

maisonsetcites.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ

RESPONSABLE | 2022

Déclaration de performance extra-financière



2022

Sommaire:

ÉDITO
page 2

ORGANISATION
page 4

CHIFFRES CLÉS
page 6

PROJET STRATÉGIQUE
page 7

PROMOUVOIR l'équilibre social des territoires
page 10

PRÉSERVER l'environnement
page 14

CONTRIBUER à une économie durable
page 18

VALORISER les ressources humaines
page 22

AMÉLIORER la gouvernance et la relation
aux parties prenantes
page 24

DÉCLARATION de performance extra-financière
page 26

ANNEXES
page

RAPPORT de l'organisme tiers indépendant sur la DPEF
page 60





Édito

Frédéric
Chéreau

Président de Maisons & Cités



Ce qui nous motive

Les trois dernières années ont été un défi pour chacun d'entre nous. Face à un contexte inédit, Maisons & Cités a toujours gardé en tête sa mission essentielle qui est d'offrir à tous et dans tous ses territoires d'intervention le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble.

Pour cela, plus que jamais, nous voulons réhabiliter l'ensemble des « maisons des mines », afin de permettre à nos clients de vivre dans des logements agréables, confortables et pour un loyer modéré.

Cela se traduit notamment par la multiplication des opérations de réhabilitation de notre patrimoine ancien, au travers de l'ERBM mais pas seulement. Les travaux opérés dans ces logements permettent aux habitants de réaliser des économies substantielles sur leurs factures d'énergie. C'est important pour nos clients, mais c'est aussi important pour la préservation des ressources naturelles et de l'environnement. La meilleure performance thermique de nos logements contribue en effet à la diminution de nos émissions de gaz à effet de serre, avec l'espoir de contribuer à l'atténuation du changement climatique, qui est devenu au fil des ans un sujet de préoccupation majeur pour tous, individus, collectivités et entreprises.

Pour accomplir ce chantier immense qu'est la rénovation du patrimoine minier, nous avons besoin des entreprises du bâtiment. Ce sont majoritairement des entreprises de notre région, qui emploient des habitants sur nos territoires, qui œuvrent avec nous pour faire de beaux logements. Nos programmes alimentent leurs carnets de commande. Nous faisons tout ce qui est à notre portée pour les accompagner y compris dans leurs éventuelles difficultés (trésorerie, recrutement...) car nous avons des objectifs communs.

Vous l'aurez compris, ce qui nous motive, c'est le confort et la satisfaction de nos clients, c'est l'emploi local et la préservation de notre bien commun qu'est l'environnement.

Maisons & Cités peut compter sur la résolution des membres de son conseil d'administration au service de l'intérêt général et sur l'engagement de son personnel auprès de sa clientèle.



3 QUESTIONS À ...



Jean-François Champion

Directeur général de Maisons & Cités

Dans un contexte économique compliqué, quel regard portez-vous sur l'activité de Maisons & Cités en 2022 ?

Comme tout acteur du logement social, Maisons & Cités a d'abord rencontré des difficultés d'approvisionnement en matériaux de construction, avant de subir la hausse conjuguée des coûts du secteur du bâtiment et des taux de financement. Cela a notamment eu un effet sur le nombre d'appels d'offres infructueux et a généré des retards et parfois un report en 2023 d'opérations prévues en 2022. Nous avons réussi malgré tout à livrer près de 1 800 logements réhabilités et 283 logements neufs. Parallèlement, nous avons lancé 2 695 ordres de services en réhabilitation pendant l'année.

Quelles sont les conséquences de ces reports pour 2023 ?

Elles sont importantes car cela vient impacter une programmation qui était déjà bien fournie sur 2023 et 2024. En 2023, nous devons donc mener à bien ces projets décalés, réaliser ce que nous avons d'ores et déjà programmé et démarrer la réhabilitation d'une dizaine de cités supplémentaires pour répondre à la volonté d'accélération de l'ERBM souhaitée par le Président de la République lors de sa venue à Lens en février 2022. Nous nous sommes donc organisés pour absorber ce flux exceptionnel. Nous avons créé une Direction des opérations qui doit permettre de mobiliser et coordonner les différents métiers internes pour atteindre les objectifs. Nous avons également renforcé les équipes et nous cherchons continuellement à simplifier nos processus. Les années 2023 à 2025 vont être intenses mais je fais pleinement confiance aux équipes, nous sommes mobilisés pour relever ce défi.

