

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **DOMITYS DÉVOILE LES RÉSULTATS DE SON ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS : UNE PERFORMANCE GLOBALE ET DES RÉSULTATS EN HAUSSE**



**Paris, mercredi 10 avril 2024** – DOMITYS, n°1 des résidences services seniors, membre du Groupe AG2R LA MONDIALE, dévoile les résultats de son enquête de satisfaction clients, issus du Rapport INIT à laquelle 11 058 résidents ont participé du 11 décembre 2023 au 22 janvier 2024.

Engagé pour favoriser le bien-être des seniors, DOMITYS perfectionne son offre de logements et de services à destination de ses résidents afin de toujours mieux répondre à leurs différentes attentes. C'est également dans cette perspective que le Groupe mène régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès d'eux, permettant d'améliorer continuellement le concept et offrir une expérience de vie toujours plus qualitative.

Les derniers résultats de cette enquête mettent en évidence le niveau très élevé de satisfaction des résidents:

- **96,6% des résidents se sont révélés satisfaits**, un taux en hausse de 1 point par rapport à 2022. Parmi les 96,6% de résidents satisfaits, **60% se déclarent très satisfaits**.

- **L'indice net de recommandation<sup>1</sup> atteint + de 38**, en hausse de 2 points par rapport à 2022
- **L'indice de qualité de vie en résidence est de 84,8**
- **Enfin, 95,5% des résidents interrogés se disent prêts à recommander** une résidence services seniors DOMITYS à leur entourage

« Nous sommes ravis de constater cette amélioration constante de la satisfaction de nos résidents. Ces résultats sont le fruit de notre engagement à écouter attentivement nos résidents, à innover continuellement et à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer leur qualité de vie. Chez DOMITYS, le bien-être des résidents se trouve au cœur de nos priorités. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli jusqu'à présent et sommes déterminés à continuer en ce sens pour offrir des expériences de vie toujours adéquates et meilleures, à destination de ces derniers. » déclare **Olivier Wigniolle, Président exécutif du Groupe DOMITYS.**

« La satisfaction de nos résidents est notre priorité absolue. Nous travaillons sans relâche pour comprendre leurs besoins, anticiper leurs attentes et dépasser leurs exigences. Ces résultats positifs nous encouragent à persévérer dans notre démarche qualité. Nous sommes reconnaissants envers nos résidents pour leur confiance et leur fidélité, et nous nous engageons à maintenir les normes élevées qui ont contribué à ces résultats exceptionnels. » souligne **Christine Daoud, Directrice qualité et expérience client.**

<sup>1</sup> Indice net de recommandation (INR) ou Net Promoter Score (NPS), mesure la propension des clients à recommander un produit ou une marque.

### **À propos de DOMITYS**

Fondé en 1998, DOMITYS est le numéro 1 des résidences services seniors en France. Présent sur l'ensemble du territoire avec plus de 170 résidences non médicalisées, DOMITYS propose à des seniors autonomes des logements adaptés, ainsi que des services variés, axés sur la prévention de la perte d'autonomie. Les 4 000 collaborateurs de DOMITYS œuvrent au quotidien en faveur de la qualité de vie des résidents en leur apportant confort, sécurité et convivialité. DOMITYS est membre du Groupe AG2R LA MONDIALE, acteur majeur de la protection sociale et patrimoniale, qui assure les entreprises, les branches professionnelles et les particuliers, pour préparer leur retraite, sécuriser leur patrimoine et leurs revenus, protéger leur santé et faire face aux aléas de la vie. Ensemble, AG2R LA MONDIALE et DOMITYS apportent de nouvelles solutions pour répondre au défi du bien vieillir et prévenir la perte d'autonomie.

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

### **Contact presse**

Gladys Gros-Désir - 06 59 50 95 70 / [gladys.gros-desir@aegide.fr](mailto:gladys.gros-desir@aegide.fr)