

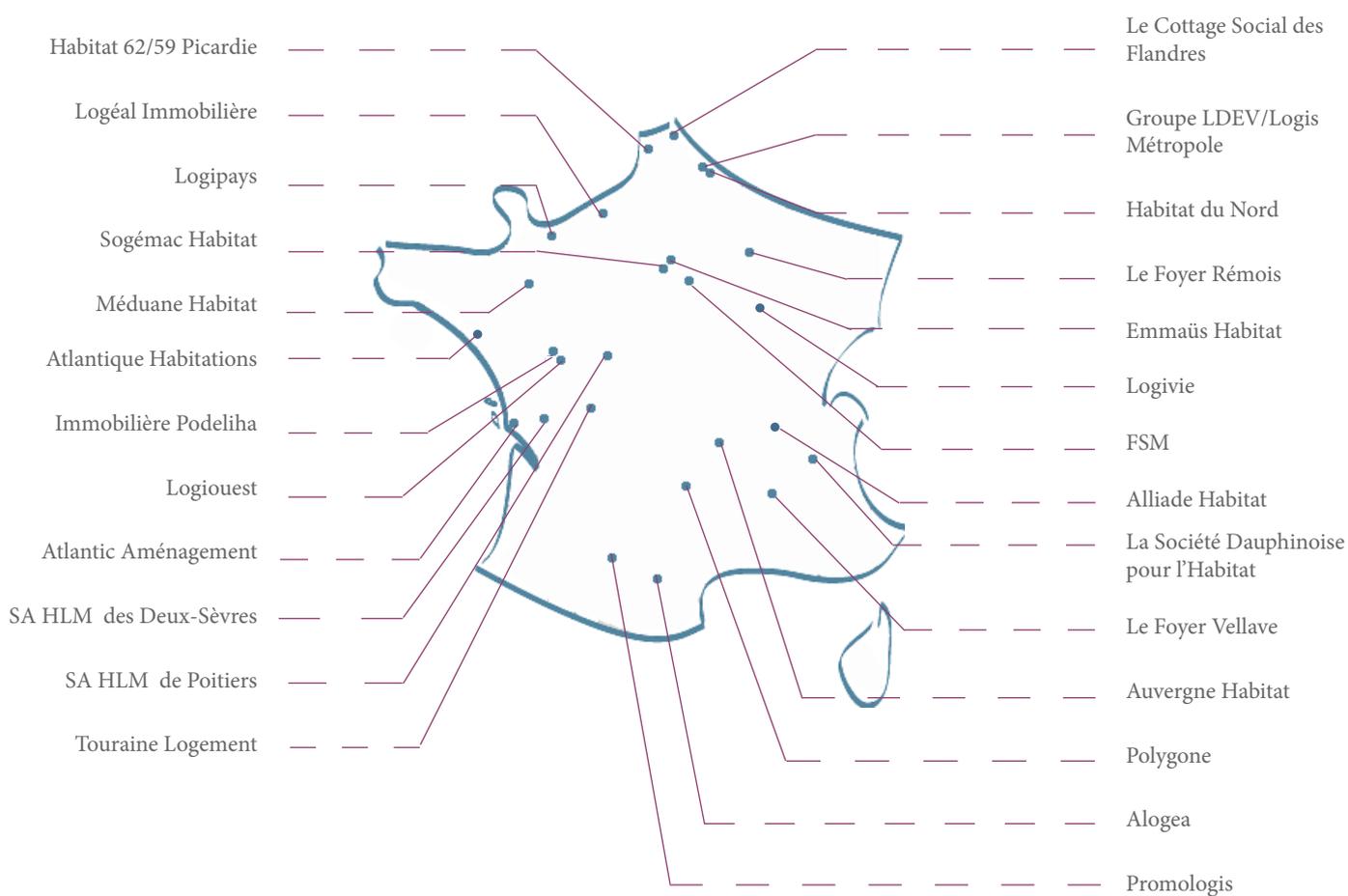


2014

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

DELPHIS 26 ESH EN FRANCE

Créée en 1989 par 6 sociétés anonymes HLM, l'association s'est donné dès le départ pour objet social de favoriser l'excellence professionnelle sur les métiers des bailleurs sociaux par la recherche et l'innovation ●●●



●●● Aujourd'hui, avec plus de 250 000 logements et équivalent-logements gérés, les sociétés membres de DELPHIS sont de puissants acteurs institutionnels au service des territoires sur lesquels ils exercent leurs nombreuses compétences.

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS D'OLIVIER BARRY	4
EDITO DE FRANCIS DEPLACE	5
LES TEMPS FORTS DE 2014	6
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES	8
HABITAT & SERVICES	10
PATRIMOINE & ENVIRONNEMENT	12
GESTION & ECONOMIE	14
RÉUNIONS MÉTIERS	16
EUROPE	18
LEUR REGARD SUR DELPHIS	19
FORMATIONS	20
L'ÉQUIPE DELPHIS	21
BILAN FINANCIER	22
COMPTE DE RÉSULTAT	23



Olivier BARRY
Président de DELPHIS



... ce que peut faire de mieux l'association c'est de continuer à concentrer ses activités sur l'amélioration de l'excellence professionnelle de ses membres...



Sur cet exercice 2014, DELPHIS a poursuivi ses efforts de développement et augmenté le volume de ses activités. A travers plusieurs événements de communication marquants, l'association a aussi renforcé sa notoriété et celle de ses produits.

L'exercice n'était a priori pas si simple.

La gouvernance des organismes H.L.M. est en mutation. Leur environnement professionnel est marqué par la multiplication des contraintes budgétaires, économiques et réglementaires tant pour eux-mêmes que pour leurs parties prenantes.

Ces contraintes rendent plus difficiles les équilibres financiers et la poursuite du développement des membres de DELPHIS.

Face à cette multiplication qui chaque jour alourdit et rend plus complexe l'exercice de leurs métiers, ce que peut faire de mieux l'association c'est de continuer à concentrer ses activités sur l'amélioration de l'excellence professionnelle de ses membres et ce, dans tous les champs de l'exercice de leurs compétences.

A moins de tremblement de terre ou de tsunami politiques, les patrimoines et les locataires ne sont pas appelés à disparaître du jour au lendemain. Les besoins d'adaptation et d'innovation non plus.

Cette exigence d'excellence professionnelle et ce souci de l'amélioration continue font de DELPHIS un lieu où s'échangent et se confrontent librement les pratiques professionnelles de chacun. C'est aussi un lieu où se forge le développement collectif d'innovations sous la forme de marques, de méthodes et d'outils permettant à tout membre de les mettre en œuvre dans son organisation.

Tout en gardant le cap innovation de DELPHIS, nous avons porté DEL&COOP' sur les fonds baptismaux. Cette création consacre la nécessité d'ouvrir plus largement le champ des bénéficiaires des produits de l'association tout en préservant DELPHIS comme un lieu d'innovation dédié à ses membres qui de par son objet social ne peut s'ouvrir à tous. Ce pas en avant constitue pour notre association un

facteur clef de maîtrise de sa pérennité. Les retours des premières missions sont bons voir excellents.

Pour asseoir la réussite professionnelle de nos membres ainsi que celle de notre réseau associatif, il nous appartenait de continuer d'offrir avec DELPHIS un espace d'échanges et une R&D collective adaptés à leurs besoins tout en donnant avec DEL&COOP' la possibilité d'un accompagnement individuel marqué par le même esprit de coopération. Par cette fondation, nous signifions l'importance d'accompagner individuellement les membres le souhaitant dans la mise en œuvre de démarches complexes alors même que pour beaucoup les ressources humaines internes disponibles sont souvent sur-occupées.

