



# ÆGIDE

CRÉATEUR DES RÉSIDENCES DOMITYS

RAPPORT ANNUEL **2017**



**DOMITYS**  
vivre l'esprit libre

# PROFIL



## SOMMAIRE

- 01 Profil
- 02 Le mot du Président
- 04 Les faits marquants 2017
- 06 Un acteur de référence de la Silver Économie
- 14 Une stratégie au service de la performance
- 20 Une marque forte, un produit novateur sur un marché porteur
- 24 Un engagement pour la qualité et la satisfaction client
- 28 Des collaborateurs mobilisés

Le Groupe ÆGIDE est devenu en moins de 20 ans l'acteur de référence des Résidences Services Seniors. Ce nouveau concept, qu'il a créé et qu'il commercialise sous la marque Domitys, correspond aux attentes des seniors autonomes et séduit un nombre croissant d'investisseurs individuels et institutionnels. Un marché à fort potentiel, étroitement lié aux enjeux du vieillissement démographique. Le Groupe répond à cette problématique grâce à son savoir-faire et sa maîtrise de trois métiers : la promotion immobilière, la commercialisation et l'exploitation des résidences. Fort de ce positionnement unique, il poursuit son développement tant en France qu'à l'étranger, en exportant un modèle exigeant fondé sur la recherche permanente de qualité de service pour les résidents.



# LE MOT DU PRÉSIDENT



Les résidences Domitys bénéficient d'une notoriété grandissante, résultat de 20 années de pédagogie autour d'un concept innovant, qui répond parfaitement aux enjeux sociaux actuels et à venir.

## DES OBJECTIFS AMBITIEUX À HORIZON 2020

Entre **15 et 20 %** du parc à l'international

**120** résidences en exploitation en France

**4 000** collaborateurs

Avec une production multipliée par deux par rapport aux années précédentes, l'année 2017 aura marqué un véritable changement de rythme pour le Groupe AEGIDE. Les résidences Domitys bénéficient d'une notoriété grandissante, résultat de 20 années de pédagogie autour d'un concept innovant, qui répond parfaitement aux enjeux sociaux actuels et à venir. Déjà numéro 1 sur son marché, le Groupe affiche un plan de développement ambitieux qui conforte son avance pour les années à venir.

2017 marque aussi une transition dans notre trajectoire. Après la signature d'un nouveau pacte d'actionnaires en fin d'année 2016 et l'augmentation de la part du capital détenue par notre actionnaire de référence, Nexity, nous avons renforcé nos relations et posé les jalons d'une stratégie partagée, axée sur l'international et le multiservices. Déjà présents en Belgique avec deux résidences, nous allons encore amplifier notre présence à l'étranger,

en particulier chez nos voisins européens confrontés aux mêmes enjeux.

Cette évolution s'effectuera dans le respect de nos valeurs et dans la façon dont nous concevons notre métier, une activité de services à forte composante sociétale. Changer de regard sur les seniors, promouvoir leur autonomie, leur liberté d'action et de choix de vie font partie de l'ADN du Groupe. C'est ce qui anime au quotidien nos équipes, toujours plus nombreuses. Avec plus de 500 nouveaux collaborateurs recrutés en 2017, nous avons en effet franchi le cap des 2 000 collaborateurs, pleinement intégrés à l'entreprise. Notre politique sociale favorise une appropriation rapide des valeurs et des savoir-faire du Groupe. Une vraie force pour nos ambitions futures, qui nous permet d'entrevoir l'avenir avec confiance.

Jean-Marie FOURNET  
Président Directeur Général

## COMITÉ EXÉCUTIF



**1** Jean-Marie FOURNET  
Président Directeur Général

**2** Frédéric WALTHER  
Directeur Général  
Exploitation / Finances

**3** Didier JALOUX  
Directeur Général  
Promotion Immobilière

**4** Guillaume LELONG  
Directeur de la Stratégie et  
du Développement

**5** Sébastien GEHANNIN  
Directeur de l'Exploitation

**6** Brice FOURNET  
Directeur Financier

**7** Sylvie ABIHSSIRA  
Directrice Juridique / Secrétaire Générale

# LES FAITS MARQUANTS

# 2017



## UNE NOUVELLE ORGANISATION

Afin d'assurer son plan de développement, le Groupe s'est doté d'une nouvelle organisation composée d'un comité exécutif, d'un comité de direction ainsi que d'un comité international.



## CRÉATION D'UNE FILIALE DÉDIÉE AU CONSEIL EN INVESTISSEMENT

Baptisée Domitys Invest, cette nouvelle filiale a pour mission de mieux accompagner les épargnants individuels dans leurs choix d'investissement, pérennisant ainsi le développement du Groupe.

(À gauche : Jean-Marie FOURNET, Président Directeur Général - AEGIDE ; à droite : Laurent HUGER, Président Directeur Général - Domitys Invest



## FOURNISSEUR OFFICIEL DU TOUR DE FRANCE

Domitys s'associe aux plus grandes courses cyclistes par étapes françaises, marquant ainsi son attachement aux valeurs présentes dans le monde du sport en général et du cyclisme en particulier : proximité, partage, esprit de liberté.



## UN LEADERSHIP RENFORCÉ

Avec plus de 2 000 collaborateurs et 14 résidences livrées en 2017, le Groupe confirme sa position de leader sur le marché des Résidences Services Seniors. Son objectif : produire 20 résidences par an à partir de 2018.



## DES VENTES EN BLOC STRATÉGIQUES

Le Groupe a vendu 9 résidences en bloc en 2017. Ce canal de commercialisation stratégique, qui se développe d'année en année, démontre la pertinence du produit auprès des investisseurs institutionnels.



## DOMITYS AU MIPIM

Le Groupe participe pour la première fois au Marché international des professionnels de l'immobilier (MIPIM) où il a présenté son concept de Résidences Services Seniors aux investisseurs étrangers.



## UN LABEL STRUCTURANT POUR LE MARCHÉ

Les travaux du Groupe avec les deux organisations professionnelles du secteur se poursuivent. Ils se concrétiseront en 2018 par la création d'un label de qualité permettant d'identifier aisément les Résidences Services Seniors, clarifiant ainsi le marché.



# UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DE LA SILVER ÉCONOMIE



# UN RANG DE LEADER, DES FONDAMENTAUX PUISSANTS



## UNE DÉMARCHE PIONNIÈRE

Dès le début des années 2000, le Groupe ÆGIDE développe un modèle de Résidences Services Seniors « nouvelle génération » unique en France. Commercialisées sous la marque Domitys, ces résidences offrent aux seniors une alternative aux solutions alors à leur disposition : vieillir dans un logement souvent peu adapté à l'avancée en âge, ou rejoindre un établissement médicalisé. Favorisant le bien vieillir et l'autonomie, le concept Domitys promeut une vision positive du vieillissement, dans un environnement convivial et sécurisé.

## UN MODÈLE ÉCONOMIQUE ÉPROUVÉ

Afin de tirer profit de ce concept novateur et d'un marché en pleine expansion, le Groupe a fait le choix de maîtriser l'ensemble du cycle de vie d'une résidence, de sa conception à son exploitation.

### Il intervient sur trois grands métiers :

- la promotion immobilière et la maîtrise d'ouvrage des programmes immobiliers ;
- la commercialisation des programmes immobiliers à des investisseurs individuels ou institutionnels ;
- l'exploitation des Résidences Services Seniors.

