ÆGIDE

RAPPORT ANNUEL 2020

BIEN VIVRE ENSEMBLE

20 Performances 2020

28 Perspectives

04 Tendances

02 — Vision
04 — Tendances
08 — Produit
14 — Savoir-faire
20 — Performances 2020
28 — Perspectives

— L'acteur de référence des résidences services seniors en France et dans le monde

Le groupe ÆGIDE est le pionnier des résidences services seniors de nouvelle génération en France. Il conçoit et commercialise les résidences, et en confie l'exploitation à sa filiale DOMITYS. Sur un marché à fort potentiel, le Groupe poursuit un développement ambitieux en France ainsi qu'à l'étranger afin de doubler, d'ici 4 ans, son offre de résidences. Il répond ainsi aux enjeux universels du vieillissement démographique et de qualité de vie des personnes âgées. 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 réalise également des résidences hôtelières et des hôtels haut de gamme à titre de diversification.

375 M€ de chiffre d'affaires

3 236 collaborateurs

113 résidences ouvertes en France et à l'étranger

103 projets

— “ Les résidences DOMITYS ont gagné en visibilité et en notoriété auprès des collectivités et des familles désireuses d’offrir une vie plus sereine à leurs proches fragilisés. ”

JEAN-MARIE FOURNET,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS DE L’ANNÉE 2020 POUR ÆGIDE ?

— Nous avons vécu une année très particulière, marquée par une crise sanitaire inédite. Nos résidences services seniors accueillent en majorité des personnes âgées de plus de 70 ans, plus vulnérables face à la pandémie. Nous avons tout mis en œuvre pour protéger les résidents tout en les préservant de l’isolement. Je suis admiratif et très fier de l’incroyable mobilisation des équipes, qui ont fait preuve de responsabilité, de solidarité et d’inventivité pour assurer le bien-être des seniors.

Cette crise a révélé la stabilité de nos fondamentaux : une organisation forte et agile, une situation financière solide et des partenaires fiables. Autant d'atouts qui nous ont permis de poursuivre notre activité d'exploitation avec sérénité. De même, nous avons su nous adapter au ralentissement de la dynamique immobilière et commerciale, en conservant la confiance de nos parties prenantes.

LA CRISE SANITAIRE A-T-ELLE ÉGALEMENT CONTRIBUÉ À CONFORTER LE MODÈLE DE LA RÉSIDENCE SERVICES SENIORS ?

— Effectivement, la crise a démontré la pertinence de ce concept et renforcé la position légitime de nos résidences dans leur écosystème. Le confinement du printemps a été très difficile à vivre pour beaucoup de personnes âgées, isolées à leur domicile. En résidence services seniors, la vie a pu continuer dans le cadre du protocole sanitaire, en toute sécurité mais sans jamais rompre le lien social.

Les résidences DOMITYS, en particulier, ont gagné en visibilité et en notoriété auprès des collectivités et des familles désireuses d'offrir une vie plus sereine à leurs proches fragilisés. Nous avons d'ailleurs vu le nombre d'emménagements repartir fortement à la hausse au début de l'été.

EN TANT QUE PRÉSIDENT DU SYNERPA RÉSIDENCES SERVICES SENIORS, QU'ATTENDEZ-VOUS DES POLITIQUES DU GRAND ÂGE ?

— Le SYNERPA œuvre pour donner à la résidence services seniors sa juste place dans une réforme qui doit s'envisager au-delà du financement de la dépendance. Nous pensons notamment qu'il est indispensable de favoriser le maintien des personnes âgées dans leur environnement en soutenant l'aide à domicile.

De même, les résidences services seniors ont aussi un rôle à jouer dans la recherche de solutions innovantes pour limiter la dépendance ou retarder sa survenue. Elles doivent pour cela être reconnues et soutenues comme des acteurs essentiels du bien-vieillir. Enfin, elles doivent pouvoir contribuer plus largement à la mixité sociale en mettant à disposition des logements destinés aux revenus plus modestes.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES DU GROUPE POUR LES ANNÉES QUI VIENNENT ?

— Une forte ambition de développement en France dans les territoires, et donc au plus près des seniors, mais également dans le reste du monde où les besoins sont tout aussi importants. Nous avons, en ce sens, une responsabilité de leader. Nous devons répondre à un besoin essentiel, celui de pouvoir accéder à un lieu de vie correspondant à ses propres aspirations. Mais la tâche est immense et les acteurs peu nombreux. Cela nous donne des perspectives pour les 30 prochaines années et plus !

Tendances

— Les seniors dans la population

En 2020,
plus de 5 millions
de seniors
de plus de 75 ans
autonomes

— Des attentes clairement exprimées

84 %
des seniors veulent rester autonomes chez eux.*

62 %
pensent que, pour se sentir bien chez soi, il est nécessaire de faire le choix de son propre rythme de vie.**

88 %
estiment qu'être chez soi est synonyme de sécurité.**

75 %
se sentent attachés à leur logement en raison de la proximité avec leur famille ou leurs amis.**

*Source : enquête CSA 2017
**Source : enquête IPSOS 2016

— Les résidences services seniors en France : un fort potentiel de marché

Seulement
1,5 % des seniors
de plus de 75 ans autonomes sont logés en résidences services seniors.

— Des investissements importants

D'ici à 2030,
16 Md€
auront été investis par des investisseurs privés pour la construction de nouvelles résidences services seniors.

— Une offre qui se développe

D'ici à 2030, le parc de résidences services seniors va doubler.

2020	2025	2030
800	**1 150**	**1 600**

— L'enjeu sociétal universel

La part de la population mondiale, âgée de 75 ans et plus, augmente plus vite que celle des autres tranches d'âge. Cette transition démographique inédite bouleverse la société et l'engage à relever le défi du grand âge : permettre aux seniors de mener une vie sereine, en toute indépendance.

En 2020, en France, les personnes âgées de plus de 75 ans sont environ 6,4 millions et représentent près de 10 % de la population. En 2050, elles seront près de 12 millions. Dans les pays européens, la tendance est identique. En Italie, par exemple, le nombre de seniors devrait doubler sur la même période. Ailleurs dans le monde, en Chine, ils représenteront, d'ici 30 ans, environ le quart de la population.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) s'est emparée de cette question démographique qui aura un impact sur de nombreux aspects de la société. L'OMS a récemment lancé une nouvelle feuille de route intitulée « Décennie pour le vieillissement en bonne santé (2020-2030) » et reposant sur 4 piliers :

- l'évolution de la perception de l'âge et du vieillissement ;
- la valorisation des capacités des personnes âgées ;
- la mise en place de soins intégrés et de services de santé primaires adaptés ;
- l'accès assuré à des soins de longue durée pour les seniors qui en ont besoin.

