



REVUE

-

5 avril 2022

# QU'EST-CE QUE LE CREALABEL ?

Il s'agit d'un outil propre à Maisons & Cités permettant une évaluation dynamique du niveau d'atteinte des ambitions de notre projet stratégique et une mesure de la performance de nos activités au service de la satisfaction de nos parties prenantes.

Le label est articulé autour de 6 piliers correspondant aux axes de transformation de Maisons & Cités en cohérence avec notre cœur de métier : aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat-produits et service » pour tous, pour toutes les étapes de la vie.

## 1. LES CLIENTS

Être exemplaire dans la relation clients

## 2. LES COLLABORATEURS

Être une entreprise où il fait bon travailler

## 3. NOS PARTENAIRES

Renforcer notre dynamique collaborative

## 4. NOS PRODUITS

Proposer une offre diversifiée et innovante en mesure de répondre aux besoins des clients et des partenaires

## 5. NOS SERVICES

Développer le service aux clients permettant le bien-vivre chez soi et le bien-vivre ensemble

## 6. LA PERFORMANCE

Accroître notre performance globale et notre capacité à innover

## L'ÉVALUATION DE NOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

Pour chaque pilier : une ambition

Pour chaque ambition : plusieurs objectifs représentatifs des activités de l'entreprise

Pour chaque objectif :

- un indicateur quantitatif mesuré en interne issus des outils existants : tableaux de bord, rapport RSE, indicateurs, centre de relation client (CRC), IKOS, GDC...
- une évaluation qualitative par la partie prenante concernée : collectivités locales, les institutionnels, les fournisseurs, les clients, les représentants de nos locataires, le tissu associatif...

Une revue annuelle pour :

- Une synthèse des résultats pour définir l'évaluation annuelle par pilier.
- Mise en avant des points forts de l'évaluation
- Définition d'un plan d'actions d'amélioration sur les objectifs non atteints

La communication : information transparente en interne et externe des résultats et de leur évolution, des actions réalisées et à engager.

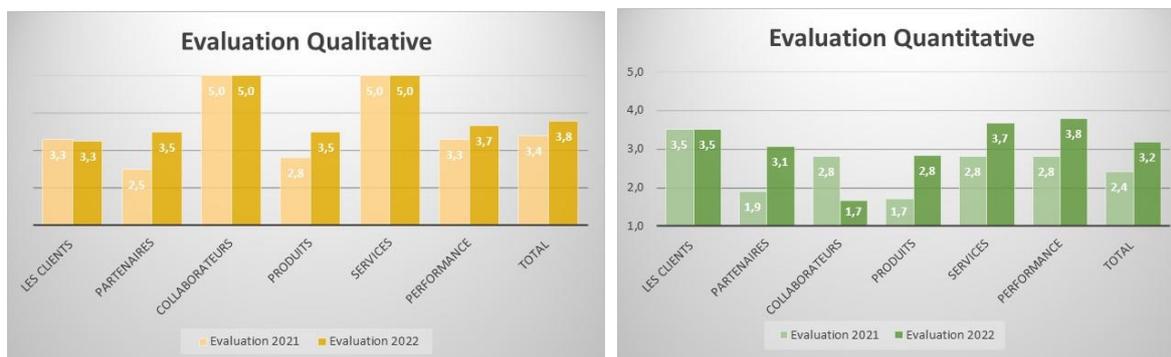
# Evaluation 2022 du CREAlabel



★★★★★ Évaluation qualitative par les parties prenantes

■■■■■ Evaluation quantitative basée sur les résultats internes

## Evolution depuis la dernière revue :



## Point sur les axes d'améliorations

### L'amélioration de la réalisation des prestations du contrat multiservices :

- Plusieurs rencontres avec les responsables des prestataires multiservices
- Echanges avec les représentants des locataires lors du comité de concertation
- Création d'un groupe de travail de réflexion pour le renouvellement du marché

### Améliorer les réponses apportées aux demandes non techniques et les anticiper

- Evolution de l'Extranet Client avec la possibilité d'intégrer les attestations d'assurance
- Mise en place de fiches réflexes par le CRC pour uniformiser et améliorer les réponses
- Actions de sensibilisation sur la gestion des affaires et les réponses apportées

