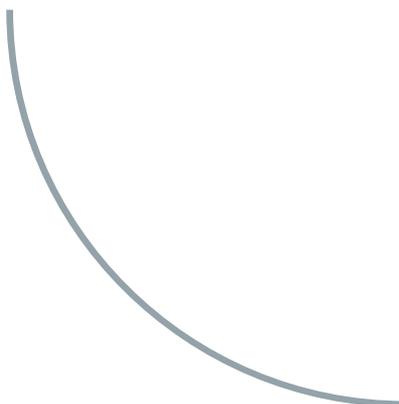


2023
Executive
Summary



CONTENU

Notre profil

- Message du directeur général
- Nos fondamentaux
 - Nos piliers: vision, mission, stratégie et valeurs
 - Notre ADN: La qualité d'abord
 - Des marques locales fortes
- Groupe Maisons de Famille en 2022

Notre impact

- Un modèle d'entreprise durable basé sur une gestion durable
- Agir maintenant : Notre feuille de route ESG 2023



Etre l'acteur de confiance le plus reconnu pour la qualité de ses soins et services permettant à chaque personne de vivre une vie plus agréable, épanouissante et inclusive.



Le Groupe Maisons de Famille est une entreprise familiale créée en 2003 dans une perspective de long terme. Le Groupe a démontré sa forte expertise au cours des vingt dernières années et est aujourd'hui l'un des principaux leaders européens de l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées, en particulier celles en situation de dépendance.

Le Groupe Maisons de Famille se compose actuellement de quatre sociétés en France, en Italie, en Espagne et en Allemagne qui gèrent des maisons de retraite médicalisées, des centres d'accueil de jour, des résidences services seniors, des services ambulatoires, des centres de réadaptation, des centres spécialisés dans la prise en charge de personnes en situation de handicap et des patients souffrant de maladies psychiatriques, en leur assurant ainsi des soins et des services de qualité.



NOTRE PROFILE



"Les deux plus grands défis de notre temps sont certainement le vieillissement démographique et le réchauffement climatique. Dans ce contexte, Groupe Maisons De Famille se positionne comme un acteur singulier, engagé au service des personnes âgées fragiles et de leurs aidants, contribuant positivement à la fois à la transition démographique de nos sociétés et à la transition climatique."

Julien Samson,
Directeur Général



Le Groupe Maisons De Famille est fort de son identité, fondée sur la qualité, de soins et de services, ainsi que de ses collaborateurs engagés. Nous sommes conscients, depuis la création du Groupe en 2003, de notre responsabilité particulière, de notre mission sociale exigeante au service de nos aînés les plus vulnérables et de leurs aidants familiaux, et de l'importance de réaliser une performance équilibrée – à la fois financière et extra-financière. Notre priorité est d'améliorer la qualité pour nos résidents et leurs familles qui nous font confiance et d'améliorer la qualité de vie au travail pour nos collaborateurs, sans quoi rien ne serait possible. Je tiens à les remercier pour leur engagement constant. Soucieux de notre impact dans le monde et fier de notre contribution sociale positive, nous faisons de notre singularité une force

et nous la traduisons par un engagement quotidien.

La RSE au cœur de notre mission sociale

De profonds bouleversements affectent notre environnement : le vieillissement de la population, dont les conséquences sont multiples – démographiques, économiques, sociales, médicales, géographiques ou sociologiques – et le réchauffement climatique, dont l'impact profond sur nos sociétés n'est plus à démontrer.

C'est pourquoi, en 2022, nous avons mené une évaluation ambitieuse de notre empreinte carbone globale en évaluant les émissions de l'ensemble de nos foyers et de nos sièges. Les résultats de cette action constituent l'une des pierres angulaires de notre stratégie environnementale pour les années à

venir. Notre secteur est également confronté à des défis ardues : pénurie de personnel de santé, hausse des prix de l'énergie, pandémies, etc. Plus important encore, au regard des révélations de mauvaises pratiques organisées et contraires à l'éthique dans notre secteur, nous sommes tenus, plus que jamais, de respecter les normes éthiques les plus élevées. En ce sens, nous avons cette année, en concertation avec nos parties prenantes, mis à jour notre vision, notre ambition et les principaux ensembles de valeurs qui nourriront notre stratégie et nos activités quotidiennes. Ces bouleversements modifient nos paradigmes. Afin de soutenir la longévité et le développement durable, nous voulons appliquer notre stratégie en prenant en compte les critères de durabilité dans nos activités (environnementaux, sociaux et de gouvernance).

