DR-SBM3

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) servent de cadre de référence pour structurer notre feuille de route de développement durable, en alignant nos priorités sociales, environnementales et économiques avec des enjeux reconnus au niveau international. Ce cadre a permis d'identifier les impacts majeurs (qualité de vie des résidents, conditions de travail, gestion des ressources, ancrage territorial) et de définir des actions mesurables et cohérentes à long terme, contribuant à 10 des ODD définis par l'ONU.



L'innovation au service de la prise en soin et de la qualité de vie au travail

ESRS S2-4 ET S4 - 4



3 QUESTIONS À

DIANE LEDOUX

Directrice de la transformation client, digitale et technologique

Notre approche de l'innovation est pragmatique et trouve son origine dans les besoins, sur le terrain, de nos résidents et de nos collaborateurs. L'innovation contribue à la vision de nos métiers de demain, avec pour double ambition d'améliorer la prise en soin des résidents, et d'accompagner et améliorer la qualité de vie au travail de nos collaborateurs.

Au-delà du slogan, « l'esprit pionnier » fait partie de l'ADN de DomusVi : comment se traduit-il concrètement ?

L'esprit pionnier, c'est d'abord un état d'esprit : remise en question, écoute, curiosité, observation. C'est cultiver le retour d'expérience pour faire évoluer nos pratiques et s'inspirer de ce qui se fait ailleurs, parfois dans d'autres secteurs. Et c'est revendiquer une innovation sous toutes ses formes : technologique bien sûr, mais aussi managériale, organisationnelle, dans nos process, nos services et notre approche du soin.

À la différence d'autres acteurs, nous ne cherchons pas la disruption pour la disruption. Notre vision de l'EHPAD de demain est fondée sur des solutions qui se déploient réellement, à grande échelle, dans nos établissements.

Qu'est-ce qui distingue la démarche d'innovation de DomusVi ?

Notre méthode part du terrain et y retourne. Nous identifions les irritants vécus par les équipes et les résidents, puis nous testons à petite échelle, avec des indicateurs précis : pertinence, fiabilité, satisfaction, bénéfices mesurés... Si les résultats sont au rendez-vous, nous négocions les conditions d'un déploiement plus large, et accessible.

Cette logique nous permet d'avancer même dans un contexte budgétaire contraint, avec des innovations comme les capteurs Orikio en prévention des chutes, Jadbot, l'assistant vocal pour les ASH, ou encore Arbitryum (voir ci-contre) pour repenser nos enquêtes de satisfaction. Cette même philosophie guide notre approche de l'intelligence artificielle.

À l'échelle du groupe, 100 à 180 personnes ont été formées et 400 à 500 sensibilisées. Une quinzaine de workshops menés depuis fin 2024 ont permis de collecter plus de 500 cas d'usage classifiés selon nos enjeux stratégiques. Définir un cadre groupe unifié garantissant la protection des données figure parmi nos priorités pour 2026.

Comment associez-vous les équipes de terrain à cette dynamique ?

Nous construisons jour après jour une offre nouvelle génération : cela ne peut se faire qu'avec celles et ceux qui la mettront en œuvre.

Notre Comité innovation réunit donc des profils pluridisciplinaires : opérationnels, RH, hébergement, immobilier, soin… Les membres portent ainsi eux-mêmes des projets et en deviennent les ambassadeurs dans leurs équipes.

Nous mettons aussi à disposition un catalogue interne recensant toutes les solutions testées, avec leurs résultats, pour que chaque établissement puisse s'en saisir. Au fond, c'est notre vision : une innovation pragmatique, incarnée par le terrain, au service de notre mission de prise en soin et d'humanité partagée.

INNOVATION : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS S2-4 ET S4-4

FRANCE | Orikio, l'oreille augmentée des soignants

Cette solution française repose sur un boîtier connecté au wifi de l'établissement, qui analyse en temps réel les sons des chambres et transmet des alertes qualifiées sur les téléphones des soignants si un son nécessite leur attention (choc inquiétant, vomissement, etc.). Déployée dans 22 établissements grâce à des subventions obtenues pour cinq ans, Orikio a démontré des bénéfices concrets : diminution des chutes, meilleur respect du sommeil des résidents, plus grande réactivité des équipes et baisse de leur charge mentale. Les soignants disent « avoir l'impression d'être partout ». Les familles, elles, gagnent en confiance et sollicitent moins les équipes.

FRANCE | Jadbot, un assistant vocal pour les ASH

Créée en coconstruction avec l'équipe hôtelière d'un établissement associatif de Castres à la suite de la crise du Covid, cette solution accompagne le quotidien des ASH (agents de service hôtelier). Jadbot facilite aussi l'organisation du travail par les responsables d'hébergement et la remontée des problèmes techniques, ce qui constitue également un atout pour le recrutement.

FRANCE | Arbitryum, réinventer l'écoute des parties prenantes

Entreprise française de l'économie sociale et solidaire, Arbitryum propose une nouvelle manière de mesurer la satisfaction et le ressenti des résidents, des familles et des professionnels, autour de la thématique du libre arbitre et du « se sentir libre et chez soi ». Des enquêteurs externes et neutres se déplacent pour recueillir directement la parole des personnes âgées, garantissant anonymat et liberté d'expression. À l'issue des enquêtes croisées, une restitution met en lumière les écarts de perception, et Arbitryum co-construit ensuite un plan d'action adapté avec les équipes. Il est déjà prévu de déployer la solution sur des établissements supplémentaires en 2026-2027.

Outre ces initiatives, d'autres expérimentations sont en cours : des robots de nettoyage ont été testés à Suresnes et Roubaix, ainsi que la gestion intelligente des plannings, évaluée dans deux résidences avec une solution française et une solution suisse-américaine, afin de concilier besoins des résidents, cadre réglementaire et souhaits des soignants. Côté numérique responsable, le déploiement de Citrix s'est achevé sur 100 % des établissements en France : des clients légers plus durables, moins énergivores, et une cybersécurité renforcée par la centralisation des données.



Nos enjeux sociétaux et sociaux : l'humanité partagée avec l'ensemble de notre écosystème

ESRS S1, S2 ET S3

TABLEAU DE BORD SOCIÉTAL	47
QUALITÉ DE SERVICE ET BIENTRAITANCE	49
LES COMITÉS D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE	56
EFFECTIFS	58
SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	101
DIVERSITÉ & INCLUSION	66
FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	68
IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCAL	73
FONDATIONS FRANCE ET ESPAGNE	78



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

Nos engagements reposent sur la formation de nos équipes, l'amélioration des conditions de travail et de la qualité des soins, ainsi que l'impact positif sur les territoires où nous sommes présents. Par nos engagements, et en mettant l'innovation au service de notre mission, nous souhaitons contribuer à une société qui valorise le bien-être des personnes âgées, nourrit le lien social entre les générations, et se montre plus résiliente face aux enjeux du vieillissement

LA COMMISSION DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET SOCIALE ESRS S1

La Commission de responsabilité sociétale et sociale réunit, d'une part, la communauté des responsables des ressources humaines et, d'autre part, les opérationnels impliqués sur nos enjeux matériels sociétaux et sociaux.

Elle a pour rôle de décliner la feuille de route du Groupe en plans d'action concernant les enjeux : qualité de service et de bientraitance, santé et sécurité au travail, bien-être au travail, ainsi que formation et développement des compétences de nos professionnels.

La Commission est l'occasion pour la communauté des responsables des ressources humaines de partager les bonnes pratiques en s'appuyant sur les réflexions issues des groupes de travail de la communauté internationale RH de DomusVi.

L'APPORT DES CONSEILS DES FAMILLES

En France, l'association des familles à notre gouvernance pays grâce au Conseil National des familles nourrit les travaux de la Commission de responsabilité sociétale et sociale et, au-delà, notre réflexion sur l'évolution et l'adaptation de notre offre de service, de nos processus et, ainsi, de notre modèle d'affaires. Ce regard particulier des familles de nos résidents, profondément humain, et désormais intégré à notre démarche, nous l'avons voulu sans tabou, transverse et au service de tous.

Cette humanité partagée est une composante essentielle de notre gouvernance et de notre culture d'entreprise.

La création, en 2025, de Conseils en Espagne et au Chili s'inscrit dans la même logique et contribuera à l'évolution de nos activités et modèles d'affaires dans ces pays.

Tableau de bord sociétal

SOCIAL ET SOCIÉTAL

Engagements clients	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à améliorer durablement la qualité des habitats, des services et des soins proposés.	Évaluer régulièrement la satisfaction de nos clients en matière de qualité de service et de bientraitance.	Deux enquêtes de satisfaction réalisées sur l'ensemble des opérations. Satisfaction globale : 92,8 %	Deux enquêtes de satisfaction réalisées sur l'ensemble des opérations. Satisfaction globale : 94, 7 %
• Qualité de service • Bientraitance	Augmenter d'un point par an le Net Promoter Score (NPS), d'ici à 2026 à partir de 2023.	NPS : 43	NPS : 47

Engagements collaborateurs	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à améliorer en continu la qualité de vie et les conditions de travail des collaborateurs au sein des établissements.	Sensibiliser 100 % des postes à responsabilité à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).	99,9 % des directeurs sensibilisés à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).	92,7 % des directeurs sensibilisés à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).[1]
• Santé et sécurité au travail • Bien-être au travail	Réduire le nombre d'accidents de travail liés à la manutention et aux ports de charge (base 2022 : 1 142 accidents).	1 154 accidents.	1 129 accidents.
	Outiller et former les managers à la prévention des risques psycho-sociaux.	85,5 % des managers formés à la prévention des risques psycho-sociaux.	95,6 % des managers formés à la prévention des risques psycho-sociaux.

1. En Allemagne, un nouveau process de formation a été réalisé pour la QVCT, ce qui entraine une baisse temporaire des effectifs formés. Ce taux ne prend pas en compte tous les collaborateurs qui avaient été en 2024 formés à l'autre sensibilisation sur la QVCT.

Engagements collaborateurs	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à développer les compétences et à valoriser l'engagement de ses collaborateurs. • Formation et developpement des compétences	Former et développer les compétences de nos collaborateurs.	432 609 heures de formation.	537 083 heures de formation.
	Faciliter l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.	157 promotions internes et 264 mobilités internes.	217 promotions internes[1] et 417 mobilités internes.
	Mesurer régulièrement la satisfaction de 100 % des collaborateurs via une enquête interne.	Enquête d'engagement réalisée au troisième trimestre 2024.	Enquête d'engagement réalisée au premier trimestre 2026.
	Maintenir le niveau de satisfaction globale des collaborateurs.	62 % d'engagement.	64 % d'engagement.

Engagements communautés locales	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage auprès de ses parties prenantes pour améliorer son impact socio-économique local. • Impact socio-économique local	Nos établissements mènent des initiatives à l'échelle locale, au plus proche des besoins de leur écosystème.	Indicateur consolidé Groupe non disponible : voir détail par pays.	66,4 % de centres ayant au moins un projet impliquant les communautés locales.
	Investir dans des projets pour former des personnes éloignées de l'emploi.	Chacun de nos pays mène des projets qui soutiennent l'insertion professionnelle.	Chacun de nos pays mène des projets qui soutiennent l'insertion professionnelle.

1. Données connues pour tous les pays mais périmètre restreint pour la France *(voir section Formation et développement des compétences)*.

ImpAct

Qualité de service et bientraitance ESRS S4 - SBM3

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

POURQUOI NOUS LE FAISONS : OFFRIR LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE À UN PUBLIC FRAGILE ESRS S4 - SBM3

Nous proposons une offre de services complète d'accueil et d'accompagnement aux personnes fragilisées par l'âge ou la maladie : maisons de retraite médicalisées, résidences seniors, agences d'aide à domicile, services de soins infirmiers à domicile.

Notre enjeu est d'offrir une qualité de service optimale, à taille humaine, en nous adaptant aux besoins spécifiques de chacun de nos résidents et de nos clients, afin de leur garantir une vie digne, où les liens sociaux sont préservés. La bientraitance s'incarne au quotidien sur le terrain grâce à des actions concrètes et une approche personnalisée de l'accompagnement.

Nos résultats 2025

Objectif	Moyen / Résultat	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Évaluer la satisfaction de nos clients en matière de qualité de services et bientraitance	M	SCORE DE SATISFACTION EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SOINS (NOV. 25 VS NOV. 24)							
		95,4 % vs 2024 +3,9 pts	**93,2 %** vs 2024 +1,5 pts	**95,0 %** vs 2024 -2,1 pts	**97,3 %** vs 2024 -0,7 pts	**96,0 %** vs 2024 -1,4 pts	**95,5 %** vs 2024 +7,5 pts	**93,6 %** vs 2024 +2,1 pts	**94,7 %** vs 2024 +2,5 pts
		SCORE DE SATISFACTION EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE VIE (NOV. 25 VS NOV. 24)							
		95,8 % vs 2024 +1,9 %	**93,2 %** vs 2024 +1,4 %	**92,0 %** vs 2024 -2,8 %	**95,8 %** vs 2024 -0,4 %	**95,7 %** vs 2024 -2,4 %	**95,5 %** vs 2024 +8,8 %	**96,1 %** vs 2024 +1,9 %	**94,8 %** vs 2024 +1,4 %
		SCORE DE SATISFACTION GLOBALE (NOV. 25 VS NOV. 24)							
		94,9 % vs 2024 +1,5 pts	**92,8 %** vs 2024 +2,4 pts	**95,9 %** vs 2024 -1,0 pts	**97,7 %** vs 2024 +0,7 pts	**95,9 %** vs 2024 -0,7 pts	**94,3 %** vs 2024 -0,6 pts	**94,8 %** vs 2024 +2,2 pts	**94,4 %** vs 2024 +1,8 pts
Augmenter d'un point par an le Net Promoter Score (NPS) d'ici à 2026 à partir de 2023.	M	NPS (MOYENNE PONDÉRÉE DES DEUX VAGUES ANNUELLES)							
		47 vs 2024 +11	**42** vs 2024 -1	**49** vs 2024 +1	**71** vs 2024 +6	**64** vs 2024 -1	**46** vs 2024 -4	**57** vs 2024 +1	**47** vs 2024 +4

Enquêtes réalisées sur deux vagues chaque année (mai et novembre) auprès de l'ensemble des résidents et des familles (un représentant par résident). Aux Pays-Bas, seules les familles sont interrogées. Enquêtes réalisées en ligne, à l'exception de certaines familles en Espagne interrogées par téléphone, et du Portugal, où les familles sont interrogées par téléphone. Un prestataire indépendant consolide les résultats. Pour l'Espagne les résultats présentés concernent uniquement l'activité maison de retraite. Le nombre de répondants total en 2025 a été de 61 154 pour une augmentation par rapport à l'année 2024 de 7 %.

COMMENT NOUS LE FAISONS : UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ESRS S4 - SBM3

La bientraitance et la qualité de service sont des démarches globales, portées par l'ensemble de nos équipes. Elles sont ancrées dans des valeurs communes et adaptées aux réalités nationales et locales des territoires où nous opérons, afin de répondre au mieux aux besoins des personnes que nous accompagnons.



FOCUS

MESURER, ÉVALUER, AGIR : L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ SELON DOMUSVI

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service, DomusVi déploie une approche intégrée fondée sur l'écoute de l'expérience client et famille, la personnalisation de l'accompagnement et le suivi structuré des plans d'amélioration. Les études de satisfaction permettent de mesurer de manière objective la perception de la qualité de service et d'identifier les axes de progrès prioritaires partagés avec le Conseil de la vie sociale de chaque structure. En parallèle, les projets d'accompagnement personnalisés garantissent une prise en soin adaptée aux besoins et attentes de chaque client. L'ensemble de ces dispositifs alimente des plans d'action déclinés dans le plan d'action de chaque résidence, avec des suivis et évaluations régulières attendus, afin de renforcer durablement la qualité des services, la bientraitance et la satisfaction des clients et de leurs familles.

Les études de satisfaction pour prendre en compte l'expérience client

ESRS S4 - 2

Deux fois par an, chaque pays réalise, via un prestataire externe, une étude de satisfaction auprès des clients et de leurs familles, afin de mesurer leur niveau de satisfaction en matière de qualité de service et de bientraitance à travers plusieurs indicateurs. Une attention particulière est accordée à la satisfaction globale, à la satisfaction en matière de qualité des soins et de qualité de vie, et au NPS (Net Promoter Score).

Cette enquête nous permet de mesurer l'expérience client pour évaluer la satisfaction et la fidélisation de nos clients et de leurs familles, et leur propension à recommander DomusVi (via le NPS). Les résultats de ces études font l'objet d'analyses approfondies par les fonctions support et les équipes opérationnelles concernées. Elles entraînent la mise en place de plans d'action pays, déclinés au niveau local, chaque résidence proposant son propre plan d'amélioration. L'ensemble est ensuite examiné par le Comité de direction du pays concerné.

Conformément à la charte du Conseil National des Familles (CNF), ces études de satisfaction ont vocation à être partagées avec le CNF du pays concerné.

Les travaux réalisés par et avec le Conseil National des Familles renforcent leur compréhension de nos métiers et de leurs enjeux, et ont vocation à faire évoluer notre offre pour mieux répondre à l'attente de nos clients et de leurs familles et ainsi stimuler un développement durable.

Le NPS est par ailleurs un indicateur de développement durable utilisé pour déterminer une partie de la part variable de la rémunération de nos managers opérationnels. Ce baromètre contribue à la définition de nos plans d'amélioration, en intégrant les résultats des travaux du CNF au niveau de chaque résidence.

La personnalisation, un enjeu clé de la qualité de service

ESRS S4 - 1

Nos professionnels sont en contact direct avec nos clients, aides et soignants à domicile, résidences services ou résidences médicalisées.

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP), propre à chaque client et élaboré avec sa famille, ainsi que le projet d'établissement de la résidence, contribuent fortement à notre compréhension du besoin du client et des familles en termes de prise en soin et de projet de vie. Cette relation de terrain est fondamentale : chaque résidence propose ainsi un plan d'amélioration qui lui est spécifique, même s'il s'intègre dans un cadre ou un référentiel commun (le PAP ou le projet d'établissement). En France, nous avons des moyens automatisés pour suivre le nombre de résidents avec un PAP à jour (modifié au moins une fois au cours des 12 derniers mois). Au 31 décembre 2025, le taux était de 98,1 % pour les résidents arrivés depuis au moins 6 mois dans les résidences médicalisées.

Les plans d'amélioration : les résidences s'engagent pour la satisfaction

ESRS S4 - 4

Chaque résidence, même celles qui affichent un taux de satisfaction globale des familles supérieur ou égal à 90 %, présente à son Conseil de la vie sociale (CVS). un plan d'action basé sur les résultats de l'enquête de satisfaction en ciblant en priorité les points à améliorer d'après l'enquête (c'est-à-dire affichant un résultat inférieur à 80 %).

Par ailleurs, les départements qualité des pays mènent des audits sur la réalisation des plans d'action.

Les plans d'action des cinq résidences les moins bien notées au sein de chaque région sont revus et validés par le directeur général pays et le directeur des opérations pays.

Cette prise en compte de l'expérience client a donné lieu à la mise en place de programmes ou d'engagements destinés à structurer nos initiatives en faveur de la qualité de service et de la bientraitance, avec un focus sur la prise en soin. Différents outils de diagnostic et d'identification ont également été mis en place afin d'identifier les chantiers prioritaires.



QUALITÉ DES SERVICES ET BIENTRAITANCE : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS S4 - 4

FRANCE | La qualité des résidences DomusVi placée à un niveau d'excellence par les évaluations de la Haute Autorité de Santé

Des évaluations externes réalisées en 2025 sur la base du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) placent DomusVi France à un niveau d'excellence. 99 % des résidences DomusVi évaluées ont obtenu une note « A » ou « B », dont 62 % la note « A », le plus haut niveau de qualité attribué par la HAS. Dans le même temps, 23 % seulement de l'ensemble des EHPAD évalués au niveau national obtiennent la note « A ». Ce succès reflète l'engagement quotidien et le professionnalisme de l'ensemble de nos équipes, dont le travail contribue chaque jour au bien-être des résidents.

Ces résultats témoignent également, via l'un des critères évalués (Conseil de la vie sociale), de notre volonté de renforcer les liens avec les familles, notamment à travers le Conseil National des Familles, créé en mai 2023.

ESPAGNE | Le projet Humaniza : préserver l'autonomie

Afin d'améliorer la qualité de service, l'Espagne a mis en place le projet Humaniza. Fondé sur le principe de la préservation de l'autonomie, Humaniza place la personne et ses préférences au cœur de la démarche de soin. Il s'appuie sur des processus et des outils spécifiques (questionnaires, entretiens personnels, etc.), et s'accompagne d'indicateurs dédiés.

En 2025, le projet a été étendu à 23 établissements résidentiels supplémentaires dans l'ensemble du pays, portant le total à 37, ainsi qu'à quatre services d'aide à domicile.

Au total, 76 sessions de formation ont été organisées, auxquelles ont participé plus de 1 000 professionnels. Les procédures et protocoles des services de soins à domicile ont été validés par des experts en gérontologie et en soins centrés sur la personne de l'Université internationale de Valence.

Outre l'amélioration de la qualité de service, le projet Humaniza vise aussi à améliorer l'attractivité des métiers des services à la personne en proposant des formations dédiées aux équipes.

ESPAGNE | Le projet « Te Acompañamos », au plus proche de l'accompagnement des familles

Lancé en 2024 dans le cadre du programme Humaniza, le dispositif « Te Acompañamos » (« Nous t'accompagnons »), vise à renforcer l'accompagnement des familles lors de l'entrée d'un proche en résidence, un moment vécu comme une période de transition déstabilisante, voire difficile.

Pour chaque nouveau résident, une personne référente au sein de l'équipe de la résidence a été désignée afin de guider et soutenir la famille durant les premières semaines d'intégration. Ce rôle peut être assumé par différents membres du personnel, sélectionnés en fonction du profil du résident et des circonstances particulières de son admission (perte d'autonomie, troubles cognitifs, situation d'urgence, etc.). « Te Acompañamos » crée ainsi un lien de confiance dès le départ, contribuant à prévenir les tensions ou malentendus qui pourraient survenir.

Une enquête a été menée pour évaluer l'impact de ce dispositif, comparant les retours des familles accompagnées à ceux d'un groupe témoin non accompagné. Les résultats mettent en évidence une nette amélioration de la satisfaction des familles bénéficiant de ce suivi personnalisé, avec des notes allant de 9,2 à 10/10, contre 6,5 à 8/10 pour les familles non accompagnées. Cela souligne l'importance d'un accompagnement humain et ciblé dans la réussite de l'intégration en établissement.

ESPAGNE | Senifood, l'innovation pour une meilleure alimentation

DomusVi s'engage dans SENIFOOD, projet collaboratif de R&D porté par AUSOLAN avec plusieurs partenaires (Eroski, Vascolac, TECNALIA, Basque Food Cluster), financé par le programme HAZITEK 2025 du gouvernement basque. Sur deux ans, ce projet vise à développer des solutions alimentaires innovantes — boissons lactées, plats fonctionnels — adaptées aux besoins nutritionnels et cognitifs des personnes âgées, notamment celles présentant des troubles de la déglutition. DomusVi mettra à disposition son centre de Las Laceras (Biscaye) comme site pilote, impliquant une soixantaine de résidents dans des phases de dégustation et d'évaluation sensorielle, émotionnelle et cognitive, en cohérence avec son engagement pour un vieillissement de qualité.



FRANCE | Avec les « engagements soin », embarquer les équipes dans une réflexion de fond

En France, la démarche de qualité des soins se concrétise par une réflexion autour de la définition d'« engagements soin ». Ces engagements doivent permettre à DomusVi d'affirmer ses spécificités dans la prise en soin.

Cette réflexion s'appuie notamment sur des interviews et des journées d'atelier, associant les équipes terrain et les équipes support, afin de permettre l'appropriation de ces engagements par l'ensemble des équipes.

FRANCE | Les EAPA, pour encourager l'activité physique des résidents

Au 31 décembre 2025, DomusVi comptait 116 enseignants en activité physique adaptée (EAPA) au sein de ses établissements en France. Leur rôle est d'accompagner et d'encourager les résidents à pratiquer une activité physique aussi bien dans un but thérapeutique que social. Des sorties et des activités autour du sport sont ainsi organisées, que le résident en soit acteur ou spectateur.

Sur le versant thérapeutique, les EAPA secondent ou prennent en partie en charge l'accompagnement proposé par les kinésithérapeutes. Ils oeuvrent, avec ou sans prescription médicale, pour agir sur les enjeux spécifiques des résidents :

- le renforcement musculaire ;
- le travail sur l'équilibre, et donc la prévention du risque de chute ;
- le schéma corporel et l'image du corps ;
- le positionnement dans l'espace.

Par ailleurs, leur rôle va bien au-delà de ces accompagnements spécifiques en étant les promoteurs de l'activité physique, pour tous, au sein des établissements. Dans les établissements disposant de plusieurs métiers de la rééducation, une activité thérapeutique adaptée aux pathologies et difficultés personnelles peut ainsi être proposée à l'ensemble des résidents.

Au sein de nos établissements, les EAPA exercent aussi souvent le rôle de référents en activité physique, prévu par le décret n° 2023-621 du 17 juillet 2023 relatif au référent pour l'activité physique et sportive en établissement social et médico-social. Au sein de DomusVi, ces référents exercent un rôle élargi en promouvant l'activité physique pour les résidents, mais aussi auprès des équipes et en ayant la charge de la communication sur le sujet avec les familles. À l'horizon 2029, 100 % des résidences DomusVi France au tarif global seront dotées d'un EAPA.

FRANCE | Renforcer les liens sociaux et familiaux avec des « Vacances pour tous »

Élargir son horizon, sortir de la routine, créer des moments de partage authentiques entre nos résidents et leurs proches… En octobre dernier, 10 résidences de Nouvelle-Aquitaine se sont réunies pour organiser le premier projet « Vacances pour tous » : un séjour de trois jours à l'hôtel Vital Parc de Lacanau, privatisé pour l'occasion, réunissant plus de 100 résidents et leurs familles.

Portée par une équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, aides-soignants et animateurs), cette initiative a permis d'offrir des vacances adaptées, mêlant bien-être, activités collectives et découverte des paysages du littoral atlantique, loin du contexte médical habituel. Démarche humaine et véritable défi logistique, ce projet a rencontré un vif succès. Il sera reconduit en 2026, témoignant de l'engagement durable de nos équipes en faveur de la qualité de vie et du lien social de nos résidents.



CHILI | Une réflexion autour de l'adaptation des résidents

Organisée en novembre 2025, la journée interdisciplinaire Acalis-CEUANDES a mis en lumière le rôle d'une approche globale pour accompagner l'adaptation des personnes âgées en maison de retraite, notamment l'importance d'activités de groupe qui permettent de favoriser le lien social. Alliant formation continue des équipes, rôle des ergothérapeutes et réflexions stratégiques, cette journée avait pour objectif de faire progresser la qualité de vie, le bien-être émotionnel et l'inclusion durable des résidents.

IRLANDE | L'excellence des soins reconnue par un prix national

La maison de retraite Rathborne, du groupe Trinity Care, a été nommée « Maison de retraite de l'année » aux Irish Healthcare Centre Awards 2025, une récompense qui salue l'excellence des soins centrés sur la personne. L'établissement Foxrock a lui aussi été nominé dans cette même catégorie, témoignant du haut niveau d'engagement et de qualité de Trinity Care, désormais intégré au groupe DomusVi.

Les Comités d'éthique professionnelle : des pratiques guidées par l'éthique S4 - 1

Les Comités d'éthique professionnelle (France et Espagne) contribuent à construire notre réflexion autour de dilemmes éthiques rencontrés par nos équipes dans la prise en soin, notamment :

- encourager la réflexion éthique dans chaque établissement et service à domicile ;
- faire rayonner les valeurs du Groupe dans toute l'organisation ;
- élaborer des documents de référence et des protocoles de bonnes pratiques pour guider l'accompagnement des personnes ;
- prévenir les situations conflictuelles ;
- favoriser la relation de confiance entre tous les acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes ;
- s'inscrire dans la démarche de développement durable de DomusVi.

