



## L'INNOVATION

au service des  
bailleurs sociaux

Rapport  
d'activité  
**2019**



# ÉDITO

« DELPHIS se modernise pour mieux répondre à la diversité de vos besoins »

Face à la complexité croissante des enjeux auxquels sont confrontés les bailleurs sociaux, DELPHIS ne reste pas l'arme au pied. En 2019, l'association a engagé la refondation et l'élargissement de l'ensemble de ses offres et référentiels pour proposer des solutions innovantes répondant toujours mieux à la diversité des besoins de ses membres. À titre d'exemple, le nouveau label Européen de Transparence pour un Habitat Responsable anticipe les exigences européennes en matière d'information financière et extra-financière. Il complète l'offre RSE existante. De même, Cap'Autonomie® enrichit l'offre dédiée au Maintien à domicile et à l'Autonomie des publics fragiles.

Ce renouveau concerne aussi nos processus métier. Le développement du travail à distance, lors de la récente crise sanitaire, conforte le choix de DELPHIS fin 2019, de s'équiper de nouveaux outils numériques pour mieux travailler avec ses membres. Nous les démultiplierons. Le développement actuel d'une plateforme web qui, à terme, portera l'ensemble de l'offre Habitat Responsable, démontre notre volonté d'aller beaucoup plus loin dans la digitalisation de nos services. Nos membres gagneront en productivité et autonomie dans la mise en œuvre des solutions que DELPHIS propose.

Troisième axe de modernisation : la communication de l'association. Si jusqu'alors DELPHIS s'est attachée à développer ses savoir-faire et contenus, elle priorisera désormais tout autant ses faire-savoir. Ce chantier est ouvert, les moyens suivent et les premiers résultats seront visibles dès le dernier quadrimestre 2020. Notre objectif : vous informer en continu sur nos activités et résultats.

Merci à nos membres et à leurs personnels pour leurs participations et contributions. Ce travail collaboratif est au fondement de nos activités. Ce sur quoi DELPHIS prend appui pour mieux vous servir.

Bonne lecture,



Olivier Barry,  
**Président**



Francis Deplace,  
**Délégué Général**

# HABITAT & SERVICES



**Renouveler**  
L'APPROCHE DE LA QUALITÉ

Avec LIVIA®, lancée lors du Congrès HLM 2019, DELPHIS propose une approche différente de Qualibail®. LIVIA® conjugue progressivité, évolutivité et flexibilité.

Ce label permet aux bailleurs sociaux qui le souhaitent, de personnaliser et différencier leur qualité de service en faisant de la satisfaction et de la relation client les éléments moteurs de leur qualité de service. L'approche LIVIA permet une déclinaison des engagements qualité en fonction des besoins différenciés des territoires et des locataires. La qualité de la relation intègre ainsi l'ensemble des interactions entre les équipes de l'organisme et ses prospects, demandeurs et clients locataires pour répondre à leurs attentes, pour plus de disponibilité et réactivité.



**30**  
ORGANISMES  
CERTIFIÉS

**7**  
RÉGIONS  
CONCERNÉES

## DEUX NOUVEAUX CONTRATS-CADRES

**Locataires Non Assurés** : après consultation, organisée par DELPHIS en 2019, l'offre du Groupe Axa a été retenue. Cinq organismes y ont déjà souscrit et trois autres l'intégreront en 2020. Près de 10 000 locataires seront alors concernés.

**Multirisques Habitation Locataires** : l'offre, dédiée aux locataires du logement social, a été élaborée par DELPHIS et Altima-MAIF. Après une expérimentation conduite avec Méduane Habitat et Immobilière Atlantique Aménagement, cette Multirisques Habitation à tarif social sera disponible au dernier quadrimestre 2020.



**Cap'Autonomie®**  
POUR UN HABITAT ADAPTÉ  
AUX PERSONNES EN  
SITUATION DE DÉPENDANCE

Proposer un environnement adapté aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur âge, promeut leur autonomie, atténue leurs difficultés quotidiennes et facilite leur intégration sociale. Cap' Autonomie®, lancé officiellement en 2019 par Immobilière Atlantic Aménagement et DELPHIS, répond à cet objectif. Ce nouveau label considère l'accessibilité des lieux d'accueil ainsi que l'adaptation des logements, des parties communes et des abords. Il intègre aussi le développement de services spécifiques par le bailleur lui-même et avec les partenaires locaux. Suite à l'audit de l'AFNOR, le premier label Cap'Autonomie® a été délivré par DELPHIS à Immobilière Atlantic Aménagement avec la mention "Excellence".

