

**CUIDAR DE NUESTROS ECOSISTEMAS:
NUESTRO ENFOQUE DE RSC**



Domus
group

INFORME RSC 2022

**CUIDAR DE NUESTROS ECOSISTEMAS:
NUESTRO ENFOQUE DE RSC**



Domus
Group

PERSPECTIVAS CRUZADAS

Entre Yves Journel y Sylvain Rabuel

06

07



NUESTRO GRUPO

DomusVi en resumen

Nuestra gobernanza

Nuestro modelo de negocio

10

12

13

14

COMPROMETERNOS

Nuestros retos de sostenibilidad

Recursos y organización destinados a la RSC

Nuestra hoja de ruta de RSC al nivel del Grupo

Desplegar nuestro enfoque de RSC

16

18

22

24

30

INFORME RSC 2022



ACTUAR

Preservemos los lugares donde vivimos	34
Valoricemos las competencias y el compromiso de cada uno	36
Diálogo con las personas acompañadas y sus familias	46
Nuestro arraigo territorial	56
Actuemos de forma ejemplar	58
	62

MEDIR

Nota metodológica	66
Tablas de indicadores	68
Informe del organismo tercero independiente (OTI)	70
	72



CRUZADAS

ENTRE

YVES JOURNAL, FUNDADOR DE DOMUSVI Y PRESIDENTE DEL CONSEJO DE
SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

Y

SYLVAIN RABUEL, PRESIDENTE DEL GRUPO DOMUSVI



¿Cómo aborda hoy el Grupo DomusVi la cuestión fundamental de la Responsabilidad Social Corporativa?

Yves Journal: Es evidente que nos enfrentamos a grandes desafíos que ponen en tela de juicio nuestro modo de vida. El reto social que nos concierne plantea la cuestión de la tercera edad; el reto medioambiental nos interpela a todos, individual y colectivamente, sobre nuestra relación con los ecosistemas. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una respuesta concreta a estos retos a nivel empresarial. El impacto de una empresa en sus ecosistemas está ligado a sus actividades. Lógicamente, esta respuesta varía en función de la empresa. Nuestra RSC, nuestra respuesta a estos retos, está impregnada de toda la cultura DomusVi: una empresa centrada en la calidad de los cuidados, el bienestar de nuestros

clientes y el compromiso de nuestros empleados para satisfacer estas expectativas. Nos comprometemos a hacer lo mismo por nuestros ecosistemas.

Sylvain Rabuel: Nuestra primera y principal responsabilidad, dada la fragilidad de nuestro público y el compromiso de nuestros profesionales, es, ante todo, hacer nuestro trabajo lo mejor posible. Por ello, la política de RSC de DomusVi debe arraigarse en nuestras prácticas profesionales y en nuestra gobernanza para contribuir a su mejora continua.

¿Cómo se construye esta respuesta de RSC?

YJ: Cada día, nuestros empleados trabajan por el interés público para servir a la sociedad y a sus miembros

más vulnerables. Esta dimensión social ha existido desde siempre. Es una de las características del ADN de DomusVi como empresa: los 50 000 empleados que la componen llevan consigo esta responsabilidad fundamental por la propia naturaleza de su profesión. Lo que es nuevo, y estoy encantado por ello, es que estamos integrando el enfoque de la RSC en el corazón de nuestro modelo de negocio y de nuestra gobernanza. Se está produciendo una verdadera transformación. Este segundo informe de Responsabilidad Social Corporativa es prueba de ello.

SR: Por sus líneas de negocio, su organización y su cultura corporativa, DomusVi cuenta con una serie de puntos fuertes que le permitirán alcanzar el éxito. Rodear a los ancianos de atención, cuidados y actividades que

*"Ante los
nuevos retos,
debemos volver
a adelantarnos
a nuestros
tiempos"*



respeten sus elecciones y necesidades, para que la etapa de la tercera edad sea una etapa feliz de la vida. Ese es nuestro reto diario. Vamos a hacer lo mismo para alcanzar nuestra ambición de RSC, a nivel del Grupo y en cada uno de nuestros territorios, gracias a nuestra organización y nuestra cultura: dondequiera que estemos, cuidando de los demás y de nuestros ecosistemas.

¿Cómo cuida el Grupo DomusVi sus ecosistemas?

SR: Cuidar de nuestros ecosistemas significa cuidar del lugar donde vivimos y de las partes interesadas. Pienso en dos grandes acciones en estos ámbitos. En 2022 calculamos por primera vez nuestra huella de carbono. Nuestras actividades de restauración y alojamiento -la forma en que construimos y gestionamos nuestros edificios y la energía que consumen-, así como los desplazamientos de nuestros profesionales hacia y desde el trabajo, son nuestras principales fuentes de emisiones de carbono. Gracias a las decisiones estratégicas tomadas hace mucho tiempo, tenemos la oportunidad de actuar nosotros mismos sobre estas fuentes de emisiones. Nuestros servicios de cocina y lavandería, por ejemplo, son completamente internos: nuestras comidas se cocinan in situ, por lo que no proceden de una cocina a 100 kilómetros de distancia; nuestros servicios de lavandería se prestan dentro de nuestras residencias, por lo que la ropa nunca sale del centro. Como resultado, no dependemos de proveedores o subcontratistas externos para nuestras operaciones. Otra acción importante en 2022 es la decisión de crear un Consejo Nacional de Familias país por país, proporcionar a cada uno de ellos un presupuesto de funcionamiento independiente e implicarlos en nuestra gobernanza. Por ello, el 26 de mayo de 2023 se creó el Consejo Nacional de Familias francés. Se compone de 25

miembros elegidos por sorteo entre cientos de candidaturas y se reunirán dos veces al año. Esperamos ver propuestas de mejora a todos los niveles, así como un diálogo permanente con las familias.

YJ: Implicar a las familias en nuestra gobernanza les permitirá participar en los retos de la empresa, medir y controlar cómo y por qué se combinan todos nuestros esfuerzos para hacer de DomusVi el hogar adecuado para las personas más frágiles, con el buen trato, el compromiso y la calidad de los servicios y cuidados que ello requiere. Hace tiempo que teníamos esta idea. En primer lugar, pretende revitalizar los Consejos de Vida Social que existen en las residencias francesas, que nunca han llegado a encontrar su verdadera dimensión desde que fueron introducidos por la ley de 2002. Le seguirá la creación de un Consejo Nacional de Familias en todos los países en los que DomusVi esté establecida, en España poco después de Francia.

¿Cuál es el papel del Consejo Nacional de Familias?

SR: El objetivo del Consejo Nacional de Familias es contribuir a aliviar estas tensiones formulando proyectos de mejora, proporcionando información sobre la satisfacción, insatisfacción o preocupaciones y, en definitiva, contribuyendo a la mejora continua del buen trato en DomusVi participando junto a nosotros en el desarrollo cotidiano de DomusVi.

YJ: La creación de un Consejo Nacional de Familias es una iniciativa que, estoy convencido, permitirá a DomusVi proporcionar un mejor acompañamiento a las personas mayores, respetando su autonomía, para que sigan siendo, en la medida de lo posible, actores de su propia vida. Esta innovación es una parte importante de nuestra respuesta a los retos de la tercera edad.



La RSC también tiene una importante dimensión social, con especial atención a la mejora de la calidad de vida en el lugar de trabajo. ¿Qué hace DomusVi al respecto?

SR: DomusVi presta especial atención a la calidad de vida en el lugar de trabajo. Esta es una de las áreas prioritarias de nuestra estrategia de RSC. Por eso invertimos continuamente cada año en la renovación y reconstrucción de nuestras instalaciones y en la formación de nuestros empleados. La cohesión del equipo es también un factor importante de la calidad de vida en el trabajo. Nuestra labor solo tiene sentido si se basa en un proyecto distintivo. ¿Qué hacemos juntos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Cómo lo hacemos? Por ello, insistimos en que cada centro desarrolle y ponga en marcha un proyecto destinado a dar sentido a su labor. Por último, dado que nuestros empleados prestan un servicio de atención personal, es esencial darles una autonomía real, así como libertad de organización y de toma de decisiones: como profesionales en contacto con los residentes y sus familias, están en la mejor posición para saber qué es lo mejor. Nuestras profesiones no pueden mecanizarse. Para que nuestros profesionales puedan desarrollarse plenamente, necesitan tener autonomía, un cierto margen de maniobra y la sensación de que pueden actuar y decidir por sí mismos.

Han pasado cuarenta años desde la fundación de DomusVi en 1983. ¿Qué ha cambiado en cuanto a los fundamentos de la misión de la empresa?

YJ: DomusVi se basa hoy en día en los mismos valores que cuando empezó. El espíritu pionero y el sentido de la innovación empresarial no han cambiado. En 1983, teníamos un plan empresarial único, cuya misión era crear un nuevo sector privado y comercial para hacer frente al envejecimiento de una población que ganaba un año de esperanza de vida cada cuatro años. Esta misión permanece intacta. Pero los retos a los que nos enfrentamos hoy son diferentes: el riesgo climático, el choque demográfico... Por tanto, nos toca adelantarnos a nuestro tiempo una vez más; hacer evolucionar nuestras profesiones y profesionalizarlas con una conciencia aguda del mundo que nos rodea y de los grandes problemas a los que nos enfrentamos todos, tanto en lo que se refiere al clima como a la plenitud de las personas que envejecen. Las personas que recibimos también cambian. Cada vez permanecen más tiempo en sus domicilios. Así que nos toca acompañarles a largo plazo. Y la ayuda a domicilio, que fuimos los primeros en ofrecer, es una de las respuestas a estos nuevos retos.

SR: Como señala Yves, nada ha cambiado en lo fundamental en cuanto

a nuestra visión, nuestra cultura y nuestros valores, pero en cuarenta años todo lo que nos rodea ha cambiado mucho. Respondemos a estos cambios acentuando nuestra singularidad: sea cual sea el tamaño de nuestra empresa, nuestro funcionamiento interno es cada vez más local y descentralizado, y estamos cada vez más cerca de nuestros interlocutores: las personas mayores y sus familias, nuestros profesionales, etc. Hemos hablado largo y tendido de reforzar nuestros vínculos con las familias mediante la creación del Consejo Nacional de la Familia, que las integra en nuestra gobernanza. Como otro ejemplo, por primera vez en DomusVi hemos realizado una encuesta sobre el compromiso de nuestros profesionales. Fue un éxito, con altos índices de participación y resultados muy positivos, que dan fe de su compromiso y orgullo de trabajar para DomusVi.

Ante esta nueva situación, ¿qué rumbo se marcan para 2030?

SR: Alcanzaremos nuestra ambición de RSC sin dejar de centrarnos en nuestra misión principal. Queremos que DomusVi acompañe a las personas en todas las etapas de la vejez en términos de vivienda, servicios y cuidados. Quienes deseen seguir viviendo en su propio hogar deben poder hacerlo contando con una ayuda a domicilio y unos cuidados de enfermería excelentes. Que las personas más vulnerables por la edad puedan disponer de un hogar con servicios y cuidados médicos adaptados a sus necesidades, al tiempo que permanecen muy integradas socialmente. Nuestra misión es garantizar que envejecer pueda ser una parte feliz de la vida. Por eso DomusVi debe estar entre los mejores a la hora de diseñar hogares que sean lugares agradables para vivir, que permitan a las personas mayores seguir haciendo cosas y desempeñar un papel activo en sus vidas.

"La política de Responsabilidad Social Corporativa de DomusVi debe arraigarse en nuestras prácticas profesionales y en nuestra gobernanza para contribuir a su mejora continua."





NUESTRO GRUPO

DOMUSVI EN RESUMEN



**8 PAÍSES
5 MARCAS**

ALEMANIA FRANCIA ESPAÑA PORTUGAL IRLANDA PAÍSES BAJOS CHILE URUGUAY



El Grupo DomusVi se convirtió en accionista mayoritario de Martha Flora en diciembre de 2022 y no es accionista mayoritario de Acalis; los resultados de estas entidades, por tanto, no están consolidados en nuestro informe de RSC de 2022.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

**NET
PROMOTER
SCORE**

Encuesta del Grupo 2022, con exclusión de los Países Bajos y América Latina

**3 ACTIVIDADES
MÉDICOSOCIALES
AL SERVICIO
DE LOS MÁS
VULNERABLES**

- Residencias de ancianos medicalizadas
- Residencias de servicios sénior
- Servicios de ayuda y cuidados a domicilio

Y una gama de servicios complementarios basados en un enfoque de «plataforma de servicios»: centro de día, teleasistencia, centro de Salud Mental, centro de atención para personas con discapacidad, estancias poshospitalarias.

**47 854 EMPLEADOS EN
TODO EL MUNDO**
(plantilla física, excl. Países Bajos y LATAM)



591 CENTROS, 50 954 CAMAS

A 31/12/2022	Alemania	España	Francia	Irlanda	Portugal	Chile	Países Bajos	Uruguay	Total
Centros	86	159	302	12	5	11	15	1	591
Camas	3397	20 746	23 687	941	513	1250	377	43	50 954

NUESTRA GOBERNANZA

a 31/12/2022

El Grupo DomusVi está supervisado por un Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE), compuesto por representantes de sus accionistas, que se reúne periódicamente.

El CSOE ha creado tres comités. El Comité de Auditoría (3 miembros) examina los estados financieros semestrales y anuales tras escuchar a los auditores de cuentas. El Comité de Auditoría también revisa el mapa de riesgos del Grupo y el programa de cumplimiento del Grupo, y valida el plan de auditoría interna y los planes de acción resultantes. El Comité de Auditoría se reunió tres veces en 2022, dos para revisar las cuentas y una para examinar los riesgos, el programa de cumplimiento del Grupo y el plan de

CSOE
7 miembros (no ejecutivos)
1 censor
14 % de mujeres, 86 % de hombres
12 reuniones en 2022

auditoría interna. Además de examinar la contratación para los puestos clave de la empresa, el Comité de Remuneración y Nombramientos se reunió una vez en 2022 para revisar la política general de remuneración. El Comité de Adquisiciones se reunió tres veces en 2022 para examinar los proyectos de inversión importantes. Cada presidente de Comisión informa sobre los trabajos de su Comisión a la CSOE.

La empresa está dirigida por Sylvain Rabuel, en calidad de Presidente de

la sociedad matriz del Grupo, asistido por el Comité Ejecutivo del Grupo compuesto por el Presidente, el Director Financiero y Desempeño Grupo, los Directores Generales de Francia y España, y el Director de Desarrollo del Grupo y Director General de Nuevos Países. El Comité Ejecutivo del Grupo se reúne una vez al mes para debatir cualquier cuestión estratégica o de desarrollo.

El Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo, que informa al Presidente e incluye al Director Financiero y Desempeño Grupo y al Director Jurídico y de RSC del Grupo (asistidos por el Responsable de Auditoría Interna del Grupo y el Responsable de Gestión de Riesgos y Gobernanza de Datos del Grupo), revisa los mapas de riesgos, valida el programa de cumplimiento del Grupo y los planes de auditoría y acción del Grupo antes del Comité de Auditoría.

El Comité de RSC del Grupo, que rinde cuentas al Presidente y está formado por el Director Financiero y Desempeño Grupo, el Director Jurídico y de RSC del Grupo y la Responsable de Desarrollo Sostenible del Grupo, valida la estrategia de RSC y las hojas de ruta de RSC y supervisa su aplicación por parte de los países (véase Gobernanza de RSC).

Cada país tiene su propio Comité de Dirección. En cada país se organiza una revisión mensual de la actividad, a la que asisten miembros de la Dirección de Finanzas y Desempeño del Grupo y miembros del Comité de Dirección de cada país.

GESTIÓN EJECUTIVA DEL GRUPO DOMUSVI ¹
32 miembros
34 % de mujeres, 66 % de hombres

¹ Miembros del Comité Ejecutivo del Grupo y de los Comités de Dirección de los países (excluidos Países Bajos y LATAM) a 31 de diciembre de 2022

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

RECURSOS

INTELECTUALES Y HUMANOS

- 42 592 ETC (empleados equivalentes a tiempo completo), de los cuales el 84 % tienen contratos permanentes (indefinidos o equivalentes).
- 7,8 años de antigüedad media en los contratos indefinidos².
- 81 % de satisfacción de los empleados con la autonomía en su trabajo.
- 317 373 horas de formación impartidas en 2022

FINANCIEROS

- Una base de accionistas estable: Yves Journal, fundador del Grupo DomusVi a través de SRS (desde 1983) e ICG (desde 2017).
- 141 millones de euros de flujo de caja libre (tras los costes de mantenimiento)
- 153 millones de euros de inversiones (incluidas las adquisiciones)

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

- 591 centros / 50 954 camas
- 123 centros de plena propiedad
- 96 millones de euros invertidos en la construcción de nuevos centros 70 millones de euros invertidos en renovación y mantenimiento

SOCIALES Y PARTES INTERESADAS

- Estrechas relaciones con nuestras partes interesadas (véase la página 18)
- Asociaciones sectoriales: Universidad de Barcelona, Club Landloy, Carta de compromiso Synerpa, Forum de l'engagement, etc.
- 2 fundaciones empresariales (Francia y España)

NATURALES

- 310 156 465 kWh de energía (electricidad, gas consumidos)
- 363 469 tCO₂eq en 2022 (alcances 1, 2 y 3)
- 0,974 t/cama de residuos estimados

ESTRATEGIA

NUESTRA AMBICIÓN

Ser uno de los principales actores del bienestar de las personas mayores en todo el mundo a través de centros, servicios y cuidados innovadores que, con la confianza de las familias, preserven su calidad de vida y sus relaciones sociales.

NUESTROS VALORES

Saber cuidar
El sentido del otro
La sinceridad de las emociones
El espíritu pionero
La confianza compartida

Nuestras decisiones estratégicas y operativas se basan en **tres grandes retos**:

- Ofrecer la mejor calidad de vida posible a las personas mayores, independientemente de su estado.
- Ofrecer puestos de trabajo atractivos para que nuestro personal se comprometa plenamente con su misión.
- Hacer que nuestros centros sean espacios vitales abiertos al exterior y que nuestros equipos sean creadores de vínculos sociales.



DOMUS2025

Estos retos constituyen la base de nuestro proyecto empresarial, cuya estrategia se sustenta en cuatro motores de desempeño al servicio de nuestros clientes.

EQUIPOS

Equipos comprometidos y valorados.

RSC

Basada en los tres pilares E/S/G.

DIGITAL

Proteger, facilitar y simplificar el desarrollo de nuestra actividad.

INMOBILIARIO

Lugares sostenibles que ofrezcan una buena calidad de vida.

MEGATENDENCIAS

TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA

AUMENTO DE LA DEPENDENCIA

² Irlanda queda excluida del ámbito de cálculo

ACTIVIDADES

ACTIVIDADES

**RESIDENCIAS
MEDICALIZADAS**
76 % del VN

**RESIDENCIAS
DE SERVICIOS
SÉNIOR**
8 % del VN

**AYUDA Y
CUIDADOS
A DOMICILIO**
13 % del VN

**OTRAS
ACTIVIDADES**
4 % del VN

LOGROS E IMPACTOS

INTELECTUALES Y HUMANOS

- Reflexión sobre la oferta al cliente, el modelo de gestión y la organización del trabajo.
- Fuerte impulso a la innovación (16 proyectos en Francia y 14 en España)
- Índice de compromiso del 64 % - Encuesta a los empleados, primer trimestre de 2023.

FINANCIEROS

- 2241 M € de volumen de negocios consolidado
- de los cuales el 61 % se redistribuyó entre los empleados (nóminas), el 15 % entre los proveedores (gastos de compra), el 11 % entre los arrendadores (alquileres) y el 4 % entre los acreedores (intereses bancarios).

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

- 15 centros adquiridos en 2022, es decir, + 1215 camas con respecto a 2021.
- 18 proyectos en proceso de certificación BREEAM.
- 91 % de índice de ocupación (+2,4 % frente a 2021).

