RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

SOMMAIRE

P.6

HABITAT RESPONSABLE

La transparence et le reporting
en soutien aux transitions.

P.8

HABITAT & SERVICES

De la qualité de service
à la satisfaction clients.

P.10

HABITAT & AUTONOMIE

Habitat Senior Services® :
l'innovation ne vieillit pas.

ÉDITO

SIGH © Samuel Dhote

Cultiver la solidarité et la cohésion sociale, préserver l'environnement et la qualité de vie, soutenir la transformation du secteur de l'habitat social : des priorités renforcées dans un contexte marqué par des crises, dans nos territoires et hors de nos frontières.

Aux côtés de ses membres, DELPHIS poursuit ses activités en 2022 pour accompagner **les transitions environnementales et sociales**. L'innovation développée en réseau place l'humain au cœur de l'attention afin d'améliorer le bien-vivre dans l'habitat.

Le sens du **service** s'affirme comme un pilier de la démarche de progrès. DELPHIS promeut et encourage cette culture au travers d'échanges entre bailleurs et de référentiels sectoriels. Ainsi, le label LIVIA® aide les organismes à développer une démarche de **Qualité de service et Relation client**, avec la conviction que la satisfaction des locataires est intimement liée à celle des collaborateurs.

Quant aux labels Habitat Senior Services® et CAP'AUTONOMIE®, ils permettent aux bailleurs de favoriser le **lien social** et la qualité de vie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap dans leur habitat. Ces différents outils invitent à innover en matière de services pour répondre aux spécificités des publics et territoires.

> ***« PARTAGER ET INNOVER AVEC VOUS, POUR L'HABITAT, LES HABITANTS, LES TERRITOIRES »***

DELPHIS poursuit également ses travaux en soutien à la **transparence** des organismes pour rendre compte de leur stratégie et performance sur le plan social, environnemental et économique alors que les **exigences règlementaires** se renforcent, que les attentes des partenaires, des financeurs et de la société s'accentuent. 2022 a ainsi vu naître une première version d'un référentiel « ESG » (Environnement, Social, Sociétal, Gouvernance) dédié à l'habitat social, et destiné **à être partagé avec les acteurs financiers**.

La **vie du réseau** tourne une nouvelle page. L'Association s'ouvre **aux groupes et groupements Hlm** avec la création du statut de Membre Associé. En 2022, nous avons le plaisir d'accueillir Habitat Réuni, premier Membre Associé.

Après l'arrivée en 2021 d'une nouvelle Présidente, Nathalie Bertin, la Direction de l'Association évolue. En 2022, après 30 ans de responsabilité, Francis Déplace **passe le témoin** à Charlotte Limousin qui devient Déléguée Générale. Qu'il soit chaleureusement remercié pour son engagement. Aux côtés d'une équipe motivée, Charlotte Limousin s'associe à vous, membres et partenaires, pour continuer à développer l'innovation dans le logement social. Nous vous invitons à découvrir **nos projets** dans ce rapport d'activité. L'aventure continue avec vous. Bonne lecture.

Nathalie Bertin
Présidente

Charlotte Limousin
Déléguée générale

Groupe des Chalets © Lydie Lecarpentier-Thomas

HABITAT RESPONSABLE

LA TRANSPARENCE ET LE REPORTING EN SOUTIEN AUX TRANSITIONS

Pour les organismes de logement social, rendre compte de leur démarche, en s'appuyant sur la mesure, constitue un acte de transparence. C'est aussi un levier pour s'améliorer, dialoguer et agir avec leurs parties prenantes au service des transitions environnementales et sociales.