La force de notre singularité

Le Groupe Maisons De Famille a su démontrer sa singularité en érigeant la « qualité d'abord » en principe directeur. Cette ambition s'appuie sur nos valeurs humanistes de positivité, d'éthique, d'optimisme et d'exigence. Pour faire vivre ce principe, le Groupe a mis en place cette année le premier tableau de bord consolidé regroupant ses principaux indicateurs de qualité afin de suivre régulièrement ses performances dans ce domaine et de s'améliorer en permanence. La qualité est gérée et suivie sous deux angles principaux : la qualité de service pour les résidents et la qualité de vie au travail pour nos employés. Il est donc naturel pour nous que les résidents et leurs familles soient exigeants avec nous à travers leurs attentes, leurs préoccupations,

leurs souhaits, leurs suggestions et leurs réclamations, nous obligeant à rester humbles, tout en nous poussant à rechercher des améliorations continues pour leur offrir la qualité qu'ils méritent. Cette singularité est notre force et constitue une base solide pour accélérer nos efforts. Ce rapport, et notre feuille de route pour la durabilité qui le complète, font partie des actions mises en place pour répondre aux défis du vieillissement et du réchauffement climatique.



Nos fondamentaux

Nos piliers

Notre expertise et nos activités sont diverses, mais les résidents ont en commun d'être dans une phase de leur vie où ils ont besoin de soins. Notre compréhension de leurs besoins s'étend à tous les métiers et à tous les pays. Notre objectif est de répondre à un besoin social qui va s'accroître dans les années à venir et de répondre aux besoins des personnes âgées dans chaque pays où nous sommes présents.

VISION, MISSION, STRATÉGIE & VALEURS du Groupe



VISION

Être l'entreprise de confiance reconnue pour la qualité de ses soins et services permettant à chaque personne de vivre une vie plus agréable, épanouissante et inclusive.



MISSION

Notre équipe met à disposition son expertise aux personnes qui en ont besoin pour leur offrir des soins et services personnalisés de qualité, avec l'attention d'une famille et la passion de s'améliorer chaque jour.



STRATÉGIE

Bâtir de la valeur durable avec nos parties prenantes, fondée sur un développement équilibré, une performance responsable et une confiance partagée.



VALEURS

People, Éthique, Positivité, Exigence.

Le monde dans lequel nous opérons

Changements démographiques

Une population qui vieillit rapidement, le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus qui devraient être multiplié par 2,1 en Europe entre 2020 et 2050.

Santé publique

Les changements démographiques entraînent une augmentation des personnes ayant besoin de soins, alors que les problèmes de santé mentale continuent d'augmenter.

Transformation numérique

L'essor exponentiel des logiciels et de l'IoT facilitera l'accompagnement et le traitement des personnes âgées.

Finances publiques

L'incertitude de l'économie mondiale et des finances publiques mises à rude épreuve.

Nos forces

Soins et services de qualité

Une qualité de service élevée pour nos clients et d'excellentes conditions de travail pour nos employés.

Diversification des offre de services

Des offres et des activités diversifiées pour répondre à un large éventail d'attentes des clients.

Innovation dans les services de soins

Réinvention permanente de nos méthodes de travail, avec une plus grande intégration au sein du groupe et des politiques innovantes en matière de ressources humaines et de qualité.

Vision long terme

Stabilité de la structure financière pour soutenir notre développement grâce à un actionnariat familial confiant.