SOCIALES Y PARTES INTERESADAS

- 93 % de satisfacción general del cliente / 92 % de satisfacción con la calidad de la atención
- Net Promoter Score: 36
- Lanzamiento del proyecto del Consejo Nacional de Familias.

NATURALES

- 5,34 % de reducción del consumo de gas y electricidad con respecto a 2021: 6856 kwh/cama en 2022 frente a 7243 kwh/cama en 2021 (excluida Alemania)
- 8,5 % de reducción de las emisiones de GEI, 162 tCO₂eq/M € en 2022 frente a 177 tCO₂eq/M € en 2021
- 29,2 % de residuos reciclados

*"Dondequiera que
estemos, cuidar unos
de otros y de nuestro
ecosistema."*





COMPROMETER- NOS

Portugal, residência Dom Pedro V

NUESTROS RETOS DE SOSTENIBILIDAD: IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En 2019, realizamos un importante análisis de nuestros retos e identificamos siete prioridades para lanzar nuestro enfoque de RSC. A finales de 2022, con el fin de anticipar y prepararnos para los requisitos de las nuevas normas europeas de sostenibilidad, emprendimos un análisis de doble materialidad cuyos resultados se incorporarán a las hojas de ruta de 2023-2026.

Este ejercicio combina una doble perspectiva para evaluar:

- Los impactos directos e indirectos, positivos y negativos, de nuestras actividades sobre nuestros ecosistemas y las partes interesadas.
- Los riesgos y oportunidades, desde un punto de vista financiero, que las cuestiones de RSC aportan al valor

generado por nuestras actividades.

Para llevar a cabo este análisis, procedimos en cuatro etapas:

ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN DE LOS TEMAS Y PARTES INTERESADAS

Hemos enumerado las cuestiones de sostenibilidad que deben pasar el filtro de nuestra materialidad. De una base de 56 temas preidentificados mediante la lectura de las normas ESRS, otras normas internacionales y del "benchmark", finalmente retuvimos 27 temas para el análisis.

Basándonos en nuestro mapeo de las partes interesadas del Grupo, hemos seleccionado 14 tipos de partes interesadas que serían consultadas durante el análisis de doble materialidad.

Grupo de partes interesadas	Subgrupos
Clientes	Residentes, clientes a domicilio, familias, tutores
Empleados	Directores, personal operativo, oficina central, IRP
Accionistas	Accionista fundador, fondo de accionistas, otros accionistas minoritarios, agencias de calificación financiera y no financiera
Financiadores	Bancos y fondos públicos vinculados a las políticas sanitarias
Proveedores y prestadores	Principales proveedores, proveedores locales, intervinientes en residencia
Autoridades públicas	Gobiernos nacionales y regionales, autoridades sanitarias, autoridades de la competencia
Comunidades locales	Ayuntamientos y comunidades locales, escuelas, asociaciones locales, proveedores y prestadores de servicios locales
Sector de actividad	Competidores, asociaciones profesionales, otras federaciones del sector
Medios de comunicación	Prensa especializada y de público general
La opinión pública	Sociedad civil, ONG, redes sociales

ETAPA 2: DEFINICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA

A continuación, desarrollamos las herramientas necesarias para la consulta de las partes interesadas. Se propusieron tres modalidades: talleres, entrevistas y cuestionarios. Se dio prioridad a los dos primeros, lo que dio lugar a intercambios de opiniones cualitativos. En esta fase se contactó con 31 personas.

ETAPA 3: CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS Y EVALUACIÓN DE LOS RETOS

Al final, 24 personas respondieron positivamente a nuestra petición y se pusieron a nuestra disposición.

- Clientes de una residencia de servicios sénior
- Representante de la red de miembros electos de los consejos de vida social
- Departamentos financieros del Grupo, Francia, España
- Departamento de riesgos del Grupo
- Dirección de centros (Francia, España)
- Accionistas
- Financiadores (bancos)
- Competidor
- Especialista en RSC

ETAPA 4: DILIGENCIA DEBIDA, CONSOLIDACIÓN Y DEFINICIÓN DE TEMAS MATERIALES

Finalizamos nuestro análisis de materialidad evaluando nuestros 27 temas de sostenibilidad. La evaluación se basó en las opiniones de las partes interesadas consultadas, la experiencia interna del equipo de RSC y el estado actual de los conocimientos sobre el tema (diligencia debida). Esto implicaba calificar cada cuestión en una escala de impacto, por un lado, y de riesgos y oportunidades, por otro, y estimar la probabilidad de ocurrencia en ambos casos.



Francia, residencia La Forêt de l'Hautil

Las escalas de calificación consideradas para el análisis son las siguientes:

Importancia de los impactos (positivos y/o negativos):

- 5: impacto muy fuerte, global e irreversible (si es negativo)
- 4: impacto fuerte, generalizado, difícil de revertir o a largo plazo (si es negativo)
- 3: impacto moderado, moderadamente extendido, reversible con esfuerzo o a medio plazo
- 2: impacto bajo, no generalizado, reversible con esfuerzo o a corto plazo
- 1: impacto mínimo, limitado y fácilmente reversible
- 0: sin impacto

Importancia de las oportunidades/riesgos financieros:

- 3: riesgo y/o oportunidad significativo/a
- 2: riesgo y/o oportunidad moderado/a
- 1: riesgo y/o oportunidad menor
- 0: sin riesgo y/o sin oportunidad

Probabilidad de ocurrencia:

- 4: probabilidad muy alta / 6 meses
- 3: probabilidad alta / 6 meses a 1 año
- 2: probabilidad moderada / 1 a 3 años
- 1: probabilidad baja / 3 a 7 años
- 0: probabilidad muy baja / 10 años

Basándonos en la puntuación, pudimos elaborar una matriz de los temas desde el punto de vista del impacto (en verde en el recuadro adjunto) y otra desde el punto de vista financiero (en azul en el recuadro adjunto). En cada etapa del análisis hemos establecido comprobaciones y controles para garantizar la calidad del ejercicio y documentar el proceso con precisión.

RESULTADOS

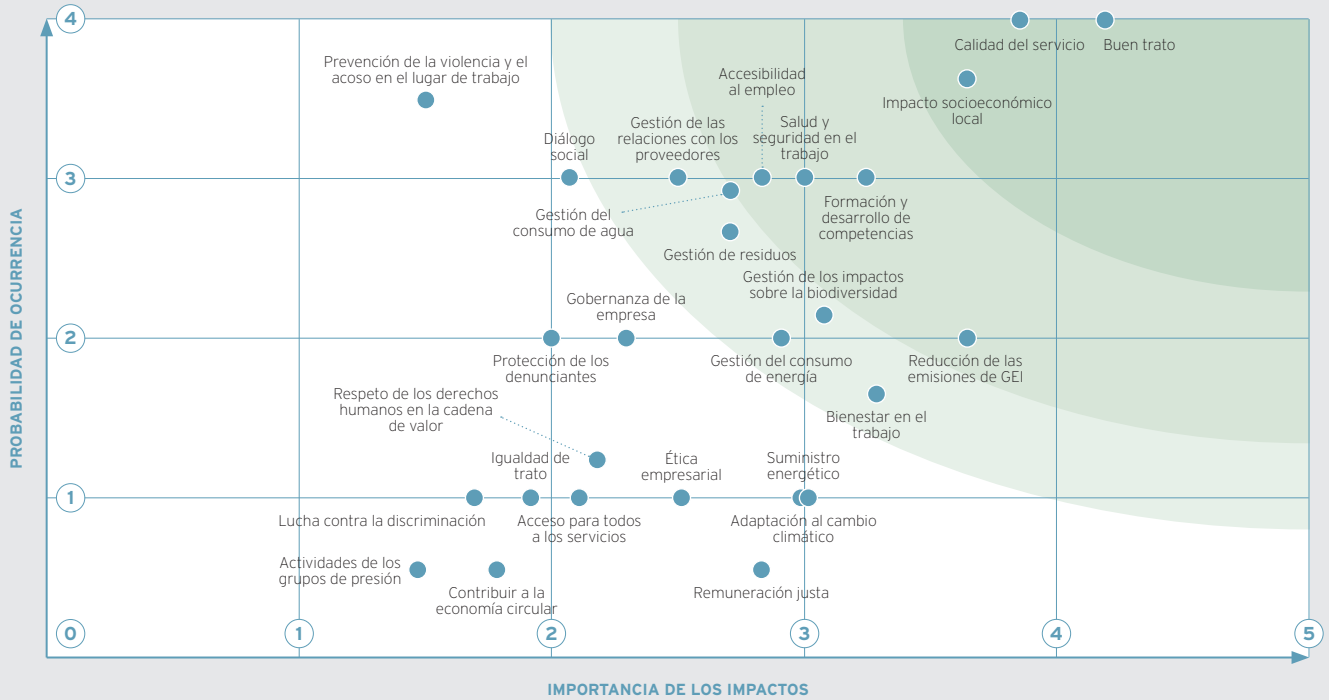
Nuestro análisis de los impactos positivos y negativos generados por nuestras actividades nos ha permitido identificar doce temas como especialmente significativos en términos de impacto. La perspectiva financiera, que analiza los riesgos y oportunidades asociados a los temas, también destaca doce temas materiales.

De estas trece cuestiones materiales desde el punto de vista financiero, diez también lo son desde el punto de vista del impacto, por lo que se consideran temas doblemente materiales. Se trata de cuestiones relacionadas con los clientes (buen trato, calidad del servicio), los empleados (formación y desarrollo de competencias, salud y seguridad en el trabajo, bienestar en el trabajo), el medio ambiente (reducción de las emisiones de GEI, gestión de residuos, gestión del consumo de energía y agua) y el impacto socioeconómico que los centros tienen a nivel local.

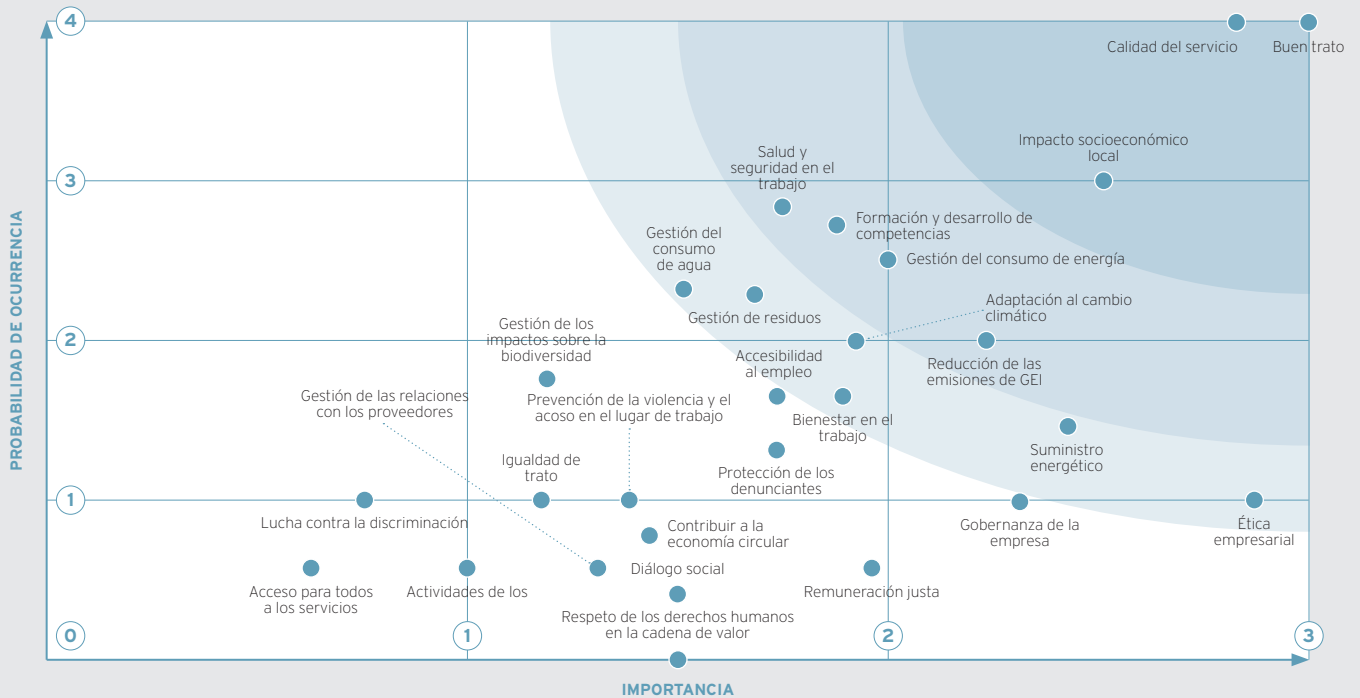
Las dos matrices también revelan cuestiones materiales únicamente desde una perspectiva de impacto o desde una perspectiva financiera. De esta forma, la accesibilidad al empleo, la gestión del impacto sobre la biodiversidad y la gestión de los proveedores son temas materiales en términos del impacto que generan nuestras actividades, mientras que la adaptación al cambio climático, el suministro energético y la ética empresarial son materiales en términos de los riesgos u oportunidades financieras que representan para nuestro Grupo.

Los resultados de la evaluación de materialidad se utilizarán para actualizar nuestro dispositivo de colecta de información para los próximos años de acuerdo con las normas europeas (una vez que estas se hayan publicado definitivamente).

MATERIALIDAD DEL IMPACTO DE LOS TEMAS DE RSC



MATERIALIDAD FINANCIERA DE LOS TEMAS DE RSC





Portugal, residencia Dom Pedro V

RECURSOS Y ORGANIZACIÓN DESTINADOS A LA RSC

La RSC es una de las cuatro palancas de desempeño identificadas por DomusVi para implementar su plan estratégico Domus2025. La transformación de la empresa debe implicar la integración de los temas de sostenibilidad en el corazón de las prácticas empresariales, y en todos los niveles de la jerarquía. El objetivo es impregnar a la empresa de nuestros temas materiales de sostenibilidad, para que se conviertan en algo fundamental de nuestra cultura corporativa. Para lograr este nivel de aculturación, el equipo de RSC del Grupo se encarga de estructurar el enfoque de RSC y de gestionar su despliegue en los tres niveles en los que se organiza.

1. A NIVEL DEL GRUPO se definen las prioridades de la empresa en materia de RSC, basándose en particular en consultas con las partes interesadas internas y externas, que alimentan nuestra matriz de doble materialidad (véase la página 21). El Grupo supervisa estas prioridades a través de una hoja de ruta global y dirige la ejecución de proyectos interdisciplinarios, compartidos por todos los países. El plan de acción de descarbonización es un ejemplo de ello. El Comité de RSC del Grupo, que rinde cuentas al Presidente y está formado por el Director Financiero y de Desempeño del Grupo, el Director Jurídico y de RSC del Grupo y la Responsable de Desarrollo Sostenible del Grupo, se reúne todos los meses.

Es un órgano de supervisión e impulso cuyas recomendaciones las transmite el Comité Ejecutivo del Grupo. El informe mensual a los accionistas también incluye indicadores no financieros, y el CSOE dedica una reunión al año al enfoque de RSC.

2. A NIVEL NACIONAL se elaboran hojas de ruta y los consiguientes planes de acción al menos para cada pilar (medioambiental, social, gobernanza) y para cada una de las siete prioridades. Los Comités de RSC nacionales velan por la aplicación de estas hojas de ruta, adaptándolas en caso necesario, y por la puesta a disposición de los recursos necesarios. Los foros de encuentro, de estructura flexible, están formados generalmente por los coordinadores de los pilares o de las hojas de ruta y su composición puede variar de un país a otro. Están presididos trimestralmente por el Director Jurídico y de RSC del Grupo y la Responsable de Desarrollo Sostenible del Grupo, para garantizar el vínculo y la coherencia con el enfoque de RSC del Grupo.

3. A NIVEL LOCAL, los centros tienen la oportunidad de aplicar cada prioridad a su escala mediante la ejecución de proyectos propuestos en la sede central por las funciones de apoyo a los países o desarrollados por los propios equipos locales. Además de las siete prioridades, los equipos contribuyen a iniciativas locales, a menudo en asociación con su ecosistema. A nivel individual, queremos que cada empleado pueda comprometerse a su nivel, con objetivos y acciones adaptados a su función. Este es el objetivo que sustenta todas las acciones emprendidas para desplegar nuestro enfoque (véase la página 31) *Desplegar nuestro enfoque de RSC*).

GRUPO		
Comité de RSC del Grupo	Hoja de ruta de RSC del Grupo compromisos y objetivos	Informes gestión y valorización
DEL PAÍS		
Comité de RSC del país despliegue y coordinación	Hoja de ruta y plan de acción de RSC nacionales de 3 a 7 hojas de ruta según el país	Proyectos de RSC nacionales despliegue en todos los centros
LOCAL		
Referentes / Comité de pilotaje de RSC base voluntaria	Componente RSC del proyecto de centro personalización del enfoque	Proyectos de RSC locales según la sensibilidad de los equipos y asociaciones



MATTHIEU HAUW, DIRECTOR JURÍDICO Y DE RSC DEL GRUPO

Los proyectos puestos en marcha por el Grupo y las iniciativas locales nos han permitido avanzar en nuestra hoja de ruta para cada una de nuestras prioridades. En 2022, realizamos nuestro análisis de doble materialidad. Las cuestiones que surgen confirman las siete prioridades identificadas en nuestro análisis de materialidad de 2020 y añaden otras nuevas que se incluyen en nuestra hoja de ruta en 2023 o que figurarán en ella en 2024. Estamos reforzando nuestro compromiso de RSC (cuidar de nuestros ecosistemas) reorganizando nuestra gobernanza en torno a los tres pilares E/S/G. Para ello, se han creado tres comités formados por expertos de cada país, uno por pilar. La participación de nuestros expertos empresariales y del equipo de RSC del Grupo en estos comités es un factor que acelera la eficacia de nuestra estrategia de RSC. Estos expertos se comprometen a aplicarlo lo más cerca posible del terreno. El papel de estos comités será dar vida a las hojas de ruta existentes y construir nuevas hojas de ruta del Grupo que se correspondan con los nuevos retos derivados de nuestra matriz de doble materialidad, y preparar así la aplicación de la CSRD³. Estos proyectos e iniciativas emanan de los hombres y mujeres que componen DomusVi; acciones sobre el terreno por hombres y mujeres sobre el terreno, lo que constituye una fuerte expresión de la singularidad de nuestro Grupo.

³ CSRD: Corporate Sustainability Reporting Directive



Francia, residencia Les Jardins Médicis

NUESTRA HOJA DE RUTA DE RSC DEL GRUPO Y NUESTROS RESULTADOS

Basándonos en las hojas de ruta elaboradas por los países para cada una de las siete prioridades, hemos formalizado la hoja de ruta de RSC del Grupo 2021-2025.

Este marco destinado a todo el Grupo garantiza la coherencia de los objetivos fijados, las medidas adoptadas y los indicadores clave de rendimiento supervisados. Como resultado, los objetivos que nos hemos fijado se han acordado en todas nuestras geografías, trascendiendo las características específicas de los países en los que operamos. En cuanto a los países, la hoja de ruta del Grupo se estructura en torno a siete prioridades, vinculadas a su vez a los pilares medioambiental, social y de gobernanza. Nuestra hoja de ruta del Grupo evolucionará para incorporar los nuevos retos derivados de nuestra matriz de doble materialidad.

Para cada prioridad, se han formalizado los siguientes elementos:

- **Compromiso:** formalización de aquello a lo que DomusVi se compromete para hacer frente a los distintos retos sociales, medioambientales y de gobernanza.
- **Objetivos:** definición de los objetivos que el Grupo desea alcanzar y para cuándo.
- **Indicadores:** elección del indicador para evaluar el rendimiento y la consecución del objetivo a lo largo del tiempo.

Hemos realizado un inventario de los indicadores clave de rendimiento (KPI) identificados para comprobar su disponibilidad, necesaria para el seguimiento de esta hoja de ruta del Grupo. Actualmente, estamos introduciendo gradualmente nuevos KPI, por lo que no todos ellos se publican en esta edición de nuestro informe de RSC.



