



ÆGIDE

RAPPORT ANNUEL  
2022

# Vivez comme vous aimez

DOMITYS, n°1 des résidences  
services seniors

ÆGIDE est membre du groupe



AG2R LA MONDIALE





## LES FONDAMENTAUX

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Les grandes étapes<br>du groupe AEGIDE.....                | 2  |
| La vision des dirigeants fondateurs.....                   | 4  |
| Actionnariat et gouvernance.....                           | 6  |
| Chiffres clés.....                                         | 8  |
| La pérennité au cœur de<br>notre activité immobilière..... | 9  |
| En 2030, les seniors seront<br>près de 8,4 millions.....   | 12 |

## L'ANNÉE 2022

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Les grands repères d'une<br>année 2022 très dynamique..... | 16 |
|------------------------------------------------------------|----|

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Pionnier pour la qualité.....                                                 | 18 |
| Un employeur de premier plan.....                                             | 20 |
| Les résidences seniors, un atout pour<br>la dynamisation des territoires..... | 21 |
| Changer de regard<br>sur le vieillissement.....                               | 23 |

# N°1 français

## des résidences services seniors

ÆGIDE est le premier groupe français de résidences services seniors. Il conçoit, construit et commercialise les résidences.

Il en confie ensuite l'exploitation à sa filiale DOMITYS.

Avec plus de 210 résidences ouvertes et en construction, ÆGIDE est déjà fortement implanté sur tout le territoire français ainsi qu'en Belgique, en Italie, à l'Île Maurice et en Asie.

Le Groupe poursuit le développement ambitieux de son offre et atteindra 250 résidences ouvertes à l'horizon 2025, accueillant ainsi plus de 30 000 seniors.

### Exploitant et promoteur

Grâce à sa vision de long terme et son expertise intégrée sur l'ensemble du cycle de vie d'une résidence services seniors, ÆGIDE est reconnu comme l'opérateur de référence du secteur.

Il construit et exploite également des résidences hôtelières à proximité de certaines de ses résidences DOMITYS.



#### DÉVELOPPEMENT ET PROMOTION IMMOBILIÈRE

Développer et concevoir



Développement, promotion immobilière et maîtrise d'ouvrage des programmes



#### COMMERCIALISATION DES PROGRAMMES

Diffuser nos produits d'investissement



Conseil en gestion de patrimoine et en investissement immobilier auprès des investisseurs particuliers et institutionnels



#### EXPLOITATION DES RÉSIDENCES

Exploiter avec une vision de long terme



Direction, accueil, animation, service en salle et restauration, maintenance et entretien, et conseil



# Les grandes étapes du groupe ÆGIDE



2000 à 2010

**Les années pionnières  
des résidences services  
seniors**

Ouverture de la 1<sup>re</sup> résidence  
DOMITYS en 2001.

Le Groupe compte 10 résidences  
en 2010.

2011 à 2020

**DOMITYS devient  
numéro 1 du marché  
des résidences services  
seniors**

Dès 2015, le Groupe implante  
une première résidence DOMITYS à  
l'étranger à Auderghem, en Belgique  
et livre ses deux 1<sup>res</sup> résidences  
vendues à des investisseurs  
institutionnels.

Les premières résidences DOMITYS  
obtiennent le label de qualité Vie  
Seniors et Habitat (VISEHA).

En 2019, le Groupe ouvre  
sa 100<sup>e</sup> résidence.







## 2021 à 2030

### **Une croissance soutenue par la forte hausse de la population des seniors**

Le Groupe est désormais adossé à **AG2R LA MONDIALE** (67% du capital), un actionnaire de référence et compte toujours sur son actionnaire historique **NEXITY** (18%).

**Le cap de 150 résidences services seniors a été franchi en 2022.**

**126 résidences DOMITYS labellisées VISEHA.**



# La vision des dirigeants fondateurs

## L'année 2022 sous le signe de l'adaptabilité

### Quel regard portez-vous sur l'année qui vient de s'écouler ?

**Jean-Marie Fournet** - Alors que les années 2020 et 2021 ont été marquées par la grande résilience de nos collaborateurs et de nos résidents face à la crise sanitaire, l'année 2022 a été placée sous le signe de l'adaptabilité. Notre Groupe, notre organisation et nos équipes se sont adaptés à une nouvelle donne.

### Pouvez-vous nous en dire plus ?

**J.-M. F.** - D'une part, nous avons dû mener de front de grands défis internes comme le développement des relations avec notre nouvel actionnaire majoritaire, la mise en place d'un nouveau schéma de gouvernance, l'installation dans la durée du télétravail ou encore la forte croissance organique qui nous caractérise. D'autre part, nous avons aussi dû composer avec les nombreuses

contraintes externes. De la crise des Ehpad à l'inflation, en passant par la hausse des taux d'intérêt et l'envolée des coûts de construction, les défis continuent de rester nombreux.

Fort heureusement, la pleine satisfaction de nos résidents, largement exprimée, nous a encouragés et poussés à innover, progresser et anticiper les évolutions nécessaires pour répondre totalement aux nouvelles attentes des seniors, notamment des baby-boomers. Cette culture de la satisfaction client est au cœur de notre ADN.

