



DOMITYS, toujours à l'écoute de ses résidents, propose de nouveaux services pour leur faciliter la vie

Paris, le 2 octobre 2018 – DOMITYS, leader français des Résidences Services Seniors, toujours à la pointe de l'innovation, propose de nouveaux services à ses résidents pour prendre soin d'eux en permanence et rester au plus près de leurs attentes quotidiennes.

Famileo : le réseau familial privé et sécurisé DOMITYS

D'après le baromètre DOMITYS 2018*, les seniors sont très connectés : plus de 50% des personnes interrogées utilisent Internet tous les jours, pendant 2 heures ou plus. Parmi les réseaux sociaux et applications qui ont le plus de succès, Facebook arrive en tête, avec 68% des répondants qui l'utilisent régulièrement et plus d'un seniors sur 2 Skype. De plus, cette étude démontre que la famille est la valeur n°1 des seniors puisque 41% d'entre eux voient leurs enfants au moins 1 fois par semaine, et près de 50% sont papy/mamy-sitter régulier, et 23% le sont chaque semaine.

Fort de ces constats, **DOMITYS propose désormais à ses résidents un réseau social privé et sécurisé nommé Famileo ! Ce nouveau service est déployé dans l'ensemble des résidences et pour chacun des résidents.** Pour l'utiliser ? Rien de plus simple, il suffit aux résidents de faire une demande de compte. Ils obtiennent ainsi un code qu'ils transmettent ensuite à leurs familles et à leurs proches pour communiquer en totale sécurité. Cette application permet de poster des photos et envoyer des messages. Famileo se charge ensuite de mettre en page, via l'application, les messages et les photos sous la forme d'une gazette personnalisée pour chacun des résidents.

Iris : la vie plus facile en résidence

Chaque résident dispose d'un accès personnel au portail Iris, spécialement développé par Domitys pour les résidents Domitys. **Cette innovation, accessible 24/7 et déployée dans toutes les résidences, leur permet de retrouver sur un seul et même endroit toutes les informations utiles à la vie de la résidence.** Plusieurs fonctionnalités leurs sont offertes comme accéder à l'agenda de la résidence, programmer une participation à une animation, réserver une table au restaurant de la résidence, choisir son menu, réserver un rendez-vous de coiffure ou une prestation d'esthétique et même envoyer des messages aux autres résidents. Ce nouvel outil permet à toutes les équipes des résidences DOMITYS d'optimiser leur temps

pour être toujours au plus proche et à l'écoute des demandes des résidents. Ces derniers peuvent aussi récupérer des photos et des vidéos prises lors des animations et des activités pour les envoyer à leurs proches.

Civiliz : Des bornes tactiles pour permettre aux résidents d'indiquer leur satisfaction



Avec des bornes connectées au service Civiliz, Domitys s'engage dans une démarche d'amélioration continue du quotidien de tous ses résidents**, en laissant le choix à chacun de s'exprimer au moment où il le souhaite. Les résidents peuvent donner leur avis sur l'accueil ou le restaurant, évaluer le service ou le menu du jour et rédiger ou dicter leurs remarques. Ces informations remontent directement aux équipes DOMITYS pour que chaque résidence optimise en continu la qualité des services proposés.

Une première vague a permis d'équiper, de 2 bornes tactiles, 42 résidences. Pour maintenir une dynamique et un intérêt auprès des résidents, celles-ci seront après 3 mois d'utilisation, installées dans de nouvelles résidences. Elles seront ensuite, à nouveau, réparties dans d'autres résidences afin que toutes soient régulièrement re-mobilisées sur l'amélioration et la satisfaction de leurs résidents.

Les résultats de la première vague sont positifs : plus de 80% représentent des avis positifs sur les services proposés. Les félicitations, suggestions ou critiques sont traitées au fil de l'eau par la direction de la résidence et partagées sur les bornes, montrant ainsi aux résidents qu'ils sont écoutés. Sébastien Pimpot, Directeur de la résidence de Cabourg estime que *« la facilité d'utilisation du système Civiliz a permis d'augmenter significativement le nombre de retour sur la qualité de nos prestations. De plus le système interactif, nous permet de réagir immédiatement en mettant en place des plans d'actions pour les prestations à améliorer, mais également de repérer les bonnes pratiques lors des pics d'avis positifs et de les garder en mémoire pour les remettre en place ultérieurement. »*

L'analyse sémantique des commentaires réalisée par Civiliz, consolidée au niveau régional et national, permet au service qualité, au marketing et à la direction générale de Domitys de comprendre finement les attentes de leurs résidents et de détecter les axes prioritaires d'amélioration à travailler. Frédéric Walther, Directeur général associé au sein du Groupe, déclare : *« Je suis très satisfait de la mise en place de cet outil. Cet équipement va dans le sens de l'amélioration continue du service et de la prise en compte des remarques des résidents, réel ADN de notre Groupe. Il nous permet d'aller au devant de leurs besoins ».*

*Etude réalisée en février 2018 par l'IFS auprès d'un échantillon de 1433 personnes de 50 ans et plus résidant en France.

**Civiliz est une société innovante spécialisée dans le domaine de l'intelligence client, créée par Marion Blanc, élue « femme entrepreneure numérique » en 2012. Cette solution permet aux commerces et services physiques de faire s'exprimer à chaud et sur place leurs clients ou visiteurs, et d'exploiter instantanément les avis et données recueillis pour animer leurs équipes, comprendre les attentes et optimiser l'expérience client. Des bornes Civiliz sont installées en France et en Europe dans plusieurs centaines de points de ventes, lieux touristiques et culturels et services variés.

A propos de Domitys

Fondée en 1998, DOMITYS est le leader des résidences services seniors. Avec plus 9000 logements en France à travers + de 80 résidences, DOMITYS construit et exploite le plus grand nombre de résidences services seniors sur tout le territoire. Du grand studio au 3 pièces, les résidences DOMITYS offrent un cadre de vie agréable avec plus

de 800m² d'espaces Club (restaurant, espace bien-être, beauté,) ainsi qu'un éventail de services sur mesure pour accompagner les seniors autonomes et répondre au mieux à leurs attentes. En élisant domicile dans une résidence DOMITYS, les seniors ne perdent pas leur indépendance, ils sont chez eux, libérés des contraintes du quotidien.

DOMITYS est une filiale du groupe AEGIDE (+ de 2000 salariés, CA 2017 : 350 millions d'€).

www.domitys.fr

Contacts presse | Agence Grayling

Aude Vayre : 01 55 30 70 81

Dieynaba Kébé : 01 55 30 80 96

domitys.presse@grayling.com