Constitution et composition des Comités

L'initiative a commencé en 2005 en Espagne, avec la création du premier Comité d'éthique professionnelle, et s'est poursuivie en France en 2017 avec la création du Comité France. Ces Comités sont constitués de professionnels représentant nos activités, nos opérations et appartenant à des tranches d'âges différentes. Ils sont rattachés au Comité exécutif pays et présidés par Francesc Torralba, professeur de philosophie à l'Université de Barcelone.

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



Intervention des Comités d'éthique professionnelle

Lorsqu'une situation est identifiée, le directeur et son équipe d'encadrement complètent un « formulaire de remontée de cas » et adressent ensuite celui-ci au Comité d'éthique, qui ouvre une réflexion pluridisciplinaire sur la situation rapportée et rend un avis consultatif aux équipes.

Depuis sa création, le Comité d'éthique professionnelle France a rendu 154 avis sur des cas soumis par nos professionnels, avec une nette augmentation des cas liés à la liberté individuelle en 2025 (15 situations, contre 6 en 2024) .

Le Comité d'éthique professionnelle Espagne a, quant à lui, analysé 141 avis depuis 2005 et émis les avis correspondants, ainsi que des lignes directrices pour les centres, notamment pendant la première vague de Covid.

Documents de référence en matière d'éthique professionnelle

Chaque Comité d'éthique professionnelle élabore des documents de référence en la matière. Le Comité d'éthique professionnelle France a notamment élaboré une Charte bientraitance et éthique (mise à jour en janvier 2023), et plusieurs autres documents à l'intention des collaborateurs, dont « Mon carnet éthique », « Écouter les choix », « Relation famille-entourage ». Il a également produit un « kit bientraitance et éthique ».

Chaque collaborateur peut s'initier à la démarche éthique professionnelle via une formation en e-learning.

Les documents de travail du Comité d'éthique professionnelle Espagne sont des recommandations pour les centres, diffusées auprès des résidences et publiées sur le site www.domusvi.es.

Sur les projets de recherche susceptibles de relever de ses compétences, le Comité émet également des avis : favorable, favorable sous réserve, ou défavorable.



Le travail des Comités d'éthique professionnelle en 2025

Depuis leur création, les Comités Espagne et France ont su s'adapter aux besoins des équipes opérationnelles afin de répondre à leurs préoccupations avec la réactivité nécessaire.

Ainsi, en France, une ligne téléphonique a été ouverte pour répondre directement aux équipes et, en 2024, des fiches d'exercices mensuels ont été mises en place pour embarquer les équipes dans la réflexion éthique. En complément, une newsletter mensuelle est adressée aux équipes des établissements et des agences à domicile pour rendre compte des travaux du Comité et les impliquer dans cette démarche de réflexion autour des enjeux éthiques.

En France, l'ensemble des travaux du Comité a abouti à la mise en ligne d'un programme d'e-learning dédié à la démarche éthique et accessible à toutes les équipes, complété en 2025 par un module sur la cartographie des risques.

Effectifs

Effectifs au 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
< 30 ans (femmes)	3 010	2 924	357	128	127	115	162	6 823
< 30 ans (hommes)	517	462	124	42	32	21	34	1 232
< 30 ans (non communiqué)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL < 30 ANS	**3 527**	**3 386**	**481**	**170**	**159**	**136**	**196**	**8 055**
de 30 à 50 ans (femmes)	8 047	11 612	1 183	427	248	186	441	22 144
de 30 à 50 ans (hommes)	1 307	1 130	314	191	53	17	103	3 115
de 30 à 50 ans (non communiqué)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL 30 À 50 ANS	**9 354**	**12 742**	**1 497**	**618**	**301**	**203**	**544**	**25 259**
> 50 ans (femmes)	5 720	10 642	823	188	126	371	245	18 115
> 50 ans (hommes)	1 113	746	187	66	15	36	30	2 193
> 50 ans (non communiqué)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL > 50 ANS	**6 833**	**11 388**	**1 010**	**254**	**141**	**407**	**275**	**20 308**
TOTAL EFFECTIFS	**19 714**	**27 516**	**2 988**	**1 042**	**601**	**746**	**1 015**	**53 622**
Part des femmes parmi les collaborateurs	85,1%	91,5%	79,1%	71,3%	83,4%	90,1%	83,5%	87,8%

ETP par type de contrat et par genre au 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Contrats temps plein								
ETP permanents (femmes)	10 372	9 568	774	592	485	28	673	22 491
ETP permanents (hommes)	1 945	1 319	289	228	99	9	124	4 013
ETP permanents (non communiqués)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETP permanents	**12 317**	**10 887**	**1 063**	**819**	**584**	**37**	**797**	**26 504**
ETP temporaires (femmes)	2 298	1 581	2	1	13	9	82	3 986
ETP temporaires (hommes)	426	199	2	0	0	5	25	657
ETP temporaires (non communiqués)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETP temporaires	**2 724**	**1 781**	**4**	**1**	**13**	**14**	**107**	**4 644**
TOTAL ETP TEMPS PLEIN	**15 041**	**12 668**	**1 067**	**820**	**597**	**51**	**904**	**31 147**
Contrats temps partiel								
ETP permanents (femmes)	2 280	7 707	1 160	107	2	258	21	11 535
ETP permanents (hommes)	266	432	223	44	1	21	5	992
ETP permanents (non communiqués)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETP permanents	**2 547**	**8 140**	**1 383**	**152**	**2**	**279**	**25**	**12 527**
ETP temporaires (femmes)	206	2 551	20	3	0	133	2	2 916
ETP temporaires (hommes)	33	125	8	0	0	15	1	183
ETP temporaires (non communiqués)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETP temporaires	**239**	**2 677**	**28**	**3**	**0**	**148**	**3**	**3 099**
TOTAL ETP TEMPS PARTIEL	**2 786**	**10 816**	**1 411**	**155**	**2**	**427**	**28**	**15 626**
TOTAL ETP	**17 827**	**23 484**	**2 478**	**975**	**599**	**478**	**932**	**46 774**
Part CDI	83,4%	81,0%	98,7%	99,6%	97,8%	66,1%	88,2%	83,4%
Part femmes	85,0%	91,2%	78,9%	72,1%	83,4%	89,4%	83,5%	87,5%

ETP par activité au 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Résidences médicalisées	14 403	11 979	0	975	599	478	932	29 367
Résidences service	531	21	2 478	0	0	0	0	3 030
Aide à domicile	2 303	11 485	0	0	0	0	0	13 787
Autres activités	590	0	0	0	0	0	0	590
TOTAL ETP	**17 827**	**23 484**	**2 478**	**975**	**599**	**478**	**932**	**46 774**

ETP par catégorie professionnelle au 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Equipe de soin	6 694	7 586	1 846	694	393	440	540	18 193
Equipe technique	2 030	11 555	412	20	22	4	146	14 190
Equipe hébergement	7 399	2 899	0	174	106	0	168	10 746
Administration	1 259	1 230	151	37	28	12	68	2 784
Management (responsable de centre ou de service)	445	215	69	49	50	22	10	861
TOTAL ETP	**17 827**	**23 484**	**2 478**	**975**	**599**	**478**	**932**	**46 774**

Nouveaux indicateurs 2025	FR	ES	AL[2]	IR[2]	PT[2]	PB	CH[2]	GROUPE
Part des salariés couverts par des conventions collectives au 31/12	99,9 %	100 %	100 %[1]	0 %	8 %	83 %	57 %	95 %
Part des salariés couverts par un représentant du personnel au 31/12	97 %	100 %	0 %	0%	0 %	88 %	6 %	88 %
Nombre de salariés handicapés au 31/12	687	476	78	1	1	0	7	1 250
Ecart de rémunération entre les hommes et les femmes au 31/12	22 %	8 %	1 %	ND	ND	-5 %	26 %	13 %

1. Advita n'est soumise à aucune convention collective, mais doit néanmoins respecter les dispositions légales en matière de rémunération, telles que le salaire minimum et les rémunérations d'usage dans la région. Ainsi, nous comptons 578 employés pour lesquels le salaire minimum doit être respecté, et 2 108 employés auxquels s'applique la rémunération d'usage dans la région. Cette dernière s'applique exclusivement au personnel soignant.
2. Les faibles taux observés en Allemagne, en Irlande, au Portugal et au Chili s'expliquent principalement par les spécificités des cadres nationaux de dialogue social. Selon les pays, la représentation du personnel peut dépendre d'une initiative des salariés ou d'une implantation syndicale locale, tandis que les conventions collectives ne couvrent pas nécessairement l'ensemble du secteur privé ou des établissements médico-sociaux. Ces différences de cadre juridique et de pratiques sociales limitent mécaniquement les taux de couverture observés.

Santé, sécurité et bien-être au travail : construire un environnement de travail stimulant et sécurisé pour nos collaborateurs

ImpAct

POURQUOI NOUS LE FAISONS :

S'ENGAGER POUR NOS ÉQUIPES

S1-SBM-3

Les métiers du soin exigent un niveau d'engagement élevé, surtout lorsqu'ils concernent des personnes âgées, souvent diminuées physiologiquement et psychologiquement. Les demandes sont élevées et requièrent de nombreuses qualités : attention, empathie, écoute, patience… Ces exigences peuvent avoir des répercussions sur la santé physique et mentale de nos collaborateurs.

En tant qu'employeur responsable, conscient que la valeur de nos services dépend de la qualité des prestations apportées par nos équipes, nous nous engageons pour l'amélioration continue de la qualité de vie et des conditions au travail au sein de nos établissements. Plusieurs leviers en la matière ont été identifiés et actionnés.



NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025 ESRS S1-14

Objectif	Moyen / Résultat	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
		PART DES DIRECTEURS SENSIBILISÉS À LA DÉMARCHE DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)							
Sensibiliser 100 % des postes à responsabilité à la démarche de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).	M	**100,0 %** vs 2024 0,0 pts	**97,0 %** vs 2024 -3,0 pts	**34,4 %** vs 2024[1] -65,6 pts	**100,0 %** vs 2024 0,0 pts	**100,0 %** vs 2024 0,0 pts	**65,4 %** vs 2024 -21,5 pts	**0,0 %** vs 2024 -100,0 pts	**92,7 %** vs 2024 -7,2 pts
Réduire le nombre d'accidents du travail liés à la manutention et aux ports de charge (base 2022).	R	**770** vs 2024 +5 %	**442** vs 2024 +10 %	**8** vs 2024 +60 %	**2** vs 2024 -33 %	**7** vs 2024 -13 %	**0** vs 2024 0	**0** vs 2024 0	**1 229** vs 2024 +6 %
		PART DES DIRECTEURS FORMÉS À LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX							
Outiller et former les managers à la prévention des risques psychosociaux.	M	**100,0 %** vs 2024 +26,8 pts	**96,1 %** vs 2024 +2,0 pts	**79,7 %** vs 2024 -64,1 pts	**64,3 %** vs 2024 +17,9 pts	**100,0 %** vs 2024 0,0 pts	**100,0 %** vs 2024 0,0 pts	**70,2 %** vs 2024 +3,5 pts	**95,6 %** vs 2024 +1,8 pts

Au 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Taux de fréquence des accidents	**57,2** vs 2024[2] +5,8	**51,3** vs 2024 +5,2	**7,3** vs 2024 +1,2	**3,3** vs 2024 -9,4	**18,7** vs 2024 -26,5	**0,0** vs 2024 -1,8	**20,5** vs 2024 +1,6	**48,4** vs 2024 +4,3
Taux de gravité des accidents	**6,1** vs 2024 +0,7	**2,4** vs 2024 +0,1	**0,3** vs 2024 +0,1	**0,0** vs 2024 -2,1	**0,5** vs 2024 -0,4	**0,0** vs 2024 -0,2	**0,1** vs 2024 -0,1	**3,6** vs 2024 +0,3
Taux d'absentéisme	**14,0 %** vs 2024 -0,1 pts	**18,7 %** vs 2024 +3,2 pts	**11,9 %** vs 2024 -5,0 pts	**5,2 %** vs 2024 -4,1 pts	**9,4 %** vs 2024 -0,7 pts	**13,4 %** vs 2024 -0,5 pts	**13,5 %** vs 2024 -0,7 pts	**15,8 %** vs 2024 +1,0 pts
Ancienneté moyenne des contrats permanents	**6,4** vs 2024 +0,3	**8,0** vs 2024 0,0	**3,8** vs 2024 +0,1	**3,9** vs 2024 +0,2	**2,8** vs 2024 -0,8	**2,5** vs 2024 -0,1	**3,5** vs 2024 0,0	**6,9** vs 2024 +0,1
Turnover des effectifs	**32,0 %** vs 2024 -1,1 pts	**32,4 %** vs 2024[3] +13,1 pts	**36,0 %** vs 2024 -3,5 pts	**30,3 %** vs 2024 +0,7 pts	**56,0 %** vs 2024 -1,5 pts	**51,2 %** vs 2024 +5,4 pts	**26,0 %** vs 2024[4] -28,9 pts	**32,8 %** vs 2024 +5,3 pts

1. En Allemagne, un nouveau process de formation a été réalisé pour la QVCT, ce qui entraine une baisse temporaire des effectifs formés. Ce taux ne prend pas en compte tous les collaborateurs qui avaient été en 2024 formés à l'autre sensibilisation sur la QVCT.
2. Le taux de fréquence en France a évolué fortement suite à une évaluation des heures effectives travaillées plus précises
3. En Espagne, la cession d'une activité à fortement impactée le turnover
4. Au Chili, l'année 2024 intégrait les effectifs temporaires dans le calcul du turnover ce qui faussait le calcul

Au 31/12/2025	FR	ES
	TAUX DE TURNOVER	
Résidence médicalisée	**27,0 %**	**33,5 %**
Aide à domicile	**55,3 %**	**27,6 %**
	ABSENTÉISME	
Résidence médicalisée	**13,7%**	**NC**
Aide à domicile	**18,6%**	**NC**

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

COMMENT NOUS LE FAISONS : PRÉVENTION ET COMMUNAUTÉ ESRS S1-4

En matière de santé, sécurité et bien-être au travail, nos actions sont co-construites avec les parties-prenantes concernées, dans la mesure du possible. Nouveaux outils et processus, formations, accompagnement, partenariats… Ces dispositifs sont déployés nationalement ou localement, selon les besoins et les situations, et se concentrent principalement sur trois domaines. La prévention est au cœur de notre démarche.

Les risques musculosquelettiques

Des évaluations en matière de risques musculosquelettiques sont menées régulièrement dans l'ensemble des pays où nous opérons. Elles ont donné naissance à divers dispositifs de prévention : des plateformes de formation sur les gestes à risque et l'ergonomie, par exemple, ou encore la mise en place d'équipements appropriés, tels que des lève-personnes et des rails de transfert.

Les risques psychosociaux

Nos professionnels peuvent être confrontés à des situations difficiles (agressivité, fin de vie…), potentiellement génératrices de stress et de souffrance au travail. Afin de soutenir nos équipes au quotidien, nous mettons en œuvre un accompagnement psychologique dans l'ensemble de nos pays, ainsi que des actions de formation de nos managers.

Le bien-être au travail

Selon nous, le bien-être au travail passe par une multitude d'aspects : des espaces de travail adaptés, des conditions favorisant l'autonomie de nos collaborateurs, des méthodes managériales encourageant l'écoute et la bienveillance, et des moments de partage entre équipes.

Des cours de yoga aux jours de congés supplémentaires (Portugal), en passant par le dialogue continu avec les partenaires sociaux (France), ou la présence d'un référent « personne de confiance » destiné à favoriser les échanges (Allemagne), nos résidences multiplient les initiatives de terrain pour assurer une ambiance de travail épanouissante pour chacun.



Les Communautés professionnelles, des temps de partage pour améliorer le partage d'expérience et le dialogue entre les équipes

ESRS S1-1

Créées en 2025 en France et en Espagne, les Communautés professionnelles ont pour ambition de permettre des temps d'échange, de partage et de formation à destination des équipes.

Ces Communautés encouragent ceux qui le souhaitent à partager leur expérience et leur vécu professionnels, à se former et à proposer des initiatives et des améliorations dans leur pratique.

Ces Communautés sont pensées pour être des moments de sociabilité mais aussi l'occasion de faire évoluer la manière dont nous exerçons nos métiers et de renforcer les liens interprofessionnels. En France, des Communautés se sont créées pour encourager l'intégration de l'IA et de solutions technologiques pour améliorer la relation avec les résidents, pour accompagner les "jeunes professionnels" dans leurs premiers pas dans notre secteur d'activité ou encore autour d'initiatives destinées à encourager le mouvement chez les personnes âgées.

Le lancement des Communautés est supervisé par Céline Fabre, directrice talents et communautés Groupe.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS S1-14

ESPAGNE | Un dispositif mobile pour faciliter la gestion des tâches administratives

Le projet GCR Movil vise à équiper les aides-soignantes et les infirmières d'un dispositif mobile leur permettant d'enregistrer toutes les tâches liées à leur travail directement sur le téléphone et de recevoir, en temps direct, des informations utiles à la prise en soin. L'objectif est de libérer du temps pour nos équipes en facilitant la gestion des tâches administratives et d'améliorer la qualité de service. Le logiciel équipant les téléphones portables a été développé en interne pour répondre au mieux aux attentes des usagers : à fin 2025, 129 centres (sur 146) disposaient de cet outil.

FRANCE | « Soin Autonomie » : un dispositif alliant bientraitance et prévention des risques professionnels

Le dispositif « Soin Autonomie », qui compte désormais 4 ans d'existence en France, répond à une quadruple ambition : préserver l'autonomie des résidents, garantir le respect de leur dignité par nos équipes soignantes, réduire les risques professionnels et, enfin, innover continuellement dans l'accompagnement des personnes âgées.

Cette approche s'articule autour de trois piliers fondamentaux pour nos pratiques d'accompagnement :

- considérer la mobilisation comme un soin à part entière ;
- maîtriser les déplacements spontanés des résidents ;
- éliminer totalement la contrainte physique pour le personnel soignant grâce au principe zéro portage.

Le déploiement de cette démarche s'appuie sur un réseau de 70 formateurs dédiés, permettant d'impliquer des résidences médicalisées aussi bien que des agences d'aide à domicile dans ce mouvement vertueux : en 2025, 1 200 personnes ont été nouvellement formées au dispositif.

Cet effort pédagogique s'accompagne d'investissements matériels significatifs pour améliorer le taux d'équipement des établissements : 800 rails et 500 moteurs ont ainsi été installés en 2025, et une forte augmentation est prévue pour 2026, fondée sur un plan de déploiement précis.

En plus de la réduction du risque lié aux accidents du travail, l'impact de cette démarche sur la fidélisation de nos équipes s'avère particulièrement probant : les données ont notamment révélé que le taux de turnover des salariés formés était inférieur au taux global de l'entreprise dans l'activité des résidences médicalisées, avec un écart encore plus marqué pour les intervenants à domicile.

Cette démarche illustre parfaitement notre engagement en faveur de la qualité des soins, du bien-être de nos résidents et de l'évolution professionnelle de nos collaborateurs.

Dans le cadre des travaux de la Commission sociétale et sociale, certains pays ont décidé de s'approprier la démarche d'autonomie française. L'Espagne, notamment, a repris ces fondamentaux dans le cadre de son projet Humaniza.

FRANCE | Avec Moka.care, la santé mentale en marche

Le bien-être de nos collaborateurs est au cœur de notre politique en matière de ressources humaines. À ce titre, nous renforçons nos actions en santé mentale. Un cycle de conférences, initié fin 2024, s'est poursuivi tout au long de l'année 2025, complété par un module e-learning accessible à tous via e-Campus. En outre, depuis février 2026, un partenariat avec Moka.care, plateforme dédiée à la santé mentale, offre à chaque collaborateur ressources de prévention, outils pratiques et, si nécessaire, un accompagnement confidentiel avec un professionnel qualifié.



Diversité & inclusion : un engagement ancré dans toutes nos activité

ESRS S1-1

Chez DomusVi, la diversité et l'inclusion ne sont pas de simples déclarations d'intention : intégrées à notre fonctionnement, elles sont déclinées concrètement dans chacun de nos pays d'implantation, de la France au Chili, en passant par l'Espagne, l'Allemagne, l'Irlande et le Portugal.

DES PRINCIPES COMMUNS, UNE AMBITION PARTAGÉE

Quelle que soit la géographie, notre engagement repose sur des fondations communes : garantir l'égalité de traitement et des chances à l'ensemble de nos collaborateurs, lutter contre toute forme de discrimination, et promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif. Ces principes se traduisent par des politiques formalisées – plans d'égalité, codes de conduite, chartes internes – et par une vigilance active contre le harcèlement sous toutes ses formes.

L'égalité femmes-hommes occupe une place centrale dans notre démarche. En Espagne notamment, DomusVi a négocié et signé des Plans d'Égalité couvrant l'ensemble du groupe, avec des engagements concrets sur le recrutement, la promotion interne, la politique salariale, la formation et la conciliation vie professionnelle-vie personnelle. Ces Plans font l'objet d'un suivi rigoureux, avec des indicateurs de performance régulièrement partagés avec les partenaires sociaux.



L'INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

Au Chili, notre filiale Acalis a structuré une politique d'inclusion formalisée, conforme aux lois 21.015 et 21.275, qui imposent aux entreprises de plus de 100 salariés d'intégrer des travailleurs en situation de handicap et de désigner un gestionnaire d'inclusion certifié. Cette politique prévoit des ajustements raisonnables à chaque étape du parcours professionnel : recrutement, intégration, conditions de travail et accessibilité.

En Allemagne, AdVita s'appuie sur des partenariats avec des établissements d'enseignement et des associations professionnelles pour élargir l'accès à ses métiers, notamment via des programmes d'alternance, de stages et d'initiatives locales telles que les Girls' & Boys' Days — journées de découverte des métiers destinées à déconstruire les stéréotypes professionnels dès le plus jeune âge.

AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES

En France, DomusVi a lancé le programme BoysCare, mené en partenariat avec la Fondation FACE, pour sensibiliser les hommes aux métiers du grand âge, encore très majoritairement exercés par des femmes. Collégiens, demandeurs d'emploi et personnes en situation de handicap (RQTH) ont été associés à des actions de découverte menées dans trois régions. Cinq participants ont pu effectuer une immersion en résidence, ouvrant la voie à de possibles embauches.

Toujours en France, deux Préparations Opérationnelles à l'Emploi (POE) ont été déployées en partenariat avec France Travail et Génération France, mobilisant 20 demandeurs d'emploi sur 14 résidences. Huit d'entre eux ont retrouvé un emploi à l'issue du programme, en tant qu'agent de service hôtelier, auxiliaire de vie ou aide-soignant.



UNE DYNAMIQUE QUI SE RENFORCE

De l'Irlande, où Trinity Care a formalisé une politique stricte contre le harcèlement et les discriminations, au Portugal, où les pratiques RH sont encadrées par un règlement interne dédié à l'égalité et à la non-discrimination, DomusVi s'attache à faire de l'inclusion une réalité vécue au quotidien, par ses collaborateurs comme par les résidents qu'ils accompagnent.

Formation et développement des compétences ESRS S1-13



POURQUOI NOUS LE FAISONS : ACQUÉRIR LES SAVOIR-FAIRE ET LE SAVOIR-ÊTRE INDISPENSABLES À NOS PRATIQUES ET À L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ESRS S1-13

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail et afin d'assurer une qualité de service optimale, nous investissons activement dans la formation et le développement des compétences.

Notre objectif est de permettre à nos professionnels d'acquérir les savoir-faire et les savoir-être indispensables à l'exercice de leur métier et à leur évolution professionnelle.

La formation joue également un rôle clé dans le déploiement de notre feuille de route développement durable, en sensibilisant et en formant nos collaborateurs à une large diversité de thématiques sociales, environnementales et de gouvernance.

NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025 ESRS S1-13

Objectif	Moyen / Résultat		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Former et développer les compétences de nos collaborateurs	M	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION								
		Femmes	121 646	274 786	34 690	9 278	8 132	20 216	3 523	472 272
		Hommes	18 102	27 230	8 174	3 737	1 576	2 000	2 752	63 571
		TOTAL	139 748	302 016	42 864	13 015	9 709	22 216	6 275	535 843
		Heures / ETP	8	13	17	13	16	46	7	11
Faciliter l'évolution professionnelle de nos collaborateurs	R	NOMBRE DE PROMOTIONS INTERNES								
			16[1]	40	78	13	5	42	23	217
		NOMBRE DE MOBILITÉS INTERNES								
			212	18	120	16	1	7	33	407
Mesurer la satisfaction de 100 % des collaborateurs via une enquête interne.	M	Enquête réalisée au premier trimestre 2026. Enquête d'engagement 2026 réalisée auprès d'environ 32 000 salariés avec un taux de participation de 66%.								
Maintenir un haut niveau de taux de satisfaction globale des collaborateurs.	R	TAUX DE SATISFACTION DES COLLABORATEURS								
			70,0 % vs 2024 4,0 pts	57,0 % vs 2024 2,0 pts	53,0 % vs 2024 1,0 pts	74,0 % vs 2024 4,0 pts	65,0 % vs 2024 6,0 pts	64,0 % vs 2024 ND	60,0 % vs 2024 3,0 pts	64,0 % vs 2024 2,0 pts

1. En France, le périmètre est restreint. Ne sont prises en compte que les promotions au poste de directeurs / directrices de résidences et agences.

COMMENT NOUS LE FAISONS : DES FORMATIONS CENTRÉES SUR LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET PERSONNEL ESRS S1-13

Une politique complète de formation

Nous offrons à nos collaborateurs différentes voies pour se former et faire évoluer leurs compétences, techniques mais aussi personnelles, avec notamment :

- le déploiement de centres de formation en ligne (« Académie » et « e-Campus ») ;
- des programmes de formation innovants, en partenariat avec des organismes publics, académiques ou privés ;
- la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- la démarche « Soin Autonomie » ;
- l'élaboration de grilles de formation par métier ;
- les modules de formation liés à l'organisation, à la technique et aux comportements.

Coconstruire les formations personnalisées

Avec nos collaborateurs, nous établissons des programmes de formation personnalisés, adaptés à leurs connaissances, leur expérience et leurs besoins. Ces formations sont disponibles en ligne et sur le terrain, avec une attention particulière donnée à ces dernières.

Des fiches métier détaillées, listant les savoir-faire et les responsabilités liées à chaque poste, ont été mises en place.

Parallèlement, des évaluations régulières permettent à chaque collaborateur de faire le point sur sa carrière et son développement personnel.

Des formations spécifiques pour aller plus loin

Certaines formations ont été pensées pour répondre à des besoins et des demandes spécifiques, dont :

- les formations liées aux évolutions de nos métiers et celles du cadre réglementaire ;
- des formations en matière de leadership, afin de favoriser les bonnes pratiques managériales et culturelles ;
- des formations certifiantes.



FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS S1-13

FRANCE | Le programme « Manager fédérateur » poursuit son développement

Le programme « Manager fédérateur » a connu en 2025 sa troisième année de déploiement : les nouveaux managers du réseau et du siège, en France, ont bénéficié des modules 1 et 2 de ce dispositif.

Deux sessions de formation ont été organisées, toujours structurées autour de six postures clés (reconnaissance, exigence, confiance, cohérence, sens et compétence) et de cas pratiques issus de situations réelles, spécifiquement conçus pour répondre aux défis de notre secteur. Les managers peuvent ainsi identifier les bonnes pratiques, anticiper les difficultés récurrentes et développer des réflexes managériaux adaptés aux spécificités de l'accompagnement des personnes âgées.

L'année 2025 a également été l'occasion de déployer le module 3 du parcours auprès de 140 managers sur la thématique de leur choix : « management du changement », « capitaliser pour progresser » et « conduite de projet transverse ». Notre souhait est de venir individualiser le parcours pour chacun.

Grâce à cet investissement en formation, nous continuons d'accompagner les managers dans la consolidation de leurs pratiques quotidiennes et dans la mise en œuvre d'une dynamique de management proactive, essentielle pour maintenir la qualité de l'accompagnement de nos résidents et le bien-être de nos collaborateurs.

