

**PRENDRE SOIN DE NOS ÉCOSYSTÈMES :  
NOTRE DÉMARCHE RSE**



Domus  
group



# RAPPORT RSE 2021

**PRENDRE SOIN DE NOS ÉCOSYSTÈMES :  
NOTRE DÉMARCHE RSE**



Domus  
Group

LE MOT DU FONDATEUR, YVES JOURNAL	7
--------------------------------------	---

ENTRETIEN AVEC SYLVAIN RABUEL, PRÉSIDENT	8
---	---



<b>NOUS ENGAGER</b>	10
Notre vision	12
Notre mission, nos ambitions	14
Notre identité : un socle de valeurs partagées	18
Notre organisation	20
Notre démarche RSE	22
La définition de nos actions prioritaires	24
La gouvernance de la RSE	26

# RAPPORT RSE 2021



## AGIR

Nos 7 priorités

Préserveons l'environnement et nos lieux de vie

Valorisons les compétences et l'engagement de chacun

Agissons avec exemplarité

Éclairage : notre ancrage territorial

28

30

32

38

48

52



## MESURER

Note méthodologique

Tableau des indicateurs

Rapport de l'OTI

58

60

62

64







### ENTRETIEN AVEC SYLVAIN RABUEL, PRÉSIDENT

#### **Quel regard portez-vous sur votre métier, prendre soin des personnes âgées ?**

Le regard sur le « tiers temps » de notre vie est biaisé par une acception d'incapacité, qui est fausse, et le prisme de la dépendance qui ne concerne que 15% d'une classe d'âge. Nous oublions qu'il est parfaitement possible de jouir d'une bonne qualité de vie tout au long de sa vieillesse et, ce, même en situation de dépendance. Le faire comprendre et le permettre, voilà l'enjeu de notre métier, ce qui le rend passionnant et essentiel.

#### **Qu'entendez-vous par « bonne qualité de vie tout au long de sa vieillesse » ?**

En Occident, le consensus convient qu'une bonne qualité de vie en vieillissant revient à pouvoir exercer son libre arbitre

et jouir du plaisir de vivre. C'est d'ailleurs pour cela que la dépendance est perçue de façon anxiogène et que la question de la fin de vie taraude nos sociétés.

En réalité, ce que nous constatons en tant que professionnels, c'est qu'outre les pathologies, le plus grand frein à la qualité de vie des personnes âgées est certainement l'isolement social. Notre énergie doit être toute entière tournée pour le rompre, en proposant des habitats, des soins et des services qui préservent les liens et les activités sociales et, ce faisant, le plaisir de vivre des personnes âgées.

#### **Quelle place pour la vieillesse au sein de nos sociétés ?**

Il faut surtout voir le fait de vieillir comme une opportunité essentielle :

une vieillesse active et heureuse peut être une inspiration formidable pour un pays, à condition que cette vision soit un choix de société décidé et assumé. C'est un enjeu déterminant pour les pays vieillissants dont la capacité de puissance et d'initiative sera très diminuée si la vieillesse n'est pas abordée comme un atout. Ne pas intégrer cet enjeu risque de créer une société invivable pour la jeunesse. Nous devons repenser notre rapport à la vieillesse comme une richesse pour la cité.

#### **Faut-il choisir entre vieillir chez soi et vieillir en résidence ?**

C'est un faux débat. Selon son envie, sa forme et ses moyens, chacun doit pouvoir faire comme il l'entend. Démultiplions les types d'habitats



*"Nous devons repenser notre rapport à la vieillesse comme une richesse pour la cité."*

et de services pour les personnes âgées au lieu de les opposer. Mais soyons clairs, vieillir chez soi, au sens de son domicile historique, c'est, le plus souvent, vivre dans un lieu qui deviendra inadapté aux fragilités de l'âge et, généralement, seul. C'est un idéal fantasmé qui, malheureusement, empêche d'envisager d'autres formes de « chez soi » beaucoup plus dynamiques socialement et nettement plus protectrices : résidence services, habitat inclusif, résidence autonomie, résidence médicalisée, etc.

Notre vocation est donc de proposer la plus large gamme d'habitats, de soins et de services aux personnes âgées pourvu qu'elles préservent l'activité sociale et la santé.

### **Comment valoriser l'image des résidences médicalisées et les rendre attractives ?**

L'image des résidences médicalisées est surdéterminée par celle de la dépendance : incapacité, perte de libre-arbitre, fin de vie. Une résidence médicalisée est avant tout un lieu de vie dont la communauté déborde souvent d'activités et où l'on préserve le lien social. Y habiter, c'est, pour la personne âgée, bénéficier des moyens de surmonter les incapacités créées par

ses pathologies ou sa dépendance pour continuer à profiter du plaisir de vivre. A nous de mieux faire comprendre la valeur de ce cadre de vie pour les personnes très fragiles ou dépendantes qui constituent un public particulier. A nous également d'impliquer totalement les familles à la vie et à la gouvernance des établissements pour les faire rayonner positivement.

### **Que fait DomusVi pour cela ?**

La qualité de vie des personnes âgées, en particulier par le maintien d'une vie sociale active et la confiance des familles est au cœur de notre raison d'être. Notre projet stratégique d'entreprise, Domus2025, est construit sur ce socle. Notre engagement d'entreprise est de faire comprendre ces enjeux de qualité de vie et de participation à la société tout au long du vieillissement et de faire connaître ce qu'offre DomusVi pour chaque situation personnelle.


### **2020 a connu la crise sanitaire. Celle-ci se poursuit en 2021. Quel impact ?**

La crise sanitaire a été une période extrêmement difficile et parfois dramatique pour nos résidents et leurs familles comme pour tous les collaborateurs de DomusVi. Même

si les gestes barrières et surtout la vaccination permettent, aujourd'hui, de limiter les conséquences de cette crise, elle perdure. Il est donc malaisé d'en estimer toutes ses suites. Toutefois, j'ai constaté combien la grande compétence et le dévouement remarquable des professionnels de DomusVi et de leurs managers ont fait la différence. La philosophie d'organisation du Groupe, fondamentalement décentralisée, a également permis à nos professionnels de décider et d'agir vite en fonction de leur situation opérationnelle avec le soutien des services supports pays et du Groupe. Nous avons, enfin, beaucoup remis en question certains protocoles et revu des conceptions de résidences pour être meilleurs face à ce type de risque. De façon plus générale, la pandémie a souligné le besoin de renforcer le dialogue avec les parties prenantes, en priorité avec les familles qui se sont senties écartées du fait de certains choix de la politique sanitaire publique. C'est pourquoi, à notre niveau, nous avons décidé de revoir le rôle et la place des familles au sein de la gouvernance de DomusVi.

*" faire du troisième  
âge et du grand âge un  
atout pour nos sociétés  
et les générations  
futures. "*



A photograph of a group of elderly people sitting in a room, possibly a community center or a meeting. Some are holding papers. The image is overlaid with a large orange circle on the right side and a blue tint on the left side. The text "NOUS ENGAGER" is written in white, bold, sans-serif font across the middle of the image.

# NOUS ENGAGER

NOUS ENGAGER



**VISION À HORIZON 2030 :** ÊTRE L'UN DES PRINCIPAUX ACTEURS DU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ÂGÉES DANS LE MONDE GRÂCE À DES LIEUX, DES SERVICES ET DES THÉRAPIES INNOVANTS QUI PRÉSERVENT LEUR QUALITÉ DE VIE ET LEURS RELATIONS SOCIALES.

L'accroissement du nombre de personnes âgées dans le monde est le résultat de la démographie et de l'allongement de la durée de vie. En 2030, 20% des populations de l'OCDE auront plus de 65 ans et 10% auront plus de 75 ans. Parmi ces derniers, entre 15 et 20% n'auront pas la capacité de vivre de façon autonome et auront besoin de bénéficier de services de soins et d'assistance dans leur vie quotidienne.

Parmi elles, un tiers n'a plus personne à qui parler. En France, trois cent mille personnes âgées sont même en situation d'isolement extrême, à la limite de ce que l'on appelle « la mort sociale » : pas de visite, ni de la part de la famille ni d'amis ou voisins. Ce sont les personnes de 75 ans et plus qui sont particulièrement touchées par ce phénomène d'isolement (1,5 million de personnes en France<sup>1</sup>).

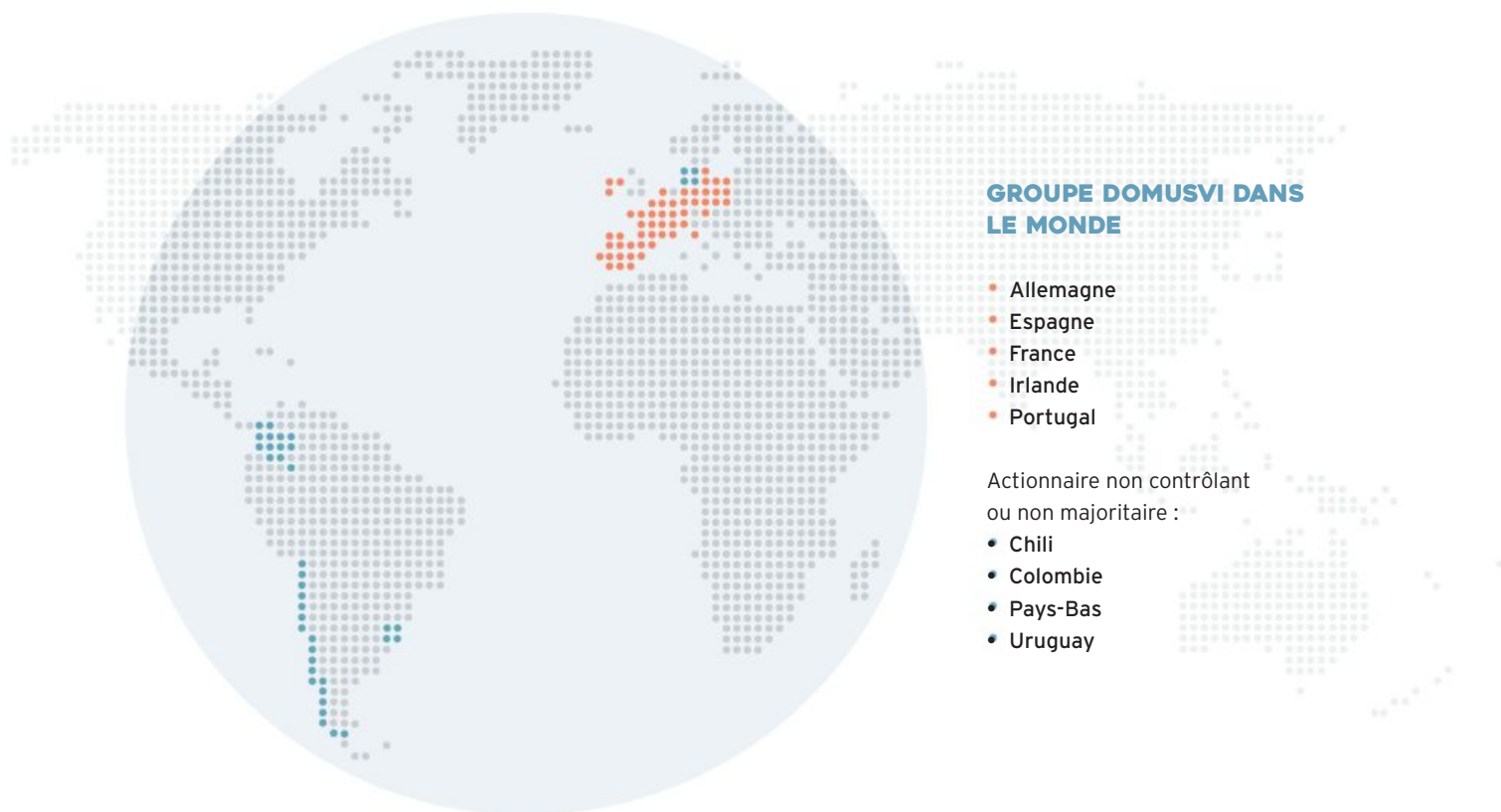
Le vieillissement et la place des personnes âgées constituent l'un des défis sociétaux et économiques majeurs de notre

**50 000**

**ENVIRON 50 000 COLLABORATEURS  
DANS LE MONDE**

temps. Il nous faut respecter les droits des personnes âgées, organiser leur prise en charge et la financer notamment en formant les professionnels dont nous avons besoin, et avant tout préserver le lien social. Faire du troisième âge et du grand âge un atout pour nos sociétés et les générations futures. L'enjeu est de bien gérer cette évolution démographique afin de garder actif le troisième âge qui le souhaite, gérer la vulnérabilité du grand âge et faire du résident un acteur de sa vie et de la société.

<sup>1</sup> Selon l'étude de la Fondation de France sur Les Solitudes en France publiée en 2014.



## PLATEFORME DE SERVICES POUR PERSONNES ÂGÉES



AUTRES ACTIVITÉS : Centre Santé Mentale • Centre de soins pour personnes handicapées • Séjours post-hospitaliers

## NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS ET DE LITS

Au 31.12.2021	Allemagne	Espagne	France	Irlande	Portugal	Chili	Colombie	Pays-Bas	Uruguay	Total
Établissements	81	171	289	10	5	11	2	12	1	582
Lits	2 957	21 545	22 217	724	453	1 250	249	301	43	49 739





# NOTRE MISSION, NOS AMBITIONS

DOMUSVI RÉPOND AU DÉFI DU VIEILLISSEMENT EN PROPOSANT UNE LARGE OFFRE D'HABITATS, DE SOINS ET DE SERVICES DESTINÉS AUX SÉNIORS, PERMETTANT DES PRISES EN CHARGE ADAPTÉES AUX BESOINS DE LA PERSONNE ET PRÉSERVANT LE LIEN SOCIAL.

Pour réussir, DomusVi investit dans le développement de l'expertise et des compétences de ses professionnels comme dans ses infrastructures. Nos choix stratégiques et opérationnels sont fondés sur les trois enjeux suivants :

- **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.**

DomusVi promeut la liberté des séniors de choisir le mode de vie qui leur correspond le mieux en répondant à chacun de ces trois enjeux.

## OFFRIR AUX PERSONNES ÂGÉES LA MEILLEURE QUALITÉ DE VIE POSSIBLE

Vieillir ne se résume pas à la diminution des capacités : c'est un temps de vie long avec plusieurs âges, différents en fonction de la personne, dont il est possible de profiter (la personne âgée comme son entourage) et qui ne doit pas nécessairement aboutir à une inutilité vécue ou ressentie.

Pour y parvenir, notre offre de services doit s'adapter aux besoins individuels et accompagner les changements sociétaux. Chacun de nos professionnels est à l'écoute des résidents. Chaque résident fait l'objet d'un projet de vie personnalisé élaboré avec lui et ses proches, en fonction de ses besoins, de ses habitudes et de ses envies. Ce projet de vie personnalisé est revu et adapté régulièrement avec le résident et ses proches.

En Espagne et en France nous effectuons depuis plusieurs années



#### CHIFFRE CLEF NPS (Net Promoteur Score<sup>1</sup>)

	2019	2020	2021
<b>Espagne</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>36</b>
<b>France</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>37</b>

une enquête satisfaction clients deux fois par an. Les résultats de ces enquêtes sont utilisés pour améliorer la qualité globale des prestations, ils sont répercutés au niveau des résidences et donnent lieu à des plans d'amélioration. Cette enquête est étendue en 2022 dans tous les pays où DomusVi est présent. Dans chaque pays, un système de plaintes et de réclamations est mis à disposition des résidents et des familles afin de leur permettre de s'exprimer. Des équipes dédiées prennent contact avec les familles, pour répondre aux questions et permettre l'échange.

L'organisation, les soins, les compétences, l'architecture, le cadre de vie, la restauration sont des moyens au service d'un seul objectif que l'on poursuit tous, la qualité de vie des seniors qui choisissent de nous faire confiance.

