

APERÇU

2023-2024 5

HABITAT & SERVICES

HABITAT & AUTONOMIE

HABITAT RESPONSABLE



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Avec la conviction que relever les défis de la durabilité et de l'équité s'appuie sur la force et la diversité du collectif, DELPHIS s'engage, avec et aux côtés de ses membres et de leurs collaboratrices, pour innover, proposer de nouvelles pratiques, développer ensemble des outils au service des acteurs de l'habitat social et des habitants.

En 2023, l'Association a continué à animer des échanges entre professionnels engagés dans la démarche LIVIA®, qui met le locataire au centre des attentions, mais aussi les collaboratrices, pour soutenir une relation de confiance et une proximité apaisée.

En 2023, l'Association a aussi accueilli son premier membre d'Outre-Mer, pour le guider et l'outiller dans sa démarche en faveur du maintien à domicile des seniors. L'occasion pour DELPHIS de reprendre la réflexion engagée il y a quelques années pour proposer des approches adaptées aux territoires ultra-marins et à leurs enjeux spécifiques. Face à l'actualité dramatique qu'elle connaît aujourd'hui, DELPHIS témoigne de son soutien à la Société Immobilière de Nouvelle Calédonie et salue l'engagement dont font preuve ses équipes au quotidien pour aider et accompagner au mieux les habitants.

En 2023 encore, en partenariat avec des acteurs clés de notre secteur - fédérations professionnelles, financeurs - l'Association a poursuivi ses travaux visant à soutenir la transparence des organismes sur leurs contributions et impacts environnementaux et sociétaux. Taxonomie verte, Directive relative au reporting de durabilité, besoins d'information des acteurs financiers... L'engagement côtoie la contrainte sur le chemin de l'amélioration et de la transformation dans les organisations. Pour aider les organismes dans cette voie et pour encourager le dialogue entre acteurs de l'habitat et acteurs financiers sur les enjeux de durabilité, DELPHIS a engagé la co-construction d'outils sectoriels, qui se prolongera en 2024.

Acteur du lien, au sein de son réseau et dans l'ouverture aux experts et partenaires venus de tous horizons, DELPHIS s'attache à regarder nos métiers et nos activités autrement, à réunir les énergies, à faire émerger idées, pratiques et initiatives partagées.

Aujourd'hui, l'Association réaffirme son engagement au travers de sa raison d'être : **« Oser et Innover ensemble pour l'habitat. »**

DELPHIS partage par ces mots, son approche collective dans l'exploration et l'expérimentation, le questionnement et le partage. Car l'innovation est au carrefour des échanges, dans les interstices des relations plus encore que dans la somme des actions.

Merci à tous nos membres pour leur confiance.
Merci à leurs collaboratrices et collaborateurs pour leur participation active.
Merci à nos partenaires pour leur apport d'expertise précieux et leur soutien.
Merci à l'équipe DELPHIS pour son engagement et son énergie.
Merci à toutes et tous, qui nous lisez, de votre intérêt pour nos activités.



Nathalie Bertin,
Présidente de
DELPHIS



Charlotte Limousin,
Déléguée générale
de DELPHIS

35 ans

d'innovation et projets collectifs

71

organismes
membres

19

administrateurs-
trices

8

coéquipier.es
DELPHIS

9

allié.es
DEL&COOP'

+ 20 000

femmes et hommes
au sein du réseau

+ 1,7 M

ménages logés
par nos membres





« QUALITÉ DE SERVICE ET DE RELATION SONT INDISSOCIABLES. »



