

Communiqué de Presse

DELPHIS ET HABITAT RÉUNI : un partenariat pour innover en faveur du logement social d'aujourd'hui et de demain



Photo : De g. à d. Nathalie Bertin, Présidente de DELPHIS ; Pierre-René Lemas, Président de HABITAT RÉUNI, 1^{er} février 2022, Paris.

Mardi 1^{er} février 2022, Pierre-René Lemas, président de la Société de Coordination HABITAT RÉUNI, et Nathalie Bertin, présidente de l'Association DELPHIS, ont signé un accord de partenariat dédié à la R&D et au déploiement de solutions concrètes et innovantes pour l'habitat social. Un partenariat fondé sur une volonté de contribuer, ensemble, à l'évolution du secteur, en accompagnant les organismes de logement social face aux défis sociétaux, environnementaux et économiques majeurs d'aujourd'hui et des années à venir. La société anonyme de coordination HABITAT RÉUNI devient ainsi le premier groupe Hlm « Membre Associé » de DELPHIS.

Le rôle du logement social : une priorité pour HABITAT RÉUNI comme pour DELPHIS

Forts de leur engagement commun au service de l'intérêt général et de leur attachement aux valeurs de l'économie sociale et solidaire, HABITAT RÉUNI et DELPHIS s'associent pour mieux répondre aux enjeux actuels du logement social et renforcer sa contribution au développement durable des territoires. Avec la conviction que le logement social est un **moteur de cohésion sociale, d'attractivité et d'innovation**, ce partenariat vise à soutenir les organismes Hlm dans leur mission et le développement de la création de valeur locale liée à leur activité.

« Face aux crises environnementales, économiques et sociales, le logement prend une importance cruciale pour chacun. Il est au cœur de toutes les transitions et transformations que connaît la société : transition écologique, démographique, numérique, sociale.... Dans les périodes de turbulence, **le secteur du logement social** a montré son rôle fondamental à la fois stabilisateur et moteur. Il est aujourd'hui essentiel de le conforter, en continuant à faire évoluer les pratiques et les métiers pour répondre à ces nouveaux enjeux. Au travers de ce partenariat, nous pourrons nous

appuyer sur l'expertise et la compétence de DELPHIS en matière de R&D, sur des référentiels structurants, reconnus, adaptés au secteur et évolutifs, et aussi contribuer à l'innovation collective portée par l'Association. **Avec DELPHIS, nous partageons la volonté d'accompagner les bailleurs, aux côtés des acteurs locaux, dans le développement d'un espace de vie durable, inclusif, accessible et responsable** », déclare Pierre-René Lemas, Président de la Société de Coordination HABITAT RÉUNI.

L'esprit collaboratif dans l'ADN des partenaires

Dans le cadre de ce partenariat de long terme, la société de coordination HABITAT RÉUNI devient le premier « Membre Associé » de DELPHIS. Cette nouvelle étape, qui accompagne une évolution des statuts de l'Association, réaffirme l'esprit d'ouverture de DELPHIS, attachée à la **diversité de ses membres**. Diversité des organismes par le statut, la taille, l'implantation géographique. Cette pluralité et l'indépendance de l'Association font la force de son réseau. Face à l'évolution du secteur, la création d'un collège de « Membres associés » marque la volonté de l'Association de renforcer ses liens et sa collaboration avec les groupes, groupements et sociétés de coordination Hlm, au service du logement social.

« **Cet esprit coopératif, c'est aussi ce qui réunit DELPHIS et HABITAT RÉUNI**. L'esprit d'innovation de DELPHIS, basé sur la recherche prospective et le co-développement avec ses bailleurs membres, rencontre la culture de la Société HABITAT RÉUNI, orientée vers l'intelligence collective, la stimulation des échanges et la liberté d'action de chacun dans un esprit de responsabilité collective. Mutualiser les compétences, aller au-delà des habitudes, expérimenter des idées singulières permet de développer des solutions innovantes. **Avec HABITAT RÉUNI, notre ambition est de donner de nouvelles clés aux bailleurs pour les aider à se projeter et à renforcer leur action** », partage Nathalie Bertin, Présidente de l'Association DELPHIS.

Innover dans le cœur de métier et anticiper les enjeux de demain

Convaincus que l'évolution du secteur et des organismes doit s'inscrire dans leur cœur de métier, en tenant compte des nouveaux enjeux et transformations en cours tant au plan national qu'au niveau européen, HABITAT REUNI et DELPHIS ont identifié plusieurs champs de collaboration :

- **Qualité, relation client et services** : au cœur du métier de bailleur social, cet enjeu revêt aujourd'hui une importance cruciale pour les organismes. Sans occulter leur rôle de maître d'ouvrage, la dimension « servicielle » de leur action est aujourd'hui de plus en plus forte et attendue tant par leurs locataires que par leurs partenaires. Gestionnaires de patrimoines et prestataires de services, ils sont confrontés à la numérisation croissante des activités, à l'exigence de personnalisation, de réactivité et de proximité de leurs clientèles. **Le renouvellement de la relation client, couplé au développement de nouveaux services, adaptés aux différents profils de locataires, est un des défis à relever.**
- **Le maintien à domicile et l'accompagnement des personnes âgées** : avec le vieillissement de la population, offrir un logement adapté et accessible, développer des services dédiés aux seniors et prévenir l'isolement de ces ménages constituent une priorité. Face à l'ampleur de l'enjeu, il s'agit pour les bailleurs de déployer des approches globales, structurantes et pérennes, s'appuyant sur une stratégie patrimoniale et de services, pleinement intégrée à leur cœur de métier.
- **Le développement des ressources humaines et l'évolution des métiers au sein du logement social** : le secteur est aujourd'hui confronté à une tension particulière du marché de l'emploi et d'importantes difficultés de recrutement ; parallèlement, les transformations en cours et à venir appellent à ré-interroger les métiers, les pratiques professionnelles, les compétences clés, et créent de nouveaux besoins d'expertises... La performance, la capacité d'action, d'évolution et de transformation des organismes dépendront de leur capacité à attirer, fidéliser et développer ces nouvelles compétences, tout en faisant évoluer les métiers actuels.