LES 75 ANS ET +

6,4 M de personnes
dont près d'1 million en perte d'autonomie en 2020 en France

— Comment vivent
les seniors d'aujourd'hui ?

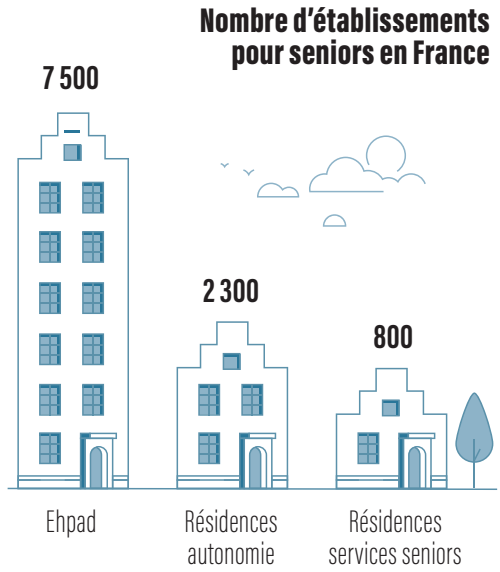
En France, près d'1 million de seniors de plus de 75 ans sont considérés comme dépendants en raison de défaillances physiques ou cognitives et ont besoin d'une assistance dans leur vie quotidienne. Ils sont, pour certains, pris en charge chez eux par des proches aidants. Cependant, la plupart d'entre eux (soit plus de 750 000 personnes) reçoivent une assistance et des soins à domicile, ou sont hébergés en Ehpad* ou à l'hôpital en USLD**.

LE GRAND ÂGE N'EST PAS SYNONYME DE DÉPENDANCE

Malgré les fragilités dues au vieillissement, plus de 5 millions de seniors de plus de 75 ans vivent à leur domicile en toute autonomie. Pourtant, ils débutent ce qu'on pourrait appeler la deuxième partie de leur retraite, une étape charnière où les accidents de vie peuvent être plus fréquents et fragiliser les plus vulnérables. Seuls 120 000 d'entre eux ont fait le choix de vivre en résidence autonomie ou résidence services seniors, un mode de logement plus adapté à leurs besoins.

LE CHOIX DE SOLUTIONS EST ENCORE LIMITÉ

En France, la séparation opérée par les pouvoirs publics entre secteur médico-social et secteur libre a permis l'émergence du concept de résidences services seniors. Le nombre de ces dernières ne cesse de croître, avec une couverture territoriale de plus en plus complète.
Dans la plupart des autres pays européens, les solutions de logement dédiées aux seniors autonomes sont plus restreintes, voire inexistantes.



* Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
** Unité de Soins de Longue Durée

Quelles sont les attentes des seniors ?

Les seniors, quel que soit leur âge, sont avant tout des parents, des citoyens... Ils sont maîtres de leur vie et veulent rester indépendants et vivre selon leurs envies le plus longtemps possible.

FAIRE FACE AUX CONTRAINTES LIÉES À L'ÂGE

Problèmes de santé, amoindrissement de l'énergie vitale, perte des rôles sociaux, isolement... les effets de l'avancée en âge sont multiples et plus ou moins bien vécus par chacun. Ils entrainent souvent une perte de sentiment d'identité et de sécurité. Pour autant, ils ne conduisent pas forcément à la dépendance et nombre de seniors sont prêts à agir pour garder le contrôle de leur quotidien.

GARDER SA PLACE DANS LA SOCIÉTÉ

Les personnes âgées d'aujourd'hui veulent rester autonomes et en sécurité, à leur domicile. Elles aspirent à conserver le choix de leur rythme de vie, une condition de leur bien-être. Elles veulent aussi rester près de leurs familles et de leurs amis et continuer à avoir une vie sociale riche et épanouissante.

Pourtant il peut être compliqué de rester à son domicile, dans un logement qui n'est plus adapté, trop loin des transports et des commerces, ou situé dans un environnement où la sécurité n'est pas complètement assurée. Un nouveau domicile plus adapté peut alors être envisagé.

UNE DIVERSITÉ DE PROFILS

D'après une étude menée auprès de 560 personnes âgées de 70 à 80 ans, ÆGIDE a défini 6 profils de seniors.
Plus de 60 % des seniors interrogés s'identifient à 3 de ces profils et représentent le cœur de cible des résidences DOMITYS.
Des seniors « pragmatiques » en quête de facilitation, des seniors « solitaires malgré eux » en quête de lien social et des seniors plus « résignés » en quête d'attention.

Produit

— Les résidences services seniors DOMITYS : 4 atouts majeurs

Le confort
Des appartements bien pensés
et confortables, aménagés avec
les meubles des résidents s'ils le désirent

La sécurité
Une résidence sécurisée,
une équipe attentionnée et présente
7j/7 et 24h/24

La convivialité
Des moments de rencontres
et d'échanges entre voisins

La sérénité
Tous les services du quotidien sur place,
des activités sportives et de loisirs
pour tous

— Le profil des résidents

— Un âge moyen de **85 ans**

— Une majorité de femmes

— Un revenu médian de **2 000 €**

— La qualité de services avant tout

Par résidence,
20 à 25 collaborateurs
au service des seniors

Un taux de satisfaction globale
des résidents de **95 %** *

*Source : enquête INIT 2020,
auprès de 5 173 répondants

— Un parc de résidences en croissance en France et dans le monde

— Des critères de développement rigoureux

Dans des bassins
de population d'au moins
50 000 à 60 000 habitants

En centre-ville
ou à proximité des transports

Près des commerces
et des services collectifs

Pour un minimum
de **100 logements**

— Une création de valeur partagée

Concept innovant et éprouvé, la résidence services seniors DOMITYS est une alternative de domicile classique pour les seniors qui veulent vivre sereinement et rester indépendants. Notre modèle est désormais reconnu par les pouvoirs publics, notamment dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie. Il est aussi plébiscité par les investisseurs comme une solution immobilière accessible financièrement et rentable.