FRANCE | Pass'Afest : l'innovation pédagogique au service des métiers du soin

Face aux tensions persistantes de recrutement dans le secteur, DomusVi a fait le choix d'une approche résolument innovante : former ses collaborateurs directement sur le terrain, au plus près des réalités du soin.

Le programme Pass'Afest, lancé en 2021 et cofinancé par l'Union européenne (NextGenerationEU) dans le cadre du Plan de relance national (PNRR), a permis de former aux métiers d'assistant de vie aux familles (ADVF) et d'agent de service médico-social (ASMS) grâce à des actions de formation en situation de travail (Afest). Développé en partenariat avec l'Afpa et la start-up Daylindo, ce dispositif a abouti à l'intégration d'un suivi numérique des compétences sur la plateforme e-Campus de DomusVi, assurant sa pérennité au-delà du financement initial.

Depuis février 2024, nous prolongeons cette dynamique avec la VAE Inversée, expérimentation nationale co-financée par l'OPCO qui permet de former des collaborateurs aux métiers d'aide-soignant et de cuisinier en restauration collective via des contrats de professionnalisation innovants.

Nous nous positionnons ainsi comme une entreprise véritablement apprenante, où chaque collaborateur devient acteur de son parcours professionnel.

100	places obtenues en 2024 pour la formation aide-soignant (promotion démarrée en 2025)
50	places supplémentaires en 2025 (promotion démarrée en 2026)
28	places cuisinier en 2025 : **100 % de réussite au diplôme** (10 nouvelles places en 2025)
96,5 %	de réussite au diplôme d'agent de service médico-social (ASMS)
100 %	de réussite au diplôme d'assistant de vie aux familles (ADVF)

Partenaires :

Croix-Rouge Compétence (aides-soignants) et Afpa (cuisiniers)

ALLEMAGNE | L'Advita Akademie, pour former en interne et en externe

Nos collaborateurs et leur développement professionnel demeurent au cœur de nos priorités. En Allemagne, l'Advita Akademie, inaugurée en 2015, a permis d'ancrer notre positionnement dans le domaine de la formation numérique afin d'offrir un accompagnement holistique et qualitatif à l'ensemble des équipes.



ESPAGNE | Des formations niveau master pour les dirigeants de résidence

En Espagne, une formation en management propose d'accompagner les dirigeants de nos résidences dans le renforcement de leurs compétences, afin de répondre efficacement aux exigences de leur rôle.

De niveau master, cette formation fournit les bases essentielles de la gestion d'entreprise, développe les aptitudes en leadership et en management d'équipe, forme à la maîtrise des données financières et au pilotage des indicateurs clés. Elle permet également d'appréhender les tendances du marché et les nouvelles réalités économiques, ainsi que leurs conséquences sur les décisions managériales.

L'accent est mis sur l'innovation, la digitalisation et l'orientation client, leviers essentiels pour construire une proposition de valeur différenciante dans chaque résidence DomusVi.

Le programme se décline en plusieurs modules : gestion économique et financière, leadership et compétences de gestion, marketing et gestion commerciale, gestion des ressources humaines, gestion des soins et des centres d'hébergement, gestion stratégique et innovation. Des ateliers de réflexion ainsi qu'un travail final de mémoire viennent achever la formation.

ESPAGNE | Des plans de formation individuels pour permettre à chacun de monter en compétences

Nos collaborateurs espagnols ont accès à un dispositif d'évaluation des performances (EVD, evaluación del desempeño), qui leur permet de mesurer et d'analyser leur évolution, leurs responsabilités et leurs compétences. Une fois identifiés les points forts, les domaines à améliorer et les opportunités d'évolution, un plan de développement individuel personnalisé est défini et mis en œuvre : accompagnement, formations en ligne, ateliers, activités de team building, etc. Ce processus nous permet d'accompagner nos professionnels tout au long de leur carrière, tout en optimisant la prise de décision stratégique en matière de ressources humaines.



Impact socio-économique local

ESRS S3

POURQUOI NOUS LE FAISONS :

CRÉER DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIALE ESRS S3 - SBM3

DomusVi, acteur économique et social dans ses territoires

Notre ancrage territorial façonne notre gouvernance, notre stratégie et nos actions. Notre organisation décentralisée permet d'encourager les initiatives locales en faveur du développement social et économique des territoires dans lesquels DomusVi est présent.

Employeur local, consommateur local, nous contribuons à l'économie régionale en privilégiant les fournisseurs de proximité, en générant de nombreux emplois et en collaborant avec des acteurs engagés pour la solidarité et le développement local. Nos établissements, ouverts sur l'extérieur, entretiennent des liens étroits avec leurs communautés.

Enfin, face aux tensions de recrutement dans certains territoires, nous investissons dans la formation des personnes éloignées de l'emploi (travailleurs handicapés, non-diplômés, seniors, jeunes). Notre ambition : les accompagner vers une première certification et, lorsque cela est possible, leur proposer un emploi durable.



NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025 ESRS S3-1

Objectifs 2026	Moyen / Résultat	Résultats 2025
Nos établissements mènent des initiatives à l'échelle locale, au plus proche des besoins de leur écosystème.	R	La formalisation des preuves liées aux projets locaux est en cours de mise en œuvre afin de permettre le calcul de l'indicateur groupe « part des établissements ayant au moins un projet impliquant les communautés locales ». Les nombreux commentaires reçus de la part des pays au sujet des projets locaux permettent d'illustrer les nombreuses initiatives existantes, telles que des partenariats avec des écoles pour organiser des journées intergénérationnelles, ou avec des associations animales (écoles pour chiens en Allemagne, associations de défense du bien-être animal au Portugal…) ou encore avec des associations d'aide à l'insertion (ESAT en France pour l'entretien des espaces verts ou les blanchisseries). Notre impact local s'évalue également par nos recrutements locaux, avec leurs effets indirects tels que le besoin de logements, ainsi que nos achats locaux (boulangerie, fleuriste, boucher, fruits et légumes en fonction des pays…). Certains de nos établissements se trouvent dans des zones isolées et, en tant que lieux de vie, contribuent significativement à la vie économique et sociale locale (participation ou visite des marchés locaux, organisation d'expositions…).
Investir dans des projets pour former les personnes éloignées de l'emploi.	M	En France et en Espagne : participation à des programmes d'insertion de personnes éloignées de l'emploi (voir ci-après).

COMMENT NOUS LE FAISONS :

S'INSCRIRE ET CONTRIBUER ACTIVEMENT À L'ÉCOSYSTÈME LOCAL ESRS S3-1

Renforcer les liens avec l'ensemble de l'écosystème local

Nos initiatives en matière d'impact socio-économique et d'accessibilité à l'emploi reflètent la diversité des territoires où DomusVi est implanté. Nos établissements et nos équipes collaborent étroitement avec les acteurs locaux, en intégrant les attentes de leurs parties prenantes pour mener des projets adaptés.

Nous valorisons l'initiative locale et encourageons une grande autonomie dans sa mise en œuvre. Un certain nombre d'initiatives ont été mises en place en 2024, et des projets clés ont été identifiés, allant de la formation des auxiliaires de vie à diverses initiatives intergénérationnelles. De nombreux partenariats avec des associations, des établissements scolaires et des entreprises ont permis de mettre en place de très nombreuses activités enrichissantes pour nos résidents, et qui participent à la vie des communautés où nous opérons.

IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCAL :

NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS S3-1

GROUPE | Renforcer les liens entre générations

DomusVi s'engage à maintenir des liens entre les générations en mettant en place des initiatives et activités qui permettent à toutes les générations d'échanger et de partager. Expression corporelle, arts graphiques, musique, sports, marchés de créateurs… L'organisation d'ateliers et d'événements communs avec des associations, des écoles ou des clubs sportifs permet de tisser des liens intergénérationnels enrichissants et porteurs de valeurs humaines, tout en changeant le regard porté sur les personnes âgées.



FRANCE | Des parcours innovants pour l'inclusion et la formation professionnelle

DomusVi France a renforcé son engagement sociétal à travers des programmes d'insertion professionnelle destinés aux personnes éloignées de l'emploi, contribuant ainsi à la lutte contre l'exclusion tout en remédiant aux enjeux de recrutement de notre secteur. Deux initiatives emblématiques illustrent cette démarche inclusive.

- Notre participation active au programme Vocation.s, développé par la Croix-Rouge Insertion dans les Yvelines. Ce dispositif, créé en 2020, prépare pendant dix mois des personnes en difficulté d'insertion à intégrer une formation d'aide-soignant (Ifas).
- Nous avons également déployé en région Paca, en partenariat avec l'association Generation France et France Travail, une Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) de 455 heures, combinant formation théorique et action de formation en situation de travail (Afest). Ce programme offre une voie d'accès concrète aux métiers d'auxiliaire de vie et d'agent de service hôtelier, particulièrement recherchés dans notre secteur.

Ces initiatives témoignent de notre volonté de créer des passerelles durables vers l'emploi pour des publics vulnérables, tout en développant des compétences essentielles au bien-être de nos résidents.

En conjuguant formation qualifiante, immersion professionnelle et accompagnement personnalisé, ces dispositifs incarnent notre vision d'une responsabilité sociale qui concilie inclusion, montée en compétences et réponse aux besoins de recrutement dans les métiers du grand âge.



FRANCE | ProMilès, une reconversion professionnelle adaptée aux métiers du grand âge

En août 2025, DomusVi France a signé le manifeste ProMilès, initiative du MEDEF en partenariat avec les Armées, visant à faciliter la reconversion professionnelle des militaires dans les entreprises françaises. Nous nous engageons ainsi à reconnaître leurs compétences, à favoriser leur intégration et à valoriser leurs qualités (rigueur, sens du service, leadership…) particulièrement adaptées aux métiers du grand âge. Cet engagement s'inscrit pleinement dans notre approche RSE, qui place l'humain au cœur de nos valeurs.

FRANCE | Des "Trucs qui Marchent" en faveur du lien social

En novembre 2025, DomusVi était partenaire de la 4e Grande Soirée des Trucs qui Marchent, qui a réuni 1 600 participants au Cirque d'Hiver Bouglione. Deux de nos initiatives ont été distinguées parmi les plus inspirantes de France : le marché de Noël de la résidence de Pégomas et la micro-crèche intergénérationnelle Tom & Josette à Toulouse. Une reconnaissance qui souligne l'engagement de nos équipes en faveur du lien social et de l'innovation locale.



FRANCE | Mobiliser la société autour des enjeux liés au vieillissement

Lancé en septembre 2025 lors des Assises Nationales des EHPAD, le Pacte de Confiance réunit DomusVi et cinq partenaires publics, associatifs et privés. Face à la croissance démographique attendue des 85 ans et plus dès 2030, cette initiative propose 10 mesures concrètes articulées autour de trois piliers : préparer l'avenir, rétablir la confiance et simplifier les règles. L'objectif : construire collectivement une société inclusive, garantissant aux personnes âgées un accompagnement digne et adapté.



ESPAGNE | Un partenariat universitaire pour l'amélioration des soins

DomusVi et l'Université internationale de Valence (VIU) ont signé un accord de collaboration visant à améliorer les soins aux personnes dépendantes et atteintes de maladies chroniques. Ce partenariat associe excellence académique et expertise terrain autour de trois axes : validation scientifique du modèle « Humaniza » de DomusVi Espagne, développement de formations et séminaires pour les professionnels de santé, et conduite de projets de recherche appliquée. Les étudiants de la VIU bénéficieront également de stages au sein des établissements, renforçant ainsi l'attractivité et la qualité des métiers du grand âge.

ESPAGNE | Dans une filière en tension, allier formation et réinsertion

En partenariat avec la Xunta de Galicia, un programme d'emploi et de formation a été déployé au bénéfice de 100 personnes en situation de vulnérabilité. Avec un taux d'achèvement de 99 %, il a permis de dispenser 860 heures de formation réparties en 16 modules certifiants, des soins gériatriques aux compétences numériques. 27 participants ont obtenu un certificat de professionnalisme officiel (SSCS0208 « Soins socio-sanitaires aux personnes dépendantes »), via un parcours d'accréditation inédit en Galice. Au total, ce sont 62 participants qui ont accédé à l'emploi, témoignant de l'impact concret de ce programme sur l'insertion professionnelle des publics les plus éloignés du marché du travail.

ESPAGNE | À Madrid, l'accompagnement à domicile de 30 000 personnes

DomusVi Espagne a remporté deux appels d'offres publics pour gérer les services d'aide à domicile de la communauté de Madrid et de la municipalité de Madrid. Près de 30 000 personnes âgées et/ou dépendantes seront accompagnées par plus de 6 700 professionnels. Ce partenariat public-privé illustre la capacité de DomusVi à déployer un modèle de soins personnalisé, favorisant la continuité des soins, le vieillissement actif et la lutte contre la solitude non désirée.



PAYS-BAS | Des myosotis pour honorer les personnes atteintes de démence

Le 25 mai 2025, l'établissement Martha Flora d'Hilversum a ouvert le « sentier des myosotis » : deux résidents, en compagnie de la directrice du site, Linda van Meerveld, ont inauguré cette initiative invitant à poser un regard positif sur les personnes atteintes de démence.

Fondations France et Espagne

LA FONDATION DOMUSVI FRANCE

Née en janvier 2022, la Fondation DomusVi France s'engage auprès de celles et ceux qui œuvrent auprès de nos aînés. Elle fait écho à la mission du Groupe : contribuer au bien-être des personnes âgées par le maintien et le développement d'une vie sociale active en toute sécurité. Elle est au cœur de la politique de mécénat du Groupe et de sa politique de responsabilité sociale. En décembre 2025, la Fondation a renouvelé son Conseil d'administration.

LA FONDATION DOMUSVI ESPAGNE

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



Les actions de la Fondation DomusVi France en 2025

En 2025, la Fondation DomusVi a poursuivi et renforcé ses initiatives en faveur du vivre-ensemble et de l'inclusion autour des personnes âgées à travers :

- son engagement en faveur de la recherche et de la connaissance en soutenant la Chaire « Transition Démographique / Transition Économique » (TDTE) de l'Université Paris-Dauphine, un programme académique qui étudie les effets du vieillissement sur la société, et le lancement de la 3e édition du Prix Yves Journel, qui récompense des travaux universitaires et scientifiques sur les liens intergénérationnels. La Fondation a également poursuivi son soutien à la Fondation Recherche Alzheimer, contribuant à faire avancer la recherche et à sensibiliser familles et professionnels aux enjeux liés à cette pathologie.
- des actions solidaires sur le terrain grâce à des projets locaux et des partenariats structurants. Parmi eux figurent Old Up, une association de seniors engagés qui promeut le rôle citoyen des personnes âgées ; Tom & Josette, un réseau de micro-crèches implantées dans des EHPAD, favorisant les interactions quotidiennes entre enfants et résidents ; et StudHelp, une association de lutte contre la précarité étudiante qui organise, avec DomusVi, des repas solidaires intergénérationnels.
- son soutien à Rosa Murcia Gangloff, athlète paralympique, dont les interventions auprès des résidents et équipes ont permis de sensibiliser aux valeurs de résilience, d'inclusion du handicap et d'égalité des chances.
- des actions culturelles avec la diffusion du documentaire intergénérationnel *La Coloc* sur Canal+ et avec le lancement, fin 2025, du premier épisode du podcast de la Fondation, conçu pour donner la parole aux jeunes comme aux aînés sur des thèmes de société et de transmission.

Les actions de la Fondation DomusVi Espagne en 2025

Afin d'enrichir et de valoriser la vie et l'expérience des résidents et des clients, la Fondation a proposé différentes initiatives dont :

- **l'Université des seniors :** en collaboration avec l'Institut de formation continue IL3 de l'Université de Barcelone, des programmes universitaires semestriels sont proposés aux résidents de DomusVi, avec pour objectif principal le maintien et l'amélioration des capacités cognitives grâce à l'apprentissage tout au long de la vie. En 2025, 137 étudiants ont été diplômés — en Humanités, en Mathématiques ou en Cinéma — dont 12 personnes bénéficiant des services d'aide à domicile et de téléassistance, désormais intégrées au programme depuis le deuxième semestre 2025. Depuis le lancement de l'Université des seniors en 2021, ce sont 442 seniors qui ont obtenu leur diplôme. La cérémonie de remise des diplômes s'est tenue en novembre dans l'Aula Magna de l'Université de Barcelone.
- **le programme EAPS** (Équipes d'attention psychosociale) : cette initiative de la Fondation La Caixa vise à améliorer la qualité de vie des personnes en fin de vie, en prêtant attention aux aspects émotionnels, sociaux et spirituels. Le programme est déployé dans les résidences DomusVi de Lérida, Cordoue et Séville.
- **la collaboration avec la FGCSIC :** en septembre 2025, la Fondation DomusVi a signé un accord de partenariat avec la Fondation générale du CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) dans le cadre du programme « ComFuturo iAGE » (2025-2030), avec une contribution de 75 000 €. L'objectif est d'attirer des talents scientifiques pour développer des projets de recherche à fort impact sur le vieillissement et la prise en charge des personnes âgées, avec une ouverture des centres DomusVi à des chercheurs en résidence.



Par ailleurs, la Fondation a œuvré pour l'inclusion des personnes âgées et le soutien aux publics vulnérables grâce à plusieurs initiatives en 2025.

- **Le bénévolat :** 86 accords ont été signés avec des particuliers, des organismes et des entreprises engagés dans le bénévolat d'entreprise. Au total, 422 bénévoles ont bénéficié à 1 391 résidents dans 52 centres DomusVi, à travers des ateliers, des activités intergénérationnelles, des sorties et un accompagnement personnalisé.
- **Les bourses :** 50 bourses ont été proposées à des étudiants en sciences de la santé ou en filières socio-sanitaires. Au total, 58 250 € ont été attribués à 50 lauréats.
- **Les prix annuels de la Fondation DomusVi :** leur 10e édition a rassemblé plus de 400 participants lors d'un gala en novembre. Sur 83 candidatures reçues, 7 projets lauréats ont été récompensés, pour un total de 65 000 €. Le Prix Decano a été remis à la cheffe catalane Carme Ruscalleda.
- **La Chaire « Bientraitance des personnes âgées » :** créée par la Fondation DomusVi en collaboration avec l'Université de Médecine CEU San Pablo, elle a organisé une première journée de colloque réunissant professionnels, personnes âgées et familles autour du respect et de la dignité dans l'accompagnement des aînés.



Nos enjeux environnementaux

ESRS E1 À E5

TABLEAU DE BORD ENVIRONNEMENT 83

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES 85

GESTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE 93

ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE 97

GESTION DES CONSOMMATIONS D'EAU 101

GESTION DES IMPACTS SUR LA BIODIVERSITÉ 103

GESTION DES DÉCHETS 107



En matière d'environnement, les incidences pouvant être générées par nos établissements sont liées à nos activités quotidiennes. Nous agissons à notre échelle pour préserver nos écosystèmes, minimiser nos impacts négatifs et favoriser l'impact positif de nos activités.

Nous agissons toujours avec le même objectif, essentiel : le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées que nous accompagnons et de nos collaborateurs. La construction des plans d'action associés à nos enjeux environnementaux vise également à faire évoluer nos pratiques pour les rendre compatibles avec les limites planétaires.

Dans le cadre des comités d'échange mis en place pour la gestion de notre parc immobilier loué, nous échangeons avec nos bailleurs sur ces plans d'action. Nos bailleurs se positionnent en partenaires sur les enjeux d'efficience énergétique, de gestion de l'eau, des déchets et de décarbonation. Cette collaboration s'inscrit dans la stratégie environnementale de chacune des parties prenantes et contribue ainsi positivement à l'élaboration et au financement des plans d'action des établissements concernés.

Tableau de bord environnement

ENVIRONNEMENT

Engagements	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à réduire les émissions de GES directes et indirectes résultant de ses activités en accord avec un scénario de limitation du réchauffement planétaire de 1,5°C. • Réduction des émissions de GES (atténuation du changement climatique)	Publier chaque année le bilan carbone résultant des opérations de DomusVi (scopes 1, 2 et 3), depuis 2021.	Résultats market-based (tCO_2eq) : **Scope 1 :** 46 666 **Scope 2 :** 32 433 **Scope 3 :** 327 576 **Total :** 406 674	Résultats market-based (tCO_2eq) : **Scope 1 :** 45 285 **Scope 2 :** 9 961 **Scope 3 :** 306 818 **Total :** 362 064
	Activer et déployer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie SBTi.	Trajectoire de décarbonation validée par le SBTi le 30 août 2024.	-11 % par rapport à 2024.
DomusVi s'engage à renforcer sa résilience au changement climatique. • Adaptation au changement climatique	Définir une stratégie et des mesures d'adaptation au changement climatique.	En 2024, une première analyse d'exposition de nos bâtiments a été réalisée avec le support de l'outil R4RE Bat-ADAPT développé par l'Observatoire de l'immobilier durable (OID), sur la base de la position géographique de nos bâtiments.	En 2024, une première analyse d'exposition de nos bâtiments a été réalisée avec le support de l'outil R4RE Bat-ADAPT développé par l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), sur la base de la position géographique de nos bâtiments.
DomusVi s'engage à réduire significativement ses consommations énergétiques. • Gestion des consommations d'énergie • Réduction des émissions de GES	Réduire les consommations énergétiques annuelles des établissements.	7 798 kWh/lit (toute énergie achetée confondue) : -1,5 % vs 2023[1]	7 762 kWh/lit (toute énergie achetée confondue) : -0,5 % vs 2024.
	Améliorer la performance énergétique des établissements, notamment en éliminant 100 % des classifications F et C.	99 % d'établissements avec une classification > à F.[2]	99,5 % d'établissements avec une classification > à F.[2]
	Obtenir la certification BREEAM (ou équivalent) niveau GOOD ou plus pour 100 % des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé.	62 établissements sont engagés dans une démarche BREEAM, dont 11 certifiés.	35 bâtiments sont engagés dans une certification BREEAM et 33 ont été certifiés ces dernières années.

1. La donnée 2024 a légèrement été modifiée sur le scope 2 et le scope 3 suite à quelques erreurs de reporting identifiée sur 2024 comme les frais de formation qui étaient sous estimés ainsi que les volumes de déchets
2. Périmètre France, Espagne, Irlande, Portugal, Pays-Bas.
3. GPR, norme reconnue par l'État néerlandais comme équivalente à BREEAM.

Engagements	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à développer sa consommation en énergie durable (approvisionnement et production propre). • Approvisionnement en énergie	Augmenter la part de nos achats d'énergie durable.	Au Portugal, 25 % des achats d'électricité sont certifiés verts. En Espagne, 284 MWh d'électricité renouvelable ont été achetés par le biais de PPA. Plusieurs pays (dont la France et l'Espagne) se sont engagés contractuellement en 2024 à acheter plus de 80 % de leur électricité à partir de sources renouvelables dès 2025.	En 2025, les Pays-Bas, le Portugal, l'Espagne s'approvisionnent à 100 % en électricité renouvelable, à 79 % pour la France.
	Développer notre production d'énergie durable.	12 568 MWh d'énergie renouvelable produite sur site.	12 490 MWh d'énergie renouvelable produite sur site.
DomusVi s'engage à préserver les ressources aquatiques. • Gestion des consommations d'eau • Gestion des impacts sur la biodiversité	Optimiser la gestion des : consommations d'eau.	2 039 430 m³ d'eau consommée (hors FR).	3 789 700 m³ d'eau consommée (tous pays).
	Assurer une vigilance dans le traitement des eaux usées.	Processus et équipement en place pour assurer le traitement des eaux usées.	
DomusVi s'engage à préserver et régénérer la biodiversité des territoires où nous opérons. • Gestion des impacts sur la biodiversité	Construire une approche qui contribue à préserver et régénérer la biodiversité.	Processus et ressources mis en œuvre pour assurer la préservation et la régénération de la biodiversité. Une analyse a été menée en 2024 afin d'identifier les sites proches d'une zone naturelle sensible.	
	Préserver nos ressources naturelles à travers une politique d'achats responsable.	Achats responsables et/ou écolabellisés privilégiés.	
DomusVi s'engage à réduire et mieux valoriser les déchets produits par les activités, en accord avec les politiques publiques des pays où le Groupe opère et grâce à un processus de gestion optimisé. • Gestion des déchets	Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2022).	Donnée revue pour corriger des erreurs d'estimations identifiées : 0,74 t/lit.	0,73 t/li ; -1,5% vs 2023.
	Atteindre 27% de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble de nos opérations.	29,4 % des déchets valorisés.	29 % déchets valorisés en 2025.[1]
	Déployer des filières de valorisation (emballages, verre, bio-déchets, textile) dans 100 % de nos sites.	Non applicable.	Données non connues pour suffisamment de pays.
	Augmenter le taux de déchets non enfouis.	Non applicable.	68 %

1. La donnée 2024 a été revue de 14 % à 29,5 %. L'augmentation provient d'une estimation plus cohérente des déchets en Espagne (cartons et emballages) qui sont entièrement recyclés.

Réduction des émissions de GES : un engagement en faveur de l'environnement et des personnes que nous accompagnons ESRS E1-1

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

POURQUOI NOUS LE FAISONS :

ADAPTER NOS ACTIVITÉS AUX NOUVELLES RÉALITÉS CLIMATIQUES ESRS E1-1

En tant qu'entreprise responsable et spécialiste de l'accompagnement du vieillissement, nous avons une double responsabilité : réduire notre empreinte environnementale pour contribuer à l'atténuation du changement climatique, et protéger la santé des personnes dont nous prenons soin chaque jour ainsi que celle de nos collaborateurs.

En effet, le changement climatique, généré par l'augmentation et l'accumulation des émissions de gaz à effet de serre (GES), entraîne une détérioration des conditions de vie. Les vagues de chaleur sont plus fréquentes, plus longues et plus intenses, tout comme les sécheresses, les incendies, les fortes pluies, les tempêtes et les inondations.

Il affecte également la disponibilité en eau douce, ainsi que notre santé. On note en effet une augmentation de la mortalité et des maladies liées au changement climatique, notamment pour les populations vulnérables, et l'apparition de nouveaux vecteurs de maladies.

Nous avons pleinement conscience que nos activités génèrent des émissions de gaz à effet de serre, notamment à travers nos achats, nos déchets, nos déplacements, la construction et la rénovation de nos établissements ainsi que nos consommations d'énergie nécessaires à nos opérations.

Notre enjeu est donc de réduire ces émissions en activant notre stratégie de décarbonation et de contribuer ainsi à atténuer le changement climatique.

NOS ÉMISSIONS DE GES ESRS E1-6

Nos opérations ont généré, directement et indirectement, 362 064 tCO_2eq en 2025 contre 406 674 tCO_2eq en 2024 (méthodologie market-based), soit une diminution de 11 % en absolu en 2025 par rapport à 2024. Cette baisse de nos émissions de gaz à effet de serre s'explique principalement par la réduction de nos consommations de gaz naturel, ainsi que par le déploiement de nombreux contrats d'électricité d'origine renouvelable, contribuant à diminuer les émissions associées à notre consommation d'énergie.

Pour les scopes 1 et 2, nous avons ainsi mis en place de nombreux contrats d'électricité verte (pour le market-based) et réduit nos consommations de gaz. Concernant le scope 3, les mesures prises portent principalement sur le suivi et la mise à jour de nos facteurs d'émissions. Ces derniers diminuent naturellement avec le temps, reflétant les efforts de décarbonation engagés par nos fournisseurs dans leurs propres processus de production, indépendamment de l'évolution de nos volumes d'achats. Ces factures d'émissions proviennent majoritairement de l'ADEME.





Ainsi, même à quantités achetées constantes, notre empreinte carbone sur le scope 3 se réduit mécaniquement, à mesure que les produits que nous achetons deviennent moins carbonés (en $kgCO_2/kg$ produit). Enfin, il est à noter que nous avons réévalué nos émissions de 2024 en corrigeant quelques incohérences (déchets générés en Espagne, par exemple).