Les synergies à l'œuvre entre ces trois activités confèrent au Groupe un véritable avantage concurrentiel.

## UN POSITIONNEMENT D'EXPLOITANT

Au cœur de la stratégie du Groupe, le métier d'exploitant contribue à l'émergence d'un modèle économique vertueux, propre à assurer sa robustesse et sa pérennité.

Ainsi, c'est l'activité d'exploitation qui définit le choix d'implantation d'une future résidence, selon le potentiel du site (population senior locale, pouvoir d'achat, concurrence...). De même, les nouvelles résidences sont conçues à partir d'un cahier des charges constamment amélioré par le retour d'expérience de l'exploitant, pour des produits immobiliers toujours plus innovants et qualitatifs. Enfin, l'exploitant définit les engagements de loyers garantis aux investisseurs selon sa connaissance du marché locatif local et sa capacité à remplir la résidence.



1 480

nouveaux  
logements  
mis en service



72

résidences  
en exploitation



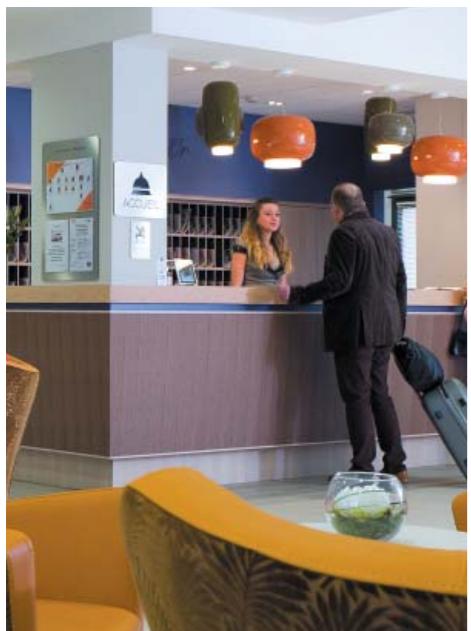
3

cibles : seniors,  
investisseurs  
particuliers et  
institutionnels

## Un partenariat renforcé avec Nexity

Après dix années de partenariat, Nexity a renforcé sa présence au sein du Groupe ÆGIDE en 2016, sa part passant de 38,15 % à 45,15 % du capital. Ainsi adossé au premier groupe immobilier français intégré, ÆGIDE dispose des ressources financières indispensables à sa montée en puissance sur des territoires cibles : le Grand Paris, les métropoles régionales et l'international. Selon les termes de l'accord conclu, Nexity aura la possibilité de devenir actionnaire majoritaire du Groupe ÆGIDE en 2018, ce dernier devenant le pôle spécialiste des résidences gérées et des services à la personne. Ensemble, les deux acteurs pourront miser sur une stratégie partagée et promouvoir une ambition commune, orientée vers le développement de services et l'international.

## L'ANNÉE 2017 MARQUE UNE ÉTAPE IMPORTANTE TANT DANS LE DYNAMISME DE L'ENTREPRISE QUE DANS LA MATURITÉ DU MARCHÉ



### UNE ACTIVITÉ TOUJOURS PLUS DYNAMIQUE

Les résultats 2017 confirment la pertinence du concept et la force du modèle économique du Groupe. Franchissant un nouveau seuil, ÆGIDE a multiplié sa production par deux par rapport aux années précédentes : 14 résidences ont été livrées en 2017, contre une moyenne de 7 à 8 au cours des années précédentes. De 230 millions d'euros en 2016, le chiffre d'affaires est passé à 335 millions d'euros, soit une hausse de 46 % sur la période. Cette forte croissance s'accompagne d'une hausse significative de la rentabilité : le résultat opérationnel a été multiplié par deux entre 2016 et 2017.

### UN PRODUIT D'INVESTISSEMENT RECHERCHÉ

Au fil des ans, la marque Domitys a gagné en notoriété et le modèle de Résidence Services Seniors « nouvelle génération » est devenu une classe d'actifs à part entière, bien installé dans le panorama des produits d'investissement. Parallèlement, la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), promulguée fin 2015, affirme la reconnaissance légale du concept de résidences seniors.

Produit qui inspire confiance aux investisseurs individuels, la résidence Domitys leur est désormais accessible via des fonds d'investissement (de type OPCI) créés par des

sociétés de gestion. Avec plusieurs atouts à la clé : un ticket d'entrée plus accessible pour les particuliers, un gain de visibilité auprès du grand public pour Domitys.

L'intérêt croissant des investisseurs institutionnels pour ce type de produit s'est par ailleurs confirmé. En 2017, 9 résidences Domitys ont été commercialisées en bloc auprès d'investisseurs institutionnels. Le Groupe confirme ainsi la stratégie commerciale initiée en 2013 et son objectif de vendre – à terme – la moitié de sa production via ce canal. Complémentaire à la vente au détail, la vente en bloc permet au Groupe d'accélérer son développement et de gagner en notoriété auprès des institutionnels.