## LE DIALOGUE AVEC LES FAMILLES, UN OUTIL CLÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICES

En France, le Conseil de Vie Sociale (CVS) permet aux représentants des résidents et des familles de participer à la vie de la résidence. C'est une exception car dans l'ensemble, en Europe, les familles sont assez peu associées à la gouvernance des établissements et encore moins des opérateurs. Et, même en France, le CVS a connu des fortunes diverses depuis sa création par la loi de 2015.

Disposer dans chaque établissement d'une instance de gouvernance qui soit un lieu de dialogue privilégié avec nos parties prenantes pour faire progresser la qualité de vie des personnes âgées nous semble une priorité. De même, par extension, associer structurellement les familles de nos résidents à la marche de l'entreprise nous semble nécessaire. Aussi, DomusVi a décidé de créer, dans chaque pays où elle est présente, un Conseil des familles, au niveau local (Résidence et région) comme au niveau national.

Ce Conseil des familles aura, par exemple, vocation à certifier la qualité des établissements par l'organisation de visites d'évaluation, selon un cahier des charges précis, à suivre le traitement des plaintes adressées aux services en charge de la Qualité ou encore les plans d'actions découlant des enquêtes anonymes de satisfaction clients et du score NPS réalisés deux fois par an.

<sup>1</sup> Le Net Promoter Score (NPS) est une méthodologie qui permet d'évaluer le taux de recommandation d'un produit ou d'un service. Le résultat s'indique en valeur absolue, entre -100 et 100. Cf la note méthodologique pour plus de précisions.

## NOUS ENGAGER

### PROPOSER DES EMPLOIS ATTRACTIFS POUR QUE NOS PERSONNELS SOIENT PLEINEMENT ENGAGÉS DANS LEUR MISSION

Accompagner quotidiennement des personnes fragilisées par l'âge ou la maladie est une mission utile et passionnante. Cet engagement de nos équipes, alors que le métier est souvent difficile physiquement et psychologiquement et que les contraintes de continuité de services pèsent sur les vies personnelles, demande légitimement à être reconnu et valorisé. DomusVi aborde positivement la question de l'attractivité et de la reconnaissance des métiers de services aux personnes âgées. Acteurs du métier du prendre soin, nous sommes pleinement conscients que l'engagement de nos équipes détermine largement la qualité de services et de soins perçue par les personnes âgées et leurs proches.

Nos actions visent à développer la reconnaissance et l'attractivité de nos métiers. C'est ainsi que nous investissons pour développer l'expertise et les compétences de nos dizaines de milliers de professionnels.

### FAIRE DE NOS HABITATS DES LIEUX DE VIE OUVERTS VERS L'EXTÉRIEUR ET DE NOS ÉQUIPES DES CRÉATEURS DE LIEN SOCIAL

Nous avons à cœur de rompre l'isolement de la vieillesse, qui peut être individuel mais aussi tenir à une forme « d'isolement entre-soi » liée au regroupement de personnes âgées qui n'auraient plus de lien avec la cité. Nous considérons que le lien social et l'ouverture vers l'extérieur sont des éléments constitutifs essentiels de la qualité de vie et à leur reconnaissance comme acteurs de la cité.

Chaque résidence est avant tout un lieu de vie, implanté dans un quartier ou une petite ville, en interaction permanente avec son écosystème. Cette ouverture des résidences vers l'extérieur contribue à préserver l'intégration des personnes âgées, les liens que nous y créons sont autant d'opportunités d'échanges et de reconnaissance mutuelle.

Nombreuses sont les résidences qui organisent ainsi des rencontres avec les écoles, les clubs sportifs, les associations, les élus locaux ou encore qui ouvrent leurs espaces extérieurs aux riverains.

### ADVITA AKADEMIE

Partant du constat que les formations existantes ne répondaient pas suffisamment aux exigences de la pratique, Advita (Groupe DomusVi en Allemagne) a créé en 2015 sa propre académie interne.

L'objectif ? Développer une formation continue tournée vers l'apprentissage pratique plutôt que théorique, chaque fois adaptée aux besoins des participants. Les enseignants sont des professionnels en fonction (souvent chez Advita) et introduisent des études de cas et des exercices vécus en situation réelle.

Advita Akademie accueille aussi bien des participants internes à l'entreprise qu'externes.





## TOUJOURS ÉTUDIANTS EN ESPAGNE !

Quoi de mieux pour rester jeune et en bonne santé cognitive que de redevenir étudiant ? En Espagne, la Fondation DomusVi a créé en 2021 sa Senior University. La première promotion, composée de **71 résidents**, âgés entre 70 et 95 ans, a été diplômée en humanités - *Diploma en Humanidades* - le 4 mars 2022. Tout au long de l'année les étudiants ont suivi à distance des cours de littérature, d'art, de musique, d'histoire, de géographie ou de nouvelles technologies avec des professeurs des universités de Barcelone, d'Alicante, d'Oviedo et de Catalogne.

Jordi Iturbe, résident de la Résidence DomusVi Claret à Barcelone témoigne :  
« Qu'est-ce que ce cours m'a apporté ? Quand on m'a posé cette question, c'était clair pour moi. Pour le résumer en un mot : la vie. Il m'a donné la vie et une énorme impulsion pour continuer. Les cours d'humanités se sont avérés très intéressants et le niveau de tous les professeurs qui nous ont enseigné a été très élevé. Les professeurs ont toujours tenu compte de l'identité de leurs élèves, utilisant un langage simple pour faciliter la compréhension des matières et le processus d'apprentissage. Et le personnel de ma résidence m'a aidé et a été constamment à mes côtés. »



Remigio Pascual, résidence Cocentaina


## FACILITER LA PARTICIPATION AUX ÉLECTIONS PRÉSIDENTIELLES D'AVRIL 2022 EN FRANCE

Voter est un droit du citoyen qui peut devenir difficile d'accès pour les personnes âgées. Or, nous voulons que chaque personne âgée puisse rester pleinement citoyenne. C'est la raison pour laquelle les équipes de DomusVi France se sont mobilisées pour permettre à un maximum de nos résidents d'user de leur droit de vote lors des élections présidentielles puis législatives 2022.

Ce sont 215 résidences qui se sont ainsi engagées pour un accompagnement administratif des résidents et de leur famille et pour un accès neutre aux professions de foi des candidats en signant la Charte de Neutralité.

**Au total 245 Référents Élections ont conseillé 970 familles dans leurs démarches et accompagné 1 535 résidents dans leur projet d'accès au vote présidentiel, dont 58 sous tutelle et 33 sous curatelle.**

Ils ont notamment permis les changements de listes électorales, les demandes de procuration validées sur place par le commissariat ou encore l'accompagnement au bureau de vote.



# NOTRE IDENTITÉ : UN SOCLE DE VALEURS PARTAGÉES

France, résidence Le soleil du Roucas Blanc

L'IDENTITÉ DE DOMUSVI PASSE PAR LE SENS DE L'ACCUEIL DE NOS CLIENTS  
DANS NOS RÉSIDENCES ET NOS AGENCES DE SERVICE À DOMICILE, POUR  
QU'ILS SE SENTENT BIEN CHEZ EUX.

**Notre ancrage terrain guide notre gouvernance, notre stratégie et nos actions. Ce qui nous rassemble, c'est cette conscience permanente que l'organisation est au service de la qualité de vie de nos clients. C'est un fil rouge, un mode opératoire, c'est notre ADN. C'est pourquoi notre organisation est décentralisée.**

**Un socle intangible exprime notre identité. Ce socle, ce sont nos valeurs.**

Nos valeurs traduisent notre ADN de deux façons. Tout d'abord, nos valeurs renouvelées sont le résultat d'un travail collaboratif ayant impliqué de nombreux collaborateurs réunis en groupes de travail en 2021. Ce sont nos professionnels qui les ont discutées, explicitées et adoptées.

Ces femmes et ces hommes, en contact direct avec nos clients, ont voulu les formaliser en principes d'action parce que c'était pour eux la meilleure manière de représenter leur travail

quotidien, de transmettre un message profondément positif sur leurs métiers et d'exprimer la fierté qu'ils ont de prendre soin de nos aînés.

Nos valeurs inspirent également l'éthique professionnelle inhérente à nos métiers par les mots choisis pour les exprimer. Nos valeurs expriment ce que nous voulons être, ce que nous voulons donner aux personnes âgées : de la relation sociale, de la vie, de la qualité de vie.

Notre stratégie de développement est guidée par nos valeurs. Croissance organique ou croissance externe, la compatibilité d'éthique et de culture entre DomusVi et nos futurs collaborateurs est l'un des tous premiers critères de décision lors d'une opération d'acquisition. C'est un enjeu majeur pour DomusVi : notre projet d'entreprise, nos engagements RSE sont indissociables de nos valeurs.

# NOS VALEURS

DOMUSVI S'EST CONSTRUITE 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, notre métier prend une autre dimension quand nos équipes allient savoir-faire, expertise et humanité dans un seul but : le bien-être de nos résidents, clients à domicile et de leurs proches.



## L'ESPRIT PIONNIER

Nos résidents, clients à domicile et leur famille, changent. Pour répondre à leurs attentes, nous devons sans cesse innover et surprendre.



## LE SENS DE L'AUTRE

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



## LA SINCÉRITÉ DES ÉMOTIONS

Alors que la vie s'organise différemment, nous gardons à l'esprit qu'il est essentiel d'accueillir chaque émotion avec simplicité, dans un esprit toujours positif.



## LA CONFIANCE PARTAGÉE

Rien n'est possible sans confiance mutuelle. Elle doit être pleine et entière, non négociable, permanente, réciproque ; résultante d'un engagement sans faille.



NOUS ENGAGER

# NOTRE ORGANISATION

LE GROUPE DOMUSVI DÉPLOIE UNE APPROCHE GLOBALE COHÉRENTE VISANT À ASSURER LE “PRENDRE SOIN” : UNE ORGANISATION DÉCENTRALISÉE, UNE ÉTHIQUE DES AFFAIRES, UNE ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE, DES STANDARDS GROUPE ET DES ÉTABLISSEMENTS AVEC UN FONCTIONNEMENT AUTONOME AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE VIE.

Il n'y a donc pas un modèle unique de résidence DomusVi, mais des résidences implantées sur leur territoire, intégrées dans leur écosystème et parties prenantes de la vie locale.

Cette autonomie permet une performance fondée sur la qualité de service, la satisfaction des clients et de leurs familles. Chaque directrice, chaque directeur sait que les résultats économiques et opérationnels de son établissement résulteront de la qualité des prestations qu'il ou elle propose, qui fondera sa réputation, nourrira son attractivité et assurera, in fine, l'occupation de ses chambres ou appartements. Chaque directrice, chaque directeur sait aussi qu'il ou elle est évalué non seulement sur les résultats économiques mais aussi et surtout sur la satisfaction de ses résidents.

Cette autonomie de chacun dans son rôle fonde notre culture et notre organisation. Elle se retrouve à tous les niveaux de l'entreprise.

### ÉTHIQUE DES AFFAIRES

La Charte éthique de conduite des affaires de DomusVi énonce les principes de bonne conduite de l'entreprise qui doivent inspirer nos comportements et nos relations avec nos parties prenantes. Elle explique le plus clairement possible ce qui est attendu de chacun et est illustrée d'exemples pratiques.

### STANDARDS

DomusVi a défini ses propres standards en termes de confort, de services, d'animation, de qualité de nourriture, d'activités, etc. Chaque établissement s'organise de façon autonome, en conformité avec nos standards et avec le soutien des services supports.



### ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

C'est l'ensemble de comportements bienveillants et de bonnes pratiques des soins attendus de chacun et basés sur le respect de la dignité du client et de sa vulnérabilité. En France et en Espagne, des comités d'éthique professionnelle ont vocation à répondre aux dilemmes rencontrés par nos collaborateurs dans leur pratique professionnelle quotidienne et participent de notre démarche d'amélioration continue des soins et des services.

### SERVICES SUPPORTS

DomusVi est une entreprise avec une organisation décentralisée, visant à donner, dans le respect des règles du Groupe, une forte autonomie d'action aux équipes sur le terrain. Les équipes supports sont au service de nos établissements et de leurs équipes.

## AUTONOMIE

A portrait of Matthieu Hauw, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored button-down shirt. He is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. The background is a solid light blue. A large, dark blue abstract shape is in the top left corner.

NOUS ENGAGER

# NOTRE DÉMARCHE RSE

**INTERVIEW DE MATTHIEU HAUW,  
DIRECTEUR JURIDIQUE & RSE GROUPE**

PRENDRE SOIN DES PLUS  
FRAGILES, DES PLUS ÂGÉS,  
EST NOTRE ENGAGEMENT  
AU QUOTIDIEN. CELUI DE  
TOUJOURS ÊTRE À L'ÉCOUTE,  
DE TOUJOURS MIEUX  
ACCOMPAGNER, DE DONNER  
LES MOYENS DE BIEN VIVRE.

Nous avons décidé d'aller plus loin,  
notre engagement doit être plus large :  
nous voulons prendre soin de nos  
communautés et de nos lieux de vie  
comme nous savons prendre soin de  
nos aînés.

Fondée sur les trois piliers  
environnement, social et gouvernance,  
notre démarche RSE se traduit par sept  
premières priorités et sept feuilles de  
route opérationnelles mais également  
par les multiples initiatives locales qui  
s'organisent au quotidien dans nos  
résidences. C'est la somme des actions  
de chacun qui nous permettra d'agir  
positivement pour l'avenir et le bien-  
être de tous.

C'est ensemble que nous  
progresserons, pour permettre à toutes  
les générations de bien vivre vieux.



*"C'est ensemble que nous progresserons, pour permettre à toutes les générations de bien vivre vieux."*

#### **Qu'est-ce que l'engagement RSE pour DomusVi ?**

L'engagement est au cœur de nos métiers. Fondamentalement tournés vers l'humain, vers nos clients, nous entretenons un dialogue constructif avec nos parties prenantes, nous sommes soucieux de notre environnement. Notre engagement RSE est le reflet de notre engagement métier.

DomusVi s'est engagée dans une démarche RSE, pleinement intégrée à son plan stratégique Domus2025, et encourageant fortement les initiatives de terrain, qu'elles relèvent des priorités Groupe ou non.

Chaque priorité Groupe est déclinée par une feuille de route dédiée dans chaque pays. Les objectifs globaux sont les mêmes pour tous, les outils sont partagés mais la mise en œuvre de ces feuilles de route relève de la compétence pays et s'adapte aux réalités locales.

Nous progressons ainsi sur chacun des trois volets de la RSE, environnemental, social et gouvernance grâce à ces priorités Groupe, aux projets décidés par les pays pour mettre en œuvre leurs feuilles de route et aux multiples initiatives de terrain.

#### **3 enjeux, 7 priorités... Comment traitez-vous les autres sujets identifiés ?**

Chaque priorité a vocation à perdre son statut de priorité une fois le niveau attendu atteint. Elle sera alors remplacée par une autre priorité et une nouvelle feuille de route, tout en restant pleinement intégrée à notre démarche RSE. Les nouvelles priorités sont choisies en utilisant notre matrice de matérialité. Certains enjeux font déjà l'objet d'initiatives. En procédant de cette façon, notre engagement RSE devient une démarche d'amélioration continue. C'est ainsi que nous voulons agir.

#### **Comment mobiliser tout le monde ?**

Nos priorités ont été choisies parmi quarante-deux enjeux identifiés par un panel de collaborateurs. Ce sont également des collaborateurs qui ont travaillé à l'élaboration des feuilles de routes de leur pays. Ce processus d'implication en amont est un gage d'adhésion et permet de coller à la réalité du terrain. Rien n'est décrété par le haut, ce sont des priorités choisies, partagées et explicitées.