Nos fondamentaux

La Qualité d'abord

Notre vocation est la "**Qualité d'abord**" pour les résidents. Nous accordons une importance particulière à la satisfaction des résidents et des familles, qui nous font confiance pour prendre soin de leurs proches. Nous nous efforçons chaque jour à fournir les meilleurs soins possibles aux résidents afin qu'ils puissent continuer à vivre de manière aussi active et indépendante que possible, avec des soins toujours centrés sur la personne, respectueux de sa dignité et de son individualité et adaptés à chacun de ses besoins médicaux.



People: des soins centrés sur la personne

Nous avons à cœur de respecter la singularité et l'histoire de vie de chaque personne et à la refléter dans nos services quotidiens.

Nous nous efforçons chaque jour à fournir les meilleurs soins possibles aux résidents afin qu'ils continuent à vivre de manière aussi active et indépendante que possible, avec des soins toujours centrés sur la personne, respectueux de leur dignité et de leur individualité et adaptés à chacun de leurs besoins.



Optimisme: satisfaction des résidents et des employés

Nous donnons le meilleur de nous, chaque jour, avec enthousiasme et positivité.

Les résidents sont au centre de nos préoccupations. Nous communiquons avec eux et leurs familles par le biais de différents canaux de communication afin de leur apporter les meilleurs soins et le meilleur soutien possibles. La satisfaction des résidents et de leurs proches étant au cœur de nos préoccupations, Maisons de famille, La Villa, Amavir et Dorea Famille déploient en permanence des outils pour améliorer la qualité des soins et des services, en favorisant une écoute constante des besoins des résidents. Cela passe aussi par l'évaluation de nos engagements, et une forte interaction transparente.



Ethique: pratiques fondées sur des données probantes

Nous agissons au quotidien de manière responsable

La qualité exige un personnel adéquat et nous sommes fier d'investir dans les ressources humaines. Nous continuerons à assurer le bon niveau de personnel et à démontrer la qualité de nos services, sur la base d'indicateurs de performance clés axés sur la qualité.

Nous avons fait de la "qualité d'abord" un principe directeur et devons donc constamment le démontrer. Il est donc tout à fait naturel pour nous que les résidents et leurs familles soient exigeants par leurs attentes, leurs préoccupations, leurs souhaits, leurs suggestions et leurs plaintes. Cela nous force à rester humbles, tout en recherchant continuellement des améliorations pour offrir aux résidents la qualité qu'ils méritent et qu'ils attendent. Nous voyons dans les plaintes une occasion d'améliorer les services fournis.



Exigence : des professionnels engagés

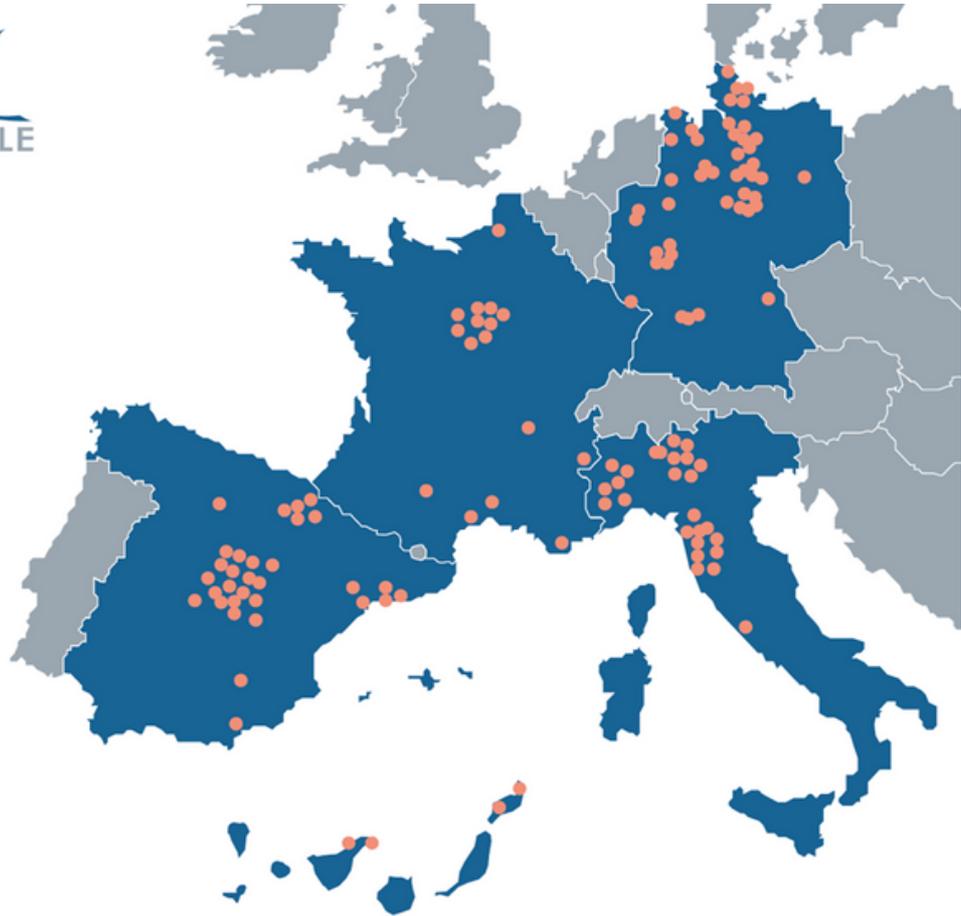
Nous veillons au moindre détail pour répondre à toutes les attentes.