## NOS PROGRAMMES LIVRÉS EN 2017

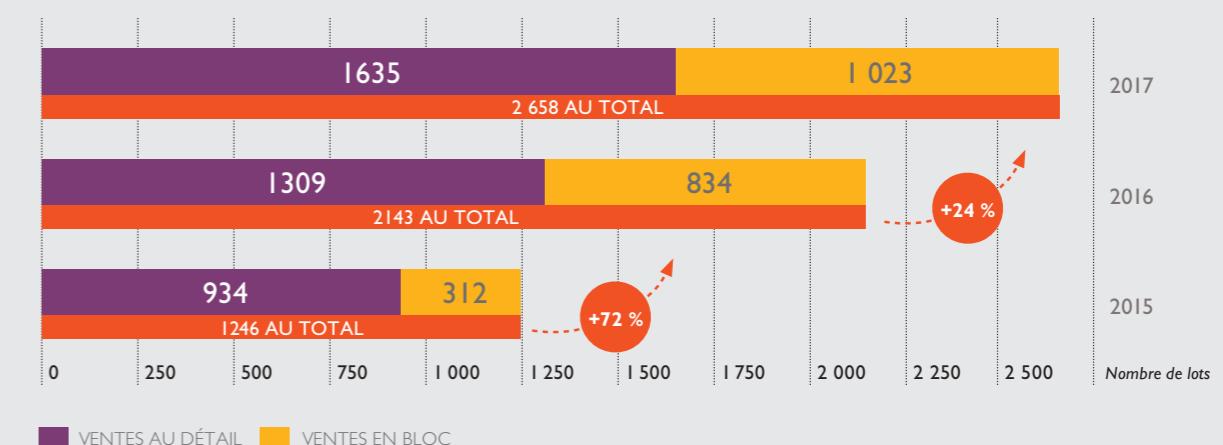
9  
Ventes en bloc

14  
Programmes livrés

1 635  
Lots commercialisés  
auprès des particuliers



### LES VENTES EN BLOC ET AU DÉTAIL



 **72**  
Résidences exploitées

 **98 %**  
Taux d'occupation des résidences en croisière (ouvertes depuis + de 2 ans)

 **2 700**  
Contrats de location signés

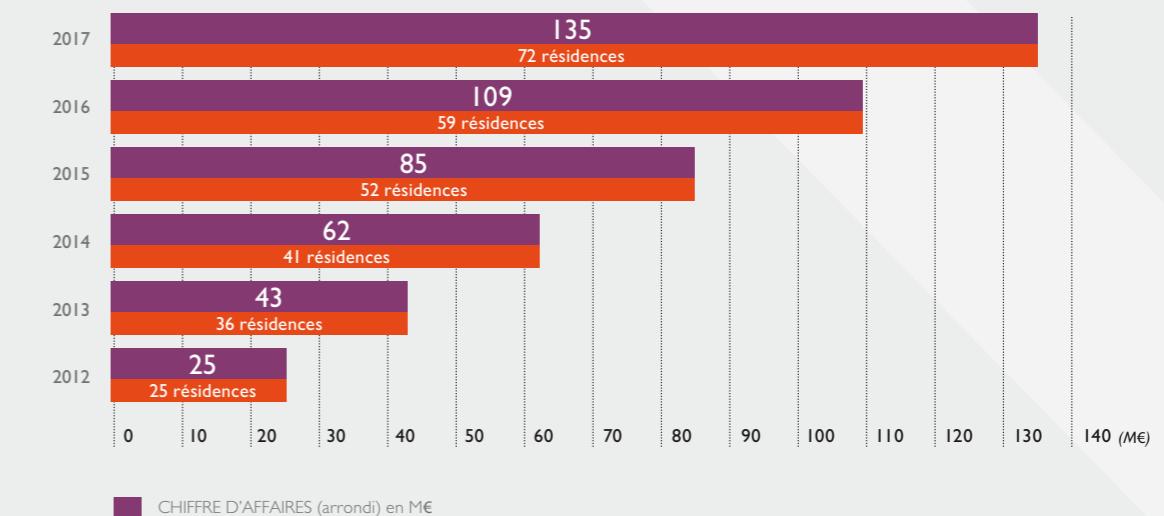
## NOS RÉSIDENCES OUVERTES



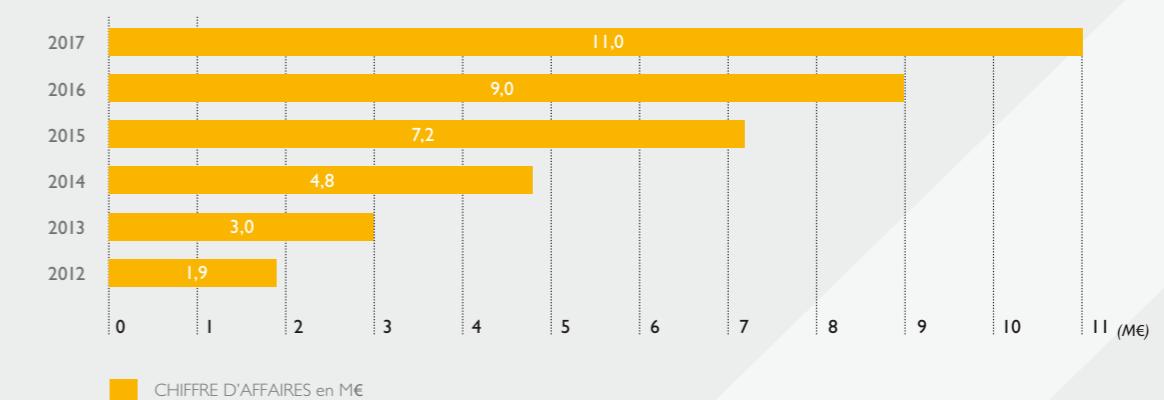
## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES EXPLOITATION

« Au sein de la catégorie des Résidences Services Seniors, le Groupe comptera fin 2018 quasiment autant de logements que ses 6 principaux concurrents réunis. »

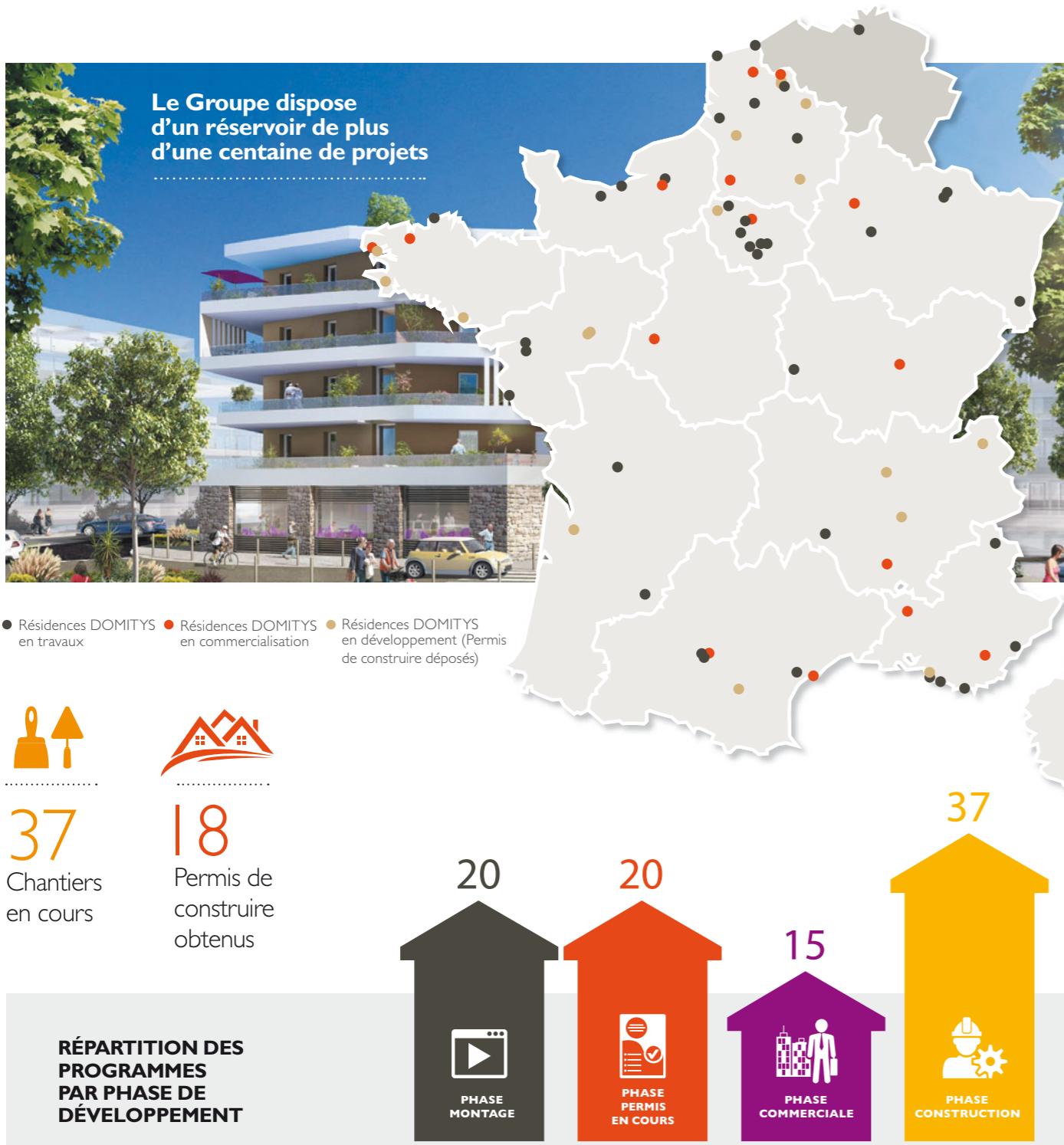
### ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES RÉSIDENCES SERVICES SENIORS (LOYERS + SERVICES)



### ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ACTIVITÉ TEMPORAIRE



## NOS PROGRAMMES EN DÉVELOPPEMENT



## DES ACTIONS FORTES POUR CONFORTER UN DÉVELOPPEMENT AMBITIEUX

### À la rencontre de nos différents publics

Le Groupe participe régulièrement à des salons, tant grand public que salons immobiliers réservés aux professionnels, afin d'aller à la rencontre de ses différentes cibles : seniors, investisseurs institutionnels, partenaires... En 2017, il était notamment présent au Salon des Seniors de Paris avec un stand de 72 m<sup>2</sup>. Il a aussi participé pour la seconde fois au Salon de l'Immobilier d'entreprise (SIMI) en décembre 2017, en vue de faire connaître son concept de résidences aux investisseurs via des conférences et des échanges, et pour la première fois au MIPIM, lieu incontournable de rencontre des investisseurs immobiliers internationaux. La conférence donnée à cette occasion, intitulée « Résidences Services Seniors : quelles opportunités dans un marché en forte croissance ? », a suscité un grand intérêt et a permis de générer de nouveaux contacts avec des investisseurs institutionnels de nombreux pays.



### DES PARTENARIATS AVEC DES ACTEURS CLÉS

Depuis 2015, le Groupe noue des relations étroites avec un ensemble d'acteurs de la Silver Économie afin d'enrichir les services proposés aux seniors qu'il accueille ou d'accroître sa notoriété autour de ses cibles de prédilection.



### UNE CAMPAGNE TV POUR VIVRE L'ESPRIT LIBRE

Depuis 2016, Domitys affirme sa personnalité grâce à des campagnes TV bousculant le ton de la communication habituellement adressée aux seniors. Cette série de 5 films courts (20') conte avec humour des scènes de la vie quotidienne de résidents. Une communication positive autour du grand âge, affirmant la promesse du concept Domitys : vivre l'esprit libre.

## UNE STRATÉGIE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE



## REFORCER LE LEADERSHIP, TANT EN FRANCE QU'À L'INTERNATIONAL



### DES OBJECTIFS AMBITIEUX

L'exercice écoulé marque une véritable accélération de la dynamique engagée au cours des années précédentes. Fort de ce parcours réussi, le Groupe a défini une stratégie ambitieuse afin de renforcer son leadership, conserver son avance et anticiper sur l'avenir. Son objectif : réaliser dans les 3 années à venir le parcours accompli au cours des 15 dernières années, selon deux grands axes :

**Produire une vingtaine de résidences par an**  
à compter de 2018  
(contre 14 en 2017 et 8 en 2016)

**Accélérer le développement à l'international**  
Le Groupe souhaite exploiter entre 15 et 20 % de son parc à l'étranger d'ici 5 ans.

### UNE NOUVELLE GOUVERNANCE EN LIGNE AVEC LA STRATÉGIE

Cette nouvelle organisation interne répond aux ambitions de l'entreprise – notamment sa volonté de jouer un rôle majeur dans le développement d'un pôle de services au sein de Nexity – et aux différents enjeux posés par un développement soutenu. Elle permet en particulier de faciliter les échanges entre les différentes directions du Groupe, la conduite de projets transversaux et la prise de décisions concertées.

## LA GOUVERNANCE DU GROUPE S'ARTICULE DÉSORMAIS AUTOUR DE TROIS INSTANCES

**Le comité exécutif**

Composé de 7 membres, dont les trois dirigeants fondateurs, il a pour mission de définir les grandes orientations stratégiques de l'entreprise ainsi que les relations avec le comité de direction et les actionnaires.

**Le comité de direction**

Il met en œuvre la stratégie du Groupe, dans le respect des objectifs définis par le conseil d'administration et le comité exécutif.

**Le comité international**

Il applique la stratégie de développement international et pilote la gestion des projets hors de France.

Les directions régionales des résidences Domitys voient par ailleurs leurs responsabilités renforcées à partir de 2018.



## EXPORTER LE CONCEPT DE RÉSIDENCES DOMITYS

Déjà implanté en Belgique avec deux résidences, le Groupe vise un développement accéléré à l'international, en ligne avec la stratégie affichée par son actionnaire, Nexit. La problématique du vieillissement de la population se rencontre dans un grand nombre de pays, tant en Europe (Italie, Allemagne...) qu'en Asie (Chine notamment). Or, il existe peu d'acteurs européens susceptibles de répondre aux attentes des seniors autonomes avec un produit aussi abouti que la résidence Domitys. AEGIDE compte ainsi profiter de son leadership pour élargir son périmètre d'intervention et développer un concept qui rencontre l'adhésion des seniors et des investisseurs. Ses cibles prioritaires sont la Belgique, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne et le Portugal, ainsi que la Chine. Dans ces pays sont noués des contacts avec des partenaires et des opérations sont d'ores et déjà en phase de montage.

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ COMMERCIALE ET LE CONSEIL AUX INVESTISSEURS



### DOMITYS INVEST : UNE FILIALE DÉDIÉE AU CONSEIL EN INVESTISSEMENT

Canal historique de commercialisation, la vente aux investisseurs particuliers continue sa progression grâce à la performance des équipes commerciales et la mise en place de partenariats avec des réseaux puissants (Groupama, Crédit Agricole, Caisse d'Épargne...). Plus de 1 600 ventes ont été réalisées auprès d'épargnants individuels en 2017.

Afin de répondre à une demande toujours plus forte, le Groupe a décidé de créer un pôle d'activité dédié au conseil en investissement. Baptisée Domitys Invest, cette filiale a pour missions :

- d'accompagner le développement du Groupe, en se donnant les moyens de commercialiser une vingtaine de résidences par an à compter de 2018 ;
- d'élargir l'offre de solutions d'investissement dans le domaine de l'immobilier géré (pierre papier, démembrement...) pour mieux répondre aux attentes des épargnants et les accompagner à chaque étape de leur vie par des produits adaptés ;
- d'homogénéiser la distribution du produit Domitys, éclatée entre plusieurs structures dans le passé, et de favoriser l'émulation entre les différents canaux de vente.

### UNE SIGNATURE RECONNUE

Domitys Invest incarne un label de confiance en cohérence avec l'image de la résidence services Domitys. Dans un environnement de produits d'investissement complexes, ses conseillers accompagnent les épargnants dans la préparation de leur avenir et celui de leurs proches. Ils les orientent vers des solutions non spéculatives, ancrées dans l'économie et répondant à des besoins sociétaux comme la préparation de la retraite, la prévention de la perte d'autonomie...



### UN NIVEAU D'EXIGENCE EN HAUSSE

Afin de renforcer les performances commerciales, Domitys Invest a mis en place des ateliers en vue de concevoir de nouveaux contrats à destination des conseillers en gestion

de patrimoine indépendants. Son objectif est ainsi de renforcer et de valoriser le conseil aux épargnants, de mettre à disposition l'expertise et l'expérience du Groupe pour mieux accompagner les commerciaux dans la commercialisation du produit Domitys.

### DOMITYS INVEST EN BREF

- ✓ Une filiale créée en 2017, spécialisée dans le conseil en investissement
- ✓ Une équipe de 52 personnes
- ✓ Un réseau de 1 500 conseillers en gestion de patrimoine indépendants
- ✓ Une activité qui s'articule autour de 3 canaux de commercialisation :
  - des conseillers en investissement salariés de la filiale ;
  - des conseillers en gestion de patrimoine indépendants ;
  - des réseaux de commercialisation dans les banques et compagnies d'assurances (Groupama, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole...).