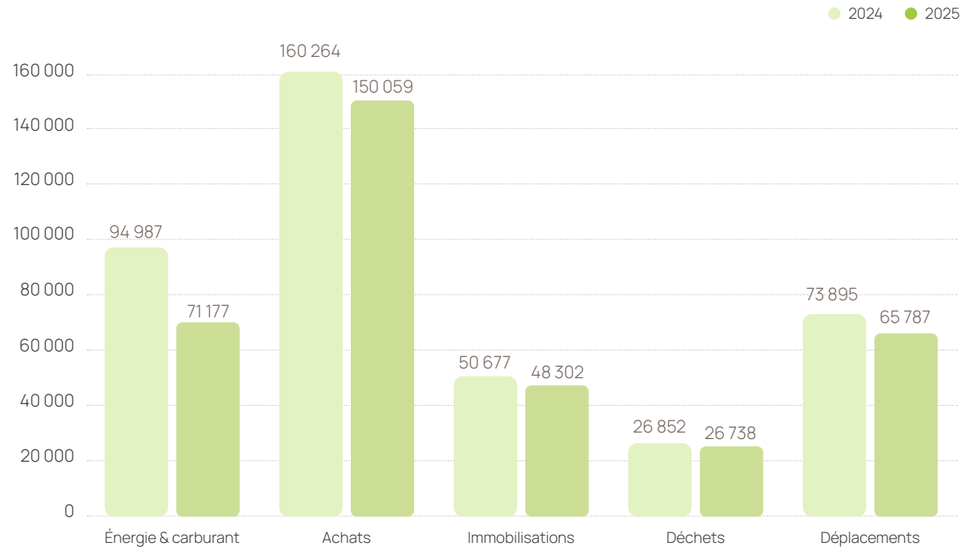
Nos émissions liées aux scopes 1 et 2 ont diminué de -30 % en absolu entre 2024 et 2025. Notre intensité carbone est passée de 154 $tCO_2eq/M€$ en 2024 à 133 $tCO_2eq/M€$ en 2025, soit une baisse de 14 % pour l'intensité en M€ de ventes.

Nos émissions sont majoritairement générées par nos achats alimentaires (29 %), par l'énergie (20 % en market-based), par la construction de bâtiments (plus de 10 %) et par les émissions lors des trajets domicile travail (12 %).

En 2025, nos efforts de décarbonation en 2025 ont principalement porté sur les scopes 1 et 2, avec la mise en place de contrats d'électricité verte, la réduction de consommations énergétiques et surtout le remplacement des systèmes consommant des énergies fossiles. Le scope 3 fait partie des chantiers abordés en 2026.

TABLEAUX DE BORD ESRS E1-2, E1-4 ET E1-6

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GES PAR CATÉGORIE EN TCO_2EQ





NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025

Objectifs 2026		Résultats 2025
Publier le bilan carbone annuel résultant des opérations de DomusVi (scopes 1, 2 et 3).	R	RÉSULTATS MARKET-BASED EN TCO_2EQ **SCOPE 1** : **45 285** (-3 % vs 2024) **SCOPE 2** : **9 961** (-69,3 % vs 2024) **SCOPE 3** : **306 818** (-6,3 % vs 2024) **TOTAL** : **362 064** (-11 % vs 2024) RÉSULTATS LOCATION-BASED EN TCO_2EQ **SCOPE 1** : **45 285** (-3 % vs 2024) **SCOPE 2** : **24 610** (+5,6 % vs 2024) **SCOPE 3** : **306 818** (-6,3 % vs 2024) **TOTAL** : **376 713** (-5,3 % vs 2024)
D'ici à fin 2023, activer et déployer notre stratégie de décarbonation en élaborant notre trajectoire selon la méthodologie Science Based Target initiative (SBTi).	R	Notre trajectoire de décarbonation a été validée par le SBTi en août 2024. Nos objectifs de réduction de nos émissions de GES se répartissent en deux trajectoires : • réduction de 42% en absolu d'ici à 2030 sur une base 2022 pour les émissions scope 1 & 2 ; • réduction de 25% en absolu d'ici à 2030 sur une base 2022 pour les émissions scope 3 liées aux achats de biens et services, aux investissements et aux déchets générés par nos opérations.

COMMENT NOUS LE FAISONS : MESURER, RÉNOVER, RÉDUIRE

ESRS E1-1

Afin d'atteindre nos ambitions en matière de décarbonation, nous avons, ces dernières années, structuré notre démarche tout en favorisant les initiatives locales.

Notre Groupe a articulé sa mesure d'impact environnemental autour d'un bilan carbone, selon le standard international du GHG Protocol, identifiant nos émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble des trois scopes. Sur la base de ce bilan carbone, nous avons élaboré notre trajectoire de décarbonation, qui a été validée par le SBTi en août 2024.



LE TOME ENVIRONNEMENTAL ET LA CERTIFICATION BREEAM, LEVIERS D'EXCELLENCE ENVIRONNEMENTALE

La certification BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) est un référentiel international d'évaluation environnementale des bâtiments. Cette méthode d'évaluation, reconnue dans plus de 89 pays, couvre dix catégories de durabilité, dont l'énergie, les matériaux, l'eau, les déchets, la pollution, la santé et le bien-être. Pour traduire concrètement ces exigences, nous avons élaboré avec Bureau Veritas un « Tome Environnemental - Projet Nouveau DomusVi ». Ce document constitue notre référentiel interne de spécifications techniques environnementales, applicable à nos futures constructions, rénovations ou extensions de bâtiments existants. Ces spécifications intègrent les exigences réglementaires de nos pays d'implantation sur la base d'un modèle de certification BREEAM. Le « Tome Environnemental » (base BREEAM) constitue le cahier des charges des prescriptions environnementales du Groupe DomusVi et la base de notre politique concernant nos enjeux environnementaux.

LA SCIENCE-BASED TARGET INITIATIVE (SBTI), GUIDE DE NOTRE POLITIQUE DE DÉCARBONATION

La SBTi est l'organisation internationale de référence, reconnue pour son exigence, qui accompagne les entreprises dans leurs plans de décarbonation. Elle leur fournit les outils nécessaires pour suivre une trajectoire alignée sur les recommandations scientifiques visant à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C d'ici à la fin de ce siècle. Dans ce cadre, DomusVi s'est engagé à réduire notablement et rapidement ses émissions de gaz à effet de serre, en conformité avec l'Accord de Paris. Nos objectifs, définis début 2024 par notre Commission environnement, nous positionnent parmi les pionniers du secteur de la santé et des services en Europe en matière de décarbonation.



Structurer notre stratégie avec un bilan carbone

ESRS E1-4

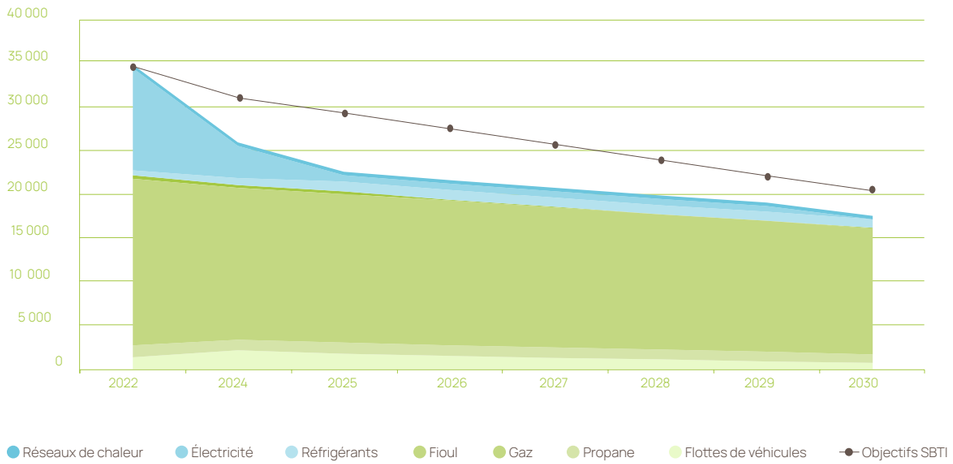
Notre bilan carbone est fondé sur une approche qui couvre la totalité de nos opérations, sur une période de douze mois. Depuis notre premier bilan, réalisé en 2021, nous avons significativement amélioré la précision de nos mesures. L'année 2023 a marqué un tournant avec une analyse approfondie de nos données historiques. En collaboration avec Bureau Veritas et son centre d'excellence Net Zéro dédié à la décarbonation, nous avons pu affiner nos résultats et établir un bilan 2022 pro-forma garantissant la comparabilité de nos mesures.

Cette consolidation méthodologique a constitué, en 2024, une base solide pour suivre l'évolution de notre empreinte carbone et piloter efficacement notre trajectoire de décarbonation par la mise en œuvre de plans d'action ciblés de réduction d'émissions. Ainsi, en 2025, la cession d'une partie de notre activité en Espagne et les améliorations apportées à notre méthodologie de bilan carbone nous conduisent à redéfinir notre année de référence : elle tiendra compte du périmètre révisé (post-cession) et appliquera la méthodologie actuellement en vigueur. Ce travail sera mené en 2026-2027, afin de nous assurer que nos actions s'inscrivent bien dans les trajectoires fixées.

Les actions significatives de décarbonation prévues sont ainsi ajoutées dans Anaplan pour prédire notre atterrissage année par année.

ÉMISSIONS DE CO_2EQ SCOPES 1 ET 2 ET TRAJECTOIRES SBTI

EXEMPLE DE TRAJECTOIRE POUR LA FRANCE SUR LES SCOPES 1 ET 2



Déployer des plans d'action opérationnels sur le terrain

ESRS E1-3

En 2024, les membres de la Commission environnement ont traduit la trajectoire de décarbonation du Groupe en plans d'action opérationnels, qui ont depuis été adaptés aux contextes locaux par les équipes pays. Les Comités de développement durable en supervisent la mise en œuvre et encouragent le partage d'expérience entre nos établissements.

Notre stratégie de décarbonation s'articule autour de plusieurs leviers pour un impact sur chacun des trois scopes. Concernant les émissions directes et indirectes liées à l'énergie (scopes 1 et 2), nous concentrons nos efforts sur la réduction de nos consommations d'énergie (gestion opérationnelle, investissements dans la performance de nos bâtiments) ainsi que sur la décarbonation de nos sources d'énergie (approvisionnement en électricité renouvelable, investissements dans des pompes à chaleur ou chaudières biomasse, mise en place de panneaux solaires photovoltaïques). Ces actions sont coordonnées avec nos bailleurs lorsqu'elles visent notre parc immobilier loué.

Concernant les émissions amont et aval (scope 3), nous travaillons à la réduction de nos émissions liées à nos achats, nos immobilisations et nos déchets en faisant évoluer certains de nos partenariats clés au sein de notre chaîne de valeur et grâce au partage de bonnes pratiques : réduire, réutiliser, recycler.

Nous travaillons à répercuter nos engagements dans les contrats avec nos fournisseurs clés ou nos bailleurs en insérant des clauses ou des annexes dédiées ; en renouvelant certains équipements via la location ou le leasing, plutôt qu'en les achetant (parc informatique ou matériel médical notamment) ; en optimisant certains flux logistiques ; ou encore, en travaillant de concert avec nos fournisseurs sur des améliorations opérationnelles à impact (réduction des quantités et volumes d'emballages, installation de fontaines à eau permettant de réduire drastiquement nos achats de petites bouteilles en plastique, déploiement des systèmes de gestion des déchets).



Nous travaillons également à l'identification et au partage de bonnes pratiques : campagne de sensibilisation aux éco-gestes dans toutes nos résidences, amélioration de notre offre alimentaire afin de réduire notre impact carbone tout en respectant les goûts de nos résidents et leurs besoins nutritionnels, réduction du gaspillage alimentaire, etc.

Nous avons engagé une réflexion sur les solutions permettant de réduire les émissions liées aux déplacements de nos collaborateurs et de nos visiteurs, avec des résultats tangibles, tels que l'installation de bornes de recharge électriques et de racks (supports) à vélos, ainsi que des places réservées au covoiturage.

Cette double approche a permis de favoriser l'émergence d'initiatives variées, comme le raccordement à des réseaux de chaleur urbains, le remplacement d'équipements énergivores, ou encore l'installation de dispositifs de production d'énergie renouvelable. Ces projets, adaptés aux contraintes et opportunités de chaque territoire, participent collectivement à la réduction de notre empreinte carbone tout en préservant le confort de nos résidents.

RÉDUCTION DES GES : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS E1-3

GROUPE | Réduction de notre dépendance aux énergies fossiles - ESRS E1-3

En 2024, six des dix nouveaux sites de DomusVi ont été équipés de systèmes bas carbone pour assurer leur chauffage. Ces sites ont été suivis par d'autres en 2025 : 18 projets (neufs ou de rénovation) ont impliqué des pompes à chaleur. Ces mesures incarnent notre volonté de privilégier des solutions innovantes et responsables au moment de choisir les bâtiments au sein desquels nous opérons.

FRANCE | Anaplan, outil de suivi de nos actions durables - ESRS E1-4

Dès 2024, nous avons développé un modèle intégré dans Anaplan (plateforme de planification, d'analyse et de reporting) nous permettant de projeter les émissions de gaz à effet de serre (scopes 1 et 2) par établissement jusqu'en 2030. Ce modèle nous permet de répertorier les plans d'action nationaux, de connaître et mesurer leur impact unitaire et cumulé et, ainsi, de vérifier l'atteinte de nos objectifs de décarbonation validés par la Science-Based Targets initiative (SBTi).

L'intégration de ces plans d'action dans notre plan patrimoine immobilier et dans le suivi de nos baux immobiliers renforce la maîtrise et l'impact global de la démarche. En 2025, nous avons préparé l'incorporation dans la plateforme de certains éléments de notre analyse du risque climatique (voir le chapitre Adaptation au changement climatique, p.97), parmi lesquels les caractéristiques du bâtiment et les moyens techniques (nombre d'étages, présence de sous-sol, couleur de toiture, présence de climatisation...). L'intégration sera faite en 2026, et à terme viendront s'ajouter le suivi des consommations d'eau et des déchets, ainsi que l'analyse des impacts sur la biodiversité. Cette approche holistique a pour but, pour chaque actif immobilier, de disposer d'un tableau de bord complet des indicateurs clés de performance environnementale, permettant une gestion durable de notre patrimoine immobilier.



ESPAGNE | Des bâtiments existants dotés de solutions énergétiques plus durables

En Espagne, six résidences DomusVi ont été équipées de systèmes combinant pompes à chaleur aérothermiques et panneaux photovoltaïques : deux via des contrats PPA[1] (Monfarracinos et Río Vena), quatre dans le cadre d'un projet avec financement subventionné (Ribera, Gazalbide, Miraflores et Tres Cantos). Ces installations visent à réduire la dépendance énergétique des sites, à développer l'autoconsommation d'énergie renouvelable et à renforcer la stratégie globale d'efficacité énergétique du Groupe.

ESPAGNE | Avec ChargeGuru, rendre la mobilité durable plus accessible

24 bornes de recharge pour véhicules électriques ont été installées dans 21 résidences pour personnes âgées, réparties sur 11 provinces espagnoles. Ce dispositif, entièrement supervisé via la plateforme ChargeGuru, vise à réduire notre empreinte carbone tout en améliorant l'accessibilité pour les collaborateurs et les familles des résidents.

1. **PPA** (Power Purchase Agreement) : contrat d'achat d'électricité de long terme, par lequel un opérateur finance et exploite l'installation de production d'énergie renouvelable, en échange d'un engagement d'achat de l'électricité produite à un tarif prédéfini.

Gestion des consommations d'énergie : un recours croissant aux énergies renouvelables

ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

POURQUOI NOUS LE FAISONS : OPTIMISER POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

L'approvisionnement en énergie et les consommations énergétiques représentent un coût important pour nos établissements et peuvent avoir un impact significatif sur nos comptes. L'optimisation de nos approvisionnements en énergie et de nos consommations énergétiques constitue donc un levier important pour dégager des marges de manœuvre financières en faveur d'investissements et pour améliorer notre qualité de service.

Nos consommations d'énergie et de carburant génèrent 20 % de notre empreinte carbone totale, selon notre bilan carbone 2025 : cela en fait un levier essentiel de notre stratégie de décarbonation et d'atténuation de notre impact sur le changement climatique.

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



TABLEAU DE BORD ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

Objectif	Moyen / Résultat	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Réduire les consommations énergétiques annuelles des établissements.	R	CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ACHETÉE TOTALES ANNUELLES PAR NOMBRE DE LITS MOYEN (KWH/LIT)							
		8 160 vs 2024 -0,7 %	**7 591** vs 2024 -0,4 %	**5 946** vs 2024 +3,5 %	**10 348** vs 2024 -2,4 %	**5 889** vs 2024 +11,6 %	**6 797** vs 2024 10,6 %	**8 262** vs 2024 -10,4 %	**7 762** vs 2024 -0,5 %
Améliorer la performance énergétique des établissements, notamment en éliminant 100 % des classifications F et G.	R	PART DES BÂTIMENTS AYANT DES CLASSIFICATIONS SUPÉRIEURES À F ET G							
		100 % vs 2024 0,0 pts	**98 %** vs 2024 0,0 pts	**ND** vs 2024 ND	**100 %** vs 2024 0,0 pts	**100 %** vs 2024 0,0 pts	**100 %** vs 2024 0,0 pts	**NA** vs 2024 NA	**100 %** vs 2024 0,0 pts
Obtenir la certification BREEAM niveau GOOD ou plus pour 100 % des projets de construction et rénovation pour lesquels un permis de construire est déposé.	M	NOMBRE DE BÂTIMENTS EN PROCESSUS DE CERTIFICATION BREEAM							
		9	**14**	**0**	**0**	**12**	**0**	**0**	**35**
		NOMBRE DE BÂTIMENTS CERTIFIÉS BREEAM							
		13	**14**	**0**	**0**	**0**	**6**	**0**	**33**



COMMENT NOUS LE FAISONS : TROIS AXES D'ACTION POUR UNE MEILLEURE EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

Notre stratégie d'efficience énergétique s'articule autour de trois axes : améliorer la performance énergétique de notre parc immobilier, optimiser nos consommations au quotidien et développer nos approvisionnements en énergie renouvelable.

Nous nous efforçons de mettre en œuvre les prescriptions du « Tome Environnemental » tout en préservant l'équilibre économique de nos investissements et la durabilité de notre offre de service.

Plans pluriannuels d'amélioration de la performance énergétique du parc immobilier

Audits énergétiques, analyse du cycle de vie des bâtiments et adaptation au changement climatique constituent les principaux outils que nous mettons en œuvre pour construire nos plans pluriannuels d'amélioration de la performance énergétique de notre parc immobilier existant ou en construction.

Pour le parc immobilier existant, nos équipes techniques réalisent en priorité des travaux d'isolation thermique (planchers, combles, points singuliers, ouvertures), de remplacement des équipements énergivores, d'optimisation des réseaux de chauffage et de production d'eau chaude.

En Espagne, la réalisation de rapports d'audit énergétique s'accompagne du paramétrage des résultats des mesures d'amélioration en six chapitres : éclairage, climatisation, énergies renouvelables, équipements, facturation et bâtiment.

Optimiser les consommations d'énergies au quotidien

Nous optimisons les consommations d'énergie quotidiennes grâce à l'expertise technique terrain de nos établissements. La sensibilisation aux éco-gestes, la formation technique de nos experts terrain, l'installation d'outils de gestion de l'énergie et l'installation d'équipements basse consommation jouent un rôle fondamental.

En 2025, tant l'Espagne que la France ont avancé sur la réduction de leurs consommations de gaz au moyen de pompes à chaleur. Parallèlement, la France a mis en place de nombreuses actions d'isolation des réseaux de chauffage, des combles et des planchers bas (rez-de-chaussée isolé du sous-sol).

Développer notre approvisionnement en énergies renouvelables

ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

Nous développons notre approvisionnement en énergies renouvelables en équipant nos établissements de panneaux photovoltaïques, comme en Espagne, aux Pays-Bas, au Portugal et en Irlande, ou en raccordant nos établissements aux réseaux de chaleur urbains.

Nous le faisons aussi en sélectionnant nos fournisseurs. Ainsi, en 2025, plusieurs pays ont signé des contrats d'approvisionnement en électricité renouvelable entrés en vigueur en 2025. Par ailleurs, la mise en place de panneaux solaires thermiques et photovoltaïques dans plusieurs établissements en Espagne et aux Pays-Bas a permis d'installer, au total, 532,5 kWc en 2025.

Ces efforts coordonnés ont permis de réduire nos consommations énergétiques malgré l'installation de climatisations efficaces dans les régions à haut risque de canicule, indispensable pour le bien-être de nos résidents. L'intensité énergétique moyenne du Groupe est ainsi passée à 7 762 kWh/lit en 2025, contre 7 798 kWh/lit en 2024.

GESTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

GROUPE | La certification BREEAM, reflet de notre efficience énergétique - ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

La certification BREEAM joue un rôle important dans notre stratégie d'efficience énergétique, considérant que l'énergie représente l'une des catégories les plus pondérées du référentiel, évaluant la réduction de la consommation d'énergie, l'efficacité des systèmes, la conception bioclimatique des bâtiments et le recours aux énergies renouvelables.

En 2025, nous avons poursuivi notre démarche de certification environnementale avec 13 nouveaux bâtiments certifiés en France et 8 en Espagne, portant à 33 le nombre total de bâtiments certifiés BREEAM ou selon le référentiel néerlandais. 35 bâtiments supplémentaires sont actuellement en cours de certification.



GROUPE | Améliorer notre approvisionnement en électricité verte - ESRS E1-4 ET ESRS E1-5

En 2025, plusieurs contrats d'approvisionnement en électricité verte signés en 2024 ont été mis en œuvre.

- En Espagne, nos résidences bénéficient désormais d'une électricité 100 % renouvelable, garantie par des certificats d'origine (REC).
- Le Portugal, les Pays-Bas et l'Irlande atteignent 100 % d'électricité verte.
- En France, 79 % de l'approvisionnement électrique de nos établissements provient de sources renouvelables depuis 2025.

Cette évolution vers l'énergie renouvelable traduit notre volonté de réduire l'empreinte carbone des établissements à l'échelle européenne.

FRANCE | Le relamping, plus économique et plus confortable

Courant 2025, nos équipes françaises ont finalisé un projet de relamping portant sur 71 sites, en remplaçant les luminaires des espaces de circulation et des espaces communs par des solutions LED, incluant le changement des suspensions. Les gains énergétiques varient sensiblement d'un site à l'autre, certaines résidences étant déjà partiellement équipées en LED, entraînant des réductions de consommation électrique. Au-delà des économies d'énergie, cette opération a également permis d'améliorer significativement le confort visuel des résidents dans de nombreux établissements.

Adaptation au changement climatique - Une approche multirisque pour des activités plus résilientes ESRS E1 - IRO-1



POURQUOI NOUS LE FAISONS : PROTÉGER NOS COLLABORATEURS ET LES PERSONNES QUE NOUS ACCOMPAGNONS ESRS E1 IRO-1 ET E1-5

L'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes climatiques extrêmes touche tous les territoires où DomusVi est implanté. Nos établissements pourraient, du fait de leur géolocalisation ou de leurs spécificités de construction, être exposés au risque climatique : vagues de chaleur, tempêtes, inondations, incendies et stress hydrique. Notre stratégie d'adaptation a pour but de renforcer la résilience de nos établissements et de protéger nos résidents et nos collaborateurs.

Cette démarche d'adaptation au changement climatique est complémentaire de notre trajectoire de décarbonation. Notre démarche de durabilité combine l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique afin d'améliorer substantiellement notre contribution à ces deux objectifs environnementaux (enjeux matériels).

TABLEAU DE BORD ESRS E1-IRO-1

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	Résultats 2025
Définir une stratégie et des mesures d'adaptation au changement climatique.	M	En 2024, une première analyse d'exposition de nos bâtiments a été réalisée avec le support de l'outil R4RE Bat-ADAPT développé par l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), sur la base de la position géographique de nos bâtiments. Le scénario climatique utilisé pour cette analyse d'exposition est le scénario « business as usual » (RCP 8.5) et l'horizon de temps visé est 2050. Cette analyse sera complétée en 2026/2027 par la collecte de données spécifiques relatives aux bâtiments afin d'établir la vulnérabilité de ces derniers. Des plans d'action associés à chaque risque ont été consolidés (comprenant chacun trois volets : enveloppe extérieure du bâtiment, aménagement intérieur, organisation des opérations) et seront déployés par le biais de la Commission environnement en 2027. La stratégie d'adaptation au changement climatique se construit en étroite coordination avec la gestion du plan de patrimoine.



COMMENT NOUS LE FAISONS : UNE STRATÉGIE D'ADAPTATION CORRÉLÉE AUX BESOINS LOCAUX ESRS E1-5

Notre stratégie d'adaptation au changement climatique est mise en œuvre grâce à l'adoption d'une méthodologie conçue pour prendre en compte les réalités locales et intégrer les exigences en matière d'atténuation et d'adaptation, de respect de nos enjeux matériels relatifs à la protection des ressources aquatiques (gestion des consommations d'eau), de préservation et de régénération de la biodiversité, et d'achats responsables.

Développer une méthodologie adaptée à nos spécificités

ESRS E1-5

Sous l'égide de l'équipe de développement durable Groupe, nous avons constitué en 2023 un groupe de travail intégrant différentes expertises (gestion des risques, sécurité, immobilier) et représentant initialement nos deux principaux pays d'implantation, la France et l'Espagne. En 2024, ce groupe de travail a rejoint la Commission environnement, ce qui nous a permis d'associer les experts des autres pays où DomusVi opère. Ce groupe élargi a défini la méthodologie de diagnostic que nous utilisons, intégrant les exigences des réglementations européennes (CSRD et taxonomie).

Notre méthodologie se fonde sur un processus composé d'un diagnostic d'exposition qui identifie les risques climatiques auxquels chaque établissement est potentiellement confronté en fonction de sa position géographique (chaleurs, sécheresses, et retrait-gonflement des argiles, précipitations intenses et inondations, dynamiques côtières, tempêtes et vents violents, feux, grands froids, mouvements de terrain), et d'un diagnostic de vulnérabilité qui évalue les impacts potentiels sur nos infrastructures et nos résidents en fonction de leurs caractéristiques propres.

Évaluer l'exposition et la vulnérabilité de nos établissements

ESRS E1-5

À partir de cette méthodologie, un échantillon représentatif d'établissements a été sélectionné, grâce auquel nous avons développé un modèle de cartographie des risques plus élaboré. Ce modèle croise deux types d'informations essentielles :

- les caractéristiques propres à chaque bâtiment (année de construction, matériaux, systèmes de climatisation, etc.) ;
- les risques climatiques spécifiques à la zone géographique où se trouve l'établissement.

Élaboration du plan d'adaptation en identifiant les priorités

ESRS E1-5

À la suite de l'analyse du risque climatique, la plateforme Bat-ADAPT propose des recommandations d'actions adaptatives pour chaque aléa climatique afin de réduire les risques identifiés.

Cette analyse et ces recommandations nous ont permis de prioriser les actions adaptatives dans le cadre d'une stratégie multirisque, privilégiant les actions qui peuvent remédier simultanément à plusieurs aléas ou proposer des avantages liés à d'autres co-bénéfices, tels que la santé et la sécurité, le bien-être et/ou la préservation de la biodiversité. Ces contributions sont prises en compte pour la construction de nouveaux bâtiments mais aussi dans les projets de rénovation des bâtiments existants.

Les établissements prioritaires ont été identifiés grâce à une matrice d'analyse du risque par bâtiment, permettant de déployer des actions adaptées à chaque contexte local, dont certaines permettent de réduire simultanément plusieurs risques de facteur climatique.



ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE :

NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS E1-5

Bat-ADAPT : un outil pour la résilience climatique des bâtiments

Notre analyse de résilience climatique s'appuie sur l'outil Bat-ADAPT, intégré à la plateforme R4RE (Resilience for Real Estate) et développé par l'Observatoire de l'Immobilier Durable. Cet outil a pour objectif d'évaluer, à l'échelle de l'Europe, les risques climatiques auxquels sont exposés les bâtiments, afin d'aider les acteurs de l'immobilier à s'adapter aux impacts croissants du changement climatique.