### Améliorer les relations avec les représentants des locataires :

- Présentation du CREAlabel lors du Comité de Concertation Locative de novembre
- Mise en place d'un planning centralisé des réunions avec les représentants
- Lancement de groupes de travail sur les attentes des associations

### Améliorer l'image vis-à-vis des élus sur notre développement patrimonial dans les communes

- Diffusion des focus territoriaux auprès des EPCI grâce au dispositif AcTerr
- 321 réunions organisées par les Territoires avec les EPCI et les communes
  - Réunions techniques, échanges sur le plan de ventes, ....
- Réalisation de cérémonies de livraisons et de premières pierres

### La communication auprès des élus et de parties prenantes de l'impact économique de nos actions et investissements dans leurs communes

- Diffusion des focus territoriaux auprès des EPCI grâce au dispositif AcTerr
- Réalisation de visites de logements avec les élus avant et après travaux
- Points réguliers organisés avec les communes

### L'évolution de la mesure de satisfaction des collaborateurs :

- Refonte du questionnaire de satisfaction des collaborateurs
- 2 campagnes réalisés en mai et novembre 2021 avec un taux de réponse de 35 %
- 5 propositions d'amélioration à mettre en œuvre après analyse des résultats



## Les résultats des enquêtes par pilier

LES CLIENTS : Être exemplaire dans la relation clients

LES COLLABORATEURS : Être une entreprise où il fait bon travailler

NOS PARTENAIRES : Renforcer notre dynamique collaborative

NOS PRODUITS : Proposer une offre diversifiée et innovante en mesure de répondre aux besoins des clients et des partenaires

NOS SERVICES : Développer le service aux clients permettant le bien-vivre chez soi et le bien-vivre ensemble

LA PERFORMANCE : Accroître notre performance globale et notre capacité à innover

# Être exemplaire dans la relation client

## Evaluation 2022 du pilier



Parties prenantes : 3,3/5



Résultats internes : 3,5/5

Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)

## Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)

### Améliorer l'accueil des clients :

- ✓ Taux de décroché au Centre de relation clientèle : **75,5 %** (80%)
- ✓ Satisfaction sur la qualité des réponses apportées : **8,2/10** (8,5)

### Optimiser le traitement des demandes clients :

- ✓ Taux de réclamation sur les affaires enregistrées dans notre Gestion des contacts : **1,99 %** (2,00%)
- ✓ Satisfaction des clients sur la facilité à avoir une réponse à une demande d'intervention autre que technique : **4,2 /10** (7)

### Accompagner les clients dans leur parcours résidentiel :

- ✓ Taux de mutation en général : **22,4 %** (25%)
- ✓ Satisfaction des clients mutés dans l'année : pas de mesure en 2021

### Développer la concertation avec les clients :

- ✓ Taux de participation aux concertations individuelles : **79 %** (70%)
- ✓ Satisfaction des élus sur la concertation avec les clients : **6,6/10** (7)

### Faire de l'écoute client un levier d'amélioration :

- ✓ Nombre de clients interrogés dans les enquêtes : **12,66 %** des locataires (10%)
- ✓ Note de satisfaction générale des clients : **7,3/10** (7,5)

### Les Faits Marquants :

- Une cohésion sociale renforcée (pilotage des opérations ERBM, développement de projets innovants, accompagnement social notamment les troubles psychiques)
- L'organisation des permanences pour le choix des plans et de visites des logements témoins pour les clients
- La mise en place du service et de l'organisation de la filière impayés

### Les Points Forts :

- La continuité de service dans un contexte sanitaire toujours en tension
- La généralisation des processus de concertation réglementaire des opérations de réhabilitation
- La forte participation des habitants aux concertations individuelles
- La satisfaction générale des clients et sur les réponses apportées par le centre de relation client

### Les axes d'amélioration :

- Le développement et la modernisation de notre dispositif d'écoute client
- L'amélioration de qualité de la réponse aux demandes non techniques
- La mise en place d'un accueil individualisé des demandeurs de logement au Centre de Relation Client
- La note de la satisfaction des élus sur la concertation avec les locataires