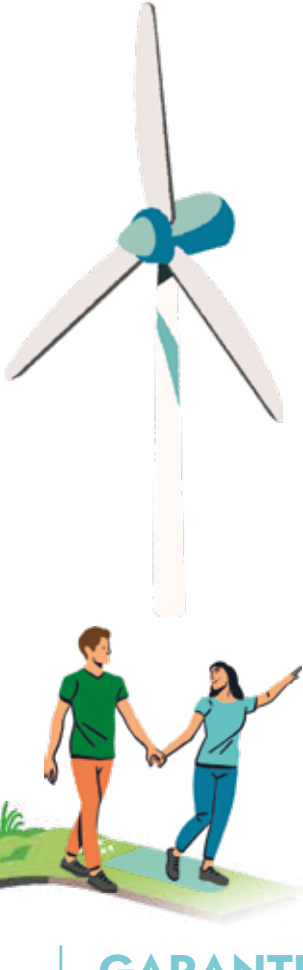
ÉCOUTER, S'ADAPTER, INNOVER

Le label LIVIA® soutient l'engagement des organismes de logement social dans leur démarche d'amélioration continue au service de celles et ceux qu'ils logent. Une démarche dans laquelle qualité de service et qualité de la relation, fondée sur l'écoute et la proximité, sont indissociables. Une démarche qui fait aussi de la Symétrie des attentions® et de la considération des équipes un élément-clé de la satisfaction des locataires. Privilégiant une approche globale, la démarche LIVIA® associe **tous les métiers** de l'organisme autour d'un projet commun. Elle favorise la coordination des acteurs et la structuration des pratiques pour mieux s'adapter à la diversité des situations, des publics et des territoires. LIVIA® invite aussi l'organisme à innover dans le développement de services pour faire progresser le bien-vivre des locataires.



SOUTIEN À LA SANTÉ

Faciliter l'accès à une **couverture santé** aux locataires du parc social, non-salariés, qui en ont besoin : seniors, jeunes en recherche d'emploi, indépendants... C'est le projet initié par DELPHIS en 2023 avec un groupe de bailleurs sociaux. Celui-ci a inclus une étude juridique pour sécuriser les modalités de **proposition de services** des bailleurs vers leurs locataires, et se poursuit avec une consultation auprès d'assureurs-mutualistes. Il s'agit d'établir une proposition adaptée aux besoins et ressources des publics. Deux bailleurs se sont d'ores et déjà positionnés pour expérimenter ce service.



VERS UNE OFFRE DE SERVICES

Répondre aux besoins émergents des locataires en accompagnant leurs parcours de vie, en tenant compte des évolutions de notre société. C'est l'objectif de la Commission **Nouveaux services** créée par la Fédération des esh. En 2023, celle-ci a abouti à la réalisation d'une cartographie de ces services par DELPHIS. Cette synthèse partage et analyse les initiatives mises en place par les bailleurs, dans leur contenu et dans leur organisation, leur financement. Elle valorise la richesse des services proposés par les bailleurs et révèle leur esprit entrepreneurial.

Accessible publiquement en ligne, cette étude vise aussi à outiller les organismes en vue de modéliser ces actions, de développer des **stratégies**. Ces travaux sont complétés par des échanges en commission au sein de la Fédération des esh. Il s'agit d'aider les organismes à passer d'une logique d'expérimentation à celle d'une offre structurée, voire à sa généralisation, pour continuer à démontrer leur capacité à créer de la valeur dans le champ social.



GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

Affirmer la gestion locative et de proximité comme cœur de métier du bailleur social, pour apporter à ses locataires une qualité de service au quotidien. La **certification Qualibail®**, désormais disponible dans sa version IV, aide les bailleurs à renforcer la satisfaction des locataires, en dynamisant leur organisation interne et mobilisant leurs équipes. Elles les aide à faire progresser et harmoniser leurs pratiques tout au long du parcours résidentiel des locataires : de la demande à la sortie du logement.





« APPORTER UN SOUTIEN POUR UNE AUTONOMIE AU QUOTIDIEN. »



EXPÉRIMENTATIONS AU SERVICE DES SENIORS

A Saint-Etienne (Loire), les travaux d'adaptation se concrétisent dans la résidence Barra, qui accueille 43% de locataires âgés de 60 ans ou plus, terrain d'expérimentation du projet CASAH. Les lauréats de l'appel à idées du projet y testent des solutions pour améliorer la sécurité et le confort des **locataires âgés**, notamment des douches rapides à poser et facilement accessibles, et des murs acoustiques isolants.

La création d'un **jardin nourricier**, ergonomique et solidaire est en cours dans les espaces communs, et va être complété d'un réaménagement des cheminements pour faciliter la mobilité des personnes et améliorer la gestion des eaux pluviales.

Ces initiatives sont pilotées par l'équipe CASAH : Alliade Habitat, Institut Présage et DELPHIS, avec le soutien de la Fondation pour l'innovation Crédit Agricole Loire Haute-Loire. Elles s'inscrivent dans le cadre de la démarche **Habitat Senior Services®** mise en place par Alliade Habitat. En 2025, l'évaluation du projet permettra de partager bonnes pratiques et clés méthodologiques.

