



# RAPPORT D'ACTIVITE



2020

DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION



# SOMMAIRE

---

## P.6

### HABITAT RESPONSABLE

ethis, plateforme web de référence pour l'habitat responsable

## P.8

### HABITAT & AUTONOMIE

Une offre globale dédiée aux seniors autonomes

## P.10

### HABITAT & SERVICES

De la Qualité de service à l'Expérience client : une démarche globale



Dans un contexte de crise sanitaire et face aux enjeux sociaux, économiques et financiers toujours plus marqués auxquels sont confrontés les acteurs du logement social, DELPHIS a poursuivi en 2020 la mise en œuvre de son plan de modernisation.

**Pour plus de cohérence et de lisibilité**, nos activités ont été structurées autour de 3 axes : « Habitat Responsable », « Habitat & Services » et « Habitat & Autonomie ».

Ainsi, « Habitat Responsable » intègre les activités, produits et outils existants sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (EurHo-Gr®), la mesure d'impact et de création de valeur (AcTerr®), ainsi que la R&D en cours sur le dispositif Européen de Transparence pour un Habitat Responsable (ETHR). Notre anticipation en 2018 sur la transparence extra-financière comme levier d'accès pour les bailleurs sociaux à des financements complémentaires, devient progressivement réalité.

La plateforme web **ethis**, le plus important investissement de DELPHIS depuis sa création, sera mise en service au dernier trimestre 2021. A travers cette plateforme, DELPHIS offrira aux bailleurs sociaux et à leurs partenaires un espace de référence pour l'habitat responsable. Au-delà de la mise à disposition d'un ensemble de ressources sur l'Habitat Responsable, ethis centralisera et donnera à voir les démarches, rapports et publications des bailleurs utilisateurs des

standards sectoriels développés par DELPHIS. Cette plateforme leur donnera également accès à un progiciel en ligne pour faciliter leur reporting et la gestion de leurs données extra-financières.

“  
**ANTICIPER  
VOS BESOINS  
ET VOUS  
ACCOMPAGNER  
DANS LES  
CHANGEMENTS**  
”

L'association a pu, par le passé, négliger sa **communication**. Ce passé est révolu. Avec la parution de notre lettre mensuelle depuis le dernier trimestre 2020, nous vous tenons informés en continu sur notre actualité, nos activités et résultats. Elle signifie en acte notre ambition de cultiver et développer le lien avec nos membres et, plus largement, avec les acteurs du logement social.

La crise sanitaire nous a conduits à mettre en place de nouvelles modalités d'échange et de collaboration. Elles nous ont permis de maintenir, malgré les circonstances, une **relation étroite avec nos membres**. Sans cette proximité

essentielle à ses travaux, la communauté que DELPHIS forme avec ses membres ne pourrait jouer son rôle, en toute autonomie, au service de l'excellence professionnelle du logement social.

Merci encore à nos membres et à leurs équipes pour leur participation et contribution à nos réunions de travail. Merci au personnel de DELPHIS pour son implication au quotidien.



**Olivier Barry**  
Président



**Francis Déplace**  
Délégué général



# HABITAT RESPONSABLE



## ETHIS, PLATEFORME WEB DE RÉFÉRENCE DÉDIÉE À L'HABITAT RESPONSABLE

Outiller et promouvoir les démarches RSE des bailleurs, en favorisant le partage d'informations : telle est l'ambition de la plateforme ethis lancée en septembre 2021.

Ce projet marque un tournant dans l'engagement historique de DELPHIS dans la RSE. Il vise à :

**Optimiser et fiabiliser le reporting RSE et la mesure de la création de valeur locale des bailleurs et organismes de logement social.** Un progiciel développé sur-mesure leur permettra de collecter, gérer et assurer la traçabilité de leurs données extra-financières et ce, à différentes échelles (groupe(ment), organisme, territoires, etc.). Objectif : faciliter la production des rapports, des Déclarations de Performance Extra-Financière et autres publications. Plus largement, ethis soutient le « rendre compte » des organismes de logement social auprès de leurs parties prenantes, en s'appuyant sur les standards sectoriels EurHo-GR®, AcTerr® et ETHR développés par DELPHIS.