Nous appliquons également cette méthodologie à nos établissements situés hors Europe. Selon le référentiel scientifique de Bat-ADAPT :

- la sélection des aléas climatiques pris en compte dans l'outil relève de la taxonomie européenne, de la Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) et de la loi Énergie-Climat française ;
- les principales sources de données sont l'Atlas interactif du Giec, les plateformes DRIAS Les futurs du climat et DRIAS Les futurs de l'eau ;
- R4RE a été construit notamment dans le but de répondre aux enjeux de la taxonomie européenne.

Le modèle d'analyse de l'exposition climatique utilisé répond aux trois critères de la taxonomie européenne :

(a) l'analyse de l'exposition au climat doit être basée sur les projections climatiques de pointe à la plus haute résolution disponible ;

(b) l'évaluation des risques doit être prospective, cohérente et proportionnée avec la durée de l'activité, c'est-à-dire un minimum de cinquante ans pour les bâtiments : l'analyse d'exposition est réalisée jusqu'en 2090 ;

(c) les scénarios utilisés doivent être multiples et cohérents avec les travaux du Giec, basés sur des modèles libres ou payants : les modèles utilisés sont des données climatiques prospectives (scénarios Giec) et non prospectives (données historiques).

Gestion des consommations d'eau - Réduire en amont, préserver en aval ESRS E3

6 EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT

POURQUOI NOUS LE FAISONS :

PROTÉGER UNE RESSOURCE CLÉ ESRS E3-IRO-1

Alors que le changement climatique accentue la pression sur les ressources hydriques – avec des périodes de sécheresse plus fréquentes et plus intenses dans certaines régions où nous sommes implantés –, la gestion responsable de l'eau est un enjeu que nous prenons très au sérieux.

Notre métier comporte des activités consommatrices d'eau (notamment les blanchisseries et les cuisines) et des contraintes spécifiques de qualité bactério-chimique de l'eau (contrôle de qualité, prévention des légionelles…).

Objectif	Moyen / Résultat	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Réduire annuellement	R	CONSOMMATION TOTALE D'EAU (M³)							
		1 773 940 vs 2024 ND	**1 393 934** vs 2024 -6,9 %	**217 131** vs 2024 -1,0 %	**186 976** vs 2024 +70,0 %	**58 821** vs 2024 +8,4 %	**21 405** vs 2024 +33,8 %	**137 494** vs 2024 -3,2 %	**3 789 700** vs 2024 ND
		CONSOMMATION D'EAU PAR LIT (M³/LIT)							
		74 vs 2024 ND	**68** vs 2024 -5,4 %	**54** vs 2024 -0,2 %	**194** vs 2024 +70,1 %	**74** vs 2024 +5,1 %	**49** vs 2024 +24,5 %	**108** vs 2024 -4,5 %	**73** vs 2024 ND

COMMENT NOUS LE FAISONS : DES MESURES APPLIQUÉES TOUT AU LONG DU CIRCUIT DE L'EAU ESRS E3-1

Notre objectif est d'optimiser nos consommations d'eau à la fois par des mesures de suivi, de réduction et de réutilisation, et par une vigilance quant à la qualité des eaux utilisées et rejetées par nos établissements. Dans le cadre de notre devoir de vigilance au niveau du Groupe, un travail spécifique sur les usages de l'eau a permis d'identifier les risques potentiels et de renforcer les mesures préventives et les bonnes pratiques dans l'ensemble de nos opérations (voir « Tome Environnemental » p. 87).



Mesurer et piloter nos consommations

ESRS E3-3

Le suivi des consommations d'eau et la mise en place de mesures d'optimisation sont assurés localement par chaque établissement. En Espagne, nos équipes ont développé un tableau de bord dédié, déployé sur l'intranet auprès de l'ensemble des établissements. Cet outil permet un suivi précis et des analyses comparatives, encourageant l'émulation entre résidences et le partage de bonnes pratiques. En France, une plateforme de télérelève des données et de détection des fuites a été testée en 2025, pour un déploiement en 2026.

Réduire nos consommations

ESRS E3-2

Un grand nombre de nos établissements sont équipés d'équipements hydro-économes : filtres à eau, mousseurs de robinet, chasses d'eau à double débit, etc. Ces dispositifs peuvent, selon les équipements, réduire significativement la consommation d'eau, jusqu'à 70 % dans certains cas.

Nos équipes techniques, expertes de leurs bâtiments, interviennent également sur l'optimisation des systèmes existants : programmation de l'arrosage automatique des espaces verts, réglage de la plomberie, formation des agents de maintenance à la détection des fuites, etc.

Traiter les eaux usées

ESRS E3-3

Tous nos établissements sont équipés de systèmes adaptés permettant d'éviter toute pollution générée par les eaux usées et d'en réduire la production. Cela inclut des évacuations et des bacs spéciaux pour récupérer les eaux usées de la cuisine et de la lingerie, ainsi que des structures de rétention pour les groupes électrogènes.

Gestion des impacts sur la biodiversité - Des enjeux intégrés sur le terrain ESRS E4

15 VIE TERRESTRE

POURQUOI NOUS LE FAISONS : TRANSFORMER NOS INTERACTIONS AVEC LA BIODIVERSITÉ EN IMPACT POSITIF ESRS E4 - IRO-1

Notre métier implique à la fois la construction et la rénovation d'établissements ainsi que l'entretien des espaces verts attenants. Nous sommes conscients de l'importance de préserver, restaurer et régénérer la biodiversité et les ressources naturelles.

L'artificialisation des sols et le choix des matériaux de construction lors d'une opération de construction, d'extension ou de rénovation, l'utilisation nécessaire de produits d'entretien ou la sélection des espèces végétales pour nos espaces extérieurs peuvent affecter la biodiversité locale. Aménager un jardin pour nos résidents peut soit contribuer à fragmenter davantage les habitats naturels, soit, au contraire, créer des îlots de biodiversité en milieu urbain ou périurbain.

Pour nos résidents, le contact avec la nature constitue également un élément essentiel de bien-être. Des études scientifiques démontrent les effets thérapeutiques des espaces naturels sur les personnes âgées : réduction du stress, amélioration de la motricité et stimulation cognitive.

Notre principal enjeu et objectif consiste à identifier et minimiser nos impacts négatifs sur la biodiversité, tout en développant des actions qui contribuent activement à sa régénération sur l'ensemble de nos territoires d'implantation.



TABLEAUX DE BORD ESRS E4-3

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	Résultats 2025
Construire une approche qui contribue à préserver et régénérer la biodiversité.	M	Une analyse a été menée en 2024 afin d'identifier les sites proches d'une zone naturelle sensible *(voir focus ci-après)*. Nous faisons appel en amont des projets de construction de nouvelles résidences à des professionnels qui veillent à la préservation et régénération de la biodiversité (« Tome Environnemental » / exigence BREEAM).
Préserver nos ressources naturelles à travers une politique d'achats responsables.	M	Au niveau du Groupe : • choix de protections médicales fabriquées avec des matériaux écolabellisés (ouate), dans le cadre d'un contrat Groupe avec un fournisseur qui développe une démarche de développement durable ; • approvisionnement alimentaire (viandes, légumes, fruits, poissons) auprès de partenaires privilégiant des produits locaux, tous provenant de l'Union européenne et, si possible, avec le label bio et/ou un label soutenant la protection de l'environnement et préservant la biodiversité comme le bien-être animal.

COMMENT NOUS LE FAISONS : DÈS LA CONCEPTION, UNE APPROCHE PROACTIVE, COCONSTRUITE AVEC NOS PARTENAIRES LOCAUX ESRS E4-2

Notre démarche pour la préservation et la régénération de la biodiversité reflète l'organisation décentralisée de DomusVi, combinant une stratégie Groupe cohérente avec des initiatives locales adaptées aux spécificités de chaque territoire.

Une démarche intégrée

ESRS E4-2

En amont de chaque projet de construction, nous faisons systématiquement appel à des professionnels spécialisés qui veillent à la préservation et à la régénération de la biodiversité. Cette expertise externe a pour but une prise en compte des enjeux écologiques dès la phase de conception.

Le « Tome Environnemental » (voir p. 87) constitue le référentiel technique qui encadre toutes nos constructions et rénovations. En France, cette démarche se traduit par le recours systématique à un écologue qui élabore un diagnostic conforme aux exigences BREEAM (voir p. 87), analyse la biodiversité existante et formule des recommandations adaptées. Au Portugal, elle se concrétise notamment par la préservation systématique des arbres existants lors des nouvelles constructions et par la conception de jardins nécessitant moins d'eau.

L'installation de jardins potagers et de ruches, la multiplication des strates végétales (lichens, herbes, buissons, arbres) et des types d'habitats sur la parcelle (espaces naturels non gérés, massifs, haies arborées…) sont autant d'actions de développement durable mises en œuvre. Le choix des essences plantées dans les jardins tient compte des critères de mixité, du caractère local des espèces proposées et de la cohérence avec la faune locale.

Le coefficient biotope par surface (part de la surface d'une parcelle éco-aménagée permettant d'établir la qualité environnementale d'une parcelle) est évalué pour les nouveaux projets de construction et vise un niveau supérieur à 30 %. Les sites choisis sont en priorité des sites précédemment occupés par des activités humaines. Les équipes projet veillent à limiter au maximum la consommation d'espaces verts et à maximiser la revégétalisation des espaces précédemment imperméables.





Des achats responsables pour préserver les ressources naturelles

ESRS E4-2 ET E4-4

Notre politique d'achats constitue un levier important pour réduire notre impact sur la biodiversité, au-delà de nos sites d'exploitation. Au niveau du Groupe, nous avons établi des critères environnementaux précis qui guident nos choix :

- la sélection de protections médicales fabriquées avec des matériaux éco-labellisés (ouate), dans le cadre d'un contrat Groupe avec un fournisseur engagé dans une démarche de développement durable ;
- l'approvisionnement alimentaire privilégiant les produits locaux, tous issus de l'Union européenne, avec une préférence pour les labels bio et ceux garantissant le bien-être animal ;
- l'utilisation de produits de nettoyage plus efficaces et moins nocifs pour l'environnement, comme l'illustre notre choix, à l'échelle du Groupe, du prestataire Diversey, dont les produits incluent des composants écologiques et éco-responsables.

GESTION DES IMPACTS SUR LA BIODIVERSITÉ : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS E4-2



Sites proches de zones sensibles : une démarche d'identification et d'évaluation

DomusVi s'engage à construire une approche qui contribue à préserver et à régénérer la biodiversité. Pour cela, nous avons identifié en 2024 nos sites situés à proximité de zones sensibles sur le plan de la biodiversité (dont le réseau de zones protégées Natura 2000, les sites du patrimoine mondial de l'Unesco et les domaines clés de la biodiversité). Aucune de nos résidences n'est située dans une zone protégée. 40 % de nos résidences ont été identifiées comme situées à moins de deux kilomètres d'une zone sensible. Aux Pays-Bas et en Allemagne, plus de 80 % de nos sites sont proches d'une zone sensible. Cette proximité nous engage et nous mettons en place des démarches pour réduire au maximum notre impact environnemental.

Les émissions susceptibles d'influer sur l'environnement sont lumineuses, sonores, atmosphériques. Une consommation excessive d'eau, une mauvaise gestion des déchets, la consommation de produits chimiques pour l'entretien des espaces verts sont des facteurs de perturbation de la biodiversité. Nos exploitations peuvent fragmenter les habitats naturels, perturbant les corridors écologiques et les déplacements de la faune. Pour chaque résidence, la zone protégée la plus proche est déterminée pour évaluer les risques.

Gestion des déchets - Une réflexion sur notre chaîne de valeur ESRS E5

POURQUOI NOUS LE FAISONS : DE L'EMPREINTE CARBONE À L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE, DE MULTIPLES AXES D'ACTION ESRS E5-IRO-1

Nos résidences, en tant que lieux de vie et de soins, génèrent plusieurs grandes catégories de déchets :

- ceux issus de la vie quotidienne (restauration, hébergement, emballages, entretien…), dits « déchets banals » ;
- les déchets liés aux activités de soins, qui, lorsqu'ils sont à risque infectieux, bénéficient d'un traitement différencié ;
- les déchets produits dans le cadre de nos opérations de construction, d'extension ou de rénovation de nos établissements.

Une gestion optimisée de nos déchets contribue à réduire notre empreinte carbone, à améliorer leur valorisation, à préserver les ressources naturelles et à limiter nos impacts potentiels sur la biodiversité. Une telle gestion permet également de réduire nos coûts d'exploitation et favorise l'économie circulaire.

Au-delà du respect essentiel des exigences réglementaires nationales et européennes, nous souhaitons engager une réflexion sur la chaîne de valeur de nos déchets intégrant notre démarche d'achats responsables.



D'ores et déjà, l'optimisation de la gestion de nos déchets répond à un double objectif :

(a) contribuer à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique tout en limitant nos impacts (approche « do no harm ») ;

(b) améliorer notre efficacité opérationnelle en optimisant les processus et les coûts croissants liés à la collecte, au transport, à la valorisation et au traitement des déchets.

TABLEAU DE BORD ESRS E5-3

Objectif	Moyen / Résultat	FR	ES[2]	AL[3]	IR	PT	PB	CH[4]	GROUPE
		TONNES DE DÉCHETS GÉNÉRÉS PAR LIT MOYENS (T / LIT)							
Réduire annuellement la quantité de déchets générés par lit (base 2022).	R	**0,7** vs 2024 -0,9 %	**0,89** vs 2024 -0,2 %	**ND**	**0,62** vs 2024 -22,9 %	**0,55** vs 2024 +14,3 %	**0,46** vs 2024 -3,4 %	**1,38** vs 2024 +299,5 %	**0,73** vs 2024 -1,5 %
		PART DE DÉCHETS VALORISÉS SUR LA QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS GÉNÉRÉS SUR L'ANNÉE (%)							
Atteindre 27 % de déchets valorisés annuellement pour l'ensemble de opérations.	R	**14,8 %** vs 2024 +0,8 pts	**43,9 %** vs 2024 +0,6 pts	**ND**	**11,9 %** vs 2024 -11,9 pts	**70,4 %** vs 2024 -2,3 pts	**21,7 %** vs 2024 +10,1 pts	**1,1 %** vs 2024 -0,7 pts	**29,0 %** vs 2024 -0,4 pts
		PART DE DÉCHETS NON ENFOUIS SUR LA QUANTITE TOTALE DE DÉCHETS (%)							
Augmenter le taux de déchets non enfouis[1].	M	**76,9 %**	**67,5 %**	**ND**	**11,9 %**	**73,0 %**	**100,0 %**	**1,2 %**	**68,0 %**

COMMENT NOUS LE FAISONS : RÉDUIRE,OPTIMISER, SENSIBILISER

ESRS E5-5

Notre démarche s'articule autour de deux priorités : réduire la quantité de déchets produits et optimiser le tri et la valorisation des déchets restants. La mise en œuvre de ces objectifs se révèle complexe en pratique, car il faut s'adapter aux contextes réglementaires et opérationnels propres à chaque géographie où nous sommes implantés.

Notre campagne de sensibilisation aux éco-gestes, lancée en 2024 dans tous nos établissements, a contribué à la prise de conscience de l'enjeu du tri et d'une bonne gestion des déchets.

Structurer notre approche

ESRS E5-5

En matière de gestion des déchets, la logistique représente notre principal défi. Les déchets sont en effet traités localement, selon des politiques et des modalités de collecte qui varient selon les territoires, parfois d'une commune à l'autre. Le travail engagé sur la chaîne de valeur de nos déchets nous permettra de structurer des processus de pilotage adaptés, à l'échelle nationale aussi bien qu'au niveau de chaque établissement.

1. Le taux de déchets non enfouis est un nouvel indicateur. Les données seront affinées en 2026 car, comme la France et l'Espagne, il est fortement possible que les ordures ménagères dans les autres pays soient enfouis et incinérés.
2. Les données en Espagne étaient sous-évaluées pour les déchets cartons et emballages, ce qui conduit a une hausse significative des déchets recyclés. Le rapport 2025 prend en compte cette sous-estimation dans la variance entre 2024 et 2025.
3. Cette année, uniquement les données concernant les biodéchets pour l'Allemagne ont été obtenues.
4. Les données 2024 pour le Chili n'étaient pas cohérentes.

En France, cette ambition s'est concrétisée par le déploiement, dans 170 établissements, d'un système de gestion des déchets développé en partenariat avec un prestataire spécialisé. Cette approche standardisée facilite le suivi et la traçabilité de nos déchets, renforçant ainsi notre capacité à mesurer et à réduire notre empreinte environnementale.



Réduire les volumes à la source

ESRS E5-5

L'une de nos priorités est de diminuer la production de déchets dès l'origine, dans le cadre de notre démarche d'achats responsables. Cette dernière se matérialise par des actions ciblées sur nos principaux achats, sources de déchets : travaux, alimentation, dispositifs médicaux, produits de nettoyage et de blanchisserie.

Il s'agit, notamment, du travail avec le fournisseur Groupe Diversey pour réduire les emballages, du remplacement des bouteilles d'eau par des fontaines en France, de l'étude des jetées pour lutter contre le gaspillage alimentaire, du recours à la location plutôt qu'à l'achat de matériel informatique ou médical, etc.

Nous engageons un dialogue avec nos fournisseurs pour acheter des produits dont les contenants sont majoritairement ou totalement recyclables, ou en réduire le volume. Le travail sur la chaîne de valeur de nos déchets a pour but de répondre à nos exigences, et de les matérialiser dans nos contrats avec nos fournisseurs.

Développer le tri et la valorisation

ESRS E5-5

Parallèlement à nos efforts de réduction du volume de nos déchets, nous développons des filières de valorisation adaptées aux contextes locaux. Les déchets d'activités de soins à risques infectieux (Dasri) font l'objet d'un traitement différencié via une filière de collecte, de transport et de traitement dédiée, et de valorisation, le cas échéant. Dans la majorité des pays où nous opérons, la filière est organisée et ces déchets font l'objet de déclaration auprès des autorités publiques.

En Espagne, notre collaboration avec Insertega, entreprise d'insertion spécialisée dans la transformation des textiles usagés, a permis le recyclage de plusieurs tonnes de textiles en 2025.

GESTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE : NOS INITIATIVES PHARES EN 2025 ESRS E5-5

FRANCE | Optimiser la logistique et réduire les emballages des protections

Depuis 2025, DomsuVi France a adopté une livraison des protections sur palette, avec un filmage plastique global et sans emballage carton individuel. Cette évolution permet une réduction significative de la consommation de carton, tout en limitant les opérations de décartonnage, un bénéfice non négligeable pour la prévention des troubles musculosquelettiques de nos collaborateurs. Ce mode de livraison est déployé progressivement, les résidences l'adoptant en fonction de leurs contraintes opérationnelles.





ESPAGNE | Recyclage : mobiliser aussi les seniors

DomusVi Espagne a rejoint en 2025 l'initiative « Les seniors, premiers à recycler » portée par l'organisation Ecoembes, spécialiste de la gestion des déchets, afin d'intégrer les personnes âgées dans la culture du recyclage. Déployé dans 148 établissements (résidences et accueils de jour), le programme s'est enrichi en 2025 de plusieurs nouvelles actions. Deux webinaires co-animés avec Ecoembes ont réuni professionnels, clients et équipes de direction autour du partage de bonnes pratiques, complétés par une session de formation interne sur le tri des déchets destinée aux services centraux.

Sur le plan matériel, chaque centre a été équipé de conteneurs de tri sélectif dédiés. Des supports de sensibilisation et des activités pédagogiques ont également été mis à disposition des usagers. Enfin, le programme s'inscrit dans une dynamique de réseau, avec une participation active à des initiatives collectives visant à renforcer la culture environnementale. Ce programme renforce notre engagement en faveur de l'économie circulaire tant au niveau de nos équipes que de nos résidents.

CHILI | Une campagne de recyclage dédiée au matériel électronique

Dans le cadre de son plan de durabilité, Acalis a mené une campagne de recyclage de matériel électronique dans ses résidences de Santiago, mobilisant nos collaborateurs, les résidents et leurs proches. Au total, 141 appareils (téléphones, ordinateurs, tablettes) ont été collectés et remis à Kyklos Chile, spécialiste de l'économie circulaire, pour reconditionnement et don à des établissements scolaires et associations.





Nos enjeux de gouvernance, piliers de notre intégrité et de notre responsabilité

TABLEAU DE BORD GOUVERNANCE 115

ÉTHIQUE DES AFFAIRES, UNE BOUSSOLE POUR NOS ACTIVITÉS 117

CONSEILS DES FAMILLES, DONNER LA PAROLE ET COLLABORER AVEC LES FAMILLES DES PERSONNES QUE NOUS ACCOMPAGNONS 121



Notre approche de la gouvernance repose sur le respect des lois et réglementations, sur une forte éthique des affaires dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes, sur l'association des familles via les Conseils Nationaux des Familles et sur notre gouvernance pays.

Tableau de bord gouvernance

GOUVERNANCE

Engagements	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à se conformer aux principes de bonne conduite édictés dans sa Charte éthique de conduite des affaires, conformément aux règlementations applicables. • Gouvernance d'entreprise • Éthique des affaires • Gestion des relations avec les fournisseurs	Mise en place d'un Code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent, y compris en matière de cadeaux, dans tous les pays où le Groupe opère, et déploiement d'actions de sensibilisation.	Code de conduite, adapté aux lois et réglementations locales, déployé dans toutes nos géographies.	Code de conduite, adapté aux lois et réglementations locales, déployé dans toutes nos géographies.
	Extension du logiciel Ulises, composante du dispositif d'alerte, dans tous les pays où le Groupe opère, garantissant la protection des lanceurs d'alerte.	Logiciel Ulises déployé dans 100 % de nos pays en 2024. Ce logiciel a été remplacé par Witik en France en 2024. Par ailleurs, une adresse électronique est mise à disposition pour l'ensemble du Groupe.	Déploiement et utilisation du logiciel Witik en France en 2025.
	Formalisation d'une politique Groupe en matière de représentation d'intérêts.	Politique/Charte Groupe formalisée, validée par le Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (CSOS) et à mettre en œuvre localement par des procédures pays.	Politique/Charte Groupe formalisée, validée par le CSOS et à mettre en œuvre localement par des procédures pays.
DomusVi s'engage à collaborer avec ses fournisseurs pour améliorer son impact positif et réduire son impact négatif sur sa chaîne de valeur. • Gouvernance d'entreprise • Éthique des affaires • Gestion de la relation avec les fournisseurs	Formalisation d'une politique d'achats responsables au niveau du Groupe.	Un groupe de travail est mis en place avec pour objectif la formalisation des pratiques puis son déploiement en 2025.	Élaboration de la politique d'achat en 2025. La version finale, validée début 2026, sera appliquée dans les différents pays du Groupe en 2026/2027.
	Développement d'initiatives et de partenariats à impact avec nos fournisseurs.	Voir les initiatives sur tous nos autres engagements.	Voir les initiatives sur tous nos autres engagements.

Engagements	Objectifs « Horizon 2026 »	Résultats 2024	Résultats 2025
DomusVi s'engage à intégrer les familles dans sa gouvernance pays en créant un Conseil National des Familles (CNF) dans chaque pays où il opère. • Gouvernance d'entreprise	Mise en place d'une charte du Conseil National des Familles.	Mise à jour prévue en 2025.	Mise à jour prévue en 2026.
	Création d'un Conseil National des Familles dans chaque pays où le Groupe opère à horizon 2027.	Premier rapport du CNF France publié en décembre 2024. Lancement du CNF en Espagne.	2e rapport du CNF France publié en octobre 2025. Lancement du Conseil National des Familles de DomusVi Espagne. Lancement de conseils locaux au Chili.
	Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations.	Plan de vigilance mis à jour dans le rapport de durabilité 2024 (voir p.117).	Plan de vigilance publiée en 2024 (voir p.148).
Domusvi s'engage à prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé-sécurité des personnes et à l'environnement liés à ses activités. • Santé et sécurité au travail • Bientraitance • Enjeux environnementaux	Sensibiliser 100 % des dirigeants (communauté exécutive) au devoir de vigilance, à ses enjeux et à la responsabilité qui y est attachée.	L'ensemble de la communauté exécutive a été sensibilisée au devoir de vigilance, notamment en participant à des ateliers dédiés, soit lors de l'actualisation de notre double matérialité en 2023, soit lors de l'élaboration du plan de vigilance en 2023, ou en 2024, à l'occasion de sa mise à jour.	En 2026 est prévue une nouvelle vague de formation. La formation pour le comité exécutif groupe a eu lieu en janvier 2026 et ceux des pays suivront.
	Développer la culture de responsabilité (liée au devoir de vigilance) au sein de l'entreprise.	Sensibiliser les autres fonctions managériales.	Continuer la sensibilisation des autres fonctions managériales.

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

Éthique des affaires - Une boussole pour nos activités ESRS G1 - ODD 9

POURQUOI NOUS LE FAISONS : PROMOUVOIR DES PRATIQUES RESPONSABLES AVEC L'ENSEMBLE DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

ESRS G1-GOV 1, 1, 3, 4, 5

DomusVi s'engage à offrir la meilleure qualité de services à ses clients tout en respectant rigoureusement les principes éthiques et les règles de bonne conduite applicables à nos activités. Notre approche privilégie des comportements et des pratiques durables et socialement responsables envers l'ensemble de nos parties prenantes, résidents, familles, collaborateurs, intervenants, fournisseurs.

Afin de nous assurer du respect par tous de ce cadre éthique, nous avons choisi d'adopter une approche préventive et proactive reposant sur une Charte éthique de conduite de l'entreprise, un dispositif de lancement d'alerte, une politique d'achats responsables, une démarche qualité, ou encore, une politique générale de lutte contre la corruption.



NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025

En matière de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent

ESRS G1-3

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	Résultats 2025
Code de conduite, adapté aux lois et réglementations locales, déployé dans toutes nos géographies.	R	Code de conduite, adapté aux lois et réglementations locales, déployé dans toutes nos géographies.
Déploiement du logiciel, composant du dispositif d'alerte, dans tous les pays où le Groupe opère, garantissant la protection des lanceurs d'alerte.	R	Déploiement et utilisation du logiciel Witik en France en 2025.
Formalisation d'une politique Groupe en matière d'influence et de lobbying.		Politique/Charte Groupe formalisée et validée par le CSOS. Disponible sur le site internet du Groupe.
Commentaire 2025		

En matière de gestion de la relation avec les fournisseurs

ESRS G1-2

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	Résultats 2025
Formalisation d'une politique d'achats responsables au niveau du Groupe.	R	Élaboration de la politique d'achat en 2025. La version finale, validée début 2026, sera appliquée dans les différents pays du Groupe en 2026/2027.
Développement d'initiatives et de partenariats à impact avec nos fournisseurs.	R	Voir nos initiatives sur l'ensemble de nos autres engagements.

COMMENT NOUS LE FAISONS :
UNE APPROCHE PRÉVENTIVE ET PROACTIVE

Charte éthique de conduite de l'entreprise

ESRS G1-1

Notre Charte éthique est destinée à poser un cadre sur toutes nos pratiques. Elle constitue un outil précieux pour faciliter l'adoption de comportements éthiques qui reflètent fidèlement nos valeurs et nos engagements. Avec cette Charte, chacun de nos collaborateurs s'engage à agir de manière responsable dans l'exercice de ses fonctions.

Renforcée par notre Manifeste[1] (voir p.14), véritable reflet de nos valeurs fondamentales, cette Charte incarne notre culture d'entreprise.

Notre Charte est disponible dans toutes les langues des pays où nous opérons et est accessible sur le site internet du Groupe[2]. Elle fait l'objet d'actions de diffusion et de sensibilisation auprès des collaborateurs afin d'en garantir sa bonne compréhension et son appropriation.

Code dédié à la prévention de la corruption et du blanchiment d'argent

ESRS G1-3

Notre Charte éthique de conduite de l'entreprise est renforcée par l'adoption d'un code spécifique de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent dans chacun des pays où nous opérons, adapté à la législation locale. Il est soutenu par des procédures internes de contrôle, des actions de sensibilisation régulières, ainsi que par des mécanismes d'alerte permettant le signalement de comportements non conformes.

