



Le réseau des résidences services seniors indépendantes veut "exister" face aux grands groupes



La résidence Les Jardins d'Alsace à Strasbourg. Photo: ANCS

Après 30 ans dans l'ombre, l'Association nationale des copropriétés avec services, résidences "historiques" et à but non lucratif destinées aux seniors, cherche à attirer de nouveaux adhérents en mettant son modèle en avant. Entretien avec Astrid Casada, sa présidente.

Connaissez-vous [l'Association nationale des copropriétés avec services](#) (ANCS)? Pas sûr.

Née à la fin des années 1980, elle regroupe 28 résidences services, pas uniquement destinées aux seniors mais tournées vers eux. Indépendantes, elles sont réparties dans toute la France.

Longtemps discrète, l'ANCS organisera une conférence de presse en octobre sous le signe des "pionniers de la résidence services pour seniors repren[ant] la main". De quoi mettre en lumière un acteur quasiment inconnu du secteur, alors que des groupes commerciaux gérant plusieurs centaines de résidences services seniors (RSS) "nouvelle génération" sur les quelque 1.300 que compte l'Hexagone se sont cette année [fédérés au sein de Silvita](#).

Eclairage avec Astrid Casada, directrice de la résidence services Les Jardins d'Alsace à Strasbourg et présidente de l'ANCS depuis 2021.

Gerontonews: Quel est votre modèle et quel était l'objectif de l'ANCS à sa création?

Astrid Casada: Des copropriétés à but non lucratif avec services de 50 à 250 logements, majoritairement implantées en cœur de ville. Toute personne peut y habiter, mais elles sont en réalité centrées sur les besoins des personnes âgées ou vieillissantes. Les personnes âgées occupent plus de 90% des logements.

Quand elles ont été créées, on avait 100% de propriétaires-occupants. Maintenant, il y a environ 50% de locataires.

La première idée de l'ANCS était de se rassembler pour échanger sur les pratiques, vérifier que notre offre restait pertinente tant par rapport aux attentes des personnes âgées que des offres de résidences commerciales qui commençaient



Astrid Casada. Photo: ANCS

Profitez de toute l'information Gerontonews

Articles illimités

Fiches pratiques illimités

Newsletter quotidienne

Multi-comptes

Testez **gratuitement** pendant 1 mois

DÉCOUVRIR L'OFFRE

à arriver sur le marché.

Une fois vérifié que nous étions bien positionnés sur la qualité des services et sur le prix des prestations, on a souhaité être le plus nombreux possible pour une bonne qualité d'échanges. Nous avons mis en place [une charte qualité](#) signée par les adhérents. Et très rapidement, il a été question de mutualiser des moyens pour travailler sur la notion de qualité-prix.

Au sein du réseau, nous avons mis en place des centrales d'achat, nous mutualisons l'assurance habitation, et on organise des formations pour les directeurs.

Quels services proposent ces résidences?

Au sein des résidences elles-mêmes aussi, certains services sont mutualisés et inclus dans les charges payées [par les copropriétaires, qu'ils utilisent ou non les services]. D'autres sont à la carte.

Nous sommes à but non lucratif, nous ne faisons donc pas de bénéfice, mais quand les personnes utilisent les services individualisés, cela revient dans le pot commun et cela contribue à maintenir les charges basses, c'est donc un cercle vertueux.

Quels services sont inclus?

D'abord, un accueil et une conciergerie 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, assurés en binôme: un veilleur avec un personnel d'assistance qu'on appelle "l'infirmier" -même si nous n'avons pas le droit de faire des soins infirmiers-, avec un système de téléassistance.

Tous les appartements sont reliés au standard via un téléphone d'urgence. La personne à l'accueil peut effectuer une levée de doute et au besoin envoyer son binôme dans le logement.

Quel est le profil du "personnel d'assistance"?

A minima aide-soignant. On a la chance à Strasbourg d'avoir une infirmière, qui fait surtout de la coordination. Il arrive que ce soient des étudiants en cinquième ou sixième année de médecine, qui savent reconnaître une urgence, prendre les constantes et des décisions rapides.

Le binôme suit aussi les retours d'hospitalisation, et avec l'accord des résidents, il peut alerter les familles.

Quels autres services sont inclus dans les charges?

La restauration, confiée à un prestataire ou intégrée, et ouverte tous les jours midi et soir. Seul le personnel est mutualisé, pas les denrées.

Ensuite, les animations, qui diffèrent selon les résidences, sachant que toutes disposent d'une salle de gymnastique.

Dans certaines copropriétés, le syndic confie la gestion des services à une association, qui peut décider d'embaucher des personnes pour les animations. Dans d'autres résidences, la personne à l'accueil peut être détachée à certains moments.