### La proposition d'actions à mener :

Le lancement du chantier relatif au développement de l'écoute de nos clients et de nos partenaires

# Être une entreprise où il fait bon travailler



## Evaluation 2022 du pilier



Parties prenantes : 5/5

Résultats internes : 1.7/5

Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)

## Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)

### Ecouter les collaborateurs :

- ✓ Taux de clôture des irritants déclarés par les collaborateurs : **76,5 % (80%)**
- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs : **7,86 (7.5)**

### Accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel :

- ✓ Nombre d'entretiens carrières effectués : **18 (50)**
- ✓ Taux de réalisation des entretiens professionnels : **100 % (90%)**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs, à la suite des formations réalisées, sur leurs utilités : 8.5/10 (7)

### Assurer des conditions et un environnement de travail de qualité :

- ✓ Investissements réalisés dans l'amélioration de l'environnement de travail : **63 % du budget (80 %)**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs sur la qualité de l'environnement de travail : **7,33 (7)**

### Les Faits Marquants :

- Le démarrage du chantier du Nouveau Siège Sociale et la finalisation des travaux des antennes
- La mise en place de services associés au nouveau siège social (Conciergerie, Foodles, ...) et l'animation du réseau d'ambassadeurs
- La réalisation d'une campagne de sensibilisation à la cybersécurité en lien avec la Direction de la transformation numérique
- Les signatures d'accords relatifs à l'égalité-homme-femme, la qualité de vie au travail, le plan d'épargne collectif, l'intéressement, la négociation annuelle obligatoire

### Les Points Forts :

- Le niveau de satisfaction des collaborateurs en générale et sur l'utilité des formations
- Le lancement du réseau féminin « Cit'elles » en mars
- 31,5 % des collaborateurs de Maisons & Cités ont réalisé un « Vis ma vie » en 2021
- La mise en place des comités carrières
- Une bonne note sur la recommandation de Maisons & Cités pour y travailler

### Les axes d'amélioration :

- L'atteinte de l'objectif de réalisation des entretiens carrières
- La réalisation du budget d'investissement dans l'amélioration de l'environnement de travail

### La proposition d'actions à mener :

Le lancement du chantier relatif à l'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs »

# Renforcer notre dynamique collaborative

## Evaluation 2022 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5



Résultats internes : 3,1/5

Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)

## Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)

### Renforcer la concertation avec les collectivités locales :

- ✓ Nombre de réunions organisées par les Territoires avec les élus et intercommunalités : **324** en 2021
- ✓ Satisfaction des élus sur la concertation sur les attributions : **6,48/10** (7)

### Renforcer la concertation avec les représentants de l'Etat :

- ✓ Taux de réalisation des objectifs d'attribution des publics prioritaires : **100 %**
- ✓ Taux de satisfaction des représentants de l'état : pas de réponse

### Améliorer les échanges et la collaboration avec nos financeurs

- ✓ Taux de mobilisation des conventions (Banque européenne d'investissement et Banque des territoires) : **51,6 %**

### Renforcer la collaboration avec l'ANGDM :

- ✓ Nombre de réunions organisées avec l'ANGDM : **19** (12)
- ✓ Satisfaction de l'ANGDM du partenariat avec M&C : **8,5 /10** (7)

### Renforcer la coopération avec les représentants des locataires :

- ✓ Nombre commissions de concertations locatives réalisées : **16** (25)
- ✓ Satisfaction des représentant des locataires : **5,70/10** (7)

### Renforcer la collaboration avec les partenaires associatifs :

- ✓ Nbre de conventions actives avec les associations : **126** (92)
- ✓ Satisfaction des associations de quartiers : **8,0/10** (7)

### Développer des relations équilibrées avec nos fournisseurs :

- ✓ Délais de paiement moyen des fournisseurs : **40** jours (45 jours)
- ✓ Satisfaction des fournisseurs (amélioration de l'habitat et construction neuve) : **8,80/10** (7)

