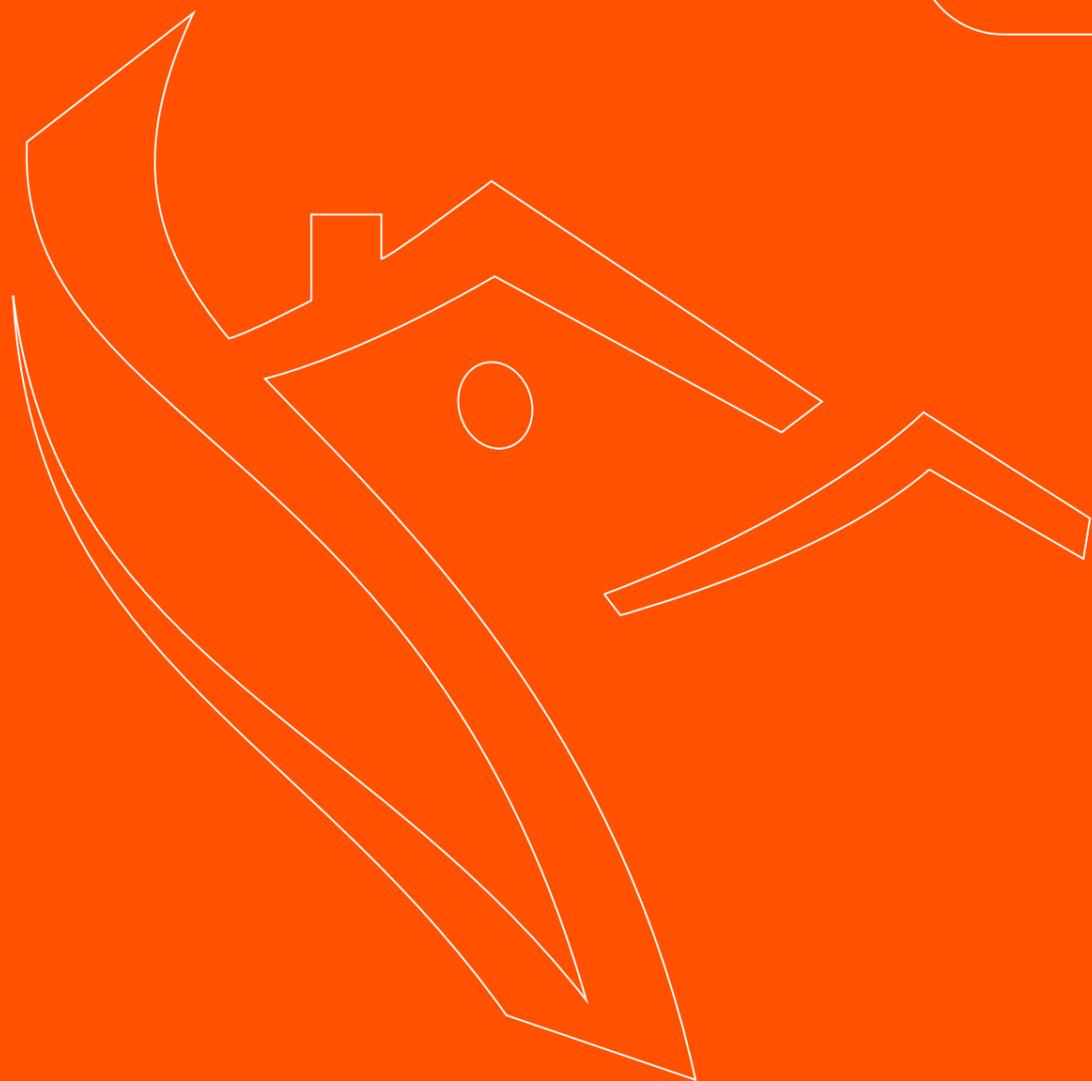


RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE | 2021

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



2021



Sommaire

ÉDITO 2-5

NOTRE ORGANISATION 6

CHIFFRES CLÉS 7

NOTRE PROJET STRATÉGIQUE 8-9

SCHÉMA MODÈLE D'AFFAIRES 10-11

NOS ACTIVITÉS EN 2021 12-43

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE 44 -77

ANNEXES :

LES RÉSULTATS FINANCIERS 77-79

LA GOUVERNANCE 80-83

L'OCCUPATION DU PARC 84

RAPPORT DE L'ORGANISME
TIERS INDÉPENDANT
SUR LA DPEF
85-86



« Dans ces moments difficiles nous avons su faire face à l'adversité »

Édito

Frédéric Chéreau

Président de Maisons & Cités

Face à l'adversité

Les deux années passées ont été pour nous tous une épreuve mais nous avons su y faire face.

Bailleur, locataires, ayants droit, entreprises partenaires, chacun mesure aujourd'hui les effets d'une pandémie qui nous a tous fragilisés et qui semble ne pas vouloir lâcher prise aussi rapidement que nous le souhaiterions.

À cette crise sanitaire est venu s'ajouter le conflit dans l'Est de l'Europe, dont les répercussions sont conséquentes pour l'économie de notre pays, pour celle de notre région, pour les entreprises qui travaillent à nos côtés et pour le pouvoir d'achat des habitants des communes du Bassin minier.

Et pourtant nous avons tous résisté, bailleurs, entreprises et communes du Bassin minier, pour faire face à l'adversité.

Maisons & Cités est particulièrement attentif aux répercussions de cette crise inédite sur les conditions de vie de ses clients et a pris sans tarder les mesures qui s'imposaient pour y répondre au mieux. Les chantiers de construction, de réhabilitation et d'entretien se poursuivent et les équipes de Maisons & Cités multiplient leurs efforts pour répondre au mieux aux attentes des clients, ayants droit comme locataires.

Chaque collaboratrice, chaque collaborateur de Maisons & Cités reste, quoi qu'il arrive, vigilant-e au bien-être de nos clients.



Jean-François
Campion
Directeur général de Maisons & Cités

« Pour notre nouveau projet stratégique *energiC 2025*, nous avons continué d'y impliquer les collaborateurs, en renforçant considérablement la participation de nos parties prenantes externes. »

Arrivé en 2018 au sein de Maisons & Cités en qualité de directeur général délégué, Jean-François Champion a été nommé directeur général en octobre 2021 et succède ainsi à Dominique Soyer.

Vous avez été nommé Directeur général en octobre 2021, quelles sont vos ambitions pour Maisons & Cités ?

Tout d'abord, je souhaite à nouveau remercier les actionnaires et l'ensemble du conseil d'administration pour la confiance qu'ils m'ont accordée en me nommant Directeur général. J'ai également une pensée pour Dominique Soyer avec qui nous avons entamé une transformation importante de l'entreprise. Sur le plan des ambitions, nous n'en manquons pas. Nous les avons notamment formalisés à travers la mise à jour de notre projet stratégique dans un processus de co-construction avec l'ensemble de nos parties prenantes. Nos ambitions portent sur trois axes : les territoires, les collaborateurs et le climat. Elles se traduisent en 11 chantiers qui forment une feuille de route structurée et ambitieuse d'ici à 2025. Nous savons ce que nous avons à faire pour être à la hauteur des attentes de nos clients, de nos partenaires, du territoire, et de ses habitants.

Vous le disiez, l'implication des parties prenantes dans ce projet a été forte...

En effet, nous sortons de notre précédent projet stratégique qui a permis à l'entreprise de faire un bon en matière d'organisation, d'être plus efficace, plus lisible et par exemple de supporter la montée en charge des programmes liés à l'Engagement pour

le renouveau du bassin minier mais aussi de limiter l'impact lié à la crise sanitaire. Lors de la formalisation du projet précédent, nous avons développé une démarche participative interne très poussée. Pour ce nouveau projet, nous avons continué d'y impliquer les collaborateurs, en renforçant considérablement la participation de nos parties prenantes externes. Notre maturité nous permet cela aujourd'hui, et cela a été très apprécié de nos partenaires.

La dimension climatique est également très présente...

Il était impératif d'intégrer cette question centrale. Nous avons toujours considéré que nous avons un rôle à jouer. C'est une volonté forte des dirigeants de l'entreprise mais c'est aussi une dynamique que les collaborateurs et nos partenaires ont souligné tout long du processus de formalisation du projet stratégique. Enfin, plus que jamais la question des enjeux climatiques impactera nos modes de vie et ceux de nos habitants. Cette question est fondamentale et nous y prendrons notre part.



logements neufs mis en chantier ou acquis en 2021

1134

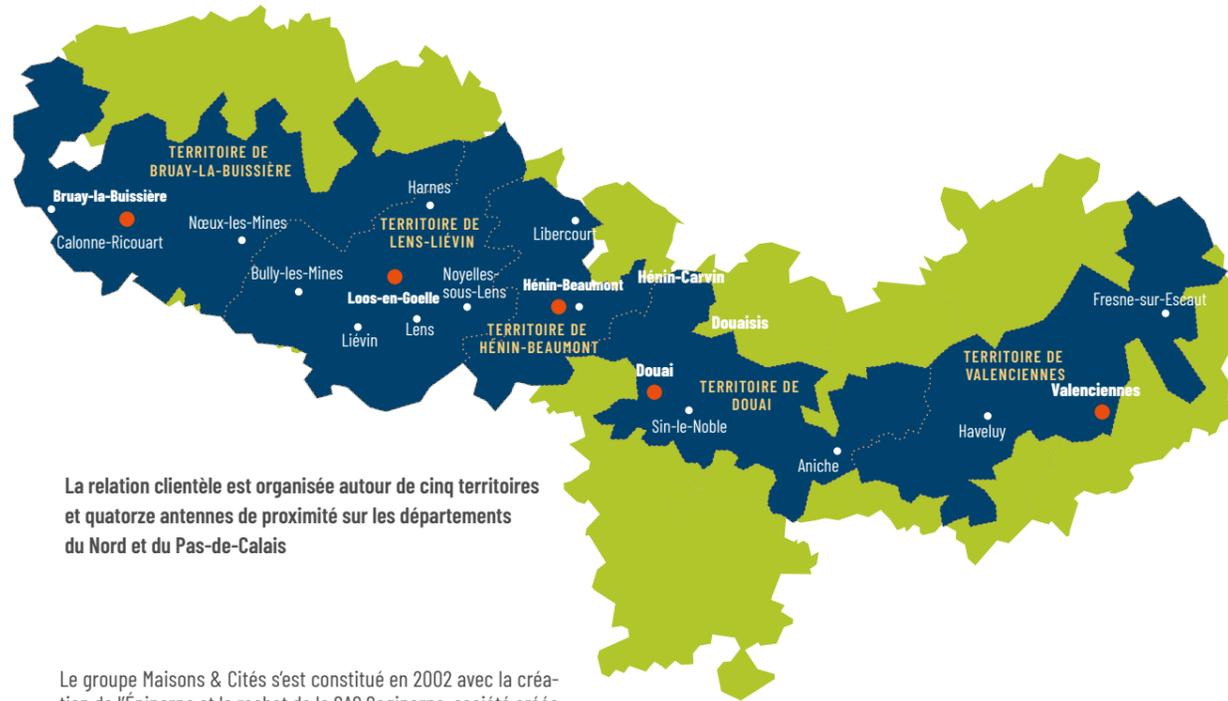
logements réhabilités mis en chantier en 2021

2 893

Notre organisation

L'ensemble des collaborateurs du Groupe est rassemblé au sein de Maisons & Cités (SA d'HLM). Une convention de gestion a en effet été conclue entre l'Épinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités. Sous la

direction générale de Jean-François Campion, les activités de Maisons & Cités sont organisées autour de trois directions générales adjointes (Clientèle et territoires, Immobilier, Ressources).



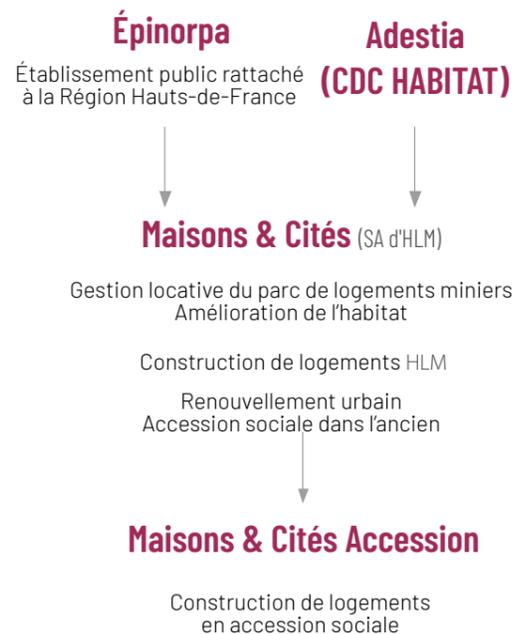
Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002 avec la création de l'Épinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa, société créée en 1986 par Charbonnages de France ayant en charge la gestion des logements miniers. L'acquisition d'une coopérative HLM devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite permis d'engager une activité de construction et ainsi d'élargir l'offre de logements.

L'établissement public Épinorpa, rattaché à la Région Hauts-de-France, est l'actionnaire de référence de Maisons & Cités (SA d'HLM) aux côtés d'Adestia (CDC Habitat), devenu actionnaire de Maisons & Cités à hauteur de 34% en juillet 2018.

Pour préparer les travaux des réunions des conseils d'administration de Maisons & Cités, et assurer un suivi de la mise en œuvre des politiques décidées, les administrateurs se réunissent régulièrement en commissions. Ces commissions thématiques concernent les finances et l'évaluation, l'immobilier, la gestion locative et les relations avec l'Agence nationale pour garantie des droits des mineurs (ANGDM). De plus, depuis 2018 un comité de coordination, composé de représentants de l'Épinorpa et d'Adestia, se réunit avant chaque conseil d'administration ou assemblée générale. Un comité d'audit et un comité des rémunérations ont également été créés.

Maisons & Cités Accession, coopérative HLM, est une filiale de Maisons & Cités SA d'HLM.

Voir aussi en annexes de ce rapport, dans la partie gouvernance, toutes les informations relatives à la composition des instances.



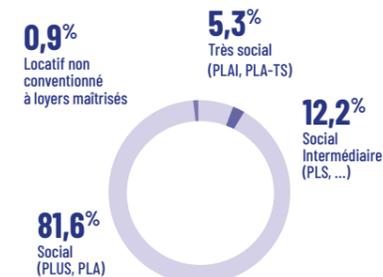
Chiffres clés 2021

<p>265 982 HEURES D'INSERTION</p>	<p>Patrimoine total 64 367 logements à fin 2021</p>
<p>779 salarié(e)s (équivalent temps plein en CDI et CDD)</p>	<p>3 958 ATTRIBUTIONS</p>
<p>307 M€ chiffre d'affaires issu des logements locatifs (loyers et charges)</p>	<p>275 M€ investis dans la maintenance, la réhabilitation et le développement du patrimoine</p>

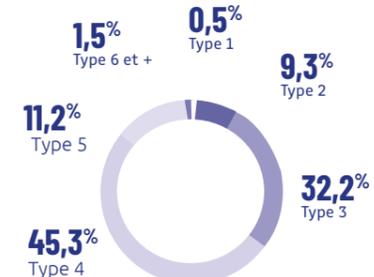


Répartition des logements locatifs

par catégorie



par type



31,9%
DE TITULAIRES DE BAIL DE PLUS DE 65 ANS

45,6%
DE MÉNAGES LOCATAIRES RECEVANT DES AIDES AU LOGEMENT

Notre projet stratégique

2021 de Créacités à energiC 2025

L'année 2021 a été une année de transition au cours de laquelle nous avons terminé notre projet stratégique Créacités engagé en 2017 et démarré une nouvelle démarche vision afin de mettre à jour nos orientations stratégiques. Pour y parvenir, nous avons réalisé collectivement un bilan de ce qui a été réalisé ces dernières années et intégré les impacts de la crise traversée ainsi que les enjeux du monde de demain.

Nous avons mené une démarche intitulée

« Créacités, ensemble imaginons la suite ».

Cette démarche a été l'occasion de :

- penser notre rôle et notre mission au-delà du fait de louer un logement travailler sur notre capacité à innover
- proposer des solutions permettant de transformer le cadre de vie des habitants
- travailler sur notre performance vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes

Chaque étape a été menée de manière participative, en associant les collaborateurs et les parties prenantes de l'entreprise. Ainsi ces dernières se sont jointes au bilan participatif et les collaborateurs ont contribué à l'ensemble de la démarche, du bilan jusqu'à la proposition de chantiers pour ce nouveau projet.



Toute l'année, nous avons nourri notre réflexion en prenant appui sur les transformations de la société et les tendances du futur qui vont impacter Maisons & Cités.

Nos valeurs :

COHÉSION

En équipe, nous sommes rassemblés autour d'une mission et d'objectifs communs. Nous voulons travailler dans la transversalité, solidaires dans les succès comme dans les difficultés, en respectant et en nous enrichissant de la diversité des points de vue, des compétences et des expériences de chacun. Notre action collective contribue à la cohésion sociale dans les cités et nous en sommes fiers.

RESPONSABILITÉ

Nous sommes détenteurs d'un bien commun historique exceptionnel. Nous avons la responsabilité de lui donner une nouvelle vocation en assurant l'avenir de notre entreprise et en la mettant au service du mieux-vivre des habitants. Nous sommes attentifs aux impacts sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. Nous agissons avec intégrité et conscience dans le respect de l'humain.

AGILITÉ

Nous voulons mettre en œuvre des solutions adaptées aux besoins de nos clients et aux défis que nous rencontrons. Pour cela, nous développons une culture d'ouverture, d'initiative, d'innovation et de concertation, car nous croyons à la force de l'intelligence collective.

ÉPANOUISSEMENT

Nous considérons le bien-être au travail et le développement professionnel des collaborateurs comme une condition essentielle pour mener à bien notre mission : offrir à tous le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble.