## L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION, EN PREMIÈRE LIGNE, SE DOTE D'UNE ORGANISATION AU PLUS PROCHE DU TERRAIN

### FACE À DES ENJEUX MULTIPLES, L'EXPLOITATION SE RÉORGANISE

Cœur de métier du Groupe, l'activité d'exploitation dicte le développement immobilier, notamment le choix des sites d'implantation, ainsi que la promotion immobilière (cahier des charges associé à la construction...). Un rôle de premier plan dans les années à venir compte tenu du dynamisme de l'entreprise et des objectifs ambitieux qu'elle s'est fixés : ouvrir une vingtaine de résidences par an suppose des moyens renforcés pour les remplir et les exploiter. En 2017, quelque 1 000 heures de formation – portant notamment sur le perfectionnement aux techniques de vente et l'amélioration de la compréhension et de la prise en charge des seniors – ont été dispensées via l'École Domitys aux 160 conseillers commerciaux présents sur les sites.

Afin de renforcer leur efficacité et leur proximité avec les résidents, les directions régionales, mises en place en 2013, voient leurs fonctions renforcées. Chacune de ces directions a la responsabilité du développement commercial locatif et de la direction des opérations de son secteur : service animation, entretien du patrimoine, exploitation...



### DES DÉFIS À RELEVER À MOYEN TERME

**Intégrer**  
environ 2 000 nouveaux collaborateurs à fin 2020 : afin d'être en mesure de gérer et d'exploiter entre 120 et 130 résidences, l'activité d'exploitation va monter en puissance.

**Former**  
les directeurs régionaux : dès 2018, des formations seront dispensées aux directeurs régionaux afin qu'ils acquièrent un profil d'entrepreneur pleinement responsable de leur centre de profit.

**Conserver**  
l'esprit de conquête : le changement de dimension doit faire perdurer l'attitude pionnière et l'ambition associées au concept Domitys.

**Respecter**  
les engagements du Groupe vis-à-vis des clients pour conserver un taux de satisfaction supérieur à 90 %.

### UNE STRATÉGIE DE PARTENARIATS TOUJOURS PLUS PUISSANTE

Initiée en 2015, la stratégie de partenariat avec d'autres acteurs de la Silver Économie s'est renforcée en 2017, élargissant davantage l'écosystème d'intervenants au service de la population senior. Objectifs : faciliter la vie des résidents Domitys, leur proposer des services toujours plus innovants, accroître la notoriété du concept Domitys auprès des seniors.

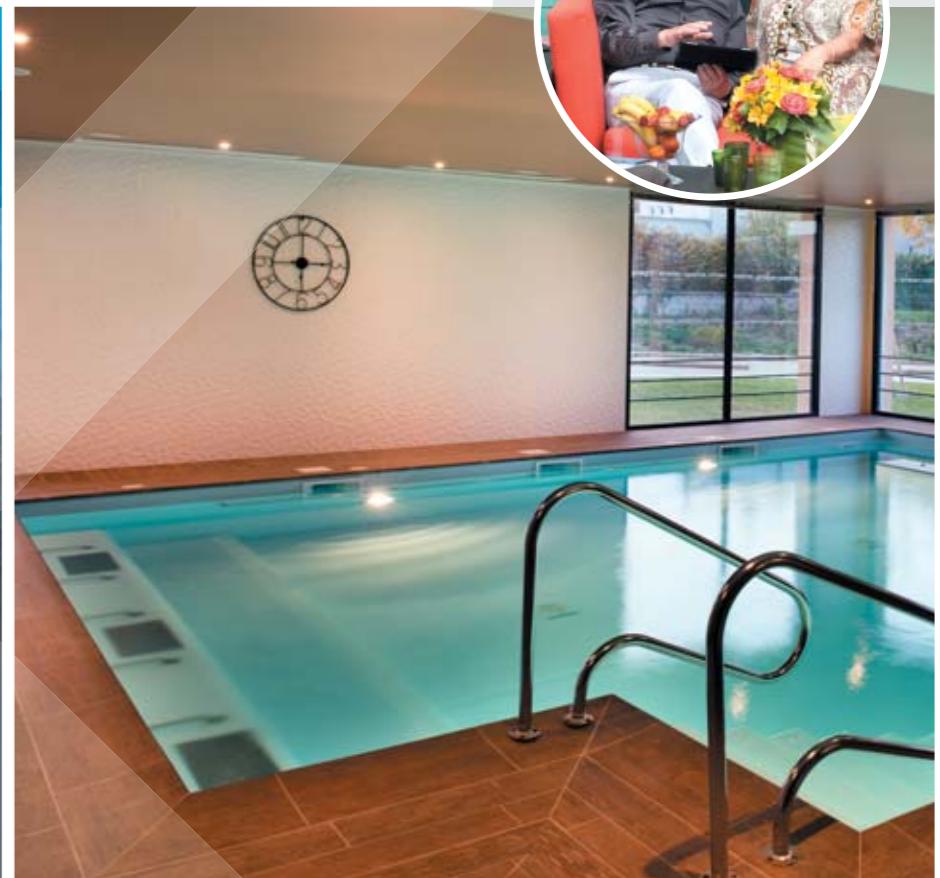
Le Groupe a en particulier signé des accords avec des acteurs clés du monde assurantiel mutualiste (MAIF, Harmonie Mutuelle), avec l'Association française d'Épargne et de Retraite

(AFER), qui compte plus de 700 000 épargnants adhérents, ainsi qu'avec l'Assemblée des Départements de France (ADF). Le Groupe sera intégré aux commissions ou aux groupes de travail de cette association, qui réunit les 101 départements français. Il participera en particulier aux réflexions sur l'offre de services aux personnes âgées, la solidarité et les affaires sociales, l'aménagement du territoire.

Ces nouveaux partenariats viennent s'ajouter à ceux déjà conclus dans le passé avec Le Noble Age Groupe, Korian, ADHAP Services, La Poste, Senior Transition, Harmonie Médical Service et Paramat.

### Activité temporaire : un tremplin pour l'exploitation

Environ 10 % du parc est destiné à l'accueil temporaire de courte ou moyenne durée. Cette activité est en hausse de 25 à 30 % par an. Son chiffre d'affaires est passé de 9 à 11 millions d'euros entre 2016 et 2017. Repos de l'aîdant familial, repos du senior après une hospitalisation... Ces séjours temporaires peuvent aussi être le moyen idéal de tester le concept et le bien vivre en résidence Domitys. Ils demeurent un très bon tremplin pour l'activité locative de long terme.



# UNE MARQUE FORTE, UN PRODUIT NOVATEUR SUR UN MARCHÉ PORTEUR



## RÉPONSE ADAPTÉE À UNE PROBLÉMATIQUE SOCIÉTALE TOUJOURS PLUS MARQUÉE, LE CONCEPT DOMITYS SE DIFFÉRENCIE DES AUTRES SOLUTIONS D'HÉBERGEMENT

### UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE RÉSIDENCES

Le concept Domitys est né d'un constat : l'absence de solutions – logements et services – adaptées à des seniors autonomes, alors que le marché est à la fois porteur et peu concurrentiel. Depuis, il s'impose avec succès comme une solution idéale pour les personnes âgées trop fragilisées pour rester dans un domicile peu adapté et/ou isolé, mais suffisamment autonomes pour ne pas être admises dans un établissement médicalisé de type EHPAD.

