

DELPHIS

HABITAT & INNOVATION

Rendez-vous en 2024



Débat
ouvert au réseau
DELPHIS
- entrée libre -

L'intelligence artificielle dans l'habitat social : venez en parler avec nous



Rendez-vous
le 16 mai
9h - 13h
à Paris

L'IA : de quoi parle-t-on ? Entrez dans le sujet avec notre grand témoin et participez aux échanges des tables rondes : Quels impacts et usages possibles dans le logement social ? L'IA en gestion des ressources humaines ?

Réservez votre date

@Laure et @Benjamin

Webinaire
ouvert à
tous bailleurs
sociaux
- entrée libre -

Qualibail® IV : Pourquoi et comment s'engager dans cette démarche ?

Lundi 5 février 2024
11h - 12h30



Laure Bourgoin
Responsable projets
transverses, DELPHIS



**Sylvie Lescoat et
Catherine Poudelet,**
Ingénieures Certification,
AFNOR Certification



Pascal Argent
Consultant
DEL&COOP'



Inscrivez-vous



Pourquoi et comment s'engager dans cette démarche ?

Véritable outil de management, Qualibail® permet à tout organisme de logement social de structurer et harmoniser ses pratiques dans une logique d'amélioration continue.

Référence nationale de la qualité de service en gestion locative, cette certification reconnaît la qualité de sa démarche et de ses prestations vis-à-vis de ses locataires.

Qualibail® IV a été lancée à l'été 2023. Cette version entre progressivement en vigueur et deviendra incontournable en juillet 2024 pour tous les bailleurs sociaux déjà certifiés Qualibail® III ou non.

Venez partager les **principes et spécificités clés** de Qualibail® IV avec :

- DELPHIS, qui a piloté la co-construction du référentiel avec les bailleurs,
- AFNOR Certification, organisme certificateur,
- DEL&COOP', coopérative de conseil et formation qui propose un accompagnement sur-mesure aux bailleurs.

Votre contact : Laure

Réunions LIVIA®

Ouvert aux
membres actifs
et utilisateurs
LIVIA®

@Pierre

Qualité de service et relation client :

Votre programme 2024 en réseau

15 février, visio : Ecrire ses stratégies de qualité de service et de relation client

- Répondre aux exigences des principes 1 et 2
- Méthode, comparaison des approches...

20 mars, visio : Symétrie des attentions

- Exigences du principe 4 : qualité de vie au travail, qualité des relations de travail, ...
- Aller plus loin que la QVT : expérience collaborateur, parcours collaborateur...

4 avril, en présentiel : Situations complexes de la gestion locative

14 mai, visio : Mettre en place son pilotage :
Principe 5, indicateurs

11 juin, visio : La qualité de service en copropriété

- En lien avec les conclusions du groupe de travail « évolution du référentiel » - Interventions de parties prenantes

Réunions LIVIA®

Ouvert aux
membres actifs
et utilisateurs
LIVIA®

@Pierre

Qualité de service et relation client :

Votre programme 2024 en réseau

11 juin, visio : La qualité de service en copropriété

- En lien avec les conclusions du groupe de travail « évolution du référentiel »
- Interventions de parties prenantes

12 septembre, visio : Intégrer les prestataires à la démarche qualité et les évaluer

- Principe 9 : sélectionner et évaluer
- Sensibilisation, clauses contractuelles, outils...

17 octobre, en présentiel : Innovation

19 novembre, visio : Construire une offre pour des publics spécifiques : attentes, segmentation, développement de services...

17 décembre, visio : Point de fin d'année et programmation 2025

Webinaire
ouvert à
tous bailleurs
sociaux
- entrée libre -

LIVIA®: Pourquoi et comment s'engager dans cette démarche ?

Pour découvrir et faire découvrir
cette démarche de Qualité de service
et Relation clients, rdv au printemps 2024



Ce webinaire sera animé par



Pierre Moitrier

Chargé de mission
DELPHIS



Pascal Argent

Consultant
DEL&COOP'



Pourquoi et comment s'engager dans cette démarche ?

Mettre le locataire au cœur de votre stratégie de bailleur social, avec une démarche globale, exigeante et flexible.

Le label LIVIA® vous aide à améliorer la **satisfaction de vos locataires**, en prenant en compte la diversité de vos publics et territoires.

Il vous aide à structurer votre qualité de service et à faire grandir votre relation client.

L'ensemble de vos équipes et métiers est mobilisé dans cette démarche. Et pour y parvenir, LIVIA® vous invite à fédérer et prendre soin de vos collaborateurs, à les accompagner dans leur mission et bien-être au travail.

Label innovant de qualité de service et relation client, LIVIA® a été lancée à l'automne 2021. Il atteste auprès de vos parties prenantes, de la qualité et de l'engagement de vos équipes.

Venez partager les **principes et spécificités clés** de LIVIA® avec :

- DELPHIS, qui a piloté la co-construction du référentiel avec les bailleurs,
- DEL&COOP', coopérative de conseil et formation qui propose un accompagnement sur-mesure aux bailleurs.

Votre contact : Pierre

Réunions RSE

Ouvert aux
membres actifs
et utilisateurs
EurHo-GR®

@[Benjamin](#)

RSE, en décryptage et en pratique

Votre programme 2024 en réseau

30 janvier 2024 : Décryptage de la CSRD par l'équipe Habitat Responsable de DELPHIS, webinaire

mars 2024 : Comment la gestion de l'eau devient un outil d'adaptation au changement climatique - épisode #3, websérie, gestion de l'eau dans le logement social

mai 2024 : L'autoproduction d'énergie par les bailleurs sociaux, matinale, visio

juin 2024 : L'accès ou le retour à l'emploi : le rôle des bailleurs sociaux, matinale, visio

octobre 2024 : La mise en place d'une démarche Biodiversité par un bailleur social, matinale, visio

Dates et intervenants de ces événements à venir

Webinaire

Ouvert aux
membres actifs
et utilisateurs
EurHo-GR®

épisode #3
WebSérie
Gestion de l'eau
[@Benjamin](#)

Réutilisation des eaux non conventionnelles : réponse d'avenir ?

Mercredi 7 février 2024

10h30

Eaux Non Conventionnelles : de quoi parle-t-on ?
Recours aux ENC dans un programme immobilier
L'acceptabilité de la réutilisation des ENC



Gaelle Bulteau

Ingénieure Recherche-Expertise
Direction de l'eau
CSTB



Bruno Raynfeld

Directeur Maitrise d'ouvrage
Grenoble Habitat

[Inscrivez-vous](#)

Réunions



Ouvert aux
membres actifs
et utilisateurs
HSS®

Accompagner le vieillissement et l'autonomie des personnes

Votre programme 2024 en réseau

Jeudi 13 mars 9h30-12h en distanciel :
échange sur les pratiques de formation,
débriefing autour de la note juridique sur les
services, etc.

Mercredi 29 mai 9h30-16h, Paris

Jeudi 10 octobre 9h30-12h en distanciel

Jeudi 12 décembre 9h30-16h, Paris

Contact : Laure