IDENTITÉ

Nous sommes la 1^{ère} entreprise d'habitat social des Hauts de France, fière des valeurs de son territoire et déterminée à mettre en œuvre des solutions innovantes répondant aux besoins d'aujourd'hui et de demain



MISSION

Offrir à tous et dans tous nos territoires le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble

CŒUR DE METIER

Imaginer, bâtir, gérer avec nos partenaires, l'habitat et les services pour tous, à toutes les étapes de la vie

AMBITION

Être demain l'acteur de référence de l'habitat en Hauts-de-France, innovant et responsable qui :

- Vise l'excellence de la relation client
- Participe au développement des territoires
- Favorise l'épanouissement de ses collaborateurs

3 AXES STRATÉGIQUES AU SERVICE DE L'EXCELLENCE CLIENT



11 CHANTIERS PRIORITAIRES POUR ATTEINDRE NOTRE NOUVELLE AMBITION

CLIMAT

Accroître la performance environnementale de nos logements
Améliorer l'impact environnemental de notre entreprise

CLIENTS ET TERRITOIRES

Renforcer l'impact territorial et la visibilité de Maisons & Cités à travers ses projets de territoire
Développer l'offre de logements et d'hébergement de demain
Développer l'innovation sociale au bénéfice des habitants
Moderniser la relation client par la digitalisation des services
Développer l'écoute de nos clients et partenaires
Proposer de nouveaux services répondant aux besoins de nos clients

COLLABORATEURS

Encourager et accompagner la prise d'initiative des collaborateurs
Simplifier le quotidien des collaborateurs
Accompagner les parcours professionnels des collaborateurs

NOTRE AMBITION

ÊTRE DEMAIN L'ACTEUR DE RÉFÉRENCE DE L'HABITAT EN HAUTS DE FRANCE, INNOVANT ET RESPONSABLE, QUI :

- **Vise l'excellence de la relation client**
- **Participe au développement des territoires**
- **Favorise l'épanouissement de ses collaborateurs**

Notre singularité

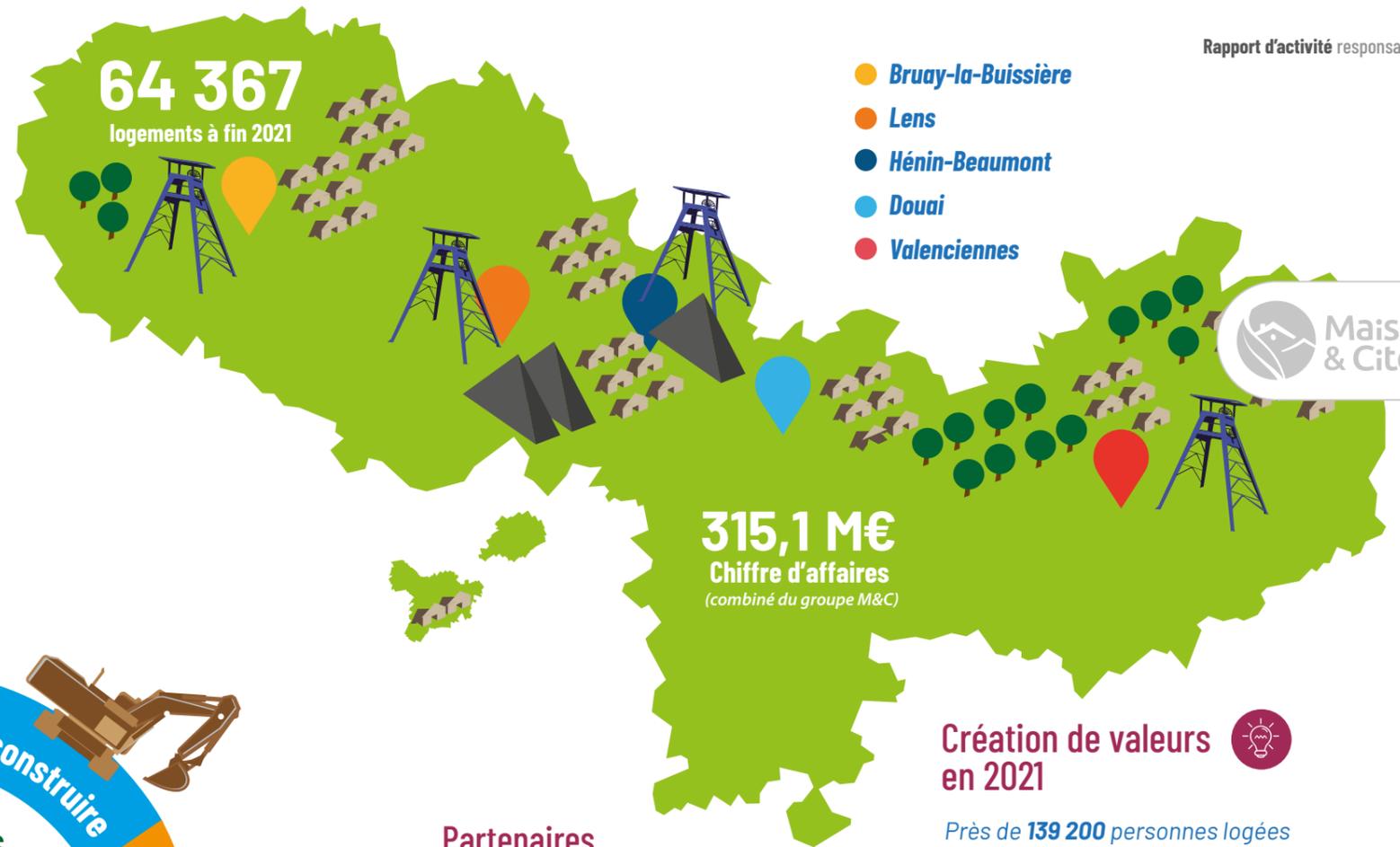
L'implantation du patrimoine de Maisons & Cités est fortement liée à l'histoire et à la géographie de l'ex-bassin minier du Nord-Pas-de-Calais. Il s'agit d'un territoire où l'habitat urbain horizontal est majoritaire. 24 000 de nos logements font partie du périmètre du bassin minier inscrit par l'Unesco au patrimoine mondial de l'Humanité. 15,3 % de notre clientèle est composée d'ayants droit du statut du mineur, retraités de la mine et veuves de mineur. À ce titre, ils bénéficient de la gratuité des logements.

Notre modèle économique

Construire et entretenir des logements en bénéficiant de prêt à long terme de la Caisse des dépôts. Louer des logements à des niveaux de loyers réglementés à des ménages aux revenus modestes.

Ressources en 2021

- ✓ **Humaines :**
779 collaborateurs (ETP, CDI et CDD)
9 536 heures de formation
Près de 150 métiers
1 assistante sociale
- ✓ **Relation clientèle :**
1 Centre de relation clientèle
5 directions territoriales
14 antennes de proximité
73 collaborateurs (ETP) contribuant à l'accompagnement social
141 collaborateurs (ETP) dédiés au cadre de vie et à la relation clientèle
- ✓ **Notre patrimoine :**
64 367 logements dont 95,8 % individuels avec jardin
- ✓ **Financières :**
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs : 307,9 M€
Autofinancement net rapporté au loyer : 21,7 %
275 M€ d'investissements en 2021
- ✓ **Fondation territoriale des lumières**
- ✓ **Réseau des Cit'elles**



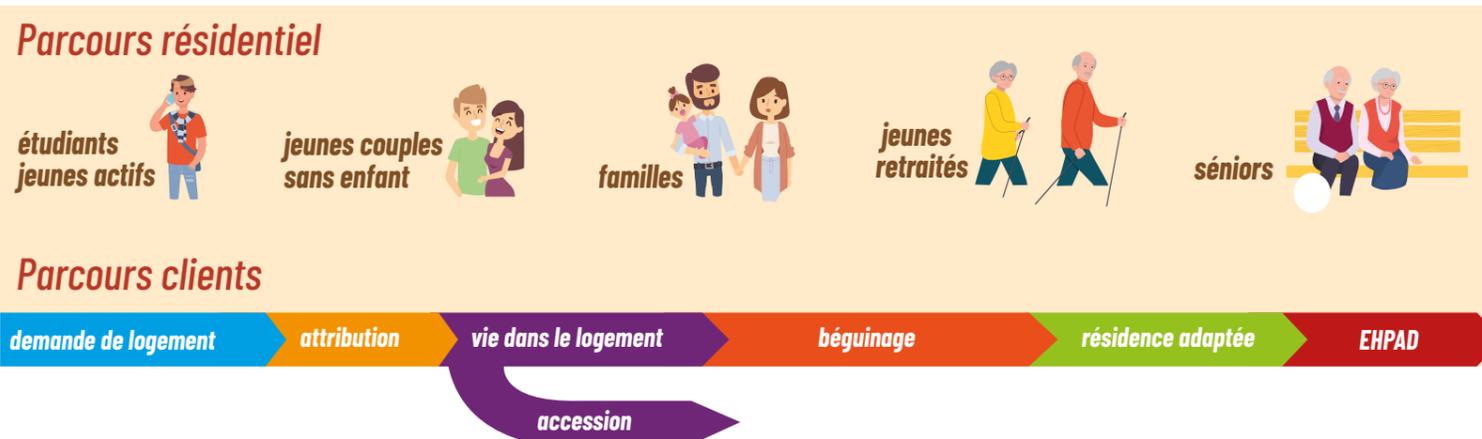
Partenaires

- EPCI
- Communes
- Départements du Nord et du Pas-de-Calais
- Région
- Etat
- CDC Habitat
- Banque européenne d'investissement
- Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs
- Association de locataires
- Associations locales
- AFPA
- Entreprises
- Autres bailleurs
- ...

Création de valeurs en 2021

Près de **139 200** personnes logées
3 958 logements attribués

- ✓ **Satisfaction de la clientèle**
84 % de locataires satisfaits ou très satisfaits
Animation territoriale : 1 397 291 € versés à des associations pour soutenir des projets locaux
1 681 logements anciens réhabilités ou acquis
538 logements neufs livrés
- ✓ **Environnement**
Un programme de réhabilitation thermique de 20 000 logements sur 10 ans soit 31% du parc
Expérimentation de procédés d'isolation à l'aide de matériaux biosourcés (chanvre, laine de bois)
- ✓ **Emploi et économie**
30 volontaires en service civique
40 alternants au 31/12/2021
265 982 heures d'insertion générées soit l'équivalent de 146 ETP sur un an
2 antennes AXEL avec l'Alpa
1402 entreprises partenaires dont 75 % d'entreprises locales
Emploi de personnes en situation de handicap : équivalent 45 ETP
- ✓ **Ressources humaines**
56 mobilités internes dont 30 promotions
Indice égalité Femmes/Hommes : 94/100
Une contribution de l'employeur au CSE à hauteur de 2,12 % de la masse salariale
- ✓ **Fondation territoriale des lumières**
11 projets soutenus





Promouvoir l'équilibre social des territoires

L'implantation du patrimoine de Maisons & Cités est fortement liée à l'histoire et à la géographie de l'ex bassin minier du Nord-Pas-de-Calais. Il s'agit d'un territoire où l'habitat urbain horizontal est majoritaire d'une part, et où les indicateurs sociaux et liés au développement humain sont souvent inférieurs à la moyenne régionale. Ce territoire, néanmoins dynamique économiquement, poursuit sa mutation.

CHIFFRES POUR L'ANNÉE 2021

141

collaborateurs dédiés au cadre de vie et à la relation client

3 958

attributions de logements réalisées dans l'année

1,4 M€

de soutien financier aux projets locaux



Part des logements locatifs construits après 2004



de logements individuels



de la croissance de l'offre est de type «social» et 23 % «très social»

Le peuplement : un enjeu essentiel du renouvellement urbain

Maisons & Cités est engagé dans un vaste plan de réhabilitation de son patrimoine. Ses campagnes s'appuient sur une volonté de créer des quartiers où il fait bon vivre. Une politique de peuplement adaptée des cités réhabilitées est un axe essentiel de cette démarche de renouvellement urbain.

« *Rénover des pierres sans penser à la politique de peuplement, sans s'assurer de la remise en valeur de l'espace public et de l'adaptation des équipements, de l'amélioration des liens avec les centres urbains et des possibilités de mobilité offertes aux habitants ne permettra pas de changer la vie dans les cités...* »

Jean-Louis Subileau, architecte-urbaniste

Source rapport d'étape : « Préfiguration d'un Contrat partenarial d'intérêt national pour le bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais »



À travers cette politique de peuplement, il s'agit de répondre d'une part à l'aspiration des clients à vivre sereinement dans un environnement social et environnemental amélioré, mais aussi à créer les conditions d'une revitalisation du quartier concerné. Cette ambition exige l'application de mesures garantant d'une véritable mixité sociale. Les programmes d'amélioration de l'habitat engagés par Maisons & Cités sont axés sur cette démarche, au même titre que les programmes de l'Engagement du renouveau du bassin minier (ERBM).



Pas de renouveau sans une politique de peuplement adaptée

Dans une analyse qui donnera lieu à l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, l'architecte urbaniste Jean-Louis Subileau s'appuie sur un fait : « Sur le plan social, le peuplement des cités évolue de façon préoccupante et se traduit par le remplacement des ayants droit des mines par une population socialement et économiquement très fragile. Les cités sont le plus souvent fermées sur elles-mêmes. Cette caractéristique constitue un handicap pour l'insertion des résidents les plus défavorisés. »

L'ERBM offre l'opportunité aux différents acteurs concernés de répondre, à leur échelle, à cette problématique du peuplement. La cité des Alouettes à Bully-les-Mines est la première à avoir bénéficié du programme. Les attributions de logements font l'objet de réflexions et d'échanges entre Maisons & Cités, l'agglomération de Lens-Liévin et la commune de Bully-les-Mines.



Politique de la ville Assurer la tranquillité résidentielle et renforcer la cohésion sociale dans les cités

Maisons & Cités a nommé quatre membres de son personnel « référents territorial de développement urbain » chargés de mettre en œuvre cette politique au sein de son parc et pour améliorer les conditions de vie et de voisinage dans les cités.

L'investissement dans les quartiers politique de la ville (QPV) s'élève à près de 1,4 million d'euros sur l'ensemble du territoire. Cette somme a été investie en 2021 dans 93 projets de cohésion sociale, coconstruits avec les communes, les habitants et les associations sur les axes des contrats de ville.

L'investissement dans les initiatives locales a été de 49 500 € dans 42 opérations de soutien aux structures associatives et représentantes des occupants de Maisons & Cités sur les thématiques de la culture, du lien social, de l'environnement et du bien vivre ensemble.



PROFIL DES LOCATAIRES EN 2021

En décembre 2021, le patrimoine immobilier de Maisons & Cités est occupé à 15,28 % par des ayants droit, soit 8 901 personnes.

33% des locataires
sont âgés de moins de 30 ans.

9% des locataires
sont âgés de 65 ans ou plus

30% des ménages
sont des couples avec enfants.

31,5% des locataires
sont des familles monoparentales

80% des ménages
ont des ressources inférieures à 60 %
des plafonds de ressources.

Notre clientèle d'ayants droit du statut du mineur, retraités de la mine et veuves de mineur, bénéficie de la « gratuité des logements », les loyers étant pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM).

Une convention pour être en phase avec Enedis

Une convention de partenariat a été signée entre Enedis et Maisons & Cités dans le cadre de l'ERBM. Elle vise notamment à améliorer la coordination des interventions lors des travaux et permettre l'ouverture du compteur électrique en même temps que la remise des clés au client.

Personnes âgées, dépendance

Un partenariat a été engagé en 2021 avec le groupe AHNAC pour la restructuration de 2 EHPAD : l'EHPAD Delaby à Liévin et l'EHPAD Cuvellier à Noyelles-sous-Lens.

EHPAD et résidence Autonomie d'Auberchicourt

Les autorisations d'urbanisme et les financements spécifiques ont été obtenus pour l'EHPAD et la résidence Autonomie d'Auberchicourt. À noter que, pour cette réalisation, Maisons & Cités compte parmi les lauréats de l'Appel à projets 2021 Résidences Autonomie de la CARSAT, et a obtenu à ce titre une subvention 200 000 €.

Reconnaissance

Maisons & Cités est retenu parmi les projets d'EHPAD accompagnés financièrement par l'Agence régionale de la santé Hauts-de-France. La subvention obtenue est de 2 000 000 € au titre du Plan d'aide à l'investissement 2021 pour l'opération d'Auberchicourt.



Notre activité maîtrise d'ouvrage en chiffres

538

logements neufs livrés en 2021

115

logements anciens acquis dans l'année

38

logements neufs livrés en accession en 2021

1 566

logements nouvellement réhabilités ont été mis en service



Fonsalia Création d'une société foncière de redynamisation

Maisons & Cités et la Banque des territoires se sont associés pour créer Fonsalia. Il s'agit d'une société foncière de redynamisation. Son rôle sera de contribuer à la réhabilitation et à la commercialisation de locaux vacants situés principalement dans les centres-villes des communes du Bassin minier. Fonsalia s'inscrit dans une démarche de redynamisation du territoire, tandis que Maisons & Cités entend renforcer son rôle d'aménageur au service de l'attractivité du territoire.

Concrètement, Fonsalia investira dans le portage immobilier de locaux commerciaux en achetant des biens pour les réhabiliter et les proposer à la location ou à la vente. Fonsalia va ainsi permettre de redynamiser les centres-villes en transformant par exemple des locaux vides en commerces attractifs. Maisons & Cités est actionnaire à hauteur de 70 % du capital, et la Banque des territoires à hauteur de 30 %.



Préserver l'environnement

Intensification du dérèglement climatique dû à l'activité humaine, diminution des ressources naturelles... la nécessité d'une évolution de nos modes de fonctionnement est devenue une évidence. Maisons & Cités entend à son échelle contribuer à la préservation de notre capital environnemental. Or la spécificité de notre parc ancien (à 80 % constitué de maisons individuelles construites avant 1949) rend la question de la rénovation thermique plus cruciale encore. Il s'agit donc à travers l'ambition de transformer les cités minières en éco-cités, d'associer étroitement les volets sociaux, urbains et environnementaux.

CHIFFRES POUR L'ANNEE 2021

50

logements en béton de
chanvre à Pecquencourt

1 412

camus bas vont bénéficier de travaux de
réhabilitation thermique

20 000

logements à réhabiliter thermiquement
dans le cadre de l'ERBM soit 31 % du parc

Maisons & Cités va réhabiliter 1 412 camus bas, dont 318 grâce à l'appel à projets MassiRéno

Dans le cadre global de l'ERBM, Maisons & Cités poursuit la réhabilitation thermique de son patrimoine. Elle a répondu à l'appel à projets MassiRéno (« massification de la rénovation exemplaire du parc social locatif »)*, lancé par le ministère de la Transition écologique. L'entreprise a été retenue pour son projet de réhabilitation de 318 de ses camus bas**, avec une technique d'isolation par l'extérieur en façade préfabriquée.

*L'appel à projets MassiRéno est destiné à soutenir financièrement les organismes de logement social innovants en matière d'industrialisation de la rénovation thermique.

** des logements de plain-pied construits de manière industrielle et hors site dans les années 60.

Les conditions principales requises pour être lauréat de l'appel à projets MassiRéno étaient de proposer une méthode industrielle, rapide à mettre en œuvre et réductrice de coûts, répondant à des critères stricts de performance énergétique et répliquables.



La subvention obtenue est de 15 363 € par logement pour les 318 camus sélectionnés dans le cadre de MassiRéno (montant global : 4,8 M€). Les 1 094 autres camus présentent de meilleures performances énergétiques, mais feront néanmoins l'objet de travaux et Maisons & Cités a fait le choix de les inscrire dans un programme de réhabilitation similaire à MassiRéno dans ses dimensions techniques. Au total, 1 412 camus bas vont bénéficier de travaux de réhabilitation thermique :

- *MassiRéno (Rénovation lourde) visant les logements actuellement classés F ou G*
- *Réhabilitation BBC visant les logements classés F ou G*
- *Grosses réparations pour les logements ayant déjà fait l'objet d'un programme de réhabilitation.*

Le traitement esthétique des façades sera identique pour tous les logements. Afin de gagner du temps lors de la mise en œuvre et de la réalisation de la rénovation, le choix de Maisons & Cités s'est porté vers une préfabrication bois des éléments. Ces blocs tout compris sont fabriqués en amont avant d'être acheminés et assemblés : une solution de réhabilitation industrielle performante et aisément répliquable, réduisant à la fois la durée du chantier et le coût des travaux : 16 jours de travaux sont prévus pour chaque logement. Le programme sera terminé au printemps 2024.

Un marché global de performance énergétique

Pour atteindre les objectifs fixés dans l'appel à projets, Maisons & Cités a signé un marché global de performance énergétique. Il s'agit d'un contrat associant des prestations de conception-réalisation à des prestations d'exploitation-maintenance.

La phase d'exploitation-maintenance, durant laquelle le titulaire doit s'assurer d'avoir atteint les objectifs énergétiques fixés dans

le contrat, permet d'assurer un suivi de la consommation des bâtiments et ainsi d'en mesurer précisément les performances et leur maintien dans le temps.

Le lauréat de l'appel d'offres est le groupement Bouygues Bâtiment Nord-Est.

Le montant du marché global de performance (honoraires + travaux + maintenance pendant 30 ans) est de 88 millions d'euros HT.



LE PROGRAMME EN CHIFFRES

1 412
camus rénovés

16
jours de chantier par logement

30 ans : durée du marché
global de performance

Lancement officiel du projet Pecquenchanvre (1)

Le projet Pecquenchanvre, qui consiste à isoler 50 logements en béton de chanvre sur le chantier de réhabilitation ERBM de la cité Barrois, à Pecquencourt, a été lancé officiellement le 29 novembre 2021. Ce projet vise à démontrer la faisabilité d'un usage massif du béton de chanvre et son intérêt, dans le but d'initier le développement d'une filière régionale.



(1)

3 chantiers tests de permaculture sur les terrains de Maisons & Cités

Trois chantiers tests de permaculture ont été initiés en 2021, notamment à Harnes, où les plantations sont en cours. L'objectif : utiliser des terrains en friche, appartenant à Maisons & Cités, et y développer des jardins potagers, respectueux de l'environnement, intégrés et évolutifs, s'inspirant des écosystèmes naturels.