## Maintien à domicile : DU LOGEMENT ADAPTÉ À L'HABITAT INCLUSIF

En phase avec la stratégie gouvernementale "Vieillir en bonne santé 2020-2022", le succès du label Habitat Senior Services® ne se dément pas. Toutefois, pour mieux couvrir la diversité des besoins des bailleurs membres engagés dans l'autonomie et le maintien à domicile, DELPHIS améliore et enrichit son offre. En 2019, DELPHIS a mis à jour le référentiel HSS et initié deux déclinaisons, l'une sur l'adaptation technique des logements, l'autre sur le déploiement de services aux personnes âgées locataires. Elles seront disponibles en 2020.

L'offre DELPHIS intégrera aussi à terme, une offre d'habitat partagé pour les personnes en perte d'autonomie. Chaînon manquant entre EHPAD, Résidences Autonomie et Maintien à domicile, cette offre proposera logements adaptés, espaces communs et projet de vie sociale. DELPHIS y intégrera aussi tous les enseignements et recommandations de la mission Habitat inclusif, lancée fin 2019 à la demande du Premier ministre, et à laquelle elle a contribué.

**42**  
ORGANISMES  
ENGAGÉS



**19**  
ORGANISMES  
LABELLISÉS

**7 000**  
LOGEMENTS LABELLISÉS

# HABITAT RESPONSABLE

## Faciliter L'ACCÈS À LA FINANCE RESPONSABLE AVEC ETHR®

Publié en 2019, le plan d'action de l'Union Européenne "Financer une croissance durable" intègre des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans la prise de décision des acteurs de la finance.

Première conséquence: la fusion de l'évaluation financière et de l'évaluation extra-financière dans la notation des emprunteurs.

Deuxième conséquence: un nouveau système de classification des activités économiques soutenables - donc finançables - du point de vue environnemental et social, adopté par la Commission européenne.

Cette taxonomie concerne le secteur immobilier tant pour ses activités de construction que de gestion. Le label Européen de Transparence pour un Habitat Responsable (ETHR®) développé en 2019 et 2020 par DELPHIS, anticipe les nouvelles exigences à prendre en compte par les bailleurs sociaux dans leur reporting auprès des financeurs et des agences de notation. ETHR® est aussi un puissant levier d'acculturation des personnels des bailleurs à la transition vers la neutralité carbone.

## Nouvelle plateforme web de services POUR L'HABITAT RESPONSABLE

Face aux besoins croissants des bailleurs sociaux de mieux valoriser leurs activités et leurs performances, notamment auprès des collectivités et de leurs financeurs, DELPHIS initie le développement d'une plateforme de services en ligne. À terme, celle-ci portera l'ensemble de ses services RSE et Economie & gestion. Elle répond à plusieurs objectifs.

- Proposer une offre plus large et plus adaptée à la diversité des besoins des bailleurs sociaux
- Apporter un gain de productivité aux membres utilisateurs, notamment dans la collecte et la gestion des données de leurs différents reportings
- Favoriser les échanges de bonnes pratiques entre les différents acteurs de l'habitat social
- Renforcer la notoriété de DELPHIS vis-à-vis des tiers, collectivités territoriales et financeurs.

Les premiers modules de la plateforme web seront mis en service fin 2020.



## MESURER LA CRÉATION DE VALEUR D'UNE OPÉRATION

**La démarche AcTerr® permet aux bailleurs sociaux de mesurer la création de valeur partagée de leurs activités sur les territoires.**

En 2019, DELPHIS a développé et mis à disposition de ses membres, une méthodologie AcTerr® par opération. Cette méthodologie enrichit la boîte à outils existante et permet aux bailleurs sociaux de mesurer ex-ante ou ex-post la création de valeur de leurs investissements et de mieux promouvoir leurs projets auprès des collectivités partenaires. AcTerr® par opération s'appuie sur une trentaine d'indicateurs économiques, sociaux et environnementaux.





## La déclaration de Performance Extra-Financière RENOUEVLE L'APPROCHE RSE

La Déclaration de performance extra-financière fera évoluer à terme la RSE de l'ensemble des bailleurs sociaux. Pour mieux les accompagner, DELPHIS enrichit la solution EurHo-Gr®. De nouveaux outils ont été développés au sein du groupe de travail RSE. Ils soutiennent la stratégie et le pilotage d'une démarche RSE d'entreprise adaptée au secteur. Les bailleurs disposent désormais d'un cadre d'analyse réglementaire, d'un modèle d'affaire type, d'une méthode de cotation des enjeux et des risques, ainsi que d'un outil d'enquête sur les pratiques RSE.

## Une boîte à outils RSE ADAPTÉE AUX BESOINS DES GROUPES ET GROUPEMENTS D'ORGANISMES

EurHo-Gr® permet désormais d'établir un reporting RSE par organisme tout en disposant d'une possibilité de consolidation. Le groupe Vilogia, qui réunit 5 sociétés implantées dans toute la France, a été le premier utilisateur de cette fonctionnalité.