Nous sommes conscients que la qualité doit être constamment démontrée et remise en question. La meilleure façon de le faire est de s'appuyer sur les experts en qualité et en ressources humaines de chaque pays. Le Comité Qualité et Ressources Humaines créé en 2022 est chargé de poursuivre le renforcement de la stratégie qualité, d'évaluer et de mettre à jour annuellement la cartographie des risques en matière de qualité et de ressources humaines ainsi que de définir un plan d'actions commun à mettre en œuvre.

Notre organisation décentralisée

basée sur des marques locales fortes

La décentralisation et l'autonomie de gestion sont les principes fondateurs de notre entreprise. Depuis le début, nous avons encouragé la prise de décision personnalisée et centrée sur le client. La décentralisation et l'autonomie permettent à chacune de nos filiales de répondre aux spécificités locales en offrant des soins de qualité et personnalisés.



* Operated in 160 sites, data as of Dec. 31, 2022 source: 2022 Extra-Financial report

**Data as of April 2023, source : corporate presentation

*** Data as of Dec. 31, 2022 source: 2022 Extra-Financial report

Maisons De Famille **12,97%**
12^{ème} opérateur en France



La Villa **16.13%**
4^{ème} opérateur en Italie



Dorea Famille **43,51%**
12^{ème} opérateur en Allemagne



Amavir **27.36%**
6^{ème} opérateur en Espagne



Des marques locales fortes

pour créer et soutenir une croissance durable

MAISONS DE FAMILLE, EN FRANCE

Maisons de Famille a été fondée en 2003 avec l'ambition de créer des lieux de vie accueillants et propices au partage de beaux moments dans un environnement adapté et médicalisé.

Au quotidien, les équipes de Maisons de Famille incarnent les valeurs du Groupe. Elles allient savoir-faire et expertise afin d'offrir une prise en charge personnalisée, de qualité et respectueuse des choix des résidents. Une place privilégiée est accordée à la famille et aux proches. Les équipes restent à leur écoute. Le nom de Maisons de Famille reflète ce que l'entreprise souhaite apporter aux résidents : l'atmosphère d'une maison et l'esprit de famille.



