

DOSSIERS / 1 Mars 2019

« Tout ce que l'on fait doit être tourné vers le bien-être des résidents »

**Entretien avec Jérôme Navarre,
Directeur Général, Cogedim Club**



Cogedim Club est la marque des résidences services seniors du Groupe Altarea Cogedim. Ces résidences services sont gérées et exploitées par la filiale Cogedim Résidences Services, détenue à 65% par le Groupe Altarea Cogedim et à 35% par le Crédit Agricole Assurances. Cogedim Club accueille des seniors autonomes dans des résidences services dont le positionnement en centre-ville permet de favoriser l'autonomie et les liens sociaux. A proximité des commerces, des transports et des pôles médicaux et culturels, ces résidences offrent également une large gamme de services aux clients locataires.

A noter que réglementairement, les Résidences Services Senior (RSS) ne peuvent pas délivrer des services médicaux. Les EHPAD qui accueillent des seniors dépendants disposent de l'accompagnement médical nécessaire.

Le marché des résidences services seniors a subi une évolution réglementaire en 2015 dans le cadre de la Loi sur l'Adaptation de la Société au Vieillessement, la première loi ayant reconnu ce type d'établissement.

Sur le marché des RSS, on distingue les résidences dites de « première génération », construites dans les années 80 et dans lesquelles les services aux seniors étaient rendus par la copropriété. « Il s'agissait de résidences en copropriété avec des espaces communs tels qu'un salon, une bibliothèque, un restaurant, etc. Le personnel qui délivrait ces services était employé directement par le syndicat des copropriétaires, d'où les charges de copropriété très élevées », explique Jérôme Navarre, Directeur Général de Cogedim Club. Depuis une dizaine d'années, des résidences dites « de seconde génération » ont fait leur apparition en France. Cogedim Club en fait partie. « Les services sont rendus désormais par un exploitant extérieur et non pas la copropriété. Les seniors qui étaient précédemment des co-propriétaires occupants sont maintenant locataires. Ainsi, les charges liées aux services ne viennent pas diminuer la valeur immobilière. Dès lors que l'appartement est vacant, les sommes liées aux services ne sont pas dues. La loi de 2015 a interdit que les services individuels ou « individualisables », tels que la restauration, soient portés par la copropriété. C'est l'exploitant qui doit désormais s'en charger », détaille Jérôme Navarre qui a rejoint Altarea Cogedim en 2017, après avoir travaillé pour Pierre & Vacances puis pour les Aparthotels Adagio (joint-venture entre Pierre & Vacances et Accor).

Lorsqu'on évoque les RSS, il est important de parler du contexte démographique, avec un vieillissement extrêmement rapide de la population française. « Selon les chiffres de l'INSEE, les plus de 75 ans étaient 6 millions en 2013. Selon une projection, ils seront 8,5 millions en 2030. Nous avons donc une solution très concrète à apporter pour accompagner l'évolution des modes de vie liée à la croissance démographique des seniors », estime Jérôme Navarre.

Retrouvez cette article sur notre site internet à l'adresse:

<http://fusions-acquisitions.fr/article/dossiers-5/-laquo-tout-ce-que-l-on-fait-doit-etre-tourne-vers-le-bien-etre-des-residents-raquo-3111>

Au sein de la population de plus de 75 ans, on peut distinguer les seniors autonomes et les seniors dépendants. « La croissance de la population de plus de 75 ans se fera à 90% sur les seniors autonomes. Aujourd'hui, sur les 6 millions de seniors de plus de 75 ans, 1 million de seniors sont dépendants. Sur les 8,5 millions de seniors en 2030, ils seront 1,2 million », souligne notre interlocuteur.

Aussi la durée de vie en bonne santé des personnes âgées s'allonge et renforce ainsi les attentes en termes de solution pour bien vieillir. Cela représente un socle solide pour le marché des RSS.