Il s'agit d'un double enjeu de pilotage. Tout d'abord, on ne peut pas tout faire d'un coup ; concentrer les efforts et les ressources sur des enjeux prioritaires permet l'efficacité. Ensuite, la dynamique générée grâce à l'implication des collaborateurs suscite l'adhésion.

#### **Quel est l'état d'avancement de votre feuille de route ?**

Les feuilles de route pays sont en cours de déploiement, certaines très avancées, d'autres moins. Nous en faisons état dans ce rapport. En 2021, nous avons construit puis lancé notre base de reporting extra-financier (Reporting21®<sup>1</sup>). Nous avons désormais des indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs consolidés.

*"Rien n'est décrété par le haut, nos priorités sont choisies, partagées et explicitées."*



**Un important travail d'identification de nos enjeux et priorités d'action a été conduit en 2019 : analyse des meilleures pratiques et problématiques liées à notre secteur d'activité, interviews d'un échantillon représentatif de collaborateurs sur les besoins et bien sûr cartographie des actions déjà existantes.**

Ces nombreuses initiatives locales traduisent la volonté d'agir concrètement au plus près du terrain et font la richesse et l'engagement des établissements DomusVi. Quarante-deux enjeux ont ainsi émergé, mettant en exergue une typologie précise des enjeux sur lesquels DomusVi peut contribuer en tant qu'entreprise citoyenne.

Chacun de ces items a ensuite été caractérisé : quelles valeurs ajoutées peuvent être créées pour l'environnement, pour nos communautés, pour nos métiers, économiquement ? Quels impacts sur notre entreprise ? Quelles sont les obligations législatives dans les différents pays ? Quel est notre niveau de maturité sur ce sujet ?

Nous avons ainsi créé notre matrice de matérialité en qualifiant chaque enjeu, d'une part sur une échelle d'impacts positifs générés (d'une opportunité mineure à une opportunité

élevée) et d'autre part sur une grille de progrès potentiels en cohérence avec les priorités stratégiques du Groupe (d'une marge de progression minimale à une marge considérable).

La cartographie construite à partir de cette analyse nous a permis d'identifier les sept priorités de notre démarche RSE (en haut à droite sur le schéma).

Cette priorisation n'exclut pas des politiques et projets sur d'autres enjeux, car les thématiques sont interdépendantes, et des initiatives peuvent être localement impulsées au niveau pays comme au niveau résidence et chaque établissement poursuit ses propres actions.

Identifier puis prioriser les enjeux nous permet de développer une démarche cohérente, formulée et partagée dans le Groupe, et d'aligner nos actions.

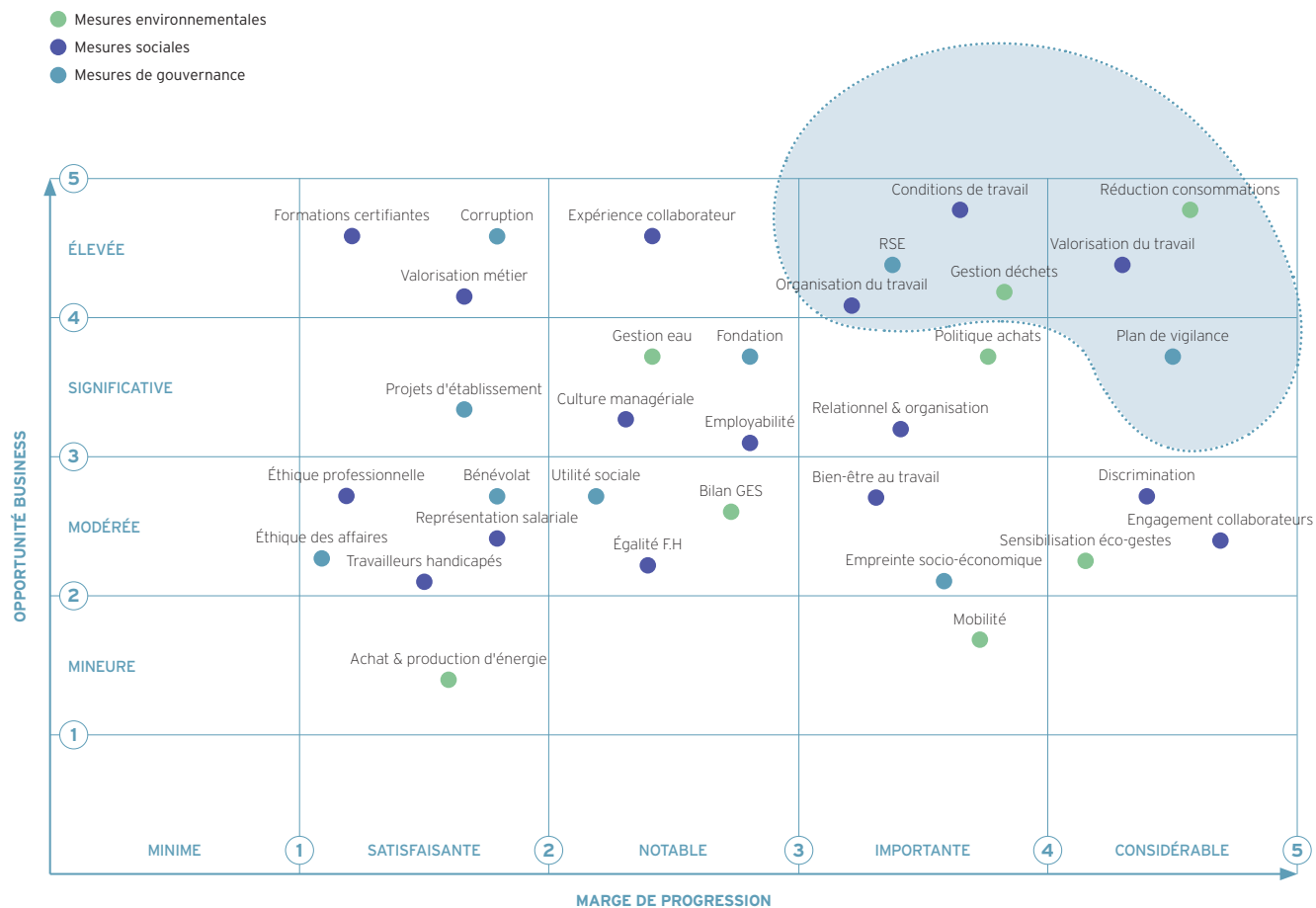
Ces sept priorités, que nous organisons selon les trois piliers Environnement, Social et Gouvernance, ont été formellement adoptées par le Comité Exécutif Groupe le 2 juin 2020. Nous avons ensuite animé une série d'ateliers pluridisciplinaires pour chaque thématique afin de coconstruire pour chaque pays des feuilles de route et des plans d'actions 2021-2025 adaptés.



"De nombreuses initiatives locales traduisent la volonté d'agir concrètement et font la richesse et l'engagement des établissements DomusVi."

## CARTOGRAPHIE DE NOS ENJEUX RSE

CARTOGRAPHIE ÉTABLIE AU T1 2020





# LA GOUVERNANCE DE LA RSE

LA GOUVERNANCE DE LA RSE DOMUSVI S'ORGANISE SUR TROIS NIVEAUX :  
AU NIVEAU LOCAL, AU NIVEAU DU PAYS ET AU NIVEAU DU GROUPE.  
PROMOUVOIR LES INITIATIVES EN EST LE MOTEUR.

Au niveau local, chaque personne qui se saisit d'un sujet en lien avec nos enjeux RSE devient ambassadeur de notre démarche RSE. A terme, nous voulons que chaque collaborateur puisse s'engager à son niveau avec des objectifs et des actions adaptés à sa fonction. Les priorités sont déclinées au niveau des établissements grâce à l'action combinée de l'équipe de la résidence et des référents pays en charge de l'enjeu RSE concerné.

Au niveau pays, un comité RSE pays s'assure de la mise en œuvre des feuilles de route pays, de leur adaptation le cas échéant, et des moyens mis en œuvre. La composition de ce comité RSE varie en fonction des pays. Les référents RSE responsables des priorités sont parties prenantes à

ces comités. Le Directeur Juridique & RSE Groupe et la Responsable Développement Durable Groupe animent ces comités RSE pays afin d'assurer le lien avec le Comité RSE Groupe et de préserver la cohérence des priorités.

Au niveau du Groupe, un Comité composé du Président du Groupe, du Directeur Financier & Performance Groupe, du Directeur Juridique & RSE Groupe et de la Responsable Développement Durable Groupe, se réunit tous les mois. C'est une instance de supervision et d'impulsion dont les recommandations sont relayées par le Comité Exécutif Groupe.

Une fois par an, le Conseil de surveillance et d'orientation stratégique de Colombe Holding (le "Conseil de Surveillance"),



Portugal, résidence Dom Pedro V

société faîtière du Groupe DomusVi, consacre une séance à la démarche RSE et au déploiement des feuilles de route pays. Le reporting mensuel auprès du Conseil de Surveillance intègre certains indicateurs extra-financiers. Des échanges réguliers ont lieu entre l'équipe RSE Groupe et certains membres du Conseil de Surveillance sur la démarche RSE.

Pour piloter notre démarche nous construisons des indicateurs afin d'assurer le suivi du déploiement de nos feuilles de route et de valider la performance de nos actions. C'est une démarche progressive, initiée au deuxième semestre 2021, qui demandera des ajustements à mesure que nous gagnons en expérience sur la mise en œuvre de notre stratégie RSE. Une mise à jour du dispositif de reporting est par exemple

*"Nous voulons que chaque collaborateur puisse s'engager à son niveau avec des objectifs et des actions adaptés à sa fonction."*

prévue au dernier trimestre 2022 avec l'ensemble des parties prenantes internes. Nous nous appuyons sur un outil de collecte des données extra-financières, dans lequel nous avons intégré un référentiel adapté aux engagements RSE de DomusVi et dont le déploiement sera progressivement réalisé dans tous nos territoires d'implantation (à date France, Espagne, Portugal).

*"Pour prendre soin  
de nos communautés  
et nos lieux de vie  
nous voulons préserver  
l'environnement,  
valoriser le travail  
et l'engagement de  
chacun et agir avec  
exemplarité."*







# AGIR

France, résidence Saint Jean

AGIR

# NOS 7 PRIORITÉS

## ENVIRONNEMENT



Réduire les **consommations d'énergie** en construisant et exploitant des **lieux de vie** **efficacients**



Gérer nos déchets en les **réduisant** et **recyclant**

## SOCIAL



Garantir de **bonnes conditions de travail** en pourvoyant des **espaces de qualité**, des **formations** et de l'**accompagnement**



Transformer l'**organisation du travail** en étant **agile**, pour répondre aux **enjeux** et **attentes** de nos **collaborateurs**



Valoriser le **travail** et les **compétences** de **chacun**

## GOVERNANCE



Identifier et prévenir les **risques d'atteinte grave** aux **droits humains**, à la **santé et la sécurité** des **personnes** et à l'**environnement**



Déployer notre **démarche RSE** à travers notre **culture d'entreprise** et nos **processus au quotidien**



Portugal, résidence Dom Pedro V

**7 243**  
**KWH/LIT**

CONSUMMATION D'ÉNERGIE  
(GAZ + ÉLECTRICITÉ) MOYENNE, PAR LIT<sup>1</sup>

**44 916**

EFFECTIF PHYSIQUE AU  
31.12.2021<sup>1</sup>

**80%**

PART DES  
ETP PERMANENTS<sup>2</sup>

**6,5**  
**ANS**

ANCIENNETÉ MOYENNE  
DES CDI<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Périmètre France, Espagne, Irlande, Portugal

<sup>2</sup> Périmètre Espagne, France, Portugal





# PRÉSERVONS L'ENVIRONNEMENT ET NOS LIEUX DE VIE

EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, NOUS AGISSONS À NOTRE ÉCHELLE POUR PRÉSERVER NOTRE ÉCOSYSTÈME, MINIMISER NOS IMPACTS NÉGATIFS ET VISER UN IMPACT POSITIF DE NOS ACTIVITÉS SUR L'ENVIRONNEMENT.

LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX GÉNÉRÉS PAR NOS ÉTABLISSEMENTS SONT LIÉS AU QUOTIDIEN DE NOS ACTIVITÉS. LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET LA PRODUCTION DE DÉCHETS SONT EN LA MATIÈRE LES DEUX PRINCIPAUX IMPACTS QUE NOUS AVONS IDENTIFIÉS. MINIMISER CES IMPACTS EST DONC LA PRIORITÉ DES DEUX FEUILLES DE ROUTE ENVIRONNEMENTALES DE NOTRE DÉMARCHE RSE.





## PRIORITÉ #1

# RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE EN CONSTRUISANT ET EN EXPLOITANT DES LIEUX DE VIE EFFICIENTS

### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nous avons pleinement conscience des enjeux climatiques, environnementaux et énergétiques.

DomusVi prend sa part dans les efforts d'atténuation et d'adaptation et s'attache à respecter les évolutions réglementaires de chacun des pays où il est implanté. Les enjeux climatiques touchent de près nos activités et la qualité de service que nous offrons. Pour nos résidents, la température est un élément de confort essentiel, qui dépend du chauffage hivernal et, de plus en plus, de la climatisation estivale.

### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

En assurant tout au long de leur vie l'efficacité énergétique de notre parc immobilier. Nos feuilles de route pluriannuelles couvrent à la fois le bâti, les équipements et les usagers, trois axes complémentaires les uns des autres qui nous permettent d'actionner tous les leviers de réduction des consommations.

Sur le parc existant, nous entreprenons des travaux d'isolation des planchers et plafonds, de remplacement des huisseries, de relamping voire de plus importants travaux de rénovation. L'efficacité énergétique des équipements est également systématiquement recherchée. Ces travaux sont conduits soit à la suite d'audits énergétiques signalant des pistes d'amélioration, c'est notamment le cas en Espagne, soit sur les conseils de Advizeo<sup>1</sup>, manager de l'énergie, qui accompagne DomusVi en France depuis 2017. Entre autres projets, nous mettons par exemple en place un programme

de pilotage des chaudières à gaz dont l'ambition est d'en améliorer le rendement, notamment par la maintenance prédictive.

DomusVi investit également dans le neuf avec de nombreux programmes de construction dans tous les pays où nous opérons. Début 2022 le Comité exécutif Groupe a décidé d'engager chacun de ces futurs projets dans un processus de certification environnementale afin de garantir les meilleures pratiques de construction. L'objectif est d'obtenir à minima et systématiquement les niveaux VERY GOOD ou EXCELLENT de la certification BREEAM<sup>2</sup>. Les premières études de faisabilité ont d'ores et déjà été engagées.

Enfin, nous développons actuellement un programme de sensibilisation et de formation afin d'associer tous les usagers, quels que soient leurs rôles, à ces efforts de réduction.

### NOS OBJECTIFS

#### ➤ GROUPE

1. Certification **BREEAM** de tous les nouveaux projets de construction.
2. Calcul et suivi de l'**empreinte carbone du Groupe**, engagements de réduction SBTi.

#### ➤ ESPAGNE

1. Amélioration de la **classification énergétique des bâtiments** (plus de classe E, F et G à horizon 2025)
2. Réduction annuelle des **consommations d'énergie**.
3. Augmentation de la part d'**énergie renouvelable** utilisée.

#### ➤ FRANCE

**40% de réduction** des consommations d'énergie d'ici 2030 (en lien avec la mise en œuvre du décret tertiaire<sup>3</sup>).