### Les Faits Marquants :

- Les groupes de travail mis en œuvre avec les représentants des locataires
- La mise en place de nombreuses conventions de partenariat (ANHAC, Enedis, hébergements temporaires, politique de la ville, ..... )
- Une démarche intégrée sur l'insertion professionnelle avec nos partenaires (Auxialys, Geeks du bâtiment, Bâtiment emploi, ....)
- L'amélioration du délai moyen de paiement des fournisseurs
- La reprise de signatures de conventions avec le tissu associatif

### Les Points Forts :

- L'organisation et l'animation de 6 Conseils de Concertation locative, dont 1 séminaire
- Le nombre de réunions réalisées par les territoires avec les EPCI et les Mairies (techniques, plan de ventes, ...)
- L'amélioration de la satisfaction des élus sur la concertation dans le cadre des attributions avec les communes
- Le niveau de satisfaction de l'A.N.G.D.M., des associations de quartiers et des fournisseurs
- L'atteinte des objectifs d'attribution des publics prioritaires

### Les axes d'amélioration :

- La révision des indicateurs quantitatifs et qualitatifs relatifs aux échanges avec les financeurs
- L'élargissement de la liste des représentants de l'état à interroger

### La proposition d'actions à mener :

Le lancement du chantier permettant de renforcer l'impact territorial et la visibilité de M&C à travers ses projets de territoire





# Proposer une offre diversifiée et innovante en mesure de répondre aux besoins des clients et partenaires

## Evaluation 2022 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5

Résultats internes : 2,8/5

Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)

## Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)

### Diversifier la composition typologique de notre parc :

- ✓ Evolution de la proportion de T1 - T2 sur l'ensemble du parc : **5.6 %** (4,7 %)
- ✓ Satisfaction client sur la fonctionnalité des logements : **7,3 /10** (7)

### Augmenter notre offre de produits spécifiques :

- Evolution de l'offre spécifique en structure collective : **0,8 %** (10%)
- ✓ Satisfaction des clients en logements spécifiques : non demandée en 2021

### Augmenter notre offre de logements adaptés au vieillissement :

- ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : **6,9 %** (6%)
- ✓ Satisfaction client sur l'adaptation des logements : **8.35 /10** (Etude A.N.G.D.M.)

### Répondre aux besoins d'accession, des clients et des prospects :

- ✓ Taux de réalisation des objectifs de vente : **99,6 %**
- ✓ Satisfaction des acquéreurs d'un logement M&C : **6,8 /10** (7)

### Assurer le renouveau de nos cités jardins :

- ✓ Taux de réalisation de livraison de logements en amélioration de l'habitat : **79,1 %**
- ✓ Satisfaction des élus sur le renouveau des cités : **5,97/10** (7)

### Répondre aux besoins des territoires par la construction de logements :

- ✓ Taux de réalisation de livraison de logements neufs (Régie et VEFA) : **92,9 %**
- ✓ Satisfaction des clients sur le renouveau des cités : **7,1/10** (7)

### Les Faits Marquants :

- La montée en puissance des livraisons et des lancements d'opérations malgré les difficultés liées à la crise sanitaire et la pénurie de matériaux avec 80 opérations en exécution simultanées
- La mise en place de comités pour améliorer les échanges DGAI - Territoires
- La finalisation et le déploiement de la procédure de gestion du parfait achèvement

### Les Points Forts :

- La livraison des premiers chantiers ERBM et le lancement d'opérations dans le cadre du nouveau marché
- Les 1 167 logements en amélioration de l'habitat isolé livrés
- Le développement de nouveaux produits (BRS, Diversification, VEFA, logements CHRS, locaux commerciaux, ...)
- Les études de programmes sur de nouveaux territoires : Métropole Européenne de Lille - Communauté Urbaine d'Arras

### Les axes d'amélioration :

- Fiabiliser les dates de livraison des programmes et tendre vers le zéro réserve
- Poursuivre les actions permettant d'améliorer la satisfaction des élus sur nos opérations de renouveau des cités

**La proposition d'actions à mener :** Le lancement du chantier pour développer l'offre de logements et d'hébergement de demain