« Quant au taux d'équipement, aujourd'hui, la France compte 620 résidences services seniors et 7.000 EHPAD, alors que le marché potentiel est bien plus important pour les RSS », note le Directeur Général.

Les personnes âgées peuvent vivre différentes phases. Des seniors autonomes vont connaître des événements qui les fragilisent, certains d'entre eux deviennent dépendants. Ce sont les seniors autonomes fragiles qui représentent le cœur de cible des RSS. « Que signifie le fait d'être fragile ? Parfois tout simplement le fait d'habiter dans une maison éloignée des commerces, ce qui oblige à prendre son véhicule pour aller faire ses courses. A un certain âge, cela devient compliqué. C'est un élément de fragilité. Ces seniors souhaitent habiter dans des zones avec des commerces accessibles à pied, l'une des caractéristiques de notre marque. Autre exemple, certains seniors, se retrouvent avec des maisons bien trop grandes et chères à entretenir. Ils ont envie d'intégrer un habitat plus rationnel et plus confortable d'où le choix d'une RSS. Par ailleurs, les seniors souhaitant intégrer nos résidences sont souvent à la recherche de lien social qui est favorisé par nos implantations en centre-ville, avec des services situés au maximum à 400 mètres, dans des quartiers de bonne notoriété. De plus, les équipes Cogedim Club sur place (4-5 personnes) aident les résidents à créer une relation avec d'autres seniors. Enfin, la sécurité est un autre élément déterminant. La France compte 15.000 décès par an à la suite de chutes. Nos bâtiments sont adaptés pour éviter un certain nombre d'accidents et, en cas de problème, le personnel peut intervenir rapidement, de jour ou de nuit », commente Jérôme Navarre. Selon lui, « aujourd'hui, le besoin pour ce type d'hébergement est évident ».

En 2020, la France devrait compter 800 résidences services.

Aujourd'hui Cogedim Club propose 14 résidences, dont 5 situées en Région parisienne, et a récemment ouvert une nouvelle résidence à Lyon. En 2019, 5 résidences supplémentaires ouvriront, notre objectif étant de disposer d'un réseau de 50 établissements en 2024. La plupart d'entre eux sont déjà en projet », note Jérôme Navarre.

« L'un des défis de notre secteur consiste à bien faire connaître notre produit. Aujourd'hui, les RSS ne sont pas encore une solution d'hébergement spontanément identifiée par les seniors qui restent chez eux le plus longtemps possible puis intègrent des EHPAD lorsqu'ils deviennent dépendants... Nous restons prudents sur le potentiel de la part de marché que cette solution va représenter », explique notre interlocuteur.

Plusieurs acteurs interviennent sur le marché des RSS : Domitys, Les Jardins d'Arcadie, Ovelia ... « Certains d'entre eux ont fait le choix de construire des résidences de grande taille à l'extérieur de la ville grâce à un prix de foncier peu élevé. Cogedim Club a choisi a contrario des localisations exclusivement en centre-ville avec des établissements de taille raisonnable afin de créer un esprit maison de famille. Ces implantations permettent à nos résidents de prolonger leur autonomie en accédant aux commerces de proximité et continuant à avoir une vie sociale nourrie », souligne Jérôme Navarre.

Le modèle économique de cette activité est le suivant :

Cogedim Club fait partie du groupe Altarea Cogedim dont l'un des principaux métiers est la promotion immobilière. « Cogedim Club profite des synergies du groupe Altarea Cogedim. En effet les filiales de promotion du groupe Cogedim, Pitch Promotion, Histoire & Patrimoine et Severini développent et réalisent les Cogedim Club sur la base de son cahier des charges. L'immeuble pourra ensuite être cédé à un ou plusieurs investisseurs qui sont de plus en plus nombreux et ont de plus en plus d'appétit pour ce type de produits. Une fois que le promoteur a vendu son projet à l'investisseur (en VEFA), Cogedim Club signe un bail commercial en état futur d'achèvement avec le nouveau propriétaire. Cogedim Club enfin loue les appartements à des résidents seniors et leur fournit les services attendus ».