Favoriser une économie plus durable est au cœur **d'un ensemble d'évolutions réglementaires**. L'Union Européenne a instauré la « Taxonomie verte » pour évaluer et qualifier les « activités durables ». Une directive européenne a également établi le « Reporting de durabilité », qui remplacera les Déclarations de Performance Extra-Financière et conduira les entreprises, dont un grand nombre de bailleurs sociaux, à établir un reporting enrichi sur leur performance, stratégie et gouvernance, sur le plan environnemental, social et économique. 2022 marque un engagement renforcé de DELPHIS dans le décryptage de ces **évolutions du reporting**, qui placent la **RSE** au cœur de l'activité des entreprises. Cette sensibilisation, au travers de cycles d'échanges en réseau, contribue à préparer les acteurs de l'habitat. Qu'ils soient soumis à de nouvelles obligations réglementaires, ou qu'ils doivent emboîter le pas de cette évolution structurante en lien avec **des attentes sociétales de transparence**.

Aux côtés d'autres experts, comme l'Observatoire de l'Immobilier Durable, DELPHIS prend à bras le corps le **défi pédagogique avec une approche sectorielle**. En 2023, l'Association poursuit ces échanges au travers de groupes de travail, notamment avec chacune des fédérations professionnelles (ESH, OPH), pour accompagner la démarche et le reporting RSE des organismes.

Le reporting des bailleurs auprès des financeurs en particulier représente un enjeu majeur pour aider à concrétiser les transitions. Il s'agit de soutenir la transparence des organismes sur leur performance extra-financière. En 2022, DELPHIS a mené l'expérimentation d'un référentiel ESG dédié à l'habitat social (voir ci-contre).

À l'échelle des territoires, les bailleurs œuvrent également aux côtés des collectivités. Pour soutenir leur **dialogue de proximité** avec les acteurs locaux, DELPHIS a finalisé le référentiel AcTerr® Opération en 2022 (voir ci-contre).

PREMIER RÉFÉRENTIEL ESG DANS L'HABITAT SOCIAL

28

BAILLEURS ET GROUPEMENTS ENGAGÉS
dans EurHo-GR®

En 2022, DELPHIS a coconstruit avec un groupe de bailleurs sociaux, la première version d'un **référentiel ESG dédié à l'habitat social**. Élaboré autour d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs pertinents pour ce secteur, ce référentiel permettra aux organismes de logement social de rendre compte de manière normée, de leur impact et stratégie sur 4 thématiques (Environnement, Social, Sociétal, Gouvernance). Partager un langage commun **avec les partenaires financeurs** est devenu essentiel pour les organismes Hlm afin de faciliter une analyse fine de leurs enjeux, de leur performance et de leur démarche de progrès. En 2023, DELPHIS associe au projet des représentants de la sphère financière, du secteur Hlm et des experts du reporting extra-financier pour aboutir à un référentiel sectoriel partagé, en adéquation avec les exigences européennes liées au reporting de durabilité.

23

DÉMARCHES ENGAGÉES
avec AcTerr®
à différentes échelles
(région, département, métropole, EPCI)

© Habitat du Nord

IMPACT TERRITORIAL D'UN PROJET

À l'échelle territoriale, une **diversité d'acteurs de l'habitat social** se saisit de la démarche AcTerr® pour partager l'impact de leur activité. En 2022, celle-ci a été déployée par l'AURA Hlm, représentant régional du secteur en Auvergne-Rhône-Alpes. Elle l'a aussi été par les sociétés de coordination Idelians et Territoire & Habitat Normand, ou encore par la SACVL, SEM de la Ville de Lyon. En 2022, en matière de développement, DELPHIS va plus loin avec **AcTerr® Opération**. Un référentiel permettant de mesurer et partager l'impact local d'un projet - réhabilitation, construction ou acquisition- amélioration - et sa contribution au développement durable du territoire.

HABITAT & SERVICES

DE LA QUALITÉ DE SERVICE À LA SATISFACTION CLIENTS

Le label LIVIA® aide les bailleurs à améliorer la satisfaction de leurs locataires. Cette démarche repose sur la qualité de l'offre et du service rendu, ainsi que sur la qualité de la relation client et de l'accompagnement des habitants, tout au long de leur parcours.

Avec LIVIA®, la satisfaction clients est au cœur de la **stratégie** des organismes de logement social. Prolongement de leur mission d'intérêt général, elle repose sur leur **engagement** vis-à-vis des locataires, une **« culture client »** impliquant l'ensemble des équipes. Penser « satisfaction client », au-delà de « qualité de service », amène à renforcer l'attention portée à l'humain, aux femmes et hommes - clients comme collaborateurs. LIVIA® se veut ainsi contributeur du **bien-vivre** dans l'habitat et les territoires.

