



RAPPORT D'ACTIVITÉ



2021

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



SOMMAIRE

P.6

HABITAT RESPONSABLE

Avec ethis, partager ses engagements, rendre compte de ses impacts

P.8

HABITAT & AUTONOMIE

L'expérimentation partenariale, tremplin pour l'innovation au service des seniors

P.10

HABITAT & SERVICES

LIVIA[®], fruit d'une innovation collaborative



A la lecture du présent rapport, vous découvrirez à quel point l'exercice 2021 de DELPHIS a été intense et varié.

aujourd'hui d'un nombre significatif de bailleurs dans la démarche LIVIA®, viennent confirmer la justesse de nos partis pris initiaux.

En matière de R&D, il est commun de distinguer les phases de développement initial de celles d'expérimentation ou de mise en exploitation. Fortement mobilisées, les équipes de DELPHIS ont à nouveau prouvé en 2021 leurs capacités à travailler simultanément sur ces trois phases d'égale importance pour assurer la pérennité des produits et solutions de l'Association.

Avec la mise en service de ethis-habitat.org, l'Association a digitalisé la totalité de son offre de reporting R.S.E. et de mesure de la création de valeur. Cet investissement tant humain que financier traduit toute l'importance et le soin accordés par DELPHIS au déploiement de ses outils, à l'exploitation par ses membres des fruits de sa R&D.

L'expérimentation et la finalisation de LIVIA®, nouveau label de qualité de service et de relation client, nous permettent de proposer aux organismes un référentiel personnalisable, déclinaison opérationnelle de leur propre politique qualité. La première labellisation attribuée à Logéal Immobilière, et l'engagement dès

“
**INNOVER
AVEC VOUS,
DE L'IDÉE
À SON
DÉPLOIEMENT.**

”

2022 voit également se poursuivre les développements engagés sur l'autonomie des seniors, ainsi que les travaux dédiés au reporting R.S.E. des bailleurs à destination des financeurs et à la mesure d'impact AcTer® par opération. En matière de qualité de service, le développement de la version 4.0. de Qualibail® est lancé.

Après 10 ans d'une présidence particulièrement fructueuse, Olivier Barry a souhaité passer le témoin de la présidence de l'Association

et tout en restant investi dans notre Association. Qu'il soit ici très chaleureusement remercié pour le chemin parcouru, sa bienveillance et son souci constant de la pérennité et du renforcement de DELPHIS.

Nous vous invitons à venir partager vos projets et à nous rencontrer sur le stand DELPHIS lors du prochain congrès H.L.M. 2022 à Lyon, en septembre prochain.

Bonne lecture,



Nathalie Bertin
Présidente



Francis Déplace
Délégué général



HABITAT RESPONSABLE



AVEC ETHIS, PARTAGER SES ENGAGEMENTS, RENDRE COMPTE DE SES IMPACTS

La plateforme **ethis-habitat.org**, lancée à l'automne 2021 par DELPHIS, accompagne et référence les organismes de logement social mobilisés pour un habitat responsable.

Ils s'engagent et le prouvent : les bailleurs d'ethis présentent leurs engagements, leurs actions et performances RSE sur la plateforme web du même nom. Ils s'appuient sur des référentiels sectoriels tels que EurHo-GR® et AcTerra® pour mesurer et démontrer leur responsabilité et leur utilité. Ils rendent compte de leurs avancées à l'ensemble des acteurs des territoires avec une information synthétique et chiffrée.

Parce qu'une donnée fiable et comparable est incontournable dans le pilotage de sa démarche de responsabilité sociale et environnementale, DELPHIS a développé une base de données et de calcul en ligne, ethis-data. Accessible aux bailleurs via ethis, elle leur permet de centraliser et optimiser la gestion de leurs données extra-financières. Elle facilite leur démarche de mesure et de reporting sur leur performance globale et leur impact territorial. Des utilisateurs EurHo-GR® et AcTerra® sont d'ores et déjà engagés dans leur campagne 2022 avec ethis-data.