**Favoriser le partage d'informations.** ethis promeut les efforts de transparence et de rendre compte des organismes de logement social engagés dans des démarches RSE. La plateforme mettra leurs publications et rapports à disposition des différents acteurs de l'Habitat. Elle proposera également des ressources documentaires aux organismes de logement social pour les aider dans l'amélioration continue de leurs démarches RSE.

Aiguillon Construction © G. Ayer

## STRUCTURER SA DÉMARCHE RSE



Face aux attentes environnementales et sociétales, accrues par la crise sanitaire, le débat sur l'utilité sociale des entreprises se renforce. En parallèle, les obligations réglementaires conduisent un nombre croissant de bailleurs sociaux à produire chaque année une Déclaration de Performance Extra-financière. Le référentiel EurHo-GR® prend en compte ces exigences et outille les organismes Hlm pour structurer et rendre compte de leur démarche responsable. DELPHIS accompagne aussi les bailleurs dans leurs pratiques au travers d'échanges métiers renforcés (partage d'expériences, études comparées sur le reporting RSE, etc.) et de nouveaux services (reporting EurHo-GR® en ligne via la plateforme ethis).

## MESURER SA CRÉATION DE VALEUR LOCALE



L'Union pour l'Habitat Social de Normandie s'est associée à DELPHIS pour réaliser une étude sur l'impact local des organismes Hlm à l'échelle de la région Normandie. Cette étude d'ampleur, qui s'est appuyée sur la méthodologie AcTerr® de DELPHIS, a mobilisé les 51 bailleurs sociaux de la région. Le rapport livré en décembre 2020 valorise la contribution des bailleurs au développement des territoires normands, au plan social, environnemental et économique. Il constitue un socle d'informations partagées pour mieux faire connaître les missions et activités des bailleurs sociaux, et mettre en lumière la création de valeur locale qui en résulte.



2020 © Auvergne Habitat



# 26

**BAILLEURS ENGAGÉS**  
dans la démarche EurHo-GR®



# +20

**BAILLEURS UTILISATEURS**  
de la méthode AcTerr® à différentes échelles (région, département, métropole, EPCI, commune)



# HABITAT & AUTONOMIE

## UNE OFFRE GLOBALE DÉDIÉE AUX SENIORS AUTONOMES

Permettre aux seniors de vieillir chez eux en préservant leur autonomie. Un enjeu clé dans un contexte de vieillissement démographique et de crise sanitaire. DELPHIS renforce le dispositif proposé aux bailleurs sociaux pour mieux accueillir nos aînés.



Le référentiel Habitat Senior Services® a été réactualisé en 2020 pour prendre en compte l'évolution des besoins des locataires, les retours d'expérience des organismes Hlm et les progrès technologiques. Applicable aux nouveaux projets à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020, cette actualisation concerne les deux axes du label : l'adaptation technique du bâti aux besoins des seniors, et le développement de services pour prévenir l'isolement de la personne.

En janvier 2021, DELPHIS a lancé le dispositif complémentaire « Logement Senior » dédié à l'accessibilité et à l'adaptation technique des logements et résidences. S'appuyant sur les cahiers des charges du label Habitat Senior Services®, il permet au bailleur d'harmoniser l'adaptation de l'ensemble de ses logements dédiés aux personnes âgées autonomes, de les répertorier et de valoriser son offre globale à destination des seniors.

Courant 2021, DELPHIS mettra également à disposition des bailleurs sociaux une deuxième déclinaison du label HSS®, centrée spécifiquement sur le déploiement de services aux personnes âgées locataires.



# 43

**BAILLEURS ENGAGÉS** dans la démarche Habitat Senior Services®



**DONT 22 LABELLISÉS**

## TROPHÉES HSS® : INNOVER EN FAVEUR DE NOS AÎNÉS

Trophées 2020



Les Trophées HSS®, concours inauguré en 2020 par DELPHIS, valorisent les actions les plus innovantes allant au-delà des exigences du label Habitat Senior Services®. Cette première édition, inscrite dans un contexte de crise sanitaire, n'a pas manqué de souligner l'importance d'accompagner les personnes fragiles dans leur quotidien, en favorisant leur autonomie et leur intégration sociale. En novembre 2020, DELPHIS a valorisé les six premiers lauréats des Trophées HSS®, sélectionnés par un jury d'experts indépendants. Rendez-vous en novembre 2021 pour la deuxième édition.