LIVIA® permet aux organismes de répondre aux exigences fondamentales de la qualité de service tout en les invitant à repenser leur **relation client**. Car on ne saurait véritablement « prendre soin » des personnes, sans développer la qualité d'écoute, l'attention et la considération. LIVIA® privilégie une approche personnalisable, avec la possibilité de développer des **services spécifiques** pour répondre à la diversité des besoins selon les publics et les territoires.

LIVIA® offre un cadre aux bailleurs sociaux pour **structurer et améliorer** leur démarche dans le temps, pour la rendre lisible et crédible auprès de leurs parties prenantes. La démarche LIVIA® orientée client est créatrice d'une **dynamique interne**. Elle mobilise l'ensemble des métiers autour d'un projet commun qui donne sens aux actions des équipes et valorise leur travail quotidien. Plus encore, la démarche LIVIA® incite les organismes à prendre en considération **l'expérience de leurs collaborateurs**, avec la conviction que la satisfaction des clients est directement corrélée à celle des collaborateurs.

Avec LIVIA®, DELPHIS accompagne les bailleurs dans l'amélioration continue de leurs pratiques et offre **un cadre de réflexion collective** pour innover au service de la satisfaction clients.

Inolya © David Arraez

CERTIFICATION QUALIBAIL® VERSION IV

L'actualisation de Qualibail® (version IV) a pour objectif de prendre en compte les évolutions réglementaires et les pratiques actuelles, notamment digitales. La révision du référentiel, co-pilotée par DELPHIS et l'AFNOR au cours du second semestre 2022 et premier trimestre 2023, a associé un groupe de travail avec les co-auteurs du référentiel et les bailleurs volontaires parmi les certifiés. Les associations de locataires ont également été sollicitées, de même que les Fédérations des ESH et des OPH, avant validation officielle par le COFRAC. Qualibail® IV est entré en vigueur le 3 juillet 2023. Une période de transition d'un an permettra aux organismes d'adapter leur démarche aux évolutions du référentiel.

15

BAILLEURS ENGAGÉS
dans LIVIA®

LA VIE DU RÉSEAU LIVIA®

2022 a vu deux nouveaux bailleurs labellisés LIVIA® : la SDH (Isère) et Inolya (Normandie). LIVIA® a constitué un « élément fédérateur et moteur », un « but commun pour les équipes », témoigne Inolya. Avec ce label, la SDH a souhaité répondre à un socle d'exigences fondamentales, avec la possibilité de personnaliser certains de ses services. Pour chaque bailleur, cette labellisation constitue un nouveau point de départ vers la satisfaction clients. En 2022, saluons aussi l'engagement du groupe 1001 Vies Habitat, qui adopte la démarche LIVIA® avec ses 6 filiales. Ce groupe a choisi un socle d'engagements communs, que chaque filiale peut compléter par ses propres engagements pour répondre aux besoins des territoires. Ces exemples illustrent ce qui réunit les bailleurs autour de LIVIA® : un label commun, un chemin pour chacun.

Auvergne Habitat © Richard Ferron

HABITAT & AUTONOMIE

HABITAT SENIOR SERVICES® : L'INNOVATION NE VIEILLIT PAS

Le vieillissement, plus qu'une question d'âge, est une expérience de vie. Accompagner le vieillissement requiert des réponses adaptées à la diversité et à l'évolution des besoins des personnes. Cadre structurant pour favoriser le maintien à domicile, le label Habitat Senior Services® est aussi moteur d'innovation en matière d'habitat et de services. Exemples.