“  
**Ce qui nous anime,  
au quotidien,  
c'est de s'engager à  
aider les seniors afin  
qu'ils restent acteurs  
de leurs projets.**

”

Jean-Marie Fournet



### Dans le dernier rapport annuel, vous évoquiez plusieurs chantiers stratégiques pour 2022. Où en est-on ?

**Frédéric Walther** - Nous avons adopté, en lien avec notre actionnaire majoritaire, AG2R LA MONDIALE, un plan moyen terme actualisé qui réaffirme nos ambitions. Si cette croissance choisie est vertueuse, elle doit être aussi durablement rentable : nous avons donc travaillé sur les différents leviers commerciaux et opérationnels qui permettront de consolider la rentabilité de nos métiers et asseoir notre position de numéro 1.

À cet égard, l'un des chantiers majeurs va consister à proposer aux milliers d'investisseurs qui nous ont fait confiance, le renouvellement des baux commerciaux venant à échéance. C'est l'occasion de moderniser le mobilier, de rénover les logements et d'éventuellement ajuster les loyers pour une efficacité opérationnelle renforcée.



À gauche,  
**Frédéric Walther**,  
*Directeur général*,  
À droite,  
**Jean-Marie Fournet**,  
*Président-Directeur général*.

### **Quels sont les autres chantiers qui ont rythmé l'année 2022 ?**

**F. W.** - Nos équipes se sont également fortement mobilisées sur le renforcement de notre offre de services à la personne, la définition de notre feuille de route RSE et la valorisation de notre marque. Les synergies qui émergent avec AG2R LA MONDIALE constituent de puissants catalyseurs pour faire de DOMITYS, une marque incontournable sur le marché de la *silver* économie.

### **Vous évoquez l'ADN de DOMITYS : comment le décrire de façon très concrète ?**

**J.-M. F.** - Notre ADN se structure autour de trois points cardinaux : la cause, notre singularité et notre proposition. Notre cause, ce qui nous anime au quotidien, c'est de s'engager à aider les seniors afin qu'ils restent acteurs de leurs projets. Notre singularité consiste à placer la confiance au cœur de la relation. Nous croyons résolument que la confiance, lorsqu'elle est partagée, est la clé du bien-être et du succès individuel et collectif. Enfin, notre proposition est parfaitement résumée par la formule suivante : « chez vous, avec DOMITYS : l'esprit libre ». Notre parti pris est de nous appliquer, à nous-mêmes, une exigence de qualité forte et sans compromis, au service du bien-être de tous.

“  
**Les synergies qui émergent avec AG2R LA MONDIALE constituent de puissants catalyseurs pour faire de DOMITYS une marque incontournable sur le marché de la *silver* économie.**

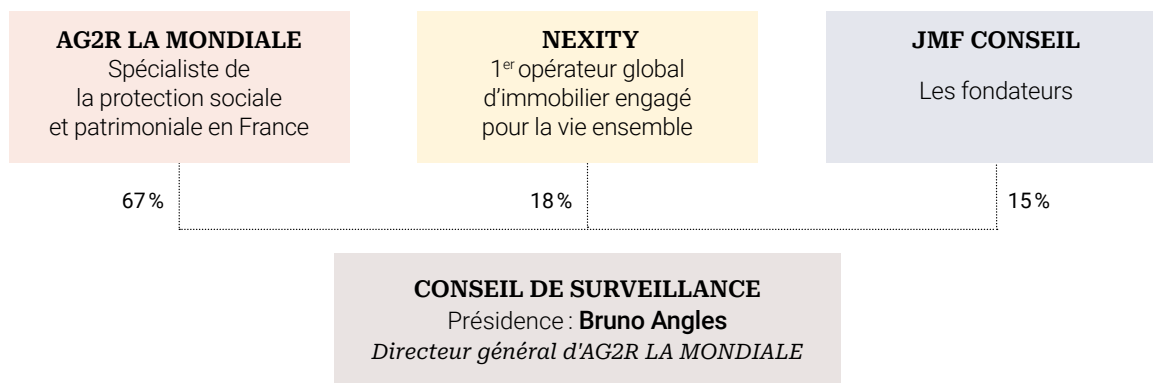
”  
**Frédéric Walther**



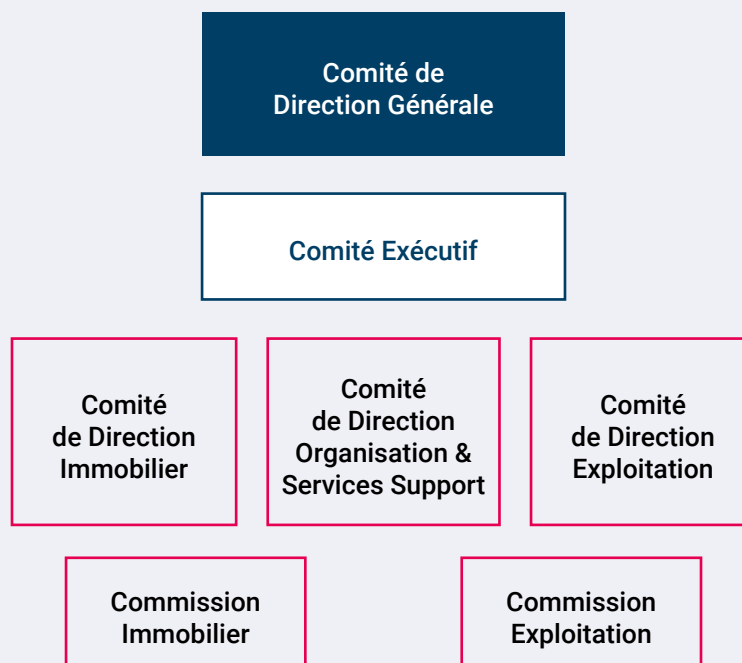


# Actionnariat et gouvernance

## Répartition du capital d'ÆGIDE SAS



Autour des deux dirigeants, la gouvernance s'articule à travers deux instances principales: le Comité de Direction Générale et le Comité Exécutif. D'autres instances viennent compléter cette architecture afin d'assurer une bonne représentation des métiers.