A Strasbourg, les habitants proposent bénévolement des cours d'anglais et de la lecture à voix haute. Je complète avec des propositions: certaines sont mutualisées et payées par les charges, par exemple des petits concerts, et pour d'autres, je demande une petite participation, de par exemple 5 euros ou 10 euros, comme pour les sessions [Travel Me](#).

Comme on n'a pas besoin de faire une marge, le résident va toujours payer un "juste" prix par rapport à des RSS commerciales.

Hormis certaines animations, quels services sont individualisables?

Les repas, avec un portage possible. Nous avons aussi un service de petites réparations facturé au quart d'heure. Chaque résident a un compte qu'il approvisionne à l'avance.

A qui est rattaché le personnel?

Dans chaque résidence, le directeur, le binôme de l'accueil et le personnel de restauration sont salariés du syndic. Les directeurs font la comptabilité de la résidence (services et charges de personnel) et l'envoient au syndic, qu'il répercute sur les charges locatives. Le budget de fonctionnement est décidé à l'année en assemblée générale.

Avez-vous des partenariats avec des services à domicile?

On connaît très bien [ceux du territoire] et on donne conseil aux résidents et aux familles.

Le modèle mutualisé peut avoir des inconvénients: certaines copropriétés existent depuis plus de 40 ans. Quid des travaux et du risque de faire face à des propriétaires "mauvais payeurs"?

On travaille avec des plans pluriannuels, obligatoires. Le syndic peut proposer des prêts, il y a aussi un fonds Alur bien doté qui peut financer des travaux. Nous persuadons les propriétaires de la nécessité de rester dans le standard. Et on ne fait pas la promotion des appartements qui ne tiennent pas la route.

Vous n'avez donc pas de problématique de taux d'occupation?

Certains appartements sont vides en effet. Mais ça ne gêne pas car quoi qu'il advienne, nous divisons le total des charges par le nombre d'appartements, et les propriétaires doivent les payer. Au pire, le syndic peut aller au contentieux.

Pourquoi sortir du bois seulement maintenant? Et quand l'ANCS s'identifie comme un "pionnier" qui déclare vouloir "reprenre la main", à quoi fait-il référence?

On considère qu'on était les premiers à mettre en place des services au sein d'une copropriété pour améliorer l'habitat et faire du maintien à domicile avant l'heure, puis la "silver économie" s'est développée avec [de grands groupes qui communiquent beaucoup](#) et donnent l'impression qu'il n'y a qu'eux sur le marché, donc il faut peut-être rappeler que l'on existe aussi. Il y a énormément de résidences qui gagneraient à nous connaître pour nous rejoindre.

On s'est longtemps "contentés" d'avoir une trentaine d'adhérents car cela répondait à une demande urgente des directions des copropriétés qui se sentaient seules et avaient besoin de conseils. Depuis quatre-cinq ans, nous travaillons à la promotion de notre identité et de nos valeurs pour voir plus grand, en allant chercher d'autres adhérents.

L'ANCS veut d'une certaine façon "rivaliser" avec des concepts [commerciaux] concurrents, peut-être complémentaires, mais qui sont vraiment différents.

Nous nous rejoignons sur l'offre, ce choix intermédiaire entre l'hébergement isolé et l'Ehpad, mais on estime que [notre] rapport qualité-prix est meilleur et on va essayer de le prouver.

Combien coûte un loyer mensuel avec les charges intégrant les services inclus?

Pour un T2 de 50 m², on arrive à environ 1.200 euros sans prendre de repas.

Comment comptez-vous vous distinguer sur la qualité?

On va davantage communiquer sur nos valeurs et sur un référentiel qualité que nous sommes en train de travailler pour avoir une offre homogène. Par exemple sur la restauration: des produits frais, locaux, et un certain niveau de prix.

Quelle différence entre la charte existante et ce référentiel?

Chaque adhérent s'engage à respecter la charte, même si c'est du déclaratif.

Le référentiel comprendra un grand nombre de critères très précis, qu'il faudra remplir à, par exemple, au moins 90%. Pour chaque service, nous allons définir ce qu'est la qualité et la décliner en options. Cela servira aussi de feuille de route pour les directions.

Comment et par qui ces critères seront-ils évalués?

Au départ, ce sera du déclaratif. Mais nous irons voir sur place et discuterons. Je pense qu'il faudra intégrer des audits entre nous, et peut-être même des audits externes, en faisant quelque chose de moins lourd que dans le médico-social. Nous présenterons ce projet de référentiel lors de notre prochain séminaire en octobre.

Qu'est-ce que [Serenys](#), cité par l'ANCS et qui référence les copropriétés adhérentes?

Une marque avec laquelle nous communiquons auprès des usagers. Nous voulons en faire, non pas un label, mais une référence qualité.

cbe/nc