### UNE RÉPONSE À UN BESOIN SOCIÉTAL MAJEUR

Continuer à être acteur de ses projets, vivre l'esprit libre... Telles sont pour Domitys les conditions essentielles du bien vieillir. Le concept de résidence Domitys offre ainsi à ses résidents un cadre de vie serein, ouvert sur l'extérieur, riche d'une gamme de services pensés pour leur confort et leur épanouissement. Les résidents peuvent rompre avec la solitude, profiter d'un environnement sécurisé pour vivre leur vie tel qu'ils l'entendent.

En favorisant la prévention de la perte d'autonomie, le concept Domitys répond à un besoin sociétal grandissant, déboussolant de façon drastique l'image associée aux maisons de retraite médicalisées (EHPAD) ou aux résidences autonomie (ex-foyers-logements). Une réponse qualitative au manque de logements adaptés à l'avancée en âge.



### Portrait d'une résidence Domitys

**Le succès du concept** s'explique par un cahier des charges exigeant, concernant tant le bâti que les services proposés, étudiés pour offrir un concept optimal aux résidents : des espaces communs de grande taille (autour de 1 000 m<sup>2</sup>), des appartements spacieux et adaptés, des prestations favorisant le bien-être et l'autonomie (espace sauna, bassin d'aquagym...), des menus élaborés par un véritable chef, des activités quotidiennes... Chaque résidence dispose d'une équipe d'une vingtaine de personnes – personnel d'accueil, d'entretien, animateur, gardien, directeur de la résidence – présentes 24 H / 24. Formées à l'école Domitys, elles partagent les valeurs du Groupe : sens du service, respect, écoute.

UNE RÉSIDENCE SERVICES SENIORS,  
CE N'EST NI UNE RÉSIDENCE AUTONOMIE, NI UN EHPAD

RÉSIDENCES AUTONOMIE Foyers-logements	EHPAD Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	RÉSIDENCES SERVICES SENIORS
2 300 établissements en France (dont 2/3 gérés par les communes)	+ de 7 500 établissements médicalisés en France (50 % publics, 30 % associatifs et 20 % privés commerciaux)	+ de 600 établissements en France
1 960 Principalement construites dans les années 1960	Parc public ancien (essentiellement hospitalier). Parc privé commercial datant des années 1980 et ultérieurement	2 000 Principalement construites à partir des années 2000 pour les Résidences Services Seniors de nouvelle génération
Vétusté du parc et offre très pauvre en services	Une population très dépendante	Offrent de nombreux services et des logements neufs adaptés aux seniors

## UN MARCHÉ D'AVENIR

Déjà très porteur du fait de l'accroissement de l'espérance de vie (+ 1 an tous les 4 ans), le marché va connaître une inflexion à partir de 2021, lorsque les baby-boomers atteindront ou dépasseront l'âge de 75 ans.

### Des seniors toujours plus nombreux

Sur la période 2010-2030, la population des plus de 60 ans va croître de 40 %. Dans le même temps, la part des plus de 75 ans va doubler. Le cœur de cible Domitys totalisera 8,5 millions de personnes en 2030 (contre 6 millions aujourd'hui) et 12 millions en 2050.

Source : INSEE

### Un habitat traditionnel peu adapté

Près d'une personne de plus de 75 ans sur quatre vit dans un habitat pas ou peu adapté à l'avancée en âge, facteur d'isolement et de chutes. Un tiers des 65 ans et plus chutent chaque année ; 40 % des seniors hospitalisés après une chute sont admis en EHPAD.

Source : INSEE/HDI/CNAV

### Un niveau de vie élevé

Avec environ 2 770 euros par mois (pension moyenne et revenus complémentaires), les retraités bénéficient d'un niveau de vie moyen légèrement supérieur à celui du reste de la

population. La pension des femmes (+ de 70 % des futurs résidents Domitys) ne cesse d'augmenter.

Source : Conseil d'orientation des retraites

### Un environnement toujours plus favorable

Outre la reconnaissance légale du concept de Résidence Services Seniors au travers de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (2015), les évolutions socio-culturelles à l'œuvre renforcent la volonté de vieillir en conservant une vie sociale, culturelle et sportive.

## Des Résidences Services Seniors dans un environnement convivial et sécurisé



24/7

Présence d'une équipe 24h/24 et 7j/7, équipements permettant de donner l'alerte et de géolocaliser rapidement les résidents en cas de chute en intérieur comme en extérieur, espaces et mobilier adaptés...

Des appartements adaptés à la perte d'autonomie : prises électriques surélevées, éclairage très présent, plans de travail à hauteur, mobilier ergonomique...

## UNE MARQUE TOUJOURS PLUS VISIBLE, UN PRODUIT QUI SE DÉMOCRATISE, BIEN INSTALLÉ DANS LE PARCOURS DE VIE DES SENIORS

### UN BOOM DE NOTORIÉTÉ

L'accélération de la visibilité du produit est le fruit d'une communication de long terme autour du concept. L'année 2017 marque un tournant, avec une véritable explosion de la notoriété de la marque. Celle-ci a en effet progressé de 8 points, soit la plus forte hausse parmi les acteurs du secteur, en stagnation ou recul pour la plupart. La marque est désormais connue d'un tiers (32 %) des seniors. Cette progression, dans la continuité de celle mesurée en 2016, équivaut à un quasi doublement de la notoriété de Domitys en 2 ans. Si elle se vérifie chez toutes les populations, elle est particulièrement prononcée chez les 75 ans et plus, cœur de cible de l'entreprise : 38 % déclarent connaître Domitys (+14 points), une proportion qui passe à 44 % (+16 points) chez les plus aisés d'entre eux. Ces résultats sont le fruit des initiatives récentes en matière de communication, qu'il s'agisse de campagnes publicitaires ou de présence sur les réseaux sociaux.

Source : sondage Ipsos Public Affairs 2017 – Notoriété des Résidences Services Seniors

### À LA RENCONTRE DU PUBLIC

En 2017, Domitys a signé un partenariat pour 3 ans avec Amaury Sport Organisation, soutenant ainsi les trois plus grandes courses cyclistes par étapes : le Tour de France, le Paris-Nice et le Critérium du Dauphiné. Le Groupe affirme son attachement aux valeurs associées au Tour de France et au cyclisme en général – proximité, partage, plaisir et esprit de liberté – des valeurs inhérentes à l'ADN de la marque Domitys. Le Tour de France sera en particulier l'occasion d'aller à la rencontre des quelque 12 millions de Français qui suivent la Grande Boucle. Un important programme d'animations dédiées sera mis en place pendant toute la durée du Tour, permettant au public mais aussi aux résidents, partenaires et collaborateurs, de participer activement à la compétition.

### UNE PRÉSENCE RENFORCÉE SUR LE WEB

Le Groupe, qui investit massivement dans ce canal de communication pour accroître la notoriété des résidences Domitys, engrange d'excellents résultats : un nombre de visites en hausse de plus de 45 % par rapport à 2016 (600 000 visites uniques) sur le site domitys.fr qui a publié plus de 200 articles. Sur les réseaux sociaux, le Groupe peut compter sur une communauté de 25 000 fans (en hausse de 85 % sur l'année 2017) et affiche une audience cumulée de plus de 7 millions de personnes.