Nous avons ainsi réaffirmé notre fidélité au projet et aux valeurs de DELPHIS.



L'exercice 2015 ouvre un nouveau cycle de travaux et de défis que l'association... aura à cœur de relever.



Francis DEPLACE
Délégué Général de DELPHIS

Forte d'un niveau record d'activités, l'exercice 2014 s'est caractérisé par les éléments suivants:

Un nombre de réunions de travail et d'échanges élevé.

Avec une moyenne de 4-5 réunions par axe de travail (habitat & services, patrimoine et environnement, Intégration sociale et R.S.E.) plus deux fois deux réunions des groupes de travail « Achats » et « Ressources Humaines », ce sont plus de 25 réunions qui ont été proposées aux membres et ont permis la confrontation des pratiques professionnelles.

Une notoriété renforcée via l'organisation de trois événements « open »

Qu'il s'agisse des premières « Rencontres Habitat Senior Services » inaugurées par Madame Delaunay, ministre déléguée aux personnes âgées, des premiers « Trophées européens de l'Habitat Responsable » (Lauréats S.D.H. et Habitat 62/59 Picardie) ou du renouvellement des « rencontres Qualibail », ces événements ont connu un franc succès avec une moyenne de plus de 80 participants et ont mis en valeur les

pratiques et réalisations des membres.

Une recherche & développement active.

L'association a travaillé dans trois directions :

Approfondir la pertinence et la qualité des outils liés à ses référentiels à l'heure où toujours plus de membres les mettent en œuvre dans leur organisation. Les manuels et outils d'EURHO-GR et de Habitat Senior Services ont été revus et améliorés. Partager les expérimentations des membres les plus innovantes (tests en site habité de la ventilation hybride par Auvergne Habitat dans le cadre du projet européen AFTER, production et livraison du premier bâtiment passif « Buildtog » par F.S.M.)

Ouvrir de nouveaux champs de recherche tel l'axe de travail sur l'économie de notre secteur professionnel, les évolutions à venir de son modèle économique et les moyens de faire face à ces dernières.

Une activité de formation professionnelle en augmentation constante.

Avec 65 jours de formation dispensés, cette activité est le complément naturel du

déploiement des référentiels dans les organisations des membres.

Des projets européens sources de contenus et d'expertise.

L'exercice 2014 a vu la fin des projets AFTER et ERHIN coordonnés par DELPHIS. Le quitus de bonne fin délivré par la commission européenne signifie le niveau d'expertise atteint par l'association en matière de conception et de conduite de projets européens.

L'exercice 2015 ouvre un nouveau cycle de travaux et de défis que l'association dans un paysage professionnel en forte mutation, aura à cœur de relever.

LES TEMPS FORTS DE 2014

Janvier

LogiStic et le Foyer Stéphanois adhèrent à EURHO-GR

Logiparc rejoint HSS

Février

Premières Rencontres HSS ouvertes par Madame DELAUNAY, Ministre Déléguée aux personnes âgées.

Le Logement Familial Varois rejoint HSS

Mars

Assemblée Générale Constitutive de DEL&COOP'

Meeting de fin de projet AFTER à Prague.

La Cité Jardins rejoint HSS.

Avril

Participation de DELPHIS AU 40^{ème} Anniversaire de l'AFOC

Suivi d'expérimentation de la ventilation hybride à Clermont-Ferrand / Auvergne Habitat

Mai

Lancement du groupe de travail sur les achats responsables.

Maisons et Cités adhère à EURHO-GR

Juin

Lancement des enquêtes du baromètre social par le groupe de travail RH.

Halpades adhère à EURHO-GR

Conseil d'administration et Assemblée Générale de DELPHIS.



LES TEMPS FORTS DE 2014

Juillet

Participation de DELPHIS à la journée «Quoi de neuf chercheurs?», organisée par l'USH, exposé sur la création de valeur.

Habitat de la Vienne rejoint HSS
Habitat 76 adhère à EURHO-GR

Août

Novalys, premier constructeur-promoteur HSS

Septembre

Stand de DELPHIS au Congrès HLM à Lyon.

Octobre

Visite chantier du bâtiment passif à Lieusaint (77). Maitrise d'ouvrage FSM, architecte Nicolas Michelin, partenariat industriel BASF

Trophées Européens de l'Habitat Responsable (ERHIN) à Bruxelles.
Habitat 62/59 Picardie et SDH lauréats.
Publication de la Déclaration pour un Habitat Responsable et du Code de conduite RSE.

Novembre

3^{ème} édition des Rencontres Qualibail, Paris

Décembre

Lancement du groupe de travail sur la gestion des risques et le modèle économique.

Sarthe Habitat rejoint HSS

Partenord adhère à EURHO-GR

Conseil d'administration d'EURHONET à DELPHIS



Photo © FSM Combs la ville



Photo © SDH

AXES DE TRAVAIL

EN 2014, DELPHIS A REDOUBLÉ D'EFFORTS POUR PROMOUVOIR LA RSE. AU NIVEAU EUROPÉEN AVEC LE PROJET EUROPÉEN ERHIN. AU NIVEAU NATIONAL, AVEC LA PARUTION DES PREMIERS RAPPORTS EURHO-GR® « NOUVELLE FORMULE » ET LE LANCEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LES ACHATS RESPONSABLES.

Avec le projet ERHIN – European Responsible Housing Initiative –, le logement social se positionne en secteur exemplaire auprès de la Commission Européenne. ERHIN a abouti à un engagement fort en faveur de la RSE porté par Housing Europe, l'Association internationale des Locataires et le Forum des parties prenantes de l'Habitat responsable. Une « feuille de route RSE » pour le secteur a ainsi été élaborée pour soutenir activement la diffusion de la RSE. Une Déclaration Européenne pour un Habitat responsable a été rédigée puis signée par une vingtaine d'organisations parties prenantes.



Enfin, un « Code de Conduite » auquel peut adhérer tout bailleur européen souhaitant s'engager sur les voies de la R.S.E est à disposi-

tion. Les premiers Trophées Européens de l'Habitat Responsable ont été organisés : 70 candidatures ont été reçues de 12 pays européens. La SDH et Habitat 62/59 Picardie ont été récompensées avec trois autres lauréats. Ces Trophées ont permis de collecter des pratiques souvent exemplaires, véritables sources d'inspiration pour les bailleurs engagés dans des démarches RSE. Les 25 pratiques finalistes ont été rassemblées dans un « Livre d'Or ». Toutes sont disponibles sur le site www.responsiblehousing.eu.

Sur le plan national, 19 rapports EURHO-GR® ont été publiés en 2014, sur la base du référentiel, actualisé. EURHO-GR® élargit sa diffusion dans le secteur. Au 31 décembre, avec 28 organismes utilisateurs en France représentant plus de 525 000 logements,

le seuil des 10% de logements sociaux couverts est atteint! DELPHIS a continué à stimuler la réflexion et le partage des pratiques entre organismes.

Plus de 10% du parc social couvert par le référentiel EURHO-GR®

Face à l'essor de l'enjeu des achats responsables et aux difficultés rencontrées par les bailleurs pour y répondre,

DELPHIS a également lancé un groupe de travail sur la question.

Enfin, DELPHIS a maintenu sa coopération institutionnelle avec l'Institut HLM pour la RSE et la Commission RSE de la Fédération des ESH, pour laquelle l'association a mené une étude sur la communication RSE des ESH. Cette étude s'est poursuivie par l'élaboration d'un guide pratique, co-écrit avec Vigeo. Publication prévue en 2015.