Pour mieux agir et contribuer à la lutte contre le changement climatique dans un contexte de crise économique et sociale sans précédent, ethis favorise aussi le partage de pratiques inter-bailleurs. En outre, au regard de l'évolution des enjeux et exigences réglementaires, DELPHIS associe ses membres à l'évolution des référentiels EurHo-GR® et AcTerra®.

En 2022, un nouveau standard de reporting extra-financier, développé par DELPHIS, est également expérimenté avec les membres ethis. Il apportera un cadre aux bailleurs pour communiquer leur performance aux financeurs et soutenir leurs projets au service du développement durable des territoires.



28

BAILLEURS ET GROUPEMENTS ENGAGÉS dans EurHo-GR®



Renforcer la responsabilité sociale et environnementale des organismes (bailleurs ou groupements) en lien avec leur projet stratégique, tout en leur apportant de la flexibilité pour prendre en compte les spécificités de leurs territoires, de leurs publics et de leur organisation. C'est l'objectif de l'actualisation du référentiel EurHo-GR® menée en 2021 par DELPHIS, avec un groupe de bailleurs membres d'ethis. Les utilisateurs de ce standard peuvent désormais compléter un socle d'indicateurs obligatoires, compatibles avec les exigences réglementaires, avec un large choix d'indicateurs optionnels. Avec « EurHo-GR® Confirmé », ils peuvent également faire auditer leurs données par un Organisme Tiers Indépendant pour renforcer la crédibilité de leur reporting.



+20

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

FACILITER LA MESURE DE SON IMPACT TERRITORIAL



DÉCOUVERTE

Faire le premier pas reste une action décisive. Le service AcTerra® Découverte a été lancé par DELPHIS en partenariat avec l'Institut Hlm de la RSE et l'USH en 2021, pour aider les bailleurs à se lancer dans la mesure d'impact territorial, et soutenir le déploiement de cette démarche auprès du plus grand nombre. En toute autonomie, les bailleurs peuvent ainsi s'initier à la méthode et produire un premier bilan chiffré et synthétique de leur contribution sur leur territoire. Ce premier pas soutient leur dialogue avec leurs partenaires, notamment les collectivités locales et les institutions financières, et leur permet, ensuite, d'aller plus loin dans la mesure de leurs impacts locaux.



Inclaya © David Arreaz



HABITAT & AUTONOMIE

L'EXPÉRIMENTATION PARTENARIALE, TREMPIN DE L'INNOVATION AU SERVICE DES SENIORS



Face au défi du vieillissement, DELPHIS développe une R&D appliquée, qui s'appuie sur son expérience du label Habitat Senior Services® et s'inscrit dans une approche collective, locale et concrète de l'innovation.

DELPHIS apporte un appui méthodologique au projet de l'USH Centre-Val-de-Loire, mené avec une trentaine de bailleurs de la région. En 2021, une phase d'écoute a été organisée auprès de 600 locataires de plus de 60 ans, au travers de visites à domicile et d'ateliers collectifs, pour identifier les principales attentes. 2022 permet de modéliser des offres de services opérationnelles, à expérimenter avec les bailleurs de la région auprès de leurs locataires seniors. Ce projet bénéficie du soutien financier des départements et de partenaires.

DELPHIS est également partenaire du projet CASAH (Collectivement Agir pour la Santé des Aîné.es et leur Habitat), lancé en 2022 par Alliade Habitat, avec l'Institut Présage et la Fondation pour l'innovation du Crédit Agricole Loire et Haute-Loire. Ce projet privilégie une approche globale de la qualité de vie des personnes âgées, prenant en compte l'habitat, la santé et le social. Déployé sur deux résidences intergénérationnelles à St-Etienne, il s'appuie sur un appel à idées pour identifier et expérimenter des solutions et services innovants, en réponse aux besoins identifiés dans le cadre d'un diagnostic mené avec les habitants.

Ces projets s'intègrent dans une dynamique R&D portée par DELPHIS avec son réseau et ses partenaires pour améliorer le bien-vieillir dans les territoires. Un enjeu de taille puisque la France compterait 4 millions de seniors en perte d'autonomie en 2050, soit 16% des personnes âgées de 60 ans ou plus.