Compromisos	Objetivos «horizonte 2025»	Progreso	Resultados 2021	Resultados 2022
DomusVi se compromete a reducir significativamente su consumo energético.	Reforzar e implantar sistemas de gestión energética en todas las operaciones.	→	93,2 % de los centros franceses y españoles	97 % de los centros franceses y españoles
	Sensibilizar a los empleados sobre la política de eficiencia energética.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2022.	Información a través de informes semanales y mensuales a los directores de los centros (Francia) y a través de 119 delegados medioambientales (España).
	Formar a todos los empleados implicados en la aplicación de la política de eficiencia energética.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2022.	Tutorial sobre cómo utilizar la plataforma de gestión energética (Francia) y formación para delegados medioambientales (España).
	Reducir el consumo energético ⁴ anual de todos nuestros centros.	→	7243 KWh/cama ⁵	6857 KWh/cama ⁵ -5,33 % frente a 2021
	Mejorar la eficiencia energética de los centros, en particular eliminando el 100 % de las clasificaciones F y G.	→	81 % ^{6a} de los centros con una clasificación > a F	97 % ^{6b} de los centros con una clasificación > a F
	Obtener la certificación BREEAM de nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se presente el permiso de obras.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2022.	18 certificaciones en curso
DomusVi se compromete a reducir las emisiones directas e indirectas resultantes de sus actividades de acuerdo con un escenario de limitación del calentamiento global a 1,5 °C.	Publicar el balance de carbono anual resultante de las operaciones de Domusvi (alcances 1, 2 y 3).	✓	S1: 39 219 tCO ₂ eq S2: 20 917 tCO ₂ eq S3: 288 831 tCO ₂ eq	S1: 40 835 tCO ₂ eq S2: 19 248 tCO ₂ eq S3: 303 386 tCO ₂ eq
	Para finales de 2023, activar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra trayectoria mediante la metodología SBTi ⁷ . Implementar nuestra estrategia de descarbonización a partir del primer trimestre de 2024.	→	Año de referencia	Variación: • -0,1 % (S1 y S2) • +4 % (S1) • -8 % (S2)
	Para este proyecto, contamos con el apoyo del Centro de Excelencia "Net Zero" de Bureau Veritas.	→	Año de referencia: 177 tCO ₂ eq/M €	8,5 % de reducción de la intensidad de carbono: 162 tCO ₂ eq/M €

⁴ Gas y electricidad. ⁵ Francia, España, Irlanda, Portugal (Alemania queda excluida del cálculo). ⁶ En el 15 % de los edificios se desconocía la clasificación energética, el 2 % tenían una clasificación G y otro 2 % una clasificación F (Francia). ^{6b} En Francia, España, Portugal, media ponderada por número de camas. ⁷ SBTi - Science based target initiative.

Compromisos	Objetivos «horizonte 2025»	Progreso	Resultados 2021	Resultados 2022
DomusVi se compromete a reducir y valorizar mejor los residuos producidos por sus actividades, de acuerdo con las políticas públicas de los países en los que opera el Grupo y mediante un proceso de gestión optimizado.	Reforzar e implantar sistemas de gestión de residuos en todas las operaciones.		28 % de operaciones cubiertas por estos sistemas	32 % de operaciones cubiertas por estos sistemas
	Poner en marcha iniciativas anuales que contribuyan a reducir la cantidad de residuos generados por cama en el 80 % de las operaciones.		Iniciativas en marcha en el 82 % de las operaciones	Iniciativas en marcha en el 82 % de las operaciones
	Reducir la cantidad de residuos generados por cama y año (base 2021).		0,974 t/cama (En Francia) ⁸	0,632 t/cama (En Francia, España, Alemania, Portugal) ⁹
	Alcanzar una valorización anual de residuos del 30-40 % en todas las operaciones.		11 % ⁸ de los residuos generados valorizados	Datos consolidados no disponibles, ver por país ⁹

⁸Datos calculados para las residencias medicalizadas sobre la base del ámbito de aplicación de Francia. ⁹Datos correspondientes a una media ponderada por el número de camas de cada país. Los resultados por países están disponibles en la página 43.

Compromisos	Objetivos «horizonte 2025»	Progreso	Resultados 2021	Resultados 2022
DomusVi se compromete a mejorar continuamente la calidad de vida y las condiciones de trabajo de sus empleados en los centros.	Sensibilizar a los cargos de responsabilidad sobre el enfoque de calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT)		Formación en trastornos musculoesqueléticos (TME) y riesgos psicosociales (RPS) en todas las operaciones.	Sensibilización de todos los directores y responsables del Grupo sobre el enfoque QVCT.
	Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (en comparación con n-1).		El 57 % de los accidentes relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (en Francia).	El 43 % de los accidentes relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (en Francia) y el 34 % en Francia, España, Portugal y Alemania.
	Garantizar áreas de descanso que cumplan las normas DomusVi en el 100 % de nuestros centros.		Herramienta de diagnóstico y hoja de información práctica para los centros franceses	Herramienta de diagnóstico y hoja de información práctica para los centros franceses
	Equipar y formar a los directores en la prevención de riesgos psicosociales (RPS).		Datos consolidados no disponibles, ver por país ¹⁰	Datos consolidados no disponibles, ver por país ¹⁰



¹⁰ El índice de directores equipados y formados sobre la temática de RPS no es un indicador consolidado hasta la fecha. Sin embargo, se han puesto en marcha una serie de acciones que, sin duda, están ayudando a implicar a los directores en estas cuestiones. Véanse las páginas 48-49.

Objetivo
alcanzadoRumbo
al objetivo

Compromisos	Objetivos «horizonte 2025»	Progreso	Resultados 2021	Resultados 2022
DomusVi se compromete a ofrecer una organización del trabajo flexible que responda a las expectativas tanto de los clientes como de los empleados.	Establecer las condiciones para fomentar y apoyar la experimentación relacionada con nuevas organizaciones de trabajo flexible.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2022	Creación de una comunidad de responsables de RR. HH. del país, un taller sobre la organización del trabajo y el lanzamiento de un programa de formación para equipos más autónomos.
	Comunicar a los centros una guía que incorpore recomendaciones para la organización flexible del trabajo y sensibilizar al 100 % de los puestos de responsabilidad.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2023	Elaboración de fichas de acción sobre el porqué y el cómo de una organización del trabajo más transversal que favorezca la autonomía y la responsabilización de los equipos (Francia).
	Implementar anualmente al menos una acción de la guía de organización flexible DomusVi en el 100 % de las operaciones.		Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2024	Objetivo no aplicable en 2022, fijado para 2024
Domusvi se compromete a desarrollar una gama de servicios y soluciones para valorizar las competencias y el compromiso de sus empleados.	Implementar anualmente acciones de fidelización ¹¹ en el 100 % de las operaciones.	→	Datos consolidados no disponibles, ver por país	Datos consolidados no disponibles, ver por país
	Medir regularmente la satisfacción del 100 % de los empleados mediante una encuesta interna.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2023	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2023
	Aumentar la satisfacción general de los empleados.	→	El índice de satisfacción consolidado a nivel del Grupo se medirá a partir de 2023	

¹¹ La acción de fidelización se inscribe en una de los tres áreas clave definidas por DomusVi: valorización financiera, valorización no financiera y valorización de las competencias.



Compromisos	Objetivos «horizonte 2025»	Progreso	Resultados 2021	Resultados 2022
Domusvi se compromete a prevenir los riesgos graves para los derechos humanos, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente en relación con sus actividades, a desarrollar una cultura de responsabilidad en estos ámbitos y a comunicar de manera transparente las medidas aplicadas.	Publicar un plan de diligencia debida que abarque todas las operaciones.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2023	Elaboración de un plan de diligencia del Grupo que cubra las operaciones actuales en Francia, España y Alemania.
	Concienciar al 100 % de los cargos directivos sobre el deber de diligencia.	→	Objetivo no aplicable en 2021, fijado para 2023	Objetivo no aplicable en 2022, fijado para 2023
Domusvi se compromete a integrar las cuestiones de desarrollo sostenible en sus actividades haciendo partícipes a las partes interesadas.	Formalizar las hojas de ruta de RSC del Grupo y de los países y comunicar los compromisos que les conciernen a todos los cargos de dirección de los países y centros.	→	Formalizar la estrategia de RSC del Grupo	Validación de la estrategia de RSC y la hoja de ruta de RSC por el Comité Ejecutivo del Grupo, después por el Consejo de Supervisión, y puesta en común con los Comités de Dirección de cada país.
	Incorporar los objetivos del enfoque de RSC en los principales documentos y procesos del Grupo.	→	Formalización de las hojas de ruta de RSC en Francia y España	Formalización de la hoja de ruta de RSC en Portugal y procesos en marcha en Irlanda y Alemania
	Incorporar los objetivos de RSC en el 100 % de las descripciones de puestos de trabajo identificados como clave para el despliegue de las hojas de ruta.	→		Proyectos piloto en Francia y España (véanse páginas 32-33)
	Obtener la certificación B corp.	→		Solicitud presentada a B corp
	Conseguir que el 80 % de los centros autoevalúen su contribución al enfoque de RSC de DomusVi.	→		Diseño de la herramienta de autoevaluación para su lanzamiento en Francia, España y Portugal



Portugal, residência Dom Pedro V

DESPLEGAR NUESTRO ENFOQUE DE RSC EN TODA LA EMPRESA Y EN NUESTROS PROCESOS COTIDIANOS, CONVIRTIÉNDOLO EN UNA PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Uno de nuestros compromisos para 2025 es integrar los retos del desarrollo sostenible en las actividades del Grupo e implicar a nuestras partes interesadas en las acciones que emprendamos. Queremos que nuestro enfoque de RSC sea contundente y eficaz, y que encaje con nuestras actividades y proyectos. Este es el objetivo de nuestra hoja de ruta «Despliegue del enfoque de RSC», cuyos planes de acción se adaptan a cada país.

NUESTROS OBJETIVOS 2025, NUESTROS RESULTADOS 2022

Objetivos 2025	M/R	Resultados	M Objetivos de medios	R Objetivos de resultados
Formalizar y comunicar las hojas de ruta de RSC a la dirección.	M	Desglose operativo de la hoja de ruta de RSC del Grupo en Francia, España y Portugal. En desarrollo para Alemania e Irlanda.		
Integrar la RSC en documentos y procesos.	M	Cada país tiene o tendrá su propia hoja de ruta, desglosada por prioridades. Hay proyectos en marcha en Francia y España: descripciones de puestos con competencias en RSC (España), definición de un enfoque metodológico para incorporar criterios de RSC en la remuneración de los altos directivos.		
Incluir objetivos de RSC en las descripciones de puestos.	M	Se han puesto en marcha dos proyectos piloto que nos permitirán alcanzar este objetivo en 2025. Francia: enfoque metodológico para integrar los criterios de RSC en la remuneración de los altos directivos. España: inclusión de las «competencias de RSC» en las descripciones de los puestos de trabajo de 57 cargos clave para el despliegue del enfoque.		
Obtener la certificación B corp.	M	Solicitud de certificación presentada a finales de 2022. Proceso de análisis de riesgos previsto para el primer semestre de 2023.		
Conseguir que el 80 % de los centros autoevalúen su contribución al enfoque de RSC.	M	Lanzamiento de la herramienta Mi Diag' RSC en el primer semestre de 2023 para Francia. Difusión en España y Portugal prevista para el segundo semestre de 2023.		

¿CÓMO LO HACEMOS?

En la hoja de ruta del Grupo, hemos fijado las ambiciones y los objetivos compartidos del Grupo. Estos se plasman de forma operativa en nuestros planes de acción por países, de modo que podamos materializar nuestras ambiciones mediante proyectos adaptados a las realidades y características específicas de las distintas zonas geográficas en las que operamos.

Estas acciones se organizan en torno a cuatro ejes:

1. Difundir el enfoque de RSC entre nuestros equipos mediante campañas de información y sensibilización, para que las integren y contribuyan a las diferentes acciones.
2. Aumentar la consulta y la implicación de las distintas profesiones para integrar los criterios de RSC en las prácticas, procedimientos y normas internas.
3. Supervisar las medidas adoptadas y su impacto utilizando herramientas de elaboración de informes para mejorar continuamente las prácticas.
4. Compartir nuestros compromisos con nuestros ecosistemas, en particular a través de este informe y del proceso iniciado para obtener la certificación B Corp.

EJE 1

Para apoyar la difusión y la integración de la RSC en nuestras operaciones y las diferentes profesiones de nuestro negocio, estamos desarrollando un kit de comunicación para los puestos clave implicados en el despliegue del enfoque: comités de dirección (Grupo y país), cargos de gestión operativa (DR, DRE, DO), dirección de los servicios de apoyo e interlocutores de RSC locales. El objetivo del kit es proporcionar información sobre la estrategia de RSC, ofrecer un medio para compartir esta información con los equipos y sugerir formas prácticas de integrar la RSC en las distintas profesiones. Está previsto que se amplíe a medida que se desarrollen herramientas con cada país.

➤ En España en 2022

Producción de un vídeo introductorio sobre el enfoque de RSC para presentar las siete prioridades de acción.

➤ En Francia en 2022

Creación de un módulo de sensibilización sobre RSC distribuido en la plataforma de e-learning a partir de enero de 2023. Incluye una introducción a las cuestiones de desarrollo sostenible y al enfoque de la empresa.

EJE 2

Para implicar a cada centro en el enfoque, también trabajamos durante 2022 en el desarrollo de una herramienta de autodiagnóstico de RSC. Esta debería permitir a cada entidad evaluar su contribución a los compromisos de RSC de la empresa y acceder a los recursos para avanzar en las distintas temáticas. La herramienta se difundió a los centros franceses en abril de 2023. El feedback de los responsables de centros se tendrá en cuenta para mejorar la herramienta, que en breve se traducirá y distribuirá a los centros de todos los países en los que operamos. El año 2022 también nos ha permitido reflexionar sobre la integración de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la descripción de los puestos de trabajo y en la remuneración. El objetivo es doble: anclar la RSC en las misiones de la empresa y en los procesos de toma de decisiones, sobre todo a nivel ejecutivo, y recompensar el compromiso. Hemos llevado a cabo un análisis preliminar para determinar el enfoque más adecuado, en términos de tipo de remuneración, población objetivo, criterios ESG y el peso que se les otorga. También hemos preparado una herramienta para identificar los objetivos de RSC más relevantes para cada función directiva, con el fin de facilitar la elección de criterios y su integración en la remuneración variable. Los proyectos piloto se completarán en 2023; en España para las descripciones de puestos y en Francia para la retribución. Este último incluye a los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo y de los comités de dirección de los países, así como a las direcciones regionales de centros.

EN ESPAÑA - INTEGRAR LAS COMPETENCIAS EN RSC EN LAS DESCRIPCIONES DE LOS PUESTOS

El departamento de RSC del Grupo ha trabajado con la Dirección española de Recursos Humanos para preparar la integración de competencias específicas para el despliegue del enfoque de RSC en una selección de descripciones de puestos. De los 228 puestos existentes, 57 han sido identificados como clave para el enfoque de RSC y están siendo actualizados gradualmente con competencias específicas. Esto repercutirá en unos 1 050 empleados.

EJE 3

En el año 2022 también se amplió y reforzó nuestro sistema de seguimiento y elaboración de informes.

Todos nuestros países consolidados informan ahora de una serie de indicadores clave de rendimiento vinculados a nuestro enfoque de sostenibilidad. El reto, que sigue pendiente para 2023, es perfeccionar estos indicadores comunes, comparables y fiables, de acuerdo con lo que sabemos hasta la fecha sobre los requisitos de las normas europeas de información sobre sostenibilidad (European Sustainability Reporting Standard, ESRS).

EJE 4

Por último, como queremos que nuestro rendimiento social y medioambiental se evalúe con arreglo a normas internacionales exigentes, nos hemos comprometido en 2022 a seguir el proceso de certificación B corp - Gran Empresa.



Portugal, residência Dom Pedro V

Este proyecto es la continuación del nombramiento de 119 delegados medioambientales que trabajan en los centros para difundir las mejores prácticas en materia de eficacia energética y gestión de residuos.

«El objetivo principal de este proyecto es integrar las funciones, las responsabilidades y las actividades necesarias para aplicar el enfoque de RSC. Refleja nuestro compromiso de valorizar el trabajo y las competencias de nuestros equipos, así como nuestro compromiso con el enfoque de RSC, la diversidad y la igualdad de oportunidades. Es una oportunidad de trabajar colectivamente para lograr una mayor alineación con la política de RSC del Grupo a la vez que implicamos a nuestros equipos.»

Andrea Varela Saavedra

Directora - Departamento de Selección, Formación y Desarrollo

*"Hacer evolucionar
nuestras profesiones y
profesionalizarlas con
una conciencia aguda
del mundo que nos
rodea y de los grandes
problemas a los que nos
enfrentamos todos, tanto
en lo que se refiere al
clima como a la plenitud
de las personas que
envejecen."*





ACTUAR

Alemania, residencia Advita Haus Rundling Wahren



PRESERVEMOS LOS LUGARES DONDE VIVIMOS

EN LO QUE RESPECTA AL MEDIO AMBIENTE, HACEMOS TODO LO QUE ESTÁ EN NUESTRAS MANOS PARA PRESERVAR NUESTROS ECOSISTEMAS, MINIMIZAR NUESTRO IMPACTO NEGATIVO Y TRATAR DE QUE NUESTRAS ACTIVIDADES TENGAN UN IMPACTO POSITIVO.

LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES GENERADOS POR NUESTROS CENTROS ESTÁN VINCULADOS A NUESTRAS ACTIVIDADES COTIDIANAS. LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y LA BUENA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SON NUESTRAS DOS PRINCIPALES PRIORIDADES DE RSC DOMUS2025.

Francia, residencia Les Jardins Médicis

REDUCIR EL CONSUMO DE ENERGÍA CONSTRUYENDO Y OPERANDO LUGARES EFICIENTES

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Somos plenamente conscientes de los retos climáticos, medioambientales y energéticos. DomusVi contribuye a los esfuerzos de mitigación y adaptación y se compromete a respetar los avances normativos de cada país en el que está presente. Las cuestiones del suministro y la optimización del consumo de energía tienen un impacto directo en nuestras actividades y en la calidad del servicio que ofrecemos. Para nuestros residentes, la temperatura es un elemento esencial del confort, que depende de la calefacción en invierno y, cada vez más, de la regulación de la temperatura en verano.

