

DELPHIS

HABITAT & INNOVATION

30 ANS

au service du
logement social

RAPPORT
ANNUEL
2018

(RÉ)INVENTER

ÉDITO

Notre secteur professionnel fait l'objet d'une restructuration qui transforme(ra) en profondeur le tissu des organismes HLM, via la constitution de groupes ou de groupements d'organismes, ainsi que leur modèle économique. Nul doute qu'au-delà des enjeux liés à la gouvernance et à des contraintes budgétaires renforcées, la question des contenus et de la qualité du service comme de l'habitat proposés à nos clients locataires reste centrale, et va revenir rapidement sur le devant de la scène.

Penser global et agir local. Cette maxime garde tout son sens. Les enjeux sont et resteront locaux. De même la création de valeur. La récente crise sociale a remis en évidence l'hétérogénéité croissante des territoires et des populations. Les réponses et offres à apporter se devront, de plus en plus, d'être diverses selon les territoires et les types de clientèle. Il s'agit non pas seulement de se renouveler, mais de se (ré) – inventer, dans un contexte nouveau.

Conscients de cette rupture, bien épaulés par le succès de DEL&COOP', nous avons recentré l'association sur son cœur de métier, la recherche et le développement au service de l'excellence professionnelle de ses membres. En 2018, DELPHIS a questionné la pertinence de ses référentiels pour engager des (re)développements majeurs, dont les premiers résultats seront disponibles sur le dernier trimestre 2019.

Merci à nos membres et à leurs équipes qui nous accompagnent de leurs propositions et conseils dans ce redéploiement et la modernisation de DELPHIS. Trente ans depuis la création de notre association. Trente ans, un bel âge pour aller de l'avant.



Olivier Barry,
Président



Francis Deplace,
Délégué Général

DELPHIS : des projets et outils au service des bailleurs sociaux



AXE HABITAT & SERVICES



Cap'Autonomie®

AGIR POUR UN HABITAT INCLUSIF

Faciliter la relation à leur bailleur et l'autonomie dans leur logement des locataires en situation de handicap : tel est l'objectif du référentiel Cap'Autonomie® co-développé par DELPHIS et Immobilière Atlantic Aménagement.

Originalité du dispositif : il intègre comme fondamentaux des engagements sur la **communication** du bailleur et **l'adaptation de ses lieux d'accueil**, permettant ainsi aux locataires et demandeurs de logement d'effectuer leurs démarches en toute autonomie.

Le référentiel comprend des engagements **d'accessibilité et d'adaptation** des logements et parties

communes, et prévoit une **formation** de tous les collaborateurs à la prise en compte des handicaps.

Cap'Autonomie® complète les démarches Habitat Senior Services® engagées par de nombreux bailleurs, et constitue une offre dédiée aux personnes en situation de handicap et ce, indépendamment de leur âge.

Dès 2019, le référentiel fera l'objet d'une **labellisation**, permettant aux bailleurs de valoriser leur démarche, en particulier auprès de leurs collectivités partenaires.

Qualité de service

PROPOSER UNE APPROCHE NOVATRICE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les enjeux de qualité de service varient en fonction des contextes, des territoires, des patrimoines, des ménages logés, et du degré de maturité de l'organisme. C'est pourquoi DELPHIS a engagé le développement d'un dispositif innovant, fondé sur les principes de **flexibilité, modularité et progressivité**.

Personnalisable, il permettra aux bailleurs d'affiner leur stratégie Qualité en **déclinant des engagements** par territoire, par public cible, par typologie de patrimoine, etc... Prônant l'agilité, il invite les bailleurs à expérimenter, à améliorer la satisfaction clients et développer leur offre de services. Enfin, il place la « relation clients » au cœur de la qualité de service, en intégrant les enjeux et opportunités du numérique.

Différent et

complémentaire des référentiels Qualité existants, ce nouveau dispositif renforcera les démarches des bailleurs sur des aspects non pris en compte à ce jour.