Photo: Premiers trophées européens de l'Habitat Responsable à Bruxelles, Octobre 2014

OBJECTIFS 2015

- Transformer le projet ERHIN en une initiative durable de promotion de la RSE et de dialogue avec les parties prenantes. La seconde édition des Trophées européens de l'Habitat Responsable sera préparée ;
- Moderniser l'outil EURHO-GR®
- Sur les achats responsables, produire les premiers outils opérationnels utilisables pour/par les membres.

Groupe de travail Achats Responsables

Afin de permettre une démarche d'Achats Responsables et disposer des outils nécessaires, DELPHIS a lancé un groupe de travail. 7 membres de DELPHIS y participent: FSM, Logipays, Alliade, Promologis, Logéal Immobilière, SDH, Habitat 62/59 Picardie. 2014 a été consacrée au cadrage général avec notamment la création d'un outil de cartographie des achats et des risques. Les réunions du groupe sont un moment d'échanges véritables de bonnes pratiques qui permettent d'avancer et de produire. 2015 sera consacrée à la création d'outils et de matériaux permettant de supporter la démarche tout le long du processus d'achat tant pour des achats dits « simples » que pour ceux dits « stratégiques » tels les marchés de travaux.

Le référentiel EURHO-GR®



Simplifié, plus lisible, le référentiel EURHO-GR®* intègre désormais des aspects qualitatifs et reprend les exigences réglementaire du Code de Commerce en matière de transparence extra-financière des entreprises. Seul référentiel sectoriel européen, EURHO-GR® était utilisé en Europe, au 31 décembre 2014, par 42 organismes de quatre pays couvrant un total de plus de 745 000 logements.

En France, 5 nouveaux organismes sont entrés dans la démarche en 2014 : Soginorpa-Maisons et Cités, Halpades, Habitat 76, Partenord et Quevilly Habitat.

* EURHO-GR® : European HOusing – Global Reporting. Pour plus d'informations: <http://www.delphis-asso.org/produits/eurho-gr/>

Frédéric LAFFONT, Directeur Back Office et Responsable de la RSE - Alliade Habitat

Le travail réalisé par DELPHIS sur la RSE présente un intérêt manifeste. DELPHIS offre, à travers le référentiel EURHO-GR®, les réunions d'échanges et les groupes de travail thématiques comme celui sur les achats responsables, un vrai accompagnement dans la démarche RSE d'Alliade Habitat.

Le référentiel EURHO-GR® est parfaitement adapté au logement social. Il permet de cadrer la démarche de reporting grâce à des indicateurs pertinents tout en laissant au bailleur une grande liberté d'action dans la concrétisation de la démarche RSE.

Lors des réunions d'échanges et du groupe de travail sur les achats responsables, chacun peut émettre ses idées, présenter des bonnes pratiques et se nourrir de celles des autres. Ces réunions permettent aux collaborateurs des organismes HLM de sortir de leur cadre habituel et de s'ouvrir à d'autres pratiques et d'autres façons d'appréhender la RSE.

DELPHIS est ainsi au cœur de l'innovation, mais d'une innovation concrète que nous, bailleurs sociaux, pouvons facilement nous approprier.



AXES DE TRAVAIL

2014 A CONFIRMÉ LA PLACE DU LABEL HABITAT SENIOR SERVICES® EN TANT QUE RÉFÉRENCE NATIONALE DU MAINTIEN À DOMICILE DANS LE PARC SOCIAL. AU 31 DÉCEMBRE 2014, 33 ORGANISMES HLM ET 1 PROMOTEUR CONSTRUCTEUR DÉVELOPPENT ET METTENT EN OEUVRE HSS.

Poursuivant ses efforts d'institutionnalisation du label, DELPHIS a organisé les premières Rencontres Habitat Senior Services®. Celles-ci ont rencontré un vif succès avec plus de 100 participants. Ouvertes par la ministre déléguée aux personnes âgées, Madame Delaunay, la journée a réuni les acteurs du logement social et du maintien à domicile et abordé la question du bien vieillir à domicile sous les angles du territoire, du lien social et des adaptations patrimoniales.

DELPHIS a signé une convention de partenariat avec Promotelec portant sur les

spécifications techniques à dimension «électricité» du label. Le partenariat en cours de montage avec CERQUAL devrait faciliter dans les opérations de réhabilitation la complémentarité des prescriptions CERQUAL et HSS.

Dans le même esprit l'association a travaillé à faciliter la gestion informatique du référentiel avec SOPRA et AAREON.

Constatant le besoin de référence «Senior» sur le marché immobilier, DELPHIS a signé une licence Habitat Senior Services avec NOVALYS, marquant ainsi l'ouverture du label au champ de la promotion-

construction. Le rapprochement en cours avec l'AGIRC-ARRCO devrait permettre aux bailleurs labellisés HSS un accès simplifié aux financements disponibles.

Le dispositif H.S.S. propose désormais de nouveaux outils de pilotage de la démarche. A travers cet apport méthodologique et les activités de formation (plus de 200 collaborateurs formés en 2013), l'enjeu est de favoriser l'intégration du label HSS au cœur des processus de gestion locative et de maîtrise d'ouvrage.



Photo : Rencontres HSS
Février 2014©Delphis

OBJECTIFS 2015

- Capitaliser les échanges de bonnes pratiques entre les utilisateurs (qualité d'usage des adaptations techniques, services aux locataires, partenariats locaux...),
- Développer de nouveaux outils de communication Habitat Senior Services (film de présentation, plaquette DELPHIS...)
- Faciliter le démarrage du Label chez les bailleurs et sa complémentarité avec les autres démarches qualité existantes

Séverine MAZET, Responsable du bureau de Poitiers. S.A d'HLM ATLANTIC AMENAGEMENT, la S.A d'HLM des Deux-Sèvres et de la Région et la S.A Régionale d'HLM de Poitiers



Nos 3 SA sont entrées dans le réseau DELPHIS en 2010 et très vite l'idée de travailler ensemble nous a paru nécessaire pour mener à bien notre projet de maintien à domicile des seniors. DELPHIS nous a permis de modéliser un concept et nous a guidés tout au long de sa mise en œuvre : une aide précieuse compte tenu de l'ampleur des process à mettre en place dans l'ensemble de nos services impactés par la démarche. Le pilotage de ce projet a été une très belle aventure humaine, où l'implication et le professionnalisme de l'ensemble des salariés concernés par le label Habitat Senior Services nous a permis d'obtenir au terme de 2 ans de travail, la labellisation « HSS+ » avec la mention « Excellence ».



Jean DIAZ, Directeur du développement social -OPAC de l'Oise

J'ai connu DELPHIS à travers le label HSS, et j'ai trouvé là un lieu où l'on réfléchit et où l'on échange en toute liberté. Hors du politiquement correct, il s'apparente à un « think tank », pour nous très intéressant. Concernant le label HSS, je dirais que sa première valeur est d'avoir été créé à partir du terrain et construit au fur et à mesure des échanges. Souple et bien adapté à nos réalités de terrain, il est pour l'OPAC de l'Oise une sorte de « rail » ou de « cheval de Troie » qui structure notre réflexion, notamment en tant qu'outil de qualité transversal aux différentes directions afin de produire des logements et des services adéquats aux attentes de nos locataires seniors. Je suis content d'avoir trouvé le label au bon moment. Sans ce référentiel, nous n'aurions pas pu faire le même travail auprès des personnes âgées.



Au 31 décembre 2014, Habitat Senior Services® est mis en œuvre par 33 organismes HLM et 1 promoteur constructeur. 10 licences ont été signées dans l'année : Alliade Habitat (Lyon), Atlantique Habitations (Nantes), Cité jardins (Toulouse), Habitat 86 (Vienne), Les chalets (Toulouse), Logis Familial Varois (Toulon), Logiparc (Poitiers), Sarthe Habitat (Le Mans), Trois Moulins Habitat (Melun), Novalys.