# Développer le service aux clients permettant le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble

## Evaluation 2022 du pilier



**Parties prenantes : 5/5**

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)*



**Résultats internes : 3,7/5**

*Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)*

### Proposer un accompagnement adapté aux besoins de la clientèle :

- ✓ Investissement dans les actions d'accompagnement : **2.143 K€**
- ✓ Satisfaction des clients ayant bénéficié d'un accompagnement : non demandé

### Aider notre clientèle à bien entretenir son logement :

- ✓ Taux de réclamations / dépannages multiservices : **3,75 % (3%)**
- ✓ Satisfaction des clients sur le fonctionnement des équipements : 6,7/10 (7)

### Assurer un entretien de qualité des logements :

- ✓ Taux de réalisation des travaux de maintenance prévus au PMT : **100 %**
- ✓ Satisfaction des clients sur les travaux et les finitions : 7,6 /10 (7)

### Veiller à la tranquillité résidentielle :

- ✓ Nombre moyen mensuel d'incivilités enregistrées dans notre gestion des contacts : **60 (100)**
- ✓ Satisfaction des clients sur la qualité de vie dans les cités : 6,9 /10 (7)

### Contribuer à l'animation des cités, en lien avec nos partenaires :

- ✓ Soutien financier à des projets locaux : **1.430 k€ (1 000 k€)**
- ✓ Satisfaction des clients sur l'implication de M&C dans la vie locale : 7,2 /10 (7)

### Proposer de nouveaux services à nos clients :

- ✓ Nombre de client ayant utilisé le nouveau service de renouvellement des attestations d'assurance en ligne : **3.150**
- ✓ Satisfaction des clients sur l'innovation dans les cités : 7,1 /10 (7)

### Les Faits Marquants :

- Le développement de services innovants (colocation et habitat inclusif)
- La coordination de la Fête des Voisins avec 23 associations organisatrices
- 1,247 k€ dépensés au titre des contrats de ville
- La mise en place d'un marché d'accompagnement social des personnes en situation de handicap psychologique ou mental
- La mise en œuvre de la Remise de Loyer Temporaire

### Les Points Forts :

- L'implication de Maisons & Cités dans la lutte contre les violences faites aux femmes
- 270 000€ dédiés à l'accompagnement social de 400 ménages fragiles de notre parc
- Près de 1200 diagnostics sociaux réalisés par les chargés d'action sociale auprès de notre clientèle la plus fragile

### Les axes d'amélioration :

- La baisse du taux de réclamations des prestations multiservices

**La proposition d'actions à mener :** Lancement du chantier pour proposer de nouveaux services répondant aux besoins des clients

# Accroître notre performance globale et notre capacité à innover

## Evaluation 2022 du pilier



Parties prenantes : **3,7/5**

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2021)



Résultats internes : **3,8/5**

Niveaux en fonction du % d'atteinte des objectifs de 1/5 (0%) à 5/5 (100%)



### Améliorer la performance économique :

- ✓ La performance d'exploitation (EBE sur les produits nets) : **52,7 %** (52%)
- ✓ La capacité à investir (Potentiel financier) : supérieure à l'objectif de 2 mois de loyer : **4,14 mois**
- ✓ Notation Standard & Poors : **A+**

### Améliorer la performance environnementale :

- ✓ Part des logements classés énergétiquement (A-B-C) : **10,1%** (20%)
- ✓ Satisfaction des clients sur le logement économique : **6,4/10** (7)

### Améliorer la performance organisationnelle :

- ✓ Nombre de lignes de contrôle interne identifiés : **273**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs sur la connaissance de la stratégie de M&C : **6,8/10** (7)

### Améliorer la performance sociale :

- ✓ Nombre d'heures d'insertion réalisées : **265 982** heures en 2021 (200 000 heures)
- ✓ Taux de collaborateurs en alternance : **5,2 %** de l'effectif C.D.I. (5%)
- ✓ Satisfaction des élus sur les retombées professionnelles : **6,03/10** (7)
- ✓ Taux de satisfaction des collaborateurs en alternance à l'issue des 2 matinées d'intégration : **9.48/10** (7)