## La Direction Générale

La direction d'ÆGIDE est partagée entre



**Jean-Marie Fournet,**  
*Président-Directeur général*

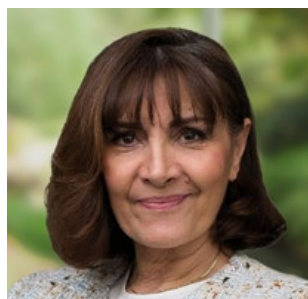


**Frédéric Walther,**  
*Directeur général*

## Le Comité de Direction Générale

Le Comité de Direction Générale accompagne la Direction Générale dans la prise de décision et contribue à éclairer la stratégie du Groupe.

Il est composé des membres de la Direction Générale, ainsi que de :



**Sylvie Abihssira**  
*Secrétaire générale  
et Directrice Juridique Groupe*



**Emmanuelle Bavetta**  
*Directrice Immobilier  
Groupe*



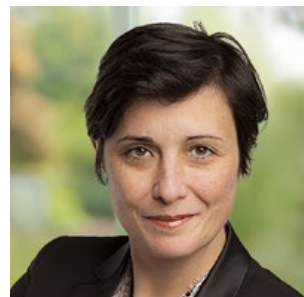
**Brice Fournet**  
*Directeur Administratif  
et Financier*



**Sébastien Gehannin**  
*Directeur de l'Exploitation*



**Guillaume Lelong**  
*Directeur Stratégie  
et Développement*



**Béatrice Willems**  
*Membre du Comité de Direction Groupe  
d'AG2R LA MONDIALE, en charge  
des nouveaux métiers et services*

## Le Comité Exécutif

Le Comité Exécutif intègre les membres du Comité de Direction Générale, ainsi que les principales directions qui sont directement rattachées à la Direction Générale.

Il a pour mission de mettre en œuvre les orientations stratégiques du Groupe.

# Chiffres clés

CHIFFRES ARRÊTÉS AU 31 DÉCEMBRE 2022

## GROUPE

**495 M€**

chiffre d'affaires consolidé HT



**4 096**

collaborateurs



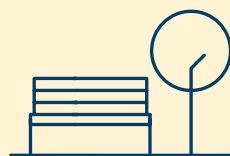
NOTORIÉTÉ  
DOMITYS 

**1<sup>re</sup>**  
**marque**

la plus citée spontanément\*

pour la **3<sup>e</sup>** année  
consécutive

\*Étude OpinionWay pour DOMITYS réalisée en novembre 2022.



DÉVELOPPEMENT  
IMMOBILIER

**63**

chantiers en cours



**19**

résidences services seniors livrées



**1 915**

appartements vendus

**368 M€**

investis  
(montant total investi en 2022)

## EXPLOITATION

**153**

résidences services seniors



dont **5** résidences à l'étranger

**18 136**

logements en résidences services seniors

dont **604** à l'étranger



**3**

résidences de tourisme et hôtels



**302**

logements en résidences de tourisme et hôtels



**296 184**

nuitées en séjour temporaire en résidences services seniors



**5 147**

nouveaux seniors accueillis au cours de l'année

**15 513**

seniors vivant dans nos résidences



**95%**

des résidences labellisées VISEHA



# La pérennité au cœur de notre activité immobilière

**2022 a été une année de rupture pour l'ensemble des acteurs du marché immobilier.** Le retour de l'inflation s'est d'abord manifesté par l'envolée des coûts de construction, alors même que ceux-ci avaient déjà augmenté du fait des difficultés d'approvisionnement liées à la crise sanitaire.

Cette inflation s'est ensuite généralisée à tous les pans de l'économie, amenant les banques centrales à relever leurs taux d'intérêt. Le coût du crédit s'est renchéri au moment où les recommandations du Haut Conseil de stabilité financière (HCSF) devenaient contraignantes. De plus, l'éclatement de la guerre en Ukraine a instauré un climat d'incertitude économique provoquant des craintes pour le pouvoir d'achat et une baisse de moral des ménages. Cet effet ciseau a ralenti l'appétence des investisseurs institutionnels pour la vente en VEFA, dans un premier temps, puis celle des investisseurs particuliers sur la fin de l'année, dans un second temps.

  
+ de  
**15 000**  
clients investisseurs  
depuis l'origine



**Dans ce contexte particulièrement tendu, l'activité immobilière du Groupe a fait preuve de résilience.** Face à des besoins en logement adapté pour les seniors qui sont bien réels et ne vont faire que croître au cours des dix prochaines années, nous avons eu à cœur de mener nos chantiers jusqu'à leur terme, de trouver des solutions avec nos partenaires, et de répondre aux interrogations et demandes de nos clients. **Nous avons ainsi confirmé la pérennité de notre engagement auprès de nos investisseurs, des collectivités, de l'exploitant DOMITYS mais aussi des seniors.**







## Donner confiance à nos clients investisseurs

DOMITYS Invest, filiale du Groupe dédiée à la commercialisation d'appartements auprès des particuliers, accompagne nos clients investisseurs à chaque étape de leur projet, depuis l'acquisition jusqu'à l'arrivée à échéance du bail commercial signé avec l'exploitant. Les investisseurs en bloc bénéficient eux aussi d'un accompagnement sur-mesure et de long terme. Parce que la pérennité de l'immobilier, c'est aussi celle de notre présence aux côtés de nos clients investisseurs.