4 organismes HLM sont labellisés en 2014 : après Logéal Immobilière et la Société Dauphinoise pour l'Habitat, LogiOuest et Immobilière Podeliha ont obtenu à leur tour la labellisation avec la mention « perfectionnement », suite à un audit réalisé par SGS-ICS.

AXES DE TRAVAIL

L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EST UN DES ÉLÉMENTS MAJEURS DE LA QUALITÉ ET DE LA VALEUR DU PATRIMOINE BÂTI. L'ASSOCIATION FAIT OFFICE DE LIEU D'ÉMULATION ET D'ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES TANT EN MATIÈRE DE RÉHABILITATION QUE DE CONSTRUCTION NEUVE.

Menées dans le cadre du projet européen AFTER, l'expérimentation probante de la ventilation hybride à Auvergne Habitat et l'utilisation systématique de méthodes dites de « Retrocommissioning » ont produit des résultats probants.

Les contrats d'exploitation de type P5 et les approches similaires ont été distingués pour leur capacité à fournir à la gestion technique un inventaire exhaustif et ob-

jectif de mesures « low-cost » certes peu spectaculaires mais qui additionnées permettent, sur les patrimoines concernés, de gagner de 3 à 4% de performance énergétique avec des temps de retour courts.

C'est tout un ensemble de mesures d'économies d'énergie (contrats plus performants avec les exploitants, amélioration de l'équilibrage et de la régulation, changements de chaudières ou d'autres composants, réhabilitations lourdes...) qui

intégré dans des plans de patrimoine et des P.S.P. est susceptible de faire que le slogan de réduction des 20% des consommations et émissions en 2020 de l'Union Européenne soit atteint en 2023/2024 par les bailleurs sociaux.

On notera la complémentarité de ces approches avec les démarches de type ISO 50.001 que plusieurs membres de DELPHIS engagent sur une base volontaire.



Photo : Bethune
© Habitat 62/59



Photo : Béthény, La Clairière
© Le Foyer Rémois



Photo : Lieusaint
© FSM

OBJECTIFS 2015

- Fournir un appui technique aux membres face aux contraintes réglementaires (audits énergétiques, traitement opérationnel de l'amiante ...)
- Favoriser la transition énergétique tant dans le patrimoine existant qu'en construction neuve :
 - L'intérêt de la construction préfabriquée et/ou bio-sourcée en réhabilitation
 - Le choix de nouvelles solutions techniques pour atteindre le BEPOS
 - L'évolution et l'intérêt des ENR à l'horizon 2020.
- Améliorer la performance de la maîtrise d'ouvrage et de la gestion technique du patrimoine en favorisant l'intégration du numérique dans les organisations.

Construction neuve : le Passif

Le partenariat avec B.A.S.F. ainsi que les échanges et formations ont été centrés sur les moyens méthodologiques de réussir une opération de la phase conception et A.P.D. jusqu'à la mise en service et la gestion de la garantie de parfait achèvement.

Des modules de formations développés par DELPHIS sont à la disposition des membres.

Trois opérations remarquables :

- Béthune, 49 logements, Habitat 62/59 Picardie.
- Bethény, La Clairière, 13 logements, Le Foyer Rémois.
- Lieusaint, 37 logements, F.S.M.

Avec un écart de coût de construction par rapport à la R.T. 2012 ramené à 12% pour la plus efficiente, les voies d'amélioration et de maîtrise des savoir-faire de la M.O. ont été tracées.



Test de la ventilation hybride sur une cage d'escaliers

Résidence Bergson, Clermont-Ferrand, Auvergne Habitat (152 logements, 3 bâtiments, chauffage collectif au gaz naturel, construction 1967, rénovation 2009)



photo© Auvergne Habitat

Premiers résultats de l'expérimentation :

- un optimum entre une qualité de l'air intérieur garantie en catégorie de la norme 15251,
- un confort amélioré avec moins de déperditions en renouvellement d'air
- des économies d'énergie dues à de moindres consommations en électricité.

AXES DE TRAVAIL

LE SECTEUR DES E.S.H. EST SOUMIS À DES INJONCTIONS CONTRADICTIONNELLES QUI IMPACTERONT PROFONDÉMENT SON MODÈLE ÉCONOMIQUE. IL S'AGIT D'EN ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS TOUT EN DÉMONSTRANT AUX COLLECTIVITÉS L'IMPORTANCE ET LA VARIÉTÉ DES APPORTS PRODUITS PAR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DU BAILLEUR SOCIAL.

Entre une situation macroéconomique hésitant entre stagflation et reprise molle qui génère de fortes contraintes budgétaires pour tous les acteurs de l'Habitat et d'autre part, des territoires marqués par la concentration croissante des populations et de la production des richesses sur les métropoles les plus dynamiques, c'est quasiment l'ensemble des clignotants du modèle économique qui sont en train de s'allumer, sans parler des turbulences passagères pouvant être générées par des évolutions du cadre institutionnel de la gouvernance des organismes H.L.M. notamment celle des E.S.H.

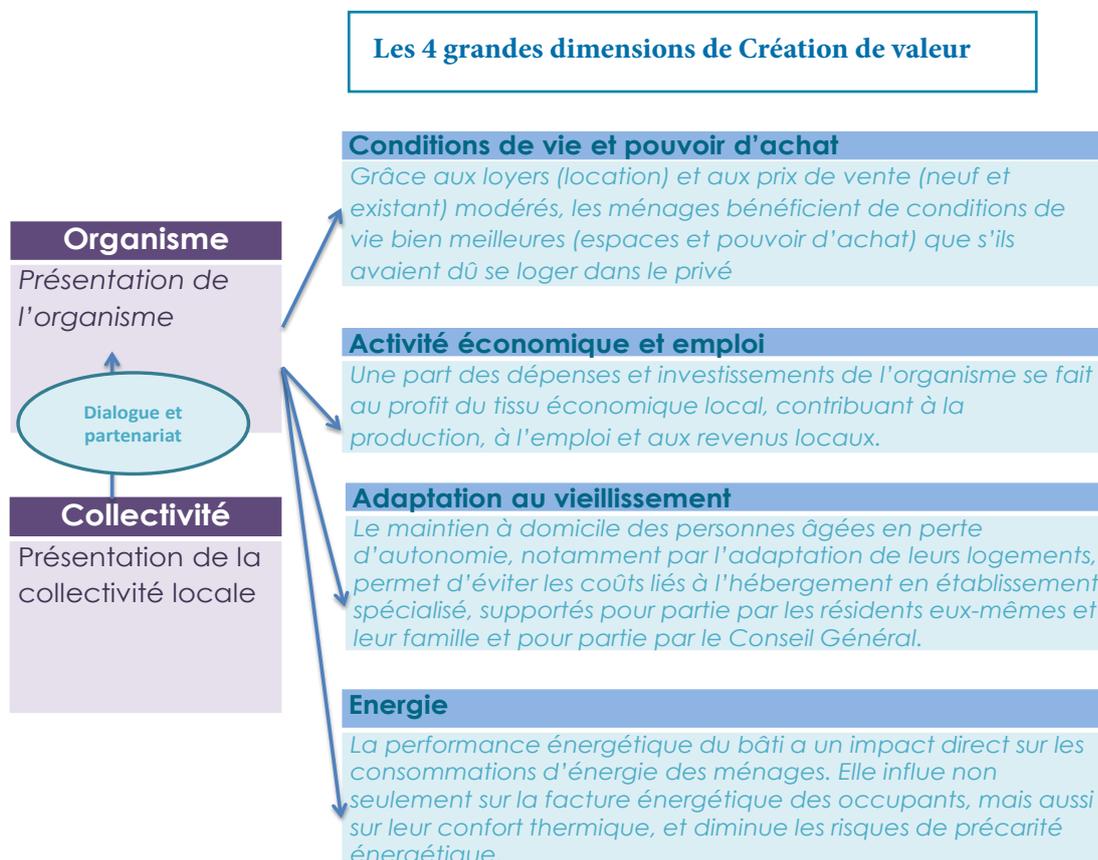
DELPHIS ouvre deux chantiers :

1° « Gestion des risques et évolutions du modèle économique » :

A partir d'une analyse de la gestion des risques dans les sociétés membres, il s'agit de procéder à des stress tests basés sur des scénarii d'évolution du modèle économique des E.S.H. puis une fois ceux-ci réalisés d'en tirer les conséquences en termes de plans d'actions et d'outils pouvant permettre aux membres participant d'assurer leur pérennité et de poursuivre leur développement.