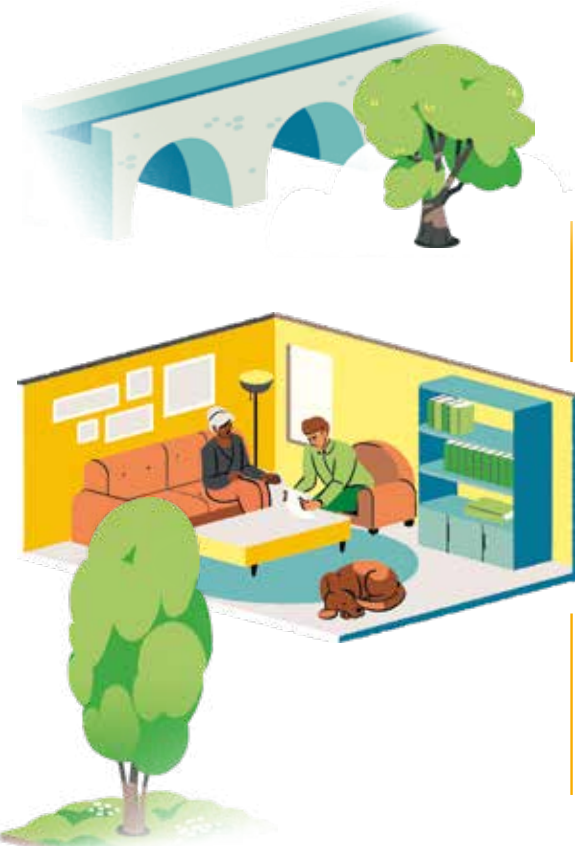


AIDANT.ES, TOUTE.S CONCERNÉ.ES

Le rôle des aidant.es est indispensable au maintien à domicile des personnes âgées. Il l'est aussi pour accompagner un proche, quel que soit son âge, dans le cas d'un handicap ou d'une maladie. Représentant environ 15% de la population, les aidant.es apportent un **soutien moral**, une aide au quotidien. Engagé.es auprès de la personne qui a besoin d'aide, de manière régulière mais non professionnelle, les personnes aidantes ont aussi leur propre vie. La situation d'aidance n'est pas sans conséquence sur **leur propre équilibre**, avec certes des aspects gratifiants, mais aussi des risques (éprouement, stress...).

Pour autant, ces personnes ne s'identifient pas toujours elles-mêmes dans leur situation d'aidance. Par ailleurs, leur **reconnaissance** par leur entourage ne va pas de soi. Les aidant.es ont besoin d'une **écoute attentive** et d'**espaces de répit**, compte-tenu de la charge émotionnelle, psychologique et physique qu'ils.elles portent.

Engagée pour le maintien à domicile des seniors et la responsabilité sociétale des organismes de logement social, DELPHIS a souhaité s'emparer de cet enjeu majeur, qui concerne tant les locataires, leurs proches que les **collaborateur.rices aidant.es**. La réflexion a été initiée en 2023, notamment au travers de 2 webinaires de sensibilisation avec des intervenant.es expert.es du sujet.



HSS® EN OUTRE-MER

Si le vieillissement démographique, couplé aux défis des migrations, du climat, des précarités et des évolutions des modes de vie, affecte diversement les territoires ultra-marins, il n'en est pas moins rapide, avec un fort impact. Et le souhait de **bien-vieillir chez soi** concerne une majorité de personnes.

Outre-mer, les bailleurs sociaux ont besoin de développer des démarches adaptées pour permettre aux locataires âgés de continuer à vivre dans leur logement, en prenant en compte les **spécificités de leurs territoires**. Le label Habitat Senior Services® Outre-mer a été conçu par DELPHIS pour les aider dans cette approche. En 2023, DELPHIS a réengagé sa réflexion sur ce label avec la Société Immobilière de Calédonie, qui s'est mobilisée dans cette approche.



« ACCOMPAGNER LE REPORTING ESG POUR LES FINANCEURS. »



VERS UN RÉFÉRENTIEL SECTORIEL PARTAGÉ

Acte de transparence sur les impacts **Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance**, le reporting ESG vise notamment à aider les organismes de logement social dans leur **dialogue** avec les acteurs financiers. En ce sens, l'Association anime un projet de référentiel sectoriel élaboré avec des représentants des deux parties.

En 2023, DELPHIS s'est rapprochée de trois **partenaires bancaires** pour partager une première version du référentiel, coconstruit avec un groupe de bailleurs sociaux. Les échanges permettent de finaliser un corpus d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs pertinents pour le secteur du logement social, et qui répondent aux exigences des financeurs. Ces indicateurs portent tant sur les performances actuelles que sur les objectifs visés par l'organisme.