7 millions

Audience cumulée sur les réseaux sociaux

### Une image modernisée

Fin 2016, la marque Domitys s'est dotée d'une nouvelle identité visuelle pleinement déployée tout au long de l'année 2017 sur différents supports. Composé d'un seul ruban, le D de Domitys valorise l'ADN d'un groupe unique en son genre, qui peut se prévaloir d'une triple compétence : la promotion immobilière, la commercialisation, l'exploitation. L'emploi de couleurs chaudes symbolise l'hospitalité, la convivialité, le plaisir de vivre ensemble.

# UN ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT



# DES SERVICES PENSÉS POUR LE CONFORT ET LA SATISFACTION DES RÉSIDENTS

## UNE DÉMARCHE VOLONTAIRE

La politique qualité du Groupe s'appuie sur les valeurs constitutives de son ADN et les engagements définis dans son référentiel « engagement de service », actualisé en 2016 avec AFNOR Certification. Au-delà de la qualité des logements proposés, le Groupe s'attache à promouvoir une culture partagée de la bienveillance vis-à-vis de ses résidents. Sa mission est étroitement liée à la prévention

de la perte d'autonomie grâce à des services permettant d'accompagner la personne âgée au quotidien. Des sujets tels que la bientraitance, la sécurité, le sentiment de se sentir « chez soi » au sein d'une résidence Domitys, sont partagés avec les équipes lors de formations. La politique sociale de l'entreprise, fondée sur la confiance, favorise l'attitude des collaborateurs et la promotion de ses valeurs auprès des résidents.

**EN 2017, 54 RÉSIDENCES SONT CERTIFIÉES AFNOR.  
LA CERTIFICATION ENGAGEMENT DE SERVICE AFNOR VALORISE 6 CRITÈRES :**



### HABITAT ET ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ

- Des espaces de vie intérieurs et extérieurs adaptés, respectueux de l'environnement, propres et confortables, favorisant le bien-être des résidents
- La sécurité des résidents est une préoccupation quotidienne et permanente



### LIEN SOCIAL, RENCONTRE ET PARTAGE

- Des activités quotidiennes adaptées au résident, favorisant le bien-être, le lien social et l'expression de la citoyenneté
- La résidence services, un établissement en interaction, largement ouvert sur son environnement
- Le personnel est disponible, à l'écoute et accompagne le résident dans sa vie quotidienne 7 jours sur 7



### SERVICES ET SÉRÉNITÉ

- Un service de restauration de qualité, répondant aux envies de chacun et respectueux des choix et besoins spécifiques
- Pour une vie plus facile, des solutions d'entretien du logement sont proposées et ajustées aux exigences du résident et mises en œuvre par du personnel formé
- Des modalités d'information claires et transparentes sur l'offre de services



### RESPECT ET CONFIANCE

- Le respect de la personne, de son individualité et de sa dignité est la priorité dans chaque résidence
- Le résident est connu et attendu
- Des modalités de contractualisation claires et transparentes



### LIBERTÉ ET BIEN-ÊTRE

- Le résident est acteur de son parcours de vie
- Un accueil du résident individualisé et adapté à ses attentes
- Une aide à la mobilité adaptée, visant à préserver au quotidien l'autonomie des résidents et à faciliter la vie sociale
- Des offres d'hébergement diversifiées pour répondre aux aspirations de chacun



### ACCOMPAGNEMENT

- Une gestion locative facilitée par l'équipe de direction en toutes circonstances
- Une attention toute particulière pour une réponse fiable et maîtrisée aux souhaits exprimés
- Promotion de l'autonomie et accompagnement individualisé du résident



Domitys est le 1<sup>er</sup> et unique opérateur de Résidences Services Seniors à avoir obtenu la certification de service AFNOR pour l'ensemble de ses services (référentiel engagement de service 233-2).

### UNE GAMME DE SERVICES PENSÉE POUR LE CONFORT DES RÉSIDENTS

Le Groupe fait évoluer en permanence sa gamme de services afin de répondre aux attentes de ses résidents, faciliter leur vie et leur bien-être. Cinq packs de services optionnels leur sont proposés, en complément du premier niveau de service associé au loyer (accès aux espaces, animations quotidiennes, goûter...).



275

Nombre de salariés ayant suivi une formation à la bientraitance en 2017

Des formations à la bientraitance sont dispensées à l'ensemble des salariés – collaborateurs du siège et personnel d'exploitation – afin d'éviter certains écueils (infantilisation des personnes...) et d'être en mesure de réagir en cas d'anomalie.



95 %

#### Taux de satisfaction globale des résidents Domitys\*

En 2017, avec 53 % de répondants (soit plus de 3 400 personnes), l'enquête de satisfaction met aussi en évidence un fort taux de satisfaction (90 %) concernant l'ambiance générale (animations, événements festifs, ouverture sur l'extérieur...) au sein des résidences Domitys, un critère de poids dans la satisfaction globale. Mines d'informations, ces enquêtes sont aussi l'occasion de faire évoluer les services proposés. L'édition 2017 a par exemple mis en évidence une forte demande d'animations à contenu culturel.

\* Selon l'étude réalisée par INIT marketing du 4 au 24 septembre 2017 sur 61 résidences



### UNE APPROCHE STRUCTURANTE DE SUIVI ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

### UN LABEL POUR LES RÉSIDENCES SERVICES SENIORS

Fruit du travail commun des deux organisations professionnelles du secteur, le Synerpa RSS et le Syndicat National des Résidences services pour les Aînés (SNRA), un label sera prochainement dévoilé au public. Elaboré et déployé avec l'appui d'un partenaire de renom, l'Afnor, il a pour objectif de définir des engagements et des critères permettant de sécuriser les futurs résidents.

Il aura en conséquence une fonction de clarification du marché et du produit vis-à-vis du public, des élus et autres parties prenantes.

### UNE DÉMARCHE QUALITÉ ORIENTÉE CLIENTS POUR LE PÔLE PROMOTION

Chantier lancé en 2017, le déploiement de cette démarche qualité vise à améliorer la maîtrise et l'atteinte du niveau de qualité escompté des opérations livrées à l'exploitant. Objectifs : diminuer le nombre de problèmes techniques, favoriser la fluidité entre la production et l'exploitation, deux activités étroitement liées, afin d'améliorer le confort et l'accueil des locataires, de faciliter leur utilisation des locaux. La démarche comprend la mise en place d'indicateurs de suivi, de procédures ainsi que l'élaboration d'un outil informatique destiné à planifier les opérations sur tout le cycle de vie d'une opération immobilière. Après une première étape d'information et d'engagement des équipes dans ce projet très transversal, des audits seront mis en place en 2018.

### Lancement d'une charte environnementale en 2017

Le Groupe est très investi dans le développement durable, comme en témoigne notamment sa collaboration avec Sogeres, un restaurateur qui privilégie l'approvisionnement local et la lutte contre le gaspillage alimentaire. Afin de limiter toujours plus l'impact environnemental de ses résidences, le Groupe a élaboré une charte environnementale en 5 axes :

- **Sensibiliser** les collaborateurs et les résidents au respect de l'environnement
- **Maîtriser** les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que les modes de transport éco-responsables
- **Pratiquer** une gestion durable des espaces verts, encourager le tri sélectif ainsi que le recyclage des consommables et des déchets verts
- **Favoriser** dans les achats les partenaires et les produits éco-responsables
- **Promouvoir** le lien et la citoyenneté à travers des actions de développement durable.

Cet engagement se traduit par des initiatives variées impliquant souvent les résidents : installation de bacs à compost, de ruches, mise en place de filières de recyclage, partenariat avec La Poste pour collecter le papier dans chaque résidence...