Les rencontres Qualibail et HSS :

DES PRATIQUES D'AUJOURD'HUI AUX ENJEUX DE DEMAIN



Les rencontres Qualibail et Habitat Senior Services® organisées en 2018 ont connu un franc succès, avec plus de 80 participants. À travers ces événements, dont la qualité a été saluée par le public, DELPHIS confirme son rôle majeur dans l'évolution des pratiques des bailleurs sociaux en matière de Qualité de service et de Maintien à domicile des seniors.



L'Observatoire Qualibail :

UN NOUVEL OUTIL POUR LES BAILLEURS CERTIFIÉS

DELPHIS a lancé en 2018 un Observatoire Qualibail. Cet Observatoire propose un « benchmark » **d'indicateurs clés** liés aux engagements du référentiel, pour aider les bailleurs à évaluer leur niveau de performance et fixer leurs objectifs de progrès.



www.afnor.org

AXE RSE



EURHO-GR® :

UNE PERTINENCE RENFORCÉE PAR LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES ET SOCIÉTALES

Transposition d'une directive européenne, l'ordonnance de 2017 relative à la publication d'informations non financières modifie en profondeur les obligations de « reporting » social et environnemental.

La réglementation exige désormais une « **Déclaration de Performance Extra-financière** » (D.P.E.F.) incluant une description et une analyse du « modèle d'affaires », des principaux « risques » extra-financiers, des politiques mises en œuvre et de leurs résultats, notamment sous forme d'indicateurs de performance. La D.P.E.F. doit être publiée sur le site internet de l'entreprise, et ce pendant 5 ans.

Pionnier du reporting RSE dans le secteur, DELPHIS ne pouvait ignorer cette évolution majeure. En 2018, l'association a engagé le **développement d'outils** permettant aux bailleurs utilisateurs du référentiel EURHO-GR® d'élaborer les différents éléments de la D.P.E.F., que ce soit sur une base volontaire ou pour répondre à leurs obligations. À travers sa coopérative DEL&COOP®, DELPHIS a également accompagné le **groupe Arcade** dans la réalisation de sa D.P.E.F. consolidée.

Le travail initié en 2018 permettra à DELPHIS d'étoffer et faire évoluer en 2019 le référentiel et la « **boîte à outils** » EURHO-GR®, mais aussi, plus largement, **l'ensemble de son offre RSE** au service des bailleurs.



PRÈS DE

600 000

LOGEMENTS COUVERTS



31

BAILLEURS
UTILISATEURS
DU RÉFÉRENTIEL

Vers un Label « **ISR – Responsible Housing** » sectoriel européen :
FACILITER L'ACCÈS À DES FINANCEMENTS RESPONSABLES



Dans la continuité du **projet européen ERHIN** (European Responsible Housing Initiative), DELPHIS lance avec Housing Europe un projet de création d'un Label « **Investissement Socialement Responsable** » (I.S.R.) sectoriel et européen, projet qui s'inscrit dans le cadre du plan d'action pour une finance durable de la Commission Européenne.

Adossé au **Code de Conduite RSE Habitat Responsable** auquel ont d'ores et déjà adhéré plus de 50 bailleurs européens, son objectif est de standardiser des règles communes de transparence et de communication de la performance extra-financière des bailleurs sociaux. Les bailleurs labellisés pourront ainsi s'appuyer sur cette reconnaissance institutionnelle, en complément d'une notation financière, pour faciliter leur **accès aux marchés financiers** et prétendre notamment à des **financements « responsables » ou « solidaires »**, en forte croissance en France et en Europe : « Investissement socialement responsable », obligations vertes, obligations « à impact social », etc...

<http://www.responsiblehousing.eu/en/>



GROUPE RH

Entretien annuel :

REPENSER LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COLLABORATEURS

L'enquête de Baromètre social de 2017 avait mis en lumière d'importantes marges de progrès sur les entretiens annuels, jugés globalement peu satisfaisants, par les collaborateurs comme les managers et, souvent, la Direction. Une réflexion a donc été menée avec le Groupe RH, tant sur le **contenu** que sur la **forme**, en explorant les possibilités offertes par les solutions **numériques**. Ce travail a abouti à une « **boîte à outils** » commune, pour inspirer et aider les bailleurs dans l'évolution de leurs supports et modalités d'entretiens.