DES INNOVATIONS POUR FACILITER LE QUOTIDIEN DES SENIORS

Trophées 2020



Composé d'experts de l'accessibilité, de l'animation sociale et culturelle, le Grand Jury des Trophées HSS® 2021 a récompensé des bailleurs mobilisés au service de leurs locataires, notamment les plus âgés, pour répondre au plus près à leurs besoins. Leurs projets favorisent le lien social et le mieux-vivre des aîné.e.s : au quotidien, dans des moments importants du parcours des locataires, ou lors de crise sanitaire. Le Grand Jury souligne l'importance des partenariats avec les acteurs locaux pour prolonger et ancrer durablement les initiatives dans la vie du quartier, le territoire. Félicitations aux bailleurs lauréats de cette 2^e édition : Hérault Logement, Habitat de la Vienne et Immobilière Atlantic Aménagement.



40

BAILLEURS ENGAGÉS dans Habitat Senior Services®



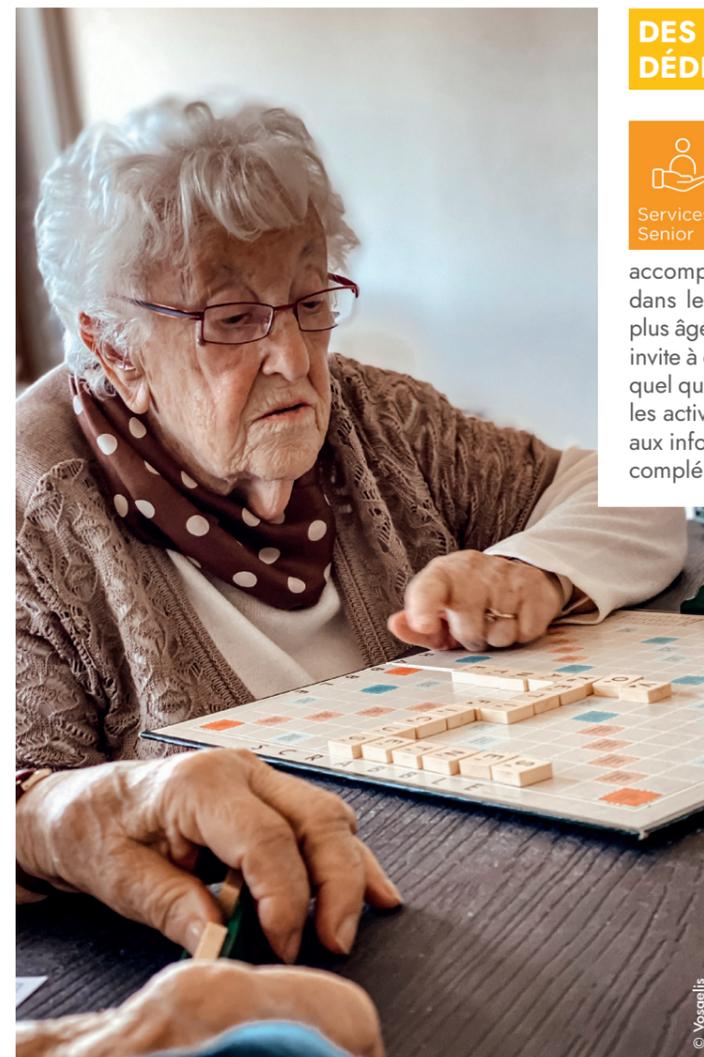
DONT 19

LABELLISÉS

DES SERVICES DE PROXIMITÉ DÉDIÉS AUX PLUS AGÉS



Pour permettre à tous de bien vieillir chez soi le plus longtemps possible, un logement adapté ne suffit pas : il s'agit aussi d'assurer un accès durable aux services. Le dispositif Services Senior lancé par DELPHIS le 1^{er} janvier 2022 accompagne les bailleurs, avec leurs partenaires locaux, dans le développement de services à leurs locataires les plus âgés. Structuré autour de 5 thématiques, ce référentiel invite à considérer les besoins fondamentaux des personnes, quel que soit leur lieu d'habitation. Favoriser le lien social et les activités socio-culturelles, faciliter le quotidien et l'accès aux informations médicales sont essentiels. Ce dispositif est complémentaire au label Habitat Senior Services®.