NUESTROS OBJETIVOS 2025, NUESTROS RESULTADOS 2022

Objetivos 2025	M/R	Resultados	M	Objetivos de medios	R	Objetivos de resultados																														
Reforzar e implantar sistemas de gestión energética en todas las operaciones.	M	El 95 % de los centros franceses disponen de un sistema de gestión energética (plataforma Advizeo). El 100 % de los centros en España disponen de un sistema de gestión energética (extractos mensuales e informes trimestrales a través de la intranet).																																		
Sensibilizar al 100 % los empleados sobre la política de eficiencia energética.	M	Los directores son conscientes de la situación y se les mantiene informados de los resultados de eficiencia energética mediante informes semanales y mensuales (Francia). En España, 119 delegados medioambientales se encargan de sensibilizar a los equipos en cuestiones de eficiencia energética.																																		
Formar a todos los empleados implicados en la aplicación de la política de eficiencia energética.	M	Todos los directores de los centros franceses y españoles están concienciados al respecto, bien a través de la plataforma de gestión energética (Francia), bien a través de los delegados de medio ambiente (España).																																		
Reducir el consumo energético ¹² anual de todos nuestros centros.	R	Consumo energético anual por número de camas medio en 2022 (kWh/cama) y variación con respecto a 2021 (%): <table><tr><th>País</th><th>FR</th><th>ES</th><th>PT</th><th>TODOS</th><th>IRL</th></tr><tr><td>Consumo eléctrico</td><td>3 727</td><td>2 445</td><td>2 997</td><td></td><td>3 734</td></tr><tr><td>Variación elec.</td><td>-2,8 %</td><td>-19,9 %</td><td>-15,1 %</td><td>No disponible</td><td>+11,3 %</td></tr><tr><td>Consumo gas</td><td>4 334</td><td>3 243</td><td>3 061</td><td></td><td>4 662</td></tr><tr><td>Variación gas</td><td>-17,7 %</td><td>-2,1 %</td><td>-22,3 %</td><td></td><td>+5,7 %</td></tr></table>	País	FR	ES	PT	TODOS	IRL	Consumo eléctrico	3 727	2 445	2 997		3 734	Variación elec.	-2,8 %	-19,9 %	-15,1 %	No disponible	+11,3 %	Consumo gas	4 334	3 243	3 061		4 662	Variación gas	-17,7 %	-2,1 %	-22,3 %		+5,7 %				
País	FR	ES	PT	TODOS	IRL																															
Consumo eléctrico	3 727	2 445	2 997		3 734																															
Variación elec.	-2,8 %	-19,9 %	-15,1 %	No disponible	+11,3 %																															
Consumo gas	4 334	3 243	3 061		4 662																															
Variación gas	-17,7 %	-2,1 %	-22,3 %		+5,7 %																															
Mejorar la eficiencia energética de los centros, en particular eliminando el 100 % de las clasificaciones F y G.	R	Porcentaje de centros con una clasificación energética entre A y E: FR: 96 % ES: 98 % PT: 100 % TODOS IRL No disponible No disponible																																		
Obtener la certificación BREEAM de nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación para los que se presente el permiso de obras.	R	En Francia, 3 centros se encuentran en un proceso de certificación BREEAM, mientras que en España son 15 centros ¹³ .																																		

¹² Gas y electricidad ¹³ La decisión del Comité Ejecutivo del Grupo de conseguir certificación para edificios en construcción o renovación se tomó a principios de 2022. Hasta la fecha, ningún centro ha obtenido aún la certificación, pero los procesos están en curso.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Garantizando la eficiencia energética de nuestro parque inmobiliario a lo largo de su vida útil. Nuestros planes de acción plurianuales abarcan los edificios, los equipos y los usuarios, tres áreas complementarias que nos permiten activar todas las palancas para reducir el consumo.

En el parque existente, seguimos realizando trabajos para mejorar el rendimiento energético de los edificios y los equipos. En concreto, invertimos en el aislamiento de suelos, techos, puntos individuales y sistemas de agua caliente, en la sustitución de equipos que consumen mucha energía y en el mantenimiento de los sistemas de calefacción. En España, utilizamos los resultados de las auditorías energéticas para seleccionar los proyectos más adecuados. En Francia, seguimos los consejos del director energético Advizeo¹⁴, que apoya nuestros centros desde 2017.

➤ En España

Para hacer frente a la crisis energética, en 2022 se creó un comité específico para acelerar la aplicación de medidas de eficiencia energética.

➤ En Francia

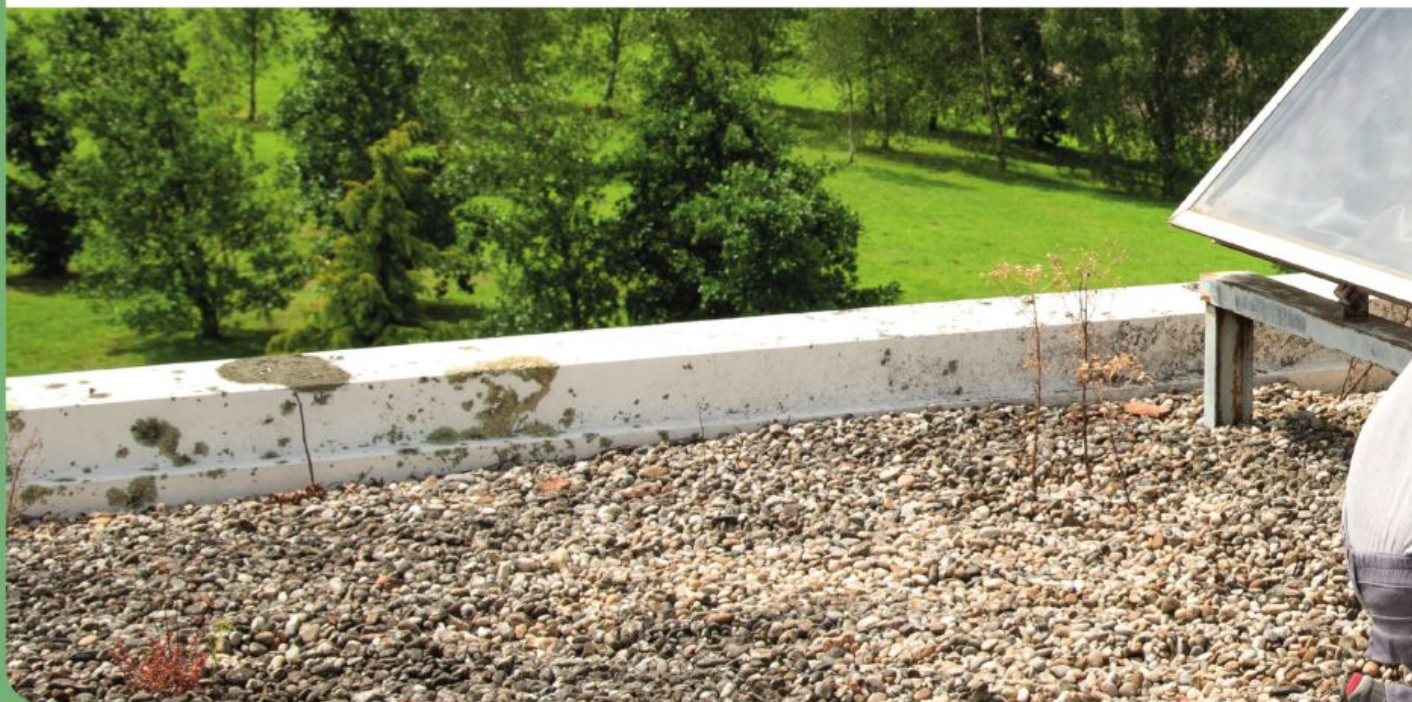
Una asociación tripartita entre DomusVi, Advizeo y las empresas de mantenimiento permite una gestión específica de la eficiencia energética de las residencias. En 2022, por ejemplo, se sustituirán 14 calderas, lo que supondrá una eficiencia estimada del gas del 7 %, y 5 centros se equiparán con iluminación LED, para reducir el consumo eléctrico en un 11 %.

➤ En Portugal

En todas las residencias de plena propiedad, las redes de calefacción (aire y agua caliente sanitaria) se alimentan a partir de ahora con bombas de calor, y las instalaciones fotovoltaicas proporcionan parte de la electricidad consumida (¡hasta el 100 % durante el día en verano!). Una transformación ejemplar, cuyos frutos serán visibles en las cifras de consumo de 2023.

También estamos trabajando en nuestros proyectos de nueva construcción. A partir de 2022, todos los nuevos proyectos incluirán el proceso de certificación medioambiental BREEAM para obtener al menos un nivel de rendimiento GOOD.

¹⁴ Advizeo es una empresa del Grupo Setec que proporciona a DomusVi France herramientas de gestión de la temperatura y del consumo de energía y le ayuda en sus trabajos de rendimiento energético



EL PROYECTO EN CONSTRUCCIÓN EN TARRAGONA (ESPAÑA) DE CERCA

En Tarragona, estamos construyendo una residencia de ancianos de 140 plazas, cuya finalización está prevista para 2024. Desde la fase de diseño del proyecto, y en colaboración con el constructor, DomusVi ha incorporado exigentes criterios de sostenibilidad derivados de la norma BREEAM¹⁵. Se están realizando importantes esfuerzos en los ámbitos del aislamiento térmico, la elección de materiales sostenibles, la eficiencia energética de los equipos, el control del consumo de agua y la protección de la biodiversidad. Se espera que el edificio alcance una clasificación energética A (consumo inferior a 47 kWh/m² por año, emisiones de GEI inferiores a 9,2 kgCO₂/m² por año), con el objetivo de lograr el nivel VERY GOOD de la certificación BREEAM. Un total de 15 proyectos de construcción se han comprometido a conseguir la certificación BREEAM en España para 2022.

«La certificación BREEAM de nuestros edificios contribuye a la aplicación de nuestra hoja de ruta en materia de RSC, ya que pretende mejorar su rendimiento y sostenibilidad, en particular mediante la reducción del consumo de energía y agua y de los costes de explotación y mantenimiento asociados, con repercusiones positivas en los índices de ocupación y el confort de nuestros clientes, por ejemplo, a través de una mejor calidad del aire y el desarrollo de nuestros espacios verdes. El proceso de certificación es también una oportunidad para que las distintas partes interesadas (organismo de certificación, promotor, constructor, gestor del proyecto, etc.) trabajen juntas en la integración de nuestros retos de sostenibilidad. Todo ello contribuirá a nuestro objetivo de descarbonización».

Manuel Romero Van Der Schoot
Director del Departamento de Facilities

Para apoyar estos esfuerzos, estamos poniendo en marcha iniciativas de formación y sensibilización para nuestros equipos. En Francia, cada residencia tiene acceso a la plataforma SAVEE, que permite realizar un seguimiento del consumo y las temperaturas, así como de las acciones que deben llevarse a cabo. Se envían informes semanales y mensuales a los responsables, y se ha creado un módulo de e-learning destinado a este fin. En España, los 119 delegados medioambientales nombrados y formados en 2022 tienen la misión de difundir las buenas prácticas y velar por su cumplimiento.

¹⁵ BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) es una norma de certificación británica para la evaluación medioambiental de edificios



España, residencia San Lázaro

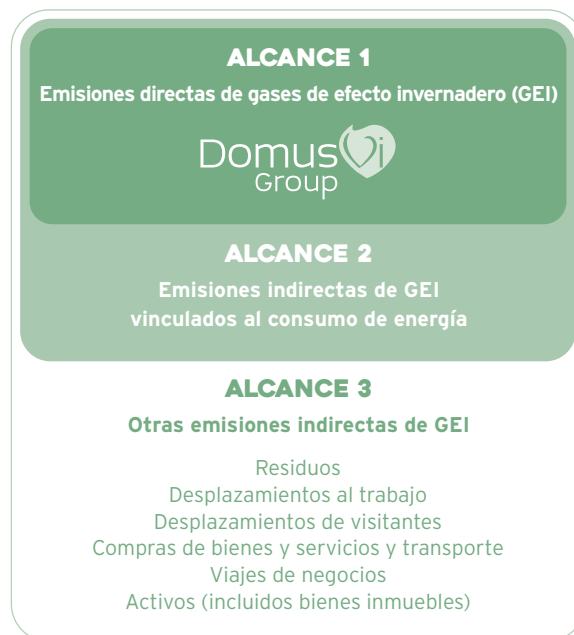
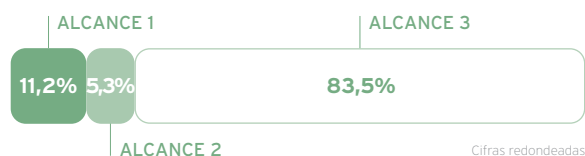
HUELLA DE CARBONO Y TRAYECTORIA DE DESCARBONIZACIÓN

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

En 2022, utilizando los datos del año anterior, llevamos a cabo nuestra primera huella de carbono a escala de todo el Grupo utilizando la metodología del GHG Protocol. Nuestro objetivo era identificar las principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero resultantes directa e indirectamente de nuestras actividades, para poder aplicar y gestionar eficazmente la reducción de estas emisiones. Los resultados nos han permitido definir las trayectorias de reducción tanto para nuestras emisiones directas (alcance 1) como para nuestras emisiones indirectas (alcance 2 y 3). Estas trayectorias forman parte de un escenario en el que el aumento de la temperatura se limita a 1,5 °C, en línea con los Acuerdos de París. Para finales de 2023, activar nuestra estrategia de descarbonización desarrollando nuestra trayectoria mediante la metodología SBTi. Implementar nuestra estrategia de descarbonización a partir del primer trimestre de 2024. Para este proyecto, contamos con el apoyo del Centro de Excelencia "Net Zero" de Bureau Veritas. Para asegurarnos de que estos compromisos son pertinentes y se ajustan a los últimos conocimientos científicos sobre el clima, estamos trabajando en una trayectoria de descarbonización en línea con la iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

Nuestras operaciones generaron, directa e indirectamente, unas 363 469 tCO₂eq en 2022 frente a unas 348 968 tCO₂eq en 2021, lo que supone un aumento del 4 % en 2022 respecto a 2021 (aumento del 20 % en la consolidación). Nuestras emisiones vinculadas a los alcances 1 y 2 disminuyeron un 0,1 %. Nuestra intensidad de carbono ha descendido de 177 tCO₂eq/M € u 8 tCO₂eq/cama en 2021 a 162 tCO₂eq/M € o en 7,5 tCO₂eq/cama en 2022. La mayoría de nuestras emisiones se generan en el alcance 3 (83,5 %), antes o después de nuestras actividades. En concreto, están relacionadas con las compras (alimentos, productos sanitarios, etc.) y el transporte utilizado para entregarlas, los desplazamientos domicilio-trabajo de nuestros empleados y de los visitantes de nuestros residentes y, finalmente, con la construcción de nuevos centros o renovación de

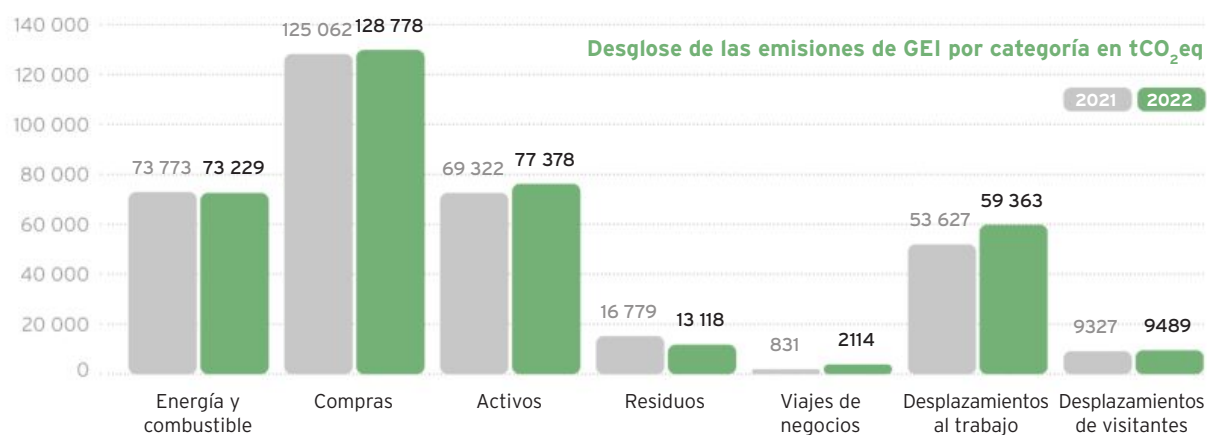


centros existentes para ofrecer a las personas mayores una atención en las mejores condiciones posibles. Nuestros esfuerzos de descarbonización en las compras forman parte de un enfoque de compras responsable que se está formalizando actualmente a nivel del Grupo. Las emisiones de GEI que generamos también están relacionadas con la energía y los combustibles que utilizamos en nuestras actividades (alcance 1 y 2: 16,5 %), de ahí la relevancia de nuestra hoja de ruta relacionada con la eficiencia energética.

* Las camas de nuestras operaciones en Irlanda no se incluyen debido a que las emisiones de este país no se incluyeron en el cálculo del alcance 3. ¹⁷ El GHG Protocol exige que las emisiones vinculadas a las nuevas construcciones se tengan en cuenta en el año de entrega del edificio. Las emisiones no se «amortizan» durante el periodo de explotación.



Alemania, residencia Advita Haus Apolda



GESTIONAR NUESTROS RESIDUOS REDUCIENDO Y RECICLANDO LAS CANTIDADES PRODUCIDAS

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestros centros generan múltiples residuos: residuos «ordinarios» procedentes de las actividades de alojamiento y residuos procedentes de las actividades asistenciales que, cuando entrañan riesgos infecciosos, reciben un tratamiento diferente. En un momento en el que la sociedad está cambiando gradualmente hacia una economía circular y la conservación de los recursos, nos enfrentamos a un doble reto: reducir la cantidad de residuos producidos y contribuir a la economía circular clasificando y reciclando los residuos restantes.



NUESTROS OBJETIVOS PARA 2025

Objetivos 2025	M/R	Resultados	M	Objetivos de medios	R	Objetivos de resultados
Reforzar e implantar sistemas de gestión de residuos en todas las operaciones.	M	En Francia, implantación progresiva del sistema de gestión de residuos con un proveedor de servicios especializado (22 centros en 2022). En España, Portugal y Alemania, el 100 % de centros realizan un seguimiento de su gestión de residuos en la plataforma Reporting 21.				
Poner en marcha iniciativas anuales que contribuyan a reducir la cantidad de residuos generados por cama en el 80 % de las operaciones.	M	Iniciativas en marcha en el 82 % de las operaciones, correspondientes a la optimización de los envases y la eliminación de referencias de un solo uso como las bolsas de lavandería (España), la eliminación de las botellas de agua y la lucha contra el desperdicio alimentario (Francia).				
Reducir la cantidad de residuos generados por cama y año (base 2022).	R	Toneladas de residuos generados por cama y año: <div> <div>FR</div> <div>0,098 t/cama</div> <div>ES</div> <div>1,357 t/cama</div> <div>PT</div> <div>0,129 t/cama</div> <div>AL</div> <div>0,002 t/cama</div> <div>IRL</div> <div>No disponible</div> </div>				
Alcanzar una valorización anual de residuos del 30-40 % en todas las operaciones.	R	Porcentaje de residuos valorizados sobre la cantidad total de residuos producidos a lo largo del año: <div> <div>FR: 3,18 %</div> <div>ES: 4,34 %</div> <div>PT</div> <div>No disponible</div> <div>AL: 80 %</div> <div>IRL</div> <div>No disponible</div> </div>				

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestra hoja de ruta se organiza en torno a dos retos interconectados: la reducción del volumen de residuos generados y el desarrollo de canales de clasificación y valorización. Estamos llevando a cabo varios proyectos de reducción y valorización, pero ante todo nos enfrentamos a un reto logístico.

Los residuos se gestionan a nivel local, con políticas y sistemas de recogida que difieren geográficamente de un municipio a otro en el mismo país. Para optimizar nuestro enfoque, necesitamos cambiar de escala y poner en marcha procesos que nos permitan gestionar y controlar la gestión de residuos a nivel nacional.

> En Francia

En 2021, con el apoyo de un socio especializado⁸, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de la gestión de residuos y planificado implantar un apoyo específico en todos nuestros centros. En 2022, tras un exitoso proyecto piloto con 22 centros, pudimos perfeccionar nuestro plan de acción y empezar a desplegar soluciones de gestión, recogida y formación para todos nuestros centros.

En cuanto a la reducción, estamos identificando productos para los que podemos encontrar alternativas que generen menos residuos. En el caso de los productos de un solo uso, nos aseguramos de que el sustituto no degrade la calidad del servicio ni afecte a la seguridad de los cuidados. Nuestras elecciones también dependen de las opciones que nos ofrezcan nuestros proveedores, por lo que dialogamos con ellos sobre el envasado y el volumen de los envases.

> Francia: servir el agua en una jarra

En interés de la salud de los residentes⁹ y de la huella medioambiental de los centros, las residencias ya no distribuyen agua embotellada a diario. Se opta por servir el agua en jarras, filtrada por fuentes conectadas a la red. Esto representa alrededor de 1 tonelada de plástico menos al año por centro, sin contar el impacto generado por el transporte de las botellas de agua entregadas al centro. Esto supone un triunfo para el medio ambiente, pero también para los usuarios, que ahora pueden elegir entre agua sin gas o con gas, fría o templada.