(2)

Un composteur à l'antenne d'Haveluy (2)

Un composteur autonome a été installé à l'antenne d'Haveluy, en partenariat avec le SIAVED (collecteur de déchets du secteur). Deux référentes et 10 collaborateurs volontaires ont été formés à son utilisation. Si cette expérimentation est un succès, d'autres composteurs seront installés dans les jardins attenants aux locaux de Maisons & Cités.

Maisons & Cités Services : réemploi de matériaux et gestion des déchets

Lors de remplacement d'installations au sein de nos logements, les équipements encore fonctionnels sont démontés et stockés par Maisons & Cités Services. Cela permet de réemployer certaines pièces pour la réparation d'autres installations existantes sur le patrimoine (des chaudières, par exemple), minimisant ainsi les coûts d'intervention. Le tri sélectif est également favorisé, des bennes propres à chaque type de matériaux sont mises à disposition des ouvriers, et plusieurs projets de revalorisation sont en cours.

Un cycle de conférences pour l'équipe manageriale

Dans le cadre de la démarche de mise à jour du projet stratégique de Maisons & Cités « Créacités, ensemble imaginons la suite », un cycle de conférences a été proposé aux managers de l'entreprise, leur permettant de s'interroger sur le monde de demain et l'impact qu'aura celui-ci sur notre entreprise. Quatre conférences ont ainsi été proposées entre mars et octobre 2021, sur des thèmes comme la perma-entreprise ou l'évolution des modes de consommation. Les conférences ont ensuite été mises à disposition de l'ensemble des collaborateurs, en replay, sur l'intranet de l'entreprise.

4 arbres ont été épargnés en 2021
soit 33 000 feuilles de papier



UNE DÉMARCHE ZÉRO PAPIER POUR LES COLLABORATEURS

Maisons & Cités s'est engagé dans une démarche zéro papier, en mettant en place, pour les collaborateurs, un challenge « je réduis ma consommation de papier ».

Les collaborateurs les plus exemplaires ont reçu un diplôme, qui leur permet de planter un arbre dans l'un des deux projets de reboisement menés par Reforest'Action dans les Hauts-de-France.



JEAN-PAUL MOTTIER
ADJOINT AU MAIRE DE LA VILLE DE RAISMES EN CHARGE DE L'AMÉNAGEMENT ET DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, SUR LE PROJET DE L'ÉCO-FERME DU PINSON, À RAISMES

MAISONS & CITÉS FINANCE CHAQUE ANNÉE DES PROJETS AU SEIN DE LA FERME DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

Qu'est-ce que l'éco-ferme du Pinson ?

L'éco-ferme du Pinson est une ferme urbaine, installée sur d'anciennes friches d'habitat, au cœur de la cité des Pinsons. Ces terrains ont été aménagés par la commune en collaboration

avec les bailleurs sociaux du secteur, notamment Maisons & Cités, qui finance chaque année des projets au sein de la ferme dans le cadre de la politique de la ville.

Au-delà de l'aspect écologique, qu'est-ce que cette ferme apporte d'un point de vue social et économique ?

Nous produisons les fruits et légumes fondamentaux du primeur, en privilégiant les circuits courts : les récoltes, toutes bio, sont vendues directement aux habitants du quartier, à des prix abordables. L'ambition de ce projet est également de créer du lien social, et de permettre à des personnes du quartier de se réinsérer dans le monde professionnel : la ferme est gérée au quotidien par 5 personnes du quartier, qui travaillent en insertion, accompagnées par le CAPEP (anciennement « les agris urbains du Hainaut »).

Comment envisagez-vous l'avenir de la ferme ?

Nous aimerions professionnaliser davantage la démarche, afin que la ferme devienne une entreprise citoyenne de maraîchage. Cela permettrait de pérenniser son fonctionnement, et pourquoi pas, à terme, participer à alimenter soit des plates-formes de revente de produits bio, soit de la restauration collective.



Contribuer à une économie durable

Le besoin de vigilance quant au maintien des équilibres fondamentaux et à la maîtrise des indicateurs de gestion se confirme chaque année dans un contexte législatif et de finances publiques en évolution constante. Il se conjugue avec notre ambition d'être partenaire du développement des territoires sur lesquels nous intervenons en contribuant à une offre de logements de qualité. Il s'agit à la fois d'améliorer constamment la qualité de notre patrimoine, nos pratiques de gestion et d'utiliser notre capacité d'investissement au plus près des besoins des territoires et de leurs habitants.

CHIFFRES POUR L'ANNEE 2021

90,7%

part des marchés attribués
à des PME-TPE

75,5%

de prestataires ou
fournisseurs situés dans
le Nord ou le Pas-de-Calais

265 982

heures d'insertion générées par l'activité économique en 2021
soit l'équivalent de 146 ETP sur un an

L'emploi et le soutien aux entreprises au cœur d'une démarche solidaire

Au contexte économique difficile lié aux effets de la pandémie Covid-19 en 2021 s'est ajouté le conflit en Ukraine qui a contribué à affaiblir le pouvoir d'achat des ménages et les capacités de travail de nos entreprises partenaires.

Associé aux partenaires pour l'emploi, Maisons & Cités a multiplié les actions visant à soutenir l'emploi dans le Bassin minier et faciliter l'activité des entreprises.

En 2021, de nombreuses initiatives ont été organisées en faveur du recrutement des futurs professionnels des métiers du bâtiment parmi les demandeurs d'emploi. Ces rencontres pour l'emploi visent à recueillir des CV, mais aussi à désacraliser les métiers du bâtiment et offrir des perspectives d'avenir et des formations qualifiantes



Dans le contexte des crises actuelles, l'activité économique des entreprises de BTP des Hauts-de-France a été fortement impactée et notre clientèle fait face elle aussi à une augmentation du coût de la vie. Maisons & Cités a agi en faveur des entreprises comme de ses clients en prenant des engagements et des mesures de soutien concrètes.

Forum, rendez-vous et initiatives pour l'emploi

Aux côtés de ses partenaires locaux, Maisons & Cités s'efforce de donner à ses clients des chances de retrouver un emploi en les incitant à postuler dans les nombreux forums et rencontres pour l'emploi.

Notre Groupe se montre solidaire et présent aux côtés des acteurs du BTP pour les aider dans leur recherche de la main d'œuvre qui leur fait défaut, prioritairement parmi les clients du Bassin minier. Il participe ainsi à de nombreux rendez-vous de l'emploi, forums et autres job-dating qui peuvent permettre aux entreprises de recruter et aux demandeurs d'emploi de postuler et se former aux métiers du bâtiment.

En 2021, de nombreuses initiatives ont été soutenues par Maisons & Cités. Ces rencontres ont eu lieu en mai à Sains-en-Gohelle, en juin à Lens, en septembre à Escaudain, à Condé-sur-l'Escaut, Méricourt et Onnaing en octobre pour n'en citer que quelques-unes.



YANNICK MEUROT
BÉNÉFICIAIRE DU DISPOSITIF
INSERTION « ACTION POUR
L'EMPLOI »
LENS

J'AI BÉNÉFICIÉ D'UNE OPPORTUNITÉ DE FORMATION

Par qui avez-vous été orienté vers les métiers du bâtiment ?

Je suis locataire de Maisons & Cités depuis plusieurs années et je souhaitais vivement me réorienter vers les métiers du bâtiment. J'ai donc bénéficié d'une opportunité de formation et de travail grâce au PLIE et à Maisons & Cités qui m'ont orienté vers l'antenne AXEL, située cité 4 de Lens.

Vous avez bénéficié d'une action de découverte des métiers du bâtiment ?

Dans cette antenne Axel, j'ai été écouté et bien suivi. J'ai été orienté sur l'action « Bâtissez votre emploi » financée par le Département du Pas-de-Calais, puis j'ai bénéficié d'une formation AFPA de 3 mois portant sur les métiers et techniques du bâtiment. Ensuite, j'ai réalisé un stage d'un mois sur le terrain avec l'entreprise Bouygues. Ce stage a été très enrichissant, d'autant plus que je travaillais sur la cité 4 avec une entreprise mandatée par M&C, pour réhabiliter de nombreux logements dans le cadre de l'ERBM.

Quelle est votre situation actuelle ? J'ai pu signer un contrat d'intérim de novembre 2021 à avril 2022 avec l'entreprise Bouygues pour travailler sur ce chantier. Grâce à Maisons & Cités et à la clause d'insertion je peux ainsi travailler à proximité de mon domicile au cœur de la cité. Je fais 37 heures par semaine et je vais bénéficier d'un renouvellement de mon contrat avec l'entreprise Bouygues. Le programme de l'ERBM permet de remettre des personnes comme moi sur le chemin de l'emploi.

L'insertion par l'activité économique

Depuis plusieurs années déjà, Maisons & Cités déploie une politique déterminée en matière d'insertion par l'activité économique.

Elle repose sur 3 axes :

- La généralisation de la clause d'insertion à l'ensemble des marchés travaux quel qu'en soit le montant. En 2021, 265 982 heures d'insertion ont été réalisées.
- Le développement des marchés réservés au profit des structures d'insertion par l'activité économique et des ESAT.
- Le développement des chantiers écoles et chantiers d'insertion sur des logements en amélioration de l'habitat isolée (AHI) ou en remise en état des logements libérés (RELL), depuis 2018 dans le cadre de la politique de la Ville (TFPB) et aujourd'hui dans le cadre de l'ERBM.

La clause d'insertion sous Auxialis

Auxialis est un outil créé par les bailleurs qui permet une vision de l'ensemble des marchés et des heures d'insertion générées. Il est tout d'abord destiné à créer les conditions de parcours longs et qualifiants pour les demandeurs d'emploi du bassin minier. Il permet notamment de procéder à un suivi des obligations contractuelles des entreprises et aussi d'éditer des bilans par territoire, par EPCI, ou par opération. Pour les entreprises, il est un outil d'enregistrement et de suivi des contrats des salariés en insertion et un moyen de mutualiser les heures d'insertion.

Chantiers ERBM et insertion

Des conventions permettent aux associations d'insertion de participer à leur rythme à la réhabilitation de nos logements. Au total, à ce jour, près de 138 personnes en insertion (jeunes ou bénéficiaires du RSA) ont ainsi la possibilité de se former et d'être accompagnés socialement pour trouver ou retrouver progressivement le chemin de l'emploi.

Chantiers écoles et chantiers d'insertions

Des conventions régulières sont conclues entre Maisons & Cités et les Ateliers chantiers d'insertion. Elles concernent la réhabilitation et la remise en état de logements vides et génèrent une cinquantaine de CDDI.



Les antennes « AXEL, vos services pour l'emploi »

Deux antennes AXEL ont été installées, la première dans la cité Declercq à Oignies, la seconde dans la cité 4 à Lens.

Des perspectives de déploiement existent dans le bassin minier : dans le Valenciennois, le Bruaysis, le Douaisis et le Lensois.

Parmi les 66 personnes reçues dans les 2 antennes Axel, 30 personnes ont retrouvé un emploi, dont 15 locataires de Maisons & Cités. 14 autres personnes sont en cours d'accompagnement, dont 6 locataires et Maisons & Cités.

Les services civiques



Un agrément a été octroyé par la DRJSCS en mai 2018 pour une durée de 3 ans (2018-2021) concernant l'accueil d'une trentaine de jeunes volontaires en trois « saisons »

Leur mission prioritaire était de rencontrer et développer le lien social avec les locataires. Mais elle s'est progressivement adaptée à la fois aux conditions sanitaires et au projet ERBM, tout en privilégiant le lien social à développer, à conforter au profit de nos locataires.

La troisième saison s'est achevée en juin 2021. Elle a été consacrée à des permanences au sein des Maisons du projet dans le cadre de l'ERBM, à la participation des 28 jeunes aux divers projets et actions des territoires et visites ou appels de courtoisie auprès des locataires âgés. Une demande de renouvellement de l'agrément est en cours pour une durée de 3 ans.



Lens Rencontre pour l'emploi juin 2021

Le 17 juin, au centre Vachala à Lens, avait lieu un atelier pratique des métiers du second œuvre du bâtiment pour détecter les profils en clause d'insertion. Cette action, mise en place à l'initiative du Département du Pas-de-Calais, était organisée par le PLIE en relation avec Maisons & Cités, la ville de Lens et les partenaires de l'emploi. Les candidats avaient l'occasion de démontrer leurs compétences dans différents domaines face à des représentants d'entreprises à la recherche de main d'œuvre. Des box spécialisés étaient installés pour cette occasion, avec tout le matériel nécessaire mis à leur disposition. L'action engagée à Lens doit déboucher sur des contrats mis en place dans le cadre des clauses d'insertion qui, sur le chantier de la cité 4 de Lens, représentent 5 590 heures.

A+

« L'agence S&P Global Ratings a publié son rapport sur Maisons & Cités, en octobre dernier. Elle a confirmé sa notation de crédit émetteur à long terme «A+». Cette note relève la forte aptitude de Maisons & Cités à honorer ses obligations financières, à réaliser l'ensemble de ses programmes, tout en limitant l'endettement et en maintenant son niveau de liquidités. Dans son rapport, l'agence de notation a également souligné que « malgré le contexte sanitaire lié à la pandémie de Covid-19, qui a retardé les chantiers de réhabilitation et de construction, incluant une baisse de revenus locatifs, Maisons & Cités a démontré sa capacité à maîtriser les coûts et à maintenir les loyers impayés à un niveau bas ».



Valoriser les ressources humaines

La qualité du service rendu à la clientèle repose de façon essentielle sur l'épanouissement des collaborateurs et leur qualité de vie au travail. Ainsi l'accompagnement du collaborateur dans son parcours professionnel, l'attention portée aux conditions de travail, ainsi que l'engagement citoyen de l'entreprise constituent les grands enjeux auxquels Maisons & Cités souhaite répondre à travers sa politique de management des ressources humaines.

CHIFFRES POUR L'ANNEE 2021

94/100

index de l'égalité professionnelle
femmes-hommes

98%

part des salariés ayant suivi au moins une
formation au cours des deux dernières années

110

postes pourvus dans l'année
dont 56 en mobilité interne

Maisons & Cités s'organise avant l'entrée dans son nouveau siège

Courant 2023, 250 collaborateurs de Maisons & Cités feront leur entrée dans le nouveau siège social de l'entreprise. Ce futur emménagement implique notamment une adaptation des méthodes de travail, étendue à l'ensemble de l'entreprise, et donc un accompagnement spécifique des collaborateurs.

Depuis 2020 et le lancement du projet « En route vers le zéro papier », les collaborateurs sont fortement invités à réduire leurs impressions et à digitaliser davantage leurs pratiques.



Former les collaborateurs aux nouvelles pratiques digitales

L'entreprise n'a pas attendu l'approche du déménagement pour engager une dynamique de changement de ses pratiques dans différents domaines. Ainsi, depuis 2020 et le lancement du projet « En route vers le zéro papier », les collaborateurs sont fortement invités à réduire leurs impressions et à digitaliser davantage leurs pratiques. Pour cela, ils ont pu bénéficier tout au long de l'année 2021, d'un dispositif de formation baptisé « Digital'collab ». Ce programme de webinaires avait pour but de faciliter la prise en main des outils numériques collaboratifs mis en place durant la crise sanitaire et donner à chacun des règles pour les utiliser efficacement.

En parallèle, une grande campagne de sensibilisation à la cybersécurité a été menée afin de limiter autant que possible les risques associés à l'utilisation des outils numériques.

En septembre 2021, c'est un vaste travail de simplification des modes de travail qui a débuté. Celui-ci intervient à la suite de trois grands projets qui ont occupé Maisons & Cités ces deux dernières années : la réorganisation de la Direction générale adjointe clientèle et territoires, le nouveau paramétrage du logiciel Ikos et le chantier « simplifier le quotidien des collaborateurs ». Pour mener à bien ce chantier, la Direction générale adjointe Ressources est allée à la rencontre de tous les collaborateurs afin qu'ils puissent exprimer les difficultés qu'ils rencontrent pour mener à bien leurs missions dans de bonnes conditions, qu'elles soient d'ordre matériel, relationnel ou en lien avec leur métier. Les éléments recueillis ont été analysés et partagés ensuite à des experts métiers, afin de trouver des solutions d'amélioration et de les mettre en œuvre. Fin 2021, l'ensemble des collaborateurs avait été entendu.



SOPHIE DEGARDIN
DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Quels sont les bénéfices attendus pour les collaborateurs dans le futur siècle ?

Cet emménagement leur permettra de bénéficier d'espaces de travail bien plus confortables et adaptés à leurs besoins. Il y aura des espaces très différents où chacun pourra s'isoler, travailler en équipe dans un des espaces partagés ou dans des salles de réunion adaptées aux nouveaux modes de travail. Parallèlement, des espaces favorisant le bien-être au travail comme une bibliothèque, une salle de sport ainsi que des aménagements en extérieur seront accessibles.

Quel dispositif d'accompagnement avez-vous mis en place ?

Les collaborateurs ont été impliqués rapidement grâce à la nomination d'ambassadeurs dans chaque Direction concernée par l'emménagement. Ils représentent leurs collègues et sont sollicités sur de nombreux sujets. Leur rôle consiste à faire remonter les idées et les interrogations si nécessaire. À cela s'ajoute un plan de communication dédié qui assure une information régulière sur le projet, l'avancée des travaux et propose des conseils utiles pour bien préparer la transition.

Quels sont les jalons importants pour d'ici l'entrée dans les lieux ?

Des nouvelles offres de services aux collaborateurs sont actuellement testées et d'autres le seront prochainement. Nous avons par exemple déployé un service de conciergerie et nous proposons désormais un service pour le déjeuner, via des frigos connectés. Sur le volet de l'organisation, des étapes interviendront prochainement : une troisième opération d'archivage durant l'été 2022. Des visites de site seront organisées durant le 2^e semestre 2022. Un bungalow témoin sera installé pour faire découvrir aux collaborateurs les ambiances prévues et le mobilier choisi. Enfin, au premier trimestre de 2023, il faudra préparer ses cartons pour déménager dès que la construction sera finalisée.



Création du réseau d'ambassadeurs des réseaux sociaux

En novembre 2021, Maisons & Cités a mis en place un réseau d'ambassadeurs sur les réseaux sociaux.

30 collaborateurs, adeptes ou non des réseaux sociaux, ont ainsi été identifiés pour faire partie de ce groupe. Une conférence et un atelier ont été organisés en fin d'année afin de leur permettre de découvrir ou d'approfondir leurs connaissances des réseaux sociaux. Maisons & Cités souhaite ainsi valoriser l'entreprise et favoriser la prise de parole sur les réseaux sociaux, permettant à chaque ambassadeur de promouvoir de façon autonome son métier et ses réalisations.

Naissance des comités de carrière

Dans le cadre de sa politique ressources humaines, Maisons & Cités a mis en place des comités de carrière. Organisés et pilotés tous les deux ans par la Direction des ressources humaines, le comité de carrière réunit le manager et son directeur au cours d'entretiens qui permettent de faire un état des lieux des compétences dans l'entreprise. L'objectif est notamment de bâtir des plans de développement individuel, d'identifier les besoins en formations ou encore d'ajuster les plans prévisionnels de recrutement.



Favoriser la transversalité avec le dispositif « Vis ma vie »

Lors de la création du projet stratégique Créacités, il a été proposé de faire vivre aux équipes des « Vis ma vie » afin de favoriser la connaissance des métiers de l'entreprise et d'améliorer la communication entre services tout en développant la transversalité et la cohésion. Le principe ? Un binôme de collaborateurs est formé durant une journée et chacun dispose d'une demi-journée pour faire découvrir ses missions à l'autre. Les premiers « Vis ma vie » ont démarré en mars 2021 et se termineront en 2023. Ils concernent tous les collaborateurs dont les membres du comité de Direction et du directoire. En 2021, 234 collaborateurs y ont participé.