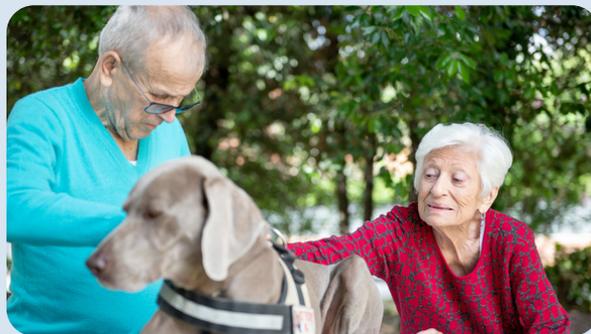
AMAVIR, EN ESPAGNE

Amavir est l'une des entreprises leaders en Espagne dans la prise en charge des personnes âgées et dépendantes, se classant au 6e rang en Espagne. Amavir a été créée en 2017 suite à l'union entre Amma et Adavir, deux entreprises ayant plus de 20 ans d'expérience dans le secteur.

Amavir gère 41 résidences et centres de jour offrant à ses résidents et à leurs proches une prise en charge globale et personnalisée qui couvre l'ensemble de leurs besoins. Pour ce faire, elle dispose d'une équipe dévouée au bien-être des personnes âgées dans des installations chaleureuses et accueillantes, basées sur le modèle des unités de cohabitation, où elles peuvent se sentir chez elles. Tout cela dans le but d'améliorer leur qualité de vie. Amavir innove grâce à son modèle "Guided by you", un modèle de soins résidentiels qui s'engage et responsabilise les résidents en conditionnant l'environnement selon leurs indications directes ou indirectes, pour que les maisons d'Amavir deviennent les leurs.



LA VILLA, EN ITALIE



La Villa a été fondée en 1992 par deux entrepreneurs florentins, Carlo Iuculano, actuellement PDG du groupe, et Giovanni Matteini. Le groupe opère dans le domaine socio-sanitaire, en s'intégrant dans le réseau de services des régions par le biais de conventions et d'accords spéciaux avec les autorités sanitaires locales et les administrations compétentes, conformément à la réglementation en vigueur. La Villa opère dans le domaine socio-sanitaire avec l'objectif de fournir des services aux personnes âgées ou aux adultes gravement et très gravement handicapés, aux personnes souffrant de troubles cognitifs légers, moyens et graves, et aux patients souffrant de pathologies psychiatriques, par le biais d'un hébergement résidentiel ou de jour, à la fois pour des séjours permanents et temporaires.

En mai 2021, La Villa Spa acquiert la société Eukedos spa. La fusion des deux entreprises a donné naissance à un seul grand groupe qui est devenu une référence pour l'offre de services avec 46 établissements - dont 29 sous sa propre marque et 17 sous la marque Edos - pour un total de 3 605 lits.

DOREA FAMILIE, EN ALLEMAGNE



Dorea Famille est l'un des plus grands fournisseurs de services de soins privés en Allemagne. Fondée en 2015, Dorea Famille emploie plus de 5 500 personnes qui s'occupent de 8 900 personnes dans 78 maisons de retraites, 19 résidences assistées et 10 services de soins ambulatoires.

Dorea Famille s'appuie sur un système de valeurs solide dont les thèmes centraux sont "orienté vers la famille", "joyeux" et "étayé". Dorea Famille offre une gamme de services diversifiés et intégrés qui répondent aux besoins individuels. La diversité des services fournis - sur certains sites - permet même de proposer une "solution intégrée à guichet unique".

Une gamme variée

de services de soins

Nos filiales offrent une gamme diversifiée de services de soins répondant aux besoins des personnes âgées dans chaque pays.



Le pourcentage indiqué ici se réfère aux capacités du groupe (lits et places).

	Maisons de retraite	Accueil de jour	Services ambulatoires	Soins de suite et de réadaptation	Cliniques de soins psychiatriques, soins palliatifs	Résidences services seniors	Soins à domicile
France	●	●		●		●	●
Allemagne	●	●	●		●	●	●
Italie	●	●		●	●	●	●
Espagne	●	●				●	●

● Établissements exploités.
● Établissements/activités en cours de développement (pipeline).