### Développer des projets innovants :

- ✓ **420** suggestions des collaborateurs recueillis dans le cadre des premiers échanges du chantier Simplification
- ✓ Perception des clients de M&C comme entreprise innovante : **6,7/10** (7)

### Les Faits Marquants :

- Le déploiement des premiers outils de pilotage de gestion locative
- L'accélération de la digitalisation des activités et des process (Sinistres, assurances des chantiers, ventes HLM, PSLA, .....)
- Le démarrage du chantier « Simplification » de manière participative
- La mobilisation dans le cadre de Call & Care (don de 100 ordinateurs, don au réseau étincelle)
- Le lancement du Challenge zéro papier « Je réduis ma consommation de papier »
- La Mise à jour de la cartographie des risques R.S.E. et la création de celle liée aux risques pénaux

### Les Points Forts :

- L'actualisation de notre projet d'entreprise CREAcités « ensemble imaginons la suite » porté par un réseau interne d'éclaireurs
- La formalisation de la mise en place du contrôle interne
- Les quarante 40 jeunes accueillis en alternance
- Réalisation des premiers programmes avec du béton de chanvre à Pecquencourt
- Plusieurs projets relatifs à la protection de l'environnement et la biodiversité (Agriculture urbaine, ...)

### Les axes d'amélioration :

#### • La proposition d'actions à mener :

Le lancement des chantiers qui nous permettront d'accroître la performance environnementale de nos logements mais également d'améliorer l'impact environnemental de notre entreprise.

# Le respect de nos engagements de qualité de service

## N°1

Être à l'écoute de nos clients



### N°1 Être à l'écoute de nos clients

- **75,50 %** de taux de décroché de notre Centre de Relation Clientèle
- **12,66%** de nos clients interrogés lors d'enquêtes de satisfaction
- Note de **8,3/10** pour la qualité des réponses apportées aux clients

## N°2

Faciliter l'emménagement de nos clients



### N°2 Faciliter l'emménagement de nos clients

- Note de **7,3/10** des clients sur les conditions d'entrée dans le logement
- Note de **7,6/10** des clients sur la qualité et le sérieux de l'état des lieux
- Note de **7,7/10** des clients sur la facilité d'ouverture de compteurs

## N°3

Accompagner nos clients au quotidien



### N°3 Accompagner nos clients au quotidien

- Note de **7,5/10** des clients sur les réponses aux demandes techniques
- Note de **7,1/10** des clients sur le respect des engagements pris
- Note de **7,6/10** des clients pour la finition des travaux

## N°4

Œuvrer pour le bien vivre ensemble dans nos cités



### N°4 Œuvrer pour le bien vivre ensemble

- Note de **8,3/10** des associations de quartier pour notre partenariat
- Note de **7,2/10** des clients pour l'implication dans la vie locale
- **1.266 k€** d'investissement pour soutenir les projets locaux

# Synthèse

## Les faits marquants



- Une cohésion sociale renforcée (pilotage, projets innovants, accompagnement social)
- Le lancement des travaux du nouveau Siège Social et les services qui y sont associés animés par le réseau des Ambassadeurs
- Les groupes de travail mis en œuvre avec les représentants des locataires
- La montée en puissance des livraisons et des lancements d'opérations avec 80 opérations en exécution simultanées
- La mise en place d'un marché d'accompagnement social des personnes en situation de handicap psychologique ou mental
- Le démarrage du chantier « Simplification » de manière participative

## Les points forts



- La forte participation des habitants aux concertations individuelles
- Le niveau de satisfaction des collaborateurs en générale et sur l'utilité des formations
- Le nombre de réunions réalisées par les territoires avec les EPCI et les Mairies
- Le développement de nouveaux produits
- L'implication de Maisons & Cités dans la lutte contre les violences faites aux femmes
- Plusieurs projets relatifs à la protection de l'environnement et la biodiversité (Béton de chanvre, Agriculture urbaine, ...)