D'ICI À 2030

17 600
emplois supplémentaires devraient être créés par le concept de résidence services seniors

Vivre en résidence services seniors DOMITYS, c'est vivre chez soi, dans un logement bien pensé. C'est être entouré tout en restant libre et autonome. C'est aussi se simplifier la vie avec des services tels que la restauration, le ménage ou l'assistance d'urgence. De plus, chaque résidence propose des activités ludiques, sportives ou culturelles, à partager entre voisins et amis, dans un cadre convivial.

UNE IMPLANTATION LOCALE AU SERVICE DES TERRITOIRES

Les résidences DOMITYS accueillent des seniors dans une majorité de régions en France, ainsi qu'en Belgique et en Italie. Chacune est ancrée dans les territoires et contribue à leur dynamisation par la création d'une offre de logements neufs ou réhabilités, et la mise à disposition d'une plateforme de services et d'animations ouverte également aux habitants du quartier. La résidence favorise la mixité sociale et générationnelle et développe la consommation et les emplois locaux.

UNE SOLUTION D'INVESTISSEMENT POPULAIRE

L'investissement dans les résidences services seniors constitue pour les particuliers une solution accessible et sécurisée, aux rendements attractifs sans soucis de gestion. Il séduit par son bénéfice sociétal. Cette nouvelle classe d'actifs est également plébiscitée par les investisseurs institutionnels, qui privilégient les emplacements *prime*.

— Les résidences DOMITYS
en France et en Europe

LES CHIFFRES

73 %
de couverture du territoire français
(Source : DOMITYS, sur la base du nombre de seniors dans les départements couverts)

110 résidences
en exploitation en France

3 résidences
en exploitation à l'international

LE SOLSTICE - Versailles

LES PAPILLONS D'AZUR
Saint-Quentin

— « Une volonté : être accessible au plus grand nombre sur l'ensemble du territoire mais aussi faire découvrir le modèle de la résidence services seniors au-delà des frontières. »

GUILLAUME LELONG,
DIRECTEUR DE LA STRATÉGIE ET DU DÉVELOPPEMENT

LE BELVÉDÈRE
Nevers

GALILÉE
Cergy

LA CANTATE - Dunkerque

QUARTE VERDE - Bergame, Italie

LES CHIFFRES

90 %
des résidents se sont sentis plutôt bien protégés de la Covid-19

88 %
ont considéré qu'habiter en résidence a rendu plus facile la période de confinement
(Source : étude Opinea-DOMITYS)

— La valeur ajoutée des résidences services seniors **en période de crise sanitaire**

Étant donné la nature de son activité, ÆGIDE a été logiquement impacté par la crise sanitaire. Mais le Groupe a aussi très vite mesuré la puissance et l'agilité de son organisation, ainsi que la résilience de son modèle d'affaires.

UNE MOBILISATION TOTALE DES ÉQUIPES

En première ligne sur le terrain, les équipes ont su, avec le soutien des fonctions support, trouver les ressources pour continuer à faire vivre les résidences et apporter aux seniors toute leur attention et les services essentiels. Un défi quotidien relevé avec beaucoup de bienveillance mais aussi de responsabilité et d'efficacité.

LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL EN TOUTE SÉCURITÉ

Lors du premier confinement, les résidences n'ont jamais été fermées. Les visites ont été encadrées. Les activités collectives ont été remplacées par des animations au balcon. Les enseignements tirés de cette première phase nous ont conduits à ajuster les mesures lors du deuxième confinement : ouverture des espaces de restauration et de maintien en forme avec des modes opératoires adaptés, poursuite des activités de groupe dans le respect des protocoles sanitaires…

UNE GESTION DE CRISE EXEMPLAIRE

1 Anticipation et gestion du risque
- Cellule de crise et achat d'équipements de protection dès février 2020
- Protocole sanitaire très strict
- Encadrement des visites
- Cellule d'écoute pour les collaborateurs

2 Accompagnement des résidents
- Services d'assistance : plateaux repas, courses et ménage
- Visites quotidiennes au domicile de chaque résident
- Aide à l'usage des nouvelles technologies pour garder le lien avec les proches
- Cellule d'écoute des résidents et des familles

3 Activités de prévention
Animations au balcon à la fois musicales, sportives et ludiques pour lutter contre l'isolement et préserver la mobilité

4 Communication de crise
- Communication renforcée avec les familles et les équipes du terrain
- Relations presse locales et nationales

UN PUISSANT REBOND COMMERCIAL

Le développement de l'activité commerciale a été largement anticipé au 1er trimestre 2020. Une centaine d'emménagements ont été réalisés en mars. Puis, face à la baisse prévisible des nouvelles installations et des séjours temporaires pendant les deux confinements, nous avons maintenu la présence de la marque DOMITYS sur les médias et les réseaux sociaux, et la promotion de nos offres commerciales. Nos équipes ont conservé les liens avec leurs réseaux de médecins, cadres de santé, milieux associatifs, et institutionnels, sans jamais arrêter les visites de prospects. En juin, nous avons ainsi conclu près de 500 contrats et maintenu cette dynamique jusqu'en septembre.

UNE STRATÉGIE DE SERVICES PERTINENTE

L'offre de services a démontré toute sa pertinence pour apporter l'aide nécessaire à nos résidents confinés. Nous avons notamment proposé de nouveaux modes de contractualisation à la semaine pour des services de courses ou de ménage. Une façon de capter de nouveaux clients, soulagés de pouvoir compter sur les équipes DOMITYS.

Savoir-faire

— ÆGIDE en 5 dates

1998
ÆGIDE réalise l'audit d'une résidence services seniors de première génération qui révèle l'existence d'un marché porteur et peu concurrentiel.

2001
C'est la création du concept DOMITYS et l'ouverture de la 1re résidence près de La Rochelle.

2015
Ouverture de la 50e résidence DOMITYS en France et de la 1re résidence à l'étranger, en Belgique.
Depuis, 2 résidences supplémentaires sont en exploitation, l'une en Belgique, l'autre en Italie.

2019
ÆGIDE inaugure la 100e résidence DOMITYS et annonce une nouvelle ambition : atteindre 200 résidences en France et à l'étranger à l'horizon 2024.