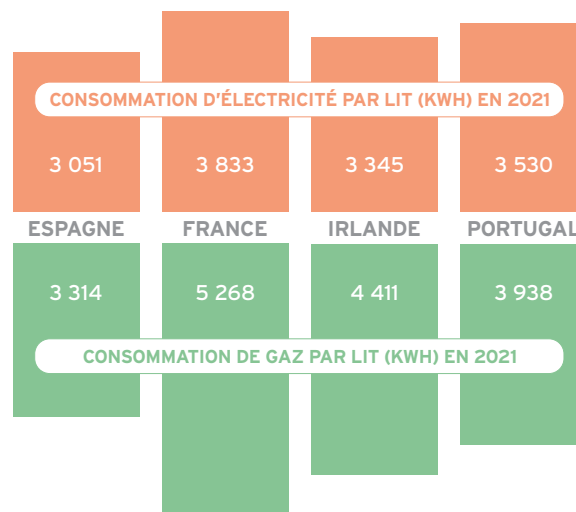
<sup>1</sup> Le Décret Tertiaire détaille les modalités d'application de l'article 17 paru dans la Loi de Transition énergétique (France, 2015) et concerne l'obligation d'améliorer la performance énergétique des parcs immobiliers tertiaires dont les EHPAD font parties. Les réductions de consommation se font par rapport à une année de référence choisie entre 2010 et 2018 pour chaque établissement.

## NOS INDICATEURS

### LES CONSOMMATIONS

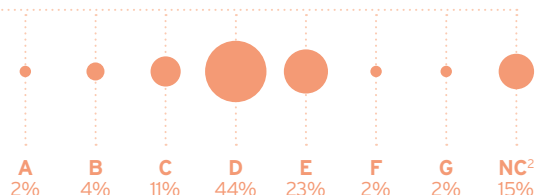
L'électricité et le gaz sont nos deux sources d'énergie principales. Nous suivons les valeurs absolues de consommation ainsi que la consommation ramenée au nombre de lits exploités ce qui nous permet la comparaison des valeurs entre nos différents pays d'implantation malgré une nette différence de périmètre. Cela nous permettra également un suivi pluriannuel absorbant la croissance externe.

Si les consommations d'électricité sont relativement similaires, on constate des variations plus importantes sur l'utilisation de gaz. Ces différences s'expliquent par des hivers plus ou moins rigoureux selon les pays, par des établissements de taille variable (il y a moins d'établissements en Espagne, mais ils sont plus grands, avec plus de lits), ainsi que par des sources d'énergie annexes telles que des pompes à chaleur en Irlande et de la biomasse en Espagne.



### CLASSIFICATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

Nous suivons la classification énergétique de nos bâtiments issue des diagnostics de performance énergétique<sup>1</sup> qui sont régulièrement conduits. Cela nous permet d'identifier les bâtiments sur lesquels il faut agir prioritairement, notre objectif étant de diagnostiquer l'ensemble des bâtiments et d'améliorer globalement la performance énergétique du parc immobilier.



## NOS ACTIONS

### ➤ ESPAGNE / PORTUGAL / IRLANDE

En Espagne des installations d'énergie renouvelable de tout type sont installées sur les établissements. Elles ont produit en 2021 13 136 348 KWh soit 7,7% de la consommation totale. Au Portugal les résidences sont progressivement équipées d'installations photovoltaïques et en Irlande, ce sont des pompes à chaleur qui sont installées dans trois établissements afin de fournir de l'eau chaude sanitaire.

### ➤ FRANCE

En France c'est près de 2 millions d'euros de travaux qui ont été engagés depuis début 2021 dans des chantiers d'isolation de combles perdus, de planchers bas, de calorifugeage et d'isolation des points singuliers. Des travaux qui permettent des réductions de consommation de gaz significatives dans les établissements concernés.

<sup>1</sup> Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE en France) est issu de la Directive européenne pour la performance énergétique des bâtiments (2002/91/EG). <sup>2</sup> Non connu

### BILAN CARBONE

En 2022 nous mettons en place la méthodologie et les outils pour réaliser notre premier bilan carbone Groupe. Nous souhaitons que les engagements de réduction qui seront pris à la suite de ce bilan soient validés par la Science Based Target Initiative afin de garantir leur pertinence et leur alignement avec les dernières connaissances scientifiques en matière climatique. C'est avec cette ambition que nous avons signé la lettre d'engagement SBTi.



## GÉRER NOS DÉCHETS EN RÉDUISANT ET EN RECYCLANT LES QUANTITÉS PRODUITES

### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

L'activité des établissements est génératrice de déchets multiples, déchets banals d'activité de restauration, d'hôtellerie, d'habitation comme déchets des activités de soins bénéficiant d'un traitement spécifique différencié.

La société se transforme progressivement pour privilégier l'économie circulaire et la préservation des ressources. DomusVi doit s'inscrire dans cette logique et transformer ses pratiques pour cela : c'est un chantier vaste et complexe mais un défi passionnant !

### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

L'enjeu est double : il faut chercher à réduire les volumes produits, et parallèlement développer et optimiser les filières de tri pour permettre une meilleure valorisation des déchets restants.

Notre feuille de route répond à ces deux problématiques avec des projets très divers. Pour réduire nous identifions les produits à usage unique qui pourraient trouver un substitut de bonne qualité sans dégrader la qualité de service ni affecter la sécurité des soins. Nous engageons également le dialogue avec nos fournisseurs afin de discuter packaging et volume des contenants. DomusVi Espagne a ainsi choisi de changer de référence de lait pour passer des briques de 1L à des contenants de 10L. Cela représente 67 392 unités de 1L évitées en 2021. Pour recycler nous cherchons à renforcer les bons gestes de tri par la sensibilisation et la formation et à développer de nouvelles filières.

Cependant, notre premier défi est logistique. De fait, les déchets sont traités localement avec des politiques et des dispositifs de collecte qui diffèrent géographiquement, d'une

commune à l'autre dans un même pays. Pour une bonne optimisation de notre démarche il nous faut changer d'échelle et mettre en place les processus qui nous permettront de piloter et suivre la gestion des déchets au niveau national. Cet enjeu occupe les premières lignes de notre plan d'action et a par exemple donné lieu à la réalisation d'une cartographie des déchets en France. En Espagne nous travaillons à la mise en place d'un dispositif de collecte des données aligné avec la toute nouvelle réglementation sur le sujet.



Espagne, résidence Santa Gema

### NOS OBJECTIFS 2025

#### ➤ GROUPE

1. Développer les processus de **gestion des déchets** et de collecte des données.
2. Améliorer le **tri sélectif** dans l'ensemble des établissements DomusVi.

#### ➤ ESPAGNE

1. Chaque année, **3 initiatives** de réduction des déchets déployées.
2. Augmenter le taux de **valorisation** des déchets.

#### ➤ FRANCE

1. Réduire **annuellement** les quantités de déchets produites.
2. Atteindre **30 à 40%** de taux de valorisation des déchets d'ici 2025.

## NOS INDICATEURS

Dans une résidence médicalisée DomusVi, on comptabilise près d'une tonne de déchets générée par lit et par an. Les déchets traités comme déchets ménagers représentent aujourd'hui 88% des déchets produits, dont la moitié est constituée des déchets de protection contre l'incontinence. La cartographie des déchets réalisée par DomusVi France nous permet de comprendre quels sont les déchets produits, en quelles quantités, qui les collecte, de quelle manière ils

sont traités et quels sont les coûts associés.

Cette nouvelle connaissance nous aide à affiner notre plan d'action pour un déploiement de solutions de gestion, de collecte et de formation dans tous nos établissements. Ce diagnostic montre une réelle marge de progression sur le taux de tri, avec des situations très hétérogènes selon les résidences. L'ambition en France est de parvenir à un taux de valorisation entre 30 et 40% d'ici 2025.

## NOS ACTIONS

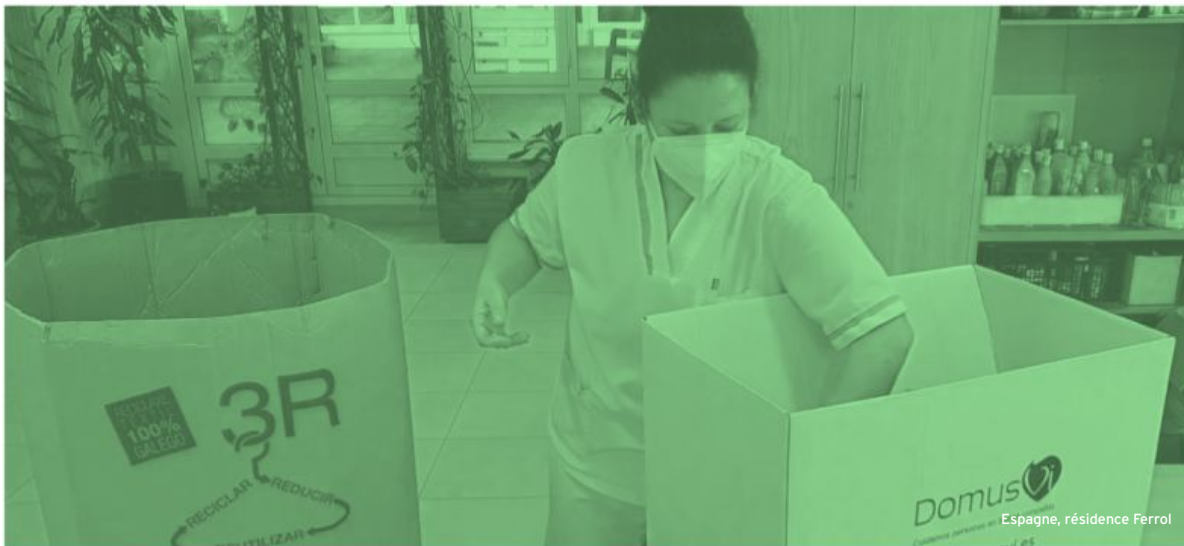
### » ESPAGNE

En Espagne, la résidence DomusVi Ferrol, en Galice, a pris l'initiative : elle a conclu un partenariat avec INSERTEGA, une entreprise d'insertion qui valorise les vêtements et textiles usagés. L'objectif du programme est de valoriser les déchets textiles produits en résidences - vêtements, draps, serviettes, nappes et autres - par leur transformation en nouvelles fibres et produits finis.

Devant le succès de cette initiative initiée en 2019, elle a été élargie à l'ensemble des établissements DomusVi présents en Galice en 2021 et elle l'est progressivement sur l'ensemble des résidences espagnoles.

*"Chez DomusVi, nous comprenons que prendre soin de l'environnement est un besoin urgent."*

« Chez DomusVi, nous comprenons que prendre soin de l'environnement est un besoin urgent », explique María Taboada, Directrice Excellence Espagne. « C'est pourquoi nous avons souhaité mettre en place un système global de gestion des déchets qui nous aide à apporter une solution responsable et durable au volume important de déchets textiles générés dans nos centres. Nous sommes convaincus qu'Insertega est le bon partenaire pour nous aider dans cette tâche ».



# 974 KG

QUANTITÉ DE DÉCHETS GÉNÉRÉE PAR LIT ET PAR AN DANS LES  
RÉSIDENCES MÉDICALISÉES (DONNÉE CALCULÉE SUITE À LA  
CARTOGRAPHIE RÉALISÉE SUR LE PÉRIMÈTRE FRANCE).

## ➤ ALLEMAGNE

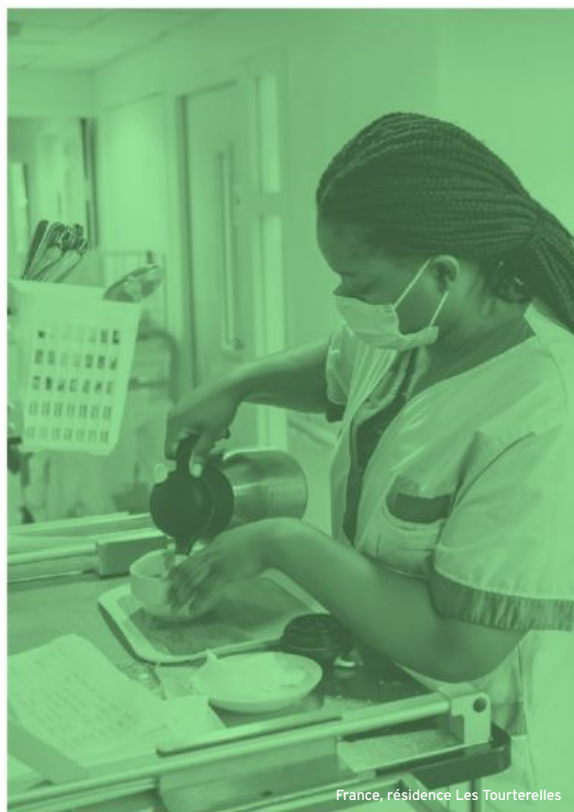
En Allemagne, les biodéchets produits par les services restauration des Advita Haus sont systématiquement collectés et traités dans une filière dédiée. Collecte, méthaniseur, compost, alimentation animale, les solutions sont multiples et des projets de ce type seront prochainement déployés en France et Espagne.



Allemagne, Advita Haus Rundling Wahren

## ➤ FRANCE

Les bouteilles d'eau en plastique c'est terminé ! DomusVi France installe dans chaque établissement des fontaines à eau filtrée connectées au réseau. A l'échelle d'un établissement la consommation des bouteilles d'eau à usage unique représente environ 1 tonne de plastique chaque année. Aussi, une opération telle que celle-ci menée à l'échelle de notre Groupe est significative.



France, résidence Les Tourterelles



AGIR



## VALORISONS LES COMPÉTENCES ET L'ENGAGEMENT DE CHACUN

SUR LE PILIER SOCIAL NOUS AVONS CHOISI DE FOCALISER NOS EFFORTS SUR NOS ÉQUIPES, PREMIÈRES CRÉATRICES DE VALEUR. NOS MÉTIERS DE SERVICE AUX PLUS FRAGILES SONT GRATIFIANTS MAIS NE SONT PAS FACILES. CONVAINCUS QU'IL NOUS FAUT PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS COMME ILS PRENNENT SOIN DE NOS CLIENTS, NOUS VALORISONS ET VEILLONS À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DE L'ENSEMBLE DE NOS COLLABORATEURS.

DANS NOTRE SECTEUR ET DANS TOUS NOS PAYS D'IMPLANTATION L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS EST UN ENJEU MAJEUR, QU'IL S'AGISSE DE RECRUTEMENT, DE FIDÉLISATION COMME DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES. ÉTROITEMENT LIÉES À NOS POLITIQUES RH LES TROIS FEUILLES DE ROUTE DE NOTRE DÉMARCHE RSE CHERCHENT À NOURRIR LES PROJETS ET RÉFLEXIONS PORTANT SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL, L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA VALORISATION DU TRAVAIL.



## EFFECTIFS 2021 ET RÉPARTITION

Au 31/12/2021	Espagne	France	Irlande	Portugal
Effectifs physiques	28 705	15 274	672	265
Equivalent Temps Plein	22 809	13 527	NA	253
Nb de femmes	25 933	13 156	410	226
Nb d'hommes	2 772	2 118	262	39
Nb d'employés -25 ans	1 551	1 278	99	26
Nb d'employés +25 et -45 ans	12 786	7 292	345	146
Nb d'employés +45 ans	14 368	6 704	228	93

# 88%

**DE FEMMES PARMI LES COLLABORATEURS  
(EFFECTIFS PHYSIQUES)**

## ÉGALITÉ FEMMES / HOMMES

Pour notre groupe, l'égalité femmes / hommes est à dimensions multiples. Comme toute entreprise, il s'agit d'abord de veiller à l'égalité de traitement à postes identiques. Il s'agit également de féminiser les instances dirigeantes : au 31.12.2021 les femmes occupent chez DomusVi 39% des postes de direction Groupe et pays.

À l'inverse, pour les métiers du soin et de l'accompagnement au sein des établissements, le taux d'emploi féminin atteint 88%. Le recrutement de profils masculins est un enjeu pour notre secteur. À la fois pour l'intégration de collaborateurs au sein d'équipes majoritairement féminines mais plus largement pour lutter contre la réputation d'un secteur où les postes les moins valorisés ne seraient occupés que par des femmes.