## Les actions à mener

Dans le cadre des nouveaux chantiers de notre projet stratégique :



- Le développement de l'écoute de nos clients et de nos partenaires
- L'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs
- Le renforcement de l'impact territorial et de la visibilité de M&C à travers ses projets de territoire
- Le développement de l'offre de logements et d'hébergement de demain
- La proposition de nouveaux services répondant aux besoins des clients
- L'accroissement de la performance environnementale de nos logements mais également l'amélioration de l'impact environnemental de notre entreprise

# L'avis des experts\*

\*Experts : Experts externes, professionnels des démarches de progrès, d'amélioration continue, de la qualité de service.



## **Mme Vinciane LEJEUNE,**

Directrice des Services méthodes et process (Pas de Calais Habitat)

"Afin d'enrichir nos réflexions des bonnes pratiques de nos partenaires, nous avons reçu Gérard GRELL Directeur de l'Amélioration Continue. Il nous a éclairé de son expérience sur la création du label interne Créalabel, pour évaluer la performance des orientations stratégiques, et son déploiement. Maisons et cités démontre sa volonté de formaliser sa démarche et de s'engager dans une voie de progrès.

Il nous est apparu des avantages dans la mise en place d'un label propre notamment la prise en compte des exigences spécifiques du secteur et l'appropriation par l'ensemble des parties prenantes.

Les évaluations permettent de valoriser les actions et ainsi devenir un outil de management et un levier de motivation pour les parties prenantes internes. Il s'agit d'un moyen efficace pour communiquer en mettant en avant la démarche globale et ainsi rendre cohérent l'ensemble des actions vers l'objectif commun du projet stratégique.

La transparence des résultats montre la volonté de l'entreprise de renforcer le dialogue avec ses parties prenantes et de travailler conjointement pour améliorer les résultats économiques, sociaux et environnementaux.

Il serait intéressant de connaître l'impact de la transparence des résultats auprès des parties prenantes (niveau de coopération) mais aussi le niveau de confiance accordé à un label interne par rapport à un label externe évalué par un tiers."

## **Extraits de l'article publié sur le la plateforme de référence des Bonnes Pratiques RSE (Réseau Alliances)**

<https://www.bipiz.org/fr/bonnes-pratiques/maisons-cites-opte-pour-crealabel-un-outil-sur-mesure-pour-interroger-ses-parties-prenantes.html>

« Dans le cadre de son projet d'entreprise et après plusieurs certifications Iso 9001, l'entreprise Maisons & Cités a voulu revoir sa démarche qualité afin de mettre en place une certification plus proche de ses missions et de ses métiers »

Contribution à la performance de l'entreprise

→ Instaurer à long terme une culture d'amélioration continue de l'entreprise ; les parties prenantes étant fréquemment sollicitées et questionnées, réfléchissent continuellement tous ensemble à des actions nouvelles à mettre en place

→ La transparence des résultats obtenus crée une atmosphère de confiance. Les résultats seront mis en ligne sur le site de l'entreprise et rendus publics

→ Une démarche de certification sur mesure et exigeante ; Les indicateurs pourront évoluer selon les nouveaux enjeux de l'entreprise et les parties prenantes challengent annuellement le bailleur.

→ Originalité de la demande avec prise de risque car les parties prenantes peuvent se montrer critiques dans leur évaluation

# Le déploiement du label

## La communication



- Déploiement du plan de communication 2022 du CREAlabel
- Communication externe par notre site institutionnel et le réseau LinkedIn
- Communication interne par l’affichage, le relais managérial et la communauté des éclairés
- Déploiement de réunions d’échanges avec les partenaires sur le modèle de ce qui a été réalisé avec les représentants des locataires

## La méthode et l’organisation



- Poursuivre l’optimisation de la collecte des indicateurs
- Mettre en place des outils de suivi des actions d’amélioration
- Actualiser les ambitions et les objectifs pour tenir compte de l’évolution du projet d’entreprise