AXE ÉCONOMIE & GESTION



AcTerr®

UNE BOÎTE À OUTILS COMPLÈTE POUR
MESURER ET VALORISER
SON IMPACT LOCAL

La Phase III du projet de R&D « Mesurer la création de valeur des organismes HLM sur leurs territoires », co-financé par l'USH, s'est achevée en 2018. Cette phase, a permis d'améliorer et fiabiliser les indicateurs existants et d'**étendre la mesure d'impact** à d'autres aspects, en réponse à des attentes de bailleurs et de collectivités.

Cette phase a abouti au développement d'un **set d'outils de communication** des résultats : une présentation type, à destination interne ou externe, pour présenter et échanger sur les données obtenues ; une plaquette de communication synthétique des informations-clés, personnalisable par les bailleurs en fonction des éléments qu'ils souhaitent mettre en avant.

Plusieurs organismes en sont à leur 2^e voire 3^e exercice de mesure, soit parce qu'ils ont souhaité le reproduire sur différents territoires, soit parce qu'ils désirent rendre compte de l'évolution de leur impact à leurs parties prenantes.

Le dispositif AcTerr® est aujourd'hui disponible pour tout bailleur souhaitant mesurer sa création de valeur locale. Les retours très positifs non seulement des organismes mais aussi de leurs collectivités partenaires confirment l'intérêt croissant pour ce type d'outils.

13

PLAQUETTES
ET RAPPORTS
PUBLIÉS



20

ORGANISMES
UTILISATEURS
DE L'OUTIL



DELPHIS, CONTRIBUTEUR DE l'EuroScience Open Forum À TOULOUSE

Dans le cadre de l'EuroScience Open Forum accueilli en 2018 à Toulouse, DELPHIS et Promologis ont coorganisé une conférence sur la mesure de création de valeur locale. Cet événement a réuni des élus et équipes de **Toulouse Métropole**, des chercheurs et étudiants de l'**université Toulouse Jean Jaurès** associés au projet AcTerr®, mais aussi des **bailleurs italiens, suédois et britanniques** venus partager leur expérience sur le sujet.

Ce moment a été l'occasion de présenter les résultats du projet de mesure de la "création de valeur globale" de Promologis sur le territoire métropolitain conduit par DELPHIS, l'université Jean Jaurès et Promologis, avec le soutien de Toulouse Métropole. Outre une mesure plus qualitative de la valeur, ce projet a permis d'intégrer dans l'outil AcTerr® de nouvelles thématiques telles que les temps de transport ou la création de « **valeur verte** » du fait des investissements dans l'efficacité énergétique.