Chiffres clés



645
millions
DE
CHIFFRE
D'AFFAIRE



88%
DES EMPLOYÉS EN
CDI



#5

OPÉRATEUR
FRANÇAIS EN
EUROPE



75%
DE FEMMES
DIRECTRICES
DE MAISONS
DE RETRAITE



100%
TAUX DE PLAN DE
SOINS
PERSONNELS
POUR LES
RÉSIDENTS

Groupe Maisons de Famille

En 2022

L'année 2022 a été une année riche en avancées, nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis en matière environnementale, sociale et gouvernance.

Réduire la consommation d'énergie et l'empreinte carbone

- Réalisation d'une évaluation globale de l'empreinte carbone (portée 1 et 2) de toutes les filiales ;
- Poursuite de la politique de décarbonation de la mobilité en remplaçant sa flotte de véhicules par des véhicules hybrides et électriques ;
- Encouragement à la mobilité des employés par la mise en oeuvre de diverses actions telles qu'une politique forte de télétravail en France ou des incitations à l'utilisation de la mobilité douce, comme le vélo, en Espagne et en Allemagne ;
- Extension du programme de panneaux solaires sur le toit de nos maisons en Espagne et en France.



Assurer le bien-être des résidents et des collaborateurs

- Conception et mise en oeuvre d'un tableau de bord de la qualité pour la gestion et le suivi de la qualité : qualité des services aux résidents, avec un accent sur les indicateurs clés de performance des soins, et qualité de vie au travail pour les collaborateurs ;
- Mise en place d'une enquête annuelle de satisfaction des collaborateurs et une évaluation annuelle des performances dans chaque filiale ;
- Renforcer notre ancienneté et assurer un suivi plus régulier ;
- Renforcement des politiques d'égalité et de non-discrimination, notamment dans notre politique de recrutement (axée sur les personnes sur les personnes en situation handicap).



Gouvernance responsable

- Nomination d'un référent RSE au sein du conseil d'administration de chaque filiale ;
- Nomination de deux nouveaux membres du conseil d'administration en Espagne pour apporter de nouvelles compétences, notamment en matière d'immobilier ou de ressources humaines, et un nouveau membre du conseil d'administration en France pour apporter une expertise en matière d'immobilier ;
- Renforcement de l'harmonisation de la politique de RSE dans l'ensemble de ses filiales ;
- Création d'un comité qualité et ressources humaines ;
- Nomination d'un responsable RSE et d'un responsable de la conformité au niveau du groupe pour soutenir notre ambition dans ces domaines ;
- Mise à jour certains de nos documents internes clés (par exemple, la carte des risques de qualité).



A young woman with curly hair is smiling and supporting an elderly woman on a walkway. The young woman is wearing a white t-shirt, and the elderly woman is wearing a blue patterned sweater. They are both looking towards the right. The background is a blurred outdoor setting with greenery.

NOTRE IMPACT

Un modèle d'entreprise durable fondé sur *une gestion durable*

La durabilité est au cœur de notre mission sociale.

We Nous créons une valeur durable pour toutes nos parties prenantes basée sur un développement équilibré, une performance responsable et d'une confiance partagée.

1. Responsabilité sociale : La qualité d'abord

- Des soins durables et de qualité pour les résidents
- Être l'employeur de référence. Mettre l'accent sur la qualité de vie au travail à long terme pour les collaborateurs afin de stimuler l'engagement, la confiance et la satisfaction.

4. Viabilité économique

- **Planification à long terme** : intégrer le développement durable dans la planification stratégique, l'évaluation des risques et les objectifs commerciaux à long terme.
- **Performance financière**:
 - **Innovation et développement de services** : encourager l'innovation pour développer des produits et des services durables qui répondent aux besoins des clients tout en réduisant l'impact sur l'environnement.
 - **Gouvernance responsable** : structures de gouvernance efficaces, y compris un comité de développement durable et l'intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise.



2. Responsabilité environnementale: être un acteur du soin durable et responsable sur le plan environnemental

- **Efficacité des ressources**: mise en oeuvre de mesures visant à optimiser l'utilisation des ressources.
- **Économies d'énergie**: Favoriser l'adoption de technologies à haut rendement énergétique, encourager l'utilisation des énergies renouvelables et promouvoir les pratiques de conservation de l'énergie.
- **Réduction de l'empreinte carbone**: évaluer et favoriser la définition d'objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, mettre en oeuvre des stratégies de réduction des émissions et envisager des initiatives de compensation des émissions de carbone.