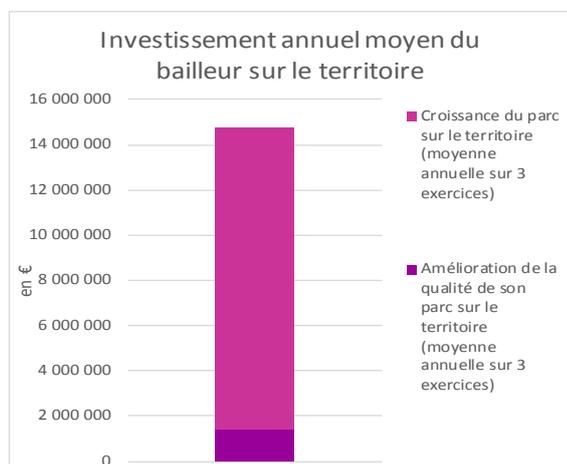
2°. « Création de valeur » :

Suite du projet réalisé en 2011 et 2012 sur la mesure des impacts économiques d'un organisme HLM sur son territoire, DELPHIS s'est engagée fin 2014 dans une nouvelle phase de travail bénéficiant d'un co-financement de l'USH et de la Caisse des Dépôts. Les collectivités locales y sont directement associées à la production des méthodes, des outils et des résultats. La fin de l'année 2014 a été consacrée au lancement de ce projet avec une première réunion de cadrage au cours de laquelle de nouveaux indicateurs de mesure ont été identifiés et des ajustements proposés pour les indicateurs déjà développés.



OBJECTIFS 2015

- « Gestion des risques et modèle économique » ; développer trois scénarii (de l'hyper-social à la banalisation d'une partie des activités) et mesurer la résistance économique des sociétés aux tests. Définir les plans d'actions et les outils à développer pour faire face.
- « Création de Valeur » : fiabiliser la collecte des données ainsi que la production des résultats de mesure d'impacts. L'enjeu essentiel est la réalisation de documents de communication destinés aux décideurs des collectivités. Ces documents doivent permettre aux bailleurs de démontrer de manière objective et régulière la force de leur ancrage territorial mais aussi servir comme éléments de cadrage dans les « contrats » susceptibles d'être passés entre bailleurs et collectivités.



LA CREATION DE VALEUR RESUMEE EN 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS

MESURER : collecter et traiter les données pertinentes pour rendre compte aux collectivités de la valeur créée par les activités d'investissement et d'exploitation du bailleur social

PILOTER : mobiliser les résultats et les utiliser comme des outils d'aide à la décision tant en interne qu'en externe notamment dans l'évaluation et la conduite des P.L.H.

COMMUNIQUER : fournir aux différents acteurs des politiques de l'Habitat- des éléments d'information concrets et faciles à appréhender sur les impacts économiques générés par les activités du(es) bailleur(s) social (ux) sur le territoire concerné.

REUNIONS METIERS

PARCE QUE MAINTENIR LES ECHANGES AU SEIN DU RESEAU DEMEURE UNE PRIORITÉ, DELPHIS A ORGANISÉ DES REUNIONS SUR DIVERSES THÉMATIQUES MÉTIERS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2014

RÉUNIONS RESSOURCES HUMAINES

En 2014, le groupe s'est réuni à deux reprises. Une journée entière a été consacrée au recrutement et à l'intégration des nouveaux collaborateurs. Une démarche collective de « baromètre social » (enquête de climat social auprès des collaborateurs) avait été lancée en 2013 avec 9 ESH de DELPHIS. Elle s'est poursuivie en 2014, et s'est achevée par une restitution collective des résultats par AVISO. Au total, 1580 collaborateurs ont été sollicités, avec un questionnaire développé en commun autour de 10 thématiques telles que « le management », « la rémunération », « la diversité et la prévention des discriminations »... 65% des collaborateurs (70% pour les questionnaires en ligne) y ont répondu. L'analyse comparative a permis de dégager quelques tendances selon la taille des organismes et le profil des salariés,

ainsi que certaines difficultés récurrentes. Plusieurs de ces thématiques feront l'objet d'une réflexion collective en 2015 pour identifier des outils ou actions à mettre en place. Cette démarche collective, sans précédent, a été très appréciée, et sera renouvelée dans 3 ans, pour mesurer les évolutions et évaluer les résultats des actions menées. Enfin, un « Observatoire RH » a été mis en place pour suivre un ensemble d'indicateurs RH, et permettre aux sociétés de se situer par rapport à leurs pairs. Le premier « benchmark » sur la base de ces indicateurs a été réalisé en 2014, avec 9 sociétés. Ce benchmark sera reproduit chaque année, avec les membres qui le souhaitent.

RÉUNIONS HSS

5 réunions thématiques HSS ont eu lieu en 2014. Ouvertes à tous les licenciés HSS, elles

ont pour objectif de favoriser les échanges de bonnes pratiques et les liens d'entraide entre les porteurs de projet. Elles ont concerné le pilotage, les adaptations techniques et les services. L'année 2015 sera consacrée à la communication auprès des locataires et à la satisfaction de ces derniers, ainsi qu'à la gestion informatique des données HSS.

RÉUNIONS RSE

Quatre réunions RSE, avec en moyenne une vingtaine de participants, ont permis d'aborder différents sujets, tels que la mobilisation des collaborateurs, l'insertion par l'activité économique, les partenariats associatifs...

Frédéric PIETRIGA, Directeur d'études, AVISO



Cette démarche collective de bailleurs sociaux, qui se sont associés pour 'mutualiser' leur étude de climat interne, a permis de constituer un référentiel sur un ensemble d'indicateurs, amenant les ESH à se positionner par

rapport à ce benchmark. L'adhésion des collaborateurs a été remarquable avec une forte participation des répondants. Les restitutions faites au sein des différents auditoires - CoDir / Comex, IRP, ensemble du personnel... - ont toujours été des moments de partage constructifs avec les équipes. Le volontarisme de Delphis, l'adhésion des équipes à la démarche et les restitutions faites en toute transparence ont contribué au succès de cette étude ambitieuse et innovante, hautement stratégique pour les organismes dans le cadre de leur développement.

Philippe HOGUET, Directeur des Ressources, HABITAT 62/59



Réaliser une enquête de climat interne (baromètre social) régulièrement est devenu une habitude chez nous (la première date de 2004). Effectuer cette enquête par l'intermédiaire de DELPHIS nous a apporté une vraie valeur ajoutée. En effet, nous avons pu « benchmarker » nos résultats avec ceux des autres entreprises participantes pour mieux nous situer, et gagner du temps en externalisant ce baromètre, qui plus est au moindre coût. L'autre intérêt d'avoir réalisé cette enquête via Delphis consiste en la possibilité d'étudier collectivement les actions d'améliorations pouvant être mises en œuvre : « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ». Nous sommes vraiment satisfaits de cette démarche. Rendez-vous dans 3 ans pour la prochaine édition !