**91%**  
d'investisseurs  
satisfaits



**70%**  
des investisseurs prêts  
à réinvestir

**9** clients  
sur **10**  
prêts à recommander  
l'investissement DOMITYS

●  
Enquête de satisfaction réalisée du 30/11  
au 13/12/2021, par l'institut indépendant  
Harris Interactive.

**L'activité  
immobilière  
du Groupe  
a fait preuve  
de résilience...**

## Répondre aux besoins de l'exploitation

Une résidence services seniors n'est pas un immeuble classique et présente des contraintes d'exploitation spécifiques. De plus, les attentes des seniors en matière de confort et de service évoluent au fil du temps. C'est pourquoi nous nous attachons à proposer un immobilier qualitatif, sommes attentifs à la modularité et la réversibilité des espaces, et conduisons régulièrement des opérations de rafraîchissement et de rénovation. Un moyen d'assurer la pérennité de l'exploitation... et de maintenir la valeur du patrimoine de nos clients investisseurs.

## Structurer durablement les territoires

Chaque résidence crée de nouveaux emplois et stimule la consommation locale. De nouveaux espaces sont mis à la disposition de la commune comme du tissu associatif. Nos logements temporaires constituent des capacités d'accueil supplémentaires en vue d'attirer une clientèle d'affaires ou touristique. Si notre immobilier est durable, ce n'est pas uniquement parce qu'il intègre les dernières exigences environnementales : c'est également parce qu'il structure positivement les territoires sur la durée.



# En 2030, les seniors seront près de 8,4 millions

## Le concept visionnaire du «domicile augmenté» pour les seniors

Numéro 1 de son secteur en France, DOMITYS est un des premiers à avoir pris la mesure des facteurs démographique, sociologique, sociétal et social qui sont à l'origine du succès de l'habitat regroupé destiné aux seniors. En 2020, la France comptait 6,4 millions de personnes de 75 ans ou plus, soit 10% de la population. En 2030, les seniors seront près de 8,4 millions. Parallèlement, les baby-boomers sont devenus des «papy-boomers» et ont des attentes et des besoins différents de la génération précédente. Enfin, le phénomène de solitude touche largement les Français de plus de 50 ans. 58% d'entre eux se déclarent seuls d'après une étude YouGov réalisée pour DOMITYS en octobre 2022.

En réponse à tous ces enjeux, DOMITYS a imaginé dès le début des années 2000 le concept du «domicile augmenté». Il s'agit d'un mix entre appartement privé et espaces partagés. Chaque résidence propose ainsi 800 à 1 000 m<sup>2</sup> d'espaces communs dédiés aux équipements et aux services (accueil, restaurant, piscine...) et des espaces verts. Ces lieux sont conçus comme une extension du logement et sont aisément accessibles à tous les résidents. Ils accueillent également de nombreuses activités et animations qui permettent, à chacun, de se sentir vivant et unique, sans être isolé.



### 4 FACTEURS POUR EXPLIQUER LE SUCCÈS DES RÉSIDENCES SERVICES SENIORS



#### → Le facteur démographique

Le vieillissement de la population permet d'estimer qu'en 2050, les seniors seront près de 12 millions. Les résidences services seniors s'adressent à une population de seniors autonomes en forte croissance.



#### → Le facteur sociologique

Pour la première fois, les baby-boomers de l'après-guerre deviennent des «papy-boomers» ou, plus majoritairement, des «mamy-boomers». Ces derniers ont des attentes et des besoins qui vont modifier l'offre globale des résidences services seniors. Cette génération va avoir tendance à privilégier l'usage à la propriété. Nombreux seront ceux qui préféreront profiter d'un logement adapté qu'ils loueront plutôt que de vivre dans un bien inadapté dont ils sont propriétaires.



#### → Le facteur sociétal

Vieillir «chez soi»: un vœu unanimement partagé. Or, face aux fragilités qui apparaissent en vieillissant, le domicile traditionnel peut rapidement devenir inadapté alors que la résidence services seniors se présente comme une réponse adéquate aux besoins des nouvelles générations de seniors.



#### → Le facteur social

Aujourd'hui, d'après une étude YouGov réalisée pour DOMITYS en octobre 2022, le phénomène de solitude touche largement les Français de plus de 50 ans: 58% d'entre eux déclarent se sentir seuls. Pour pallier ce sentiment, nombreux sont ceux qui souhaitent découvrir des établissements où les interactions sont plurielles notamment à travers la mise en place d'animations et activités, afin qu'ils puissent s'épanouir, en toute liberté.







## LES FONDAMENTAUX

En 2030, les seniors seront près de 8,4 millions



**Les résidences services seniors s'adressent à une population croissante de seniors autonomes.**

### Un rôle moteur sur un marché en pleine croissance

Avec 1 041 résidences seniors à fin 2022, la taille du marché a été multipliée par quatre depuis 2010. Au sein de ce total, les résidences services seniors – c'est-à-dire les résidences dotées d'une équipe et d'une offre de services consistantes – représentent environ 800 établissements. C'est huit fois plus qu'en 2010.