3. Responsabilité et confiance

- **Rapports extra-financier**: publication d'un rapport annuel sur les performances, les progrès et nos objectifs sur les aspects environnementaux, sociaux et économiques.
- **Assurance externe** : vérification et assurance externe des performances et des rapports afin de renforcer la confiance et la transparence.

Agir maintenant

Notre feuille de route ESG 2023

Notre feuille de route ESG, qui est notre outil de pilotage, repose sur les trois piliers de la performance non financière : social, environnemental et de gouvernance.

- **Sur le plan social**, tout d'abord, notre priorité reste de faire vivre notre singularité en plaçant la qualité au cœur de toutes nos actions. La satisfaction de nos résidents à l'égard de la qualité et la satisfaction de nos collaborateurs à l'égard de leur qualité de vie au travail sont les clés du succès de notre entreprise et de notre capacité à relever nos défis ESG. Nous nous engageons à nous remettre en question, en toute transparence, afin de continuer à progresser.
- Deuxièmement, **l'environnement** : nous avons réalisé notre premier bilan carbone (scopes 1 et 2) et travaillons actuellement sur un plan d'action à moyen terme. Nous avons pris et continuons à prendre des initiatives concrètes pour décarboner nos bâtiments et notre mobilité.
- Enfin, la gouvernance : nous nous engageons à renforcer la gouvernance ESG au niveau local et à continuer à renforcer notre gestion des risques ESG.

En tant qu'acteur unique et engagé, nous sommes fiers de vous présenter notre feuille de route ESG, qui précise les engagements du Groupe Maisons De Famille vis-à-vis de ses parties prenantes et encadre l'ensemble de ses activités pour les années à venir. Chaque année, nous rendrons compte de l'avancée de nos contributions, avec humilité et détermination, aux défis de la longévité et du développement durable.

ENVIRONNEMENT	<p>Amélioration du calcul de l'empreinte carbone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer à améliorer le calcul de l'empreinte carbone scope 1 & 2 en intégrant des données relatives à la consommation d'eau et à la production d'énergie verte 	<p>Structuration et mise en oeuvre de la stratégie de décarbonation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structurer une stratégie de décarbonation à la suite du premier bilan carbone scope 1 et 2, avec des objectifs de réduction de consommation d'énergie et de l'impact carbone • Mise en oeuvre de la stratégie de décarbonation dans les filiales 	
SOCIAL	<p>Améliorer le tableau de bord de la qualité et RH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la collecte de données • Poursuivre l'harmonisation des indicateurs • Intégration des objectifs à court et à long terme pour les indicateurs clés 	<p>Poursuivre l'amélioration de la satisfaction des résidents et harmonisation de la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau groupe et local: questions, méthodologie et plan d'actions communs • Augmenter le taux de participation 	<p>Poursuivre l'amélioration de la satisfaction des collaborateurs et harmoniser la méthodologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau groupe et local: questions, méthodologie et plan d'actions communs, • Augmenter le taux de participation
GOUVERNANCE	<p>Renforcer la gouvernance ESG au niveau local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nommer un membre du conseil d'administration chargé de l'ESG dans chaque conseil d'administration local • Inscrire les l'ESG à l'ordre du jour des organes de gestion (conseil d'administration et Comex) a minima deux fois par an. • Soutenir et animer le réseau des référents ESG (réunions trimestrielles, comité mixte,...) • Intégrer les objectifs ESG dans les objectifs du Comex et des directeurs de maisons de retraite 	<p>Gestion des risques ESG et amélioration de la donnée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour la carte des risques ESG du groupe et l'analyse de matérialité • Consolider les plans d'action correspondants • Établir une politique ESG groupe dans le cadre de de la CSRD • Continuer à améliorer la qualité des données ESG au niveau local 	