# DES COLLABORATEURS MOBILISÉS

## UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES QUI PLACE L'HUMAIN AU CŒUR DE SES PRÉOCCUPATIONS



83 %

Part des collaborateurs qui recommanderaient à leur entourage de travailler au sein du Groupe

Enquête réalisée par l'institut BVA du 16 janvier au 6 février 2017



+ de 90 %

Collaborateurs en CDI



+ de 35 000

Heures de formation dispensées en 2017

### FAIRE ÉVOLUER LES COMPÉTENCES

Pour faire face à la croissance de l'entreprise, et alors qu'il devient indispensable de suivre au plus près les carrières de chacun, le Groupe a mis en place un outil de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Il permet de visualiser rapidement le dossier individuel du collaborateur (parcours dans l'entreprise, compétences, formations suivies) ainsi que ceux de l'équipe pour le manager, et de réaliser informatiquement les entretiens individuels avec le manager.

Deux comités de carrières (sièges et exploitation) ont par ailleurs été créés afin d'identifier les potentiels et d'anticiper les mobilités internes selon les besoins identifiés.

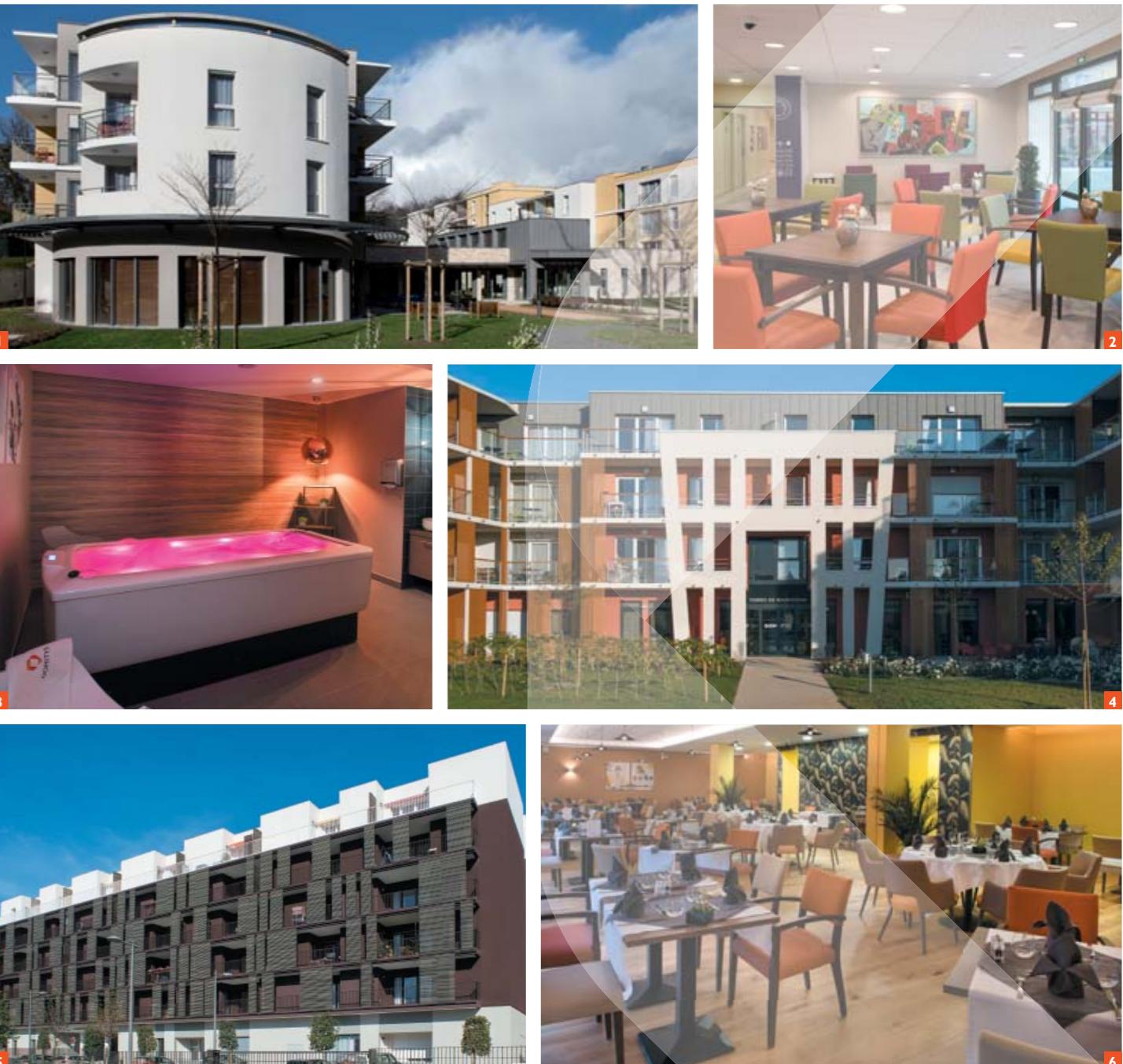
### UNE POLITIQUE SOCIALE BIENVEILLANTE

Près de 90 % des salariés en CDI, un accord de participation et un accord d'intéressement, une organisation du travail favorisant l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle... Le Groupe s'attache à renforcer le bien-être de ses équipes au travail, condition indispensable pour être en mesure de tisser un lien de qualité avec les résidents. Conduite en 2017, la dernière enquête de satisfaction a mis en évidence un taux de satisfaction élevé (81 %) parmi les collaborateurs.

### ATTRIRER DE NOUVEAUX TALENTS

Avec plus de 500 embauches réalisées en 2017, le Groupe a franchi le cap des 2 000 collaborateurs, une dynamique appelée à se poursuivre dans les années à venir. Compte tenu du caractère récent de l'activité, et en l'absence de diplôme relatif au travail en Résidences Services Seniors, le Groupe a tissé des liens avec plus d'une vingtaine d'établissements d'enseignement (management, formations médico-sociales, hôtellerie...) afin de présenter ses métiers aux étudiants et de faciliter ses recrutements. Le recours à l'alternance, particulièrement en phase avec les valeurs du Groupe et véritable passerelle vers l'insertion professionnelle, se développe : 25 alternants travaillaient au sein de l'entreprise fin 2017.

Chaque nouveau salarié bénéficie d'un parcours d'intégration lui permettant de se familiariser avec l'entreprise, ses process, ses valeurs et ses métiers. Un moment privilégié au cours duquel il peut se préparer à sa prise de poste. Il est également accompagné par un tuteur qui lui apporte l'appui nécessaire à sa prise de fonction. À cela s'ajoute un parcours de formation adapté à ses besoins et son profil. En 2017, le Groupe a consacré environ 2 % de sa masse salariale à la formation.



1 La Fontaine du Roy à Vichy

2 Rosa Gallica à Angers

3 Les Voiles Pourpres à Auray

4 Terres de Bourgogne à Auxerre

5 Les Sarments Blonds à Montpellier

6 Sophia à Nîmes

Rédaction, conception et production : **increa.\***

Crédits photos : Alexandre Gallois, Gilles Plagnol, Shutterstock, Groupe Aegide DR



[www.domitys.fr](http://www.domitys.fr)

Groupe ÆGIDE  
42 avenue Raymond Poincaré - 75116 PARIS  
ÆGIDE SA au capital de 6 510 300 € - RCS Paris B 401 397 765