De plus, il convient de noter qu'afin de répondre à des besoins hétérogènes (territoires moins denses, seniors plus autonomes, offres premium ou d'entrée de gamme, logiques de parcours résidentiels...), le marché a vu l'émergence de nouveaux acteurs et/ou concepts.

Sur ce marché dont le taux de croissance ne devrait pas faiblir pour les dix prochaines années, DOMITYS joue un rôle moteur. Avec **20 à 25 ouvertures par an**, le Groupe représente environ un quart de la croissance du marché. Sa part de marché globale est estimée à 21 % à fin 2022, en nombre de logements.

La création du label Vie Seniors & Habitat (VISEHA) en 2018 a contribué à faire évoluer le marché vers des standards plus élevés et qui font écho à ceux de DOMITYS. Ce label, décerné par les deux syndicats professionnels SYNERPA RSS et SNRA, avec le concours d'AFNOR Certification, permet d'évaluer et garantir la qualité des résidences services seniors.



### Le « plus » de DOMITYS, vivre l'esprit libre !

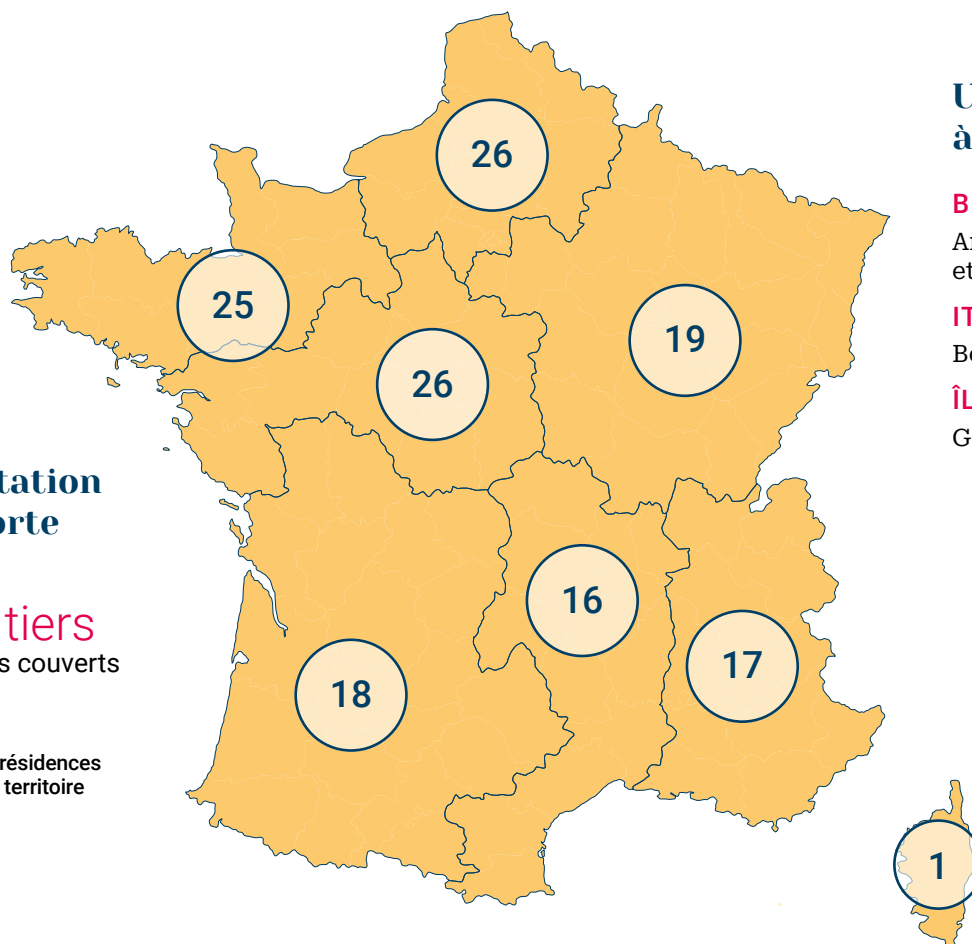
Les fondateurs des résidences DOMITYS, Jean-Marie Fournet et Frédéric Walther, se sont attachés à un principe fondamental: permettre aux seniors de « **vivre l'esprit libre** ».

Labellisées et certifiées pour leurs engagements de services, construites et pensées pour et avec les seniors, dans une quête d'amélioration continue, ces résidences sont animées par des équipes formées et attentives qui accompagnent, encouragent, respectent la liberté de chacun tout en favorisant, le lien et le partage.

## Une implantation régionale forte en France

+ de deux tiers des départements couverts

○ Répartition des résidences DOMITYS sur le territoire en 2022



## Une ouverture à l'international

### BELGIQUE

Anvers, Louvain et Auderghem

### ITALIE

Bergame

### ÎLE MAURICE

Grand Baie

## HABITER DANS UNE RÉSIDENCE SERVICES SENIORS DOMITYS, C'EST...

### Conserver ses repères...

S'installer dans une résidence DOMITYS signifie un nouveau départ tout en conservant la même vie qu'avant, avec en plus la possibilité de bénéficier de services. Nos résidents peuvent garder leurs habitudes, conserver leurs prestataires habituels (médecins, kiné...), utiliser leur voiture pour sortir faire des courses (parking privé dans la résidence) ou bien utiliser la navette de la résidence.