Charte de lobbying responsable

ESRS G1-5

Conformément à la réglementation en place et aux recommandations 2024 de l'OCDE[3], la Charte de lobbying responsable du Groupe DomusVi, formalisée en 2024, a été approuvée par le Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (CSOS) sur recommandation du Comité raison d'être & développement durable. Cette Charte s'applique à l'ensemble de nos opérations et est mise en œuvre par des procédures ad hoc dans chacun des pays où nous opérons.



1. https://www.domusvigroup.com/notre-manifeste/
2. https://www.domusvigroup.com/notre-charte-ethique/
3. Recommandation OCDE C/MIN (2024)/14 10 8

Dispositif d'alerte et protection des lanceurs d'alerte

ESRS S2-3

Nous avons consolidé notre dispositif d'alerte en déployant dans l'ensemble de nos opérations une solution sécurisée.

En France, depuis 2024, nous utilisons le logiciel Witik. Cette solution est étendue progressivement aux autres pays en remplacement de la précédente.

Ce canal d'alerte est accessible aux parties prenantes internes comme externes. Un guide du lanceur d'alerte est disponible sur la page d'accueil des sites web de chaque pays d'opération, dans la langue locale.

La protection des lanceurs d'alerte et leur anonymat sont garantis grâce à ce dispositif et à une gouvernance adaptée.

Politique d'achats responsables

ESRS G1-2

Les activités du Groupe DomusVi s'appuient sur les produits et services de différents fournisseurs. Notre enjeu est de nous assurer que ces fournisseurs respectent la loi, de maintenir des relations de confiance et de collaborer avec eux pour atteindre nos objectifs de développement durable, notamment en matière de devoir de vigilance.

Dans tous les pays où nous sommes présents, nous appliquons des principes d'achats responsables, qui ont été formalisés en 2025 au niveau Groupe par une politique dédiée.

En outre, dans le cadre de notre démarche de développement durable, nous collaborons étroitement avec nos fournisseurs pour atteindre nos objectifs de développement durable et respecter les droits humains à chaque niveau de nos interactions avec les parties prenantes.



Conseils des Familles - Donner la parole et collaborer avec les familles des personnes que nous accompagnons ESRS S4-2

« L'invitation de DomusVi à participer au Conseil des Familles m'a semblé d'emblée une initiative courageuse et innovante : une entreprise qui intègre des représentants de familles comme de véritables alliés, c'est un vrai pari ! Pour moi, c'est l'opportunité de réfléchir et de proposer des améliorations, pas seulement pour mes proches, mais pour tous les aînés à qui nous devons tant. Apporter ma petite pierre à l'édifice pour construire une société plus humaine : voilà ce qui m'a motivé. »

Jorge Taboada Fuentes, membre du Conseil des Familles, Espagne

POURQUOI NOUS LE FAISONS :
IMPLIQUER LES FAMILLES DANS NOTRE GOUVERNANCE

Nous sommes depuis longtemps convaincus que le bien-être des personnes âgées dépend de la qualité de la prise en soin par nos professionnels, mais aussi par le maintien d'un lien fort avec leur famille et leurs proches.

Le dialogue et un partenariat renforcés avec les familles, les proches et les représentants des personnes âgées que nous accompagnons, jouent un rôle fondamental pour satisfaire à l'exigence d'une prise en soin adaptée aux besoins de la personne et à la préservation de son lien social.



NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	2022	2023 - 2024	Progrès 2025
Mise en place d'une Charte du Conseil des Familles.	R	NA	Publication de la Charte.	Mise à jour prévue en 2026.
Création d'instances de dialogue avec les familles dans chaque pays où le Groupe opère.	R	Existence d'un Conseil des Familles « Cliëntenraad » aux Pays-Bas.	Création du Conseil National des Familles français le 26 mai 2023. Création des Conseils locaux dans les résidences DomusVi Espagne en 2024.	2e rapport du CNF France publié en octobre 2025. Lancement du Conseil National des Familles de DomusVi Espagne. Lancement de Conseils locaux au Chili.

COMMENT NOUS LE FAISONS : LES CONSEILS DES FAMILLES, DES INSTANCES CONSULTATIVES POUR RENFORCER LA COMMUNICATION ENTRE LES FAMILLES ET DOMUSVI

En 2022, le Groupe DomusVi a décidé de créer, dans tous les pays où il opère, des instances de dialogue et de co-construction avec les familles, à différentes échelles (nationale et/ou locale), selon les spécificités de chaque pays afin de répondre à cet élément fondamental de qualité de nos services et du bien-être de nos résidents. Ces instances consultatives associent systématiquement les familles à notre gouvernance.

Gouvernance et encadrement des Conseils des Familles

Nous avons dédié une fonction Groupe à cette initiative : la direction des Conseils des Familles et de la médiation Groupe.

Cette organisation permet de décliner le principe d'une instance consultative représentative des familles dans chaque pays en respectant les spécificités et les enjeux locaux.

Le fonctionnement de ces instances consultatives est encadré, au niveau du Groupe, par la Charte du Conseil des Familles qui fixe les grands principes et précise nos engagements.

Les missions du Conseil des Familles

Conformément à la Charte du Conseil des Familles, le Conseil a deux missions :

- représenter l'ensemble des familles DomusVi pour exprimer leurs attentes, afin de faire évoluer les pratiques sur l'ensemble des résidences DomusVi ;
- guider DomusVi pour travailler plus étroitement avec les familles à l'échelle de chaque résidence et de chaque personne accompagnée.

Il est prévu une mise à jour de la Charte en 2026, visant à l'adapter aux Conseils locaux et à généraliser la création de règlements de fonctionnement dans tous les pays, pour les instances nationales autant que locales.

Composition des Conseils des Familles

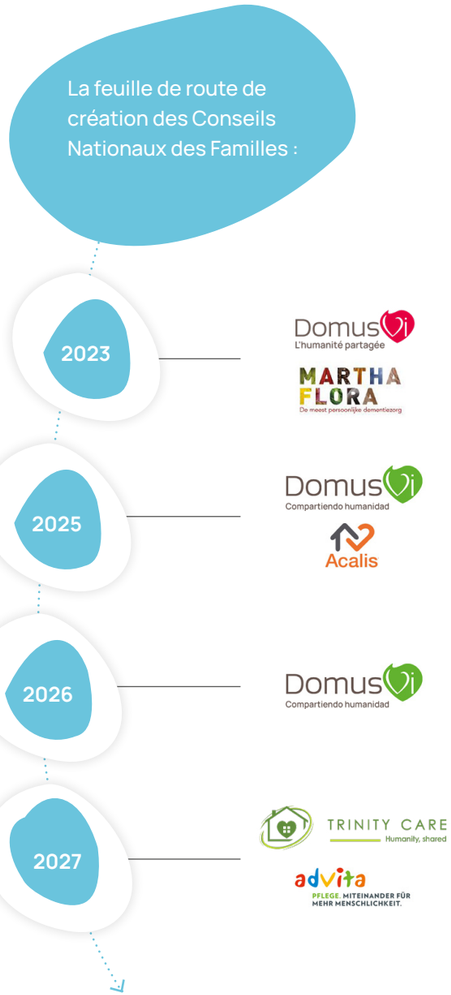
Chaque Conseil des Familles est composé de représentants des familles et des proches de résidents, sélectionnés pour un mandat deux ans par tirage au sort. Les candidatures se font sur la base du volontariat.

Déploiement des Conseil des Familles dans nos pays d'implantation

Après les Pays-Bas, qui disposent d'un « Conseil central des clients » imposé par la réglementation depuis 2021 (voir ci-après), la France est le premier pays à avoir mis en place un Conseil National des Familles, instance inédite sur le secteur. Celui-ci a tenu sa première réunion en mai 2023.

En 2024, l'Espagne a mis en place des Conseils des Familles locaux dans 75 % de ses résidences (100 % prévus en 2026), suivi d'un Conseil National des Familles (CNF), constitué en janvier 2025. En parallèle, le Chili a déployé sur toutes ses résidences des Conseils locaux, et il est prévu que le Portugal lui emboîte le pas en 2026.

Le déploiement de ces diverses instances suit une feuille de route pilotée par la direction des Conseils des familles et de la médiation.



LE CLIËNTENRAAD NÉERLANDAIS

Dès 2021, conformément à la loi néerlandaise de 2018[1] les Pays-Bas ont mis en place un Conseil central des clients (“Cliëntenraad”, 9 membres maximum, chacun représentant un ou plusieurs établissements) et un Conseil local au niveau de chaque établissement. Le Conseil central des clients représente les intérêts communs de tous les clients de Martha Flora. Ces Conseils, organes indépendants et autonomes, encouragent l’implication des clients afin de garantir que ceux-ci, leurs familles et leurs proches, soient autant que possible impliqués dans la vie quotidienne de leur établissement, les soins et services qui leur sont prodigués. Premier point de contact, le Conseil local (2 à 5 membres) représente les intérêts communs des clients de l’établissement concerné. Le cas échéant, le Conseil local informe le Conseil central si la question dépasse le niveau local. Conformément à la loi néerlandaise de 2018, le Conseil central des clients donne son avis et son accord sur les décisions envisagées qui dépassent le cadre de l’établissement. Chaque Conseil local donne son avis et son accord sur les décisions envisagées qui concernent exclusivement son propre établissement.

CONSEIL NATIONAL DES FAMILLES FRANCE, BILAN APRÈS 3 ANS D’EXISTENCE

Un mode de fonctionnement testé et validé

Les deux premières années de fonctionnement du CNF en France a permis de valider son mode de fonctionnement reposant sur :

- 4 réunions collégiales par an, dont 1 en présence du Comité exécutif de DomusVi ;
- 3 newsletters par an adressées à l’ensemble des familles DomusVi, pour les informer de l’actualité du Conseil et les sonder sur des sujets précis ;
- plusieurs Commissions ;
- 1 Comité d’études composé de collaborateurs DomusVi volontaires, en appui aux travaux du Conseil.

En 2025, le CNF a entamé un nouveau cycle avec la constitution d’un nouveau Conseil, composé de 25 nouveaux membres qui ont lancé leurs propres Commissions de travail : « Activités et vie sociale » et « Soutien aux proches des résidents ». Ces Commissions suivront la même démarche en deux phases que leurs prédécesseurs : un état des lieux dans un premier temps, puis une co-construction de solutions.

De manière générale, 2025 a été une année de transition pour le CNF : clôture du premier mandat, marquée par de nombreuses productions dont certaines ont été livrées début 2026, et constitution du second mandat.

1. La loi de 2018 sur la participation des clients aux établissements (Wmcz 2018).

« Au sein du Conseil des Familles, nous partageons nos expériences sur des sujets parfois sensibles, librement, avec une écoute réciproque. Représentants du siège, professionnels et familles, chacun contribue à la réflexion en apportant son propre éclairage. Ce qui m’a le plus marquée, c’est la qualité des échanges, la confiance et le respect mutuels. Travailler ensemble, c’est reconnaître la place de chacun et avancer « main dans la main » pour améliorer le bien-être quotidien des résidents. Une réelle opportunité de mettre nos forces en commun. »

Christine Hurtaud, membre du Conseil National des Familles, France

Le travail des Commissions : des constats aux premiers chantiers

Dans le cadre du mandat 2023-2025, les trois Commissions du CNF France ont structuré leurs travaux autour d’une même démarche : établir un état des lieux rigoureux, puis co-construire des réponses concrètes avec les équipes DomusVi. Au total, huit constats ont été formulés, donnant chacun naissance à un chantier dédié. Les premières réalisations ont vu le jour en 2025, les autres déployées en 2026.

COMMISSION « ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS »

Partant du constat que les familles qui connaissent les résidences « de l’intérieur » ont un regard positif sur les métiers du grand âge, perçus comme nobles, porteurs de sens et indispensables à la société, la Commission s’est interrogé sur la façon dont les proches pourraient participer plus activement à la valorisation de ces derniers.

Deux chantiers ont été engagés en 2025 : la co-rédaction, avec la direction du recrutement, d’un mémo invitant les directeurs à impliquer les familles dans certaines actions de recrutement (diffusé en février 2026), ainsi que le tournage d’une série de vidéos croisant les témoignages de familles et de professionnels sur leur vécu et leur perception de ces métiers (février 2026).

COMMISSION « COMMUNICATION ENTRE FAMILLES, ÉQUIPES ET RÉSIDENTS »

Cette Commission s’est concentrée sur les enjeux de communication proactive et de transparence, en particulier au moment de l’entrée en résidence. Parmi ses travaux, la Commission a notamment identifié que pour mieux communiquer, il est indispensable de « parler la même langue » et d’aider les familles à comprendre et à appréhender le nouveau lieu de vie pour leur proche. En réponse, deux outils ont été co-construits avec des familles : un mémo « Comprendre ma facture » (diffusé en mars 2025), puis un guide complet de la vie en résidence DomusVi à l’attention des familles, afin de les aider à appréhender le fonctionnement de l’établissement, trouver leur place et collaborer avec les équipes (contenu finalisé en décembre 2025, diffusé en avril 2026).

COMMISSION « CONSEILS DE LA VIE SOCIALE (CVS) »

Cette Commission s’est penchée sur le fonctionnement des CVS, instances locales de participation des résidents et de leurs proches. Si une majorité de CVS se réunit régulièrement, leurs pratiques restent hétérogènes. Parmi les constats formulés : un manque de visibilité et d’attractivité des CVS, et une perception d’utilité insuffisante. En réponse, deux outils ont été co-construits et diffusés en régions en décembre 2025 : un plan de communication CVS complet (identité visuelle, outils de communication locale, communication via FamilyVi) et un kit de prise de fonction à destination des membres élus de CVS.



2 QUESTIONS À

ANNA KUHN LAFONT

Directrice des conseils des familles et de la médiation – DomusVi

Que retenez-vous du déploiement progressif des Conseils des Familles dans les pays où vous êtes présents ?

Les retours d'expérience sont extrêmement encourageants. Si certaines inquiétudes ont pu être exprimées en amont de la création des premiers Conseils des Familles, les effets positifs – et constructifs ! – se sont fait rapidement sentir. Les Conseils des Familles sont destinés à faciliter le dialogue, à encourager la compréhension mutuelle et à être des vecteurs d'amélioration. À l'échelle locale, ces améliorations sont parfois très simples, comme ajouter un luminaire dans un espace commun un peu sombre, mais à chaque fois, elles permettent d'améliorer la vie de tous : résidents, proches, équipes.

Avez-vous noté des effets inattendus ?

Je reste étonnée devant la capacité de chacun à s'emparer de cet outil que sont les Conseils des Familles. Au niveau local, les Conseils ont pu résoudre des tensions latentes ou mener à bien certains projets significatifs pour la résidence. À l'échelle nationale, je constate que le Conseil National des Familles, lorsqu'il est implanté, s'impose peu à peu comme un partenaire privilégié. Ainsi, en France, le Comité d'éthique a, de lui-même, décidé de solliciter l'avis du Conseil des Familles sur des questionnements éthiques, tels que le respect du consentement. Nous pouvons être fiers d'avoir réussi à mettre en place une instance qui donne une place grandissante aux familles et aux proches de nos résidents dans notre gouvernance et notre fonctionnement opérationnel.

Entrer dans la gouvernance de DomusVI

Au cours de ce premier mandat, deux rencontres plénières ont été organisées entre le Conseil National des Familles DomusVi France et le Comité exécutif de DomusVi :

- en octobre 2024, pour partager l'état des lieux du Conseil et fixer, ensemble, les chantiers prioritaires ;
- en juin 2025, pour dresser un bilan de ces chantiers.

D'autres échanges ciblés ont été organisés afin d'alimenter les travaux des Commissions ou d'informer et/ou consulter le Conseil sur certains projets du Groupe.

Faire de la participation des familles un réflexe

Pour chaque direction métier, le Conseil s'impose progressivement comme une opportunité de travailler autrement, en intégrant la perception des proches plus en amont dans leurs chantiers (participation à la refonte des projets d'accueil personnalisé, par exemple).

Par ailleurs, le Comité éthique de DomusVi a décidé d'impliquer des familles dans ses travaux, notamment la production de fiches repères à destination des résidences.

S'inscrire dans l'écosystème sectoriel

En 2024, le Conseil a souhaité transmettre son premier rapport à Charlotte Parmentier-Lecocq, alors Ministre déléguée chargée de l'Autonomie, comme nouvelle preuve du rôle indispensable des proches de résidents pour répondre aux défis de demain et faire progresser le secteur.

Lors d'un entretien organisé avec le cabinet de la Ministre, la richesse des constats établis par le Conseil a été saluée, et les membres présents ont été invités à partager leurs travaux futurs, pour alimenter les réflexions du secteur.

CONSEILS DES FAMILLES ESPAGNE

En Espagne, des Conseils des Familles locaux ont commencé à être mis en place depuis 2024. Fin 2025, 70 % des résidences disposaient ainsi d'un Conseil. Les travaux menés au sein de ces instances ont permis d'améliorer la communication entre les différentes parties prenantes, identifier les potentiels points de friction et proposer des solutions en accord avec la direction de l'établissement.

Depuis 2025, l'Espagne dispose également d'un Conseil National des Familles, fixé sur priorités pour son mandat de 2 ans : l'amélioration de la communication entre les familles et les équipes ainsi que les enjeux RH. À l'image de ce qui a été fait avec le CNF DomusVi France, son travail est structuré en deux temps :

- une phase de diagnostic, achevée au printemps 2026 et qui a donné lieu au premier rapport d'activité du CNF Espagne. Ce rapport a été remis au Comité exécutif de DomusVi Espagne lors d'une réunion de travail organisée en février 2026 ;
- une seconde phase de co-construction de propositions, définies à partir des constats partagés avec le Comité exécutif.

Pour travailler, le CNF Espagne compte sur la participation de son Comité d'études, constitué de collaborateurs volontaires pour partager leur vision terrain et leur expertise. Il publie par ailleurs régulièrement une newsletter à l'attention des familles afin de les informer de ses travaux et les sonder sur certains sujets ciblés. Enfin, il a lancé en décembre 2025 une initiative intitulée « Comprendre pour prendre soin », une série de conférences en ligne dédiées aux proches des personnes âgées accompagnées par DomusVi. La première conférence s'intitulait « Accompagner une proche âgée en résidence n'est pas un long fleuve tranquille » et traitait de la gestion des émotions des aidants.

CONSEILS DES FAMILLES CHILI

2025 a été marqué par la mise en place de Conseils des Familles au sein de nos résidences. L'objectif de ces Conseils est d'améliorer la prise en soin et de faciliter la communication entre les résidents, leurs proches, les équipes et les intervenants. Les premiers retours d'expériences ont été très favorables, avec la création immédiate d'une dynamique positive.

« Dès la création du Conseil des Familles, j'ai eu la conviction que ce serait un beau projet. Au fil du temps, la confiance s'est installée : les familles ont mieux compris la réalité de la résidence, ses dynamiques et ses défis. Cela a permis une communication plus proche, plus transparente, et a renforcé notre lien avec elles. Ce processus a démontré que, lorsqu'on ouvre ces espaces de dialogue, on construit des relations de confiance qui impactent positivement le bien-être de nos résidents. »

Carolina Leporati Rosselot, directrice d'Acalis Coventry, Chili



NOTE MÉTHODOLOGIQUE 130

RAPPORT DE L'OTI 135

TABLEAU DE CORRESPONDANCE NORMES ESRS 140

TABLEAU DE CORRESPONDANCE EINF 143

DEVOIR DE VIGILANCE 152

Mesurer

« La mobilisation de nos experts métiers et des équipes développement durable Groupe et pays est un facteur d'accélération et d'efficacité de notre stratégie en matière de développement durable. »

Note méthodologique

Collecte des données & cadre de référence européen et national

Les données ont été collectées auprés des fonctions support de chaque pays où DomusVi est implanté, par l'intermédiaire de la plateforme Tennaxia qui a été déployé au second semestre 2025 dans l'ensemble du Groupe DomusVi. Un protocole de reporting Groupe précise pour chaque indicateur sa définition, l'unité dans laquelle il s'exprime et les entités ciblées par la donnée. Depuis 2023, les indicateurs ont été actualisés afin de tenir compte des exigences des normes ESRS et de travailler à la mise en conformité avec la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Les données sont renseignées manuellement dans la plateforme par les contributeurs. Elles sont revues et validées par un utilisateur différent (rôle de valideur). En Espagne, nous tenons compte de la norme EINF qui s'applique à DomusVi Espagne et publions un tableau de correspondance afin de répondre aux exigences de la loi espagnole (section Tableau de correspondance EINF & informations complémentaires opérations espagnoles).

Périmètre de reporting

Les données collectées se rapportent à l'exercice 2025, clôturé au 31 décembre. Les données quantitatives ont été collectées auprès de la France, de l'Espagne, de l'Allemagne, du Portugal, de l'Irlande, du Chili et des Pays-Bas. Ces entités en 2025 représentent 100 % du chiffre d'affaires de DomusVi Groupe. Les collaborateurs de Réside Etude, Arcade et Auxilia sont inclus dans le périmètre France.

Audit des données

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

Indicateurs

SOCIAUX

Effectifs physiques : collaborateurs ayant un contrat de travail au 31.12.N, y compris ceux dont le contrat a pris fin le 31 décembre. L'indicateur intègre les contrats de travail permanents et temporaires et exclut les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur (en aval et en amont, tels que les sous-traitants), ou les non-salariés tels que les travailleurs indépendants ou les personnes mises à disposition par des entreprises exerçant des activités salariées[1]. Tous les collaborateurs en congé de longue durée (maladie, maternité…) sont comptabilisés à condition qu'ils aient un contrat de travail au 31.12.N. L'indicateur est complété avec la répartition par genre (F/H) et par âge (moins de 30 ans, 30 à 50 ans et plus de 50 ans).

ETP : nombre de collaborateurs (permanents et temporaires) en équivalent temps plein ayant un contrat de travail au 31/12/N (35 heures hebdomadaires en France ; 40 heures en Espagne, en Allemagne (38 heures en Saxe) et au Portugal ; 39 heures en Irlande). Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

Part de femmes parmi les collaborateurs : nombre de femmes en effectif physique sur le périmètre de reporting rapporté au nombre total de collaborateurs en effectif physique sur le même périmètre au 31.12.N. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

Nombre de femmes top managers : nombre de femmes en effectif physique membres du Comité exécutif Groupe, membres des Codir pays, ou N-1 du Comex Groupe ou Codir pays ayant des fonctions clés.

Nombre de femmes managers : nombre de femmes en effectif physique étant des top managers, ou des fonctions support qui sont N-1 des membres du Comex pays, ou des femmes des opérations qui sont N-1, N-2 et N-3 du directeur général des opérations (ceci inclut les directeurs d'opérations, les directeurs régionaux et les directeurs d'établissements).

Taux de fréquence : nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail sur l'année N/nombre d'heures d'exposition au risque des collaborateurs (heures effectives travaillées) * 1 000 000, une ventilation par genre est faite pour l'Espagne. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

Taux de gravité : nombre de jours calendaires d'absences pour accident du travail / nombre total d'heures d'exposition au risque des salariés (heures effectives travaillées) * 1 000, une ventilation par genre est faite pour l'Espagne. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

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

Taux d'absentéisme : nombre d'heures d'absence accumulées au cours de la période de reporting, tous types d'absences confondus, à l'exception des congés payés, des congés maternité (qui incluent les congés parentaux) et des congés de formation / nombre d'heures effectives travaillées. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

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

Taux de turnover : nombre d'embauches en contrat permanent plus le nombre de départs des collaborateurs en contrat permanent sur l'année N divisé par 2 et rapporté à l'effectif en contrat permanent au 31/12/N-1.

Heures de formation : nombre d'heures de formation réalisées sur l'année N par les collaborateurs présents au 31/12/N. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

Heures travaillées effectives : somme des heures contractuelles de travail sur l'année N de tous les employés au cours de cette période (de 1 jour à 365 jours) desquelles sont exclus les congés payés. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

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

Nombre de salariés handicapés : nombres de salariés handicapés (RQTH, AAH, CMI invalidité, pension d'invalidité…) au 31/12. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

Part des salariés couverts par des conventions collectives : Nombre de salariés (effectifs physiques) couverts par des conventions collectives au 31/12, rapporté à l'effectif en contrat permanent au 31/12. Les stagiaires, les apprentis et les travailleurs de la chaîne de valeur ne sont pas comptabilisés.

1. Ci-après, nous ferons référence à ces catégories de travailleurs par l'expression « travailleurs de la chaîne de valeur ».

ENVIRONNEMENTAUX

Consommation d'énergie par lit :

- **Gaz :** consommation de gaz naturel totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année N. Nous réalisons des extrapolations sur la base d'un ratio consommation de gaz / M2 pour les sites ayant ouvert en année N pour lesquels il n'y a pas de données disponibles, ou n'ayant pas la totalité des données sur l'année N lors de la phase de collecte des données.
- **Électricité :** consommation d'électricité achetée totale du pays, divisée par le nombre de lits moyen sur l'année N.

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

Consommation d'eau : les consommations d'eau ont été obtenues à partir des factures reçues, obtenant les consommations réelles pour le Portugal, le Chili et l'Irlande. Pour l'Espagne, quelques données manquantes ont été estimées à partir de l'historique. Pour l'Allemagne et les Pays-Bas, les données manquantes ont été estimées à partir de la consommation de certains sites (2 en Allemagne, 5 aux Pays-Bas). Pour l'Allemagne, les Pays-Bas et la France, les données manquantes ont été estimées à partir de la consommation de sites représentant un échantillon représentatif.

Déchets d'activités de soins à risques infectieux (Dasri) : quantité totale annuelle de Dasri générés par nos activités. Ces quantités sont transmises par nos prestataires de collecte.

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

- **Électricité :**

Location-based :

- France : base carbone Ademe (2023)
- Autres pays : carbon footprint LTD (2024)

Market-based :

- Europe : Association of Issuing Bodies (AIB) (2024)
- Chili : CaDI
- Autres émissions : bases Tennaxia, Empreinte, Agribalyse ou Ecoinvent.

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

Pour les émissions alimentaires françaises, nous disposons d'informations très précises sur la quantité de nourriture consommée en année N, de manière détaillée (par sous-type de viande, légume, etc). Nous avons utilisé près de 1000 facteurs d'émission de la base Agribalyse (v3.1.1) pour calculer les émissions associées. Pour les émissions alimentaires espagnoles, allemandes, chiliennes et portugaises, nous avons collecté des données relatives aux quantités achetées pour les principales catégories d'aliments et appliqué le facteur d'émission moyen aux principales catégories sur la base des facteurs d'émission de la France. Pour les autres pays, nous avons calculé le nombre de repas servis en N et estimé la part de repas végétariens.

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

Pour le calcul des indicateurs rapportés au nombre de lits (consommations d'énergie, quantité de déchets) c'est le nombre de lits moyen exploités sur l'année N, intégrant les acquisitions à partir de la date d'acquisition, qui a été utilisé afin que les ratios ne soient pas faussés.

Indicateurs Périmètre	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Sociaux								
Effectifs physiques	19 714	27 516	2 988	1 042	601	746	1 015	53 622
ETP	17 827	23 484	2 478	975	599	478	932	46 774
Part de femmes parmi les collaborateurs	85,1 %	91,5 %	79,1 %	71,3 %	83,4 %	90,1 %	83,5 %	87,8 %
Part de femmes managers	77 %	75 %	77 %	76 %	71 %	95 %	55 %	76 %
Part de femmes top managers	47 %	33 %	25 %	67 %	33 %	50 %	38 %	42 %
Taux de fréquence	57,2	51,3	7,3	3,3	18,7	0,0	20,5	48,4
Taux de gravité	6,1	2,4	0,3	0,0	0,5	0,0	0,1	3,6
Ancienneté moyenne des contrats permanents	6,4 ans	8,0 ans	3,8 ans	3,9 ans	2,8 ans	2,5 ans	3,5 ans	6,9 ans
Taux d'absentéisme	14,0 %	18,7 %	11,9 %	5,2 %	9,4 %	13,4 %	13,5 %	15,8 %
Part des ETP permanents	83,4 %	81,0 %	98,7 %	99,6 %	97,8 %	66,1 %	88,2 %	83,4 %
Taux de turnover	32,0 %	32,4 %	36,0 %	30,3 %	56,0 %	51,2 %	26,0 %	32,8 %
Heures de formation	139 748	302 016	42 864	13 015	9 709	22 216	6 275	535 843
Heures travaillées effectives	31 214 M	36 763 M	4 500 M	1 814 M	1 175 M	579 992	1 753 M	77 802 M
Net Promoter Score (NPS)	47	42	49	71	64	46	57	47
Nombre de salariés handicapés au 31/12	687	476	78	1	1	0	7	1250
Part des salariés couverts par des conventions collectives au 31/12	99,9 %	100 %	100 %[1]	0 %	8 %	83 %	57 %	95 %

Vérifié par l'OTI.