2020
Au travers de la *joint-venture* créée avec le groupe ASCOTT, le premier projet asiatique du Groupe est identifié en Malaisie.

— DOMITYS : des partis-pris ambitieux

— Une chaîne de valeur maîtrisée de l'immobilier à l'exploitation

— Un cahier des charges immobilier exigeant

— Des services accessibles au plus grand nombre

— Des espaces communs vastes, nombreux et diversifiés

— Une recherche de qualité forte et sans compromis

— Un expert **visionnaire**

Pionnier du concept des résidences services seniors et aujourd'hui leader de ce secteur en France, le groupe ÆGIDE déploie son savoir-faire sur toute la chaîne de valeur de son produit DOMITYS, du développement des projets à l'exploitation des résidences. Il place le bien-être et l'épanouissement des résidents au cœur de sa mission, et développe des services innovants pour faciliter et embellir la vie des seniors.

C'est en 1998, après avoir réalisé l'audit d'une résidence seniors, que le groupe ÆGIDE, alors spécialiste de la valorisation d'actifs immobiliers, mesure l'absence de services et le manque de formation du personnel dans ces solutions de logement encore peu développées.

Il crée le concept de résidences services seniors sous la marque DOMITYS avec l'ambition de proposer au plus grand nombre de seniors non dépendants une nouvelle alternative de domicile, adaptée à leurs besoins de sérénité et de sécurité.

LA MAÎTRISE DE TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR

ÆGIDE est aujourd'hui un acteur de référence sur le marché des résidences services seniors avec plus d'une centaine de résidences en France et à l'étranger. Ses forces : un savoir-faire sur les 3 métiers clés du cycle du produit, une vision de long terme et un modèle d'affaires centré sur l'exploitation et les services.

— Une stratégie d'exploitant-promoteur

LE CHIFFRE

85 M€
(hors charges)
de loyers versés
aux investisseurs
en 2020

Le Groupe et ses marques, DOMITYS et DOMITYS Invest, développent, commercialisent et exploitent les résidences. Cette expertise d'exploitant-promoteur, nous la mettons en œuvre à partir d'un cahier des charges immobilier rigoureux. Notre volonté est de construire des résidences confortables mais aussi abordables. Elle est aussi de proposer une offre de services structurée, modulable et facilement déclinable. Nous revendiquons une exigence de qualité forte et sans compromis, qui s'appuie notamment sur la formation et les compétences de nos équipes.

UNE DIVERSIFICATION MAÎTRISÉE

Pour répondre aux attentes des territoires, nous saisissons les opportunités de diversification qui se présentent à proximité de nos résidences services seniors. Nous concevons des résidences hôtelières qui s'adressent à tout type de clientèle. ÆGIDE exploite, en partenariat avec le groupe ASCOTT, référence mondiale de l'*hospitality business* : les résidences Citadines Apart'Hôtel à Nantes et Strasbourg ; Château Belmont à Tours, un hôtel haut de gamme sous la franchise The Crest Collection.

NOS 3 MÉTIERS

1

Promotion immobilière

ÆGIDE développe, conçoit et assure la maîtrise d'ouvrage de ses projets.

2

Commercialisation des programmes

DOMITYS Invest, spécialiste du conseil en gestion de patrimoine et en investissement, assure la diffusion des produits d'investissement auprès des particuliers.

3

Exploitation des résidences

DOMITYS prend à bail, verse un loyer garanti à l'investisseur et assure la gestion opérationnelle des résidences.

Une innovation permanente
au service de nos clients

Le Pôle Recherche Habitat et Qualité de Vie d'ÆGIDE, coordonné par un sociologue-gérontologue, travaille à toujours mieux connaître les besoins de nos clients seniors pour leur proposer, en résidence, une expérience unique au plus près de leurs attentes.

LE SOUTIEN À LA RECHERCHE SUR LE GRAND ÂGE

En partenariat avec l'Université Technologique de Troyes (UTT) et sa chaire « SilverTech », nous finançons des bourses de recherche qui encouragent les jeunes chercheurs à développer des produits, des services et des technologies pour accompagner l'autonomie et la sécurité des personnes âgées. Leurs travaux portent aussi sur les nouveaux usages et les enjeux d'éthique et de gouvernance qu'ils soulèvent.

TRADUIRE LES ÉVOLUTIONS DE VIE DANS NOTRE CONCEPT

Nous assurons une veille permanente des innovations techniques et technologiques. Plus que jamais, l'accès aux soins est une préoccupation pour les citoyens. La crise sanitaire a accéléré ce phénomène. Après avoir testé une première technologie, nous avons choisi d'implanter de nouvelles bornes de télémédecine dans plusieurs de nos résidences. Nous avons également poursuivi l'adaptation de notre cahier des charges et changé notre programme de détection des chutes en lien avec un nouveau partenaire.

OFFRIR DES PROJETS DE VIE

De plus en plus de seniors envisagent la retraite comme une nouvelle phase de leur vie, riche d'opportunités, de voyages et de découvertes. Pour répondre à ces nouveaux modes de vie, nous déployons un concept innovant de résidence de séjours longs et de services *premium*, idéal pour ces retraités « migrateurs » français ou étrangers. Le Domaine de Grand Baie, à l'Île Maurice, est le premier projet de ce type à voir le jour.

LES RETRAITÉS MIGRATEURS

75 %
des personnes en France de 62-71 ans voyagent au moins une fois par an, dont une majorité à l'étranger