Développée en 2019 dans EurHo-Gr®, cette évolution permet aussi la promotion de démarches RSE collectives avec une consolidation par territoire.



28  
UTILISATEURS

640 000  
LOGEMENTS CONCERNÉS

# PATRIMOINE & ENVIRONNEMENT

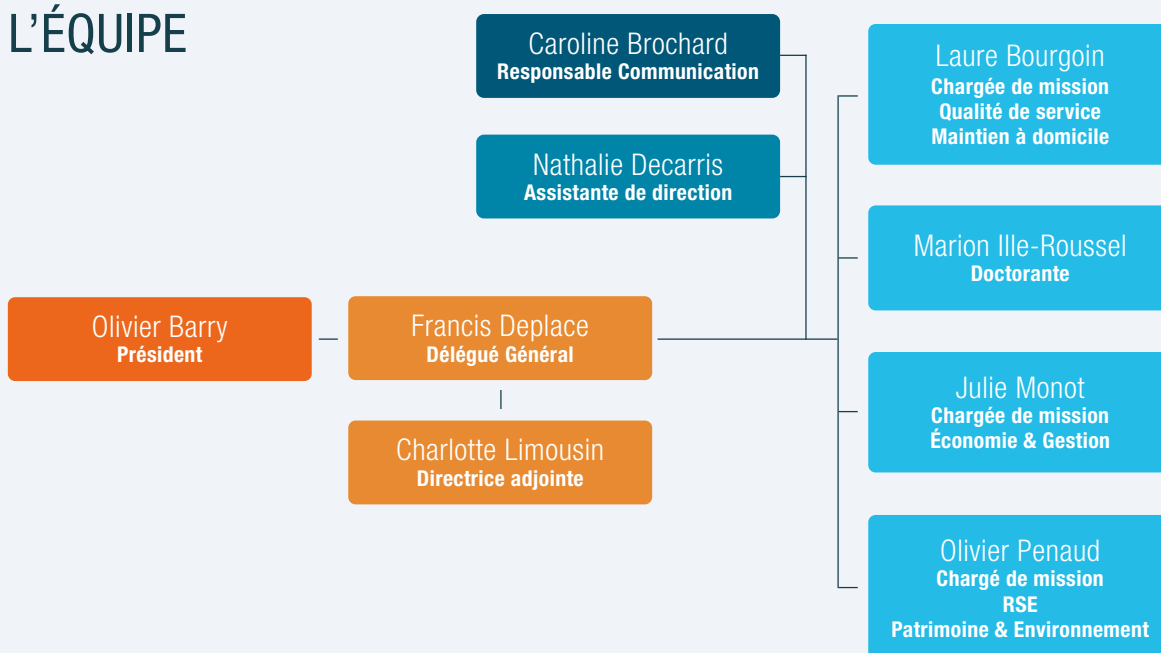
## Nouvelle réglementation : PENSER BAS CARBONE ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

DELPHIS a réuni en 2019, les organismes Hlm porteurs de projets dans le cadre de l'expérimentation E+C-. Celle-ci préfigure la future réglementation thermique et environnementale (entrée en vigueur prévue en 2021). Convergeant avec les objectifs du *Green New Deal* européen, les exigences de cette nouvelle réglementation portent notamment sur l'amélioration de l'efficacité énergétique, la réduction des émissions de gaz

à effets de serre et le développement de l'économie circulaire dans les bâtiments neufs. Pour soutenir les bailleurs sociaux dans leur mission de maître d'ouvrage, utilisant études de cas et interventions d'experts, DELPHIS souhaite favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques en mobilisant études de cas et interventions d'experts.

# DELPHIS

## L'ÉQUIPE



## LA MISSION

### Pôle de Recherche & Développement dédié aux bailleurs sociaux, DELPHIS

a vocation à anticiper les nouveaux enjeux du logement social et à développer des solutions innovantes et agiles dans le domaine de l'habitat, de la gestion locative et de la Responsabilité Sociale et Environnementale. DELPHIS regroupe des organismes Hlm, implantés sur l'ensemble du territoire national, et les associe à ses activités. La diversité de ses membres fait la force de son réseau et de ses projets.

### DELPHIS est membre fondateur de :



Société coopérative de conseil  
des acteurs de l'habitat  
[www.delcoop.fr](http://www.delcoop.fr)



Association européenne d'échanges  
entre bailleurs publics et sociaux  
[www.eurhonet.eu](http://www.eurhonet.eu)

ASSOCIATION DELPHIS

154 boulevard Haussmann 75008 Paris / Tél. : 01 56 08 54 23 / [delphis@delphis-asso.org](mailto:delphis@delphis-asso.org) / [www.delphis-asso.org](http://www.delphis-asso.org)  
Association Loi 1901 N°89 / 2831 / SIRET 352 244 107 000 53 / Code APE 9499Z