En cuanto al reciclaje y la valorización, tratamos de reforzar las buenas prácticas de clasificación mediante la sensibilización y la formación, y de desarrollar nuevos canales. Nuestras residencias trabajan con socios para transformar los residuos generados por los centros en nuevos recursos para otros actores, contribuyendo así a la transición hacia una economía circular.

> España: Las residencias de Galicia reciclan los textiles

Continuamos la colaboración iniciada en 2021 con INSERTEGA, una empresa de inserción especializada en la transformación de textiles usados (ropa, sábanas, toallas, manteles, etc.).

En 2022, 30 centros contribuyeron a la valorización de 20,5 toneladas de textiles.

> Irlanda: valorizamos los biorresiduos

Nuestras residencias irlandesas llevan varios años clasificando sus biorresiduos procedentes de actividades de restauración. A continuación, estos residuos son recogidos por un socio especializado para su metanización. Esta buena práctica se está extendiendo gradualmente por todo el Grupo: en Francia, los centros que despliegan la solución Take a Waste incluyen ahora un servicio de recogida de biorresiduos.

⁸ Take a Waste. ⁹ Además de las cuestiones medioambientales, la salud de nuestros residentes está en el centro de nuestras preocupaciones: estudios recientes demuestran que el agua embotellada contiene microplásticos procedentes de su envase. Aunque todavía no se han medido con precisión los riesgos para la salud, creemos que es imperativo limitar su ingesta de ahora en adelante.

BIODIVERSIDAD Y CONSERVACIÓN DE RECURSOS

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

Somos conscientes de la importancia de preservar y restaurar la biodiversidad y los recursos naturales. Nuestras actividades implican la construcción y renovación de centros y el mantenimiento de los espacios verdes asociados. Nuestro principal reto es identificar los impactos negativos potenciales y probados, directa e indirectamente vinculados a nuestras actividades, y desarrollar un enfoque que contribuya a la regeneración de los ecosistemas y a la preservación de los recursos hídricos.

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

Las actividades de Domusvi implican la construcción, ampliación y renovación de edificios y el mantenimiento de los espacios verdes asociados a nuestros centros. Estamos trabajando en la elaboración de especificaciones técnicas medioambientales para nuestras futuras construcciones, que también deberían servir de referencia para la renovación o ampliación de los edificios existentes. Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que operamos, así como los de la certificación BREEAM de nivel, como mínimo, GOOD. Estas especificaciones técnicas están destinadas a formar parte integrante de los pliegos de condiciones de nuestras licitaciones para la construcción, ampliación y renovación de edificios, así como el mantenimiento de los espacios verdes de nuestros centros. Uno de los objetivos es contribuir de forma duradera a la protección y regeneración de la biodiversidad. Las actividades de DomusVi requieren la extracción y el consumo de agua y el vertido de aguas residuales a la red de alcantarillado. Más allá de los requisitos reglamentarios vigentes, aplicamos una política de compras responsable, seleccionando a nuestros proveedores mediante licitación sobre la base de etiquetas alimentarias reconocidas y criterios medioambientales para los detergentes.



ESPAÑA: ADOPTAR UNA COLMENA CON EL PROGRAMA DOMUSBEE (FUNDACIÓN DOMUSVI ESPAÑA)

Las abejas son uno de los elementos más importantes para preservar nuestros ecosistemas y la biodiversidad del entorno natural. DomusBee es un proyecto para concienciar sobre el medio ambiente y descubrir la extraordinaria contribución de las abejas al ecosistema del planeta.

Cada uno de los 87 centros o servicios DomusVi participantes en el proyecto apadrinó una colmena situada en su propia provincia o en una provincia vecina. La colmena lleva el nombre del centro DomusVi patrocinador y el apicultor envía fotos, vídeos e información sobre el proceso de las abejas en el colmenar a lo largo del año.

Los padrinos -residentes del centro- realizan actividades relacionadas con las abejas y degustan la miel producida en otoño.



Francia, residencia de La Presqu'île

A photograph of a caregiver, a woman with dark hair tied back, smiling and supporting an elderly woman. The elderly woman is wearing a blue and red patterned dress and is standing on a red, textured circular mat. They are in a room with white walls, some framed pictures, and a white walker. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

VALORICEMOS LAS COMPETENCIAS Y EL COMPROMISO DE CADA UNO

EN EL PILAR SOCIAL, HEMOS DECIDIDO CENTRAR NUESTROS ESFUERZOS EN NUESTROS EQUIPOS, LOS PRINCIPALES CREADORES DE VALOR. NUESTRA PROFESIÓN AL SERVICIO DE LOS MÁS VULNERABLES ES GRATIFICANTE PERO NO ES FÁCIL. CONVENCIDOS DE QUE DEBEMOS CUIDAR A NUESTROS EMPLEADOS COMO ELLOS CUIDAN DE NUESTROS CLIENTES, VALORIZAMOS Y VELAMOS POR LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE TODOS NUESTROS EMPLEADOS.

EN NUESTRO SECTOR Y EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE ESTAMOS PRESENTES, EL ATRACTIVO DE NUESTRAS PROFESIONES ES UN RETO IMPORTANTE, YA SEA EN TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN, RETENCIÓN O DESARROLLO DE COMPETENCIAS. ESTRECHAMENTE VINCULADAS A NUESTRAS POLÍTICAS DE RR. HH., LAS TRES HOJAS DE RUTA DE NUESTRO ENFOQUE DE RSC PRETENDEN ALIMENTAR PROYECTOS Y REFLEXIONES SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO, LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y LA VALORACIÓN DEL MISMO.

Francia, residencia de Clos Lafitte

PLANTILLA DE 2022 Y DISTRIBUCIÓN

88 %

de mujeres en la plantilla (plantilla física) frente al 88 % en 2021

A 31/12/2022	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal
Plantilla física	17 453	25 882	2 930	1 218	371
Equivalente a tiempo completo	15 773	23 444	2 476	1 012	368
Número de mujeres	14 967	23 427	2 377	828	306
Número de hombres	2 486	2 455	552	390	65
Número de empleados -25 años	1 489	1 257	250	137	241
N.º de empleados de +25 y -45 años	8 448	11 105	1 465	653	1 453
N.º de empleados de +45 años	7516	13 518	1215	428	1 231

DOMUSVI SE COMPROMETE CON LA INCLUSIÓN A TRAVÉS DEL EMPLEO

En todos los países en los que operamos, invertimos en proyectos de formación de personas alejadas del mercado laboral. El objetivo es darles a conocer nuestras profesiones, acompañarles en su camino hacia una certificación inicial y, finalmente, ofrecerles un empleo. Estas integraciones se organizan en colaboración con organismos privados y asociaciones.

De este modo, en 2022, Francia contó:

- 19 demandantes de empleo en Marsella contratados para puestos de agentes de servicio hospitalario tras un curso de formación de 2 semanas y un periodo de prácticas de 6 semanas en un centro.
- 14 demandantes de empleo en formación en alternancia durante 10 meses para preparar su ingreso en un instituto de formación de auxiliares sociosanitarios, y 5

personas recibidas durante 3 semanas en el marco de un programa colectivo de preparación operativa para el empleo (POEC), también para preparar su ingreso en el instituto de formación de auxiliares de enfermería (IFAS).

- 5 demandantes de empleo de larga duración beneficiarios del programa Cap Compétences de Pôle emploi para un curso de formación de 11 semanas.

En España, se han puesto en marcha por primera vez en 2022 los «Programas Integrados de Empleo» con:

- 24 mujeres demandantes de empleo de la comunidad de Madrid que se han beneficiado de una formación y un acompañamiento individualizado para la orientación y el desarrollo de competencias. 15 de ellas fueron contratadas al final del programa.
- 6 cursos de formación ofrecidos por DomusVi para 91 personas en Galicia.

GARANTIZAR BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO PROPORCIONANDO ESPACIOS DE CALIDAD, FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Las profesiones de cuidados requieren un alto nivel de compromiso y son física y psicológicamente agotadoras. Especialmente con las personas mayores, que a menudo están disminuidas fisiológica y moralmente, se depositan muchas expectativas en los equipos: atención, empatía, escucha, paciencia, etc. Por tanto, como empleador responsable y consciente de que el valor de su servicio depende de la calidad de los servicios prestados por sus equipos, nos comprometemos con la mejora continua de la calidad de vida en el trabajo dentro de estos centros identificando y actuando sobre diversas palancas.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2025

Objetivos 2025	M/R	Resultados	M	Objetivos de medios	R	Objetivos de resultados
Sensibilizar al 100 % de los puestos de responsabilidad sobre el enfoque de calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT).	M	El 100 % de los directores y responsables del Grupo y de los países han sido sensibilizados sobre Calidad de vida y condiciones de trabajo (QVCT)				
Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base 2022).	R	Número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas y proporción de este tipo de accidentes en el total de accidentes laborales*.				
			FR	ES	PT	TODOS
			711	396	10	32
			50,3 %	25 %	24,4 %	15,6 %
						IRL
						No disponible
Garantizar áreas de descanso que cumplan las normas DomusVi en el 100 % de nuestros centros.	M	Herramienta de diagnóstico para evaluar y mejorar la calidad de las áreas de descanso de los centros (Francia)				
Equipar y formar a los directores en la prevención de riesgos psicosociales (RPS).	M	8 452 empleados formados en RPS (España) Asistencia psicológica y teleconsulta médica (Francia)				

* Los datos de 2022 corresponden al año base. Comparados con los de 2023, permitirán comunicar los índices de reducción y evaluar si se ha alcanzado el objetivo.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestras hojas de ruta se articulan en torno a varios ámbitos de acción interdependientes: los riesgos musculoesqueléticos, los riesgos psicosociales y el apoyo a la carga de trabajo emocional, el bienestar y el team building, los espacios de trabajo, la autonomía y la postura de los directivos. Se han emprendido y se emprenderán numerosas acciones, construidas conjuntamente en la medida de lo posible, y se desplegarán tanto a nivel nacional como local, en función de las necesidades y las situaciones. Esto puede implicar el desarrollo de nuevas herramientas, formación y acompañamiento, procesos, asociaciones o tiempo profesional dedicado a este fin. La prevención se encuentra en el centro de este enfoque.

DOMUSVI FRANCIA: «SOIN D'AUTONOMIE», UN PROGRAMA WIN-WIN QUE REDUCE LOS ACCIDENTES

En 2019, partiendo de la constatación de que dos tercios de los accidentes laborales registrados se producen en el marco de operaciones de cuidados y que el 59 % están relacionados con acciones de soporte o de transporte, hemos desarrollado el programa «Soin d'Autonomie» en colaboración con el Instituto Nacional de Investigación y Seguridad de Francia (INRS). Su objetivo es eliminar la necesidad de transportar cargas y evitar posturas incómodas durante los cuidados, y ofrece un enfoque en el que todos salen ganando: el residente puede utilizar sus capacidades y ser más independiente, mientras que el cuidador realiza menos acciones propensas a accidentes y está menos cansado. El éxito del programa depende de:

- un equipamiento suficiente y adaptado a cada situación;
- un personal formado;
- un análisis de los accidentes para corregir las anomalías detectadas.

El despliegue del programa continuó con éxito en 2022. Incluyendo:

- 29 formadores asalariados internos, formados durante 14 días (frente a 19 en 2021);
- 110 residencias que han iniciado el proceso con una sesión de formación inicial para al menos 1 empleado;
- 71 centros que se comprometen a formar al menos a 6 cuidadores.
- El inicio de la implementación en los equipos de cuidados a domicilio y de servicios asistenciales, con 61 empleados formados.

Este enfoque está empezando a dar sus frutos, con un descenso significativo del número de accidentes laborales en el 75 % de las residencias que han contado con un formador de «Soin d'Autonomie» durante al menos 1 año.

➤ **Portugal: una oferta de «bienestar» para los empleados**

Dado que el descanso de los equipos es esencial para la calidad del servicio, hemos desarrollado una oferta completa de servicios centrados en el bienestar de los empleados. Los equipos se benefician, fuera del horario laboral, de sesiones de masaje y entrenamiento deportivo.

➤ **Francia: áreas de descanso renovadas**

De acuerdo con nuestro objetivo de 2025 para las áreas de descanso y con el fin de mejorar el entorno de trabajo en el que operan nuestros equipos, hemos desarrollado una herramienta de diagnóstico para evaluar y mejorar la calidad de estos espacios. Esta herramienta se distribuyó a todos los centros a principios de 2022.

➤ **Alemania: un evento de sensibilización**

En colaboración con la compañía de seguros DAK, organizamos un evento de sensibilización sobre salud y seguridad en el trabajo. En 2023 se ofrecerán conferencias, talleres, cursos y coaching sobre los temas del deporte, la nutrición, la gestión del estrés y las adicciones.

La aplicación de estas acciones va acompañada del seguimiento de indicadores clave de rendimiento como la frecuencia y gravedad de los accidentes laborales, el absentismo y la antigüedad media de nuestros equipos. Estos macrodatos, sujetos a múltiples factores, no están directa y visiblemente impactados por los proyectos implementados tal y como se describen aquí, pero nos permiten hacer un seguimiento de las tendencias en relación con los retos de las condiciones de trabajo.

	Francia		España		Alemania		Portugal		Irlanda	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Índice de frecuencia	84	72	29	29	ND	7	25	64	ND	24
Índice de gravedad	3,3	4,9	3,3	1,1	ND	0,3	0,4	0,96	ND	0,4
Índice de absentismo	15 %	16 %	11 %	14 %	ND	18 %	15 %	12 %	ND	6,2 %
Antigüedad media del personal con contrato indefinido	5,7 a	6,5 a	7 a	9,2 a	ND	3,8 a	2,4 a	2,9 a	ND	ND

El aumento del absentismo está devolviendo el índice a su nivel anterior a 2020. El índice calculado aquí incluye la formación y la maternidad (este índice cambiará en 2023 para dejar de incluir la formación y la maternidad).

TRANSFORMAR LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PARA QUE SEA ÁGIL, CON EL FIN DE RESPONDER A LOS RETOS Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS EMPLEADOS

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Las necesidades y expectativas relacionadas con el trabajo están cambiando a medida que la sociedad se transforma y las generaciones van y vienen. La necesidad de un servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana persiste e incluso aumenta a medida que nuestros clientes envejecen y su nivel de dependencia aumenta. Por tanto, debemos adaptar nuestros modelos de organización del trabajo para hacer frente a estos retos, conciliando los intereses y expectativas de todas las partes interesadas. El ritmo de trabajo y el sentimiento de pertenencia a un equipo en el que todos pueden contribuir son elementos clave de nuestra visión sobre el significado del trabajo.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2025

Objetivos 2025	M/R	Resultados	 Objetivos de medios	 Objetivos de resultados
Establecer las condiciones para fomentar y apoyar la experimentación relacionada con nuevas organizaciones de trabajo flexible.		Despliegue de auxiliares sociosanitarios de referencia en el papel de directores de proximidad (Francia, Occitanie), 3 centros participantes en el proyecto de la Agence nationale de la performance sanitaire et médico-social (ANAP) sobre innovación y gestión colaborativas (Le Havre, Reims, Précý/Oise).		
Comunicar a los centros una guía que incorpore recomendaciones para la organización flexible del trabajo y sensibilizar al 100 % de los puestos de responsabilidad.		Para ayudar a los centros a avanzar hacia una organización más interdisciplinar que fomente la autonomía y la responsabilización de los equipos, actualmente se están elaborando documentos de «Acciones» centradas en el porqué y el cómo.		

El tercer objetivo citado en la página 28 no es aplicable en 2022, no se menciona en esta tabla.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Buscamos formas de introducir la flexibilidad y la construcción conjunta en la organización del trabajo. Esto implica la puesta en marcha de experimentos locales en uno o más centros piloto, basados en un enfoque de «test & learn», antes de un despliegue a una escala más amplia en nuestras operaciones.

Nuestros planes de acción abordan los distintos aspectos de la organización del trabajo: ritmos, tareas, espacios, postura directiva y medios de comunicación. En función de los retos a los que nos enfrentamos en nuestros países de operación y de las características específicas de nuestros centros, estamos poniendo en marcha diversas iniciativas para promover la agilidad y la construcción conjunta. El objetivo de esta dinámica es animar a nuestros empleados a tomar la iniciativa y fomentar el trabajo en equipo.

En España, por ejemplo, nuestros equipos han seguido optimizando las descripciones de los puestos de trabajo y están trabajando para asegurar los empleos dando prioridad a los contratos indefinidos, aumentando la proporción de ETC permanentes con respecto a 2021, debido principalmente a los cambios en el marco jurídico.

	Francia		España		Alemania		Portugal		Irlanda	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Proporción de ETC permanentes	89 %	88 %	74 %	79 %	ND	99 %	92 %	92 %	ND	100 %

En Francia, los equipos directivos se benefician de sesiones de coaching para reforzar la gestión participativa.

➤ **Francia:**
reforzar la gestión de proximidad

Para mejorar la coordinación de los equipos y la prestación de cuidados, se ha puesto en marcha un proyecto piloto en la región de Occitanie, con la creación de puestos de auxiliares sociosanitarios de referencia. Además de sus tareas de cuidadores, este personal tiene un papel de gestión (1,5 horas al día), que incluye dar la bienvenida al nuevo personal, organizar las tareas y supervisar al equipo. De este modo, los equipos disponen de un interlocutor privilegiado, disponible y dispuesto a escuchar, y se alivia a las enfermeras y enfermeros gestores para que puedan priorizar sus tareas, garantizando la calidad de los cuidados. Se ha elaborado un programa de formación específico para los futuros referentes y sus responsables. Este experimento, que parece haber sido un éxito, debe ser evaluado antes de un despliegue más amplio.



Francia, residencia de Clos Lafitte

➤ **Francia:**
experimentar con un modelo organizativo diferente

La residencia «Le pavillon des arts» de Saint-Brice-sous-Forêt ha optado por cambiar su modelo organizativo y abandonar el enfoque de los cuidados en equipo y contraequipo. Se han establecido turnos cruzados para mejorar la continuidad de la información entre el personal, mejorando así la calidad de la atención. Esto fomenta también la interacción y la colaboración dentro del equipo de los cuidadores.

«Durante los últimos seis meses, hemos estado probando nuestros horarios más uniformes -o cruzados-, que han sido bien recibidos por los empleados. El objetivo es abandonar el sistema de «equipo contra equipo» y los turnos divididos en tres días consecutivos de trabajo (sábado-domingo-lunes y miércoles-jueves-viernes). De esta forma, todos los días hay entre los cuidadores presentes alguien que estuvo el día anterior. Es cierto que las sustituciones son más difíciles de organizar, pero este sistema de turnos refuerza la responsabilidad de cada uno, garantiza una transmisión fluida de la información y el intercambio de experiencias entre el personal.»

Céline Vilocy,
Directora del Pavillon des Arts

Para garantizar la sinergia, es necesario compartir las buenas prácticas organizativas entre compañeros y, en algunos casos, incorporarlas en las hojas de ruta de los países para que puedan desplegarse en la mayoría de los centros en el marco de un proceso de construcción conjunta con nuestros empleados. El primer paso se dará en 2022 con la creación de una comunidad de DRH dentro del Grupo. Los directores de Recursos Humanos de los distintos países, que se reúnen cada dos meses, han dedicado un taller a la organización del trabajo para compartir las buenas prácticas y analizar las diferencias en la gestión.