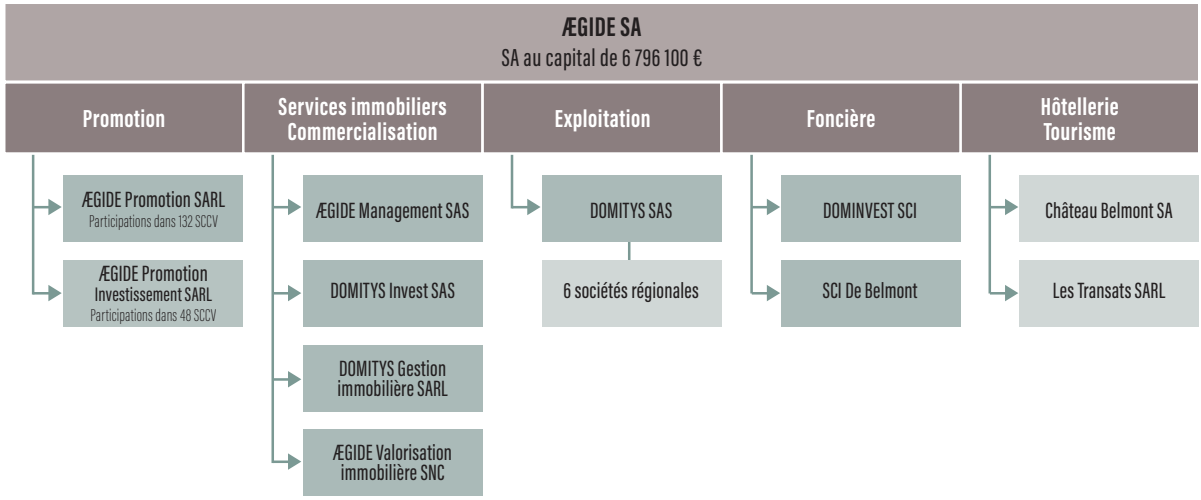
1,8 M
de retraités migrateurs
(Source : étude DGE, Kantar TGI France 2019)

— Une structure **financière solide**

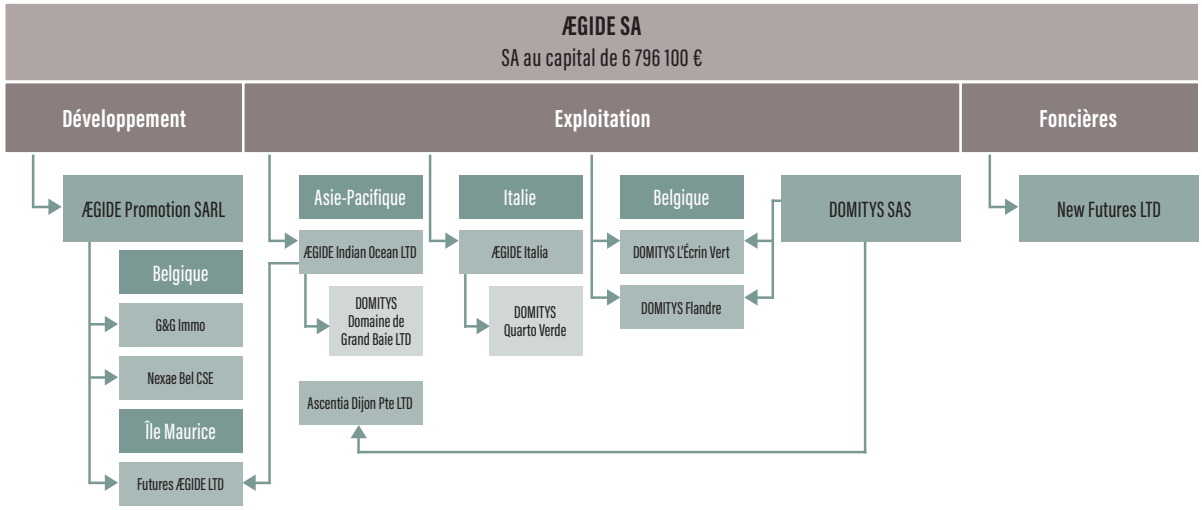
En 2020, le capital d'ÆGIDE est réparti entre ses fondateurs (36,84 %) et le groupe immobilier NEXITY (63,16 %). Fin 2020, NEXITY a procédé à une réactualisation de son plan stratégique. À cette occasion, l'actionnaire de référence du Groupe a indiqué rechercher un nouveau partenaire pour ÆGIDE afin de lui permettre de poursuivre son développement et d'asseoir sa position de leader.

L'organisation du Groupe

EN FRANCE



À L'INTERNATIONAL



Une gouvernance **équilibrée**

Le Comité Exécutif d'ÆGIDE valide les orientations stratégiques, ainsi que les relations avec le Comité de Direction et les actionnaires.

1. **Jean-Marie Fournet**
   Président-Directeur Général
2. **Frédéric Walther**
   Directeur Général Délégué
3. Sylvie Abihssira
   Secrétaire Générale - Directrice Juridique Groupe
4. Bertrand Coté
   Directeur du Patrimoine et de l'Organisation
5. Brice Fournet
   Directeur Administratif et Financier
6. Sébastien Gehannin
   Directeur de l'Exploitation
7. Guillaume Lelong
   Directeur de la Stratégie et du Développement

Le Comité de Direction contribue à construire le projet stratégique de l'entreprise et le met en œuvre. Il est composé des membres du Comex, ainsi que de représentants des directions Affaires publiques, Commercial et Immobilier, Communication, Comptabilité, Contrôle de gestion, Développement, Digital et Informatique, Marketing, Opérations, Promotion, Qualité et SAP, RH et Technique. La filiale DOMITYS Invest est également représentée par son président.

L'Observatoire éthique se réunit trois fois par an pour débattre et valider la mise en œuvre d'actions d'accompagnement des résidents et des collaborateurs qui sont confrontés à des évènements difficiles. Respect des valeurs, limites d'intervention, bonnes pratiques, attitudes clés et prévention des risques psychosociaux sont ainsi discutés, dans un esprit de prévention et de bienveillance au service du bien-être des seniors.

Le Comité social et économique (CSE) a été élu fin 2019 et a débuté ses travaux dès janvier 2020. Composée de 18 élus dont 16 titulaires et 2 suppléants, cette instance a été consultée à de nombreuses reprises tout au long de l'année 2020 afin d'accompagner les mesures prises en réaction à la crise sanitaire. La mise en place du CSE s'est également traduite par la signature d'un nouvel accord d'intéressement collectif.

Performances 2020

375 M€
de chiffre d'affaires consolidé

110
résidences ouvertes en France

3
résidences ouvertes à l'étranger

103
résidences en projet
(tous stades de développement confondus)

13 000
logements en exploitation

2 340
lots commercialisés

3 560
contrats de location permanents signés

— Un modèle **solide et résilient**

Dans le contexte de crise sanitaire, le groupe ÆGIDE affiche une performance stable avec un chiffre d'affaires 2020 de 375 millions d'euros et une croissance de 15 % de son activité exploitation. Des résultats qui confortent la pertinence du modèle des résidences services seniors DOMITYS.