AVEC PLUS DE 40 PROJETS EUROPÉENS COORDONNÉS DEPUIS 1993, L'ASSOCIATION CAPITALISE UN SAVOIR-FAIRE UNIQUE.

Même si les contextes diffèrent, le métier est souvent similaire. Les politiques et directives européennes renforcent année après année ce sentiment d'une identité commune.

De même qu'à DELPHIS il existe toujours un membre en avance sur les autres, de même au niveau européen, il n'est pas rare que les bailleurs d'un pays donné, du fait de politiques régionales ou nationales anticipatrices, le soient aussi au niveau européen.



Société Örebrostader, 18.000 logements, Suède.

öbo

Hem för dig

Une approche extrêmement innovante des T.I.C. dans la gestion des consommations d'eau et de chauffage avec:

- Implantation de capteurs (température & ouvrants) dans les logements ainsi que de compteurs avec télé-relève.
- Facturation mensuelle des consommations réelles aux ménages.
- Portail web de conseil et de consultation des consommations valorisées en couronnes et budget prévisionnel sur l'année par ménage si consommations à l'identique.
- Alarmes sur consommations poussées sur les téléphones mobiles.
- Accompagnement du changement des comportements

Au final, des résultats probants avec de 10 à 20% d'économies selon les postes (chauffage collectif, eau chaude et eau froide).



DELPHIS est l'un des membres fondateurs du réseau européen EURHONET, qui rassemble 41 bailleurs sociaux et publics de France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne, soit un patrimoine cumulé de 750 000 logements. EURHONET a pour vocation de promouvoir l'échange de pratiques innovantes et des projets de R&D entre bailleurs de différents pays.

Depuis la création du réseau en 2008, DELPHIS assure la coordination de son groupe de travail sur la RSE, qui a notamment permis de faire d'EURHO-GR® le premier référentiel européen de RSE dans le secteur. En 2014, le groupe s'est réuni trois fois, à Darmstadt (Allemagne), Paris et à Gävle (Suède), pour discuter, notamment, d'achats responsables, de relations fournisseurs, ou encore de services aux personnes âgées. A Gävle, le groupe a pu visiter une résidence seniors et un centre de soutien scolaire et d'animation pour jeunes dont le bailleur de la ville, GävleGardana, est partenaire. Une occasion d'échanger sur les modalités de création de lien social et d'implication sociétale des bailleurs publics et sociaux...

www.eurhonet.eu

LEUR REGARD SUR DELPHIS



Un « Habitat Responsable » suppose que bailleurs et locataires travaillent ensemble à renforcer les dynamiques locales. Avec l'Initiative Européenne pour un Habitat Responsable (ERHIN), nous avons réussi à définir comment cela peut être fait. Nous avons abouti à un accord sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) concrétisé par le Code de Conduite RSE, et la Déclaration Européenne pour un Habitat Responsable. La participation des locataires et la question énergétique sont deux sujets phares. Il faut définir des standards RSE minimaux pour tous les opérateurs du secteur locatif. Les bailleurs remplissant ces critères devraient avoir un accès facilité à des financements bonifiés. Cela a été un plaisir de travailler avec DELPHIS. Les réunions avec le Forum des parties prenantes n'ont pas été un exercice facile car nous devons concilier une grande diversité d'idées et des points de vue politiques différents. Nous avons finalement réussi à trouver un accord. La coordination et le professionnalisme de DELPHIS n'y sont certainement pas pour rien. Il y a tellement de projets formidables de bailleurs en Europe, qui apportent une vraie valeur ajoutée aux habitants et aux quartiers, et qui doivent être davantage mis en avant.

Barbara STEENBERGEN, Responsable du bureau de liaison avec l'union Européenne. IUT (Association internationale des locataires)



Créativité, curiosité, compétences :

trois des caractéristiques de DELPHIS qui en font un partenaire précieux pour l'Institut Hlm de la RSE et pour les organismes HLM engagés ou qui souhaitent s'engager dans la RSE. Creusant, investiguant, comparant, Delphis permet au secteur de se poser autrement la question de la RSE. J'ai été marquée en 2014 par le dossier ERHIN. Ce travail collégial dans lequel DELPHIS a pris toute sa place, a permis de dégager un consensus constructif, volontaire et engageant sur la responsabilité sociétale pour le logement social au niveau européen. Une gageure si l'on considère la diversité des modèles en présence. Les séances de travail ont été l'occasion de confronter des visions éloignées dans un contexte d'écoute, de partage et de progrès.

Catherine HLUZSKO, Chef de mission RSE. Union Sociale pour l'Habitat

Les « Trophées européens de l'habitat responsable » ont été un bon moyen de nous challenger sur les meilleures pratiques de RSE.

C'est moins la compétition qui prévaut que la volonté d'identifier et promouvoir des initiatives remarquables dans différents pays, qui sont autant de sources d'inspiration pour l'avenir. Cela permet de souligner (et de reconnaître) l'importance du travail réalisé avec les parties prenantes, qu'il s'agisse



des collaborateurs, des collectivités locales ou encore des associations de locataires. C'est ce qui s'est produit avec le trophée que nous avons obtenu dans la catégorie « Durabilité environnementale » pour notre programme de rénovation thermique à Echirolles. Il faut poursuivre dans cette voie en pérennisant ces trophées, qui doivent devenir une référence majeure dans notre secteur d'activité. Il nous faut aussi travailler au sein d'ERHIN à capitaliser les bonnes pratiques ».

Frédéric ROLLAND, Directeur Général. Société Dauphinoise pour l'Habitat

LEUR REGARD SUR DELPHIS

Le cadre apporté par le référentiel EURHO-GR est très structurant et aide aussi bien pour réaliser le rapport annuel, engager ou valoriser des actions, ou encore identifier les indicateurs pertinents. Le référentiel peut néanmoins évoluer en fonction des remarques des bailleurs et des spécificités des organismes, comme ce fut notre cas.

Par ailleurs, le réseau DELPHIS, avec ses différents bailleurs, est un lieu pour confronter nos pratiques, les questionner et les enrichir. L'alternance d'apports externes, de témoignages et d'ateliers pratiques permet cette dynamique. Le travail de veille effectué par DELPHIS permet aussi de ne pas omettre des éléments contextuels importants. Nos attentes vis-à-vis de Delphis pour l'avenir : travailler sur des sujets qui sont des marges de progrès pour les bailleurs (ex. : la gouvernance) et pourquoi pas, intégrer un bailleur de taille importante pour faciliter la comparaison entre les organismes de taille différente.



Magalie RAMA, Chef de mission RSE.
Paris Habitat

L'approche HSS est différente des autres démarches de certification et d'évaluation que nous avons l'habitude de traiter : pour son contenu très complet, sa méthode originale de contrôle et les conditions d'obtention du label particulièrement légitime. En conjuguant vision d'ensemble, souplesse, rigueur et recherche d'amélioration continue, le label HSS est innovant et résolument positif. Avec DELPHIS, comme dans tout bon partenariat, le plus important est la transparence entre les parties. Nous sommes tout à fait dans cette situation. Etant déjà en relation avec la fédération des PACT et ses adhérents dans le cadre d'une certification Qualicert, le partenariat avec DEPLHIS amène une transversalité supplémentaire et un lien avec les bailleurs. Nous comptons continuer en ce sens et pérenniser ce partenariat tout en développant nos connaissances afin de répondre au plus près aux attentes de DELPHIS et de ses bailleurs.