VALORAR EL TRABAJO Y LAS COMPETENCIAS DE CADA UNO

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

La valoración del trabajo no es un hecho en nuestro sector, cuyo atractivo se ve obstaculizado por la falta de reconocimiento. Creemos que es esencial abordar esta cuestión para dar una nueva mirada a nuestras profesiones, que son ante todo un compromiso humano por parte de los profesionales del sector. Promovemos un enfoque que beneficia a todas nuestras partes interesadas: calidad de servicio para nuestros clientes, empleos significativos para nuestros profesionales, fidelización de los equipos para la empresa.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2025

Objetivos 2025	M/R	Resultados	 Objetivos de medios	 Objetivos de resultados
Implementar anualmente acciones de fidelización en el 100 % de las operaciones.		Iniciativas puestas en marcha en Francia (por ejemplo, programa Petites et grandes attentions, validación de conocimientos adquiridos mediante la experiencia), España (por ejemplo, Club de Compras, proyecto de carrera), Portugal (por ejemplo, oferta Bienestar) y Alemania (por ejemplo, formación en gestión y dirección de equipos).		
Medir la satisfacción del 100 % de los empleados mediante una encuesta interna.		En 2022, nuestros equipos diseñaron la metodología y prepararon la distribución de la encuesta, teniendo en cuenta que el 93 % de nuestra plantilla no dispone de dirección de correo electrónico. La encuesta concierne todas nuestras operaciones (Francia, España, Portugal, Alemania, Irlanda y Chile) y se completó en el primer trimestre de 2023.		
Aumentar la satisfacción general de los empleados.		<i>Los resultados estarán disponibles en el próximo informe</i>		

¿CÓMO LO HACEMOS?

Nuestras hojas de ruta y planes de acción abordan la cuestión de la valorización en tres aspectos: la valorización financiera del trabajo de nuestros empleados, el paquete no financiero que lo acompaña y el reconocimiento de las competencias profesionales.

En todos los países en los que operamos, ofrecemos salarios superiores al mínimo legal. Nuestras políticas de RR. HH. también tratan de reconocer la inversión de los empleados y los momentos clave de su vida profesional. Por ello, una gran mayoría de nuestros equipos se beneficia de complementos salariales variables en forma de primas y bonificaciones, que recompensan, en particular, la continuidad de presencia, la antigüedad, la obtención de un diploma o la consecución de objetivos.

También fomentamos todas las recompensas no financieras que tengan un impacto real en el poder adquisitivo. En España, nos apoyamos especialmente en dos sistemas: la retribución flexible, que ofrece importantes ventajas fiscales en servicios como guarderías, comidas y transporte, y nuestro Club de Compra, una plataforma de beneficios negociados para nuestros equipos.

➤ España: despliegue del Club de Compra para impulsar el poder adquisitivo de los equipos

El Club de Compra es una plataforma digital que permite a los empleados y empleadas y a su entorno (hasta 5 personas) beneficiarse de una amplia gama de ventajas en comidas, ropa, equipamiento, salud, ocio y vacaciones. A finales de 2022, se habían inscrito 7 561 personas y 4 819 se consideraban usuarios activos, es decir, el 22 % de la plantilla objetivo, una cifra que no deja de aumentar.

En Francia, está el programa #PetitesEtGrandesAttentions, que proporciona muestras de reconocimiento concretas a los equipos.

➤ Francia: #PetitesEtGrandesAttentions, muestras concretas de reconocimiento

La Dirección de Recursos Humanos ha puesto en marcha un sistema exhaustivo, con diversas palancas que pueden activarse en función de las necesidades. Pueden incluir asociaciones por activar, ofertas negociadas, hojas de información práctica en las que se detallan los procedimientos nacionales y legales, o programas de formación. Estos servicios DomusVi se organizan en torno a una serie de temáticas, como la recuperación, la promoción, la antigüedad, los acontecimientos excepcionales o las actividades de ocio, y deben contribuir a crear un día a día motivador. Este sistema se está mejorando gradualmente, teniendo en cuenta el feedback de los empleados. En 2022, se contabilizaron:

- 174 675 € en primas pagadas en concepto de antigüedad o de bonificación por la obtención de un diploma.
- 31 cunas financiadas.
- 1 238 inscritos al servicio Prof Express (clases particulares para los hijos de los empleados) con 3 854 horas de conexión frente a 429 inscritos en 2021 con 1 390 horas.
- 271 ayudas a la vivienda concedidas (vivienda social, compra, obras, alojamiento de emergencia, apoyo social) frente a 259 en 2021.
- 50 sistemas de ayuda a la movilidad geográfica activados, frente a los 40 de 2021.
- 12 941 sesiones de bienestar con Happy Workers, lo que supone un aumento del 28 % respecto a 2021 (frente a 10 090 sesiones), con 112 residencias que utilizaron sus servicios.
- 207 intervenciones del servicio PsyFrance.
- 216 residencias adheridas al Club Avantages DomusVi y 11 120 miembros.

En cada país, las políticas de RR. HH. se centran también en la valorización de las competencias de nuestros equipos. El objetivo es proporcionar un apoyo individual a los planes de carrera profesional, reconocer los esfuerzos realizados y el trabajo llevado a cabo, y facilitar soluciones de movilidad interna dentro del Grupo.

➤ Francia: apoyar a las personas en su camino hacia la cualificación

Desde hace algunos años, DomusVi Francia refuerza su oferta de apoyo a sus equipos en su camino hacia la cualificación, con la posibilidad de embarcarse en cursos de formación conducentes a la obtención de un título, por un lado, y de obtener un diploma mediante prácticas profesionales, por otro (VAE: validación de conocimientos adquiridos mediante la experiencia laboral). En primer lugar, en 2022 se construyó el proyecto «Pass'Afest», cuyo objetivo es formar a empleados no cualificados directamente en el puesto de trabajo para que puedan obtener su primera titulación profesional. Está previsto que este proyecto de colaboración se ponga en marcha entre 2023 y 2025, con objetivos ambiciosos: 40 referentes, 300 tutores sobre el terreno, 1 200 empleados implicados.

En la segunda parte (VAE), cada empleado que se incorpora al programa recibe una orientación personalizada con tutores y coordinadores formados. Desde 2021, hemos intensificado la comunicación sobre el proyecto para que más personas puedan beneficiarse.

Beneficiarios		
2020	2021	2022
164 inscritos	94 inscritos	216 inscritos

En 2022, el 54 % de los candidatos obtuvieron la convalidación total o parcial de su diploma de apoyo educativo y social (AES).

En el caso del diploma de auxiliar sociosanitario (AS), el 63 % obtuvo la convalidación parcial o total.

► España: elaborar un plan de carrera

En 2022 DomusVi España probó por primera vez un nuevo sistema de desarrollo de competencias.

El objetivo de los empleados que participan (directores y directoras de centros, servicios de apoyo y los gerentes regionales, en primer lugar) es obtener una visión tanto jerárquica como horizontal de sus prácticas profesionales y, en función de los resultados, que se les proponga un itinerario de formación adaptado o una evolución laboral en función de sus aspiraciones y perfiles. Puesto a prueba en 2022 con 201 directores y directoras, el sistema se ampliará en 2023.

Para medir el impacto de nuestras políticas de valorización, necesitamos tomar el pulso a la opinión de los y las empleadas de forma regular. De hecho, este objetivo constituye el punto central de nuestra hoja de ruta. En 2022, la red de los y las directoras de RR. HH. del Grupo ha ideado una encuesta de compromiso basada en 4 preguntas de compromiso, 24 áreas sobre las que se pide a cada persona que elija 1 de entre 9 emociones y 2 preguntas abiertas. La encuesta se llevó a cabo en todo el Grupo en el primer trimestre de 2023 y está dando lugar a planes de acción en todos los departamentos que la han incorporado.

La rotación de los contratos indefinidos también es un indicador bajo seguimiento en el marco de esta hoja de ruta.

	Francia		España		Portugal		Alemania	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Índice de rotación del personal con contrato indefinido	30 %	32 %	29 %	37 %	35 %	33 %	NA	30 %

El aumento en España se correlaciona con los cambios en el marco jurídico (más contratos indefinidos). El aumento de los índices de empleo en Europa y la escasa disponibilidad de personal cualificado dificultan la retención del personal.



Francia, residencia Les Jardins d'Epinay

IGUALDAD PROFESIONAL Y DIVERSIDAD

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

Como empleador responsable, debemos garantizar que nuestro entorno de trabajo sea inclusivo y apoye la diversidad. Nuestros equipos deben poder disfrutar de los mismos derechos y oportunidades, y esto significa poner en marcha un sistema eficaz para prevenir la discriminación en cada etapa de su vida profesional y en sus interacciones con nuestros interlocutores: contratación, promoción, concesión de prestaciones, realización de actividades cotidianas, concesión de permisos y carga de trabajo. Se han emprendido o se emprenderán en el futuro un amplio abanico de acciones, que se van estructurando a medida que la empresa madura en este ámbito, siguiendo el ejemplo de los acuerdos alcanzados con los representantes de los trabajadores en los diferentes países.

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

Para nuestro Grupo, la igualdad de género tiene muchas dimensiones. Como en cualquier empresa, lo primero que hay que hacer es garantizar la igualdad de trato para los mismos puestos de trabajo. El objetivo es también aumentar el número de mujeres en los órganos directivos.

A 31/12/2022	Mujeres	Hombres
Funciones ejecutivas Grupo y país	34 %	66 %
Directores	74 %	26 %

Por el contrario, en las profesiones de cuidados y apoyo dentro de los centros, el índice de empleo femenino es muy mayoritario (en total, las mujeres representan el 88 % del personal a 31 de diciembre de 2022).

La contratación de perfiles masculinos es un reto para nuestro sector. Tanto para integrar a los empleados en equipos predominantemente femeninos como, de forma más general, para luchar contra los estereotipos de género y la reputación de un sector en el que los puestos menos valorados están ocupados solo por mujeres. En Francia, en cumplimiento de la normativa aplicable, calculamos el índice de igualdad de género. Para 2022, este se sitúa en 82 %.

Se consideran «cargos directivos» todos los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo y de los Comités de Dirección de los países, y «mánagers» todos los directores y directoras operativos/as, regionales, de centro, de departamento y responsables de delegación.

DESPLIEGUE DE LOS PLANES DE IGUALDAD EN ESPAÑA

Desde 2014 se han puesto en marcha Planes de Igualdad que prevén medidas tanto preventivas como correctivas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Entre las numerosas acciones desplegadas destacan el seguimiento de los indicadores clave, la creación de un puesto de responsable de igualdad de trato y oportunidades, la revisión de los procesos de contratación y promoción interna, la política salarial que promueve la igualdad de retribución por un trabajo de igual valor, las medidas de flexibilización del trabajo y la concesión de

permisos adicionales para adaptarse a las situaciones individuales, las acciones de prevención y detección del acoso y la atención a la comunicación interna y externa, incluido el uso del lenguaje inclusivo. Nuestros equipos de RR. HH. también han puesto en marcha un importante programa de formación y sensibilización para los empleados sobre la igualdad de género.

Asimismo, nos comprometemos a ayudar a las empleadas víctimas de violencia de género, proporcionándoles apoyo psicológico, económico y social.

DIÁLOGO CON LAS PERSONAS ACOMPAÑADAS Y SUS FAMILIAS

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

En DomusVi respondemos al reto del envejecimiento ofreciendo una amplia gama de viviendas, cuidados y servicios para las personas mayores. Nos aseguramos de que proporcionen una atención adaptada a las necesidades de la persona y mantengan los vínculos sociales. Para nosotros, envejecer no es solo una cuestión de disminución de capacidades: es un largo período de la vida que comprende varias etapas, que difieren en función de la persona, y que puede disfrutarse con los demás. El diálogo y la colaboración con las familias, los allegados y los representantes de las personas mayores a las que atendemos es un factor clave de la calidad de nuestros servicios, y hemos querido reforzarlo creando el Consejo Nacional de Familias (CNF).

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

En Francia, el Consejo de Vida Social (CVS) permite que los representantes de los residentes y las familias participen en la vida de la residencia. Creado por la ley de 2015, el organismo constituye una excepción en Europa, donde las familias siguen estando poco implicadas en la gobernanza de los centros y de sus operadores. Presente a nivel local, el CVS ofrece a cada centro un lugar privilegiado de diálogo, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas mayores e implicando estructuralmente a las familias en la gestión de la empresa.

El Consejo Nacional de Familias francés (CNF), creado el 26 de mayo de 2023, operará en toda Francia y se centrará inicialmente en las familias de los residentes de residencias de ancianos dependientes (EHPAD). Es un órgano de consulta, observación y construcción conjunta que refuerza el diálogo, la colaboración y la implicación de las familias en el cuidado de sus seres queridos.

Contará con 25 miembros y será responsable de:

- Expresar las expectativas de las familias respecto a la mejora de la oferta de DomusVi a escala nacional.
- Ayudar a reforzar la participación de las personas

mayores y sus allegados en la vida y la calidad de las estructuras que les acompañan.

- Contribuir al desarrollo de herramientas y servicios para facilitar la relación tripartita entre personas mayores - familiares - profesionales.

Para evaluar el impacto de nuestros diversos proyectos en la calidad de los servicios, llevamos varios años realizando, en Francia y España, encuestas de satisfacción de los clientes dos veces al año. Los resultados de estas encuestas se utilizan para mejorar la calidad general de los servicios y se transmiten a las residencias, dando lugar a planes de mejora.

En 2022, ampliamos la evaluación de la satisfacción del cliente a todos los países en los que operamos.

En cada país hay un sistema de quejas y reclamaciones a disposición de los residentes y sus familias con el fin de darles voz. Hay equipos especializados que se ponen en contacto con las familias para responder a sus preguntas y facilitar la comunicación.

	Francia		España		Alemania		Irlanda		Portugal	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Net Promoter Score ²⁹	37	35	36	35	ND	41	ND	55	ND	50

²⁹ El Net Promoter Score (NPS) es una metodología utilizada para evaluar el índice de recomendación de un producto o servicio. El resultado se muestra como un valor absoluto entre -100 y +100. Para más detalles, consulte la nota metodológica.

ENTREVISTA CON ANNA KUHN LAFONT, DIRECTORA DE LOS CONSEJOS DE FAMILIAS Y MEDIACIÓN DEL GRUPO

Actualmente, el proyecto de creación del Consejo Nacional de Familias (CNF) concierne únicamente a las operaciones francesas, pero expresa la visión del Grupo DomusVi en términos de diálogo y asociación con las familias, contribuyendo así a la mejora constante del buen trato en DomusVi. ¿Cuál es esa visión?

Llevamos mucho tiempo convencidos de que el bienestar de nuestros residentes depende no solo de la calidad de los cuidados prestados por nuestros profesionales en la atención a las personas mayores, sino también de la importancia del lugar y el papel de las familias en el bienestar de su familiar. La crisis sanitaria de la COVID-19 y, dos años más tarde, la publicación del libro «Les Fossoyeurs», pusieron de relieve la importancia de los lazos familiares para los residentes y de la creación de confianza con sus familias. El Grupo DomusVi ha decidido dar un paso más y crear un ámbito nuevo dentro del Grupo: el Departamento de Consejos de Familias y Mediación, cuya misión es crear y dirigir órganos consultivos que representen a las familias en cada país en el que opera, adaptándose a las especificidades y retos locales. El Consejo Nacional de Familias implantado en Francia es el primer paso para poner en práctica este compromiso, implicando a las familias en la gobernanza de DomusVi en Francia.

¿Cuáles son las tareas del Consejo Nacional de Familias?

El CNF interviene a tres niveles:

- A nivel nacional, por su representatividad, expresa las expectativas de 20 000 familias con respecto a la mejora de la oferta de DomusVi en Francia.

- A nivel local, su objetivo será aumentar la participación de las personas mayores y sus allegados en la vida y la mejora de la calidad de las estructuras que les acompañan.
- A nivel individual, ayudará a desarrollar herramientas y servicios que faciliten las relaciones entre las personas mayores, sus familias y los profesionales.

El CNF Francia podrá hacer observaciones y sugerencias para ayudar a DomusVi Francia a mejorar su oferta con el fin de responder mejor a las aspiraciones y necesidades de las personas mayores hoy y en el futuro. El CNF Francia es también un foro para conocernos mejor y desarrollar el vínculo de confianza que constituye el núcleo de nuestra relación. Estas tareas pueden cambiar ciertos hábitos, ciertas ideas preconcebidas, e incluso renovar nuestra cultura corporativa, así como ayudar a mejorar el buen trato en DomusVi. Esto es lo que queremos conseguir junto con las familias.

¿Cuáles fueron las principales etapas y acciones en 2022 de cara al lanzamiento de la iniciativa a principios de 2023?

2022 fue un año de exploración y sensibilización para construir nuestro enfoque junto con todas nuestras partes interesadas en varios de los países en los que se implantará la iniciativa. Nos tomamos el tiempo necesario para reunirnos con los directivos y los equipos sobre el terreno para hablar con todos los cargos empresariales de DomusVi y para escuchar y comprender las preocupaciones de las familias y residentes. Esta fase condujo a la redacción de una Carta de Consejos Nacionales de Familias para el Grupo, a la creación



del CNF Francia, a la definición de sus 3 misiones y a la preparación de una convocatoria de candidaturas en todas las residencias para mayores dependientes (EHPAD) de DomusVi Francia.

¿Cuáles son los siguientes pasos?

Al final de esta campaña, 25 miembros fueron seleccionados entre los candidatos, por sorteo bajo la supervisión de un alguacil, y se reunieron por primera vez el 26 de mayo de 2023. El resto de 2023 se dedicará a construir de forma conjunta la hoja de ruta del CNF Francia y a ponerla en marcha. El CNF tendrá que elaborar su propio reglamento interno y elegiremos juntos los sistemas de comunicación y difusión de la información que se pondrán en marcha para llevar a cabo sus tareas. Para ello, podrá consultar a las 20 000 familias de DomusVi Francia sobre las cuestiones que les preocupan y apoyarse en el trabajo de los 260 consejos de vida social. Por último, podrá beneficiarse de la aportación de un comité de estudio formado por personal interno para desarrollar su comprensión de los retos y especificidades locales. Es un programa muy ambicioso para 2023, que empezará en Francia y se implantará próximamente en los demás países, donde ya estamos reflexionando sobre las mejores formas de colaborar con las familias.

NUESTRO ARRAIGO TERRITORIAL

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

Nuestro arraigo territorial guía nuestra gobernanza, nuestra estrategia y nuestras acciones. Nuestro Grupo es una organización descentralizada que fomenta las iniciativas de los centros para promover el desarrollo social y económico de los territorios. Hemos incluido una muestra de ello en este documento.

De los proyectos realizados localmente por nuestros centros o de los programas apoyados por nuestras fundaciones empresariales emergen cuatro dimensiones:

- Compromiso solidario
- Compromiso medioambiental
- Compromiso cívico
- Intercambios intergeneracionales

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

PORTUGAL, 2022

Las residencias Dom Pedro V, Villa Carolina, y Clínica da Lomba están equipadas con paneles fotovoltaicos.

Esto reduce su huella de carbono y su dependencia de la red eléctrica nacional.



ESPAÑA, 2022

Nuestros centros españoles han apoyado a la población ucraniana a través del programa Empieza, que facilita la inserción laboral de los refugiados ucranianos, y de una campaña de donación de material sanitario y de higiene personal.

FRANCIA, 2022

Dos centros han unido sus fuerzas para apoyar al pueblo ucraniano. La residencia La Lande St Martin de Haute-Goulaine (departamento de Loira Atlántico) ha contratado a dos mujeres ucranianas como empleadas domésticas y ayudantes de cocina. La residencia Clos Laffite de Fargues-Saint-Hilaire (departamento de Gironda) recogió material médico, de rehabilitación y de higiene, que se envió a dos organizaciones: Ukraine Amitiés y la Protección Civil.

ALEMANIA, MARZO DE 2022

Con la guerra en Ucrania como telón de fondo, la agencia Freital ha acudido en ayuda de una familia ucraniana. La familia vive en una casa Advita y el niño, con discapacidad, ha sido acogido. Se han alquilado un total de 5 viviendas a refugiados ucranianos.



PORTUGAL, DICIEMBRE DE 2022

La residencia Júlio Dinis de Oporto se prepara para el lanzamiento de «soy digital», una iniciativa portuguesa que pretende reforzar las competencias de la población adulta con la ayuda de los adolescentes.