Le projet CASAH (Collectivement Agir pour la Santé des Aîné.es et leur Habitat) a pour objectif d'expérimenter des solutions innovantes, techniques et servicielles, contribuant à améliorer la qualité de vie des seniors à domicile. Porté par Alliade Habitat, premier bailleur social en région Auvergne-Rhône-Alpes et engagé dans la démarche HSS®, ce projet associe l'Institut Présage et DELPHIS, avec le soutien financier de la Fondation pour l'innovation du Crédit Agricole Loire Haute-Loire. En 2022, un diagnostic technique s'appuyant sur la grille d'exigences du label HSS®, a été réalisé sur les deux résidences retenues pour le projet, à Saint-Etienne. Un diagnostic de santé globale a aussi été mené auprès des locataires. Puis, un **appel à idées**, coordonné par DELPHIS, a permis de recueillir plus de 40 propositions. En mars 2023, 5 ont été retenues et seront expérimentées in situ : 4 solutions techniques visent à améliorer le confort et l'usage du logement et des espaces partagés, 1 solution consiste à développer la coordination de services au quotidien auprès des personnes.

S'allier pour répondre à **l'enjeu du vieillissement**, c'est aussi la volonté des bailleurs associés au sein de la Société de Coordination Habitat Réuni, Membre Associé de DELPHIS. En 2022, une formation HSS® a été dispensée par DELPHIS auprès de bailleurs d'Habitat Réuni avant l'animation de quatre ateliers de travail autour de la définition d'une **stratégie seniors**. Une initiative commune qui a abouti au guide méthodologique « Bien vieillir à domicile : structurer sa démarche interne », qui sera partagé avec l'ensemble des organismes d'Habitat Réuni.

SERVICES SENIORS

En partenariat avec DELPHIS, l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val-de-Loire a partagé avec bailleurs et partenaires, en octobre 2022 au Lab'O d'Orléans, le bilan de la **démarche régionale** qu'elle a pilotée **pour accompagner le vieillissement**. Cette initiative soutient les bailleurs dans le développement d'une **offre de services aux seniors**. 30 % de locataires en moyenne sont âgés de +65 ans sur ce territoire. S'appuyant sur une étude des besoins, ce projet a permis d'identifier priorités et actions concrètes. DELPHIS a notamment aidé à recenser les besoins d'un panel représentatif de 600 locataires seniors au travers d'entretiens individuels, puis a élaboré des fiches projets pour développer des services sélectionnés par les bailleurs. Un premier pas pour favoriser le déploiement de nouveaux services contribuant au bien-vieillir à domicile et à l'accompagnement des seniors dans le parc social.

38

BAILLEURS ENGAGÉS dans Habitat Senior Services®

DONT

20

LABELLISÉS

INCLUSION ET HANDICAP

Le **label CAP'AUTONOMIE®**, élaboré par DELPHIS et Immobilière Atlantic Aménagement, aide les bailleurs à développer une démarche inclusive, pérenne et structurée, au travers d'une offre adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap : autonomie, sécurité, vie sociale au sein de leur habitat et environnement de proximité. Deux bailleurs ont relevé le défi dans leur territoire : en 2022, Promologis est ainsi le premier bailleur d'Occitanie à être labellisé CAP'AUTONOMIE® ; Immobilière Atlantic Aménagement, quant à elle, renouvelle sa labellisation avec le plus haut niveau de distinction. Un enjeu de taille puisqu'en France, 1 adulte sur 7 est concerné par le handicap. Celui-ci peut prendre différentes formes (auditif, visuel, moteur, cognitif…). L'engagement de ces bailleurs dans **l'inclusion de leurs locataires en situation de handicap** contribue à leur bien-être et sécurité à domicile, tout en soutenant leur capacité à être autonomes et acteurs de leur vie au quotidien.

VOUS AVEZ UN PROJET ?
VOTRE CONTACT

Charlotte Limousin, Déléguée générale, DELPHIS
limousin@delphis-asso.org

154 bd Haussmann 75008 Paris / Tél : 01 56 08 54 23 / delphis@delphis-asso.org / www.delphis-asso.org
Association Loi 1901 N°89 / 2831 / SIRET 352 244 107 000 53 / Code APE 9499Z

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Photo de couverture : Aiguillon © G.Ayer — Conception graphique : Agence PatteBlanche - Août 2023