## POUR UNE COMMUNICATION ADAPTÉE AUX SENIORS

La crise sanitaire Covid-19 a amené les bailleurs à faire progresser leurs pratiques professionnelles et leur façon de communiquer avec les locataires seniors. L'enjeu : garder le lien dans un contexte limitant les possibilités de visites. Des collaborateurs, familiaux ou non de ce public fragile, ont alors été fortement mobilisés. Nombreux sont ceux qui ont pris contact par téléphone pour recueillir des nouvelles, répondre aux besoins, détecter les situations de fragilité. DELPHIS a fait appel à DEL&COOP' en 2020 pour développer un module de formation en e-learning. Au-delà des besoins liés à l'urgence, celui-ci accompagne concrètement les personnels des bailleurs dans une communication bienveillante et adaptée aux seniors.



## HABITAT & SERVICES



### DE LA QUALITÉ DE SERVICE À L'EXPÉRIENCE CLIENT : UNE DÉMARCHE GLOBALE

Le label LIVIA®, développé par DELPHIS, permet aux bailleurs sociaux de construire une politique Qualité adaptée à leurs territoires et publics, en plaçant la satisfaction client au cœur de leur démarche. Expérimenté par une dizaine de bailleurs sociaux depuis 2020, il sera mis à disposition de tous à l'automne 2021.

La période actuelle marquée par le confinement et les sollicitations à distance a renforcé les exigences en matière de relation client. Plus que jamais, la sensibilité des publics à la qualité de la relation en fait un élément incontournable de la satisfaction client, au même titre que la qualité du service rendu. Ce sont deux piliers fondateurs du label LIVIA®.

LIVIA® met l'accent sur la Relation clients, en réponse notamment aux attentes de proximité, disponibilité et réactivité, et qualité du contact. L'innovation de ce label repose également sur son approche globale, flexible et progressive de la Qualité. Au-delà d'un socle d'exigences fondamentales, LIVIA® permet au bailleur de choisir ses engagements en fonction de son contexte, des territoires et des publics, et l'invite à innover en développant de nouveaux services. Enfin, parce que ces démarches concernent l'ensemble des équipes, LIVIA® promeut l'implication de tous et le développement d'une culture client, en mettant notamment l'accent sur le rôle essentiel des managers.

Aiguillon Construction © G. Ayer



### DÉPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE ASSURANCE HABITATION SUR-MESURE POUR LES LOCATAIRES

DELPHIS a développé un contrat-cadre pour une assurance MultiRisques Habitation adaptée aux besoins des locataires du parc social, en partenariat avec Altima, filiale de la MAIF. Depuis octobre 2020, Immobilière Atlantic Aménagement propose cette assurance à ses locataires dès leur entrée dans les lieux, dans une démarche de service. En janvier 2021, une présentation de ce contrat-cadre auprès des membres du réseau DELPHIS a permis d'étendre son application à d'autres organismes. Objectif : proposer ce contrat à l'ensemble des locataires des bailleurs intéressés.



# 10

### BAILLEURS ENGAGÉS

dans l'expérimentation LIVIA®

### PROPOSER UN SERVICE DE CONCIERGERIE ÉNERGIE & NUMÉRIQUE

Dans le cadre d'un déménagement, ou parce qu'il souhaite changer de fournisseur, l'occupant d'un logement souscrit un contrat Énergie et/ou Internet. Pour faciliter ses démarches, trouver le contrat le plus adapté et le plus économique, il peut faire appel à un service de conciergerie. DELPHIS et DEL&COOP' se sont associées à Selectra, comparateur d'offres de fournisseurs, pour proposer une offre dédiée et gratuite aux locataires des bailleurs membres. Selectra représente un interlocuteur privilégié pour les bailleurs qui souhaitent informer leurs usagers d'un service de conciergerie. Ce service peut permettre aux locataires d'économiser jusqu'à 200 €/ an.



## **VOUS AVEZ UN PROJET ? VOS CONTACTS**

Francis Déplace, Délégué général, DELPHIS  
deplace@delphis-asso.org  
Charlotte Limousin, Directrice adjointe, 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