L'activité de promotion immobilière a été essentiellement impactée par les décalages prévisibles de certains chantiers. L'activité d'exploitation s'est maintenue du fait de l'ouverture de nouvelles résidences en 2020 mais aussi d'un turnover global très faible. Les signaux encourageants se sont multipliés en cours d'année, à travers notamment une consommation de services en augmentation et une activité de location repartie à la hausse dès la fin du premier confinement.

UNE ACCÉLÉRATION DU DÉVELOPPEMENT

ÆGIDE a continué à développer son activité à un rythme soutenu, sur un marché où le besoin de logements pour seniors non dépendants ne cesse de croître. 58 nouvelles résidences sont actuellement en chantier. Cette dynamique est portée par une stratégie volontariste, mais aussi par la notoriété croissante du concept de résidence services seniors et l'intérêt grandissant des investisseurs institutionnels.

— Les faits marquants **2020**

Janvier

À la conquête de l'Italie

La 1re résidence italienne Quarto Verde ouvre à Bergame. Le concept de résidence services seniors, nouveau dans le pays, séduit les investisseurs et d'autres projets sont déjà envisagés à Milan et à Rome.

Février

Le début de la crise sanitaire

Le Groupe fait face au début de la crise sanitaire liée à la Covid-19.
Depuis l'épicentre italien de Bergame, il surveille au plus près l'évolution de ce qu'on appelle encore le coronavirus.
Un dispositif de gestion de crise est aussitôt mis en place.

Juin

Les résidents parlent de DOMITYS

ÆGIDE lance sa nouvelle campagne de communication en mettant à l'honneur ses résidents. Les résidences DOMITYS gagnent 15 points de notoriété* sur toutes les tranches d'âges de seniors et confirment leur image de qualité, de confort et de sécurité.

Août

Premiers pas en Asie

DOMITYS signe un projet de résidence services seniors en Malaisie, à Kuala Lumpur, à travers la joint-venture créée avec le groupe hôtelier ASCOTT.
L'ouverture de la résidence est prévue fin 2021.

*Source : France TV publicité

Septembre

Un Tour de France 2020 solidaire

DOMITYS est fournisseur officiel du Tour de France pour la 3e année consécutive. Nous créons pour l'occasion un challenge avec l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque, qui invite les résidents à relever le « Défi 12 000 km », un relai solidaire pour financer l'opération d'un enfant atteint d'une maladie cardiaque.

Octobre

Soutenir la recherche pour les seniors

En partenariat avec l'Université Technologique de Troyes et sa chaire « SilverTech », ÆGIDE récompense deux projets de recherche pour accompagner l'autonomie des seniors. Un prototype de détection de la fragilité des personnes âgées et un livre blanc sur les usages des SilverTechnologies seront ainsi soutenus financièrement, en 2021.

Succès dans le Nord-Pas-de-Calais

La résidence La Cantate ouvre à Dunkerque. Elle propose 129 appartements en centre ville et, à fin 2020, accueille déjà une soixantaine de résidents.

Brigitte Bourguignon visite la résidence de Montrond-les-Bains

La ministre déléguée en charge de l'Autonomie fait étape à la résidence DOMITYS, dans le cadre d'un déplacement dans la Loire. Une occasion de valoriser la logique de filière gérontologique dans laquelle s'inscrit l'entreprise.

Novembre

ÆGIDE s'engage pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap

Le Groupe signe une convention avec l'Agefiph en présence de Sophie Cluzel, secrétaire d'État en charge des personnes handicapées.

— Embellir
l'expérience du résident

LES CHIFFRES

Près de 3 000 résidents
dans 101 résidences ont participé aux tables-rondes post-confinement

En 2020
94 résidences
labellisées VISEHA, label qualité des résidences services seniors

Le bien-être et la satisfaction des résidents sont nos priorités essentielles ; elles se sont renforcées au cours de cette année si particulière. Nous avons déployé, en septembre 2020, une démarche inédite dans nos résidences : des tables-rondes réunissant des résidents volontaires afin de libérer la parole et contribuer à l'amélioration de l'expérience au sein de nos résidences.

ÉCOUTER POUR ÉVOLUER

Les participants ont pu, dans un premier temps, exprimer auprès de psychologues leur ressenti sur la crise sanitaire. Puis, ils ont partagé avec les équipes DOMITYS leurs attentes et également leurs souvenirs des moments clés vécus au sein de la résidence : leur premier jour dans leur nouveau domicile, leur première rencontre avec les autres résidents ou encore leur découverte des services.

UNE NOUVELLE APPROCHE DE LA CULTURE CLIENT

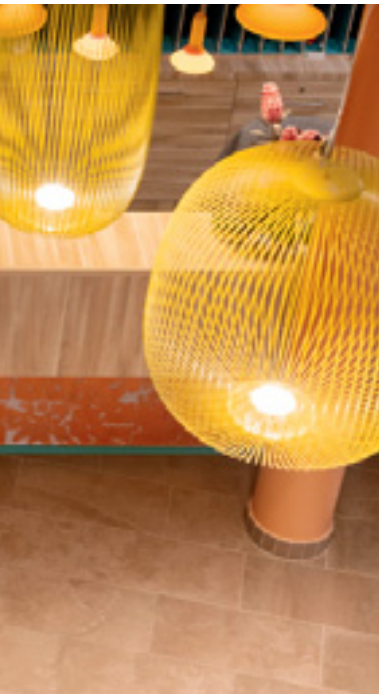
Cette démarche, qui a mobilisé plus de 200 collaborateurs dans les résidences et dans les directions régionales, doit mener au déploiement d'une véritable culture client, intégrée par tous à chaque étape du parcours résident. Ainsi, à partir des échanges menés au cours des tables-rondes, DOMITYS va créer, avec les résidents et les équipes, des rituels qui deviendront des engagements en termes de qualité de service et de relation client. Ces rituels seront testés sur le terrain avant d'être formalisés dans un référentiel qualité revisité.

L'ESPRIT DE SERVICES

Chaque année, DOMITYS réalise une enquête auprès de tous les résidents pour évaluer leur perception de la qualité de ses prestations et de l'expérience de vie au sein des résidences, afin de mieux comprendre leurs attentes et d'améliorer en continu ses services. En 2020, 48 % des résidents (soit 5 173 personnes) ont répondu au questionnaire qui abordait notamment l'accompagnement, l'habitat, l'ambiance ou encore les services. Le taux de satisfaction globale des résidents est en hausse à 94,6 %.