### » ESPAGNE

En Espagne, des Plans d'Égalité sont déployés dans l'entreprise depuis 2014, et prévoient des mesures à la fois préventives et correctives afin de garantir l'égalité de traitement et d'opportunité entre les femmes et les hommes.

Les nombreuses actions déployées incluent notamment le suivi d'indicateurs clefs, la création d'un poste de responsable de l'égalité des traitements et des opportunités, la revue des processus de recrutement et de promotion interne, la politique salariale qui promeut des salaires égaux pour un travail de même valeur, des mesures de flexibilisation du travail et des congés



supplémentaires pour s'adapter aux situations individuelles, des actions de prévention et détection du harcèlement, un axe de travail sur la communication interne et externe avec entre autre l'utilisation d'un langage inclusif. Les équipes RH ont également déployé un important programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs sur l'égalité des genres. À date 4 764 collaborateurs ont été formés.

L'entreprise s'engage également auprès des collaboratrices victimes de violences domestiques avec un accompagnement psychologique, économique et social.

**INTERVIEW DE CÉLINE FABRE,  
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES  
FRANCE**

**Quels sont les principaux enjeux en termes de ressources humaines pour un Groupe comme DomusVi ?**

Notre premier enjeu est de généraliser les bonnes pratiques RH qui promeuvent le « bien-vivre » et de veiller à la cohérence de nos actions à mesure que nous nous développons et que nos effectifs s'accroissent pour faire face au défi du vieillissement de la population. Pour cela, la culture de l'entreprise doit apprendre à mieux intégrer a priori l'avis et la contribution aussi bien interne qu'externe.

Nous savons également que certaines conditions d'exercice peuvent entraîner des difficultés sur le plan de la santé notamment. Nous devons donc poursuivre nos efforts par la prévention et l'organisation pour éviter ou réduire ces effets. C'est tout le sens d'un programme comme celui Soin Autonomie® qui est déployé par DomusVi.

De façon plus classique, nos enjeux s'expriment également en termes de volume de recrutement. D'ici à 2030, nous aurons dû apprendre à multiplier par 4 nos recrutements : à l'échelle de notre activité en France par exemple, cela signifie s'organiser, élaborer les outils, faire des offres qui sauront séduire de l'ordre de sept à huit mille nouvelles recrues par an. Enfin, nos enjeux s'expriment également en termes de création d'équipes plus polyvalentes, d'agilité dans les méthodes de travail, de recours de plus en plus fréquents aux nouvelles technologies et à



## *"Notre activité dans le Soins et nos cinq valeurs nous prédisposent à promouvoir le "bien-vivre."*

la digitalisation tout en veillant à préserver la qualité des liens sociaux, etc...

Notre activité dans le Soins et nos cinq valeurs nous prédisposent à promouvoir le « bien-vivre ». En matière RH, cela doit se traduire par une gestion des compétences où chaque individu est de plus en plus acteur de son parcours. Nous adoptons naturellement une culture de service vis-à-vis des résidents, clients et familles, nos organisations doivent apprendre à se transformer pour diffuser cette culture du service à toutes les parties prenantes donc aussi vis-à-vis de nos collaborateurs.

### **La faible attractivité de vos métiers tient-elle à leur pénibilité ?**

Les aspirations des candidats et de nos collaborateurs rejoignent celles de nos concitoyens : contribuer à l'intérêt général, aboutir à des résultats concrets, avoir de l'autonomie, être écouté, travailler dans une organisation qui tient compte de certaines contraintes personnelles, évoluer... Parler attractivité c'est donner à voir des métiers qui ont du sens et dont les conditions d'exercice répondent à ces aspirations.

Nous déployons progressivement des « communautés » et travaillons à réduire une approche parfois encore trop en silo. Par ailleurs, notre offre doit évoluer. Les compétences métiers traditionnelles ne suffisent plus. Les « soft-skills » sont d'avantage valorisées pour attirer et retenir les

talents et nos recherches s'orientent vers des profils plus polyvalents et la constitution d'équipes plus hétérogènes. Notre programme dédié à la communication managériale à partir du modèle de Ned Herman ou encore le développement de notre application recrutement JobVi® interviennent en support de nos équipes pour leur permettre d'être pleinement contributrices dans la mise en place de nos nouvelles équipes et pour rendre leur offre compétitive vis-à-vis des candidats. Notre dispositif

#PetitesEtGrandesAttentions® vise la reconnaissance par des aides (par exemple pour faciliter la garde d'enfants), des primes (par exemple pour récompenser l'obtention d'un certificat ou d'un diplôme), des aménagements en résidence (par exemple notre programme d'amélioration des espaces de pause), des dispositifs d'évolution (par exemple notre programme d'accompagnement à la VAE ou encore l'Ecoute (par exemple notre partenariat de longue date avec PsyFrance qui offre une assistance psychologique 7/7 et 24-24 à l'ensemble de nos collaborateurs).

### **La dimension multi-locale du groupe est-elle un atout ?**

Très clairement. Cela permet de réagir vite et de façon appropriée : les sujets ne s'appréhendent pas de la même façon selon le point de vue y compris géographique. Ici l'accès au logement, là la contrainte

de transport, les zones frontalières avec la Suisse, l'activité touristique de certaines régions qui peut avoir des effets sur le pouvoir d'achat de certains de nos collaborateurs puisqu'ils subissent l'augmentation des prix en période estivale. Au national, revient notamment les actions prospectives sur la formation, les métiers, la reconversion professionnelle. Autant de sujet où le fait d'être et de faire Groupe représente une force par l'addition des initiatives, financements et parcours.

### **Quelle est la place du dialogue social ?**

Elle est essentielle. Nous travaillons dans un climat social serein. Des épisodes plus tendus peuvent survenir à l'échelle d'un Groupe mais cela reste marginal. L'Ecoute pour cela est essentielle. Elle doit être de grande qualité et cela peut nécessiter de dispenser des formations, ce à quoi nous travaillons actuellement. En écho au point précédent, un maillage dense est organisé sur tout le territoire avec l'existence d'instances locales DomusVi en proximité (900 mandats de représentants du personnel pour organiser le dialogue social au sein des maisons de retraite médicalisées de DomusVi en France par exemple). La qualité du climat social nous persuade que nous avons fait le bon choix organisationnel en accordant à l'échelon local l'essentiel du dialogue social.



## PRIORITÉ #3

### GARANTIR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL EN POURVOYANT DES ESPACES DE QUALITÉ, DES FORMATIONS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

#### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Les métiers du soin exigent un niveau d'engagement élevé, ils sont physiquement et psychologiquement fatigants. A fortiori avec des personnes âgées souvent diminuées physiologiquement et moralement, les attentes vis-à-vis des équipes sont nombreuses : attention, empathie, écoute, patience, etc.

Dès lors, en employeur responsable conscient que la valeur de son service dépend de la qualité des prestations apportées par ses équipes, DomusVi s'engage pour l'amélioration continue de la qualité de vie au travail au sein de ses établissements.

#### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nos feuilles de route sont construites sur plusieurs champs d'actions interdépendants : les risques musculosquelettiques et les conditions physiques de travail, les risques psychosociaux et l'accompagnement de la charge émotionnelle de travail, le bien-être et les moments de team-building, les espaces de travail, l'autonomie et la posture managériale. Elles se traduisent par de multiples projets qui prennent la forme de nouveaux outils développés et déployés, de formations et d'accompagnements, de processus, de partenariats ou de temps professionnels dédiés. La prévention est au cœur de cette démarche.

#### NOS OBJECTIFS 2025

##### » ESPAGNE

1. **-5% d'accidents du travail** dûs aux manipulations et ports de charge chaque année.
2. **100%** du management formé aux risques psychosociaux tous les deux ans et 30% des employés d'un établissements chaque année.
3. **100%** des établissements avec des espaces de repos améliorés pour les employés en 2025.

##### » FRANCE

1. **100%** des résidences médicalisées engagées dans le programme « Soins d'Autonomie » et 0 accident du travail dû aux manipulations et ports de charge.
2. **100%** des managers formés aux enjeux QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) et disposant d'outils dédiés.
3. **2 actions chaque année** dans chaque établissement pour le bien-être des collaborateurs.

#### NOS INDICATEURS 2021

	Espagne	France	Portugal
Taux de fréquence	29	84	25
Taux de gravité	3,3	3,3	0,4
Ancienneté moyenne des CDI	7 ans	5,7 ans	2,4 ans
Taux d'absentéisme	11%	15%	15%

**Le taux de fréquence** mesure la fréquence des accidents du travail avec arrêt de travail sur l'année. Sa formule rapporte le nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail au nombre d'heures d'exposition au risque des salariés, soit le nombre d'heures effectives travaillées. **Le taux de gravité** caractérise la sévérité des accidents en considérant la durée des arrêts de travail. Il mesure ainsi le nombre de jours d'arrêt par millier d'heures travaillées durant l'année.

**Le taux d'absentéisme** correspond au nombre d'heures d'absence de tous types rapporté au nombre d'heures effectives travaillées.

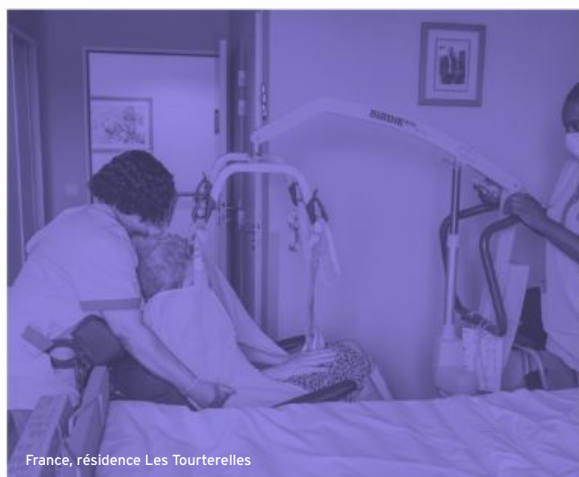
## NOS ACTIONS

### FRANCE

Parmi les accidents du travail comptabilisés par DomusVi les deux tiers surviennent dans le cadre des opérations de soins. Pour plus de la moitié (58,74%), ils sont liés à l'accompagnement à la mobilité des résidents, c'est-à-dire à des gestes de soutien ou de portage.

Partant de ce constat DomusVi France a développé en partenariat avec l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) le programme Soin d'Autonomie afin de supprimer les ports de charges et les postures pénibles évitables dans le soin. Le Soin d'Autonomie révolutionne l'approche, en considérant la mobilisation des résidents comme un soin et en promouvant le « zéro portage » pour le soignant, principe fondateur de prévention. La réussite du programme repose sur un triple engagement : des équipements adaptés à chaque situation et en nombre suffisant, des personnels formés et d'éventuels accidents analysés dans un souci de correction des anomalies identifiées.

*In fine* le Soin d'Autonomie est un programme gagnant-gagnant : d'une part, cela permet aux résidents de mobiliser leurs capacités et de renforcer leur autonomie, d'autre part, les soignants réalisent moins de gestes accidentogènes et voient leur fatigue réduite. Fin 2021, c'est 20% des résidences qui ont initié la démarche (une première session de formation pour au moins 6 personnes) et 4% qui sont engagées (cycle de formation complet pour au moins 6 soignants).



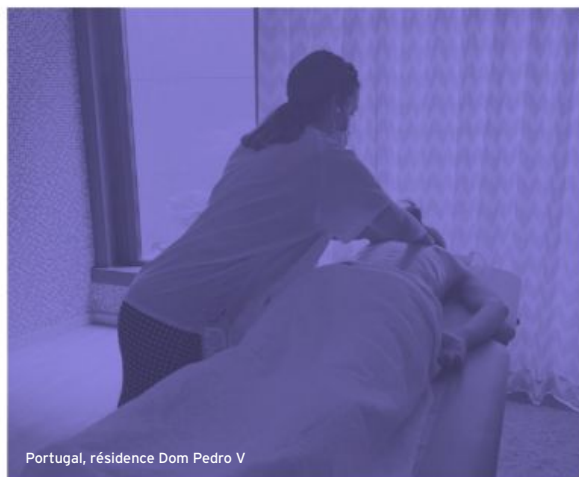
France, résidence Les Tourterelles

**Angela**, aide-soignante :

*« Grâce à cette méthode, on ne porte plus les résidents mais on les aide à se mobiliser avec leurs capacités restantes et en s'appuyant sur le matériel d'aide. Les transferts sont plus confortables et sécurisés, et nous les soignants sommes beaucoup moins fatigués à la fin de la journée. »*

**Émilie**, directrice de résidence médicalisée :

*« Depuis la mise en place du soin d'autonomie il y a plus d'un an, c'est simple, nous n'avons connu aucun accident du travail en lien avec une situation d'aide au transfert. C'est très encourageant ! C'est aussi un argument pour attirer les meilleurs professionnels lors de nos recrutements et un atout vis-à-vis de nos résidents et de leurs familles, qui sont rassurés de savoir qu'ils seront dans un environnement sécurisé ».*



Portugal, résidence Dom Pedro V

### PORTUGAL

En dehors des moments de travail, il est important que nos équipes puissent bénéficier des moyens de se reposer. DomusVi Portugal, comme d'autres pays, a ainsi développé une offre "bien-être" complète pour ses salariés comprenant notamment des séances de massage et des coachings sportifs.



## PRIORITÉ #4

### TRANSFORMER L'ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÉTANT AGILE, POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX ET ATTENTES DE NOS COLLABORATEURS

#### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Les besoins et les attentes liés au travail changent au rythme où la société se transforme et les générations se succèdent. La nécessité de service de notre activité, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 perdure, voire s'intensifie à mesure que l'âge de nos clients recule et leur niveau de dépendance s'accroît. Il nous faut donc adapter nos modèles d'organisation du travail afin de répondre à ces enjeux en conciliant au mieux les intérêts et attentes de l'ensemble des parties prenantes.

Le rythme de travail et le sentiment d'appartenir à un collectif dans lequel chacun peut apporter sa contribution sont des éléments clés de la vision qu'a DomusVi du sens donné au travail.

#### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous cherchons les moyens d'introduire la flexibilité et la co-construction dans l'organisation du travail. Cela passe par la mise en œuvre d'expérimentations locales dans un ou plusieurs établissements pilotes, avant déploiement.

Nos plans d'action interrogent tous les aspects de l'organisation du travail : les rythmes, les tâches, les espaces, la posture managériale et les moyens de communication.

Les différentes initiatives y introduisent des mécanismes de dialogue et de participation. Advita (Allemagne) a par exemple mis en place des pools de remplaçants volants ainsi que la co-construction des plannings avec un système de vœux. DomusVi Espagne travaille à l'optimisation des fiches de tâches. DomusVi France accompagne les équipes encadrantes vers un management participatif avec des séances de coaching. Partout nous développons les moyens de communication à destination des équipes. Les meilleures pratiques organisationnelles sont partagées

*"DomusVi France accompagne les équipes encadrantes vers un management participatif avec des séances de coaching."*

entre pairs au sein du Groupe et pour certaines intégrées dans les feuilles de route.

Les objectifs sont de gagner en agilité, de favoriser l'autonomie et la prise d'initiative des collaborateurs et de valoriser la force du travail collectif.

#### NOS OBJECTIFS 2025

##### ➤ GROUPE

Expérimenter de nouveaux modèles d'organisation du travail pour **favoriser la flexibilité et la co-construction**.

##### ➤ ESPAGNE<sup>1</sup>

- 1 **+5%** de contrats permanents sur l'ensemble de la masse salariale.
2. Un taux de **contrats permanents** minimum et spécifique à chaque établissement.

##### ➤ FRANCE

**100%** des établissements ayant mis en place la **co-construction** dans l'organisation du travail en 2025.

<sup>1</sup> Ces objectifs sont amenés à être modifiés début 2023 en raison d'un changement de législation.