### ...tout en bénéficiant d'un domicile « augmenté »

- Appartements confortables et bien pensés, du studio au 3 pièces, équipés d'un balcon ou d'une terrasse.
- Pièces lumineuses, spacieuses, comprenant une cuisine équipée, pour rester indépendant et une salle de bain lumineuse avec douche, facilement accessible.
- Nos résidents sont locataires. Ils s'installent, s'ils le souhaitent, avec leurs meubles, amènent leur animal de compagnie et reçoivent facilement leur famille, leurs amis ou leurs nouveaux voisins. Ils sont chez eux et vivent comme ils l'entendent.



# Les grands repères d'une année 2022 très dynamique



**Inauguration du  
« Domaine de Grand Baie »  
à l'Île Maurice.**

Première résidence touristique  
dédiée aux seniors.



### Mise en place d'une task force

associant à la fois des membres d'AG2R LA MONDIALE et de DOMITYS, dans le but d'accompagner la définition des priorités de développement de notre actionnaire majoritaire dans le domaine du bien-veillir.



### Acquisition de la résidence services seniors DOMITYS «Paris Plaisance» par AG2R LA MONDIALE.

Durant l'année 2022, ce sont 26 bornes de téléconsultation médicale, développées par MEDADOM, scale-up experte dans ce domaine, qui ont été mises en place dans les résidences services seniors DOMITYS.

En 2023, la marque va poursuivre et intensifier ce partenariat avec pour ambition d'installer une cinquantaine de bornes supplémentaires.



### DOMITYS Campus obtient la certification

QUALIOPi, permettant ainsi de déployer des actions de formation adaptées aux besoins des professionnels des métiers du Grand âge. Avec aussi pour ambition de devenir un centre de formation dédié aux apprentis (CFA) en 2024, DOMITYS Campus continue d'adapter ses formations aux attentes des professionnels du Groupe.

Le groupe DOMITYS a d'ores et déjà initié un partenariat avec KEDGE Business School pour permettre à des directeurs de résidences services seniors de valider un diplôme dédié. Une première promotion de 6 directeurs et directrices a commencé le 24 octobre 2022.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Par AFNOR Certification

### Acquisition d'une résidence touristique dédiée aux seniors à Vilamoura (Portugal), par PERIAL Asset Management.

Réalisée en co-promotion par ÆGIDE et NEXITY, elle sera exploitée par DOMITYS.



### ZOOM SUR LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES DU GROUPE

#### DOMITYS signe son premier crédit à impact d'un montant de 165 millions d'euros.

Avec cette opération de financement la plus importante de son histoire, le Groupe souhaite optimiser sa dette bancaire et financer son plan de développement ambitieux de 250 résidences à horizon 2025.

#### Le groupe ÆGIDE diversifie ses sources de financement

et accède aux financements de marché à court terme grâce à la mise en place et au lancement réussi d'un programme de NEU CP (Negotiable European Commercial Paper – Titres négociables de créances à court terme) d'un montant de 100 millions d'euros.

# Pionnier pour la qualité

## 10 ans de collaboration avec AFNOR Certification

Il y a 10 ans, DOMITYS créait, avec AFNOR Certification, le premier référentiel engagements de service dédié aux résidences services seniors. Portant la référence « REF 233 – Résidences Seniors avec Services », cette certification atteste du respect des engagements de services concrets, mesurables et réalistes qui constituent pour les clients de DOMITYS, **un véritable gage de confiance**.

À l'occasion du dixième anniversaire de cette initiative, le Groupe s'est vu décerner un prix par Julien Nizri, Directeur général d'AFNOR Certification. La remise de prix s'est tenue le 19 mai 2022 à la résidence DOMITYS de Rueil-Malmaison, en présence du Directeur général, de directeurs de résidences, du service Qualité et Services à la Personne ainsi que de l'équipe AFNOR Certification.



### LES ENGAGEMENTS DE SERVICES DE DOMITYS

- **Une équipe encadrante formée et dédiée**

Un personnel disponible et à l'écoute des résidents (présence des équipes 7 jours/7, assistance 24h/24...)

- **Un accès à l'habitat adapté et facilité**

Des logements conçus pour favoriser le confort et la qualité de vie des résidents. Un accompagnement sur-mesure dans le projet d'emménagement, un programme personnalisé de prévention pour valoriser l'autonomie et le bien-être des résidents...

- **Une prise en compte des attentes et du bien-être des résidents**

Un choix de repas équilibrés, variés, préparés quotidiennement sur place et respectant les régimes individuels, proposition d'animations sportives et culturelles pour les résidents, rencontres régulières avec le personnel sur les évolutions des besoins...



### 6 moments clés

ont été identifiés pour l'expérience client, 4 nouveaux moments clés la compléteront en 2023. La Direction Qualité et Services à la Personne poursuivra cette recherche à travers l'organisation de tables rondes aux côtés des résidents pour maintenir une satisfaction client optimale.



### L'expérience client DOMITYS

L'expérience client chez DOMITYS commence dès les premiers instants de la conception d'une nouvelle résidence services seniors. C'est pourquoi notre démarche qualité, conduite par la Direction Qualité et Services à la Personne, a pour vocation d'être véhiculée par tous les collaborateurs de l'entreprise pour donner lieu à une culture client partagée.