— « L'opinion globale des résidents s'améliore malgré la crise sanitaire qui a conduit à revoir l'organisation du quotidien. L'accompagnement et le respect par les équipes DOMITYS figurent parmi les premiers motifs de satisfaction des résidents. »

CHRISTINE DAOUD,
DIRECTRICE QUALITÉ ET SAP



— S'engager comme employeur responsable

Si une grande majorité des résidents considère qu'il est plus facile de vivre la pandémie en habitant dans une résidence DOMITYS, c'est essentiellement grâce à nos équipes professionnelles, attentives, bienveillantes et engagées au quotidien au service des seniors. Au plus fort de la crise, elles ont été soutenues par leurs collègues du siège et des régions. Certains sont venus prêter main-forte dans les résidences.

Nos équipes représentent l'ADN et le savoir-faire du Groupe. Pour cette raison, ÆGIDE s'engage à leur offrir les meilleures conditions pour être efficaces et s'épanouir dans leur métier grâce à une politique Ressources Humaines responsable et inclusive.

LES CHIFFRES

92 %
des collaboratrices et des collaborateurs recrutés en CDI

+ de 2 formations
par salarié formé

+ de 1 000 stagiaires
formés par l'École DOMITYS (soit 1 sur 4)

Près de 3 %
de la masse salariale investis dans la formation

78 %
de femmes dans l'effectif global

Un objectif de 5 %
de personnes en situation de handicap dans l'effectif global

EMPLOI
Dans un monde du travail perturbé par la crise, nous avons continué à créer des emplois. Afin de contribuer à la professionnalisation de la filière, nous avons également concrétisé un partenariat avec l'Université Paris Dauphine en créant un module d'enseignement Résidences services seniors dans le cursus Management des Organisations et Structures Médico-sociales et accueilli, dans ce cadre, des alternants au sein de nos résidences.

COMPÉTENCES
Afin de faciliter le développement des compétences, plus que jamais stratégique, nous avons accéléré la digitalisation de la formation en déployant une plateforme d'accès en ligne et des outils innovants : *escape game* digitaux, webinaires…

FLEXIBILITÉ
En raison de la crise sanitaire, les habitudes de travail ont été bouleversées. Très rapidement, les équipes des sièges comme des résidences se sont adaptées au nouveau contexte.
La transformation numérique du Groupe s'est accélérée. Pour accompagner le travail à distance, la Direction des Ressources Humaines propose des partages d'expériences aux managers, met en place une cellule d'écoute psychologique ou encore propose des séances de sophrologie à distance.

ÉGALITÉ
Le Groupe a obtenu en 2020 la note de 84 points sur 100, sur l'index professionnel de l'égalité femmes-hommes. C'est une preuve de nos avancées sur notre politique salariale et notre gestion des carrières. Nous avons également opté pour un accord d'intéressement plus égalitaire pour l'ensemble des salariés, indexé uniquement sur l'ancienneté.

INCLUSION
L'objectif que nous souhaitons atteindre d'ici 3 ans est de 5 % de personnes en situation de handicap dans l'effectif global. Pour cela, nous menons une politique volontariste encadrée désormais par une convention Agefiph. Cette convention doit contribuer à structurer la démarche déjà engagée : sensibilisation et formation des collaborateurs, au travers notamment d'un escape game digital sur le handicap, recrutement, intégration et accompagnement des personnes handicapées, collaboration avec le secteur protégé, soutien d'une athlète déficiente visuelle…

Promouvoir
des pratiques durables

Notre activité est utile pour répondre aux besoins des seniors d'aujourd'hui. Elle nous engage aussi auprès de nos résidents et de nos collaborateurs et, plus globalement, auprès de la société et de la planète, à faire évoluer notre impact pour qu'il soit à la fois, toujours plus responsable et durable. Il y a deux ans, nous avons formalisé cette Responsabilité Sociétale d'Entreprise au travers de 18 engagements dans 5 grands domaines : la qualité de vie des résidents, les collaborateurs, la restauration, la préservation de l'environnement et les espaces verts. 2020 est l'année de la structuration des approches et des outils.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Nous entretenons les jardins de 101 résidences avec des pratiques raisonnées et vertueuses : zéro produit phytosanitaire, tonte mulching et paillage des plantations. Nous y favorisons également le développement de la biodiversité. De même, l'aménagement et la décoration des résidences privilégient des produits et des matériaux éco-responsables.

CONSTRUCTION RESPONSABLE

Dans le cadre de la mise en place de la nouvelle Réglementation Environnementale 2020, nous avons réalisé une évaluation de performance énergétique et environnementale d'un panel représentatif de bâtiments. D'ici 2022, 100 % des projets neufs seront ainsi évalués et notés selon la grille E+C avec l'objectif de développer des constructions à haute performance énergétique et faible empreinte carbone.

LES CHIFFRES

84 %
des jardins entretenus de manière durable

12 projets
neufs évalués et notés selon la grille E+C- (Bâtiment énergie positive et réduction carbone)

Perspectives

— Le groupe ÆGIDE en 2025*

— « Nous avons fait le choix d'une stratégie de croissance interne audacieuse. 90 % de nos résidences en projet aujourd'hui seront ouvertes en 2025 et notre Groupe aura multiplié par deux son périmètre et son chiffre d'affaires. Notre première ambition est de faire des résidences DOMITYS de véritables points d'ancrage au service du bien-vieillir.

Nous sommes reconnus pour notre capacité à concevoir des lieux d'habitation, d'échanges et d'accompagnement de qualité pour les personnes âgées, ouverts sur les quartiers et situés au cœur des villes. Notre ambition est également d'exercer notre métier avec un souci permanent de responsabilité et d'exemplarité. »

FRÉDÉRIC WALTHER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

216 résidences en exploitation

206 résidences en France

10 résidences à l'étranger

25 000 logements

Près de **6 000** collaborateurs

Environ **800 M€** de chiffre d'affaires

75 % pour l'activité d'exploitation

25 % pour l'activité immobilière

*Projections au 31 décembre 2024

— L'esprit de **conquête**

D'ici 2025, ÆGIDE aura doublé son offre de résidences seniors et comptera également deux fois plus de collaborateurs pour un chiffre d'affaires en hausse de 50 %. Cette croissance exceptionnelle est portée par une stratégie de développement ambitieuse en France comme à l'international, avec la volonté d'offrir, à de nombreux seniors, la vie sereine qu'ils souhaitent mener.