Lancement du réseau féminin Les cit'elles

Le 8 mars 2021, à l'occasion de la Journée internationale des droits de la femme, M&C a lancé « Les Cit'elles » son réseau professionnel féminin, devenant ainsi la première ESH à disposer d'un tel réseau. Sa mission est de promouvoir la carrière des femmes en développant notamment des actions avec ses parties prenantes, en favorisant la culture d'égalité professionnelle tout en donnant aux femmes l'envie d'oser ! Son ambition est d'influencer le territoire en matière d'égalité et de mixité professionnelles et participer au rayonnement de l'entreprise dans la Région Hauts-de-France. À fin 2021, 43 hommes et femmes sont engagés dans ce réseau.



Améliorer la gouvernance et la relation aux parties prenantes

Un dialogue de qualité avec les parties prenantes est une condition essentielle de l'amélioration du service et de la progression dans notre démarche de responsabilité sociale. Outre la composition de ses instances dirigeantes, qui de fait assure la représentation d'une majeure partie d'entre elles, notre volonté est régulièrement affirmée de travailler en concertation avec les partenaires de l'entreprise, à la fois dans la définition des grandes orientations stratégiques, mais également pour la réalisation de projets, quelle que soit leur taille : qu'il s'agisse, par exemple, des grands projets de développement ou de renouvellement urbain ou de ceux qui visent à agir positivement sur la cohésion sociale.

CHIFFRES POUR L'ANNEE 2021

88,9%

part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail

84%

de taux de satisfaction global de la clientèle

144

conventions actives avec des associations

82%

des collaborateurs déclarent être très bien/plutôt bien informés

38

binômes de collaborateurs sont allés à la rencontre des parties prenantes externes afin d'établir un bilan partagé du projet stratégique

Ambitions communes et performances partagées avec nos parties prenantes

Depuis plusieurs années, l'entreprise travaille et fait du dialogue avec ses parties prenantes un préalable à la mise en œuvre de ses projets. Qu'il s'agisse de projets internes, de projets de travaux, de projets sociaux ou de projets de réhabilitation, Maisons & Cités fait le choix d'inclure et d'écouter les différents acteurs pour coller au maximum à leurs attentes et répondre précisément à leurs besoins.

38 binômes de collaborateurs sont allés à la rencontre d'élus, entreprises, associations ou tout autre acteur de notre écosystème pour dialoguer et les interroger sur la relation qu'ils entretiennent avec Maisons & Cités.



La mise à jour du projet stratégique en étroite collaboration avec les parties prenantes

En 2017, le projet stratégique Créacités avait fait l'objet d'une vaste démarche participative, alors essentiellement tournée vers l'interne. En 2021, dans le cadre de la mise à jour du projet stratégique, la démarche participative était cette fois ouverte beaucoup plus largement à nos parties prenantes externes. Celles-ci ont été concrètement associées à la réflexion par l'intermédiaire de binômes de collaborateurs qui sont allés à leur rencontre. Ces derniers ont ainsi pu dialoguer et interroger des élus, des entreprises, des associations, ainsi que d'autres acteurs de notre écosystème sur la relation qu'ils entretiennent avec Maisons & Cités. L'ensemble de ces échanges a permis de réaliser un bilan participatif ensuite porté à la connaissance de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Parallèlement et tout au long du processus de formalisation du projet stratégique, l'entreprise s'est largement appuyée sur les collaborateurs et des « éclaireurs ». Ces derniers, un groupe composé de 14 collaborateurs et managers, ont été associés à chaque étape importante et avaient pour objectif d'alimenter et « challenger » le comité de Direction dans ses travaux et parvenir ainsi à un projet partagé et en phase avec les attentes.

Le Créalabel, outil interne pour mesurer la performance
Lancé en 2020, le Créalabel a pour objectif d'évaluer la performance de l'entreprise. Là où d'autres labels tiennent compte uniquement de la satisfaction client, le Créalabel mesure la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes à 360°. De cette manière, nous développons une démarche qualité plus en phase avec les besoins de nos partenaires. En plus de nos clients, 330 représentants de nos parties prenantes ont été interrogés en 2020, faisant ressortir à la fois des points forts et points de progrès. La première revue du label s'est tenue en avril 2021, une feuille de route composée d'action à mener durant l'année. Vous retrouvez l'ensemble des informations et des résultats du label sur notre site internet.



GÉRARD GRELL
DIRECTEUR DE
L'AMÉLIORATION CONTINUE

LA PLURALITÉ DES ÉVALUATEURS FAIT DE CE LABEL UNE CERTIFICATION UNIQUE

Pourquoi s'être tourné vers un label maison ?

Nous voulions faire évoluer notre démarche d'amélioration continue. Notre certification ISO 9001 avait atteint sa maturité. Nous avons donc imaginé un concept personnalisé et accessible à tous, où l'avis de toutes nos parties prenantes est pris en compte.

Quel a été l'accueil des parties prenantes vis-à-vis de la démarche ?

Il y a eu de la surprise car jusqu'alors, seuls les avis des clients et des collaborateurs étaient mesurés. Élus, fournisseurs, associations de locataires... Tous ont été interrogés sur leur satisfaction. Elles ont un rôle majeur dans le fonctionnement du Créalabel. Leurs retours contribuent à la mise en place d'actions d'amélioration continue. C'est cette pluralité des évaluateurs qui fait de ce label une certification unique. La transparence dans la diffusion des résultats et des pistes de progrès est également très appréciée.

Un an après la mise en place de ce label, quels ajustements avez-vous opérés ?

Premièrement, il faut améliorer la coordination du recueil des résultats issus de plusieurs sources internes et externes. Nous serons plus efficaces et pourrons rapidement mettre en œuvre les axes de progrès. Deuxièmement, la mise en place et le suivi des actions d'amélioration doivent également être optimisées avec la participation des parties prenantes, sur le modèle de ce qui a été réalisé cette année avec les représentants des locataires dans le cadre des réunions de concertation locative.



« Lors des chantiers de réhabilitation, nos clients sont systématiquement rencontrés pour présenter les travaux et recenser les attentes »

Des progrès significatifs sur la communication interne et managériale

En 2016, M&C a réalisé un baromètre* de communication interne et managériale dans le cadre du lancement de sa feuille de route stratégique. 5 ans plus tard, en clôture du projet stratégique - qui comprenait un chantier dédié à la communication interne ainsi qu'un parcours de formation managériale - le même baromètre a été proposé aux collaborateurs afin de mesurer les progrès réalisés. Il dénombre des progrès significatifs.

82% des collaborateurs déclarent être très bien/plutôt bien informés, contre 70 % en 2016 soit 12 points d'augmentation.

91% des managers déclarent disposer des moyens nécessaires pour relayer l'information à leurs équipes.

*Enquête Communication interne et managériale - novembre 2021
Cabinet Ferlab | Sign & Sens



Lens Ouverture de la Maison du 9 Octobre 2021

Inaugurée en octobre 2021, nos équipes travaillent pour faire de la « Maison du 9 » un tiers lieu. De nombreuses activités à destination des habitants ont été organisées : après-midi conté, préparation d'un jardin d'apprentissage à la permaculture, ateliers mosaïque, ateliers musique. Ces opérations sont réalisées avec l'aide de partenaires comme le Louvre-Lens, le centre social Vachala, la médiathèque de Lens, le groupe scolaire Marie-Curie, la maison des projets de Lens, l'association musicale.



Ateliers de préfiguration des services de demain

Au cours de l'année 2021, Maisons & Cités a mené un travail de préfiguration des services qui pourraient être proposés dans le futur aux habitants des cités. Des ateliers d'intelligence collective ont été menés avec des clients et des collaborateurs de l'entreprise par le cabinet Piks design. Ces travaux se poursuivront dans le cadre d'un chantier dédié de notre nouveau projet stratégique energiC 2025.

Déclaration de performance extra-financière





Modèle d'affaires

Maisons & Cités est une SA d'HLM dont le siège est situé à Douai dans le Nord. Ses activités principales sont la location, la construction, l'amélioration, l'acquisition, l'aménagement, la vente et la gestion d'habitations collectives et individuelles. Son patrimoine de près de 64 000 logements est essentiellement constitué de maisons individuelles et implanté sur le territoire du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais (arrondissements de Béthune, Lens, Douai et Valenciennes). Sa part de marché s'élève sur son territoire historique d'implantation à près de 38 %.

Le modèle économique de l'entreprise repose sur la possibilité de construire et entretenir des logements en bénéficiant de prêts à long terme et à faible taux d'intérêt, notamment issus de la Caisse des dépôts et consignations. En contrepartie, l'entreprise s'engage à louer ses logements à des niveaux de loyers réglementés (c'est-à-dire ne dépassant pas des plafonds de loyers définis) à des ménages aux revenus modestes (c'est-à-dire dont les ressources ne dépassent pas des plafonds définis). La vente de logements constitue des recettes exceptionnelles.

La proposition de valeur de Maisons & Cités est d'offrir le bien vivre chez soi, le bien vivre ensemble et de contribuer à l'attractivité des territoires. Après une démarche vision menée en 2016 qui lui a permis de définir sa vision à 10 ans et d'initier son premier projet stratégique, Maisons & Cités lance en 2021 une démarche de mise à jour de son projet stratégique 2022-2025. Baptisé energiC 2025, celui-ci a été validé par le conseil d'administration en mars 2022. Dans ce cadre, Maisons & Cités s'est notamment donné pour objectifs, dans les 4 ans, de lancer 9 000 ordres de service de réhabilitation, d'atteindre les 12 000 logements réhabilités avec étiquette C et de livrer près de 3 500 logements neufs.

Son chiffre d'affaires s'élève en 2021 à près de 315 millions d'euros, dont 307 millions d'euros issus des loyers. Le résultat des ventes de logements s'élève à près de 15,6 millions d'euros.

L'entreprise s'adresse à une clientèle composée d'ayants droit du statut du mineur et à des locataires, respectant les plafonds de ressources HLM, aux profils sociodémographiques divers (familles avec enfants, y compris monoparentales, jeunes vivant seuls ou en couple, personnes âgées vivant seules ou en couple, seniors retraités...).

L'entreprise emploie 779* collaborateurs répartis sur l'ensemble de son territoire d'implantation, dont 3/4 de l'effectif est dédié à la gestion opérationnelle des activités et à la relation de proximité.

Au-delà de ses clients et de leurs représentants, ainsi que des représentants du personnel de l'entreprise, les partenaires clés de Maisons & Cités sont les acteurs institutionnels (établissements de

coopération intercommunale, communes, Départements du Nord et du Pas-de-Calais, Région Hauts-de-France), les partenaires financiers (Caisse des dépôts et consignations, banques), les acteurs associatifs locaux du domaine de l'insertion et de l'accompagnement social, les fournisseurs (notamment les entreprises du bâtiment), ainsi que les autres bailleurs HLM du territoire.

Les enjeux majeurs identifiés par la Direction générale de l'entreprise en 2021 portent sur :

- La qualité du cadre de vie des locataires (dans et autour du logement)
- La sécurité informatique
- La qualité de la relation client
- La qualité des relations avec les collectivités locales
- L'accompagnement social des locataires vulnérables
- La politique d'achats responsables et l'amélioration des relations aux fournisseurs
- La diminution des impacts environnementaux du parc et de son usage (performance énergétique, ressources), ainsi que des interventions sur le patrimoine (pollution, déchets, ressources...)
- L'adéquation de l'offre aux besoins des locataires (typologies, loyers, charges, parcours résidentiel)
- L'amélioration de la performance organisationnelle et du pilotage des activités
- La qualité du dialogue social
- La diminution des impacts environnementaux du fonctionnement de l'organisme (énergie, déplacements, déchets...)
- La concertation et l'implication des locataires, ainsi que la coopération avec les représentants des locataires

Risques RSE

La mise à jour des risques RSE a été réalisée en 2021 par le comité de direction de Maisons & Cités lors de deux séances de travail animées par la mission Audit et management des risques de Maisons & Cités.

Compte tenu des activités de Maisons & Cités, les risques relatifs au respect du bien-être animal, à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire et à l'alimentation responsable, équitable et durable ont été exclus de l'analyse.

La méthode de cartographie des risques a permis de réaliser une cotation de 27 risques RSE, répartis selon leur criticité en risques majeur, fort, modéré et faible. Ces risques ont ensuite été confrontés aux

enjeux de l'entreprise au regard de son modèle d'affaires. Les risques ont été évalués en tenant compte de l'évolution du contexte, notamment de la crise sanitaire. Il ressort de cette analyse la nécessité de porter une attention particulière à 13 risques RSE :

- Impacts négatifs des produits sur la santé et la sécurité des consommateurs
- Utilisation malveillante des données à caractère personnel
- Manque d'accessibilité des services
- Relation insatisfaisante avec les partenaires collectivités locales
- Non prise en compte des difficultés des clients les plus vulnérables (adaptation des logements, difficultés sociales et financières)
- Non-respect des conventions internationales par les sous-traitants et fournisseurs (travail forcé, des enfants, travailleurs illégaux etc.)
- Production et gestion non raisonnées de déchets
- Dégradation de la satisfaction des clients
- Organisation insatisfaisante du travail
- Défaut d'une relation durable avec les fournisseurs
- Maîtrise insuffisante de la chaîne de valeur (fournisseurs, sous-traitants) sous l'angle de la RSE : risques environnementaux, sociaux, santé et sécurité liés aux travaux et à la maintenance du parc
- Dégradation des relations sociales au sein de l'entreprise
- Non-respect des contraintes environnementales réglementaires

Pour chacun de ces risques, ont été identifiés les actions déjà mises en place et les chantiers en cours ou à engager dans le cadre du projet stratégique, qui permettront de prévenir, d'identifier et d'atténuer la survenance de ces risques RSE. Enfin, des indicateurs issus du reporting RSE EurHo-GR® ont été associés pour chaque risque identifié. Le tableau figurant en page 48 synthétise le résultat de cette analyse.

Maisons & Cités a décidé de réaliser une mise à jour de cette analyse tous les deux ans. La prochaine mise à jour sera réalisée en 2023.

* équivalent temps plein (CDD et CDI) à fin 2021.

Référentiel EurHo-GR®

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EurHo-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux euro-

péens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE. Les données de ce rapport ont fait l'objet d'un

audit en 2022 par Grant Thornton, organisme tiers indépendant • Retrouvez son rapport EurHo-GR® sur ethis-habitat.org/ ressources.



ISO 26000 EURHO-GR®

Communautés et développement local	SOC
Questions relatives aux consommateurs	SOC
Environnement	ENV
Loyauté des pratiques	ECO
Gouvernance	GOV
Droits de l'Homme Relations et conditions de travail	HR



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC1 CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

SOC1.1 Croissance de l'offre

Indicateurs	2019	2020	2021
Croissance de l'offre de logements locatifs (%)	-0,39	0,18	0,28
Croissance de l'offre en foyers (%)	29,19	0	2,22
Nombre de logements neufs livrés ou acquis dans l'année	338	470	653
Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés			0
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	5	20	115
Nombre de logements anciens acquis dans l'année hors du parc social			0

Commentaires

Maisons & Cités a acheté, en 2021, à ICF Nord-Est 115 logements sur le territoire de la Communauté urbaine d'Arras et 538 logements neufs ont été livrés.

SOC1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de logements de Type I livrés dans l'année	4	0	2
Nombre de logements de Type II livrés dans l'année	48	51	151
Nombre de logements de Type III livrés dans l'année	177	261	255
Nombre de logements de Type IV livrés dans l'année	104	161	158
Nombre de logements de Type V livrés dans l'année	10	17	84
Nombre de logements de Type VI livrés dans l'année	0	0	3
Surface moyenne des logements de Type I livrés dans l'année (m ²)	36	-	42
Surface moyenne des logements de Type II livrés dans l'année (m ²)	51,1	48,3	49,7
Surface moyenne des logements de Type III livrés dans l'année (m ²)	67,7	68,2	66,7
Surface moyenne des logements de Type IV livrés dans l'année (m ²)	84,3	83,8	82,2
Surface moyenne des logements de Type V livrés dans l'année (m ²)	98,7	98,7	93,9
Surface moyenne des logements de Type VI livrés dans l'année (m ²)	-	-	104

Commentaires

La surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année s'élève à 70 m². 63 % des logements acquis ou livrés dans l'année sont de type 3 ou 4.

Risques RSE	Politiques	Indicateurs clés de performance
1 Impacts négatifs des produits sur la santé et la sécurité des consommateurs	Politique de maintenance du patrimoine et de services aux locataires tels que les contrats multiservices EnergiC 2025 : 1. Accroître la performance environnementale de nos logements	SOC 2.8 - Santé et sécurité des locataires ECO1.3 - Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation
2 Utilisation malveillante des données à caractère personnel	Politique de sécurité information et de protection des données	GOV 2.7 Sécurité informatique et gestion des données personnelles
3 Manque d'accessibilité des services	Politique d'accueil de la clientèle et politique d'attribution des logements	Taux de décroché du Centre de relation clientèle (cf rapport d'activité du CRC) SOC 4.1 - Nombre d'attributions dans l'année SOC 2.6 - Taux de mutation interne
4 Relation insatisfaisante avec les partenaires collectivités locales	Actions d'information et de concertation avec les élus locaux (à minima deux réunions par an avec les communes et une avec les EPCI) Partenariat dans le cadre de la politique de la ville EnergiC 2025 : 7. Développer l'écoute de nos clients et partenaires	GOV 2.4 - Relations avec les collectivités et implication dans les politiques locales Crealabel - Enquête parties prenantes - Note de satisfaction globale des maires relative à la collaboration avec Maisons & Cités GOV 2.3 - Nombre de conventions actives avec les associations locales
5 Non prise en compte des difficultés des clients les plus vulnérables (adaptation des logements, difficultés sociales et financières)	Politique d'accompagnement social	SOC 3.2 - Personnel contribuant à l'accompagnement social
6 Non respect des conventions internationales par les sous-traitants et fournisseurs (travail forcé, des enfants, travailleurs illégaux etc.)	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables EnergiC 2025 : 4. Développer l'offre de logements et d'hébergement de demain 5. Développer l'innovation sociale au bénéfice des habitants	ECO 2.5 - Politique et pratiques d'achats responsables ECO 2.3 - Nombre et typologie des partenaires économiques
7 Production et gestion non raisonnées de déchets	Politique zéro papier et politique de gestion des chantiers EnergiC 2025 : 2. Améliorer l'impact environnemental de notre entreprise	ENV 2.5 - Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs ENV 2.2 - Opérations livrées conformes aux critères de chantiers à faible nuisance ENV 2.1 - Part des logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certificat environnemental
8 Dégradation de la satisfaction des clients	Projet stratégique Créacités EnergiC 2025 à la place de Créacités 4. Développer l'offre de logements et d'hébergement de demain 5. Développer l'innovation sociale au bénéfice des habitants 6. Moderniser la relation client par la digitalisation des services 7. Développer l'écoute de nos clients et partenaires 8. Proposer de nouveaux services répondant aux besoins de nos clients	GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires
9 Organisation insatisfaisante du travail	Politique de ressources humaines - Développement des outils de pilotage des activités - Politique de contrôle interne EnergiC 2025 : 9. Encourager et accompagner la prise d'initiative des collaborateurs 10. Simplifier le quotidien des collaborateurs 11. Accompagner les parcours professionnels des collaborateurs	GOV 2.2 - Satisfaction des salariés HR 3.2 - Taux d'absentéisme
10 Défaut d'une relation durable avec les fournisseurs	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables EnergiC 2025 : 2. Améliorer l'impact environnemental de notre entreprise 7. Développer l'écoute de nos clients et partenaires	ECO 2.4 - Délai moyen de paiement des fournisseurs ECO 2.3 - Nombre et typologie des partenaires économiques
11 Maîtrise insuffisante de la chaîne de valeur (fournisseurs, sous-traitants) sous l'angle de la RSE : risques environnementaux, sociaux, santé et sécurité liés aux travaux et à la maintenance du parc	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables EnergiC 2025 : 1. Accroître la performance environnementale de nos logements 2. Améliorer l'impact environnemental de notre entreprise	ECO 2.5 - Politique et pratiques d'achats responsables ENV 2.5 - Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs ECO 2.3 - Nombre et typologie des partenaires économiques
12 Dégradation des relations sociales au sein de l'entreprise	Politique de négociation avec écoute du corps social	GOV E - Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés HR 3.1 - Taux d'absentéisme
13 Non respect des contraintes environnementales réglementaires	Politique d'amélioration de la performance énergétique du parc de logements	ENV 1.1 - Classement énergétique du patrimoine



SOC1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	91	120	150
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	241	335	468
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	6	24	15
Nombre de logements de type "intermédiaire" livrés dans l'année	0	0	0
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	5	11	20

Commentaires

72 % de la croissance de l'offre est de type «social» et 23 % «très social».