© Voignis



HABITAT & SERVICES



LIVIA®, FRUIT D'UNE DÉMARCHÉ COLLABORATIVE

4 ans de développements en co-construction, une expérimentation collective et une première labellisation : voici LIVIA®, désormais ouvert à tous les bailleurs.

Aider les organismes à répondre aux enjeux de qualité de service et de relation client, par une approche globale et flexible, tenant compte de la diversité des territoires et des publics : tel était le défi que se fixait DELPHIS en 2018. Pendant près de 4 ans, le projet LIVIA® a mobilisé une douzaine de bailleurs membres de DELPHIS, de l'identification des besoins jusqu'à une première labellisation, en décembre 2021.

Après une phase d'étude exploratoire, des panels de locataires ont permis de préciser et prioriser les attentes, et de définir une première version du référentiel. À ensuite débuté une phase d'expérimentation pour tester en conditions réelles la faisabilité du référentiel : six bailleurs pilotes se sont lancés dans l'aventure, avec l'appui de DEL&COOP', coopérative de conseil partenaire de DELPHIS. L'expérimentation accompagnée et la coopération en continu entre DELPHIS et DEL&COOP' ont permis d'apporter au fur et à mesure les corrections et ajustements nécessaires, jusqu'à la finalisation du référentiel.

Cette co-construction avec des organismes de profils différents, sur plusieurs territoires, enrichie par l'expertise de DELPHIS et DEL&COOP' ainsi que l'étude des tendances d'autres secteurs, a conforté la conception d'un standard innovant, pertinent et durable, au service des bailleurs et de leurs locataires.

Intelligence collective, engagement et pragmatisme : des valeurs et un état d'esprit au cœur de l'activité de DELPHIS. Un grand merci à tous les bailleurs qui ont contribué à cette démarche et ont permis à ce nouveau label particulièrement innovant de voir le jour !



SÉCURISER ET ÉCONOMISER AU QUOTIDIEN

« Aller-vers les locataires » pour les informer sur un contrat de Multi-Risques Habitation à tarif social, qui répond à leurs besoins réels : c'est le choix effectué notamment par Vosgelis et Immobilière Atlantique Aménagement. Les bailleurs s'appuient pour cela sur un contrat-cadre mis au point par DELPHIS avec Altima, filiale de la Maif. Celui-ci aide les bailleurs sociaux à déployer des dispositifs qui protègent et sécurisent les locataires, tout en préservant leur reste-à-vivre. DELPHIS reste à l'écoute des retours d'expérience de ses bailleurs membres pour aller plus loin dans le développement d'une économie servicielle, protectrice des locataires.

LOGÉAL IMMOBILIÈRE, PREMIER BAILLEUR LABELLISÉ LIVIA®



15

BAILLEURS ENGAGÉS dans LIVIA®

Labellisée LIVIA® en janvier 2022 après un audit mené par l'AFNOR, LOGÉAL IMMOBILIÈRE réaffirme son engagement dans la Qualité de service et la Relation client. Une mobilisation collective a permis de mettre en place cette nouvelle approche. Celle-ci renforce notamment la réponse de l'organisme aux attentes clients de personnalisation et de réactivité, et vise à développer une communication adaptée à différents profils de locataires. Avec LIVIA®, LOGÉAL IMMOBILIÈRE est engagée dans l'amélioration du parcours-clients et aussi du parcours-collaborateurs. Ce bailleur mobilise l'ensemble de ses équipes et partenaires, avec la conviction que satisfaction des clients et satisfaction des collaborateurs vont de pair.



VOUS AVEZ UN PROJET ? VOS CONTACTS

Francis Déplace, Délégué général, DELPHIS
deplace@delphis-asso.org
Charlotte Limousin, Déléguée générale 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