

Communiqué de presse

Lens, le 3 février 2026

Plus de présence dans les cités : Maisons & Cités accélère sur la proximité terrain

Après des années de réhabilitation massive de son patrimoine, notamment dans le cadre de l'ERBM, Maisons & Cités franchit une nouvelle étape **en renforçant la proximité terrain et la qualité de la relation avec ses locataires.**

L'Objectif ?

Être plus présent dans les cités, répondre plus vite aux demandes, retisser du lien avec les habitants et agir plus tôt face aux situations qui peuvent se complexifier.

Dans le Bassin minier, la relation au logement social est marquée par une histoire singulière et une attente forte : être écouté, accompagné et considéré au quotidien. Maisons & Cités fait évoluer son organisation et ses pratiques pour répondre à cette exigence, avec une approche claire : l'«**aller vers**», **au plus près des habitants.**

“La proximité, ce n'est pas un concept : ce sont des actes visibles, une présence et des réponses rapides.”

Mélanie Pauvros, Directrice Générale Adjointe Réseaux & Clients – Maisons & Cités

■ Une stratégie de proximité : plus de terrain, plus d'écoute, plus de réactivité

Maisons & Cités renforce sa présence dans les cités avec une ambition opérationnelle : rendra la relation locataire plus simple, plus lisible et plus efficace. Cette évolution vise notamment à :

- **améliorer la satisfaction locataire** grâce à des réponses plus rapides et un meilleur suivi,
- **aller vers les habitants qu'on ne voit jamais**, notamment les “locataires silencieux”,
- **prévenir plutôt que subir**, en repérant plus tôt les situations de fragilité (impayés, isolement, difficultés sociales).

“Nous modernisons nos outils et nos façons de travailler pour libérer du temps : l'objectif est d'être davantage sur le terrain, auprès des habitants.”

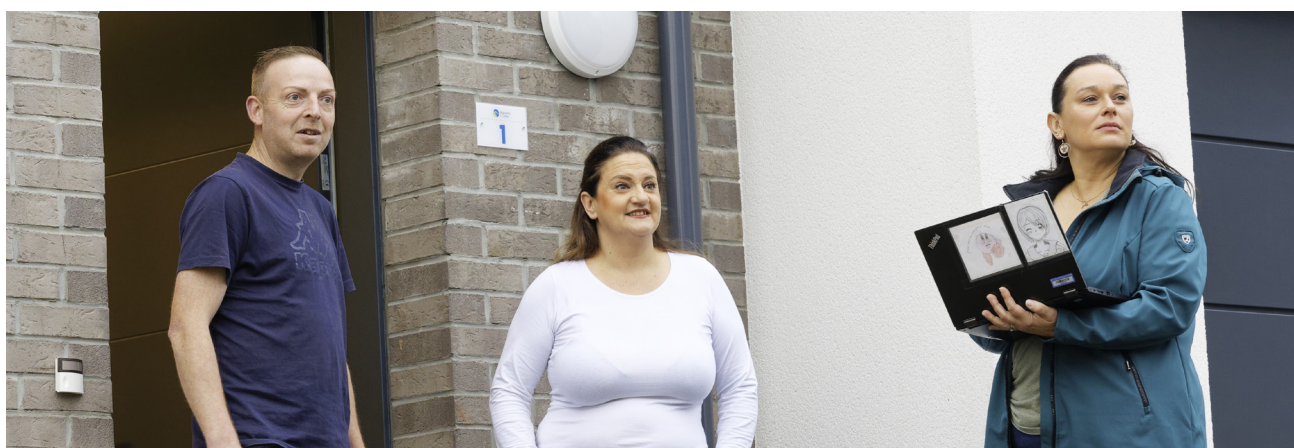
Jean-François Campion,
Directeur Général de Maisons & Cités.



■ Des mesures concrètes et visibles

Pour rendre cette proximité tangible, Maisons & Cités déploie un dispositif structuré autour de trois priorités complémentaires.

- Pour l'Habitant, Il s'agit de renforcer le traitement des demandes et réclamations, avec **une logique de réponse rapide**, quel que soit le motif. Cela doit permettre des éventuelles interventions techniques rapides grâce à la mobilisation d'un prestataire - ProxiServe - pour des travaux de sanitaire, plomberie, menuiserie ou électricité.
- Cette évolution renforce les équipes disponibles pour le locataire avec **le déploiement d'un nouveau métier de conseiller de proximité** pour toutes les demandes de gestion locative (suivi, réclamation, demande de logement...). Les équipes recouvrement et action sociale pourront aussi être mobilisées plus rapidement et plus en amont pour anticiper les impayés et les besoins d'accompagnement, avec une logique de prévention.
- Maisons & Cités entend aussi **aller à la rencontre des "locataires silencieux"**, identifiés en amont (plus de 3 ans sans relation).



■ Des outils modernisés au service de la proximité

Cette stratégie s'appuie sur une modernisation progressive des outils afin de simplifier les démarches, mieux piloter les demandes et accélérer la prise en charge des situations urgentes. La promesse est simple : **plus de clarté et plus de réactivité, pour que les équipes puissent consacrer davantage de temps au terrain.**

■ Un ancrage territorial et social renforcé

Maisons & Cités renforce également son action avec les collectivités et les partenaires autour des grands enjeux du Bassin minier : **emploi, santé, parentalité, fracture numérique, cadre de vie et habitat.** Parce que la proximité est aussi sociale, et que le bailleur joue un rôle clé dans l'écosystème local.

■ Ce qui change concrètement pour les locataires

- Des interventions techniques **plus rapides** sur les besoins essentiels (sanitaire, électricité, plomberie, etc...).
- Un suivi plus clair des demandes et des réponses **mieux coordonnées**.
- Une présence renforcée dans les cités avec **des équipes davantage sur le terrain**.
- Un “aller vers” assumé : **rencontre des habitants éloignés** des circuits habituels.
- Un accompagnement plus précoce **des situations fragiles** (impayés / difficultés sociales).
- Plus de lien et de participation** : ambassadeurs locataires, démarches de co-construction.



Repères & chiffres-clés

+ 30 ateliers de co-construction menés en 2025 pour faire évoluer l'organisation et les pratiques.

Objectif : jusqu'à 50% du temps terrain pour les conseillers de proximité.

Rencontre des “locataires silencieux” : identifiés en amont, +3 ans sans relation.

Partenariats structurés autour de l'emploi, la santé, la parentalité, la fracture numérique, le cadre de vie.

À propos de Maisons & Cités

Bailleur social historique du Bassin minier, Maisons & Cités agit au service de l'habitat, de la proximité et du bien-vivre ensemble. L'entreprise poursuit une mission d'intérêt général : proposer des logements de qualité et accompagner les habitants au quotidien, en lien étroit avec les communes et partenaires du territoire. Maisons & Cités gère près de 64 000 logements (premier bailleur régional) répartis sur 143 communes du Nord et du Pas-de-Calais.



Contact presse

Benjamin Zehnder : benjamin.zehnder@canyon-agency.com

Sarah Duflos : sarah.duflos@canyon-agency.com