SOC1.4 Production en accession sociale

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de logements neufs livrés en accession sociale	0	0	2
Nombre de logements neufs livrés en location-accession	23	28	36

Commentaires

38 logements PSLA (prêt social location-accession) ont été produits en 2021, dont 5 ont été produits et vendus dans l'année. Ces derniers ne sont donc pas inclus dans le nombre total de logements locatifs au 31/12.

SOC1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)	-	-	1303
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés (%)	0	0	0
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap (%)	3,71	4,29	5,08

Labels / certifications concernés

Maisons & Cités ne dispose pas dans son parc de logements adaptés labellisés ou certifiés.

Caractéristiques des logements concernés

Les logements accessibles PMR sont majoritairement des logements neufs produits dans l'année. Maisons & Cités mène toutefois des travaux d'amélioration de l'habitat dans certains de ses logements de son patrimoine ancien pour les rendre accessibles.

Commentaires

Progressivement le parc adapté au vieillissement et le parc accessible aux personnes à mobilité réduite augmente.

SOC1.6 Offre spécifique en structures collectives

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	44	44	44
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	43	43	49
Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	0	0	0
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	150	150	150
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	511	511	511
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	0	0	0

Commentaires

En 2021, la direction de la clientèle a réalisé un contrôle des conventions spécifiques de notre patrimoine et 6 logements situés à Liévin mis à disposition de l'Etablissement public départemental enfance et famille ont fait l'objet d'une convention de type foyer. Seule évolution enregistrée en 2021.

SOC2 RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

SOC 2.1 Niveau moyen des loyers du parc

Indicateurs	2019	2020	2021
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Très social" (PLAI) (euro/m ² Shab)	4,77	4,87	4,75
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social" (PLUS) (euro/m ² Shab)	5,6	5,71	5,69
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS) (euro/m ² Shab)	6,71	6,89	6,94
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI) (euro/m ² Shab)	Non applicable	Non applicable	0
Loyer mensuel moyen: Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,91	5,96	6,13

Commentaires

Cet indicateur ne comprend pas les logements occupés par la clientèle des ayants droit, qui représentent Le 15,3% du patrimoine. Le niveau moyen des loyers est relativement stable.

SOC2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

Indicateurs	2019	2020	2021
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Très social" (PLAI) (euro/m ² Shab)	4,63	4,79	4,82
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social" (PLUS) (euro/m ² Shab)	5,86	5,93	5,85
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social Intermédiaire" (PLS) (euro/m ² Shab)	6,98	7,72	7,05
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Intermédiaire" (PLI) (euro/m ² Shab)	-	-	-
Loyer mensuel moyen des logements neufs : Logements non conventionnés à loyers maîtrisés (euro/m ² Shab)	-	6,61	6,63

Commentaires
Le niveau moyen des loyers des logements neufs ou acquis mis en location dans l'année est relativement stable.

SOC2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants

Indicateurs	2019	2020	2021
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds (%)	25,5	25,6	26
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds (%)	31,2	33,4	30

SOC2.4 Evolution globale du montant des loyers

Indicateurs	2019	2020	2021
Evolution du montant des loyers (%)	1,25	1,53	0,66

Commentaires
Conformément au CCH, application de la révision annuelle des loyers sur la base de l'IRL de 0,66 %, validée en CA le 17/12/20.

SOC2.6 Taux de mutation interne

Indicateurs	2019	2020	2021
Taux de mutation interne (%)	19	19,24	22,56
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement (%)	-	-	-

Commentaires
Le taux de mutation a augmenté cette année notamment car Maisons & Cités réalise de nombreux programmes d'amélioration de l'habitat qui génèrent d'importants mouvements à l'intérieur de son patrimoine.

SOC2.7 Soutien à l'accès à la propriété

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme			143
Nombre de logements vendus à des locataires de l'organisme	105	128	108
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement (nombre de logements)	105	128	238

Commentaires
Afin de favoriser le parcours résidentiel de ses locataires, M&C a mis en place une garantie de rachat et de relogement pour tous les locataires sans condition de ressources. Par ailleurs, les acquéreurs peuvent bénéficier d'une garantie légale de rachat et de relogement s'ils répondent aux conditions de ressources (article L. 443-15-8 du Code de la construction et de l'habitation). Cette garantie légale n'était pas reportée les années précédentes, d'où l'augmentation du nombre de ventes sécurisées par une garantie de rachat et de relogement cette année.

SOC 2.8 Santé et sécurité des locataires

En matière de sécurité, en dehors des heures d'ouverture de notre Centre de Relation Clientèle et des points d'accueil clientèle, nos clients peuvent contacter notre prestataire Sofratel qui assure un relais téléphonique et fait intervenir les prestataires en cas de problème survenu dans le logement du client ou aux abords, en fonction d'un calendrier d'astreinte établi à l'année. Par ailleurs, en 2021 des contrats de maintenance ont été mis en place sur l'ensemble des résidences équipées de portails motorisés. Le prestataire intervient 24h/24 et Maisons & Cités peut accéder, via une plateforme, à l'ensemble des interventions effectuées par celui-ci. En ce qui concerne les ascenseurs, un appel d'offres inter-bailleurs a été réalisé de manière à disposer d'un seul prestataire, ce qui permet de gagner en efficacité en cas d'intervention à effectuer

et de procéder plus facilement à la vérification annuelle obligatoire. Maisons & Cités réalise aussi un contrôle complet une fois tous les 5 ans, effectué par une société indépendante de l'ascensoriste. En matière de santé, le prestataire multiservices vérifie les détecteurs de fumée une fois/an, systématiquement à chaque entrée des lieux et intervient pour le remplacer si celui-ci est défectueux. Dans les logements équipés de chauffage charbon, M&C a placé des détecteurs de monoxyde de carbone, vérifiés annuellement et à la demande du locataire tant que le logement fonctionne au chauffage charbon. Enfin, dans le cadre de l'entretien annuel, le prestataire vérifie également le bon fonctionnement de la VMC ou la présence effective d'entrées d'air dans les logements.



SOC3 ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

SOC3.1 Personnel de terrain

Indicateurs	2019	2020	2021
Employés d'immeuble (nombre d'ETP)	-	-	0
Gardiens / agents d'immeuble / gardiens d'immeuble hautement qualifié (nombre d'ETP)	-	-	0
Gestionnaires, gardiens d'immeuble superviseur (nombre d'ETP)	-	-	0
Ouvriers/Chef d'équipe (nombre d'ETP)	-	-	29

SOC3.2 Personnel dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

Indicateurs	2019	2020	2021
Médiateur(ice) (nombre d'ETP)	4	5	4,5
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale (nombre d'ETP)	7,8	19,4	21,5
Chargé(e) de pré-contentieux (nombre d'ETP)	32,8	33	31,6
Chargé(e) de contentieux (nombre d'ETP)	12,7	15,6	14,2
Chargé(e) de recouvrement (nombre d'ETP)	0	0	0
Autres catégories de personnel dédié à l'accompagnement social et/ou financier (nombre d'ETP)	3,8	0	1,8

Intitulé(s) de poste(s)
Coordinateur procédures contentieuses.

Commentaires
Les filières sociales et impayés ont été confortées.

SOC3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de salariés chargés de clientèle, chargés d'affaires, chargés de relation client, personnels des centres de relation client, Standard, chargés de mutation (nombre d'ETP)	-	-	127
Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client (nombre d'ETP)	-	-	14

SOC3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 053	1 143	1 633
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	2 024	4 267	1 519

Commentaires
En 2020, de nombreux plans d'apurements ont été ouverts mais non clôturés dans notre système d'information. En 2021, une nouvelle organisation s'est mise en place et une action de clôture des plans d'apurement a été mise en œuvre. Le nombre de plans d'apurement en cours est revenu au même niveau qu'avant la pandémie de covid-19.

SOC3.5 Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Courant 2021, Maisons & Cités a poursuivi le déploiement de sa politique sociale auprès des personnes en situation de fragilité.

Pour les personnes atteintes de handicap, nous avons poursuivi l'adaptation des logements.

Cela consiste notamment à accompagner les nouveaux locataires à l'entrée des lieux et les locataires tout au long de leur parcours chez Maisons & Cités, à accompagner le vieillissement et le handicap. A ce titre, les chargés d'action sociale ont mis en place près de 400 accompagnements en 2021, au titre du marché d'accompagnement social classique permettant la mise en œuvre de mesures d'accompagnement adaptées aux besoins de nos clients les plus fragiles (gestion du budget, démarches administratives, entretien et appropriation du logement, etc.). Un marché complémentaire relatif aux « situations complexes et santé mentale » a été mis en place en décembre. Dans ce cadre, 3 associations présentes sur le territoire pourront être sollicitées pour accompagner une cinquantaine de situation par an.

Pour mieux évaluer les besoins en adaptation et en accompagnement social des personnes en situation de vieillissement, 98 visites ont été réalisées au cours de l'année 2021 auprès d'ayants droit âgés de 90 ans. Par ailleurs, un projet de logement inclusif sous forme de colocation pour personnes âgées, avec possibilités de services à la personne a été étudié courant 2021. Ce logement alternatif ouvrira fin 2023 sur la cité Schneider d'Escaudain, cité concernée par l'ERBM, grâce au regroupement et l'adaptation d'un îlot de 4 logements. Le Département du Nord a financé en 2021 l'ingénierie de ce projet. La mutualisation des aides des personnes âgées résidentes permettra de déployer au quotidien un ensemble de services et d'accompagnement de la part de personnels spécialisés. Enfin, le dispositif de la Réduction de loyer temporaire (RLT) pour les locataires victimes d'un accident de la vie (décès, perte d'emploi, crise sanitaire, etc.) a été déployé. Une dizaine de clients ont pu en bénéficier en 2021. Le bénéficiaire signe une convention avec Maisons & Cités qui lui permet d'obtenir une réduction de loyer, sur une période moyenne de 7 mois ; le montant moyen de réduction est de 260 €/mois. Cela a représenté un coût de 27 400 € pour M&C. La sortie de ce dispositif s'effectue généralement avec une mutation économique, l'octroi ou le rétablissement des aides financières.

Par ailleurs, dans la continuité des dispositifs mis en œuvre en 2021 au profit des publics fragiles, nous avons signé une convention avec l'URH et la Fédération nationale solidarités femmes, pour faciliter le relogement des personnes victimes de violences intrafamiliales, principalement des femmes. Nous avons relogé cette année 104 victimes (101 femmes et 3 hommes).

SOC3.6 Gestion de proximité

Les services de proximité de Maisons & Cités sont organisés autour du personnel des antennes de proximité, c'est-à-dire les chargés de clientèle, d'attribution et de recouvrement, ce qui permet aux équipes d'accompagner les clients depuis leur recherche de logement et pendant toute la vie du bail.

politique de la ville (qui sont désormais rattachés au responsable pôle clientèle)

Courant 2021 et consécutivement à la réorganisation territoriale de 2020, des pôles clientèle ont été créés dans chaque direction territoriale, de manière à favoriser le développement de projets opérationnels au niveau des territoires. Ces derniers pilotent la cohésion sociale à l'échelle du territoire notamment à travers :

- Les actions d'animation territoriale, proposées et accompagnées par les antennes de proximité, en coordination avec le référent politique de la ville.

En matière de tranquillité, nous avons continué à travailler en partenariat avec l'organisme Citéo sur la médiation sociale et urbaine sur les communes suivantes : Barlin, Divion, Houdain, Marles-les-Mines, Sains-en-Gohelle et Wingles.

La médiation sociale est destinée à agir sur la tranquillité résidentielle et la cohésion sociale. Les médiateurs urbains ont pour objectif d'aller à la rencontre des habitants pour maintenir un dialogue et les mobiliser sur des actions de lien social à naître. Par ailleurs, Maisons & Cités continue à développer des espaces dédiés aux habitants, à travers :

- Le pilotage social ERBM, qui permet un accompagnement en amont et en aval des locataires dans le cadre des opérations ERBM (étude socio-économique, présentation des plans, accompagnement au relogement, suivi...)

- L'action sociale liée au logement, en faveur de l'accès et du maintien dans le logement, mais aussi de l'accompagnement des locataires par le biais des associations spécialisées, pour répondre à des difficultés économiques et sociales ou des troubles spécifiques

- la présence de maisons de projet dans les sites ERBM (avec pour objectif d'informer sur les projets ERBM),

- la création de tiers lieux pour développer des services et animations à destination des habitants, en lien avec les partenaires locaux.

- Les projets politique de la ville, menés par les référents

SOC4 CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC4.1 Nombre d'attributions dans l'année

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	4 127	3 218	3 958

Commentaires

En 2020, le nombre d'attributions avait diminué en raison de la pandémie de covid-19. En 2021, nous retrouvons progressivement le niveau d'attributions des années précédant la pandémie (4127 en 2019).

SOC4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de ménages entrants dont le titulaire de bail est âgé de moins de 25 ans (%)	13,69	13,36	13,59
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans (%)	-	-	19,43
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans (%)	-	-	58,41
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur à 65 ans (%)	-	-	8,56

Commentaires

Les jeunes de moins de 30 ans constituent 1/3 des entrants dans le parc en 2021. Les classes d'âge de l'EurHo-GR ont évolué en 2021 donc nous ne pouvons commenter l'évolution de cet indicateur.

SOC4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources (%)	85,44	85,15	80,04
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources (%)	13,98	13,33	19,48
Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources (%)	0,58	1,52	0,48

Commentaires

La grande majorité des ménages entrants dans le parc ont des revenus très modestes (inférieurs à 60 % du plafond de ressources).

SOC4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de ménages entrants - Personne seule (%)	25,13	23,83	23,19
Part de ménages entrants - Famille monoparentale (%)	25,51	28,74	31,51
Part de ménages entrants - Couple sans enfant (%)	18,34	15,91	15,61
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s) (%)	30,77	31,48	29,64
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation...) (%)	0,24	0,03	0,05

Commentaires

Chaque année, nous constatons une augmentation de la part de familles monoparentales et une diminution des couples avec enfants. La part de personnes seules et de couple sans enfant reste stable.

SOC4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	58 665	58 235	58 243
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%)	48,92	49,23	45,66

Commentaires

Suite à la contemporanéisation des APL, Maisons & Cités a enregistré une diminution des locataires bénéficiaires de l'APL en début d'année 2021. Par ailleurs, le taux est sous-évalué car il est rapporté à l'ensemble du patrimoine occupé y compris le parc occupé par les ayants droit qui de par leur statut ne bénéficient pas des aides aux logements. Le taux recalculé s'élève alors à 53,9 %.

SOC4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	33,99	33,34	31,94

Commentaires

Historiquement, le patrimoine de Maisons & Cités est en partie occupé par une clientèle âgée d'ayants droit du statut du mineur (anciens mineurs ou veuves de mineurs). Cette population âgée diminue chaque année et est remplacée par des locataires plus jeunes, d'où une diminution du nombre d'occupants âgés de 65 ans ou plus.

SOC4.7 Soutien financier aux projets locaux

Indicateurs	2019	2020	2021
Montants versés aux associations de locataires (euro)	0	0	125 283
Montants versés aux autres associations (euro)	971 307	964 439	1 429 860

Commentaires

L'augmentation est due à la fois au report en 2021 des actions non réalisées en 2020 du fait de la pandémie de covid 19 et à une évolution de la politique de soutien aux initiatives locales.

SOC4.9 Contribution à la cohésion sociale

Maisons & Cités a confirmé sa volonté de contribuer au développement social des territoires en 2021 avec près d'1,4 million d'euros engagés pour financer des associations et structures locales dans la réalisation d'actions au bénéfice des habitants de son territoire d'implantation. Si la médiation urbaine est toujours à l'honneur, Maisons & Cités a financé des actions liées au développement raisonné des territoires (éco-pâturage, sensibilisation à la permaculture, mise à disposition de terrains dans le cadre d'un AMI agriculture urbaine), ainsi qu'à l'émergence de tiers lieux (étude de faisabilité menée sur 2 communes du Bruaysis et animation d'un espace dédié aux habitants à Lens).

En tant que bailleur social, Maisons & Cités contribue également à l'effort de mixité par le biais de l'application des politiques de peuplement arbitrées par les intercommunalités et l'Etat. Notre feuille de route stratégique intègre également depuis 2021 la définition de projets de territoires élaborés avec nos parties prenantes au bénéfice des habitants, pour développer les produits et services nécessaires et contribuer au développement de nos secteurs d'implantation.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV1 LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

ENV1.1 Classement énergétique du patrimoine

Indicateurs	2019	2020	2021
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant) (%)	0,70	0,80	0,80
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m ² /an) (%)	3,80	4,70	4,40
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m ² /an) (%)	11,62	11,46	4,83
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m ² /an) (%)	16,6	16,30	6,70
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m ² /an) (%)	4,70	4,70	1,80
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m ² /an) (%)	0,90	0,90	0,50
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore) (%)	0,50	0,50	0,40
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible (%)	61,10	60,70	80,60
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kWh/m ² /an)	174,53	171,78	160,42
Performance énergétique médiane du parc locatif (kWh/m ² /an)	161	159,19	148,02

Commentaires

Dans le cadre de la réforme des DPE, Maisons & Cités a lancé un chantier de mise à jour de sa base de données du patrimoine et a lancé un appel d'offres pour la mise à jour des données relatives à la performance énergétique de ses logements. Fin 2023, nous disposerons ainsi de données plus complètes et plus fiables pour l'ensemble de notre patrimoine.

ENV1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre

Indicateurs	2019	2020	2021
Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	0,08	0,13	0,14
Part du patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	3,63	4,29	3,85
Part du patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	0,92	1,21	1,34
Part du patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	12,6	12,40	5,11
Part du patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	16,63	16,32	6,72
Part du patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	3,98	3,95	1,57
Part du patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO ₂ /m ² /an) (%)	1,01	1,02	0,71
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible (%)	61,14	60,66	80,56
Emissions de GES médianes du parc locatif (kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an)	40,68	39,97	37,69
Emissions de GES médianes du parc locatif (kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an)	37,18	37	34

Commentaires

Dans le cadre de la réforme des DPE, Maisons & Cités a lancé un chantier de mise à jour de sa base de données du patrimoine et a lancé un appel d'offres pour la mise à jour des données relatives à la performance énergétique de ses logements. Fin 2023, nous disposerons ainsi de données plus complètes et plus fiables pour l'ensemble de notre patrimoine.

ENV1.3 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable (%)	0,78	0,78	1,42
Part de logements alimentés par le chauffage urbain (%)	0	0	0
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie (%)	0	0	0

Commentaires

Equipements recensés : chauffe eau solaire, pompe à chaleur, panneau photovoltaïque, chauffe eau thermodynamique.

ENV2 LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME

ENV2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale

Indicateurs	2019	2020	2021
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale (%)	75,74	48,94	19,33
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale (%)	0	0	0
Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs.			
RT2012-10 BEE+ RT 2012 -10 - HQE RT -10 % BASSE CONSOMMATION			
Nom des labels / certifications concernés par les logements réhabilités			
Nous ne sollicitons pas de label/certification sur nos opérations de réhabilitation			
Commentaires			
Maisons & Cités ne sollicite pas de label à ce jour sur ses opérations de réhabilitation. Concernant les opérations de construction, les certifications et labels sont obtenus après les livraisons (obtention en fin de chantier) ce qui explique le faible taux de 2021.			

ENV2.2 Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances» (%)	12,3	15,87	2,79
Commentaires			
La certification est en cours pour une grande partie de nos chantiers livrés (249 logements concernés). Nous n'avons pas sollicité de certification pour 39 logements.			