1. Advita n'est soumise à aucune convention collective, mais doit néanmoins respecter les dispositions légales en matière de rémunération, telles que le salaire minimum et les rémunérations d'usage dans la région. Ainsi, nous comptons 578 employés pour lesquels le salaire minimum doit être respecté, et 2 108 employés auxquels s'applique la rémunération d'usage dans la région. Cette dernière s'applique exclusivement au personnel soignant.

Indicateurs Périmètre	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Environnementaux								
Consommation d'électricité achetée (MWh)	90 519	67 537	3 592	3 565	3 018	1 625	2 879	172 735
Consommation de gaz naturel (MWh)	93 557	65 085	6 162	4 968	1 071	1 365	7 579	179 787
Consommation d'électricité par lit (kWh / lit)	3 789	3 293	895	3 694	4 002	3 694	2 271	3 332
Consommation de gaz par lit (kWh / lit)	3 916	3 173	1 536	5 148	1 420	3 103	5 977	3 468
Consommation d'eau (m^3)	1 773 940	1 393 934	217 131	186 976	58 821	21 405	137 494	3 789 700
Quantité de Dasri générés (kg)	27 465	6 338	ND	0	10 015	ND	1 893	45 711

Vérifié par l'OTI.

Indicateurs Périmètre	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GROUPE
Gouvernance								
Nombre d'établissements (fin de période)	303	147	77	12	8	17	11	575
Nombre de lits moyen-utilisé pour les ratios d'intensité (énergie, GES, déchets)	23 890	20 510	4 012	965	754	440	1 268	51 839

Vérifié par l'OTI.

GOUVERNANCE

Nombre d'établissements : l'indicateur reporté correspond au nombre total d'établissements exploités par le Groupe au 31.12.N, incluant les récentes acquisitions.

Nombre de lits : Dans la section « DomusVi en bref » est indiqué le nombre total de lits exploités par le Groupe au 31.12.N incluant les récentes acquisitions.

Rapport de l'OTI

forvis mazars

Colombe Holding

Société par actions simplifiée au capital
de 745 880 284,00 €

Siège social : 46-48 Rue Carnot, 92150 Suresnes

RCS Nanterre 900 236 522

Rapport d'assurance limitée de l'un des commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations ESG figurant dans le rapport de durabilité du Groupe DomusVI

Exercice clos le 31 décembre 2025

Au gérant,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société, nous avons mené des travaux visant à formuler une conclusion d'assurance limitée sur une sélection d'informations ESG[1] déterminées et établies volontairement par DomusVI (ci-après « l'Entité »), et listées en annexe de ce présent rapport, au regard des procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2025 (ci-après les « Informations »), et présentées dans le document joint au présent rapport (ci-après l'« État déclaratif ») et disponible à la consultation sur le site internet de l'entité.

Notre intervention ne porte pas sur les informations relatives aux périodes antérieures, ni sur toutes les informations présentées dans l'État déclaratif, autres que celles objet de notre rapport. Notamment, il ne nous appartient pas de nous prononcer sur la conformité de l'État Déclaratif, pris dans son ensemble, au regard des normes ESRS.

Conclusion d'assurance limitée

Sur la base des travaux que nous avons mis en œuvre, tels que décrits dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Observation

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note méthodologique « Mesurer » présentée dans l'État Déclaratif. Celle-ci décrit les estimations et/ou extrapolations retenues pour certains indicateurs (notamment la consommation d'eau, les heures de formations, la consommation de gaz naturel, et certains postes d'émission du scope 3 du bilan carbone) conformément aux principes définis dans le référentiel de reporting du groupe.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenus pour leur établissement.

En outre, la quantification des gaz à effet de serre est sujette à une incertitude inhérente en raison des connaissances scientifiques incomplètes utilisées pour déterminer les facteurs d'émission et les valeurs nécessaires pour combiner les émissions des différents gaz.

Responsabilité de l'Entité

Les Informations ont été établies sous la responsabilité de la Direction, et il lui appartient de :

- sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations (*i.e.* le Référentiel) ;
- préparer les Informations en appliquant le Référentiel ; et
- concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations, ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

1. Environnementales, Sociales et Gouvernances.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient de :

- planifier et réaliser les travaux pour obtenir une assurance limitée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- formuler une conclusion indépendante basée sur les travaux que nous avons mis en œuvre et les éléments que nous avons collectés ;
- communiquer notre conclusion à la Direction de l'Entité.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la Direction, nous ne pouvons pas être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Doctrine et Normes professionnelles appliquées

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes CNCC) relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information publiée* par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board.

Ils ne constituent ni un audit ni un examen limité au sens des normes d'exercice professionnel (NEP) applicables en France. Ils ne constituent pas non plus une certification conformément aux lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit (H2A).

Indépendance et gestion de la qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues par le code de commerce, le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes ainsi que par le Code d'éthique de l'IESBA *(International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)*. Celui-ci repose sur le respect des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de respect de la confidentialité et du comportement professionnel.

Par ailleurs, nous appliquons la norme *International Standard on Quality Management 1* qui requiert la conception, la mise en œuvre et le maintien d'un système de gestion de la qualité, comprenant des politiques et des procédures visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles, des textes légaux et réglementaires applicables ainsi que de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (CNCC) relative à cette intervention.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux, décrits ci-après, en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Dans le cadre de notre prestation d'assurance limitée et sur la base de notre jugement professionnel, nous avons :

- pris connaissance de l'Entité, de son environnement y compris des éléments du contrôle interne pertinents pour la préparation des Informations ;
- apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'Entité visant à la conformité des Informations avec le Référentiel, étant précisé que nous n'avons pas évalué la conception, la mise en œuvre ou encore testé l'efficacité opérationnelle des contrôles pertinents pour la préparation des Informations ;
- apprécié si les méthodes utilisées par l'Entité pour établir les Informations sont appropriées au regard du Référentiel et le cas échéant, apprécié la pertinence des changements de méthodes et hypothèses ;
- vérifié que les Informations ont été établies sur le périmètre indiqué dans le Référentiel ;
- Pour les Informations soumises à nos travaux, nous avons :
  - pris connaissance et évalué le processus de collecte et de compilation des Informations afin d'apprécier l'exhaustivité et l'exactitude des informations collectées et mis en œuvre des procédures consistant à vérifier la correcte consolidation de ces données ;
  - mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence de leurs évolutions et demander à la Direction, le cas échéant, des explications concernant des éléments inhabituels identifiés ;
  - réalisé des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection consistant à vérifier la correcte application des méthodes de calcul et hypothèses décrites dans le Référentiel et à rapprocher les données sous-jacentes des pièces justificatives ;
  - Par entretien avec la Direction, nous avons pris connaissance de la méthode de calcul des données estimées. Nous avons apprécié le caractère approprié et la correcte application de cette méthode ainsi que le caractère approprié des sources d'informations utilisées ;
  - apprécié la cohérence d'ensemble des Informations par rapport à notre connaissance de l'Entité.

Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour formuler notre conclusion.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance limitée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ainsi que selon la norme internationale ISAE 3000 (révisée) ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Restrictions sur la distribution et l'utilisation

Les travaux mis en œuvre pour les besoins de notre rapport ne sont pas destinés à remplacer les travaux qu'il appartient, le cas échéant, aux tiers qui auraient communication de notre rapport de mettre en œuvre au regard de leurs propres besoins.

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe DomusVI, notre responsabilité à l'égard du Groupe DomusVI et de ses actionnaires est définie par la loi française et nous n'acceptons aucune extension de notre responsabilité au-delà de celle prévue par la loi française. Nous ne sommes redevables et n'acceptons aucune responsabilité vis-à-vis de tout tiers. Forvis Mazars SA, ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage, perte, coût ou dépense résultant d'un comportement dolosif ou d'une fraude commise par les administrateurs, les dirigeants ou les employés de DomusVI et de ses filiales.

Levallois-Perret, le 04 septembre 2026,

L'un des Commissaires aux comptes,

Forvis Mazars SA

Julien Madile,

Associé

Annexe 1 : Liste des informations ESG faisant l'objet de notre assurance limitée

Indicateurs	Pays
Consommation d'électricité (dont électricité provenant de source renouvelable)	
Consommation de gaz	
Consommation de fioul	
Consommation d'eau	
ETP au 31/12/2025 (permanents et non permanents, hommes et femmes)	
Effectifs au 31/12/2025 (permanents et non permanents, hommes et femmes)	
Taux d'absentéisme (heures d'absence, heures travaillées effectives)	
Taux de gravité (jours d'absence pour accident du travail, heures travaillées effectives) (ventilation par genre pour l'Espagne)	
Taux de fréquence (nombre d'accidents du travail avec arrêt, heures travaillées effectives) (ventilation par genre pour l'Espagne)	
Ancienneté moyenne des contrats permanents	**Espagne, France, Allemagne**
% de femmes à des postes de managers	
% de femmes à des postes de top managers	
Taux de turnover contrats permanents (nombre d'embauches en contrats permanents, nombre de sorties en contrats permanents) (ventilation par genre pour l'Espagne des départs des contrats permanents)	
Net Promoter Score (G)	
Nombre d'heures de formation (ventilation par catégorie professionnelle pour l'Espagne)	
Nombre d'accidents liés aux ports de charge (troubles musculosquelettiques)	
Employés en situation de handicap	
% de résidents disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé actualisé	
% d'employés couverts par des accords collectifs	
Nombre de lits au 31/12 et nombre de lits moyen sur la période	
Quantité de déchets d'activités de soins à risques infectieux	**France, Espagne**
Consommation de propane	**France, Espagne**
Consommation de biomass	**France, Espagne**
Achat de chaleur / froid via les réseaux collectifs	**France, Allemagne**
Bilan carbone (Scopes 1, 2 et 3) (G)	**Groupe**
IPMVP (G)	**France**
Nombres de résidences initiées dans un parcours de soin (G)	**France**
Consommation de biogaz	**Espagne**
Production d'énergie renouvelable (sans distinction solaire, éolien…)	**Espagne**
Nombre de cas déclarés de maladies professionnelles	**Espagne**
Nombre de contrats à temps partiel / temps plein	**Espagne**
Écart de rémunération entre les hommes et les femmes, rémunération à poste égal	**Espagne**
La rémunération moyenne des administrateurs et des dirigeants, y compris la rémunération variable, les allocations, les indemnités, les versements à des systèmes d'épargne à long terme et tout autre paiement, répartie par genre	**Espagne**
Contributions aux fondations et aux organisations à but non lucratif	**Espagne**
Nombre annuel moyen de contrats permanents, de contrats temporaires et de contrats à temps partiel par genre, âge et catégorie professionnelle	**Espagne**
Bénéfices réalisés	**Espagne**
Impôts sur les bénéfices payés	**Espagne**
Subventions publiques reçues	**Espagne**

Annexe 2 : État Déclaratif

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

Tableau de correspondance normes ESRS

En 2025, nous avons poursuivi notre travail pour nous préparer aux exigences des nouvelles normes de durabilité européennes (European Sustainability Reporting Standards). À partir des résultats de notre analyse de double matérialité nous avons identifié les indicateurs des normes ESRS que nous devions communiquer. Ci-dessous, nous proposons une corrélation entre les contenus de notre rapport de durabilité et les thèmes couverts dans les normes ESRS.

Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
Informations générales		
ESRS 2 BP-1	**Préparation du rapport de durabilité**	**P.130-134**
ESRS 2 GOV-1	**Rôle des instances de gouvernance**	**P.20-21 ; 28-31**
ESRS 2 GOV-2	**Questions DD adressées aux instances de gouvernance**	**P.20-21 ; 28-31**
ESRS 2 GOV-3	**Critères de durabilité dans les rémunérations**	**P.20**
ESRS 2 GOV-4	**Diligence raisonnable en matière de DD**	**P.36-41 ; 152-161**
ESRS 2 GOV-5	**Gestion des risques et contrôles internes relatifs au rapport DD**	**P.20-21 ; 28-31 ; 152-161 ; 130-134**
ESRS 2 SBM-1	**Modèle d'affaires, stratégie et DD**	**P.6-9 ; 16-19**
ESRS 2 SBM-2	**Intérêts et perspectives des parties prenantes**	**P.36-41 ; 44-79 ; 121-127**
ESRS 2 SBM-3	**Impacts, opportunités et risques DD et interactions avec modèle/ stratégie**	**P.36-41 ; 152-153**
ESRS 2 IRO-1	**Identification et évaluation des impacts, risques et opportunités**	**P.36-37**
ESRS 2 IRO-2	**Contenus ESRS contenus dans le rapport**	**P.140-142**
ESRS 2 DC-P	**Politiques adoptées pour gérer les enjeux de durabilité**	**P.38-41 ; 47-48 ; 83-84 ; 115-116**
ESRS 2 DC-A	**Actions et ressources liées aux enjeux de durabilité**	**P.28-31 ; 36-41 ; 47-48 ; 83-84 ; 115-116**
ESRS 2 DC-M	**Métriques liées aux enjeux de durabilité**	**P.47-48 ; 83-84 ; 115-116**
ESRS 2 DC-T	**Mesure de l'efficacité des politiques et actions**	**P.47-48 ; 83-84 ; 115-116**

Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
Environnement		
ESRS E1-1	**Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique**	**P.85-92**
ESRS E1-2	**Politique d'atténuation du changement climatique**	**P.38-41 ; 83-84 ; 85-92**
ESRS E1-3	**Actions et ressources pour atténuer le changement climatique**	**P.38-41 ; 83-84 ; 85-92**
ESRS E1-4	**Objectifs liés à l'atténuation du changement climatique**	**P.85-96**
ESRS E1-5	**Consommation d'énergie et mix énergétique**	**P.93-96**
ESRS E1-6	**Émissions de gaz à effet de serre**	**P.85-92**
ESRS E3-1	**Politique relative à l'eau et aux ressources marines**	**P.101-102**
ESRS E3-2	**Actions et ressources liées à l'eau**	**P.101-102**
ESRS E3-3	**Objectifs liés à l'eau**	**P.101-102**
ESRS E4-2	**Politique de protection de la biodiversité**	**P.38-41 ; 83-84 ; 103-106**
ESRS E4-3	**Actions et ressources liées à la biodiversité**	**P.38-41 ; 83-84 ; 103-106**
ESRS E4-4	**Objectifs liés à la biodiversité**	**P.38-41 ; 83-84 ; 103-106**
ESRS E5-1	**Politique ressources / économie circulaire**	**P.38-41 ; 83-84 ; 107-112 ; 117-120**
ESRS E5-2	**Actions et ressources économie circulaire**	**P.38-41 ; 83-84 ; 107-112 ; 117-120**
ESRS E5-3	**Objectifs ressources / économie circulaire**	**P.38-41 ; 83-84 ; 107-112**
ESRS E5-5	**Ressources sortantes / déchets**	**P.107-112**

Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
Social		
ESRS S1 SBM-3	**Impacts, risques et opportunités matériels liés aux collaborateurs**	**P.152-153**
ESRS S1-1	**Politiques relatives aux collaborateurs**	**P.47-48 ; 61-72 ; 152-161**
ESRS S1-2	**Consultation collaborateurs / représentants**	**P.36-41 ; 47-48 ; 61-67 ; 152-161**
ESRS S1-3	**Remédiation et dispositif d'alerte collaborateurs**	**P.115-116 ; 117-120**
ESRS S1-4	**Actions relatives aux enjeux sociaux matériels**	**P.36-43 ; 47-48 ; 61-65 ; 154-157**
ESRS S1-5	**Objectifs fixés pour les enjeux sociaux matériels**	**P.38-41 ; 47-48**
ESRS S1-6	**Informations sur les collaborateurs**	**P.58-60**
ESRS S1-13	**Formation et développement des compétences**	**P.68-72 ; 73-74**
ESRS S1-14	**Indicateurs santé et sécurité au travail**	**P.61-65**
ESRS S2-SBM-3	**Impacts, risques et opportunités matériels liés aux travailleurs de la chaîne de valeur**	**P.152-153**
ESRS S2-3	**Remédiation / mécanismes d'alerte chaîne de valeur**	**P.156-157**
ESRS S2-4	**Actions relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur**	**P.154-157**
ESRS S3 SBM-3	**Impacts, risques et opportunités matériels liés aux communautés affectées**	**P.152-153**
ESRS S3-1	**Politique relative aux communautés affectées**	**P.73-79**
ESRS S3-3	**Processus de remédiation / dispositif d'alerte pour les communautés affectées**	**P.156-157**
ESRS S3-4	**Actions relatives aux communautés affectées**	**P.73-79 ; 154-157**
ESRS S4-1	**Politiques relatives aux clients**	**P.49-55 ; 121-127 ; 152-161**
ESRS S4-2	**Consultation et dialogue avec les clients**	**P.36-37 ; 49-57 ; 121-127**
ESRS S4-3	**Remédiation et dispositif d'alerte clients**	**P.117-120 ; 156-157**
ESRS S4-4	**Actions relatives aux enjeux clients matériels**	**P. 38-41 ; 49-57 ; 154-155**

Référence ESRS	Thèmes	Pages du rapport
Gouvernance		
ESRS G1-1	**Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires**	**P.117-120 ; 156-157**
ESRS G1-3	**Prévention et détection de la corruption**	**P.117-120 ; 157**
ESRS G1-4	**Incidents corruption et pots-de-vin**	**P.117-120**
ESRS G1-5	**Influence politique et activités de lobbying**	**P.118-120**

Tableau de correspondance – EINF & informations complémentaires opérations espagnoles

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations générales sur l'entreprise		
Description du modèle d'affaires	**Notre modèle d'affaires**	**P.18-19**
Environnement concurrentiel		
Organisation et structure		
Marchés dans lesquels l'entreprise opère		
Objectifs et stratégies	**Notre stratégie, tableau de bord de développement durable : engagements et résultats**	**P.16-17 ; 47-48 ; 83-84 ; 115-116**
Principaux facteurs et tendances et évolutions	**Notre modèle d'affaires**	**P.18-19**
Cadre de reporting utilisé	**Note méthodologique**	**P.130-134**
Description des politiques de l'entreprise	**Tableau de bord de développement durable : engagements et résultats**	**P.47-48 ; 83-84 ; 115-116 ; 152-161**
Processus de due diligence et identification, évaluation, prévention et atténuation des impacts et risques significatifs	**Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités, devoir de vigilance**	**P.36-37 ; 152-161**
Matrice des risques et impacts	**Identification et évaluation des impacts, risques et opportunités relatifs au développement durable**	**P.36-37 ; 153-155**
Résultats des politiques de l'entreprise	**Tableau de bord de développement durable : engagements et résultats (résultats consolidés), ensemble des sections (résultats DomusVi Espagne)**	**P.47-48 ; 83-84 ; 115-116**
Indicateurs clés de résultats		
Cadre national, européen, international	**Note méthodologique**	**P.130-134**
Principaux risques et impacts	**Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités**	**P.36-37 ; 153-161**
Relations commerciales, services aux conséquences négatives		
Gestion de risque (processus d'identification et évaluation)		
Principaux standards GRI	**Nous tenons compte des normes ESRS**	**P.140-142**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations générales sur l'entreprise		
Principaux standards ESRS	**Tableau de correspondance normes ESRS**	**P.140-142**
Nombre de réclamations	**999**	**/**
Bénéfices	**-14 705 000 €**	**/**
Subventions publiques reçues	**2 715 000 €**	**/**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations environnementales		
Conséquences des activités sur l'environnement	**Nos enjeux de durabilité : impacts, risques et opportunités**	**P.36-37 ; 153-161**
Conséquences des activités sur la santé et la sécurité		
Procédure d'évaluation ou certification environnementale		
Ressources dédiées à la prévention des risques environnementaux		
Provisions et garanties pour les risques environnementaux	**L'arrêté ARM/1783/2011 du 22 juin n'inclut pas notre activité dans la liste des activités pour lesquelles cette information est exigée.**	**/**
Mesures pour prévenir, réduire ou réparer les émissions de GES	**Réduction des émissions de GES**	**P.85-92 ; 160-161**
Mesures pour prévenir, réduire ou réparer les autres formes de pollution	**Gestion des consommations d'eau (traitement eaux usées)**	**P.101-102 ; 158-160**
Déchets		
Mesures de prévention, recyclage, réutilisation, et autres formes de valorisation des déchets	**Gestion des déchets**	**P.107-112 ; 154 ; 160**
Gaspillage alimentaire et actions pour lutter contre le gaspillage alimentaire		
Consommation et approvisionnement en eau	**Gestion des consommations d'eau**	**P.101-102 ; 154 ; 158-160**
Consommation de matières premières et efficacité des ressources	**Éthique des affaires (politique achats responsables)**	**P.117-120 ; 154 ; 160**
Gestion des consommations d'énergie et consommation d'énergie directe et indirecte	**Section Gestion des consommations d'énergie ; Consommation d'énergie directe et indirecte : 155 691 124 kWh**	**P.93-96 ; 154 ; 160**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations environnementales		
Utilisation des énergies renouvelables	**Consommation d'électricité issue de sources renouvelables : 67 537 342 kWh**	**/**
Consommation de fioul domestique (en kWh)	**5 547 323**	**/**
Consommation de biogaz (en kWh)	**0**	**/**
Émissions de GES, objectifs et moyens associés	**Réduction des émissions de GES**	**P.85-92 ; 160-161**
Mesures d'adaptation au changement climatique	**Adaptation au changement climatique**	**P.97-100 ; 160-161**
Mesures de préservation et restauration de la biodiversité	**Gestion des impacts sur la biodiversité**	**P.103-106 ; 160**
Impacts causés par les activités de l'entreprise sur les zones protégées		

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations sociales		
Nombre total et ventilation des effectifs par genre, âge et catégorie professionnelle	**Effectifs et ventilation + tableau ci-après**	**P.58-60**
Effectifs ventilés par typologie de contrat	**Effectifs et ventilation**	**P.58-60**
Moyenne annuelle des contrats permanents, temporaires et des contrats à temps partiel, ventilée par genre, âge et catégorie professionnelle	**(voir tableau ci-après pour ventilation)**	**/**
Nombre de départs ventilé par genre, âge et catégorie professionnelle	**(voir tableau ci-après pour ventilation)**	**/**
Nombre d'embauches CDI	**6 545**	**/**
Rémunérations moyennes et évolution ventilée par genre, âge et classification professionnelle	**17 446**	**P.148**
Écart de rémunération hommes/femmes	**8,4 %**	**/**
Rémunérations moyennes des administrateurs et des dirigeants, y compris la rémunération variable, les allocations, les indemnités, les versements à des plans d'épargne à long terme et tout autre paiement, ventilées par sexe.	**41 766 pour les femmes, 58 666 pour les hommes**	**/**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations sociales		
Politique de déconnexion	**Pratiques favorisant la déconnexion (horaires des mails et appels, temps de repos, flexibilité horaire, télétravail…) en cours de formalisation dans une politique pays**	**/**
Collaborateurs handicapés	**476**	**/**
Nombre d'heures d'absence	**6 890 682 heures**	**/**
Mesures en faveur de la co-responsabilité des parents	**Politique en faveur de l'égalité hommes/ femmes centrée sur la promotion de l'équilibre vie professionnelle / vie privée et la co-responsabilité des parents (voir détail en fin de tableau)**	**/**
Conditions de santé et sécurité au travail	**Santé, sécurité et bien-être au travail**	**P.61-65 ; 158-160**
Accidents de travail, par genre	**1 754 (femmes), 131 (hommes)**	**/**
Nombre d'accidents de travail liés à des troubles musculosquelettiques	**442**	**/**
Taux de fréquence des accidents, par genre	**52,6 (femmes), 38,8 (hommes) 51,3 (consolidé pondéré par genre)**	**/**
Taux de gravité des accidents, par genre	**1,7 (femmes), 2,5 (hommes) 2,4 (consolidé pondéré par genre)**	**/**
Maladies professionnelles, par genre	**Non obtenu**	**/**
Nombre de jours non travaillés en raison d'accidents de travail ou de maladies professionnelles, par genre	**81 941 (femmes), 5 692 (hommes)**	**/**
Dialogue social, organisation du dialogue social, procédures d'information, consultation, négociation, négociations collectives	**Enjeu non matériel au niveau du Groupe** **Conforme à la législation en vigueur (droits fondamentaux d'associations et négociations collectives). Élections des représentants des travailleurs tous les 4 ans. Les résultats des élections syndicales déterminent la composition des différents Comités de l'entreprise et les délégués du personnel. Les représentants ont un crédit horaire syndical pour exercer leurs fonctions. Les réunions ont lieu a minima une fois par trimestre. Le système interne de communication est PeopleVi.**	**/**
Pourcentage de collaborateurs couverts par les conventions collectives	**100 %**	**/**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Informations sociales		
Heures travaillées effectives	**36 763 975**	**/**
Politique relative à la formation	**Formation et développement des compétences**	**P.68-72 ; 158**
Heures de formation par catégorie professionnelle	**(voir tableau ci-après pour ventilation)**	**/**
Mesures pour promouvoir l'égalité de traitement et d'opportunités entre les femmes et les hommes dans le cadre du travail, protocole en cas de situation de harcèlement sexuel, handicap, lutte contre la discrimination et gestion de la diversité	**Enjeu non matériel au niveau du Groupe** **Mesures appliquées : procédure de sélection et de recrutement non discriminatoire, réduction des difficultés d'accès à l'emploi, garantie d'égalité d'accès à la promotion interne selon critères objectifs, quantifiables, publics, transparents et non discriminatoires, principe de l'égalité effective des rémunérations dans la politique salariale, formation du personnel et de la direction à l'égalité des chances et facilitation de l'accès à la formation pour l'ensemble des collaborateurs, protocole pour la prévention, la détection et l'action dans les situation de harcèlement de tous types, guide d'action contre la violence sur le lieu de travail et guide d'action dans le cas des travailleuses enceintes.**	**/**
Plans d'égalité	**Mise en place de la réglementation (chapitre III de la loi organique 3/2007 du 22 mars pour l'égalité effective des femmes et des hommes, décret 901/2020 du 13 octobre)**	**/**

Attendus réglementaires EINF	Section ou données	Page
Gouvernance (droits humains, lutte contre la corruption et les pots-de-vin)		
Devoir de vigilance en matière de droits humains	**Devoir de vigilance**	**P.152-161 ; 152-161**
Mesures pour prévenir la corruption et les pots-de-vin	**Éthique des affaires**	**P.117-120 ; 156-160**
Mesures pour prévenir le blanchiment d'argent	**Éthique des affaires**	**P.117-120 ; 154 ; 160**
Contribution à des fondations et à des organisations à but non lucratif (y compris la Fondation DomusVi Espagne)	**7 361 €**	**/**

Ventilation de la rémunération des effectifs Espagne par catégorie professionnelle et âge				
	Moins de 30 ans	De 30 à 50 ans	Plus de 50 ans	Total
Hommes	**17 299**	**19 245**	**19 762**	**18 886**
Administration	**17 512**	**21 743**	**20 433**	**20 232**
Équipe de soin	**16 942**	**17 195**	**17 342**	**17 163**
Équipe résidentiel	**16 766**	**17 776**	**17 843**	**17 625**
Management (responsable de centre ou service)	**36 959**	**53 473**	**71 086**	**58 666**
Équipe technique	**18 125**	**19 463**	**20 768**	**19 271**
Femmes	**17 095**	**17 416**	**17 246**	**17 305**
Administration	**17 274**	**19 020**	**18 462**	**18 475**
Équipe de soin	**16 812**	**16 882**	**16 974**	**16 907**
Équipe résidentiel	**16 714**	**16 836**	**16 993**	**16 896**
Management (responsable de centre ou service)	**34 306**	**41 632**	**43 485**	**41 766**
Équipe technique	**18 061**	**19 416**	**20 270**	**19 122**
Total	**17 123**	**17 583**	**17 406**	**17 446**

Ventilation des effectifs Espagne par catégorie professionnelle (en ETP permanents et temporaires au 31/12/2025)	
Équipe de soin	**7 586**
Équipe technique	**11 555**
Équipe résidentiel	**2 899**
Direction	**215**
Administration	**1 230**
Total	**23 484**

Moyenne annuelle du nombre de contrats par type de contrat, classe d'âge et genre (en ETP au 31/12/2025)			
	Permanent	Temporaire	Temps partiel
Moins de 30 ans	**1 845**	**924**	**1 095**
De 30 à 50 ans	**8 615**	**2 213**	**4 957**
Plus de 50 ans	**8 566**	**1 320**	**4 765**
Total	**19 026**	**4 457**	**10 817**
Femmes	**17 275**	**4 132**	**10 258**
Hommes	**1 751**	**325**	**558**

Moyenne annuelle du nombre de contrats par catégorie professionnelle (en ETP au 31/12/2025)			
	Permanent	Temporaire	Temps partiel
Équipe de soin	**6 316**	**1 270**	**1 850**
Équipe technique	**9 041**	**2 514**	**7 708**
Équipe résidentiel	**2 361**	**537**	**965**
Management (responsable de centre ou service)	**214**	**1**	**1**
Administration	**1 094**	**135**	**293**
Total	**19 027**	**4 457**	**10 816**

Nombre de départs par classe d'âge* (contrats permanents au 31/12/2025)	
Moins de 30 ans	**1 154**
De 30 à 50 ans	**3 168**
Plus de 50 ans	**3 138**
Total	**7 460**

Nombre de départs par genre* (contrats permanents au 31/12/2025)	
Femmes	**6 825**
Hommes	**635**

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

Nombre de départs par catégorie professionnelle (contrats permanents au 31/12/2025)	
Équipe de soin	**2 292**
Équipe technique	**4 191**
Équipe résidentiel	**612**
Management (responsable de centre ou service)	**60**
Administration	**305**
Total	**7 460**

Nombre d'heures de formation par catégorie professionnelle (au 31/12/2025)		
	Formation	Dont formation spécifique RPS
Équipe de soin	**32 017**	**4 114**
Équipe technique	**17 076**	**21 178**
Équipe résidentiel	**209 678**	**1 900**
Management (responsable de centres ou service)	**20 537**	**408**
Administration	**22 709**	**1 340**
Total	**302 017**	**28 940**



Devoir de vigilance

GOV-4

POURQUOI NOUS LE FAISONS

GOV 4

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

Notre démarche RSE, prendre soin de nos écosystèmes, notre feuille de route RSE, nos engagements en matière de respect des droits humains (Charte éthique de conduite de l'entreprise publiée en 2018), de respect et de préservation de l'environnement, notamment l'adoption d'une trajectoire de décarbonation, constituent des réponses tangibles à ce devoir de vigilance.