Frédéric DUVIGNAUD,
Responsable projets.
SGS-ICS

Lorsque DELPHIS m'a confié la mission de réaliser la maquette d'un rapport RSE annuel pour plusieurs bailleurs sociaux, je me suis d'abord dit « C'est une démarche peu commune de mutualiser un support aussi personnel. Quel intérêt pour ces entreprises ?... » Et finalement, cela m'a permis de découvrir une autre façon de travailler, une démarche collective, où « chacun amène sa pierre à l'édifice ». Rassembler pour mieux créer. Ce projet est, me semble-t-il, un exemple à suivre, qui pourrait s'exporter vers d'autres secteurs d'activités... Mutualiser des ressources, c'est faire preuve d'ouverture, une façon intelligente de travailler et de mettre en commun les atouts/compétences de chacun. Pour que cela fonctionne, il faut malgré tout un « chef d'orchestre », qui centralise les remarques de chacun et « tranche » quand le besoin s'en ressent. Et sur ce point, DELPHIS fut un excellent maestro !

Elodie GUIVARC'H
Graphiste free-lance

FORMATIONS

ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ, DELPHIS PROPOSE DES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES DES PRODUITS QUE L'ASSOCIATION DÉVELOPPE. NOS FORMATIONS SONT DELIVRÉES PAR DES PROFESSIONNELS DU SECTEUR OU LE PERSONNEL DE DELPHIS, GAGE D'UN ENSEIGNEMENT PRATIQUE ET ADAPTÉ AUX RÉALITÉS QUOTIDIENNES DES ORGANISMES DU LOGEMENT SOCIAL.

RSE

- **Rendre compte à ses parties prenantes avec EURHO-GR®**

Comprendre les enjeux du reporting et des rapports RSE dans une démarche de Responsabilité sociale, et le fonctionnement du dispositif EURHO-GR® propre au logement social.

- **Les enjeux stratégiques de la RSE dans le logement social**

Expliciter les principes de la RSE et les concepts associés, pour permettre leur appropriation par la Direction et l'encadrement. Sensibiliser aux implications de la mise en place d'une démarche RSE, et à la déclinaison concrète de la RSE dans la stratégie, le fonctionnement et les pratiques de l'organisme.

HABITAT ET SERVICES

- **Accompagner le vieillissement dans le parc social**

La formation explore les spécificités de la personne âgée à son domicile, afin d'adopter les bons comportements et de fournir des réponses adaptées à ses attentes.

- **Mettre en oeuvre une politique de maintien à domicile dans le parc social**

L'enjeu est de connaître les exigences du label Habitat Senior Services dans sa réponse au besoin de maintien à domicile des personnes âgées et de se former à la mise en oeuvre du label.

QUALIBAIL

- **Prendre connaissance des engagements de QUALIBAIL II**

Comprendre les engagements de la version 2 de QUALIBAIL dans toute leur portée, mesurer leur impact sur les organisations et les délais de mise en oeuvre.

- **Maîtriser les fondamentaux du référentiel QUALIBAIL II**

Déployer et mettre en oeuvre QUALIBAIL II dans les organisations. Prendre conscience des contraintes organisationnelles liées aux nouveaux enjeux.

PASSIF

- **Réussir une construction passive**

A partir de retours d'expériences concrets, la formation permet d'optimiser son projet de la phase conception à la gestion de garantie de parfait achèvement.

Contact Formation

Nathalie Decarris / decarris@delphis-asso.org

L'ÉQUIPE DELPHIS

EN 2015, L'ÉQUIPE DE L'ASSOCIATION A ÉTÉ POUR PARTIE RENOUVELÉE. LES CHARGÉS DE MISSION MÈNENT DE FRONT ORGANISATION DES ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES, RECHERCHE APPLIQUÉE ET ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF DES MEMBRES ET DES LICENCIÉS.



L'ÉQUIPE DEL&COOP'

LE CONSEIL COOPERATIF AU SERVICE DE SES MEMBRES



BILAN FINANCIER 2014

Dans un environnement marqué par les difficultés financières du monde associatif, DELPHIS sécurise les bases économiques de son développement :

A l'actif,

- Une augmentation des immobilisations corporelles en raison des investissements réalisés dans le système d'information.
- Des immobilisations financières en forte hausse due à la capitalisation de DEL&COOP' à hauteur de 31.000 euros.
- Des créances en hausse de plus de 20% du fait de la hausse du volume des formations et aux retards de paiement d'Uniformation.
- Des disponibilités stables équivalentes à plus d'une année de fonds de roulement

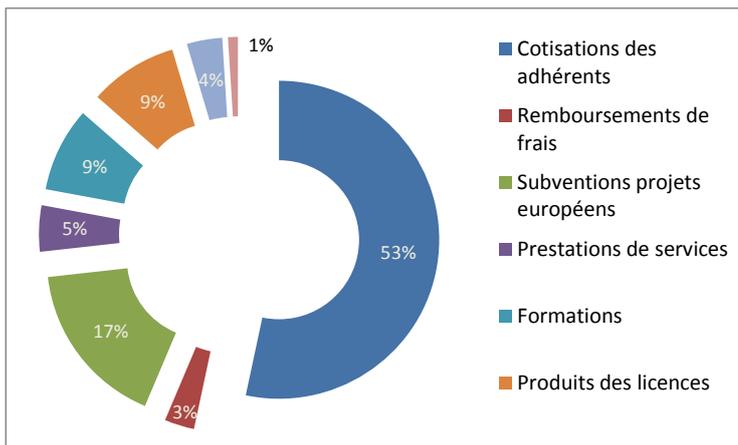
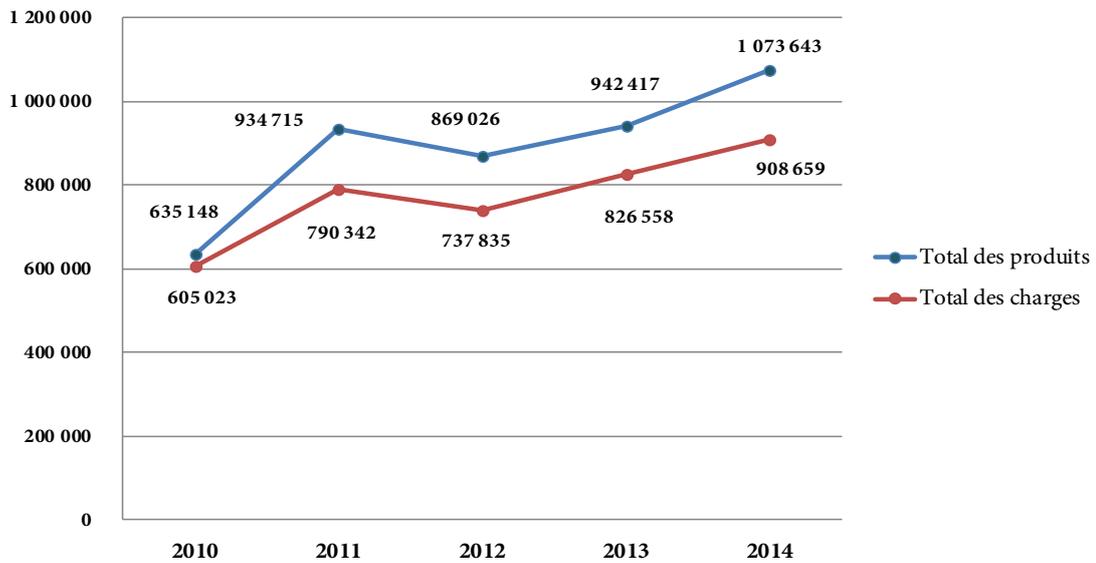
Au passif,

- Une forte hausse des fonds associatifs dû au résultat exceptionnellement élevé de l'exercice.
- Une extinction des fonds dédiés en raison de la fin des contrats des projets européens.
- Des produits constatés d'avance en forte baisse pour la même raison.