ENV2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens

Indicateurs	2019	2020	2021
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens (tonnes de Co ²)	739	640,35	534,1
Nombre de véhicules de service	336	333	254
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de Co2/km)	108,56	107	109,79
Nombre de véhicules de fonction	61	62	50
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de Co2/km)	96,98	108	114,16
Commentaires			
Le total des émissions de CO2 des déplacements professionnels a diminué du fait de la réduction du nombre de véhicules de la flotte automobile. Par ailleurs, deux véhicules de fonction de type hybride ont intégré la flotte.			

ENV2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels

Indicateurs	2019	2020	2021
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels (kWh/m2/an)	131	115	133
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels (kg d'équivalent CO2/m ² /an)	22	19	26
Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels			
Nombre de sites : 26. Extractions des factures de consommation gaz et électricité. Calcul des surfaces via plans BIM			
Commentaires			
Des travaux d'investissements sont réalisés dans nos bâtiments administratifs pour réduire notre impact environnemental (ex : site de Bully-les-Mines, réalisation de faux-plafonds et pose d'isolants pour réduire le volume à chauffer ; pose de stores ou volets pour réduire la chaleur en période estivale...). Egalement, dans le cadre des études de nouveaux locaux, des orientations ou choix techniques sont faits pour minimiser la consommation de ressources (gaz, électricité, eau...).			

ENV2.5 Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Les salariés : Dans le cadre du chantier « En route vers le 0 papier », les salariés sont sensibilisés à la réduction de leur consommation et aux bonnes pratiques tels que le recyclage, l'impression en noir et blanc par défaut etc. En 2020, le nombre d'imprimantes avait d'ailleurs été considérablement réduit. En 2021, le challenge « Je réduis ma consommation » a mesuré les efforts réalisés et a mis en avant les meilleurs contributeurs de l'entreprise. Au total 15 équipes de « bons élèves » ont été identifiées, soit 180 collaborateurs qui ont permis de sauvegarder 33 000 feuilles, l'équivalent de 4 arbres. En outre, M&C a souscrit un partenariat avec l'association Reforest'Action qui offre la possibilité à chaque « bon élève » de planter un arbre et de contribuer à la reforestation dans les Hauts de France. L'évolution de la consommation papier est suivie mensuellement. Les fournisseurs : Maisons & Cités demande à ses partenaires économiques de présenter les mesures qu'ils ont prises pour garantir la qualité environnementale de la prestation qu'ils doivent réaliser (ex : propreté du chantier, tri sélectif, prévention, nuisances sonores, concertation avec les riverains...). Ce critère valeur technique et environnementale est inscrit dans le règlement de consultation des appels d'offre et il peut représenter entre 10 % et 30 % dans la

décision d'attribution. En outre, M&C étudie la possibilité d'ajouter le critère environnemental « énergie grise » dans le choix de ses matériaux. En 2021, M&C a identifié des matériaux ressources utilisés sur une opération de réhabilitation de logements (Onnaing-Vicq) et qui pourraient avoir une deuxième vie et donc être réutilisés. Une dizaine de matériaux ont été ciblés pour être potentiellement réemployés, réutilisés, et/ou recyclés. A l'étude également, l'identification et/ou la création de filières locales pour ces matériaux. Dans le même esprit, des briques issues de la démolition de nos logements ont été réutilisées pour la construction d'une conciergerie sur la ville de Sains-en-Gohelle. Cette expérimentation sera poursuivie en 2022 et sans doute incluse dans une opération de plus grande envergure. Ensuite, M&C poursuit son projet de filière d'éco-réhabilitation de ses logements avec l'utilisation du béton de chanvre. En 2021, le béton de chanvre a été utilisé pour rénover 50 logements sur la première tranche de l'opération de réhabilitation ERBM à Pecquen-court. 115 logements seront isolés avec du béton de chanvre sur les 321 logements que compte la cité Barrois au total. A cela s'ajoutent 135 autres logements en béton de chanvre sur 4 autres opérations ERBM.

ENV2.6 Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Le patrimoine du groupe Maisons & Cités présente une particularité que sont les jardins privés ou partagés de ses cités.

Cet héritage constitue une richesse que le groupe souhaite préserver. Les jardins constituent également un support idéal pour développer des actions de renforcement du lien social ou d'éducation des jeunes publics notamment à la préservation de l'environnement. Enfin, d'autres opérations sont développées dans le cadre de l'animation sociale des quartiers, telles que la réalisation de chantiers éducatifs en vue du ré-embellissement de parcelles de jardins, le fleurissement d'un quartier par les enfants d'une cité, la réalisation de carrés potagers ou la requalification d'espaces verts. 14 actions menées en partenariat avec des associations ont été réalisées en 2021 telles qu'à Carvin (animation avec des enfants de la cité sur le jardinage), Evin-Malmaison (sensibilisation à la gestion des déchets auprès des habitants) et Raismes (éco-pâturage et ferme urbaine).

Enfin, dans le cadre de son projet d'entreprise, M&C s'est engagé dans un chantier intitulé « développer l'agriculture urbaine et les lieux d'initiative collective dans les cités ». Ce chantier en 2021 a permis de concrétiser 3 projets à Lens (composteurs, carrés potagers et collecte des déchets en circuit court), Sains-en-Gohelle (jardins ouverts, récupération d'eau de pluie et lieu de rencontre pour des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées), et Sallaumines (projet « du champ à l'assiette » à visée pédagogique auprès de lycéens de la ville). Les porteurs de projet s'engagent ainsi à revitaliser des parcelles inutilisées que M&C met à leur disposition. En 2022, M&C poursuivra son action en faveur du développement de l'agriculture urbaine et développera un projet de création de forêts urbaines.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO1 PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE

ECO1.1 Ratio d'autofinancement net

Indicateurs	2019	2020	2021
Ratio d'Autofinancement net HLM (%)			21,68

ECO1.2 Ratio d'autofinancement net (ancienne version)

Indicateurs	2019	2020	2021
Autofinancement net rapporté aux loyers (%)	13,1	23,69	22,39

Commentaires

L'autofinancement net sur loyers de 23,75 % est stable par rapport à 2020 (23,69 %).

ECO1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation

Indicateurs	2019	2020	2021
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (euro/logement)	-	-	2 772,09

Commentaires

Après un ralentissement des chantiers de travaux en 2020 lié à la crise sanitaire, l'entreprise poursuit ses efforts d'entretien et de remplacement de composants de son parc immobilier.

ECO1.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements

Indicateurs	2015-2019	2016-2020	2017-2021
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4 (euro)	94 852 725	88 902 899	95 527 384
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4 (euro/logement)	137 100	139 676	147 448

Commentaires

Maisons & Cités poursuit ses investissements de développement de son parc.



ECO1.7 Taux de vacance

Indicateurs	2019	2020	2021
Taux de vacance totale (%)	8,05	8,88	9,12
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois (%)	0,8	0,92	0,73
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois (%)	0,21	0,17	0,19
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente (%)	7,03	7,79	8,21
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente (%)	2,08	2,22	2,13

Commentaires

Le nombre de logements en vacance commerciale représente 0,90 % du parc. Pour lui permettre de réaliser le vaste plan de réhabilitation des 10 prochaines années, le nombre de logements en vacance technique a augmenté. Cette augmentation est nécessaire pour assurer un nombre de logements suffisant au démarrage des opérations de réhabilitation, ainsi qu'aux opérations de relogement pendant la phase de travaux.

ECO2 IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

ECO2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

Indicateurs	2019	2020	2021
Montants versés aux fournisseurs et prestataires (k€)	263 632	241 328	300 527
Montants versés aux administrations fiscales (k€)	32 215	33 082	34 553
Montants versés aux banques (k€)	25 527	24 246	23 552
Montants redistribués aux actionnaires (k€)	0	0	0
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives (k€)	745	732	302
Montants consacrés aux salariés (k€)	53 244	49 691	53 113

Commentaires

Maisons & Cités consacre une partie importante de sa valeur créée à entretenir son parc de logements et à le diversifier.

ECO2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre d'heures d'insertion par l'activité économique	157 662	185 663	265 982

Commentaires

Face au développement des marchés (et notamment les marchés ERBM) et afin de renforcer l'efficacité du suivi et du contrôle des heures d'insertion pour l'ensemble de la société, un poste d'assistante a été créé en avril 2021 (gestionnaire spécialisée). Par ailleurs, un outil d'enregistrement et de suivi des marchés clausés (Auxialys) a été mis en place, facilitant notamment les relations avec les facilitateurs et renforçant le suivi des entreprises dans le cadre de leurs obligations contractuelles liées à l'insertion.

ECO2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de prestataires/fournisseurs locaux (%)	74,42	75,04	75,53

Territoire d'implantation du bailleur

Maisons & Cités intervient dans la région Hauts de France, sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

Commentaires

Les volumes de partenaires économiques global et dans le périmètre Nord-Pas-de-Calais évoluent légèrement en laissant la proportion de partenaires sur le tissu économique local à l'identique de 2020.

ECO2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

Indicateurs	2019	2020	2021
Délai moyen de paiement des fournisseurs (nombre de jours)	49	51	43
Part de factures payées dans les délais (facultatif) (%)	89	88	84

Commentaires

Le délai moyen de paiement des factures de M&C est de 44 jours et 83,57 % des factures sont réglées avant ce délai. M&C poursuit ses démarches auprès de tous les acteurs pour améliorer cette performance.

ECO 2.5 Politique et pratiques d'achats responsables

En 2019, Maisons & Cités a défini un schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables qui comprend 25 engagements. Parmi ceux-ci figurent notamment la généralisation des clauses d'insertion sociale à tous les marchés, la réservation de certains marchés aux entreprises adaptées, établissements d'aide par le travail ou structures d'insertion par l'activité économique ou encore l'utilisation de l'allotissement et des variantes comme outils permettant de faciliter l'accès aux PME/TPE et structures de l'économie sociale et solidaire.

Le schéma doit faire l'objet d'un plan d'actions régulier pour définir des pistes d'amélioration en continu, notamment sur des points particuliers identifiés :

- La valorisation des circuits courts de proximité dans certains domaines dans les marchés,
- Le développement d'outils de calcul en coût global,
- Le développement des marchés réservés, tant au profit du secteur protégé que du secteur de l'insertion par l'activité économique.

Ainsi depuis 2020, la priorité a été donnée aux achats de matériels écoresponsables, au recyclage, aux objets promotionnels, et plus largement aux fournitures courantes

(papier recyclé). En 2021, Maisons & Cités a déployé la signature électronique des marchés, suite logique de la dématérialisation totale des dossiers des consultations des entreprises et des correspondances mise en place depuis 2018. Par ailleurs, elle fait aussi publier via la Chambre de commerce et de l'artisanat ses consultations (Artimarchés).

Maisons & Cités a mis en œuvre le pacte de relance signé par la FFB en faveur des opérateurs économiques (plafonnement des pénalités, retenue de garantie ramenée de 5 % à 3 %, octroi d'avances facilité).

Enfin en 2021, Maisons & Cités a revu les équipements de distribution de boissons et nourriture mis à disposition des collaborateurs. Les distributeurs de boissons classiques ou encas ont été supprimés. Une solution d'achat de repas a été mise en place à titre expérimental sur le siège de Douai et la Direction territoriale de Hénin-Beaumont, afin d'offrir des produits frais et de qualité aux collaborateurs. Les repas sont délivrés sous emballages éco-responsables. De plus, pour éviter le gaspillage, un tarif réduit est proposé lorsque les produits atteignent la date limite de consommation et ils sont donnés à des associations s'ils ne sont pas vendus. Après expérimentation, ce système sera déployé sur l'ensemble des établissements de l'entreprise.

ECO2.6 Part des marchés réalisés avec des PME -TPE

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de marchés attribués dans l'année concernant le patrimoine du territoire (nombre de marchés)	-	-	161
Part des marchés attribués à des TPME (%)	-	-	90,68
Nombre de marchés attribués à des TPME dans l'année, concernant le patrimoine du territoire (nombre de marchés)	-	-	146

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

HR1 ÉQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI

HR1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi : CDI, CDD, Interim

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de CDI dans les effectifs (%)	95,59	96,74	94,59
Part de CDD dans les effectifs (hors CDD de remplacement) (%)	2,08	1,2	1,51
Part d'intérimaires dans les effectifs (%)	0,67	0,39	0,35
Commentaires			
Maisons & Cités a défini une politique d'accueil des jeunes en alternance et a conclu 40 contrats de professionnalisation ou d'apprentissage. L'entreprise accueille également des jeunes dans le cadre du dispositif de service civique.			

HR1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de salariés en CDI (Hommes) (nombre de salariés)	341	327	308
Part de salariés hommes - Ouvriers (%)			3,95
Part de salariés hommes - Employés (%)			0,27
Part de salariés hommes - Agents de Maîtrise (%)	16,34	17,48	21,63
Part de salariés hommes - Cadres (%)	13,88	13,8	14,42
Part de salariés hommes - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (%)	1,56	1,58	1,63
Nombre de salariées en CDI (Femmes) (nombre de salariées)	430	434	427
Part de salariées femmes - Ouvrières (%)			0
Part de salariées femmes - Employées (%)			2,72
Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise (%)	34,5	36,27	43,95
Part de salariées femmes - Cadres (%)	8,69	9,59	10,61
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (%)	0,78	0,79	0,82
Commentaires			
La répartition des effectifs est stable.			

HR1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

Indicateurs	2019	2020	2021
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	790,8	613,48	624,6
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	-	-	0
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année (nombre de salariés)	41	44	49
Travailleurs handicapés employés durant l'année en (ETP)	38,6	38,8	45,4

Commentaires

Le suivi des travailleurs handicapés est assuré par l'assistante sociale de Maisons & Cités en collaboration étroite avec la responsable paie et administration du personnel

HR1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie

Indicateurs	2019	2020	2021
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes) (k€)			30,86
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes) (k€)			31,77
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes) (k€)	33,1	33,4	33,56
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes) (k€)	45,8	45,7	46,1
Rémunération annuelle moyenne - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (Hommes) (k€)	96,9	95,8	96,22
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes) (k€)	-	-	0
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes) (k€)	-	-	30,91
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes) (k€)	31,5	31,6	31,83
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes) (k€)	44,6	45,5	45,99
Rémunération annuelle moyenne - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (Femmes) (k€)	97,5	103	109,2

Commentaires

Les rémunérations par sexe restent stables par rapport à l'année N-1. Les rémunérations sont déterminées en fonction d'éléments objectifs (compétences, expériences, diplômes...) et non en fonction du genre.

HR1.7 Ecart de rémunérations

Indicateurs	2019	2020	2021
Salaire médian (k€)	33,2	33,5	33,89
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	4,98	4,95	5,23

Commentaires

L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes est quasi inexistant hormis concernant les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise (cf index égalité femmes hommes 2021).



HR1.8 Index de l'égalité professionnelle

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	-	-	94	%

HR1.9 Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

M&C dépasse ses obligations réglementaires en matière d'emploi de travailleurs handicapés dont le taux s'élève à plus de 5 %. De plus, M&C forme depuis 2020 tous ses managers et systématiquement tous les nouveaux managers à l'égalité professionnelle. Cette formation vise à comprendre les enjeux sociétaux et économiques de l'égalité professionnelle, maîtriser le cadre juridique et les obligations de chacun dans la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel, identifier les comportements et les situations à risque. En outre, M&C a créé en 2021 son réseau féminin « les Cit'elles » qui a pour mission principale de promouvoir la carrière des femmes au sein du Groupe en développant des actions avec des

parties prenantes internes et externes, en favorisant la mixité et la culture d'égalité professionnelle dans l'entreprise et en donnant aux femmes l'envie d'oser. Si le réseau « Cit'elles » s'adresse à toutes les femmes de l'entreprise, il est également ouvert aux sympathisants hommes qui souhaitent s'engager sur les thématiques de l'égalité et la mixité professionnelle. En matière de diversité, M&C s'engage chaque année auprès des jeunes en employant en 2021 une quarantaine d'alternants et une vingtaine de contrats service civique. Enfin, M&C a souscrit un partenariat avec l'association Nos quartiers ont du talent (NQT) qui met en relation des salariés et des jeunes diplômés Bac +3 pour les accompagner vers l'emploi.

HR2 EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

HR2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de salariés formés dans l'année : Ouvriers / ouvrières	-	-	28
Nombre de salariés formés dans l'année : Employés	-	-	18
Nombre de salariés formés dans l'année : Agents de maîtrise	324	374	448
Nombre de salariés formés dans l'année : Cadres	113	139	152
Nombre de salariés formés dans l'année : Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	52	50	44
Nombre d'heures de formation: Ouvriers/ouvrières	-	-	573,58
Nombre d'heures de formation : Employés	-	-	144,52
Nombre d'heures de formation : Agents de maîtrise (Nombre d'heures)	4896,5	6148,5	4 846,5
Nombre d'heures de formation : Cadres	5385,5	3179,75	3207,73
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2870,5	1032,5	764,14

Commentaires

L'année 2021 est à nouveau une année qui a été impactée, en matière de formation professionnelle, par la crise de Covid 19. En effet, au regard des contraintes sanitaires, Maisons & Cités a organisé sur le 1er semestre 2021 des formations se déroulant exclusivement en distanciel. Ainsi, certaines formations présentielle ont été transposées en modules distanciels, sur une durée plus courte.

HR2.2 Accès à la formation

Indicateurs	2019	2020	2021
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années (%)	98,83	97,55	98,05
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années (%)	96,05	97,7	99,53

Commentaires

La répartition par genre des stagiaires de la formation professionnelle chez Maisons & Cités est stable ces deux dernières années et équilibrée au regard de la répartition par genre de l'effectif.

HR2.3 Mobilité interne

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre total de postes pourvus dans l'année	61	132	110
Nombre de mobilités internes dans l'année	33	81	56
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	15	31	30

Commentaires

L'année 2021 est une année au cours de laquelle l'entreprise n'a pas été impactée par des évolutions en matière de changement d'organisation.

HR3 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES SALARIÉS

HR3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (%)	20,78	22,5	20,39

Autres avantages sociaux

CET abondé par l'entreprise. Chèques CESU. Primes de naissance. Gratification pour médaille du travail. Mi-temps durant 1 mois pour femmes enceintes avec maintien du salaire à 100 %. Journées enfant malade extra-légales. Places de crèche.

HR3.2 Taux d'absentéisme

Indicateurs	2019	2020	2021
Taux d'absentéisme total (%)	-	-	6,8
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	-	-	0,38

Commentaires

Impact de la crise sanitaire sur le bilan des absences pour l'année 2021.

HR3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	30	12	20



HR3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité

Indicateurs	2019	2020	2021
Taux de fréquence des accidents du travail (%)	-	-	12,97
Taux de gravité des accidents du travail (%)	-	-	0,33

HR3.5 Contribution de l'employeur au CE

Indicateurs	2019	2020	2021
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale (%)	2,18	2,13	2,12

HR3.6 Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

En 2019, des documents ressources ont été mis en place dans l'entreprise pour accompagner les collaborateurs sur les situations à risque. Ils sont consultables depuis l'intranet : il s'agit de fiches pratiques à destination des salariés en cas d'agression notamment. Les éventuelles agressions sont recensées et peuvent faire l'objet d'un accompagnement de l'assistante sociale et de la direction dans les démarches administratives et juridiques le cas échéant. Une formation sur le risque canin a dû être suspendue pour cause de pandémie et sera poursuivie en 2022 si les conditions sanitaires le permettent. Maisons & Cités a continué à renforcer la sécurité des collaborateurs sur site, après avoir équipé 80 % des sites en matériel de vidéo surveillance en 2020, le reste des équipements a été déployé en 2021. Plusieurs accueils d'antennes ont été équipés de systèmes de contrôle d'accès. Des travaux d'aménagement ont été également engagés.

Enfin, des campagnes de sensibilisation sont régulièrement mises en œuvre.