NOS OBJECTIFS 2026, NOS RÉSULTATS 2025

GOV 4

Objectifs 2026	Moyens/ résultats	Résultats 2025
Publier un plan de vigilance couvrant l'ensemble des opérations	R	Mise à jour du plan publié en 2024.
Sensibiliser 100 % des fonctions dirigeantes	M	En 2026 est prévue une nouvelle vague de formation. La formation pour le Comité exécutif Groupe a eu lieu en janvier 2026 et ceux des pays suivront.
Développer la culture de responsabilité au sein de l'entreprise	M	Des formations à l'éthique des affaires obligatoires par e-learning.

COMMENT NOUS LE FAISONS

GOV-4

Gouvernance et implication des parties prenantes

ESRS G1-3

L'élaboration et la mise en œuvre du devoir de vigilance est pilotée par la Direction éthique, juridique & RSE Groupe avec l'implication de l'ensemble de la communauté exécutive de DomusVi (cf. p. 26), des fonctions clés (RSE, qualité, ressources humaines, opérations, hébergements & immobilier, transformation digitale) et de nos équipes et parties prenantes. Ce travail de consultation a permis d'identifier les principaux risques et enjeux autour des trois thématiques : environnement, santé & sécurité, et respect des droits humains. Le plan et ses modalités de mise en œuvre sont présentés au Comité risques et conformité Groupe, puis au Conseil de surveillance et d'orientation stratégique (CSOS). Sa mise en œuvre s'appuie sur l'implication de la communauté exécutive et des instances des filiales du Groupe, notamment via leur responsable conformité. Chaque filiale rend compte du déploiement de son dispositif et de son efficacité à l'instance de gouvernance pays chargée de la conformité auquel participe la direction éthique, juridique & RSE Groupe.

Périmètre

Nous avons élaboré une cartographie des risques couvrant l'ensemble de nos activités, y compris au sein de notre chaîne de valeur. Le processus de cartographie s'est accompagné d'entretiens avec les dirigeants de l'entreprise, des experts métier et des parties prenantes (dont les membres du Conseil National des Familles français) et s'appuie, par ailleurs, sur les résultats de notre analyse de double matérialité (notamment les retours de nos parties prenantes), notre cartographie des risques Groupe, les signalements issus de nos différents dispositifs d'alerte (RH, qualité, lanceurs d'alerte), le dispositif de protection des données personnelles, etc.

Enjeux et risques

S1-SBM-3, S2-SBM-3, S3-SBM-3

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



Enjeux du devoir de vigilance	Risques identifiés	Description du risque
Droits humains & libertés fondamentales	Non-respect des huit conventions fondamentales de l'OIT	Non respect de la liberté et de la protection du droit syndical, du droit d'organisation et de négociation collective, du travail forcé, absence d'âge minimum, travail des enfants, inégalité de rémunération et discrimination.
	Atteinte à la dignité des clients	Maltraitance : violence, harcèlement, abus de moyens de contrainte, discrimination, non-respect du libre arbitre.
Santé & sécurité	Qualité des soins	Accident, sortie inopinée, erreur de médication, malnutrition/ dénutrition.
	Pénurie de personnel	Dégradation de la qualité de service, de la qualité des soins. Dégradation des conditions de travail, risques professionnels.
	Épidémie/pandémie	Survenue d'une nouvelle pandémie ou épidémie.
	Contamination alimentaire, qualité de l'eau ou de l'air	Contamination des clients, collaborateurs ou des visiteurs.
	Manquement à la sécurité des établissements	Dégradation des établissements, des équipements de sécurité : exposition des clients, des collaborateurs et des visiteurs.
	Violation de la réglementation sur la protection des données personnelles	Perte ou divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou confidentiel (notamment données de santé).
	Cyber-attaque	Intrusion malveillante de tiers dans les infrastructures et systèmes d'information : perturbation des activités, indisponibilité des systèmes informatiques pouvant entraîner la perte, le vol ou la divulgation de données personnelles (et de santé), risque de rançonnage (perte d'emploi, chômage partiel ou plus), d'usurpation d'identité, de chantage et de perte financière.
	Intégrité	Risque de corruption, de blanchiment, de trafic d'influence ou d'influence politique pouvant amener à une perte de données à caractère personnel ou confidentiel (notamment de santé), essentielles ou en relation avec une autorité publique (inspection, évaluation).
	Risques professionnels	Risque de santé & sécurité lié à des mauvaises conditions de travail des professionnels : accidents du travail/trajets, risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, épuisement professionnel.
Environnement	Impact environnemental des activités de l'entreprise, ses filiales et ses partenaires dans sa chaîne d'activité	Achats de produits et/ou denrées alimentaires issus de modes de production non respectueux du bien-être animal. Surconsommation de ressources (énergie, eau), gaspillage alimentaire, surproduction de déchets. Pollution de l' eau, des sols ou de l'air.
	Atténuation du risque climatique	Réchauffement climatique (non-réduction du bilan carbone de l'entreprise), risque pour les établissements (exposition et vulnérabilité).

Procédures d'évaluation

ESRS S2-4, S3-4, S4-4

Afin d'assurer le respect des réglementations applicables et des standards DomusVi, des contrôles réguliers et inopinés sont effectués dans nos établissements. Ces contrôles permettent d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et de mettre en place des plans d'action correctifs.

Plusieurs niveaux de contrôle, interne comme externe, sont prévus.

- Auto-évaluation : les Comités de direction des établissements (ou agences) procèdent à des auto-évaluations sous la supervision des directions qualité pays. Ces évaluations couvrent les obligations réglementaires et les standards DomusVi sur les sujets suivants : qualité de service et de prise en soin, ressources humaines, santé & sécurité (personnels, bâtiments, alimentaire) et hébergement. Les résultats sont systématiquement analysés par les directions qualité pays.

- Audits qualité : en cas de non-conformité avec les réglementations, les normes ou les standards DomusVi, et au moins une fois par an, les directions qualité pays diligentent des audits qualité afin de déterminer, en collaboration avec les Comités de direction des établissements (ou agences), les directeurs régionaux et les directeurs des opérations, les plans d'action à mettre en place. Un audit qualité est systématiquement déclenché lors de la reprise d'un établissement, à la suite d'une plainte ou d'une réclamation matérielle, ou après une enquête de satisfaction dont les résultats sont insuffisants au regard des standards du Groupe.

- Audits internes spécifiques : le Groupe peut également diligenter un audit interne sur des sujets spécifiques, sur la base de la cartographie des risques Groupe ou à la demande du management d'un pays. En 2024, quatre audits internes ont été réalisés sur des thématiques opérationnelles transversales.

Par ailleurs, dans chaque pays où nous opérons, les autorités publiques effectuent régulièrement leurs propres contrôles.

- En **France**, le référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS) définit un rythme d'évaluation quinquennal aligné, le cas échéant, sur le calendrier des évaluations prévu dans les contrats d'objectifs et de moyens (CPOM) des établissements. En 2025, 99 % des résidences DomusVi évaluées ont obtenu une note « A » ou « B », dont 62 % la note « A », le plus haut niveau de qualité attribué par la HAS. Dans le même temps, 23 % seulement de l'ensemble des EHPAD évalués au niveau national obtiennent la note « A ». Dans le cadre du plan de contrôle gouvernemental des EHPAD lancé en 2022, les Autorités régionales de santé (ARS) et les Conseils départementaux (CD), aucun établissement de Domusvi ne figure parmi les quelque 11 % d'établissements considérés en situation dégradée et aucun ne figure parmi les 40 établissements ayant fait l'objet de signalements au Procureur de la République. La certification ISO n'est pas obligatoire en France.

- En **Espagne**, les établissements ont l'obligation d'être certifiés ISO 9001, norme internationale définissant les principes de management de la qualité (orientation client, engagement de la direction, approche par processus et amélioration continue). Les inspections des administrations publiques portent principalement sur les questions relatives au bien-être social, à la santé et au travail. Au cours de l'année 2025, 982 inspections (886 en 2024) ont été diligentées par les autorités publiques espagnoles. Les audits diligentés par le département qualité & environnement répondent à l'identification de non-conformité soit par le département ou à la suite d'inspections, et incluent (outre le respect de la réglementation et de nos procédures internes) la vérification de la conformité aux exigences de la norme ISO 9001 en matière de qualité et ISO 14001 en matière d'environnement.

- En **Allemagne**, le service médical (« Medizinischer Dienst »), organisme d'évaluation indépendant en matière d'assurance maladie et d'assurance dépendance, effectue des inspections annuelles des établissements de soins gérés par Advita. Ces inspections portent principalement sur la qualité des soins et sur leur conformité aux normes professionnelles. Les rapports d'inspection sont publiés et accessibles aux clients et à leurs familles. Dans certains Länder (collectivités ou villes autonomes), une autorité de surveillance des établissements d'hébergement (« Heimaufsicht ») est chargée de contrôler les services de soins de jour et les maisons de retraite. Ces deux organismes veillent au respect de la dignité et des droits des personnes prises en charge, en accordant une attention particulière à leur autonomie et à leur capacité à participer aux décisions qui affectent leur vie.

- Au **Chili**, le Secrétariat régional ministériel (SEREMI), sous la tutelle du ministère de la Santé, effectue des inspections de conformité aux normes sanitaires afin de vérifier la conformité des installations et du fonctionnement avec le décret suprême n° 14 (DS n° 20 d'octobre 2025) relatif aux établissements d'hébergement de longue durée pour personnes âgées. Les plans d'audits internes réalisés par le département qualité d'Acalis couvrent les processus de soins critiques et les bonnes pratiques de fabrication dans les usines de transformation alimentaire, conformément aux processus de contrôle interne et les exigences d'audits requis par l'Association chilienne de sécurité (ACHS) et la Mutual de Seguridad.

- Aux **Pays-Bas**, l'Inspection Générale de la Santé et de la Jeunesse (IGJ), département du ministère de la Santé, du Bien-être et des Sports, est chargée de contrôler la qualité, la sécurité et l'accessibilité des services de santé et d'aide à la jeunesse aux Pays-Bas. L'IGJ effectue des visites annoncées et inopinées dans les établissements de santé. Au cours de ces inspections, elle évalue si les soins prodigués répondent aux normes légales et professionnelles. Les inspecteurs peuvent s'entretenir avec le personnel et les clients, examiner les dossiers et observer les pratiques sur place.

- En **Irlande**, l'Autorité d'Information et de Qualité de Santé (HIQA) effectue au moins une inspection générale par an et, dans certains cas, des inspections semestrielles sur les réglementations et les normes, ou des inspections thématiques dans le domaine des pratiques contraignantes. Des plans de mise en conformité sont soumis à l'Autorité pour tous les domaines importants et non conformes, selon des délais qu'elle prescrit.

- Au **Portugal**, les autorités publiques, Sécurité Sociale, administration régionale de la santé, alimentaire, sécurité, etc., effectuent des contrôles selon une fréquence variant de, une à six visites par an, ou dès qu'il y a une plainte ou une demande de visite par l'une ou l'autre des autorités. Un audit interne est réalisé selon une fréquence liée à l'identification des besoins internes et au plan d'audit annuel, tous les trimestres ou tous les mois, centré sur les domaines d'évaluation de conformité visés par les autorités publiques. Cela garantit un audit global tous les six mois.



Mesures d'atténuation et de prévention des risques

Principes éthiques

ESRS G1-1

Notre Charte éthique de conduite de l'entreprise définit précisément les principes fondamentaux que chacun de nos collaborateurs doit respecter, en établissant des comportements clairs et attendus pour chaque principe. Ces lignes directrices garantissent l'alignement de nos pratiques avec nos valeurs éthiques et nos objectifs stratégiques.

Dispositif d'alerte et mécanismes de traitement des plaintes

ESRS S2-3, S3-3, S4-3

Le Groupe DomusVi a mis en place un dispositif d'alerte commun à toutes les entités du Groupe, permettant à toutes nos parties prenantes, internes comme externes, collaborateurs, candidats, aux salariés de nos partenaires, actionnaires, clients et leurs proches, de déposer une alerte. L'objectif du dispositif d'alerte est d'identifier les situations qui seraient anormales, à tous les niveaux de l'entreprise, de manière à pouvoir y remédier et les prévenir.

Des campagnes de sensibilisation sont organisées aux sièges pays et dans les établissements afin de faire connaître le dispositif d'alerte. Ce dispositif garantit l'anonymat de la personne à l'origine de l'alerte et la confidentialité dans le traitement de chaque situation[1].

Pour les salariés, le dispositif d'alerte regroupe les moyens d'alerte suivants : (a) la voie hiérarchique ; (b) la direction des ressources humaines ; (c) les directions de la conformité pays, (d) la direction éthique, juridique & RSE Groupe et (e) une plateforme de signalement des alertes. Ce dispositif est rappelé sur les sites internet et intranet du Groupe, dans la Charte éthique de conduite de l'entreprise, le Code de conduite pays.

Identification des risques et politiques de prévention

ESRS S1-4, S2-4, S3-4

De même, la prévention des risques constitue un élément fondamental de notre culture d'entreprise, intimement liée à notre démarche qualité et à notre engagement sociétal et responsable. À chaque risque identifié répond un plan d'action. Ces plans d'action, associés aux différents niveaux de contrôle et d'audit, contribuent à l'amélioration continue de nos pratiques organisationnelles et opérationnelles, et à la prévention des risques.

Prévention des risques de corruption

G1-3

Sur la base des dispositifs mis en place au sein du Groupe, DomusVi met en place une politique d'évaluation des tiers matériels (fournisseurs, prestataires, consultants, courtiers, intermédiaires, bénéficiaires d'actions de sponsoring ou de mécénat significatifs ou cibles d'acquisition) afin d'évaluer le niveau de risque qu'ils représentent, en matière de corruption et de devoir de vigilance.

Ces évaluations sont effectuées avant d'engager une relation contractuelle ou commerciale ainsi qu'au cours de la relation. Le cas échéant, une évaluation peut donner lieu à la mise en place de plans d'action pour réduire les risques identifiés. Des vérifications de conformité doivent également être diligentées avant chaque opération de fusion, acquisition ou cession. Les directions pays concernés travaillent de concert afin d'assurer et de contrôler ces évaluations et leur suivi tout au long de la relation commerciale ou de l'opération d'acquisition, et reporte à la direction éthique, juridique & RSE Groupe.

1. Ce dispositif répond aux exigences des articles 6 et 17 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « Sapin 2 », ainsi qu'à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance.

Risques identifiés	Mesures d'atténuation et de prévention du risque
Non-respect des huit conventions fondamentales de l'OIT	Entretenir un dialogue social de qualité est une priorité. Nous le faisons via les institutions représentatives du personnel, les représentants du personnel et/ou des délégués syndicaux, conformément aux réglementations nationales. Nous attendons le même respect des lois applicables de la part de nos partenaires commerciaux (fournisseurs), y compris vis-à-vis de leurs propres fournisseurs. Nous nous attachons à respecter le droit du travail dans toutes nos pratiques. Cette conformité est assurée par les équipes ressources humaines pays. Toute discrimination est prohibée. Nos pays mettent en place les mesures de lutte contre toute forme de discrimination conformément à notre Charte éthique de conduite de l'entreprise et à leur réglementation nationale.
Atteinte à la dignité des clients	Notre Charte éthique de conduite de l'entreprise engage chacun de nos collaborateurs à respecter la dignité de nos clients, au respect des normes de qualité, des procédures de vigilance (réglementations et standards DomusVi). Les dispositifs de gestion des plaintes et réclamations clients mis en place par les pays ont vocation à prévenir les risques d'atteinte à la dignité. Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) mis en place peu après l'arrivée du résident permet de définir les soins adaptés à son âge, ses besoins et sa pathologie. Ce projet, élaboré avec le résident et sa famille, est fondé sur le respect du libre arbitre du résident. Il est adapté à l'évolution des besoins du résident. Le PAP participe à la qualité des soins ; il contribue au dialogue avec la famille du résident et à prévenir toute situation à risque. Des actions ciblées sont mises en place pour limiter au maximum les mesures de limitation de liberté ou pouvant porter atteinte à la capacité physique ou cognitive que la pathologie du résident et la préservation de sa santé pourrait requérir (limitation de la contention physique, réduction des médicaments psychoactifs). Tous nos professionnels sont formés à la bientraitance.
Qualité des soins	Dans chaque pays, des outils logiciels assurent la traçabilité des actes de soins et de dispensation de médicaments ; toutes les informations de nature médicale y sont enregistrées (dossier médical, PAP, plan de nutrition). Nos directeurs médicaux et nos directeurs qualité pays travaillent ensemble afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre de nos politiques qualité et médicale. Les équipes des résidences (directeur, médecins et cadres de santé), avec le soutien des directeurs régionaux et des services supports pays, sont les garants de la qualité des soins. Tous nos professionnels sont formés à politiques qualité et médicale, y compris en matière de nutrition et de prévention de la dénutrition.
Pénurie de personnel	La formation de nos collaborateurs est une priorité, pour les faire monter en compétences, les promouvoir et contribue à l'attractivité de nos métiers comme à la qualité des soins. En fonction du contexte et de la réglementation nationale, chaque pays développe des formations collaborateurs, y compris des parcours de formations certifiantes ou diplômantes. Nos équipes diversifient autant que possible les canaux de recrutement, en portant des initiatives aux niveaux national et local. Elles proposent des formations aux personnes éloignées du marché du travail et, si cela est possible, peuvent leur proposer de nous rejoindre. Chaque pays dispose d'une politique de continuité des soins, comportant le cas échéant des équipes volantes et un plan d'intervention pour remédier à une situation dégradée.

Risques identifiés	Mesures d'atténuation et de prévention du risque
Épidémie/Pandémie	Chaque pays a mis en place une cellule de crise (en veille permanente) et une politique nationale. L'objectif est de contenir les épidémies et/ou pandémies tout en maintenant la qualité de vie et la qualité de soins. Les campagnes de vaccination destinées tant à nos résidents qu'à nos collaborateurs ont pour but de les protéger et de limiter le risque d'épidémie et/ou de pandémie ou leur propagation. Chaque établissement dispose d'un stock d'équipement de protection individuelle (EPI) qu'il gère de façon autonome. Les actions de sensibilisation sont régulières et mettent notamment l'accent sur nos politiques qualité et médicale, l'utilité des vaccinations et le bon usage des EPI.
Contamination alimentaire, qualité de l'eau ou de l'air	Nous sommes soumis à de multiples réglementations applicables en matière de sécurité sanitaire. Chaque établissement dispose d'un plan de sécurité sanitaire dont la bonne application est assurée par les audits qualité et des contrôles externes (laboratoires et autorités de contrôle). Les audits qualité portent également sur la sécurité alimentaire, la qualité et la potabilité de l'eau et la qualité de l'air. Les équipes hôtellerie et hébergement sont formées à la manipulation des aliments, aux allergènes et aux analyses pour limiter les risques de contamination alimentaire. Les anomalies sont traitées sans délai, via les processus requis, au besoin supervisés par la cellule de crise. Une contrevisite valide le retour à la normale.
Manquement à la sécurité des établissements	Les contrôles de nos établissements sont effectués conformément aux réglementations nationales, par nos équipes sécurité et/ou maintenance internes. Nos établissements font également l'objet de contrôles externes, par exemple : commission de sécurité, audits techniques, etc. Toute constatation de non-conformité déclenche un plan de remédiation, le cas échéant supervisé par la cellule de crise nationale. Un agent de maintenance est présent dans chaque établissement. Il pilote la sécurité de l'établissement avec l'aide de prestataires externes afin d'assurer un niveau optimal de sécurité (chaudière, climatisation, ascenseurs, extincteur, etc.). Chaque établissement dispose d'un plan d'évacuation en cas d'incendie ou d'événement pouvant mettre en péril le bâti ou les résidents (cf. la prévention du risque climatique).
Violation de la réglementation sur la protection des données personnelles	Chaque pays a mis en place une politique de mise en œuvre de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et a nommé un délégué à la protection des données « DPD » (interne ou externe). Une gouvernance dédiée a été mise en place : le directeur éthique, juridique & RSE Groupe et le DPD Groupe s'assurent de l'indépendance des DPDs pays et de leur accès au plus haut niveau hiérarchique dans chaque pays. Un comité data-gouvernance supervise leurs travaux. Le DPD pays gère les demandes, et rapporte son activité (y compris les « data breach ») au responsable de traitement national, ainsi qu'au DPD Groupe. Chaque salarié signe la charte informatique applicable dans son pays ; cette charte intègre les exigences du RGPD. Le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles s'applique également à nos parties prenantes, principalement nos fournisseurs. Tous nos fournisseurs pouvant avoir accès à des données personnelles (collecte, traitement ou stockage) s'engagent à respecter le RGPD. Nos données sont stockées auprès de prestataires offrant des garanties de sécurité, et pour les données de santé par des entités certifiées « habilitation données de santé ».
Cyber-attaque	Le Groupe a nommé un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), reportant hiérarchiquement au directeur transformation digitale assumant des fonctions Groupe et fonctionnellement au directeur éthique, juridique & RSE Groupe. Une politique cyber-sécurité (cf. Directive NIS2 2022/2555 du 16 janvier 2023) a été édictée par le Groupe, applicable dans toutes les géographies, et prévoyant les actions techniques à mettre en place, les politiques de changement de mots de passe, de revue d'incidents et de simulation de cyber-attaque et les exigences vis-à-vis de nos partenaires. Quatre chantiers sont intégrés (a) cartographier les risques cyber, (b) évaluation de la chaîne de valeur, (c) plan d'actions adaptées et (d) dispositif de mesures de mise en œuvre et d'évaluation de leur efficacité identifiant des Indicateurs clés de performance suivi par le Comité data governance Groupe.

Risques identifiés	Mesures d'atténuation et de prévention du risque
Intégrité	Notre Charte éthique de conduite de l'entreprise applicable sur tous nos territoires stipule une tolérance zéro corruption. Elle décrit nos valeurs et les principes fondamentaux qui engagent nos collaborateurs et nos parties prenantes en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et donne des règles ou des outils pour déterminer les comportements à adopter afin de préserver les valeurs, l'image, les actifs et la réputation de DomusVi. Un code de prévention de la corruption est intégré dans le règlement intérieur applicable au pays et aux établissements. Les pays mettent en place des campagnes de sensibilisation et en rendent compte au Groupe.
Risques professionnels	Chaque pays met en place des politiques et des processus d'identification et de prévention des risques professionnels, psychologiques et physiques. Des équipes pays ont la charge de la santé et de la sécurité au travail et, conformément à la réglementation nationale, édictent un plan de prévention. Ce sujet est intégré au dialogue social. Les équipes pays développent des formations à la prévention des risques psychologiques (RPS) et des risques de troubles musculosquelettiques (TMS), offrent des mesures de soutien psychologique (PsyFrance en France). Des innovations sont mises en œuvre afin de réduire les risques d'occurrence de TMS. L'enquête d'engagement des collaborateurs et le dialogue social permettent de faire remonter au niveau des pays et du Groupe les questions que se posent nos collaborateurs et les problématiques auxquelles ils font face (première enquête en 2023) et la mise en place de plans d'action.
Impact environnemental des activités de l'entreprise, ses filiales et ses partenaires dans sa chaîne d'activité	DomusVi s'est engagé sur une trajectoire de décarbonation SBTi, alignée avec l'Accord de Paris, d'ici à 2030. La réalisation d'un bilan carbone annuel (depuis 2021) nous a permis de définir des plans d'action de réduction de nos émissions GES sur les scopes 1, 2 et 3. Les principaux postes d'émission sont nos achats, l'immobilier, la consommation énergétique, la production des déchets et la mobilité. Nos plans d'action décarbonation couplés à nos actions de terrain visant à optimiser nos consommations d'énergie, réduire et valoriser nos déchets et renforcer nos achats de circuit court (politique d'achats responsables) ont pour but de réduire l'impact environnemental de nos activités. Parallèlement, nos plans d'action de gestion de l'eau, de réduction d'effluents, d'achats responsables (achats auprès de circuits courts, produits biodégradables, labels alimentaires, etc.) et de préservation et régénération de la biodiversité contribuent à réduire cet impact. Nous répercutons ces stratégies et politiques auprès de nos fournisseurs en concluant des partenariats contribuant à réduire nos impacts respectifs et/ou en les répercutant dans les contrats que nous passons avec eux.
Risque climatique	Nous avons lancé un diagnostic de l'exposition et de la vulnérabilité de nos établissements aux conséquences du changement climatique (adaptation au changement climatique) et nous nous sommes engagés sur une trajectoire de décarbonation (atténuation du changement climatique, cf. « Impact environnemental »).
Notre dispositif d'alerte permet à toute personne de lancer une alerte, dans le respect des règles applicables en matière de protection des lanceurs d'alerte.	



Domus Vi
L'humanité partagée

Conception éditoriale et graphique
THE EDITORIALIST