- **La RSE et la mesure de l'utilité sociale** : si l'utilité sociale des organismes Hlm est au fondement de leur mission, les attentes de transparence sur l'impact de leurs activités se renforcent. Dans un contexte d'urgence climatique et de fragilité sociale, la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) connaît un nouvel essor dans tous les secteurs. Cette évolution conduit les organismes à structurer, renforcer et rendre compte de leur contribution à un développement économique responsable, durable et équitable au sein des territoires. Nous avons à cœur de soutenir les bailleurs dans cette exigence, qui est aussi moteur de l'action et base d'un dialogue en confiance avec leurs parties prenantes, et notamment les collectivités locales.

- **La transparence et performance extra-financière comme condition d'accès aux financements** : au regard des enjeux climatiques et des évolutions réglementaires européennes en cours, la performance extra-financière des entreprises prend une importance croissante dans leur accès aux financements. De plus en plus, les organismes devront mesurer, rendre compte et justifier auprès de leurs partenaires financiers de leurs politiques, pratiques et résultats en matière environnementale, sociétale et de gouvernance. Il s'agit donc, dès aujourd'hui, de les accompagner et de les outiller afin qu'ils soient en capacité de répondre, demain, à ces nouvelles exigences.

Cet engagement en RSE s'inscrit dans le prolongement d'une collaboration initiée dès 2019, sur les enjeux de la transition numérique, au travers du projet exploratoire commun « Organisme numérique 2020 ». Une collaboration renouvelée en 2021, autour du reporting RSE et du référentiel EurHo-GR®.

Premier référentiel RSE européen dans le logement social, EurHo-GR® a été co-construit par DELPHIS et des acteurs de l'habitat. Il a permis à HABITAT RÉUNI de produire un premier ensemble d'indicateurs à l'échelle de la Société de Coordination en 2021. A l'avenir, la Société HABITAT RÉUNI pourra prolonger cette dynamique et s'appuyer sur les outils développés par DELPHIS, pour renforcer le pilotage et le reporting de ses actions.



©Emmaüs Habitat

©Habitat Hauts de France

A propos d'HABITAT RÉUNI : Groupe indépendant d'organismes indépendants, HABITAT RÉUNI est une société de coordination nationale de forme coopérative qui regroupe 26 entreprises Hlm, issues de toutes les familles de logement social (Coopératives Hlm, Entreprises Sociales pour l'Habitat, Offices Publics Pour l'Habitat, Sociétés d'Economie Mixte), représentant avec leurs filiales 36 organismes de logement social.

Ces entreprises forment un groupe porté par des valeurs fortes qui, dans cet esprit coopératif donne le même pouvoir à chacun des membres, maintient l'agilité de chacun, tout en apportant la force et la solidarité du collectif.

HABITAT RÉUNI s'appuie sur des pôles territoriaux, collectifs de bailleurs membres du Groupe, qui exercent leur activité sur un même territoire, travaillent ensemble, en confiance, tout en conservant leur liberté d'action.

L'action d'HABITAT RÉUNI repose sur un projet d'entreprise mettant en œuvre trois vocations prioritaires : **construire et gérer** des logements offrant une réelle qualité de vie, connectés et répondant aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, et **accompagner** les publics logés en s'affirmant comme un véritable agrégateur de services.

Pour remplir ses missions d'intérêt général, HABITAT RÉUNI dispose notamment d'un modèle économique et financier agile et solidaire au profit de ses associés et en faveur des habitants et des territoires. Le groupe assume une vocation d'influenceur et d'interlocuteur identifié des pouvoirs publics en matière de politique de l'Habitat et de cohésion sociale.

La Société HABITAT RÉUNI compte notamment parmi ses Associés, quatre organismes membres actifs de l'association DELPHIS : Emmaüs Habitat, Habitat du Nord, Habitat Hauts-de-France, Polygone.

HABITAT RÉUNI, Bâtisseurs de Cohésion sociale, habitat-reuni.fr

A propos de DELPHIS : Pôle de Recherche & Développement, DELPHIS accompagne les bailleurs sociaux dans leur activité au service des habitants et des territoires. L'Association développe des **outils et méthodes** pour répondre aux enjeux du logement social et contribuer à l'amélioration des pratiques et performances professionnelles.

Fort de son engagement dans **l'innovation sociale** depuis plus de 30 ans, DELPHIS intervient dans trois domaines : la Responsabilité sociétale des organisations, la Qualité de service et la Relation client, l'Autonomie des publics fragiles. **Organisée en réseau**, l'Association DELPHIS réunit plus de 65 membres, implantés dans toute la France.

delphis-asso.org • ethis-habitat.org • habitatseniorservices.fr

Contacts



Florence Tastet

Secrétaire Générale

07.87.75.17.96 • florence.tastet@habitat-reuni.fr



Caroline Brochard

Responsable Communication

07.86.68.30.83 • brochard@delphis-asso.org