## NOS INDICATEURS

	Espagne	France	Portugal
Part des ETP permanents	74%	89%	92%

**La part des Equivalent Temps Plein (ETP) permanents** représente le nombre d'employés avec un CDI ou équivalent (en ETP) rapporté au nombre total d'ETP. Pour promouvoir un emploi stable nous nous engageons à proposer un maximum de contrats longs.

## NOS PREUVES

### ALLEMAGNE

Les Advita Haus, véritables plateformes de services aux personnes âgées, comptent entre autres des personnels soignants dont le nombre et la disponibilité varient en fonction des saisons et des besoins clients. Pour remédier à des équipes fluctuantes Advita, la filiale allemande du Groupe DomusVi, a créé un pôle d'infirmiers « volants » qui viennent renforcer les équipes en fonction des nécessités de service. Pour des collaborateurs qui affectionnent autonomie et variété des tâches ces postes sont idéaux.



Allemagne, Advita Haus Am Waldplatz

### FRANCE

Les Rivalières, résidence médicalisée en France, a fait le choix en 2016 d'adopter l'approche Montessori adaptée à l'accompagnement aux personnes âgées. Cette philosophie consiste à s'appuyer sur les capacités préservées et à inventer des moyens qui permettent aux personnes âgées de faire en autonomie le plus grand nombre d'activités. Elle permet aussi de développer leur rôle social. En pratique, c'est l'ensemble du personnel qui a été formé entre 2016 et 2018 et qui a transformé ses pratiques et son organisation pour proposer un projet d'établissement et un quotidien alignés sur la méthode Montessori. Ce projet d'équipe, auquel chaque professionnel contribue dans le cadre de ses savoir-faire et sa créativité renforce le sens donné au travail. C'est une bonne pratique que partage d'autres établissements du Groupe qui font le choix d'adopter ce type d'approche chez DomusVi.





## PRIORITÉ #5

### VALORISER LE TRAVAIL ET LES COMPÉTENCES DE CHACUN

#### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

La valorisation du travail n'est pas un acquis dans notre secteur, dont l'attractivité bute sur un déficit de reconnaissance. Avec des conséquences en termes de répartition femmes / hommes sur les différents niveaux d'emploi dont l'équilibrage est un enjeu important. DomusVi entend faire de l'attractivité des emplois qu'il propose un avantage concurrentiel, en contribuant à attirer et fidéliser des collaborateurs et des collaboratrices qui s'engagent et se nourrissent des échanges inhérents à leur métier.

#### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Nous entendons la valorisation dans toutes ses dimensions : la valorisation financière du travail de nos salariés complétée d'un package extra-financier et de la reconnaissance de leurs compétences. Nos feuilles de route et plan d'actions se découpent selon ces trois aspects.

DomusVi propose des salaires supérieurs aux minima légaux, dans chaque pays où le Groupe est présent. Les politiques RH s'attachent par ailleurs à reconnaître l'investissement des salariés et les moments clés vécus dans leur vie professionnelle. Ainsi une grande majorité des collaborateurs bénéficient de compléments salariaux variables sous la forme de primes et bonus, relatifs à la continuité de présence, l'ancienneté, l'obtention d'un diplôme, des objectifs remplis, etc.

Nous encourageons également toutes les gratifications extra-financières qui ont un réel impact sur le pouvoir d'achat.

Par exemple en Espagne, deux dispositifs sont développés : d'une part, nous assurons l'amplification du dispositif de rétribution flexible qui permet de bénéficier d'importants

avantages fiscaux sur des services tels que la garde d'enfants, les repas, ou les transports ; d'autre part, nous déployons le Club de Compra, qui est une plateforme d'avantages négociés pour les employés. En France, c'est le programme « Petites et grandes attentions », qui permet d'apporter des marques de reconnaissance concrète aux équipes. La palette est large, puisque cela va des loisirs aux activités bien-être, en passant par des solutions de garde d'enfants, d'aide aux devoirs ou d'aide au logement pour partie prises en charge par l'entreprise.

Dans chaque pays les politiques RH mettent aussi l'accent sur la valorisation des compétences de nos équipes. Il s'agit d'accompagner individuellement les projets de carrière, de reconnaître des efforts consentis et du travail accompli, de faciliter les solutions de mobilité interne au sein du Groupe. Pour évaluer correctement l'impact de ces projets il nous faut mesurer la satisfaction de nos collaborateurs.

Nous travaillons actuellement sur le déploiement d'une enquête Groupe, partagée par l'ensemble des pays dans lesquels nous sommes implantés.

#### NOS OBJECTIFS 2025

##### ➤ GROUPE

1. Mesurer et améliorer la **satisfaction** des employés.
2. Mettre en place **un plan d'épargne Groupe**.

##### ➤ ESPAGNE

1. Améliorer le **package de rémunération** pour les équipes techniques, notamment le bénéfice de la rémunération flexible.
2. Développer **une offre de services et de solutions** au bénéfice des salariés.

##### ➤ FRANCE

**100%** des établissements déploient chaque année **une action collective et une action individuelle de fidélisation**.

## NOS INDICATEURS

	Espagne	France	Portugal
Taux de turnover des CDI	29%	30%	35%

Le **turnover** se calcule en comparant le nombre d'embauches et le nombre de départs de tous types au cours de l'année aux effectifs physiques. Le marché du travail de notre secteur d'activité est un marché en tension dans tous nos pays d'implantation (plus d'offres que de demande) ce qui impacte naturellement le turnover. Nous concentrons nos efforts pour valoriser le travail et l'engagement de nos collaborateurs.

## NOS PREUVES

### » ESPAGNE

En 2021 DomusVi Espagne a déployé son « **Club de Compra** » : une plateforme d'avantages négociés pour les salariés de DomusVi et leur entourage (il est possible d'associer jusqu'à 5 personnes). Les offres touchent aux préoccupations quotidiennes de nos équipes : repas, vêtements, équipements, loisirs, vacances. Les résultats de cette première année d'utilisation sont excellents et les retours sont bons.



### » FRANCE

Depuis plus de 15 ans, DomusVi France déploie un programme de **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** qui permet aux personnels d'obtenir un diplôme sur la base de leurs pratiques professionnelles. Chaque collaborateur qui s'engage bénéficie d'un accompagnement personnalisé avec des tuteurs et coordinateurs formés.

Ce dispositif bénéficiait à une cinquantaine de personnes par an, mais DomusVi a décidé de lui donner un véritable coup d'accélérateur l'an passé. Avec succès, puisque ce sont 420 personnes qui se sont inscrites sur la session annuelle 2020-2021, avec 100% des candidats ayant obtenu une validation totale ou partielle de leur diplôme d'AES (contre 73,9% au niveau national) et un taux de validation totale ou partielle des diplômes d'AS de 91% contre 83,6 % au niveau national.







## AGISSONS AVEC EXEMPLARITÉ

LES SEPT ACTIONS PRIORITAIRES DE LA RSE COMPRENNENT DEUX ASPECTS MAJEURS DE GOUVERNANCE : L'ADOPTION D'UN PLAN DE VIGILANCE, ACTION VOLONTAIRE CAR LE GROUPE DOMUSVI N'EN A PAS ENCORE L'OBLIGATION LÉGALE ET LE DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE RSE AFIN D'ANCER LES ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE COMME DES PRATIQUES QUOTIDIENNES DE CHACUN DE NOS COLLABORATEURS.



## PRIORITÉ #6

### IDENTIFIER ET PRÉVENIR LES RISQUES D'ATTEINTE GRAVE AUX DROITS HUMAINS, À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET À L'ENVIRONNEMENT

#### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nos valeurs sont centrées sur l'humain ; elles ancrent notre développement dans une démarche de développement durable respectueuse des personnes et de notre environnement.

Sur tous ses territoires d'implantation, DomusVi s'attache à prévenir les risques d'atteinte grave aux droits humains, à la santé et à la sécurité des personnes et à l'environnement qui peuvent être générés par les activités de l'entreprise.

#### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

DomusVi a élaboré en 2021 et 2022 une cartographie des risques, intégrant l'ensemble des filiales significatives à date, visant à identifier les principaux risques à l'échelle du Groupe. La cartographie des risques caractérise la probabilité et la gravité de chacun des points d'alerte identifiés lors d'interviews des responsables clefs du Groupe. Ces travaux sont traduits par des plans d'atténuation des risques et de mesure des actions mises en place dans une démarche d'amélioration continue.

Pilotée par la Direction Juridique et RSE Groupe, également en charge de la gestion des risques, la cartographie des risques a fait l'objet d'une revue par le Comité Risque & Compliance Groupe, puis elle a été partagée avec les dirigeants de chaque pays et le Comité exécutif Groupe. La cartographie des risques a été présentée en Comité d'audit et validée par le Conseil de Surveillance et d'Orientation Stratégique de Colombe Holding, société mère du Groupe DomusVi, en juillet 2022.

Par ailleurs, la gouvernance du Groupe est renforcée par la création de Comités RSE pays et les comités d'éthique professionnelle français et espagnol. Les feuilles de route intègrent la création de Comité RSE dans tous les pays d'implantation du Groupe.

Notre feuille de route prévoit des actions pour sensibiliser les parties prenantes aux enjeux liés aux Droits Humains, à la Santé et Sécurité des personnes et à l'Environnement.

D'importantes évolutions législatives sont en cours en Europe au sujet du Plan de Vigilance (projet de directive européenne publié en février 2022, nouvelle loi allemande applicable au 1er janvier 2023, etc.) : nous réalisons une veille active afin d'aligner nos travaux sur ces changements réglementaires.

#### NOS OBJECTIFS 2025

##### ➤ GROUPE

1. Aligner notre démarche sur les évolutions réglementaires à venir.
2. Renforcer la culture et la notion de responsabilité dans l'entreprise sur les enjeux des droits humains, de la santé et sécurité des personnes et de l'environnement.

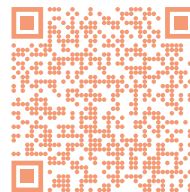
#### NOS ACTIONS

##### ➤ GROUPE

La Charte Ethique de Conduite de l'Entreprise est un document unique applicable dans l'ensemble du Groupe.

Elle est renforcée en matière de lutte contre la corruption par l'adoption dans chaque pays d'implantation d'un code de conduite de prévention de la corruption et du blanchiment d'argent.

Nous renforçons parallèlement notre dispositif d'alerte en mettant en place dans l'ensemble de nos pays d'implantation une solution sécurisée via le logiciel Ulises GRC® et en ouvrant ce canal d'alerte aux parties prenantes internes comme externes. Un guide du lanceur d'alerte est à disposition sur la page d'accueil de chaque site pays.



##### ➤ PAYS

Dans le cadre de notre démarche qualité, les équipes dans tous les pays sont formées à la bientraitance et bénéficient en France et en Espagne de l'aide d'un comité d'éthique professionnelle.



## DÉPLOYER NOTRE DÉMARCHE RSE

### À TRAVERS NOTRE CULTURE D'ENTREPRISE ET NOS PROCESSUS AU QUOTIDIEN

#### POURQUOI NOUS LE FAISONS ?

Nous voulons aboutir à une démarche RSE percutante et efficace. Pour cela, nous sommes convaincus qu'elle doit être au cœur de notre projet d'entreprise, intégrer concrètement nos processus et nos projets au quotidien et s'adresser à l'ensemble de nos parties prenantes. C'est pourquoi le déploiement même de la démarche RSE bénéficie de sa propre feuille de route déclinée dans chaque pays.

#### COMMENT NOUS LE FAISONS ?

Pour donner corps et âme à cet engagement, la démarche RSE doit être connue de tous. C'est le sens du plan d'action de déploiement, structuré en quatre axes de travail, qui vise à partager l'ambition, les leviers d'actions et à rendre possible l'implication de chacun des collaborateurs.

Le premier axe consiste à engager les collaborateurs dans la démarche, en les informant mais surtout en les impliquant dans la détection des bonnes pratiques qui pourront ensuite être partagées. Un réseau d'ambassadeurs est en cours de constitution : ils seront parties prenantes de l'animation des différentes campagnes de sensibilisation et de la remontée d'informations.

Ensuite, il s'agit d'ancrer la RSE dans tous les process internes. Il faut concevoir des formations dédiées mais aussi organiser l'inscription de la RSE et des sept priorités dans tous les outils, documents, procédures et standards internes où cela est pertinent. Ce champ d'actions prévoit entre autres une intégration dans les référentiels qualité.

Parallèlement, nous organisons la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue supportée par des outils

de reporting, de pilotage et de mesure d'impact des actions déployées.

Le dernier axe de travail concerne la portée à donner à cette mobilisation : il s'agit d'incarner publiquement nos engagements, ce à quoi ce premier rapport participe. Sous l'impulsion de DomusVi Espagne nous avons notamment réfléchi à la manière dont notre stratégie d'entreprise et ses spécifications RSE contribuent à leur échelle aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations-Unies, que cette contribution soit économique, environnementale, sociale ou sociétale.



Portugal, atelier RSE

#### NOS OBJECTIFS 2025

##### ➤ GROUPE

Obtenir une **certification de notre démarche RSE** (exemple : B-Corp)

##### ➤ ESPAGNE

1. **3 bonnes pratiques** partagées chaque année avec tous les établissements..
2. A partir de 2023, **70%** des centres participant à la compétition annuelle sur les objectifs RSE.

##### ➤ FRANCE

1. **2022** : Etablir des objectifs RSE par poste.
2. **2023** : Intégrer les standards RSE au référentiel Qualité, 80% de conformité en 2024.

## NOS INDICATEURS

	2019	2020	2021	2022
GROUPE	Etat des lieux	Construction des feuilles de route	Lancement des feuilles de route	
FRANCE	Etat des lieux	7 groupes de travail	Actions de communication interne (séminaire, webinaire, articles, kit de communication)	Déploiement des feuilles de route
ESPAGNE	Etat des lieux	7 groupes de travail Rapport ESG annuel	Actions de communication externes (rapport DD, interview sur ODD, etc.)	Déploiement des feuilles de route
PORTUGAL			État des lieux	3 groupes de travail
IRLANDE				État des lieux
ALLEMAGNE				État des lieux, 3 groupes de travail

## EN ACTION

### ➤ ESPAGNE

Pour porter les engagements environnementaux de l'entreprise, chaque établissement espagnol est invité à désigner un « délégué environnemental » qui devient automatiquement ambassadeur des politiques environnementales proposées par l'entreprise. Une formation aux enjeux environnementaux, sous forme de webinaire, est organisée annuellement pour l'ensemble de ces référents.

### ➤ FRANCE

Pour partager sa démarche et bénéficier d'une réflexion collective sur les divers enjeux de la RSE, DomusVi Group adhère depuis 2021 à l'Observatoire de la RSE (ORSE), association française qui réunit de grandes entreprises et accompagne leurs stratégies RSE. L'ORSE organise pour ses membres un travail prospectif sur toutes les dynamiques émergentes de la RSE et met à disposition des outils, des analyses et un partage de bonnes pratiques en France, en Europe et à l'international. Nous participons à plusieurs groupes de travail animés par l'ORSE, et suivons en particulier les travaux concernant les évolutions réglementaires de reporting extra-financier en Europe (CSRD, standards EFRAG, taxonomie<sup>1</sup>).

### ➤ IRLANDE

En 2021, nous avons mis en place un premier Sustainability Linked Loan avec le LCL comme banque partenaire. Il s'agit d'une ligne de crédit bilatérale dont la marge est indexée sur la performance d'indicateurs extra-financiers sélectionnés pour traduire notre démarche RSE. Les deux premiers engagements concernent le déploiement dans toutes les résidences de notre démarche d'excellence Soins d'Autonomie, le troisième nous engage sur la réduction de nos consommations énergétiques et le dernier suit l'évolution de notre score NPS, baromètre de satisfaction client. Une expérience prochainement renouvelée en Irlande avec un Sustainability Linked Loan avec AIB pour lequel les indicateurs de performance restent à définir.