AXE PATRIMOINE & ENVIRONNEMENT



RentalCal

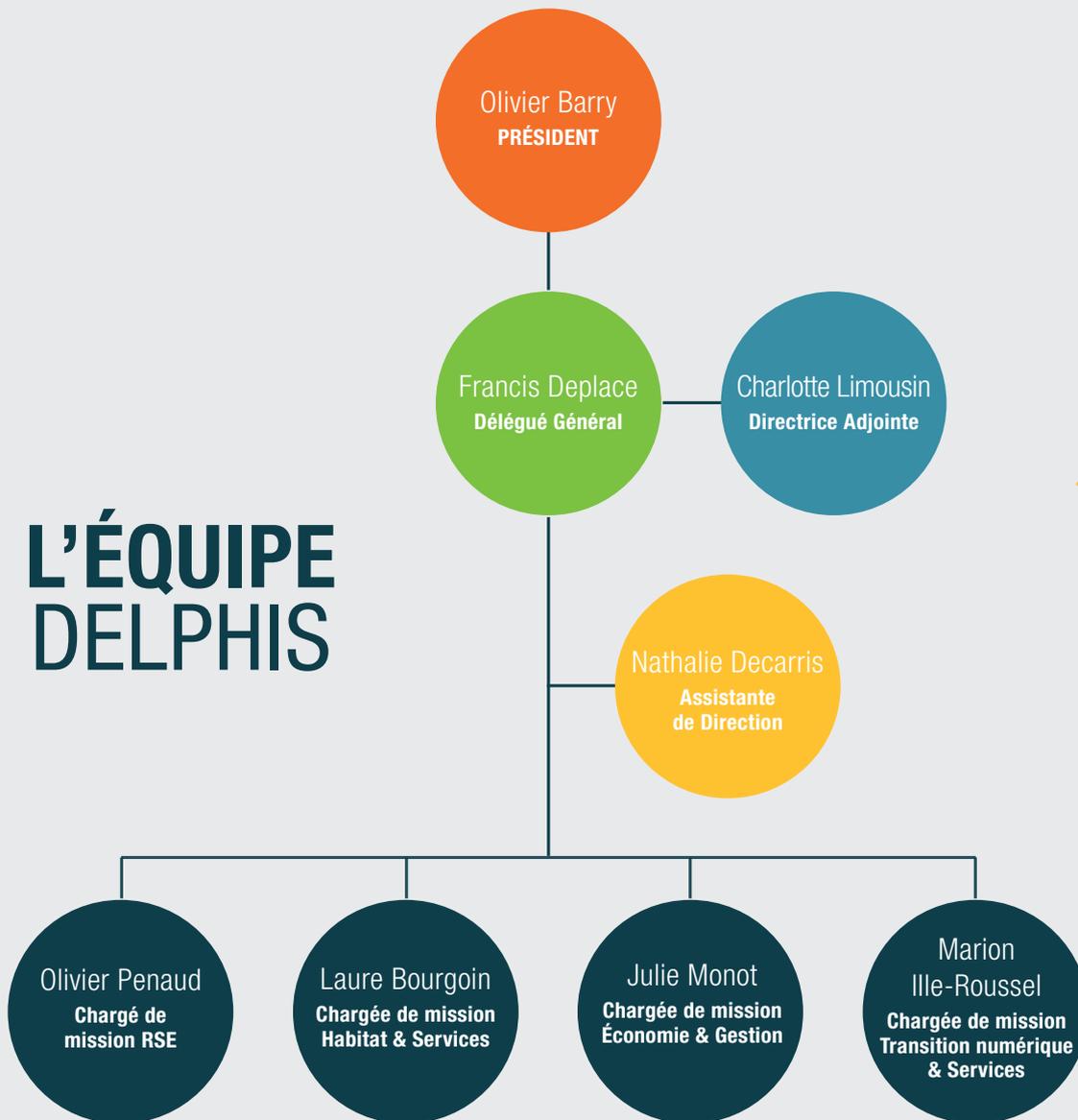
CALCULER LA RENTABILITÉ DE SES
INVESTISSEMENTS DANS LA RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE DE SON PATRIMOINE

Conduit dans le cadre d'un financement européen, le projet de recherche économique RentalCal a mis en évidence la faiblesse des méthodes de calcul de rentabilité des investissements liés à la rénovation énergétique : les calculs habituels de Taux de Rentabilité Interne et de Valeur Actuelle Nette portent en effet quasi exclusivement sur les opérations locatives de construction neuve.

Le développement d'un **outil web** disponible en français auquel les derniers correctifs seront apportés en 2019, constitue une première tentative méthodologique de calcul de la rentabilité des investissements, intégrant les bénéfices sur la quittance pour les locataires, ainsi que la contribution à la lutte contre le changement climatique.

Outil disponible sur : <http://webtool.rentalcal.eu>

L'ÉQUIPE DELPHIS



DELPHIS EST MEMBRE FONDATEUR DE



DEL&COOP'
Société coopérative de conseil
des acteurs de l'habitat
www.delcoop.fr



EURHONET
Association européenne de R&D et
d'échanges entre bailleurs publics et
sociaux www.eurhonet.eu