En France, ÆGIDE s'engage à proposer une solution accessible et adaptée aux besoins d'une grande majorité de retraités âgés non dépendants. Notre volonté : continuer à couvrir un nombre de régions de plus en plus important, avec des résidences services seniors toujours plus ancrées dans les villes et les territoires. Le Groupe se fixe un objectif de 20 à 25 nouvelles résidences par an. Mais au-delà de la quantité, c'est l'exigence de qualité qui guide la politique de développement, qu'il s'agisse de la promotion immobilière ou de l'exploitation des résidences.

Perspective de la résidence à Milan

— Un maillage étendu sur toute la France

Nous ciblons les bassins de population d'au moins 50 à 60 000 habitants. Parmi les critères de marché : le nombre de seniors. Avant d'emménager dans une résidence DOMITYS, près de 80 % des locataires habitaient en effet à moins de 15 km de la résidence. Le revenu moyen par foyer est également pris en compte, afin de déterminer la meilleure offre de logements et de services adaptée aux attentes et ressources des futurs résidents.

La stratégie de développement du Groupe s'appuie sur un process maîtrisé qui intègre les contributions de tous les métiers de l'Entreprise : recherche des meilleurs emplacements, connaissance fine des enjeux d'exploitation, étude de marché approfondie, cahier des charges rigoureux établi sur des critères précis :

- une situation en centre-ville ou à moins de 10 mn des transports pour les grandes villes afin de permettre un accès à pied aux commerces et équipements collectifs ;
- une superficie entre 5 000 et 15 000 m² pour un minimum de 105 logements, des locaux de services et des parkings ;
- une hauteur minimale constructible de 3 niveaux.

Un portefeuille de 103 projets*, de l'étude à la construction

22 projets dont le permis de construire est déposé

23 projets dont le permis est obtenu

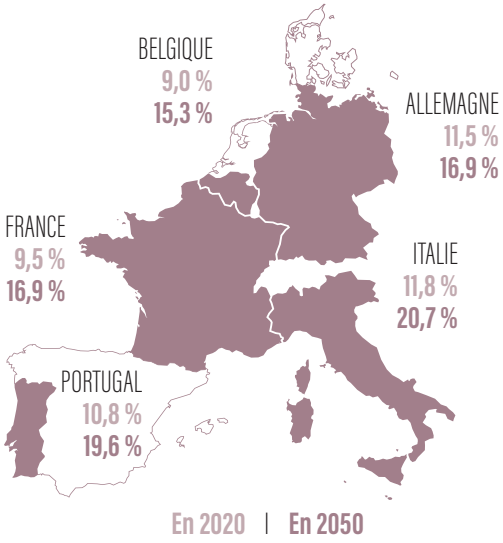
58 projets en construction

*Hors projets validés mais non encore engagés

Une ambition mondiale qui s'accélère

Conscients des enjeux démographiques auxquels de nombreux pays doivent faire face, à l'instar de la France, nous nous attachons à développer notre modèle de résidences services seniors au-delà des frontières. Le concept est novateur dans une majorité de pays d'Europe et d'Asie où les solutions d'hébergement dédiées aux seniors autonomes demeurent limitées.

Évolution de la population des plus de 75 ans en Europe



Source : Eurostat, Insee

Déjà implantés à Auderghem et Anvers en Belgique, et à Bergame en Italie, nous accélérons notre dynamique de croissance internationale avec l'objectif d'exploiter une dizaine de résidences dans le monde à l'échéance de 2025. Nous nous fixons 3 axes de développement audacieux et novateurs.

Perspective de la résidence à Namur

- Une expansion européenne, en particulier dans 5 pays : Belgique, Italie et Portugal, puis Allemagne et Espagne, avec un produit proche du modèle français de résidence services seniors que nous adaptons aux contextes et besoins locaux.

- La conquête de l'Asie au travers de la joint-venture signée avec le groupe ASCOTT, référence mondiale de l'*hospitality business*. Ce partenariat a pour but de mettre en commun d'un côté la force du réseau ASCOTT en Asie et son savoir-faire en matière de résidences gérées, de l'autre l'expertise de DOMITYS pour la conception et le management de résidences services seniors. Nous nous appuyons sur les équipes de Business Développement d'ASCOTT pour identifier des opportunités de projets de résidences en Chine, en Thaïlande et en Malaisie. Un projet a d'ores et déjà été signé à Kuala Lumpur avec une ouverture prévue fin 2021.

- Le déploiement d'un nouveau concept de séjours longs en résidence services seniors premium pour répondre aux attentes de nouveaux retraités « migrateurs », attirés par ces nouvelles expériences d'évasion et désireux de passer une partie de leur retraite « au soleil ». Une première résidence s'ouvre à l'Île Maurice, une seconde est prévue en Algarve, au Portugal.

— Un modèle qui s'exporte

— « Nous sommes convaincus que le concept de résidences services seniors DOMITYS est universel. Mais notre stratégie de développement hors de France est à la fois prudente et opportuniste. Il nous faut trouver le bon équilibre entre le temps nécessaire à la pédagogie sur le produit et l'intérêt grandissant des investisseurs prêts à saisir rapidement des opportunités immobilières en Europe et même au-delà. »

FRÉDÉRIC WALTHER,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

— En 2020,
DOMITYS a donné la parole
à ses résidents dans le cadre
d'une nouvelle plateforme
de communication.
**Parce que ceux qui habitent
nos résidences sont nos meilleurs
ambassadeurs.**

Rédaction, conception et production :
increa

Crédits photos : Jean-Michel Byl, epsilon3D, HRVProd x Blossom, Camille Malissen, Jean Piccotti, Gilles Plagnol, Thibault Pousset, spectrum, X, DR

La photo de couverture a été prise avant l'épidémie de Covid-19.

ÆGIDE

Groupe ÆGIDE
42, avenue Raymond Poincaré - 75116 PARIS

ÆGIDE SA au capital de 6 796 100 € - RCS Paris B 401 397 765