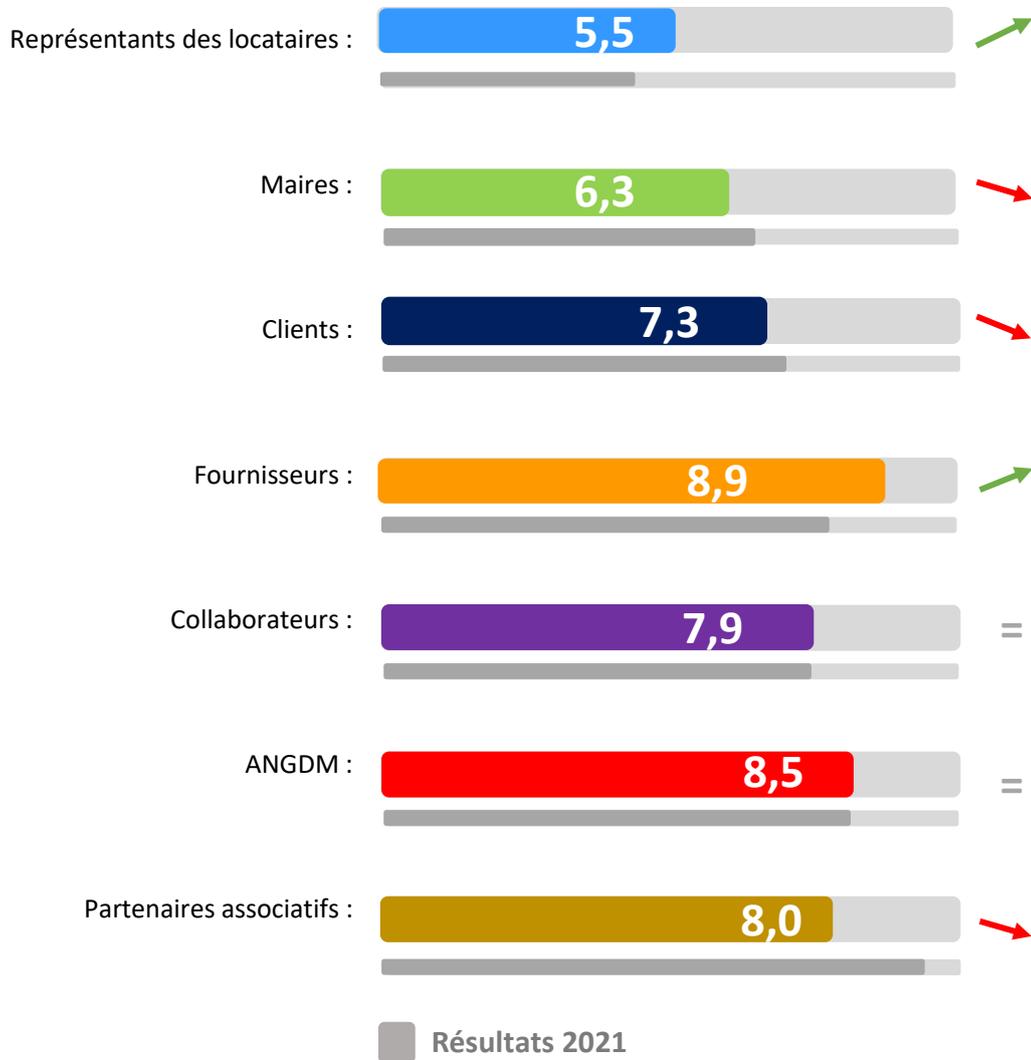
## La mesure de la satisfaction



- Elargir le panel de parties prenantes interrogés
- Réaliser des mesures de la satisfaction au fil de l’eau pour intégration dans les résultats de l’année (À la suite d’un évènementiel avec les élus, une réunion de concertation, un échange avec les fournisseurs, ...)
- Prise en compte des besoins dans le cadre du chantier relatif au développement de l’écoute de nos clients et partenaires

# Résultats des enquêtes parties prenantes

Niveau de satisfaction par partie prenante (note sur 10)





## Contact Maisons & Cités

-

Gérard GRELL, directeur de  
l'amélioration continue

[gerard.grell@maisonsetcites.fr](mailto:gerard.grell@maisonsetcites.fr)

-

Avril 2022