<sup>1</sup> La taxonomie européenne désigne une classification des activités économiques ayant un impact favorable sur l'environnement. Son objectif est d'orienter les investissements vers les activités "vertes".

# ECLAIRAGE : NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

PARCE QUE LES INITIATIVES SONT MULTIPLES ET QUE NOS ENJEUX NE SE LIMITENT PAS À NOS SEPT PRIORITÉS, NOUS AVONS DÉCIDÉ, DANS CE PREMIER RAPPORT, DE METTRE EN AVANT QUATRE DIMENSIONS DE L'ANCRAGE TERRITORIAL DE NOS RÉSIDENCES : LE CHOIX FORT RÉALISÉ EN MATIÈRE D'ALIMENTATION ET LES CONSÉQUENCES QUI EN RÉSULTENT ; L'OUVERTURE DES LIEUX AUX HABITANTS DE LEUR VOISINAGE ; L'INSERTION DES PERSONNES FRAGILISÉES ET NOTRE ENGAGEMENT CITOYEN PORTÉ PAR NOS FONDATIONS D'ENTREPRISE.



# L'ALIMENTATION, UN CHOIX STRUCTURANT

Nous considérons que bien manger est un élément essentiel de la qualité de vie des personnes âgées. Outre la dimension santé, les plaisirs du goût restent l'un des plus accessibles. Et la qualité de l'alimentation contribue à ce que les repas demeurent des moments de convivialité et de discussions. Aussi faisons nous le choix de nous occuper entièrement de l'alimentation partout où cela est possible : nous achetons des produits de qualité et nous les cuisinons.

## INTERVIEW D'ALEXANDRE LACASSAGNE, DIRECTEUR RESTAURATION FRANCE

### Pouvez-vous nous décrire l'enjeu de la restauration dans votre secteur ?

Il est majeur : bien manger est le premier soin que nous pouvons apporter à nos résidents ! Toute notre action est ainsi tournée vers le plaisir de manger, que nous voulons préserver le plus longtemps possible car il contribue évidemment au bien-être.

Par ailleurs, l'alimentation des séniors est un enjeu de santé essentiel. Il faut éviter toute dénutrition en veillant aux apports quotidiens nécessaires. Nous suivons à la lettre les recommandations nationales du GEMRCN "Groupement d'Etude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition" en application du Plan National Nutrition Santé (PNNS). C'est un guide pour nous assurer que tous les aliments sont donnés dans les bonnes quantités et régularité et que tous les apports (vitamines, protéines, etc.) sont respectés.

### En quoi cela assure-t-il l'alimentation plaisir ?

L'alimentation plaisir, c'est notre savoir-faire. Elle se joue à deux niveaux : dans l'élaboration des menus, et dans la compétence de nos chefs et cuisiniers. Dans toutes nos résidences, tout est préparé sur place par nos salariés cuisiniers, nous ne recourons à aucun plat déjà préparé. Nos menus sont élaborés pour garantir

les apports, mais surtout autour de la notion de plaisir : notre diététicienne les prépare avec la communauté de nos chefs, qui peuvent proposer leur touche personnelle ou régionale. Les menus sont conçus en cycles pour respecter les saisons et servent de guide pour que chaque cuisine prépare les repas nécessaires. Bien évidemment, chaque chef peut apporter des variations, mais le menu cadre est respecté à 93% ! Car les chefs en sont à l'origine et il est à la fois qualitatif et consensuel.

### Comment cela se traduit-il dans l'assiette ?

Par des attentions de chaque jour ! Des plats « madeleine de Proust » aux fromages AOP / AOC, des fruits frais aux produits de fournisseurs locaux, etc. Et pour nos résidents ayant des difficultés de déglutition, les aliments mixés sont ceux des plats et en conservent à l'identique les saveurs.

### En quoi vos critères d'achat sont-ils RSE ?

Il y a plusieurs dimensions dans l'alimentation en matière de RSE. Le bio du bout du monde est-il RSE ? Nous cherchons donc à les concilier. Nous avons des fournisseurs nationaux avec lesquels nous pouvons optimiser les quantités, afin d'éviter le gaspillage, et les transports. Nos cahiers des charges



privilégient les productions locales et responsables. Nos chefs valident les achats ! Nous nous engageons également sur des volumes, ce à quoi les producteurs sont sensibles. Nous développons autant que possible les achats de proximité. Par exemple, 100% des boulangers sont locaux. Nous avons 130 fournisseurs locaux qui apportent leurs produits aux résidences de leur secteur : cela va des huîtres à Bordeaux aux asperges dans l'Essonne.

### Concernant les plastiques, où en êtes-vous ?

Honnêtement, nous sommes avancés. Nous avons supprimé les gobelets plastique. Nous avons surtout supprimé les achats de bouteilles d'eau en plastique : nous en achetons 5 millions par an avant ! Nous déployons partout des fontaines à eau qui fournissent de l'eau fraîche, tempérée ou pétillante, et nous utilisons des bouteilles lavables en résidence.

# LES INTERACTIONS DES RÉSIDENCES AVEC LEUR ENVIRONNEMENT : NOS BELLES HISTOIRES

- Engagement solidaire
- Engagement environnemental
- Échanges intergénérationnels
- Engagement citoyen

## ESPAGNE, JANV. 2021

Depuis plusieurs années, la résidence Ferrol collabore deux fois par an avec la Banque alimentaire. L'établissement devient point de collecte et reçoit les dons de résidents, de familles et de collaborateurs.

## ESPAGNE, MARS 2021

Comme chaque année, les résidences Santa Justa et Alcalá de Guadaíra de Séville ont réalisé les traditionnelles offrandes florales faites lors de la Semaine Sainte aux confréries avoisinantes avant qu'elles ne défilent dans les rues de leurs localités respectives.

## ESPAGNE, 2021-2022

Les échanges épistolaires se font aussi transfrontaliers !

Les résidents de DomusVi Santa Justa (Séville) ont entamé une correspondance par lettres, e-mails et appels vidéo avec les élèves de l'école La Providence (France) qui étudient l'espagnol.

## ESPAGNE, JUIN 2021

Quatre résidents du centre de DomusVi Bóveda (Lugo) ont participé au projet DisCamiño, dont l'objectif est d'offrir la possibilité de parcourir un tronçon du Chemin de St Jacques de Compostelle à des personnes souffrant de handicaps. Ils ont effectués 100km en tandem vélo-fauteuil roulant.

## ALLEMAGNE, NOV. 2021

L'établissement de Berlin Nord a organisé un marché aux puces au profit des victimes de récentes inondations. Après avoir collecté des dons auprès des proches, des voisins et des collaborateurs, et préparé des gâteaux à vendre, les résidents ont pu verser 1000€ à la Croix-Rouge allemande.

## PORTUGAL, MARS 2021

Le centre Gaia, DomusVi Clínica da Lomba, a été invité à participer à l'audit de certification EQAVET du groupement scolaire de Carvalhos visant l'amélioration continue. Le tissu entrepreneurial local peut ainsi soutenir le groupement scolaire dans son analyse et sa mise en œuvre.

## ALLEMAGNE, MARS 2021

Les services à domicile d'Advita mettent l'accent sur les mobilités vertes. L'agence de Zschopau a par exemple intégré 7 voitures électriques dans sa flotte de véhicules en Mars, après avoir installé des bornes de recharges sur le site. L'agence de Magdebourg, quant à elle, propose à ses infirmiers s'ils le souhaitent des vélos électriques pour leur tournée.

Chaque résidence déploie un projet dans lequel les interactions avec son environnement sont incontournables. Il s'agit là encore de favoriser l'insertion des personnes âgées dans la vie sociale, mais aussi de faire bénéficier la société des efforts consentis en faveur de ses aînés.

Il y a presque autant d'exemples et de projets que le Groupe a de résidences (plus de 500 !), mais quelques lignes de force se dégagent : relations avec les clubs sportifs locaux ; ouverture des espaces des résidences aux riverains (jeux d'enfants ou piscine, par exemple) ; échanges intergénérationnels avec les écoles ; investissements des établissements en faveur d'associations, etc.



### FRANCE, JUILL. 2021

Depuis de nombreuses années, les résidents de l'établissement Les Jasmins de Cabrol à Pegomas (06) soutiennent l'association Adrien qui a pour but d'améliorer le quotidien des enfants malades et de leurs parents. Cette fois, ils ont participé à l'Adrian Color, une course pleine de couleurs, pour récolter des fonds.

### ESPAGNE, DÉC. 2021

Les résidents de DomusVi San Adrián ont participé au projet "Rompiendo Barreras" organisé par les élèves de l'école primaire Alfonso X el Sabio. Il vise à montrer par l'expérimentation les obstacles architecturaux que rencontrent les personnes à mobilité réduite en se déplaçant. Une activité intergénérationnelle porteuse de sens.



### FRANCE, OCT. 2021

Dans le cadre d'Octobre rose, mois de la sensibilisation au cancer du sein, l'agence d'aide et de soins à domicile de Chartres (28) a participé à la 7<sup>ème</sup> édition des Foulées roses. 12 collaboratrices et leurs familles ont formé la Team DomusVi et marché pour la cause.



### ESPAGNE, DÉC. 2021

La résidence Ribadumia a lancé une *cadena verde* (chaîne verte) pour sensibiliser à l'importance de prendre soin de l'environnement dans lequel nous vivons. 5 chênes indigènes ont été plantés sur un terrain cédé par le Conseil municipal. Un appel a ensuite été lancé à l'Association des commerçants et des entrepreneurs de la ville pour poursuivre la chaîne.

### FRANCE, DÉC. 2021

Au sein de la résidence les Portes de Champagne à Chézy-sur-Marne (02), un "arbre de la mémoire" a été planté. Une initiative qui s'inscrit dans la mise en place d'une convention entre anciens combattants et l'établissement.



### FRANCE, JUILL. 2021

La résidence de Maintenon à Noisy-Le-Roi (78) a initié une correspondance avec la classe de CE1 de l'Ecole Victor Duruy durant toute l'année scolaire. Dans le contexte de la crise sanitaire ils n'ont pas eu l'occasion de se rencontrer mais ont échangé leurs expériences par écrit, dessins, photos et même vidéo.



## L'INSERTION DES PERSONNES FRAGILISÉES ET L'AIDE SOCIALE

Dans le champ de l'aide sociale, le groupe déploie une double approche en ligne avec ses convictions : d'une part, une politique d'insertion des personnes éloignées de l'emploi est en place dans trois pays (Allemagne, Espagne et France) ; d'autre part, les résidences organisent la participation de leurs résidents à des actions sociales locales, comme par exemple des actions de collecte de dons avec les supermarchés voisins.

### PROGRAMME ESPAGNOL

En Espagne DomusVi a monté en interne un programme de formation diplômant pour devenir « Gerocultor » ou « Gerocultora », auxiliaire de vie spécialisé en gériatrie. En partenariat avec des associations et des administrations (qui financent), ce parcours est proposé à des personnes éloignées de l'emploi qui ont ainsi l'occasion de sortir d'une période de chômage longue durée. En 2021 c'est 243 personnes qui ont bénéficié de la formation. 40 à 60% des personnes accompagnées intègrent ensuite les équipes de DomusVi.

Espagne, résidence Outeiro de Rei

# LES FONDATIONS EN ESPAGNE ET EN FRANCE

Notre ancrage territorial se retrouve au niveau national dans les engagements portés par les deux Fondations d'entreprise du Groupe DomusVi.

## LA FONDATION ESPAGNOLE : UN ENGAGEMENT TERRITORIAL

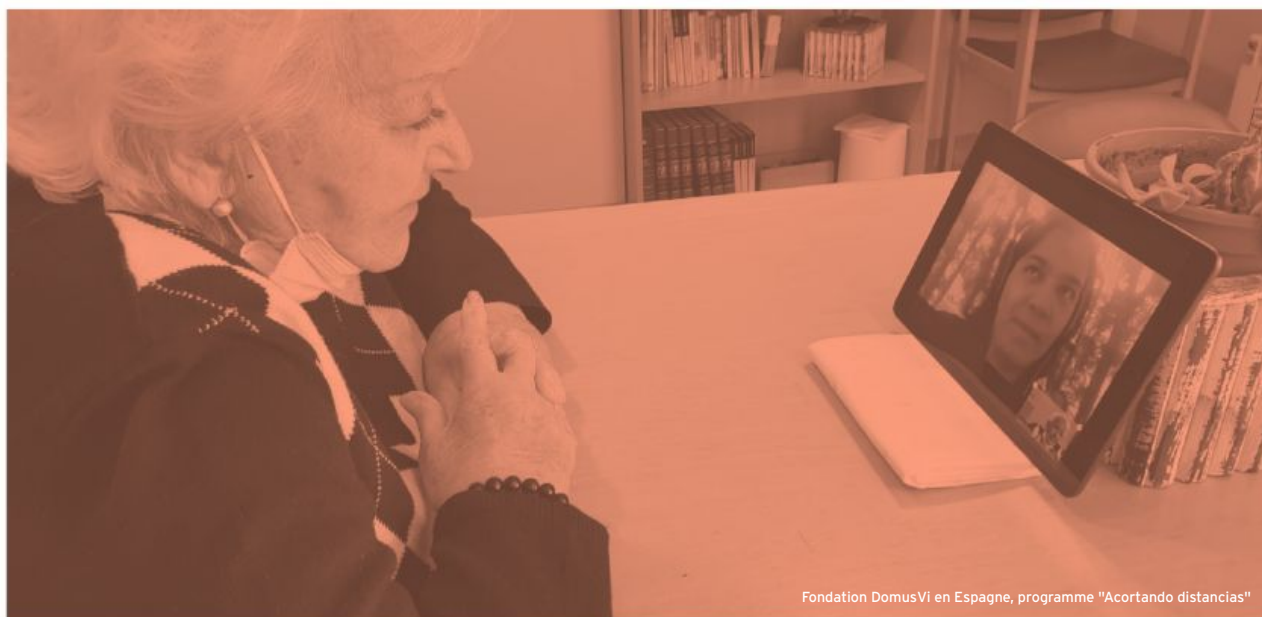
La Fondation DomusVi Espagne a pour vocation de promouvoir les connaissances sur le vieillissement auprès du plus grand nombre. De journées d'informations ouvertes à tous à la formation des professionnels en partenariat avec de prestigieuses universités en passant par des publications diverses et la participation à de multiples journées d'étude, tous les champs de divulgation des connaissances sont explorés. Considérée en Espagne comme « l'âme de l'entreprise », la Fondation porte également de nombreux projets sociaux, environnementaux et d'innovation comme les programmes « Soñar para vivir » qui permet la réalisation de rêves pour les personnes âgées ou « DomusTree » et « DomusBee » des initiatives de promotion de la biodiversité. Chaque année la Fondation soutient également des projets portés par des associations, des écoles ou des établissements du Groupe en remettant les « Premios Fundación DomusVi ».

## LA FONDATION FRANÇAISE : UN ENGAGEMENT INTERGÉNÉRATIONNEL

En 2022, DomusVi France a lancé la fondation d'entreprise DomusVi pour la « solidarité entre les générations ». Projet coconstruit avec des collaborateurs et des familles, cette fondation agira pour créer localement des liens entre les générations afin de lutter contre les préjugés et les a priori liés à tous les âges de la vie dans le but de favoriser le « vivre ensemble » sur tout le territoire.

Son action se traduira concrètement par trois axes d'intervention :

- La transmission des savoirs lors de rencontres et d'échanges réunissent plusieurs générations ;
- L'inclusion qu'il s'agisse de personnes âgées aidées par de plus jeunes générations ou de jeunes générations soutenues par leurs aînés ;
- La promotion de toutes les cultures, et en particulier celle de nouveaux talents en lien avec le grand âge.