Par ailleurs, en début d'année 2021, l'entreprise a mis à disposition des salariés l'outil « Moodwork » pour leur permettre d'agir sur leur bien-être au travail. Cet outil numérique permet de réaliser un bilan personnalisé, d'accéder à des contenus et des conférences thématiques en fonction des besoins et souhaits du collaborateur, et d'avoir recours

aux conseils de professionnels selon les problématiques identifiées. Au cours de l'année 2021, les collaborateurs de M&C ont pu bénéficier de conférences sur des sujets diversifiés (l'égalité professionnelle, la déconnexion, l'engagement au travail), participer à des ateliers nutrition ou s'inscrire à des séances de sport en ligne (yoga, pilates...).

Un comité bien-être composé de collaborateurs de l'entreprise se réunit 2 fois par an, afin d'échanger sur le baromètre, les indicateurs de la qualité de vie au travail et les bilans Moodwork.

En juillet 2021, l'entreprise a conclu avec les représentants du personnel un accord égalité professionnelle et qualité de vie au travail. Cet accord aborde la notion d'équilibre entre vie personnelle et professionnelle. Pour accompagner les collaborateurs en période de télétravail renforcé dans le contexte de la crise sanitaire et maintenir le lien entre collaborateurs :

- Le principe des cafés connectés a été poursuivi.

- Des ateliers d'accompagnement et de formation en ligne ont été programmés avec l'aide d'un prestataire spécialisé dans la formation numérique, afin d'aider les collaborateurs de l'entreprise à se familiariser avec les outils digitaux.

HR3.7 Organisation du temps de travail

Les collaborateurs de Maisons & Cités bénéficient d'un certain nombre de dispositifs tels que le temps partiel choisi, le compte épargne temps, les mesures en faveur des salariées enceintes, les places réservées en crèches, les journées enfants malade, la prise en compte de la totalité du CPE dans le calcul de l'ancienneté, les mesures en faveur de la rentrée scolaire. Le dispositif CESU donne également la possibilité aux salariés de régler un service ou une prestation afin de favoriser l'équilibre vie professionnelle et personnelle avec une participation financière à hauteur de 50 % de la part de l'employeur. Lors des NAO 2021, le montant de CESU dis-

ponible par salarié a augmenté, passant à 300 euros contre 250 euros l'année précédente.

En matière d'organisation du temps de travail, l'entreprise a poursuivi la communication sur le forfait jour. Des collaborateurs supplémentaires ont adhéré au système du forfait jour au cours de l'année 2021. En fin d'année 2021, dans le cadre du projet stratégique en cours, Maisons & Cités a lancé le chantier « Simplification », dans le but de renforcer l'agilité et l'efficacité au quotidien afin de contribuer au bien-être et à l'épanouissement des collaborateurs.

Bilan des accords collectifs (de 2015 à 2021)

2015

> mai
accord relatif aux frais de déplacement pour mission professionnelle

> juin
plan d'action (2015/2018) relatif à la GPEC accord égalité hommes-femmes
avenant à l'accord triennal d'intéressement du 17 juin 2014

2016

> décembre
accords relatifs au Plan d'épargne d'entreprise, au PERCO et au Compte épargne temps

2017

> mars
accord relatif à l'annualisation de la prime d'ancienneté

> juin
accord d'intéressement (2017/2019)
plan d'actions génération (2017/2019)

2018

> avril
avenant n°1 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 6 juin 2017

> décembre
plan d'actions portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (pour l'année 2019)

2019

> janvier
charte du droit à la déconnexion
décision unilatérale relative à la NAO
décision unilatérale relative au versement d'une prime exceptionnelle

> avril
avenant n°2 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 06/06/2017

> juin
décision unilatérale relative à la GPEC et sur la mixité des métiers

> décembre
accord sur le fonctionnement du CSE

2020

> juin
accord relatif à l'intéressement

> juillet
accord sur le don de jours de repos

> septembre
accord relatif au vote électronique

> octobre
accord relatif à la mise en place du forfait jours
accord sur le télétravail

2021

> mars
avenant n°1 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT

> juillet
égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur la qualité de vie au travail

> septembre
périodicité des négociations obligatoires en entreprise
accord Plan épargne retraite collectif (PERCOL)

Les accords collectifs de l'entreprise sont négociés à la fois dans le respect des équilibres économiques de l'entreprise et pour permettre aux salariés de bénéficier d'avantages sociaux qui favorisent le bien-être et la motivation au travail.



Parties prenantes

GOV GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

GOV 1 INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT

GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes

Indicateurs	2019	2020	2021
Part de femmes au sein du CODIR (%)	30	30	31,58
Part de femmes au sein du Directoire (%)	16,67	16,67	20
Part de femmes au sein du CA/Comité de surveillance (%)	26,15	25	23,44

Commentaires

La donnée est collectée à partir de la composition de nos trois instances de gouvernance : les conseils d'administration de l'Epinorpa, de Maisons & Cités (SA d'HLM) et de Maisons & Cités Accession. Ne sont pas pris en compte les deux censeurs au sein du CA de Maisons & Cités, ainsi que le représentant du CSE ayant une voix consultative.

GOV 1.3 Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

En 2021, Maisons & Cités a tenu deux cellules éthique et déontologie dans l'esprit de la loi Sapin 2 anti-corruption. Pour rappel, Maisons & Cités a déployé les dispositifs de cette loi (charte de déontologie, code de conduite, canal d'alerte, charte de déontologie fournisseurs...) depuis 2018 et s'est soumis au diagnostic externe obligatoire de déploiement en 2020. D'autre part, tous les managers ont intégré les risques de fraude et de corruption dans la cartographie des risques de leurs activités. Enfin, en 2021 et concernant la réglementation européenne sur la protection des données (dite RGPD), travail initié en 2018, le délégué à la protection des données a :

- mis à jour des traitements de données et tenir à jour un registre de ceux-ci

- réalisé l'analyse d'impact sur le traitement « demande de logement »
- garanti la sécurité des données
- organisé la réponse aux exercices des droits de nos locataires et de nos collaborateurs
- mis en place une procédure concernant la fuite de données et le droit d'accès - Revu les habilitations de l'ERP IKOS - apuré les données dans l'ERP IKOS
- revu les mentions légales dans les mails, les baux et les contrats prestataires - formé les nouveaux arrivants ou les personnes mutées au RGPD.

GOV 1.4 Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de trois organismes : un établissement public, une SA d'HLM et une société coopérative HLM. Chacune de ces structures est dotée d'un conseil d'administration. En 2018, ont été créées deux instances de gouvernance liées au conseil d'administration de M&C : le comité d'audit et le comité de rémunération. Une convention de gestion a été conclue entre l'Epinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités. Au sein de Maisons & Cités, il existe 3 types d'instances différentes :

- Les instances de décisions stratégiques : elles décident des orientations stratégiques et prennent les décisions qui permettent de piloter l'entreprise;

- Les instances de décisions techniques : elles sont destinées à l'examen des dossiers et à la prise de décisions techniques ;

- Les instances de coordination et de management d'équipe : elles servent à déployer les décisions stratégiques de la société au niveau des directions et services.

En 2021, les instances ont fonctionné de manière coordonnée et logique pour faciliter le circuit de décision et favoriser son application dans l'entreprise. Elles ont suivi un calendrier annuel de principe qui permet un enchaînement cohérent dans la prise de décisions et leur application.

AYANTS DROIT, LOCATAIRES, DEMANDEURS

Dialogue et coopération

- Directions territoriales et antennes de proximité
- Conseil de concertation locative

- Enquêtes de satisfaction
- Accompagnement social
- Animations territoriales
- Lettre Au cœur de ma cité
- Site internet

Principaux enjeux

- Proposer des logements adaptés aux besoins et aux budgets des ménages

- Offrir des services et des logements de qualité, sûrs et sains
- Accompagner le parcours résidentiel aux différentes étapes de

- la vie de nos clients
- Confirmer notre présence sur le terrain et nos relations de proximité au bénéfice de la cohésion et du lien social

COLLABORATEURS

Dialogue et coopération

- Intranet le Kiosque
- Réunions d'information, groupes de travail, séminaires
- Accord de dialogue social

- CHSCT
- CSE
- Service prévention des risques professionnels
- Enquêtes de satisfaction des collaborateurs

Principaux enjeux

- Agir sur la qualité de vie au travail pour l'épanouissement des collaborateurs

- Faire progresser les compétences personnelles et professionnelles ainsi que les qualifications

- Cultiver la fierté d'appartenance à Maisons & Cités

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

Dialogue et coopération

- Conventions de partenariat
- Convention d'utilité sociale (CUS)

- Convention de renouvellement urbain
- Gestion urbaine de proximité
- Groupes de travail
- Rapport d'activité responsable

Principaux enjeux

- Proposer une offre de logements diversifiée et destinée au plus grand nombre

- Contribuer au développement et à l'attractivité des territoires dans le respect de la mixité et de la cohésion sociale
- S'impliquer dans les politiques locales de l'habitat

- Favoriser l'attractivité de notre patrimoine historique

ACTIONNAIRES

Dialogue et coopération

- Conseil d'administration
- Assemblée générale
- Commissions d'attribution et d'appels d'offres

- Rapport d'activité responsable (validé par un tiers)
- Visites de patrimoine et de chantiers
- Formation des administrateurs

Principaux enjeux

- Garantir une gouvernance transparente
- Garantir une gestion saine et durable de notre entreprise et de notre patrimoine

- Développer une offre de logements adaptée aux besoins et attentes des habitants
- Doter nos actionnaires des moyens nécessaires à la validation des orientations stratégiques et des investissements

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

Dialogue et coopération

- Politique d'achats
- Dialogue avec les fournisseurs et les entreprises

- Contrats et marchés
- Questionnaires d'évaluation
- Clauses d'insertion

Principaux enjeux

- Maintenir à un bon niveau notre performance économique
- Maîtriser les coûts, les délais et la qualité des prestations

- Contribuer à l'emploi local et au développement économique régional
- Encourager les initiatives innovantes et accompagner les évolutions technologiques

- Respecter les partenaires dans une éthique et une déontologie partagée

ACTEURS LOCAUX & ASSOCIATIFS

Dialogue et coopération

- Conventions de partenariat
- Animations territoriales
- Mise à disposition de locaux

Principaux enjeux

- Favoriser le lien social
- Conforter les partenariats déjà établis et entreprendre de nouvelles synergies

- Soutenir l'innovation et accompagner les évolutions technologiques
- Eveiller à la culture
- Participer à l'effort d'éducation
- Favoriser toute action en lien avec Rev3 révolution industrielle

- Favoriser la participation des habitants aux projets locaux

GOV 2 RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISE EN COMPTE DE LEURS INTÉRÊTS

GOV 2.1 Satisfaction des locataires

Indicateurs	2019	2020	2021
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	87	86	84

Commentaires

Le questionnaire a été conçu dans le cadre d'un atelier réunissant des salariés de M&C et des représentants des associations de locataires. L'enquête est administrée par téléphone par un prestataire externe. 4 000 clients sont interrogés tous les ans et l'enquête est réalisée au cours de 4 vagues trimestrielles (soit 1000 clients par trimestre). Les résultats sont analysés à l'échelle du groupe, de nos 5 territoires et de nos 14 antennes. Libellé de la question 61 - dite de satisfaction globale :

« Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ?
 « Mode de calcul du % de locataires satisfaits : 47 % de « plutôt satisfaits » + 37 % de « tout à fait satisfaits » = 84 %.

GOV 2.2 Satisfaction des salariés

Indicateurs	2018	2019	2021
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	87,5	79	88,9

Question sur laquelle portent les résultats de l'enquête satisfaction des salariés

Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités ?

Commentaires

En 2021, M&C s'est doté d'un outil Lime Survey permettant de mesurer la satisfaction des salariés 2 fois par an. Le questionnaire comprend 12 questions à destination de l'ensemble des collaborateurs avec une garantie de confidentialité. 308 répondants à l'enquête de juin 2021 et 301 répondants à l'enquête de décembre 2021. Le mode de calcul de la satisfaction des salariés à la question "Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités ?" : est le suivant : Semestre 1 : 91,6 % de salariés satisfaits (48,38 % tout à fait satisfait + 43,18 % assez satisfait) + Semestre 2 : 86,4 % (41,86 % tout à fait d'accord + 44,52 % assez d'accord). Résultats pour 2021 : moyenne des deux notes globales soit 88,97 %.

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre de conventions actives avec les associations	169	84	144

Commentaires

Beaucoup de conventions ont pu être signées en 2021 malgré la crise sanitaire.

GOV 2.4 Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Maisons & Cités est implanté sur tout ou partie d'une douzaine d'EPCI et deux départements. À la faveur d'une réorganisation territoriale, mise en œuvre au 1er janvier 2020 et ayant pour but de mettre en cohérence l'organisation de l'entreprise avec les territoires des collectivités locales, il dispose désormais de 5 directions territoriales. Le directeur de territoire est l'interlocuteur des communes et des collectivités locales en ce qui concerne la stratégie patrimoniale et la gestion locative.

Par ailleurs, les collaborateurs des directions territoriales, mais également du siège, participent aux réunions d'élaboration des projets de leurs territoires, dont les PLH à l'invitation des EPCI. Ils s'assurent ainsi de l'intégration dans les politiques territoriales de la stratégie de développement, d'évolution et d'amélioration du parc de logements. Depuis son passage au statut HLM en 2014, les relations de partenariat avec les EPCI se sont renforcées. Ainsi trois communautés d'agglomérations du territoire d'implantation sont représentées au sein du collège des EPCI du conseil d'administration de Maisons & Cités. Toutes les col-

lectivités locales et l'Etat sont représentés au sein du CA de l'actionnaire de référence qu'est l'Epinorpa. M&C rend compte de son activité par l'envoi de son rapport d'activité aux maires et aux présidents des EPCI chaque année. En 2019, dans le cadre de la préparation de sa nouvelle convention d'utilité sociale, Maisons & Cités s'est engagé à rendre compte et à actualiser, au moins une fois par an, auprès des communes et des EPCI, de la réalisation de sa stratégie patrimoniale, et notamment des ventes de logements. En outre, depuis 2018, dans le cadre notamment de l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, les relations avec les EPCI et les communes sont régulières et se développent en vue de définir de façon concertée les projets de renouvellement urbain des cités concernées par ce programme et les stratégies territoriales (opérations Cœur de ville, Petites villes demain...).

Enfin depuis 2021, une présentation de l'impact territorial de l'action de Maisons & Cités est adressé à toutes les communes et EPCI sur lesquels Maisons & Cités possède du patrimoine.

GOV 2.5 Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Maisons & Cités a mis en œuvre de nouvelles mesures en 2021 :

- Accord PERCOL (plan épargne retraite collectif) applicable depuis le 26 octobre 2021, qui remplace le dispositif PERCO afin de permettre aux salariés de bénéficier d'avantages supplémentaires en matière d'épargne salariale. Les modalités d'abondement de l'employeur restent inchangées.

- Accord NAO du 16 décembre 2021 : grâce à la signature de l'accord, les mesures suivantes ont été mises en œuvre :

- Mesure d'augmentation exceptionnelle pour soutenir le pouvoir d'achat des collaborateurs dont la rémunération est inférieure à 35 100 euros bruts annuels

- Enveloppe d'augmentations individuelles conséquente (+ 2,08 % de la masse salariale brute)

- Revalorisation de l'indemnité domicile-lieu de travail

- Paiement de la prime vacances en une seule fois au mois de mai.

Par ailleurs, une prime Macron a été versée en décembre 2021 par décision unilatérale de l'entreprise.

Des rencontres bilatérales sont organisées 2 fois par an entre la direction et chaque organisation syndicale avec 2 représentants. Les sujets sont libres et au choix de l'organisation syndicale. En 2021, M&C a poursuivi le travail engagé depuis la création du CSE, afin notamment de faire face aux mesures imposées par la crise sanitaire. Le rythme des réunions a été maintenu, ainsi que celles de la commission de suivi du CSSCT.

Annexes

Les résultats financiers

GOV 2.6 Relations et coopération avec les locataires et les représentants

La direction de Maisons & Cités et les représentants des associations affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission nationale de concertation élus par les locataires du parc, ont élaboré conjointement un Plan de concertation locative 2019-2022, visant à définir les modalités pratiques de la concertation applicables à l'ensemble de son patrimoine. Il a été signé en septembre 2019 et validé par le conseil d'administration de décembre 2019. Il définit les modalités pratiques de la concertation applicables au patrimoine de Maisons & Cités et précise le cadre de la concertation avec l'ensemble des associations représentatives des locataires. La concertation locative s'organise autour des sujets généraux de la gestion locative, la gestion patrimoniale et de la gestion du bien vivre ensemble. Il instaure, au côté du conseil de concertation locative (CCL), des instances de concertation locales, à l'échelle des territoires, baptisées conseils de concertation locative de territoire (CCLT).

En 2021 se sont tenus quatre réunions du conseil de concertation locative (CCL) en présentiel, dont un sémi-

naire sur une journée, et deux ont pu se tenir en visioconférence. Dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 910 clients ont été consultés individuellement, 6 réunions publiques ont eu lieu, 11 présentations de plans à la clientèle ont été réalisées, 12 accords collectifs ont été signés avec les représentants de locataires et d'ayants droit dans le cadre des conseils de concertation locative territoriaux (CCLT), et 8 chantiers de réhabilitation sont en phase opérationnelle.

Par ailleurs, les locataires sont représentés au sein du conseil d'administration où siègent trois représentants des locataires. En plus des conseils d'administration, les représentants des locataires sont invités à siéger aux commissions chargées du suivi de l'immobilier, des relations avec l'Agence nationale de garantie des droits des mineurs (ANGDM), de la gestion locative et de l'évaluation des finances et du suivi des comptes sociaux. En outre, des représentants des locataires siègent au sein des commissions d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

GOV 2.7 Sécurité informatique et gestion des données personnelles

Afin d'assurer la sécurité informatique et la protection des données, M&C emploie en interne un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et une déléguée à la protection des données (DPO). Ils veillent au respect et au déploiement de la politique de sécurité de M&C qui englobe à la fois la sécurité informatique et la protection des biens et des personnes. Pour ce faire et dans la continuité du plan de continuité d'activité (PCA) mis en place en 2020

à la suite de la pandémie de covid 19, M&C suit au sein d'un comité de pilotage mensuel, le PCA informatique ainsi que le plan de reprise d'activité (PRA) informatique. Ce comité veille également à la surveillance du risque majeur de cyberattaque. Enfin, la DPO reporte régulièrement au directeur général, auquel elle est rattachée.

1. Les résultats combinés du groupe Maisons & Cités pour 2021

Le chiffre d'affaires combiné

Le chiffre d'affaires combiné est de 315,1 M€ contre 309,5 M€ en 2020, soit une augmentation de 1,8 %. Le chiffre d'affaires locatif est en augmentation (variation de 3,6 M€). Le chiffre d'affaires accession a augmenté de 2 M€.

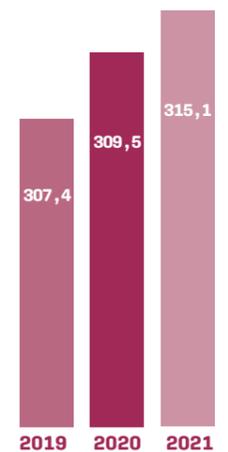
Le bénéfice combiné

Le bénéfice combiné affiche un résultat de 24,7 M€ contre 34,9 M€ en 2020. Le résultat de l'exercice 2021 a été impacté par des charges de l'exercice 2020 reportées sous les effets de la crise sanitaire. En 2021, le groupe a continué ses actions de mises aux normes thermiques de ses logements, d'adaptation et de sécurisation de son parc locatif.

Le compte de résultat combiné de Maisons & Cités et Maisons & Cités Accession

En millions d'euros	2019	2020	2021
Excédent brut d'exploitation	150	162	154
Résultat d'exploitation	14,9	27,5	21,2
Résultat financier	- 24,7	- 22,3	- 21,5
Résultat exceptionnel	23,1	29,6	25
Impôts	-	-	-
Résultat net de l'exercice	13,3	34,9	24,7
Autofinancement net HLM	38,2	61,9	65,8

Le chiffre d'affaires combiné en millions d'euros



L'endettement du Groupe au 31/12/2021

La dette de Maisons & Cités est de 1,681 milliards d'euros contre 1,594 milliards au 31/12/2020. En 2021, Maisons & Cités a mobilisé 171 M€ dont 53 % auprès de la Banque des territoires et 20 % auprès de Banque européenne d'investissement. Les remboursements ont représenté 84 M€. La dette est indexée 50 % sur le livret A, 4,6 % à taux variables et 45 % sur des taux fixes.