Les équipes, tout comme les résidents, ont été sollicités dans le cadre d'un important travail de co-construction visant à définir les nouvelles attentes clients et les réponses à y apporter, au-delà des prestations de service proposées au quotidien. Plusieurs moments clés ont été identifiés, à travers lesquels les clients ont exprimé de fortes attentes émotionnelles, susceptibles de forger une grande satisfaction.



### La parole aux résidents et aux familles

DOMITYS s'engage à donner la parole aux résidents ainsi qu'à leur famille. Au sortir de la pandémie de Covid-19, des tables-rondes ont ainsi été organisées à travers toute la France afin de mieux comprendre comment les résidents avaient traversé cette période particulière et en quoi l'offre DOMITYS avait su répondre à leurs attentes.

Une enquête de satisfaction annuelle est aussi organisée avec l'appui d'un organisme indépendant. Enfin, un Observatoire éthique se réunit trois fois par an afin d'analyser, au niveau de la direction du Groupe, les situations les plus critiques et, plus largement, de nourrir la réflexion éthique qui sous-tend notre politique qualité.



96 %

taux de satisfaction



Enquête réalisée par l'institut indépendant INIT auprès de 7953 résidents du 01/12/22 au 23/01/23.

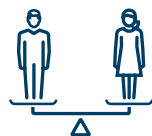
# Un employeur de premier plan

## Une progression des effectifs, miroir de la croissance du Groupe

L'année 2022 a été marquée par **une dynamique toujours très forte en matière de recrutement** : plusieurs centaines de nouveaux postes ont été créés portant l'effectif global du Groupe à plus de 4000 collaborateurs (dont 90 % en CDI). Le contexte post-Covid de tension du marché du travail et de pénurie de candidats a nécessité d'actionner différents canaux de recrutement en plus des circuits classiques (écoles, job datings, cooptation, réseaux sociaux...) pour faire connaître notre activité et nos métiers. L'engagement des collaborateurs est toujours très fort, comme en témoigne le baromètre d'engagement 2022 : 90 % des répondants sont satisfaits de travailler au sein du Groupe.

## L'inclusion comme priorité

**La note de DOMITYS en matière d'égalité femmes-hommes a encore progressé** : après l'index 2021 et l'index 2022, respectivement de 83 et 92, l'index 2023 est de 93/100 pour la période de référence du 01/01/2022 au 31/12/2022. L'accord égalité femmes-hommes signé en fin 2021, pour une durée de 3 ans (2022-2024), prévoit 4 domaines d'action : l'embauche, la promotion professionnelle, la rémunération et l'articulation vie personnelle/vie professionnelle. Parallèlement, l'engagement de DOMITYS pour **l'inclusion des personnes en situation de handicap se poursuit** avec, notamment, **la convention avec l'Agefiph** qui permet de faciliter et encourager le recrutement des travailleurs handicapés, mais également de maintenir les personnes ayant déclaré une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) dans l'emploi.



Index égalité professionnelle

93/100

Une équipe de 4130 collaborateurs composée de **78,3%** de femmes

**76,6%** de femmes parmi nos binômes de direction en résidences

## La formation comme levier de fidélisation

Début 2022, l'école DOMITYS est devenue DOMITYS Campus. **Cet organisme interne forme tous les salariés du Groupe**. Il a repris les modules de formation de l'école DOMITYS et, en fonction des besoins, a enrichi son offre spécifique pour les métiers de l'exploitation et développe des formations à destination des salariés des services supports et des métiers de l'immobilier.



62 600

heures de formation\*  
(dont 40% assurées par DOMITYS Campus)

3 060

salariés formés\*  
(dont 49% par DOMITYS Campus)

7 280

stagiaires\*  
(dont 35% accueillis par DOMITYS Campus)

90%

des collaborateurs\*\* satisfaits

\*Salarié comptabilisé autant de fois qu'il participe à une formation.

\*\*1<sup>re</sup> édition du baromètre d'engagement AG2R LA MONDIALE, menée par l'institut IPSOS, concernant l'ensemble des filiales dont ÆGIDE-DOMITYS, sur un échantillon de 12462 salariés, en mars 2022.





# Les résidences seniors, un atout pour la dynamisation des territoires



## Les résidences services seniors font partie intégrante de la cité

Chaque résidence DOMITYS **dynamise le tissu urbain** sur le plan local, crée de l'emploi, participe à l'aménagement du territoire et contribue à l'animation de la cité, notamment à travers de nombreuses animations ouvertes aux habitants de la ville et à la mise en place de diverses actions intergénérationnelles qui favorisent le lien entre les aînés et les plus jeunes.

### Habitat

- Réhabilitation et restructuration de l'habitat et des filières urbaines
- Développement d'un maillon manquant dans l'offre locale
- Renforcement de l'offre de logement neuf

### Urbanisme et aménagement

- Aménagement des abords de la résidence
- Valorisation du patrimoine
- Développement de la mixité sociale et générationnelle
- Dynamisation des recettes de la fiscalité locale



### Services aux habitants

- Amélioration de l'offre locale en infrastructures
- Coordination de la santé
- Solution transitoire en retour d'hospitalisation

### Accessibilité, mobilité et accès au numérique

- Un maillage géographique très étendu
- Accompagnement de la mobilité des seniors
- Contribution à la réduction de la fracture numérique

### Développement économique

- Amélioration de la quantité et de la qualité des emplois
- Consommation locale
- Développement des capacités touristiques



## NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

### Les résidences seniors, un atout pour la dynamisation des territoires

#### Chaque résidence DOMITYS facilite l'accès aux soins

Si les résidences services seniors DOMITYS ne sont pas médicalisées, elles agissent toutefois concrètement pour favoriser l'accès à la santé, notamment dans les déserts médicaux grâce à la mise en place de bornes de téléconsultation en ligne dans le cadre de soins non programmés, sans rendez-vous, depuis un smartphone, un ordinateur, via une borne équipée de dispositifs médicaux connectés, DOMITYS s'est associé à MEDADOM. L'accès à la borne est ouvert aux résidents, mais également aux habitants du quartier.