Fondation DomusVi en Espagne, programme "Acortando distancias"



*"Nous sommes engagés  
dans une démarche  
d'amélioration continue."*



A photograph of a nursing home interior, overlaid with a teal color filter. In the foreground, a female caregiver in white scrubs and a face mask is attending to an elderly male resident seated in a wheelchair. The resident is also wearing a face mask. In the background, two other elderly residents, both wearing face masks, are seated at a table. The room features bookshelves filled with books. A large orange circular graphic is positioned in the upper right corner of the image.

# MESURER

Portugal, résidence Dom Pedro V

## CETTE NOTE PRÉCISE LA MÉTHODOLOGIE ET LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING RETENU

### COLLECTE DES DONNÉES

Les données ont été collectées auprès des fonctions supports de chaque pays où DomusVi est implanté, par l'intermédiaire de la plateforme Reporting21. Reporting21 a été déployée au premier semestre 2022 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. Un contributeur et un validateur ont été désignés par entité, pour chaque indicateur. Les données sont renseignées manuellement dans la plateforme.

### PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Les données collectées se rapportent à l'exercice 2021, clôturé au 31 décembre.

Les données quantitatives ont été collectées auprès de la France et de l'Espagne, pays historiques du Groupe, ainsi que du Portugal. Ces trois entités représentent en 2021 95 % du chiffre d'affaires de DomusVi Group.

Des données qualitatives ont été collectées auprès de ces trois entités ainsi qu'auprès de Trinity Care (Irlande) et Advita (Allemagne), pays ayant intégré le Groupe respectivement en janvier et en août 2021. Le déploiement complet du dispositif de collecte des données sur ces deux dernières entités est prévu pour le reporting 2022.

Aucune donnée n'a été collectée auprès des entités non contrôlées par le Groupe (Marta Flora & Acalis).

### AUDIT DES DONNÉES

Afin de vérifier la fiabilité du processus de reporting, Deloitte a audité une série de données en tant qu'organisme tiers indépendant. La liste des données figure dans le rapport de l'OTI en annexe.

### INDICATEURS (ordre d'apparition du rapport)

**Nombre d'établissements :** L'indicateur reporté correspond au nombre total d'établissements exploités par le Groupe au 31.12.2021, incluant les récentes acquisitions.

**Nombre de lits :** Dans la section « Notre vision » est indiqué le nombre total de lits exploités par le Groupe au 31.12.2021 incluant les récentes acquisitions. Pour le calcul des indicateurs rapportés au nombre de lits (consommations d'énergie) c'est le nombre de lits moyen exploités sur l'année 2021, excluant les acquisitions effectuées au 31.12.2021, qui

a été utilisé afin que les ratios ne soient pas faussés par l'augmentation du nombre de lits exploités en cours d'année.

**Net Promoter Score (NPS) :** Le NPS est calculé 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, on soustrait le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs. Le NPS est exprimé comme un nombre absolu qui se situe entre -100 et +100.

#### Consommation d'énergie par lit :

- **Gaz :** Consommation de gaz totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2021.
- **Electricité :** Consommation d'électricité totale du pays divisée par le nombre de lits moyen sur l'année 2021.
- **Chiffre clef consolidé :** Consommation d'électricité et de gaz divisée par le nombre de lits sur le périmètre France, Espagne, Portugal et Irlande. Les consommations sont pondérées en fonction du nombre de lits de chaque pays.

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

**Effectifs physiques :** Personnels employés par l'entreprise au 31.12.2021 quel que soit le type de contrat. L'indicateur est complété avec la répartition par genre (F/H) et par âge (moins de 25 ans, 25 à 45 ans et plus de 45 ans).

**ETP :** Effectifs en équivalent temps plein au 31.12.2021 (35h hebdomadaire en France ; 40h en Espagne et au Portugal).

**Part de femmes parmi les collaborateurs :** Nombre de femmes en effectifs physique sur le périmètre France, Espagne, Irlande et Portugal, rapporté au nombre total de collaborateurs en effectifs physiques sur le même périmètre au 31.12.2021.

**Nombre de femmes parmi les dirigeants :** Nombre de femmes exerçant une fonction au sein des instances dirigeantes du Groupe rapporté au nombre total de membres dans ces instances dirigeantes au 31.12.2021. Pour cet indicateur ont été considérés l'ensemble des instances dirigeantes Groupe et Pays des entités contrôlées : Comex Groupe, Comité de pilotage Allemagne, Comex Espagne, Comex France, Comité de direction Irlande, Comité de direction Portugal.

**Indice d'égalité F/H** : il s'agit d'un indicateur légal en France. L'index se compose de 5 grands critères qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises de plus de 50 salariés sous la forme d'une note sur 100. L'index d'égalité pour les entités de DomusVi France qui sont soumises à l'obligation de calcul est publié sur le lien suivant : <https://domusvi.careers.talents-in.com/article/221/detail>

**Taux de fréquence** : Nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail sur l'année 2021 rapportée au nombre total d'heures d'exposition au risque des salariés, soit le nombre d'heures effectives travaillées.

**Taux de gravité** : Nombre de jours d'arrêt rapporté aux milliers d'heures travaillées durant l'année 2021.

**Ancienneté moyenne des CDI** : Moyenne de l'ancienneté des salariés en contrat permanent (CDI ou équivalent) sur

l'année 2021 dans chaque pays. Pour le chiffre clef consolidé : Ancienneté moyenne du pays (France, Espagne et Portugal) est pondérée en fonction du nombre de salarié par entité.

**Taux d'absentéisme** : Nombre d'heures d'absence de tous types (dont formation, et congés parentaux) en 2021 rapporté au nombre d'heures effectives travaillées en France, en Espagne et au Portugal.

**Part des ETP Permanents** : Nombre d'employés en contrat permanent (type CDI) rapporté au nombre total d'ETP sur l'année 2021 en France, en Espagne et au Portugal. Pour le chiffre clef consolidé la part des ETP permanents de chaque pays est pondérée en fonction du nombre de salarié par entité.

**Taux de Turnover CDI** : Nombre d'embauches de tous types moins nombre de départs des employés en contrat permanent sur l'année 2021.

INDICATEURS	DONNÉES 2021					
Périmètre	Allemagne	Espagne	France	Irlande	Portugal	Groupe
Nombre d'établissements fin de période	81	171	289	10	5	556
Nombre de lits fin de période	2 957	21 545	22 217	724	453	47 896
Nombre de lits utilisé pour les ratios énergie (moyen)		21 247	19 293	612	319	
Net promoteur score		36	37			
Consommation de gaz (kWh)		70 419 040	101 626 930	2 699 574	1 256 079	
Consommation de gaz par lit		3 314	5 268	4 411	3 938	
Consommation d'électricité (kWh)		64 824 545	73 958 598	2 047 140	1 126 203	
Consommation d'électricité par lit		3 051	3 833	3 345	3 530	
Effectifs physiques		28 705	15 274	672	265	44 916
Effectifs physiques femmes		25 933	13 156	410	226	39 725
Effectifs physiques hommes		2 772	2 118	262	39	5 191
Effectifs physiques moins de 25 ans		1 551	1 278	99	26	2 954
Effectifs physiques entre 25 et 45 ans		12 786	7 292	345	146	20 569
Effectifs physiques de plus de 45 ans		14 368	6 704	228	93	21 393
ETP		22 809	13 527		253	
Part des femmes parmi les collaborateurs						88%
Nombre de femmes parmi les dirigeants						
Nombre d'heures d'absence (tous types, hors CP et formation)		11 408 183	3 760 839		65 669	
Taux de fréquence		29	84		25	
Taux de gravité		3,3	3,3		0,4	
Ancienneté moyenne des CDI (ans)		7	5,7		2,4	6,5
Taux d'absentéisme		11%	15%		15%	
Nombre d'ETP Permanents		16 792	12 050		234	
Part des ETP Permanents		74%	89%		92%	80%
Nombre d'embauches CDI		5 513	4 020		92	
Nombre de départs CDI		3 338	3 998		86	
Taux de turnover CDI		29%	30%		35%	

■ Non disponible ou non consolidé ■ Vérifié par l'OTI

GRI	Chiffre standard GRI	Thématique	Pages du rapport
<b>Informations générales</b>	GRI 102	Profil de l'organisation	13 ; 15
		Stratégie	14
		Ethique et intégrité	21 ; 49
		Gouvernance	26-27 ; 48
		Implication des PP	15
		Profil du rapport	60-63
<b>Performance économique</b>	GRI 201	Valeur économique créée	
		Conséquences changement climatique	
		Régimes de retraite	
		Aides publiques	46
	GRI 202	Ratios de salaire / salaires minimum	20 ; 41
		Cadres dirigeants embauchés localement	33-34
	GRI 203	Investissements d'infrastructures	
	GRI 203	Impacts économiques indirects	
<b>Environnement</b>	GRI 204	Pratiques d'achats	
	GRI 301	Matières	36
	GRI 302	Energie	33-34
	GRI 303	Eau	
	GRI 304	Biodiversité / aires protégées	
	GRI 305	Emissions	34
	GRI 306	Effluents et déchets	35-37
	GRI 307	Conformité (amendes)	
	GRI 307	Transports	
	GRI 308	Evaluation environnementale des fournisseurs	
<b>Social</b>	GRI 401	Emploi	16 ; 38-47
	GRI 402	Relations employeur / employés	40-41
	GRI 403	Santé / sécurité	42-43 ; 49
	GRI 404	Formation / éducation	47
	GRI 405	Diversité, égalité des chances	
	GRI 405	Egalité de rémunération Femmes / Hommes	39
<b>Droits de l'Homme</b>	GRI 406	Non-discrimination	49 (QR code)
	GRI 407	Liberté syndicale / négociation collective	41 ; 49 (QR Code)
	GRI 408	Travail des enfants	NP
	GRI 409	Travail forcé	NP
<b>Société</b>	GRI 413	Communautés locales	54-57
	GRI 205	Lutte contre la corruption	49 (QR code)
	GRI 418	Respect de la vie privée des clients	8-9 ; 14-15



	N° ODD	Thématique	Politique groupe rattachée	Pages du rapport
<b>ODD STRATEGIQUES</b>	3	Accès à la santé	Offre de soins	13-15
	4	Accès à une éducation de qualité	Politique de formation	16 ; 46-47
	5	Egalité entre les sexes	Politique de lutte contre les discriminations	39 ; 49 (QR code)
	7	Recours aux énergies renouvelables	Politique de réduction des consommations énergétiques et d'électricité verte	33-34
	8	Accès à des emplois décents	Politique de valorisation du travail	42-43 ; 46-47
	11	Villes et communautés durables	Actions locales des résidences	54-55
<b>ODD PERTINENTS</b>	2	Lutte contre la faim	Contribution à l'agriculture durable	54-55
	12	Consommation responsable	Politique de réduction des déchets	35-36
	13	Lutte contre le changement climatique	Politique de réduction des GES	34
	14	Protection faune et flore aquatique	Politique de lutte contre les plastiques	35-37
	17	Partenariats pour les objectifs mondiaux	Fondations, dialogue social et parties prenantes	15 ; 41 ; 57

Toute démarche de responsabilité impose un pilotage qui repose sur la gouvernance et un suivi spécifique (priorité 7). Si la dimension qualitative est essentielle, le suivi des engagements doit également s'appuyer sur des éléments objectivables : c'est tout l'enjeu de la mesure, qui passe par la définition, le renseignement et l'analyse des indicateurs.



**COLOMBE HOLDING**  
**SOCIÉTÉ PAR ACTION SIMPLIFIÉE**  
**46-48 RUE CARNOT**  
**92150 SURESNES**

**Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires  
 aux comptes sur une sélection d'informations sociales et  
 environnementales**

**Exercice clos le 31 décembre 2021**

A l'attention de la direction générale,

En notre qualité de commissaires aux comptes de Colombe Holding SAS (ci-après la « Société ») et à la suite de la demande qui nous a été faite, nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur les informations sociales et environnementales sélectionnées par la Société et présentées au sein du rapport RSE 2021 de DomusVI (ci-après « les Informations ») établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021. Les Informations ont été préparées selon les procédures de la Société présentées dans la partie note méthodologique du rapport RSE 2021 de DomusVI (ci-après le « Référentiel »).

## CONCLUSION

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites 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 conformément au Référentiel.

## COMMENTAIRE

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons le commentaire suivant : les procédures et la méthodologie de collecte et de consolidation doivent être mieux formalisées et les contrôles internes renforcés pour permettre un reporting des informations environnementales et sociales plus homogène sur l'ensemble du périmètre du groupe.

## PRÉPARATION DES INFORMATIONS

L'absence de normes externes de reporting environnemental et social généralement acceptées et communément utilisées pour établir les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel établi par la Société.

## LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines données sont sensibles aux options méthodologiques, hypothèses ou estimations retenues pour leur établissement et présentées au sein de la partie note méthodologique du rapport RSE 2021 de DomusVI.

## RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient à la Société :

- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel ;
- d'établir les Informations conformément au Référentiel ;
- de mettre en place le 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.

## RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

La conclusion formulée dans le présent rapport porte sur les seules Informations et non sur l'ensemble du rapport RSE 2021 de DomusVI.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations ont été établies conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- de formuler une conclusion indépendante, fondée sur les éléments probants que nous avons obtenus ; et
- de partager notre conclusion avec le management de la Société.

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

## DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

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

## INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux afin de nous permettre de formuler une conclusion d'assurance modérée sur les informations suivantes (les « Informations ») :

- Pour les activités en France, en Espagne et au Portugal : Nombre de lits, consommation d'électricité totale, consommation d'électricité par nombre de lits, consommation de gaz totale, consommation de gaz par nombre de lits.
- Pour les activités en France et en Espagne : Effectif Equivalent Temp Plein (ETP), nombre d'ETP permanents, nombre d'heures d'absence, nombre d'embauches et de départs CDI.

La nature, le calendrier et l'étendue des procédures mises en œuvre sur ces informations dépendent de notre jugement professionnel, y compris l'évaluation des risques d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Nous avons :

- apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
- vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations ;
- mené des entretiens auprès des directions concernées au siège de la Société et auprès d'une sélection d'entités contributrices afin d'analyser le déploiement et l'application du Référentiel.
- mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier les calculs effectués et la correcte consolidation des données collectées et la cohérence de leurs évolutions ;
- mené des tests de détail sur la base de sondages, réalisés au niveau d'une sélection d'entités représentatives que nous avons sélectionnées (France, Espagne et Portugal), consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Nous estimons que les éléments que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 10 octobre 2022

L'un des commissaires aux comptes,

**Deloitte & Associés**

Cécile Rémy  
Associée, Audit

Julien Rivals  
Associé, Développement Durable





**Groupe DomusVi**  
**Siège social : 46-48 rue Carnot, 92150 Suresnes - France**  
**900 236 522 RCS Nanterre**

---

#### **CONTACTS**

Direction Juridique & RSE Groupe  
(Matthieu Hauw, Gwenaëlle Ginot - rse@domusvi.com)

---

#### **RÉDACTION**

Direction Juridique & RSE de DomusVi Group ; Unic Conseil

---

#### **DESIGN & PRODUCTION**

Julien Grandclément - ODBO™

---

#### **CRÉDITS PHOTOS**

Advita ; AFevrier ; DomusVi ; FDunouau ; Mediacorp ; Meero ; SRoudeix ; VWilliet

---

#### **IMPRESSION**

Papier 100% recyclé. Issu de fibres 100% recyclées. Certifié FSC® Recyclé.  
Imprimeur certifié Imprim'Vert : IMPRIMERIE GRILLET SAS - 78140 Vélizy-Villacoublay - France



*"Prendre soin de nos  
communautés et de  
nos lieux de vie comme  
nous prenons soin de  
nos aînés"*