En millions d'euros	2019	2020	2021
Endettement du groupe	1 538	1 594	1 681

L'investissement consolidé

En 2021, les investissements ont été de 228,4 M€ contre 168,3 M€ en 2020, en augmentation de 60 M€.

Cette augmentation est principalement due à l'augmentation du nombre de logements en cours de réhabilitation.

La structure financière de Maisons & Cités pour l'exercice 2021

La trésorerie de Maisons & Cités est stable au 31/12/2021. Le ratio du service de la dette (part de la charge financière annuelle en pourcentage des loyers) est de 36,5 % contre 39 % en 2020.

L'excédent brut d'exploitation représente 52,7 % des produits locatifs nets contre 56,1 % en 2020. Son ratio d'autofinancement net (tel que défini dans l'article R 423-70) est de 21,82 % en 2021 contre 23,17 % en 2020.

2. Maisons & Cités en 2021

Évolution du bilan

En millions d'euros	2020	2021	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	1 218	1 257	39
Provisions pour risques et charges	-	-	
Dettes financières	1 621	1 706	85
Actif sans valeur	7	10	3
	2 846	2 973	126
2) Actif immobilisé			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	2 540	2 621	80
3) Fonds de roulement (1-2)	306	352	46
4) Actif circulant			
Créances sur les locataires	18	18	0
Autres créances	52	85	33
	70	103	33
5) Passif circulant			
Dettes fournisseurs et autres	56	65	9
Autres éléments du passif circulant	-	-	0
	56	65	9
6) Besoin en fonds de roulement (4 - 5)	15	38	23
7) Trésorerie (3 - 6)	291	314	23

Évolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a progressé de 2,1 M€.

Chiffre d'affaires M&C (en millions d'euros) dont loyers et charges

	2019	2020	2021
Chiffre d'affaires	307,4	309,5	312,9
dont loyers et charges	304,1	304,2	307,8
Chiffre d'affaires externes	3,3	5,2	5,1

Le résultat 2021

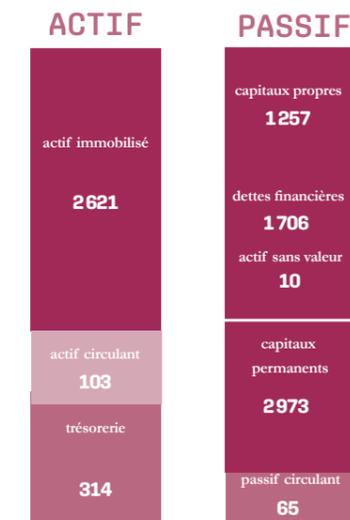
Évolution des résultats en millions d'euros

En millions d'euros	2019	2020	2021	variation
Résultat d'exploitation	15,1	27,6	21,2	- 6,4
Résultat financier	- 24,6	- 22,2	- 21,4	0,8
Résultat exceptionnel	19,5	29,5	24,9	- 4,6
Impôts sur les sociétés	0,0	0,0	0,0	0,0
Résultat net de l'exercice	10,1	34,9	24,7	-10,2
Autofinancement net HLM	38,3	69,3	65,7	- 3,6

L'exercice 2021 se termine avec un résultat net de 24,7 M€ contre 34,9 M€ en 2020.

Sous l'effet de la crise sanitaire, certaines charges prévues dans l'exercice 2020 n'ont pas été consommées en 2021. Le résultat exceptionnel est de 24,9 M€ essentiellement composé des plus values sur les ventes de logements, des dégrèvements de taxes foncières et de la vente des certificats d'économie d'énergie.

Schéma d'analyse du bilan (en millions d'euros)



3. Maisons & Cités Accession en 2021

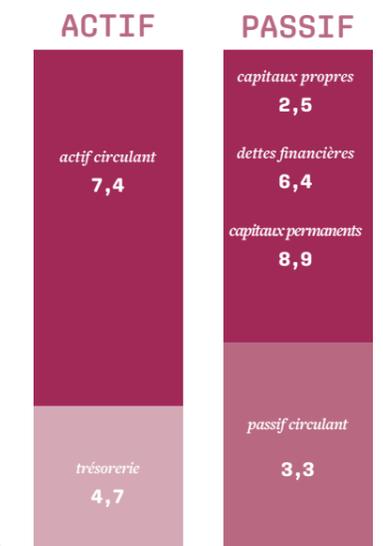
Évolution du bilan

En millions d'euros	2020	2021	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	2,4	2,5	0,1
Provisions pour risques et charges	-	-	
Dettes financières	3,3	3,3	3,2
Actif sans valeur	0	0	0
	5,7	8,9	3,2
2) Actif immobilisé			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	0	0	0
3) Fonds de roulement (1-2)	5,7	8,9	3,2
4) Actif circulant			
Créances sur les locataires	-	-	
Autres créances	6	7,4	1,4
	6	7,4	1,4
5) Passif circulant			
Dettes fournisseurs et autres	3,3	3,3	- 0,1
Non valeurs			0,0
	3,3	3,3	- 0,1
6) Besoin/excédent en fonds de roulement (4 - 5)	2,7	4,1	1,5
7) Trésorerie (3 - 6)	3,1	4,7	1,7

Le résultat 2021

En millions d'euros	2018	2019	2020	variation
Résultat d'exploitation	- 0,22	- 0,064	0,0763	0,14
Résultat financier	- 0,10	- 0,035	- 0,0427	- 0,01
Résultat exceptionnel	3,58	0,101	0,0244	- 0,08
Résultat net de l'exercice	3,26	0,001	0,0579	0,6

Schéma d'analyse du bilan (en millions d'euros)





Annexes

La gouvernance

Épinorpa

ÉTABLISSEMENT PUBLIC INDUSTRIEL ET COMMERCIAL

À octobre 2021

Les membres du conseil d'administration au 31 décembre 2021

Collège des collectivités territoriales

Administrateurs au titre des membres désignés par le Conseil régional des Hauts-de-France

M. Simon JOMBART

Mme Amel GACQUERRE, 3^e Vice-Président

M. Salvatore CASTIGLIONE

Mme Valérie BIEGALSKI

Mme Virginie FENAIN

Mme Samia SADOUNE

Administrateurs au titre des membres désignés par le Conseil départemental du Pas-de-Calais

M. Daniel MACIEJASZ

M. Laurent DUPORGE

M. Jean-Marc TELLIER

M. Jean-Pascal SCALONE

Collège des occupants du parc des logements

Administrateurs au titre des fédérations des organisations syndicales de mineurs

M. Bernard BURGEAT, 4^e Vice-Président

M. Raymond FRACKOWIAK

M. Philippe DEVLAMINCK

M. Patrick PREAUX

M. René VANDEVYVER

Administrateurs au titre des locataires titulaires d'un bail

M. Jacques DUPUIS

M. Guy HAVERLANT

Mme Sandrine KUBIAK

M. Dominique MATTEI

Mme Gwladys GHIENNE

Administrateurs au titre des membres désignés par le Conseil départemental du Nord

Mme Maryline Lucas

M. Jean-Noël VERFAILLIE

Administrateurs au titre de l'association des communes minières du Nord-Pas-de-Calais

M. Jean-Marie ALEXANDRE, Président

M. Christian CHAMPIRE, 1^{er} Vice-Président

M. Joël PIERRACHE

M. Christophe PILCH

M. Jean-Michel SZATNY, 2^e Vice-Président

M. Julien QUENNESSON

Collège des personnes qualifiées

Administrateurs au titre des personnes qualifiées

M. Louis LE FRANC

M. Laurent BUCHAILLAT

Maisons & Cités

SA D'HLM À CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 décembre 2021

Les actionnaires au 31 décembre 2021

Collège 1 - Actionnaires de référence

ÉPINORPA, représenté par M. Jean-Marie ALEXANDRE
ADESTIA, représenté par M. Vincent MAHE

Collège 2 - Collectivités territoriales

• Communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par M. Alain ROGER

• Communauté d'agglomération du Douaisis, représentée par M. Christian POIRET

• Communauté d'agglomération de Bétune, Bruay, Artois, Lys, Romane, représentée par M. David THELLIER

• Communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin, représentée par M. Christophe PILCH

• Communauté d'agglomération de Valenciennes-Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME

• Communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut, représentée par M. Pascal JEAN

• Communauté urbaine d'Arras, représentée par M. Jean-Pierre FERRI

Collège 3 - Représentants des locataires

M. Jacques DUPUIS
Mme Sandrine KUBIAK
M. Gwladys GHIENNE

Collège 4 - Autres personnes physiques et morales

Les personnes morales

• Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Jean-Paul MAMERT

• La Caisse d'Épargne Nord France Europe, représentée par M. Alain DENIZOT

• La communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent, représentée par M. Joël PIERRACHE

Les membres du Conseil d'administration au 1^{er} janvier 2021

Les administrateurs (mandat de 6 ans)

M. Frédéric CHEREAU, Président de la SA d'HLM M&C
M. Daniel MACIEJASZ, Vice-Président
EPINORPA, représenté par M. Jean-Marie ALEXANDRE
ADESTIA représentée par M. Vincent MAHE
M. Christophe PILCH
M. Christian CHAMPIRE
M. Simon JOMBART
M. Philippe DEVLAMINCK (représentant des ayants droit)
M. Jean-Paul CLEMENT
Mme Sandrine SURFARO

La Caisse des Dépôts et de Consignations, représentée par M. Olivier CAMAU, Directeur régional

La communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par M. Alain ROGER

La communauté d'agglomération de Béthune Bruay-Artois-Lys-Romane, représentée par M. David THELLIER

La communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME

Les administrateurs représentant les locataires (mandat de 4 ans)

M. Jacques DUPUIS (UFC que Choisir)

Mme Sandrine KUBIAK (CNL59/62)

Mme Gwladys GHIENNE (INDECOSA CGT)

Les administrateurs élus par le personnel de la société (mandat de 4 ans)

M. Ludovic BEGUE

Mme Alexandra FRANÇOIS

Représentation du CSE (voix consultative)

Mme Martine VAILLANT

Censeurs :

M. Jean-Pierre BALLIGAND

Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Jean-Paul MAMERT

Maisons & Cités Accession

SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF HLM

Au 31 décembre 2021

Les actionnaires

M. Lionel COURDAVAULT, Président
 M. Eugène LOUFMAN, Vice-Président
 M. Daniel MACIEJASZ
 Mme Jacqueline FAUTH
 M. Bruno FONTALIRAND
 M. Xavier BARTOSZEK
 M. Jean-Michel SZATNY
 Mme Nadine LEFEBVRE

Communauté d'agglomération de Béthune-Bruay
 Artois-Lys-Romane, représentée par M. Olivier
 GACQUERRE

Communauté d'agglomération de Hénin-Carvin,
 représentée par M. Christophe Pilch

Les membres du conseil d'administration

M. Lionel COURDAVAULT, Président
 M. Eugène LOUFMAN, Vice-Président
 M. Daniel MACIEJASZ
 Mme Jacqueline FAUTH
 M. Bruno FONTALIRAND
 M. Xavier BARTOSZEK
 M. Jean-Michel SZATNY
 Mme Nadine LEFEBVRE

Maisons & Cités, représentée par M. Christian CHAMPIRE,
 Directeur général

COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE

Communauté d'agglomération de Valenciennes
 Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME
 COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE
 Crédit Agricole Nord de France, représenté
 par M. Patrick MARCILLY
 Maisons & Cités, représentée par M. Dominique SOYER,
 Mme Aurore VINCENT (accédant)
 M. Gabriel BOITEL (accédant)
 et l'ensemble des locataires et les accédants
 d'un logement de M&C Accession.

Le Crédit Agricole Nord de France, représenté
 par M. Patrick MARCILLY

La communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin,
 représentée par M. Christophe PILCH

Mme Aurore VINCENT (accédant)

M. Gabriel BOITEL (accédant)

La gouvernance | Les commissions mixtes épinorpa et Maisons & Cités

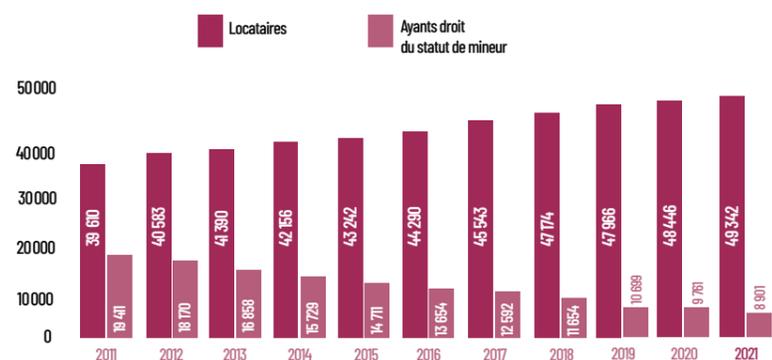
	Commission chargée de l'évaluation, des finances de l'ÉPINORPA et du suivi des comptes sociaux de Maisons & Cités	Commission chargée du suivi de l'immobilier	Commission chargée des relations avec l'ANGDM (Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs)	Commission chargée de la gestion locative
Président délégué de la commission	M. MACIEJASZ	M. CHAMPIRE	M. BURGEAT	M. DUPUIS
Vice-Président(s)	M. PIERRACHE	Mme SURFARO	M. PREAUX	M. SZATNY
Collège des élus	M. CHEREAU M. MACIEJASZ M. SZATNY M. CLEMENT M. PILCH Mme GACQUERRE M. PIERRACHE M. ALEXANDRE M. GRANDAME M. BUCHALLAT M. LE FRANC M. VERFALLIE M. SCALONE M. BIEGALSKI	M. CHEREAU M. ROGER M. DUPORGE M. MACIEJASZ M. CHAMPIRE Mme SURFARO M. THELLIER M. GRANDAME	M. CHEREAU M. CLEMENT M. BUCHALLAT M. BIEGALSKI M. DELCOUR M. QUENNESSON	M. CHEREAU M. SZATNY M. LUCAS M. PIERRACHE M. BUCHALLAT M. CASTIGLIONE M. TELLIER
Collège représentants des habitants	M. BURGEAT M. PREAUX M. HAVERLANT M. DEVLAMINCK M. FRACKOWIAK M. VANDEVYVER	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. DEVLAMINCK M. MATTEI M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. BURGEAT M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. DEVLAMINCK M. MATTEI M. PREAUX M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER
Personnes qualifiées désignées par le CA ou les garants*	M. HAUDRY* (CD62) M. BOSCHI* (CD62) Mme AQUILANT* (Conseil régional) Mme PARENT* (CD59) Mme FALQUES (CDC Habitat) M. DUPONT (ACM)	M. LOUFMAN M. DUPONT (ACM) Mme FAUTH (ACM)	M. LOUFMAN M. DRICI Mme DUPUIS (ACM)	M. DRICI Mme LEVENT (ACM)
Les administrateurs du CA de M&C	M. BEGUE Mme FRANCOIS	M. BEGUE	M. BEGUE	M. BEGUE Mme FRANCOIS





Annexes L'occupation du parc

Outre la spécificité de son parc de logements (habitat individuel), une autre caractéristique du groupe Maisons & Cités réside dans sa clientèle. Pour des raisons historiques, celle-ci se distingue en effet de celle des autres bailleurs sociaux : au sein des cités minières cohabitent des ayants droit du statut du mineur et des locataires.



Évolution de la clientèle

En décembre 2021, les logements sont occupés à **84,72 %** par des locataires soit **49 342** locataires et à **15,28 %** par des ayants-droit du statut du mineur soit **8 901** ayants-droit. Nous avons enregistré en 2021 une augmentation de **1,85 %** de la population locataire.

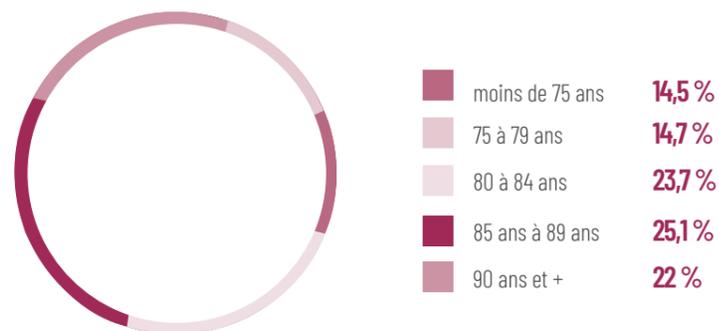
La clientèle ayants droit

Les ayants droit du statut du mineur (retraités de la mine et veuves de mineur) bénéficient de la gratuité du logement. Les loyers sont pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). L'âge moyen des ayants droit s'élève à **83 ans**.

RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE DES AYANTS DROIT

Répartition géographique

La population des ayants droit logés dans le parc Maisons & Cités se répartit entre retraités vivant en couple et personnes seules. On observe des différences quant à leur répartition géographique sur l'ensemble du bassin minier. La majorité des ayants droit les plus âgés se situe dans la partie Ouest du territoire, là où a débuté la récession minière.



Évolution du nombre de locataires

Fin d'année	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Logements loués à des locataires	37 419	37 500	38 037	38 434	39 610	40 583	41 390	42 156	43 242	44 290	45 543	47 174	47 986	48 446	49 342
Évolution en nombre	+ 496	+ 81	+ 537	+397	+1176	+ 973	+ 807	+ 766	+1 086	+1048	+1253	+1631	+792	+ 480	+ 896
Évolution en %	1,34	0,22	1,43	1,04	3,06	+ 2,5	+ 1,99	+ 1,85	+ 2,58	+ 2,42	+ 2,8	+ 3,7	+ 1,67	+ 1	+ 1,85

L'âge moyen des locataires dans le parc est de **51 ans**, il est de **40,6 ans** pour les locataires entrés en 2021. Le taux moyen d'occupation des logements s'élève à **2,5 personnes/logement** pour les locataires entrés en 2021.

Maisons & Cités

Société anonyme d'HLM à conseil d'Administration

au capital de

679 668 661 €

167 rue des Foulons, 59 501 Douai

RCS 334 654 035

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

AUX ACTIONNAIRES,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Maisons & Cités, accrédité par le COFRAC (accréditation Cofrac Inspection n° 3-1080, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations. A ce titre :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et que cette dernière comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;



- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- préciser le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;

- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre mai et juin 2022, pour une durée totale d'intervention d'environ 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 26 juin 2021

L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

Bertille Crichton

Associée

¹ Informations qualitatives relatives aux parties suivantes : « Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance » ; « Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants » ; « Contribution à la cohésion sociale » ; « Gestion de proximité ».

Informations qualitatives relatives aux données sociales : Effectif Moyen (ETP) ; Répartition des salariés par catégorie et par sexe ; Taux d'absentéisme ; Index de l'égalité professionnelle ; Accès à la formation ; Volume annuel de formation par catégorie de salariés ; Satisfaction des salariés.

Informations qualitatives relatives aux données environnementales : Part des logements alimentés en énergies renouvelables ; Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances ».

Information qualitative relatives aux données sociétales : Patrimoine ; Répartition du patrimoine par catégorie de financement ; Répartition du patrimoine par typologie ; Croissance de l'offre ; Evolution globale du montant des loyers ; Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année ; Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc « Très social » (PLAI) ; Chiffre d'affaires total (hors charges récupérables) ; Ratio d'autofinancement net ; Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation ; Délais moyen de paiement des fournisseurs ; Taux de vacance ; Personnel de terrain ; Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client- dédié à l'accompagnement social à au moins 50% ; Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client- Autres ; Santé et Sécurité des locataires ; Satisfaction des locataires ; Heures d'insertion générées par l'activité économique ; Soutien financier aux projets locaux.

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2021

Réalisation :
Direction Communication
Maisons & Cités

Impression : L'Arlésienne



© Photos :
Maisons & Cités,
Samuel Dhote