FRANCIA, JUNIO DE 2022

La agencia de Nîmes (departamento de Gard) compitió en los «Trophées des Services à la Personne» (Premios de los Servicios a la Persona) de la región de Occitania, en los que se presentaban trabajadores de asistencia a domicilio en tres categorías (Primera Infancia, Confort, Dependencia). En esta competición interorganizativa, los empleados participan en una serie de pruebas basadas en las habilidades interpersonales, las técnicas de trabajo y el compromiso. Frédéric Chabriol, Auxiliar de ayuda a domicilio, de la agencia de Nîmes ganó el 1.º premio del departamento en la categoría Confort.

FRANCIA, OCTUBRE DE 2022

La residencia Normandie de Trouville-sur-mer organizó una jornada de sensibilización sobre la detección del cáncer de mama. El programa incluyó la confección de lazos rosas, un colorido almuerzo y un bingo con residentes, familiares y empleados. Todos los beneficios se destinaron a la organización benéfica de lucha contra el cáncer.

ESPAÑA, 2022

Con el proyecto «Uniendo Fuerzas», la residencia San Lázaro de Santiago de Compostela reúne a residentes y refugiados a través de videollamadas. La iniciativa contribuye a combatir la soledad, reforzar los lazos sociales y desarrollar las competencias digitales de los residentes.

PORTUGAL, ABRIL DE 2022

Con motivo de las fiestas de Pascua, la residencia Villa Carolina de Viana do Castelo organizó una búsqueda de huevos de Pascua. 15 residentes prepararon y luego escondieron los dulces para los hijos de los empleados. Un momento de convivencia e intercambio entre las distintas generaciones.

ESPAÑA, 2022

Los centros españoles participaron en el concurso de buenas prácticas medioambientales «Cuida en verde». Las residencias Monte Arse, Barreiro, Majadahonda, Parque Gaviles y Micaela Aramburu ocuparon los 5 primeros puestos por sus proyectos de recuperación de residuos, movilidad verde y adopción de acciones ecológicas a través de retos propuestos a los equipos.



IRLANDA, 2022

Los residentes de Rathborne mantienen estrechos vínculos con los niños de la escuela primaria local, con visitas e intercambios regulares, que van desde representaciones teatrales y cantos corales en Navidad hasta la confección de tarjetas para el día de San Valentín.

PORTUGAL, MARZO DE 2022

Para concienciar sobre la necesidad de preservar el ecosistema, la residencia Dom Pedro V (Aveiro) aprovechó el Día Internacional de los Bosques (21 de marzo) para plantar un nuevo árbol. 9 residentes y 4 miembros del personal participaron en esta iniciativa portuguesa.

LA FUNDACIÓN DOMUSVI EN ESPAÑA: UN COMPROMISO TERRITORIAL

La Fundación DomusVi España tiene un doble objetivo:

- por un lado, pretende promover el conocimiento sobre el envejecimiento entre el mayor número posible de personas, a través de programas de formación específicos, jornadas de estudio y publicaciones;
- en segundo lugar, apoya un gran número de proyectos sociales, medioambientales y de innovación a través de programas creados desde cero o apoyando proyectos de asociaciones, escuelas o centros del Grupo cada año mediante la concesión de los «Premios Fundación DomusVi».

LOS PROGRAMAS EMBLEMÁTICOS DE 2022

➤ Senior University

En septiembre de 2021 nació la «Senior University», la universidad para residentes y usuarios de DomusVi, un proyecto promovido por la Fundación DomusVi en colaboración con IL3-Universidad de Barcelona (UB). La Universidad para mayores ofrece un programa académico semestral de extensión universitaria, que otorga un título en ciencias humanas, con el objetivo de prevenir, mantener y mejorar las capacidades cognitivas y el bienestar de los residentes a través de un proyecto de aprendizaje real, deseado y motivador. Bajo el lema «Ut somnio fieri» (Puede ser un sueño), este proyecto pionero e innovador pretende hacer realidad los sueños de los usuarios que quieran ser, sentir, experimentar y ser tratados como auténticos universitarios de entre 70 y 90 años. El programa comprende cinco asignaturas: geografía, historia, literatura, historia del arte y música. Cada asignatura dura 4 sesiones. Los cursos son impartidos en línea por catedráticos y profesores de universidades españolas. En este primer curso participan profesores de la Universidad de Barcelona, la Universidad de Alicante, la Universidad de Oviedo, la Universidad Internacional de Cataluña (Campus de la Experiencia) y el CEU San Pablo (Universitas Senioribus). En marzo de 2023 tuvo lugar la ceremonia de graduación de la segunda promoción, que reunió a los 76 alumnos de las dos promociones.

➤ Uniendo fuerzas

Gracias a la generosidad de la Fundación United Way, se puso en marcha el proyecto «Uniendo Fuerzas» en colaboración con personas mayores, refugiados y migrantes. Se trata de una innovadora iniciativa de solidaridad intercultural e intergeneracional que tiene un doble beneficio: por un lado, las personas mayores socializan, adquieren habilidades tecnológicas y rompen estereotipos sobre la inmigración al descubrir otras culturas; por otro, los refugiados y migrantes tienen la oportunidad de practicar el idioma local, conocer mejor la cultura española y, en definitiva, mejorar sus posibilidades de integración social en el país de acogida. A través de la Fundación United Way, colaboramos con la asociación Karibu Amigos del Pueblo Africano, que acompañan a los inmigrantes y refugiados más vulnerables del África subsahariana que llegan a nuestro país, y apoya proyectos de desarrollo en sus países de origen. Durante la primera fase del proyecto Uniendo fuerzas, que comenzó en septiembre y se prolongó hasta diciembre, participaron 65 voluntarios mayores y 65 migrantes. Se formaron parejas, cada una equipada con tabletas con tarjetas SIM y el apoyo técnico necesario para que pudieran realizar videollamadas sin problemas. Las reuniones virtuales se celebraron al menos una vez a la semana. El objetivo de estas videollamadas era establecer una relación que les permitiera vivir una experiencia diferente y especial, en la que, además de recibir apoyo, participaran activamente en la sociedad, ayudando a los demás y convirtiéndose así en agentes del cambio social. Muchos de los inmigrantes que forman parte de los voluntarios de «Uniendo Fuerzas» proceden de culturas en las que se conservan las normas de admiración y respeto por las generaciones mayores, lo que constituye un valor extremadamente positivo para los objetivos del proyecto.

➤ Becas de estudio para hijos de empleados de DomusVi

La Fundación DomusVi da un paso más en su compromiso social y en la promoción de la igualdad de oportunidades para sus empleados y sus familias, lanzando un programa de 50 becas anuales para que los hijos de sus empleados estudien en universidades o centros de enseñanza superior, formación profesional y enseñanza media.

FUNDACIÓN DOMUSVI EN FRANCIA: PROMOVER LA SOLIDARIDAD ENTRE GENERACIONES

En octubre de 2022, la Fundación corporativa DomusVi para la Solidaridad entre Generaciones organizó su lanzamiento oficial tras más de 9 meses de construcción conjunta para estructurarla. Se realizó una encuesta interna entre los empleados, las familias y los centros para definir su objetivo.

La misión de la Fundación es contribuir al desarrollo de los intercambios intergeneracionales e interculturales, creando vínculos locales entre generaciones y culturas para combatir los prejuicios y las ideas erróneas asociadas a todas las etapas de la vida, con el objetivo de promover la «convivencia» en todo el país.

De esta forma, se compromete a apoyar acciones o proyectos iniciados por sus empleados y por asociaciones, organizaciones de interés general y agentes externos en diversos ámbitos:

- Transmisión de conocimientos durante los encuentros e intercambios que reúnen a varias generaciones.
- Apoyo a las personas mayores y a las generaciones más jóvenes, las segundas ayudando a las primeras o viceversa.
- Promoción de nuevos talentos culturales para ayudar a cambiar la forma en que la gente ve a las personas mayores.

La Fundación está supervisada por un Consejo de Administración compuesto por 16 miembros, de los cuales 9 son empleados de DomusVi y 7 son personalidades externas elegidas por su experiencia y competencia en los campos de acción de la Fundación. El Consejo está asistido en la selección y el seguimiento de las iniciativas solidarias por un colegio de empleados compuesto por 18 miembros.

➤ 1.º proyecto de la Fundación en 2022

Tras dos años en los que la vida cotidiana de los estudiantes estuvo dictada por la pandemia, y con la inflación y la crisis energética como telón de fondo, el inicio del curso 2022-2023 fue difícil para los estudiantes. Para su lanzamiento, la Fundación DomusVi decidió llevar a cabo una primera acción solidaria de emergencia: una dotación financiera inmediata de 15 000 euros y una colaboración a largo plazo con la asociación StudHelp para fomentar los intercambios entre estudiantes y personas mayores.

Esta donación ha permitido a StudHelp financiar la distribución de alimentos a más de 600 estudiantes, la entrega de 150 carritos de compra en ciudades donde la asociación no tiene donantes y el desarrollo de StudHelp en el territorio nacional. En 2023, esta donación financiará también la distribución de alimentos de la asociación para más de 750 alumnos.

Además de la dotación financiera, la Fundación DomusVi y la asociación StudHelp han anunciado una colaboración a largo plazo con el objetivo común de reforzar los vínculos intergeneracionales entre los estudiantes y nuestros mayores, en toda Francia, mediante la organización de momentos de convivencia, ofreciendo a los estudiantes la posibilidad de compartir una comida gratuita - almuerzo o cena - en una de las residencias DomusVi, situadas en las zonas de influencia de las universidades.

El 21 de diciembre de 2022, varios estudiantes de la región de Île-de-France y Éric Eygasier, Director General de



DomusVi Francia y Presidente de la Fundación DomusVi, almorzaron con los residentes de la residencia Ornano de París. Con las fiestas a la vuelta de la esquina, esta ocasión de convivencia fue una oportunidad para renovar los lazos entre las generaciones.

«El vínculo entre las generaciones responde a la necesidad de mantener un equilibrio en nuestra sociedad. Tenemos mucho que aprender de nuestros mayores, de su experiencia y su sabiduría, pero también necesitamos inspirarnos en la espontaneidad y la alegría de vivir de nuestros jóvenes. Este reparto y equilibrio es, y será, una cuestión importante en los próximos años.»

Dorothée Perhirin Directora de Región Oeste de servicios de ayuda y cuidados a domicilio

A photograph of two women sitting at a wooden table, smiling and looking at each other. The woman on the left is older with short blonde hair, wearing a dark patterned top. The woman on the right is younger with dark hair in a ponytail, wearing a white shirt and a blue surgical mask. They are both looking at a collection of small, colorful cards or papers spread out on the table. In the background, a large world map is mounted on the wall. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

ACTUEMOS DE FORMA EJEMPLAR

NUESTRO ENFOQUE DE RSC TAMBIÉN ABARCA CUESTIONES DE GOBERNANZA Y, EN PARTICULAR, CUESTIONA LA ÉTICA EMPRESARIAL Y LAS PRÁCTICAS DE CUMPLIMIENTO. SE TRATA TAMBIÉN DE ANCLAR LOS RETOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL CORAZÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA Y DE LAS PRÁCTICAS COTIDIANAS DE TODOS Y CADA UNO DE NUESTROS EMPLEADOS, TAL Y COMO SE INDICA EN NUESTRA HOJA DE RUTA DEDICADA AL DESPLIEGUE DEL ENFOQUE RSC (VÉASE LA PÁGINA 31).

Portugal, residencia Dom Pedro V

IDENTIFICAR Y PREVENIR LOS RIESGOS DE VULNERACIÓN GRAVE DE LOS DERECHOS HUMANOS, LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y DEL MEDIO AMBIENTE

¿POR QUÉ LO HACEMOS?

Nuestros valores se centran en las personas; anclan nuestro desarrollo en un enfoque de desarrollo sostenible que respeta a las personas y a nuestro entorno. En todos los territorios en los que operamos, nos comprometemos a prevenir cualquier riesgo grave para los derechos humanos, la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente que puedan generar las actividades de la empresa.

NUESTROS OBJETIVOS 2025, NUESTROS RESULTADOS 2022

Objetivos 2025	M/R	Resultados	M	Objetivos de medios	R	Objetivos de resultados
Publicar un plan de diligencia debida que abarque todas las operaciones.	R	Desarrollo de nuestro plan de diligencia debida del Grupo, que abarca nuestras operaciones en Francia, España y Alemania, para su publicación en 2024. El plan se actualizará anualmente e integrará progresivamente todos los países en los que opera el Grupo.				
Concienciar al 100 % de los cargos directivos sobre el deber de diligencia.	M	Objetivo no aplicable en 2022				

¿CÓMO LO HACEMOS?

A raíz del ejercicio de mapeo de riesgos en todo el Grupo, hemos puesto en marcha una metodología para mapear los riesgos específicos del deber de diligencia. Como parte de este ejercicio, consideramos los riesgos desde el punto de vista de nuestras partes interesadas y su exposición potencial a vulneraciones graves de los derechos humanos, la salud y la seguridad y el medio ambiente. Nuestro análisis abarca nuestra cadena de valor, es decir, nuestros proveedores en fases previas, nuestras operaciones y nuestros clientes en fases posteriores.

Preparación

Selección de las partes interesadas, identificación previa de los riesgos que deben analizarse, elaboración de escalas de calificación y organización del proceso de consulta



Consulta

- Identificación de los riesgos que deben evaluarse dentro de su perímetro
- Identificación de las medidas de mitigación existentes
- Calificación de los riesgos netos (criticidad y probabilidad)
- Intercambio sobre medidas de mitigación adicionales



Consolidación

A partir de los resultados de la consulta, elaboración de matrices (riesgos brutos, riesgos netos) y plan de acción

La fase preparatoria nos permitió identificar nueve grandes categorías de riesgos que debían analizarse y cuatro categorías de partes interesadas con las que consideramos esencial intercambiar opiniones: nuestros empleados, nuestros residentes, sus familias y nuestros proveedores. La consulta se centra en los intercambios con nuestros interlocutores en Francia y España, ya que son nuestras principales operaciones. También es una oportunidad para sensibilizar a los directivos y ejecutivos implicados sobre las cuestiones relativas a los derechos humanos, la salud y la seguridad y el medio ambiente. Informaremos de los resultados obtenidos en nuestro próximo informe de RSC. Estos se cruzarán con los resultados de nuestro análisis de doble materialidad para reforzar su pertinencia. Tendremos en cuenta el seguimiento activo de los acontecimientos relacionados con el deber de diligencia para garantizar el cumplimiento de nuestro plan de diligencia debida.



ÉTICA DE NEGOCIOS

¿HASTA DÓNDE HEMOS LLEGADO?

Nuestra misión es ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes respetando los principios éticos y las normas de buena conducta que se aplican a nuestras actividades. Nos comportamos de forma socialmente responsable con todas nuestras partes interesadas y nos aseguramos de que el sistema implantado permite una gestión preventiva y proactiva de las situaciones en las que incumplimos nuestra carta ética.

NUESTROS RESULTADOS Y LOGROS

Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial invita a cada uno de nuestros empleados a plantearse las preguntas adecuadas en el desempeño de sus funciones, con el fin de actuar de forma responsable en sus actividades cotidianas. Es una herramienta diseñada para facilitar la adopción de un comportamiento ético que refleje nuestros valores y compromisos. Nuestra Carta Ética de Conducta Empresarial existe en todos los idiomas de los países en los que operamos y está disponible en la página web del Grupo (<https://www.domusvigroup.com/es/nuestro-codigo-etico/>). Hace hincapié en la lucha contra la corrupción mediante la adopción en cada uno de los países en los que operamos de un código de conducta para prevenir la corrupción y el blanqueo de dinero. Al mismo tiempo, estamos reforzando nuestro sistema de denuncia mediante la implantación de una solución segura en todas nuestras operaciones utilizando el software Ulises GRC®, y abriendo este canal de denuncia tanto a las partes interesadas internas como externas. En la página web de cada país hay una guía del denunciante en el idioma local.

Como parte de nuestro enfoque de calidad, nuestros equipos reciben formación sobre el buen trato y en Francia y España cuentan con la ayuda de un comité de ética profesional.



DOMUSVI FRANCIA Y ESPAÑA: MAPEO DE RIESGOS PARA LUCHAR MÁS EFICAZMENTE CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para comprender mejor los riesgos a los que están expuestas nuestras distintas profesiones, realizamos entrevistas con todos los departamentos de la sede central y elaboramos un mapa de riesgos netos. El ejercicio nos permitió identificar 7 riesgos en Francia y 6 riesgos en España para los que se pueden poner en marcha medidas adicionales.

- **Tipos de riesgo implicados:** transmisión de información a terceros, leasing, control contable, proveedor de servicios, permisos y autoridades públicas, facturación
- **Departamentos afectados:** Comercial y marketing, Operaciones domésticas, Contabilidad, Inmobiliaria, Operaciones

En 2022 no registramos ningún caso confirmado de prácticas corruptas.

"La movilización de nuestros expertos empresariales y del equipo de RSC del Grupo es un factor clave para acelerar la eficacia de nuestra estrategia de RSC."



A photograph of a man in a light-colored cable-knit sweater and dark trousers standing in a garden. He has his arms raised in a celebratory gesture. To his right is a large, textured stone pillar. The background is filled with green foliage. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The word "MEDIR" is printed in large, white, bold, sans-serif capital letters across the middle of the image.

MEDIR

Francia, residencia Les Templitudes «Bois de Chigny»

NOTA METODOLÓGICA

ESTA NOTA ESPECIFICA LA METODOLOGÍA Y EL ALCANCE DE LA ELABORACIÓN DE INFORMES

RECOGIDA DE DATOS

Los datos se recogieron de las funciones de apoyo en cada país en el que opera DomusVi, a través de la plataforma Reporting21. Reporting21 se desplegó en el primer semestre de 2022 en todo el Grupo DomusVi. Un protocolo de elaboración de informes del Grupo especifica para cada indicador: su definición, la unidad en la que se expresa y las entidades a las que se dirigen los datos. Se ha designado un contribuidor y un validador por entidad, para cada indicador. Los datos se introducen manualmente en la plataforma.

ALCANCE DE LOS INFORMES

Los datos recogidos se refieren al ejercicio de 2022, que finaliza el 31 de diciembre. Los datos cuantitativos se recogieron en Francia y España, países históricos del Grupo, así como en Portugal, Alemania e Irlanda. Estas cinco entidades representaron el 99,85 % de la facturación del Grupo DomusVi en 2022. No se han recogido datos de entidades no controladas por el Grupo (Martha Flora & Acalis).

AUDITORÍA DE LOS DATOS

Para verificar la fiabilidad del proceso de elaboración de informes, Mazars ha auditado una serie de datos como organismo tercero independiente.

INDICADORES (orden de aparición del informe)

Número de centros: El indicador presentado corresponde al número total de centros operados por el Grupo a 31 de diciembre de 2022, incluyendo las adquisiciones recientes.

Número de camas: En la sección «DomuVi en resumen» se indica el número total de camas explotadas por el Grupo a 31 de diciembre de 2022, incluidas las adquisiciones recientes. Para el cálculo de los indicadores relacionados con el número de camas (consumo de energía), se ha utilizado el número medio de camas explotadas en 2022, excluyendo las adquisiciones realizadas a 31 de diciembre de 2022, para que los ratios no se vean distorsionados por el aumento del número de camas operadas durante el año.

Net Promoter Score (NPS): el NPS se calcula a partir de una pregunta específica formulada a los clientes sobre la intención de recomendación, a saber: «¿Recomendaría DomusVi a sus amigos y familiares?». La pregunta se responde en una escala de 0 (nada probable) a 10 (muy probable). Los clientes que dan una puntuación de 0 a 6 se consideran «detractores». Los clientes «pasivos» atribuyen

una calificación de un 7 u 8 y los «promotores» de un 9 o 10. Para obtener el NPS, el porcentaje de detractores se resta del porcentaje de promotores.

El NPS se expresa como un número absoluto entre -100 y +100.