Au final , un total bilan stable et des fondations renforcées.

		ACTIF	2014	2013
ACTIF IMMOBILISÉ		Immobilisations incorporelles	-	5 642
		Immobilisations corporelles	26 745	10 043
		Immobilisations financières	46 356	15 355
		TOTAL	73 101	31 040
ACTIF CIRCULANT		Stocks et Avances et acomptes versés	-	6 844
		Créances	273 028	222 881
		Disponibilités	1 205 657	1 258 245
		TOTAL	1 478 685	1 487 970
	Charges constatées d'avance	12 994	13 057	
	TOTAL	12 994	13 057	
	TOTAL ACTIF	1 564 780	1 532 067	
		PASSIF	2014	2013
FONDS ASSOCIATIFS		Réserves	952 752	836 893
		Report	36 396	36 396
		Résultat de l'exercice	164 984	115 858
		TOTAL	1 154 132	989 147
PASSIF CIRCULANT		Fonds dédiés sur subventions	-	32 976
		Provisions pour risques et charges	101 642	95 063
		Dettes	236 443	258 439
		TOTAL	338 085	386 478
	Produits constatés d'avance	72 563	156 442	
	TOTAL	72 563	156 442	
	TOTAL PASSIF	1 564 780	1 532 067	

COMPTE DE RESULTAT 2014



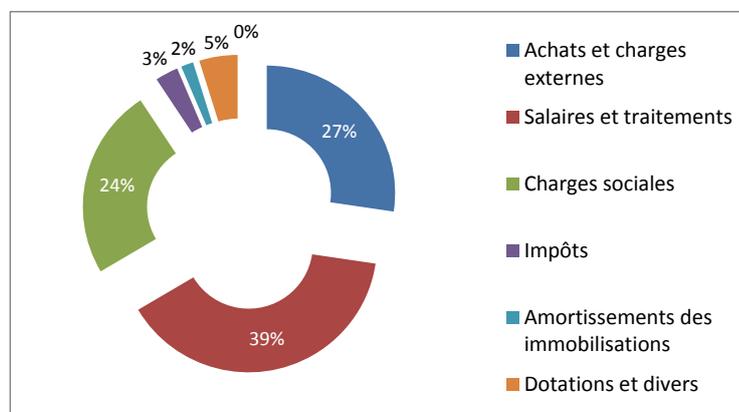
RESSOURCES

- La contribution des cotisations reste stable (53%).
- Face à un niveau de subventions de projets européens exceptionnel dû au solde dans de bonnes conditions des projets en cours sur l'exercice, il faut noter la diversité des autres ressources et la poursuite de l'augmentation des produits issus de la vente de licences ainsi que des formations.

EMPLOIS

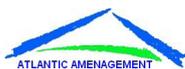
- Avec 63%, le total « salaires + charges sociales » est le principal poste de charges. DELPHIS emploie 6 e.t.p. plus un formateur pour 1/12 e.t.p.

- Sur le plan social, DELPHIS a complété son accord sur le temps de travail avec un C.E.T. qui a été provisionné.





ALLIADE HABITAT
173 Avenue Jean Jaurès
69364 LYON Cedex 07
M. Patrice TILLET - Directeur Général



ATLANTIC AMENAGEMENT
9, avenue Guiton
17026 LA ROCHELLE Cedex 1
M. Stéphane TRONEL – Directeur Général



ATLANTIQUE HABITATIONS
Allée Jean Raulo. BP 30335 .
44803 SAINT HERBLAIN cEDEX
M. Jean-Marie BAGUET – Directeur Général



ALOGEA
6 Rue Barbès
11000 CARCASSONNE
M. David SPANGHERO – Directeur Général



AUVERGNE HABITAT
16, Bd. Charles De Gaulle, BP 70296
63008 CLERMONT FERRAND
M. Jean-Pierre ROUSSEL – Directeur Général



COTTAGE SOCIAL DES FLANDRES
2, rue Louis Burnod – BP 5305
59379 DUNKERQUE cedex 1
M. Jean-Pierre RENE – Directeur Général



EMMAUS HABITAT
92/98, Bd Victor Hugo
92 110 CLICHY LA GARENNE
Mme Nelly LORDEMUS – Directrice Générale



FSM
14 avenue Thiers
77000 MELUN
M. Olivier BARRY – Directeur Général



FOYER REMOIS
8 Rue Lanson BP 1
51051 REIMS Cedex
M. Christophe VILLERS – Président du Directoire



FOYER VELLAVE
71, Faubourg Saint-Jean- BP 130
43004 LE PUY-EN-VELAY –Cedex
M. Serge BERNARD – Directeur Général Délégué



IMMOBILIERE PODELIHA
13 rue Bouché Thomas
BP 10906
49009 ANGERS Cedex 01
M. Francis STEPHAN, Directeur Général



HABITAT 62/59 SA
Bd du Parc d'Affaires Eurotunnel - BP 111
62903 COQUELLES CEDEX
M. Dominique AERTS – Président du Directoire



HABITAT DU NORD
« le ventôse » 10 rue du Vaisseau , BP 287
59665 VILLENEUVE D'ASCQ
M. Jean-François DEVILLERS – Président du Directoire



LOGEAL IMMOBILIERE
5, rue Saint-Pierre - BP 158,
76194 YVETOT Cedex
M. Philippe LEROY – Directeur Général



LOGIS METROPOLE (Groupe Ldev)
176, rue du Général de Gaulle - B.P. 12
59561 LA MADELEINE Cedex
M. Jean-Yves LENNE – Président du Directoire



LOGIVIE
13 rue des Docks
58000 Nevers
M. Denis WITZ - Directeur



LOGIOUEST
13, Bd des Deux-Croix - BP 83029
49017 ANGERS Cedex 2
M. Alain CHEVOLLEAU - Directeur Général



LOGIPAYS
7 Rue Daniel Huet
14052 CAEN Cedex 4
M. Marc RODIER – Directeur



MEDUANE HABITAT
15, quai Gambetta - CS 60729
53007 LAVAL cedex
M. Dominique DURET– Directeur Général



POLYGONE
« Le Polygone », 1 av Georges Pompidou
15000 AURILLAC
M. Pascal LACOMBE – Directeur Général



PROMOLOGIS SA
2 rue du Docteur Sanières - BP 90718
31007 TOULOUSE Cedex 6
M. Philippe PACHEU – Président du Directoire



SA D'HLM DES DEUX SEVRES ET DE LA REGION
20 rue de Strasbourg -CS 68729
79027 NIORT CEDEX
M. Stéphane TRONEL – Directeur Général



SA D'HLM DE POITIERS
12, Boulevard du Grand Cerf - B.P 10189
86005 POITIERS CEDEX
M. Stéphane TRONEL – Directeur Général



SOCIETE DAUPHINOISE POUR L'HABITAT
34, avenue Grugliasco - BP 128
38130 ECHIROLLES Cedex
M. Frédéric ROLLAND – Directeur Général



SOGEMAC HABITAT
6 ronds-points des Condamines - BP 462
78004 VERSAILLES Cedex
M. Hugues CADET – Directeur Général



TOURAIN LOGEMENT ESH
14 Rue du Président Merville BP 50815
37008 TOURS Cedex 1
Mme Nathalie BERTIN – Directrice Générale

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

33 rue Saint-Augustin - 75002 Paris - Tél: +33(0)1 56 08 54 23 - delphis@delphis-asso.org- www.delphis-asso.org
Association loi 1901 N°89/2831 - Siret: 352 244 107 000 46 - Code APE 9499Z - Organisme de formation n° 11 75 491 52 75

Comité de rédaction: l'équipe DELPHIS
Conception: Delphine Didier. Réalisation: Nathalie Decarris