Cohérent avec de nombreuses questions de durabilité du règlement CSRD, ce référentiel de Reporting ESG sera accessible à tout organisme de logement social à l'été 2024. Il s'agit de l'aider à structurer et à renforcer son reporting pour répondre aux attentes croissantes des partenaires financiers, et à faciliter son accès à certains **financements** adossés à des critères extra-financiers.



TAXONOMIE VERTE ET HABITAT SOCIAL

En partenariat avec la Fédération des esh, DELPHIS a animé des groupes de travail inter-bailleurs en 2023 pour proposer une approche commune et sectorielle dans l'application du règlement sur la Taxonomie verte européenne. Celui-ci concerne une grande part d'organismes qui devront renseigner la part de leurs activités «durables», selon les critères **définis par l'Union Européenne** sur six objectifs environnementaux.

Une première étape a été franchie au printemps 2024 avec notamment la finalisation d'un guide général sur la taxonomie et de notices opérationnelles. Celles-ci permettent aux bailleurs d'analyser leurs activités au regard de deux objectifs clés de la taxonomie pour le secteur du logement social : l'atténuation et l'adaptation au **changement climatique**.

Autre objectif de la taxonomie verte à fort impact pour les bailleurs sociaux : **l'économie circulaire**. Ce sera un des aspects des travaux en 2024, en complément de la production d'outils supplémentaires pour aider les bailleurs à déployer la Taxonomie, en vue de la première échéance réglementaire de 2026. Celle-ci prévoit la publication des premiers rapports sur la taxonomie intégrés à la déclaration de durabilité de l'organisme (sur l'exercice 2025).



« UNE MISE EN MOUVEMENT COLLECTIVE POUR LES ENJEUX DE DURABILITÉ. »

CSRD : DU REPORTING AU PILOTAGE

Evolution majeure en matière de reporting, la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) est aussi un outil de **questionnement stratégique** pour les organisations. DELPHIS anime les échanges inter-bailleurs autour de la compréhension et de la prise en main de cette réglementation. L'Association réaffirme sa conviction sur l'importance d'intégrer la RSE et les enjeux de durabilité à la stratégie de l'organisme, en s'appuyant sur l'exercice de **reporting**.

Dans la continuité des échanges pédagogiques en réseau, DELPHIS met au point une grille de lecture partagée sur les exigences CSRD pour les bailleurs sociaux, ainsi qu'une boîte à outils. Celle-ci permettra aux bailleurs de mieux comprendre les attendus de la réglementation et de se préparer dès maintenant au reporting exigé par la CSRD.

Par ailleurs, au travers de nouveaux outils partagés, il s'agit d'aider tout organisme, soumis ou non à la directive européenne, à analyser ses enjeux, à réinterroger sa stratégie et à renforcer le pilotage de sa performance RSE, au regard des thématiques et critères de la CSRD.

BAROMÈTRE DE LA PERFORMANCE RSE

Le premier Baromètre de la performance RSE et de la durabilité a été mis en place par la Fédération des Offices publics de l'habitat en partenariat avec DELPHIS. Présenté lors du Congrès Hlm 2023, il **rend compte des performances de 180 Offices en France**.

Leur mission au service de l'intérêt général invite les organismes à mesurer et valoriser l'impact social et environnemental de leurs activités. Ce baromètre est une mise en mouvement collective, une **démarche incitatrice et pro-active**.

La première édition de ce baromètre s'est appuyée sur 53 indicateurs socio-environnementaux. Ce socle est amené à s'enrichir. Il s'agit d'avancer dans une compréhension partagée des indicateurs et une gestion fiable des données, en cohérence avec les attentes **croissantes d'informations** sur les questions de durabilité.

POUR UNE APPROCHE INTÉGRÉE DE LA DURABILITÉ

DELPHIS actualisera et enrichira en 2024 le **référentiel EurHo-GR®**, au regard des exigences réglementaires et des attentes des parties prenantes. Cela permettra, pour les bailleurs soumis à la réglementation CSRD, de faciliter la collecte des données quantitatives attendues, avec des indicateurs précisément définis, répondant aux obligations de la CSRD et adaptés au secteur. Cela permettra également d'enrichir le catalogue des **indicateurs de reporting**, mis à disposition des organismes utilisateurs du référentiel, qu'ils soient soumis ou non à la CSRD.



**Vous avez un projet ?
Votre contact :**

Charlotte Limousin, Déléguée générale, DELPHIS
limousin@delphis-asso.org