« Aujourd'hui, de plus en plus d'investisseurs institutionnels sont intéressés par ce type d'actifs. Si nous travaillons historiquement avec le Crédit Agricole Assurances, nous avons aussi réalisé récemment des opérations avec de nouveaux partenaires comme CDC Habitat ou Amundi, confiants dans le potentiel de ce marché. Lorsque vous visitez une de nos résidences, vous avez l'impression de visiter un immeuble d'habitation classique de bonne facture. Ce n'est pas un actif typé. Il dispose d'une forte liquidité ce qui est extrêmement rare pour de l'immobilier gérés. C'est

Retrouvez cette article sur notre site internet à l'adresse:

<http://fusions-acquisitions.fr/article/dossiers-5/-laquo-tout-ce-que-l-on-fait-doit-etre-tourne-vers-le-bien-etre-des-residents-raquo-3111>

un élément rassurant intégré dans l'analyse du risque par l'investisseur lors de sa décision d'achat», explique Jérôme Navarre.

Pourquoi être présents au Mipim ? « Altarea Cogedim y présente traditionnellement l'ensemble de ses activités... Pour Cogedim Club, le Mipim permet d'abord de faire connaître notre produit auprès des collectivités locales, de leur expliquer ce qu'apporte une résidence services seniors à un territoire. Deuxièmement, le Mipim nous permet de rencontrer les investisseurs, notamment internationaux et de leur expliquer l'intérêt d'investir dans ce type de produit », explique notre interlocuteur.

Quant au côté international de cette activité, aujourd'hui, les RSS sont bien développées dans les pays anglo-saxons, notamment aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne. Les RSS se développent également en Europe, notamment en Belgique.

« Certains opérateurs de RSS ont entrepris un développement international de leur activité. Cela répond davantage à une vision d'entreprise qu'à un besoin du marché. En effet les clients des RSS diffèrent de ceux par exemple de l'hôtellerie qui fréquentent des établissements d'une même marque à de multiples reprises au gré de leurs déplacements en France ou à l'étranger. Disposer d'un réseau international pour une enseigne hôtelière est donc essentiel alors que pour une marque de RSS cela n'apporte que peu de bénéfices. Quoi qu'il en soit, la stratégie du groupe est à ce jour focalisée sur la France », commente Jérôme Navarre.

Pour lui, le mot qui caractérise le mieux son activité c'est la bienveillance : « Bienveillance vis-à-vis de nos aînés, pour les accueillir, les aider, les comprendre ». Le deuxième mot, est la patience. « , La satisfaction client est essentielle dans nos métiers. Tout nos résidents sont des clients et nous devons tout mettre en œuvre pour répondre à leurs attentes. Toute les actions que nous entreprenons chez Cogedim Club sont tournées vers le bien-être des résidents », estime le Directeur Général.

Pour améliorer ses services et mieux répondre aux besoins de ses résidents, Cogedim Club réalise deux fois par an des questionnaires de satisfaction .

De plus « une fois par mois, nous organisons « une Réunion des Résidents » pour les écouter, mieux répondre à leurs besoins et leur donner des informations sur la vie de la résidence», ajoute Jérôme Navarre.

Quant aux réflexions sur l'avenir, « nous cherchons la façon de créer ce type de résidences dans des endroits moins peuplés, moins urbanisés. Nous devons inventer une solution d'hébergement pour des seniors autonomes et fragilisés là où la profondeur de marché est limitée, et ne justifie pas la création d'établissement de 70 ou 80 appartements, taille minimum pour amortir les frais de fonction de telles structures. Cela passe par la réalisation d'établissements de taille réduite basés sur un autre modèle économique. Nous y travaillons ! », confie Jérôme Navarre. Qui sait, la solution viendra peut-être côté start-up ?

Altarea Cogedim dispose d'un département innovation très actif qui réalise une veille des start-up pour les différentes activités du groupe.