Consumo de energía por cama:

- **Gas:** Consumo total de gas del país dividido por el número medio de camas en el año 2022.
- **Electricidad:** Consumo total de electricidad del país dividido por el número medio de camas en el año 2022. En el caso de Alemania, el consumo de electricidad se publica de forma restringida.
- **Cifra clave consolidada:** consumo de electricidad y gas dividido por el número de camas en Francia, España, Portugal e Irlanda. El consumo se pondera en función del número de camas de cada país.

Clasificación energética de los edificios: Número de edificios por clase energética en relación con el número total de edificios.

Plantilla física: Personal empleado por la empresa a 31 de diciembre de 2022, independientemente del tipo de contrato. El indicador se completa con el desglose por sexo (F/M) y edad (menos de 25 años, 25-45 y más de 45).

ETC: Personal equivalente a tiempo completo a 31 de diciembre de 2022 (35 horas semanales en Francia; 40 horas en España, Alemania y Portugal; 39 horas en Irlanda).

Proporción de mujeres entre los empleados: Número de mujeres en la plantilla física en Francia, España, Irlanda, Alemania y Portugal, en proporción al número total de empleados en la plantilla física en la misma zona a 31 de diciembre de 2022.

Número de mujeres en puestos directivos: Número de mujeres que ocupan un cargo en los órganos de dirección del Grupo en proporción al número total de miembros de estos órganos de dirección a 31 de diciembre de 2022. Para este indicador se han tenido en cuenta todos los órganos de dirección del Grupo y de los países de las entidades controladas: Comité Ejecutivo del Grupo y Comités de Dirección para Alemania, España, Francia, Irlanda y Portugal.

Índice de igualdad de género: Se trata de un indicador legal en Francia. El índice consta de cinco criterios principales que evalúan la desigualdad de género en las empresas de más de 50 empleados en forma de una puntuación sobre 100. El índice de igualdad para las entidades de DomusVi Francia que están sujetas a la obligación de cálculo se publica en el siguiente enlace: <https://domusvi.careers.talents-in.com/article/221/detail>

Índice de frecuencia: Número de accidentes laborales con baja en el año 2022 en relación con el número total de horas que los empleados están expuestos al riesgo, es decir, el número de horas realmente trabajadas.

Índice de gravedad: Número de días naturales de baja por cada mil horas trabajadas durante el año 2022.

Antigüedad media del personal con contrato indefinido:

Antigüedad media de los empleados con contrato permanente (indefinido o equivalente) durante el año 2022 en cada país. Para el ratio consolidado: la antigüedad media del país se pondera en función del número de empleados por entidad. Irlanda no está incluida en el cálculo.

Índice de absentismo: Número de horas de ausencia de todo tipo (incluyendo formación y bajas por paternidad/maternidad) en 2022 comparado con el número de horas

realmente trabajadas. En Francia, las horas de ausencia se calculan en función de las horas trabajadas, mientras que en otros países las horas de ausencia se calculan en función de las horas naturales.

Proporción de ETC permanentes: Número de empleados con contrato permanente (contratos indefinidos) dividido por el número total de ETC en 2022. Para el ratio consolidado, la proporción de ETC permanentes en cada país se pondera en función del número de empleados por entidad.

Índice de rotación del personal con contrato indefinido:

Número de nuevas contrataciones con contrato indefinido más el número de bajas de empleados con contrato indefinido en 2022, dividido por 2 y en relación con el número de empleados indefinidos a 1 de enero.

INDICADORES	DATOS 2022					
Zona	Alemania	España	Francia	Irlanda	Portugal	Grupo
Número de centros al final del periodo	86	159	302	12	5	564
Número de camas al final del periodo	3 397	20 746	23687	941	513	49284
Número de camas utilizadas para los ratios de energía (promedio)		21 270	22440	849	487	
Net Promoter Score	41	35	35	55	50	
Consumo de gas (kWh)		69 986 225	97 258 000	3 957 770	1 490 615	
Consumo de gas por cama		3 243	4 334,07	4 661,68	3 060,81	
Consumo de electricidad (kWh)	2 826 092*	51 999 319	83 634 000	3 170 126	1 459 473	
Consumo de electricidad por cama		2 444,72	3 726,95	3 733,95	2 996,86	
Plantilla física	2 930	25 882	17453	1 218	371	47 854
Plantilla física de mujeres	2 377	23 427	14 967	828	306	41 905
Plantilla física de hombres	552	2 455	2 486	390	65	5948
Plantilla física de menos de 25 años	250	1 257	1 489	137	29	3162
Plantilla física de entre 25 y 45 años	1 465	11 105	8 448	653	218	21 889
Plantilla física de más de 45 años	1 215	13 518	7 516	428	124	22 801
ETC a 31/12/2022	2 476	23 444	15 773	1 012	368	42 873
Proporción de mujeres entre los empleados	81%	91%	86%	68%	82%	88%
Proporción de mujeres en puestos de dirección	89%	72%	74,07%			
Número de horas de ausencia	866 088	7 483 651	4 211 724	88 688	74 173	12 724 324
Índice de frecuencia	7	29	72	24	64	41
Índice de gravedad	0,3	1,1	4,9	0,4	0,96	2,2
Antigüedad media del personal con contrato indefinido (años)		9,2	6			
Índice de absentismo	17,5%	13,6%	15,6%	6,2%	11,6%	14%
Número de ETC permanentes	2440	18 562	13 801	1 012	337	36 152
Proporción de ETC permanentes	98,5%	79,2%	87,5%	100%	91,6%	84,3%
Número de contrataciones con contrato indefinido	766	6 966	4 999	541	116	13 388
Número de salidas con contrato indefinido	817	5 900	4 698	367	92	11874
Índice de rotación del personal con contrato indefinido	30,3%	36,98%	32,25%	44,86%	33,33%	

* Datos correspondientes a un perímetro restringido

■ No disponible o sin consolidar ■ Verificado por el OTI

TABLAS DE INDICADORES

ESRS	Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Información general	ESRS 2 BP-1	Preparación del informe de RSC	68-69
	ESRS 2 GOV-1	Papel de los órganos de gobernanza	13
	ESRS 2 GOV-2	Cuestiones relativas al desarrollo sostenible planteadas por los órganos de gobernanza	13; 22-23
	ESRS 2 GOV-3	Criterios RSC en la remuneración	31
	ESRS 2 GOV-4	Diligencia debida en materia de desarrollo sostenible	18-21; 63-64
	ESRS 2 GOV-5	Gestión de riesgos y controles internos relativos al informe de desarrollo sostenible	13; 24; 68-69; 72-73
	ESRS 2 SBM-1	Modelo de negocio, estrategia y desarrollo sostenible	7-9; 14-15; 25-29
	ESRS 2 SBM-2	Intereses y perspectivas de las partes interesadas	18-19; 56-57
	ESRS 2 SBM-3	Impactos, oportunidades y riesgos relacionados con el desarrollo sostenible e interacciones con el modelo de negocio y la estrategia	21; 23
	ESRS 2 IRO-1	Identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades relativos al desarrollo sostenible	18-20
	ESRS 2 IRO-2	Contenidos ESRS incluidos en el informe de RSC	74
Medio ambiente	ESRS E1-1	Plan de transición para la mitigación del cambio climático	40
	ESRS E1-2	Política de mitigación del cambio climático	37-40
	ESRS E1-3	Acciones y recursos para mitigar el cambio climático	37-40
	ESRS E1-4	Objetivos relacionados con la mitigación del cambio climático	37; 40
	ESRS E1-5	Consumo de energía y mix energético	37
	ESRS E1-6	Emisiones de gases de efecto invernadero	40-41
	ESRS E4-2	Política de protección de la biodiversidad	44
	ESRS E5-1	Política de uso de recursos y economía circular	42
	ESRS E5-2	Acciones y recursos para la gestión de los recursos y la economía circular	42-43
	ESRS E5-3	Objetivos relacionados con la gestión de los recursos y la economía circular	42
Social	ESRS S1-1	Políticas relativas a los empleados	47-48; 50; 52; 55
	ESRS S1-2	Consulta de los empleados y sus representantes en materia de impactos sociales	19; 63
	ESRS S1-3	Proceso de remediación y sistema de denuncia para los empleados	65
	ESRS S1-4	Acciones relativas a cuestiones sociales materiales	47-55
	ESRS S1-5	Objetivos fijados para las cuestiones sociales materiales	48; 50; 52
	ESRS S1-6	Información sobre los empleados	47
	ESRS S1-9	Indicadores relativos a la diversidad	47
	ESRS S1-10	Remuneración adecuada	52-53
	ESRS S1-13	Formación y desarrollo de competencias	47-48; 53
	ESRS S1-14	Indicadores de salud y seguridad en el trabajo	49
	ESRS S3-1	Política relativa a las comunidades afectadas	58-59
	ESRS S3-4	Acciones relativas a las comunidades afectadas	58-59
	ESRS S4-1	Políticas relativas a los clientes	56-57
	ESRS S4-2	Consulta y diálogo con los clientes	56-57
	ESRS S4-3	Proceso de remediación y sistema de denuncia para los clientes	56; 65

ESRS	Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
	ESRS S4-4	Acciones relativas a cuestiones materiales de clientes	56-57
	ESRS G1-1	Cultura corporativa y política de conducta empresarial	65
	ESRS G1-3	Prevención y detección de la corrupción	65
	ESRS G1-4	Incidentes en materia de corrupción y soborno	65

En 2022, comenzamos a trabajar para prepararnos para los requisitos de las nuevas normas europeas de información sobre sostenibilidad (European Sustainability Reporting Standard): identificar nuestros retos materiales y los indicadores asociados. La tabla anterior, propone una primera correlación entre el contenido de nuestro informe de RSC y los temas tratados en las normas ESRS.

	N.º ODS	Temática	Política del Grupo relacionada	Páginas del informe
ODS ESTRATÉGICOS	3	Acceso a la salud	Oferta de cuidados	12; 14-15
	4	Acceso a una educación de calidad	Política de formación	52-53
	5	Igualdad de género	Política antidiscriminatoria	55
	7	Uso de energías renovables	Política de reducción del consumo energético y electricidad verde	37-39
	8	Acceso a empleos dignos	Política de valoración del trabajo	47-49
	11	Ciudades y comunidades sostenibles	Acciones locales de las residencias	58-59
ODS RELEVANTES	12	Consumo responsable	Política de reducción de residuos	42-43
	13	Lucha contra el cambio climático	Política de reducción de los GEI	40-41
	14	Protección de la fauna y la flora acuáticas	Política de lucha contra los plásticos	44
	17	Asociaciones para los Objetivos Mundiales	Fundaciones, diálogo social y partes interesadas	18-19; 56-57; 60-61



INFORME DEL ORGANISMO TERCERO INDEPENDIENTE (OTI)

DOMUSVI

SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

CON UN CAPITAL DE 249 999 999 €

DOMICILIO SOCIAL: 46 RUE CARNOT, 92150 SURESNES

REGISTRO MERCANTIL DE NANTERRE B 519 158 794

Informe de aseguramiento moderado de uno de los auditores de cuentas sobre una selección de información cuantitativa no financiera publicada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2022

Ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022

Al gerente,

A petición suya, hemos realizado un trabajo destinado a emitir un dictamen motivado en el que expresamos una conclusión de aseguramiento moderada sobre una selección de información cuantitativa no financiera, elaborada de acuerdo con los procedimientos de la entidad (en lo sucesivo, los «Criterios de referencia»), correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022 (en lo sucesivo, respectivamente, la «Información»), presentada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2022.

Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a la información relativa a periodos anteriores o posteriores ni a ninguna otra información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2022.

NUESTRA CONCLUSIÓN DE ASEGURAMIENTO MODERADO

Basándonos en el trabajo realizado, tal y como se describe en el párrafo «Resumen del trabajo realizado para proporcionar nuestra conclusión de aseguramiento», y en la evidencia que hemos obtenido, no hemos detectado ninguna anomalía significativa que nos haga pensar que la selección de información cuantitativa no financiera incluida en el Anexo 1²¹ y publicada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2022, en su conjunto, no se presenta fielmente, de acuerdo con los Criterios de referencia utilizados.

COMENTARIO

Sin cuestionar la conclusión expresada anteriormente, hacemos el siguiente comentario:

- La metodología utilizada para calcular el índice de absentismo no es la misma en todos los países. En Francia, las horas de ausencia se calculan en función de las horas trabajadas, mientras que en otros países las horas de ausencia se calculan en función de las horas naturales. Esta falta de homogeneidad hace que no sea posible publicar un índice de absentismo consolidado a nivel de Grupo.

No ofrecemos ninguna garantía sobre la información relativa

a periodos anteriores o posteriores, ni sobre ninguna otra información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2022.

PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La ausencia de un marco de referencia generalmente aceptado y de uso común o de prácticas establecidas en las que basar la evaluación y la medición de la Información significa que pueden utilizarse técnicas de medición diferentes, pero aceptables, lo que puede afectar a la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo.

Por consiguiente, la información no financiera debe leerse y entenderse conjuntamente con los Criterios de referencia de elaboración de informes que DomusVi ha utilizado para preparar la información no financiera.

LIMITACIONES INHERENTES A LA PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información puede estar sujeta a la incertidumbre inherente al estado de los conocimientos científicos o económicos y a la calidad de los datos externos utilizados. Determinada información es sensible a las elecciones metodológicas, hipótesis y/o estimaciones utilizadas en su elaboración y presentadas en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

RESPONSABILIDAD DE LA SOCIEDAD

La Dirección de DomusVi es responsable de:

- La selección o elaboración de los criterios adecuados para la preparación de la información no financiera.
- La preparación de la información no financiera de conformidad con los Criterios de referencia.
- El diseño, la aplicación y el mantenimiento del control interno sobre la información relevante para la preparación de información no financiera que esté libre de anomalías significativas, ya sea por fraude o error.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Somos responsables de:

- Planificar y llevar a cabo el encargo para obtener una garantía moderada sobre la ausencia de anomalías significativas en la información no financiera, ya sean debidas a fraude o error.
- La expresión de una conclusión independiente, basada en los procedimientos que realizamos y las pruebas que obtuvimos.
- La comunicación de nuestras conclusiones a la Dirección de Desarrollo Sostenible de DomusVi.

En la medida en que nos comprometemos a expresar una conclusión independiente sobre la información no financiera elaborada por la dirección, no estamos autorizados a participar en la elaboración de la información no financiera, ya que ello podría comprometer nuestra independencia.

No nos corresponde pronunciarnos sobre:

- El cumplimiento por parte de la entidad de otras disposiciones legales y reglamentarias aplicables (en

particular en materia de lucha contra la corrupción y la evasión fiscal).

- La conformidad de los productos y servicios con la normativa aplicable.

NORMAS PROFESIONALES APLICABLES

Nuestro trabajo, que se describe a continuación, se ha realizado de conformidad con las normas profesionales de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relativas a esta intervención en lugar de un programa de auditoría y con la norma internacional ISAE 3000 (revisada).

NUESTRA INDEPENDENCIA Y CONTROL DE CALIDAD

Nuestra independencia está definida por las disposiciones del artículo L. 822-11 del Código de Comercio francés y el Código Deontológico de la profesión de auditoría de cuentas. Además, hemos implantado un sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados para garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, las normas deontológicas y la doctrina profesional de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relativa a esta actividad.

Nuestro trabajo ha sido realizado por un equipo independiente y multidisciplinar de especialistas en informes sociales, medioambientales y empresariales. Somos los únicos responsables de la conclusión de nuestro aseguramiento.

NATURALEZA Y ALCANCE DEL TRABAJO

Planificamos y realizamos nuestro trabajo teniendo en cuenta los riesgos de anomalías significativas en la Información. Nuestra responsabilidad consiste en planificar y realizar nuestra labor para obtener garantías razonables de que la información no financiera está libre de anomalías significativas. El trabajo realizado se basa en nuestro juicio profesional. Como parte de nuestra labor de aseguramiento moderado sobre la información no financiera, nosotros:

- Nos hemos familiarizado con la actividad de la entidad y la descripción de los principales riesgos.
- Hemos evaluado la idoneidad de la utilización por parte de DomusVi de los Criterios de referencia como metodología para elaborar la información no financiera, en lo que respecta a su pertinencia, exhaustividad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad, teniendo en cuenta, en su caso, las mejores prácticas del sector.
- Hemos revisado los procedimientos de control interno y gestión de riesgos establecidos por la entidad y hemos evaluado el proceso de recopilación de datos para garantizar la exhaustividad e imparcialidad de la Información.
- Hemos consultado fuentes documentales y realizado entrevistas para:
 - Evaluar el proceso de selección y validación de los principales riesgos y la coherencia de los resultados, incluidos los indicadores clave de rendimiento seleccionados, en relación con los principales riesgos y políticas presentados.
 - Corroborar la información cualitativa (acciones

y resultados) que consideramos más importante.

Nuestro trabajo se llevó a cabo en una selección de países (véase el Anexo 1²¹).

- Hemos evaluado si los métodos utilizados por DomusVi para desarrollar las estimaciones son apropiados y se han aplicado de forma coherente, pero nuestros procedimientos no han implicado la comprobación de los datos en los que se basan las estimaciones ni el desarrollo por separado de nuestras propias estimaciones para evaluar las de DomusVi.
- Hemos puesto en marcha:
 - procedimientos analíticos para comprobar que los datos recopilados se han consolidado correctamente y que las tendencias son coherentes;
 - pruebas de detalle basadas en el muestreo u otros medios de selección, consistentes en verificar la correcta aplicación de las definiciones y los procedimientos y en conciliar los datos con los documentos justificativos. Este trabajo se llevó a cabo en una selección de países del Grupo DomusVi (véase el Anexo 1²¹).
- Hemos examinado la presentación y las notas relativas a la información no financiera.

El trabajo realizado como parte de un encargo de aseguramiento moderado varía en naturaleza y tiempo del de un encargo de aseguramiento razonable, y su extensión es menor. Como resultado, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento moderado es significativamente inferior al que se habría obtenido si hubiéramos realizado una labor de aseguramiento razonable.

Este informe se ha elaborado para su atención en el contexto descrito anteriormente y no debe utilizarse, distribuirse ni citarse con ningún otro fin.

París-La Défense, 27 de julio de 2023

Uno de los auditores de cuentas,
Mazars

Julien Madile
Socio

Edwige Rey
Asociado de RSC y Desarrollo Sostenible

²¹ A continuación se reproducen los indicadores y perímetros del Anexo 1: los indicadores correspondientes a Francia, España y Alemania son: índice de absentismo (horas de ausencia, horas trabajadas), número de accidentes laborales, índice de gravedad (días de ausencia por accidente laboral, horas trabajadas), índice de frecuencia (número de accidentes con baja, horas trabajadas), antigüedad media en contratos indefinidos, % de mujeres en puestos directivos, plantilla física (total, desglose por sexo y edad), índice de rotación de contratos indefinidos, Net Promoter Score). Los indicadores para Francia y España son: consumo de gas y número de camas. El consumo de electricidad se basa en Francia, España y Alemania (ámbito restringido).

Grupo DomusVi
Domicilio social: 46-48 rue Carnot, 92150 Suresnes - Francia
900 236 522 RCS Nanterre

CONTACTOS

Departamento Jurídico y de RSC del Grupo
(Matthieu Hauw - rse@domusvi.com)

REDACCIÓN

Departamento Jurídico y de RSC del Grupo DomusVi; NSW Conseil

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Julien Grandclément - ODBO™

CRÉDITOS DE LAS FOTOGRAFÍAS

Advita; DomusVi; VWilliet; Geraldine Aresteanu; Felipe Santos

IMPRESIÓN

Papel 100 % reciclado. Fabricado con fibras 100 % recicladas. Certificado FSC® Recycled.
Impresora certificada Imprim'Vert: IMPRIMERIE GRILLET SAS - 78140 Vélizy-Villacoublay - Francia



*"Cuidar de nuestras
comunidades y de
nuestros espacios
vitales de la misma
forma que cuidamos de
nuestros mayores"*