Les résidents peuvent également bénéficier de services de coordination de la santé (aide à la prise de rendez-vous médicaux, livraison de médicaments...). Fort des premiers succès mesurés au cours de l'année écoulée, le Groupe a pris la décision de renforcer son partenariat pour pouvoir équiper rapidement 100% de son parc.



Enfin, les séjours temporaires en sortie d'hospitalisation sont facilités à travers la mise en place de conventions avec les hôpitaux et cliniques situés à proximité de nos résidences. En complément, DOMITYS a noué plusieurs accords avec des établissements de santé dans le cadre du programme gouvernemental portant sur les hébergements temporaires non médicalisés (HTNM). L'Assurance Maladie a en effet désormais la possibilité de financer des séjours de courte durée en résidence services seniors – mais pas seulement – dans le cadre du virage ambulatoire opéré par notre système de santé.



**135**  
conventions  
de partenariat signées  
entre DOMITYS  
et des établissements  
de santé





# Changer de regard sur le vieillissement



## Le contexte institutionnel

Suite à la constitution d'un nouveau gouvernement, Jean-Christophe Combe a été nommé ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées le 4 juillet 2022. Une nouvelle feuille de route est en cours de préparation au travers du Conseil National de la refondation « bien-vieillir » (ou CNR-

bien-vieillir). Lancée le 11 octobre 2022, par le ministre, cette concertation porte sur trois thématiques principales :

- adapter la société ;
- promouvoir la citoyenneté et le lien social ;
- revaloriser les métiers.

**DOMITYS participe à ces réflexions**, notamment au travers du SYNERPA, fédération professionnelle dont il préside la branche résidences services seniors. Parallèlement, l'année 2022 marque une montée en puissance de la 5<sup>e</sup> branche de la sécurité sociale confiée à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).



### Changer de regard sur le vieillissement

#### Un rôle politique et sociétal

Alors que l'habitat a longtemps occupé une place périphérique dans les politiques du vieillissement, **DOMITYS contribue au débat public de différentes manières** : aux côtés de ses confrères au sein de sa fédération professionnelle, à travers la production de connaissances et de notes de position dans le cadre de différents cercles de réflexion, via des tribunes libres ou des interviews relayées dans la presse...

#### Un regard intergénérationnel sur les enjeux liés au grand âge

**DOMITYS a initié un baromètre auprès de jeunes** afin de connaître leur regard sur les seniors, analyser leur appréhension du grand âge et identifier les éventuels impacts du Covid-19 sur l'intergénérationnel... Cette étude, réalisée en collaboration avec l'institut de sondage CSA, s'est faite sur un échantillon de 1 000 personnes, âgées de 18 à 24 ans, du 22 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2021. 92 % trouvent important le rapprochement des générations mais, pour 71 % d'entre eux, cela ne constitue pas une priorité dans les politiques publiques.

**Pour 71%  
des jeunes  
de 18-24 ans,  
le rapprochement  
des générations  
n'est pas  
une priorité  
des politiques  
publiques.**



#### 7 pistes pour développer la visibilité des résidences services seniors

- 1 La possibilité pour chaque senior d'accéder aux mêmes aides, quel que soit l'endroit où il habite, notamment à travers l'extension de l'aide à la vie partagée (AVP)
- 2 La reconnaissance de la contribution des résidences services seniors à la prévention de la perte d'autonomie à travers la réécriture du décret sur les services non individualisables (SNI)
- 3 L'harmonisation du taux de TVA sur la location et la restauration entre les établissements médico-sociaux et les résidences services seniors
- 4 Le maintien d'incitations fiscales en vue de soutenir le développement du parc de résidences services seniors
- 5 L'adaptation des normes d'urbanisme (nombre de places de stationnement par logement, création de locaux vélos ou poussettes, normes de sécurité incendie...)
- 6 Le maintien d'un statut dérogatoire pour les autorisations de services d'aide et d'accompagnement à domicile intégrés aux résidences seniors
- 7 La promotion du label Vie Seniors & Habitat (VISEHA)





## **19 nouvelles résidences en 2022**

### **FRANCE**

- Achères (78)
- Brest (29)
- Cherbourg (50)
- Cluses (74)
- Digne-les-Bains (04)
- Dinard (35)
- Lille (59)
- Lyon 7<sup>e</sup> (69)
- Nancy (54)
- Pin-Balma (31)
- Poissy (78)
- Provins (77)
- Quimper (29)
- Rouen (76)
- Romans-sur-Isère (26)
- Serris (77)
- Thoirigné-Fouillard (35)
- Uzès (30)
- Valenciennes (59)

## **26 nouvelles résidences en 2023**



42, avenue Raymond Poincaré - 75116 PARIS  
ÆGIDE SAS au capital de 6 796 100 € - RCS Paris B 401 397 765

**aegide.com**

ÆGIDE est membre du groupe



AG2R LA MONDIALE