Vous évoquez l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM), durant l'année 2022 : la cité des Alouettes à Bully-les-Mines, première cité à avoir fait l'objet de travaux dans le cadre de ce programme a été livrée. Quel bilan pouvez-vous en tirer ?

Il est positif incontestablement. J'ai eu l'occasion à plusieurs reprises de rencontrer des clients qui ont intégré les logements réhabilités. Tous nous disent qu'ils gagnent en confort de vie et que leurs dépenses énergétiques ont baissé de manière significative. Certains d'entre eux, qui craignaient les travaux, en deviennent les meilleurs ambassadeurs. C'est une réelle satisfaction de voir l'impact positif que nous pouvons avoir sur leur quotidien. Même si le contexte inflationniste des coûts de l'énergie vient « masquer » partiellement les économies réalisées, cela démontre les effets immédiats sur le pouvoir d'achat des ménages. C'est pour cette raison que nous devons gagner le défi de la réhabilitation de notre parc ancien.



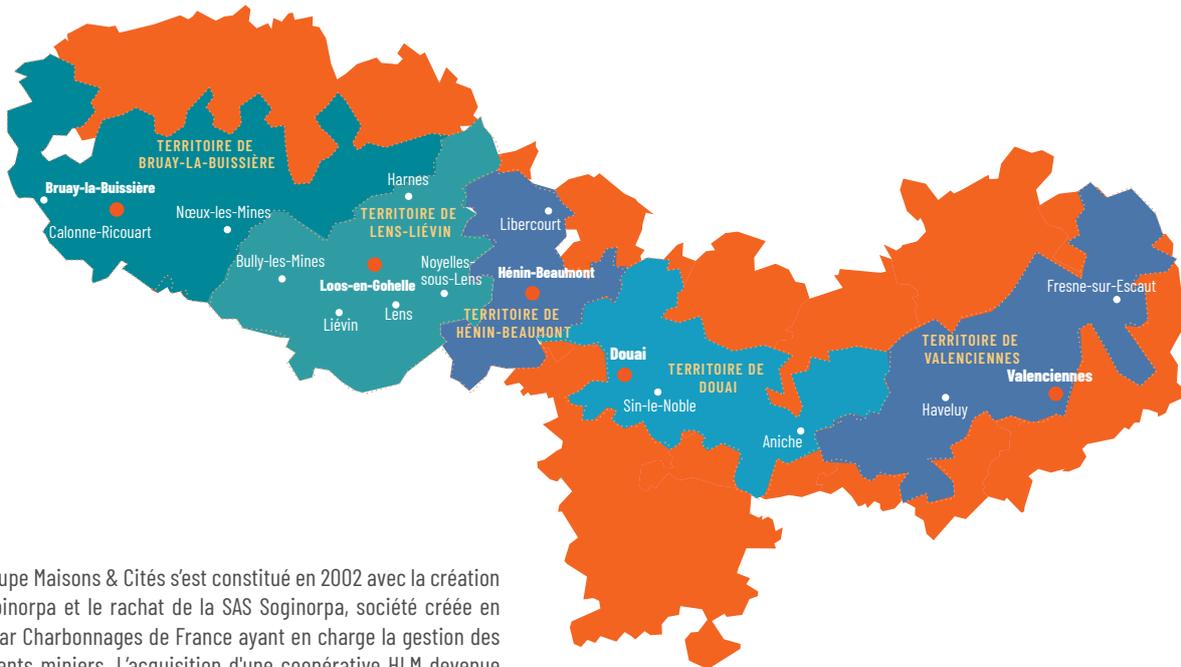


NOTRE ORGANISATION

L'ensemble des collaborateurs du Groupe est rassemblé au sein de Maisons & Cités (SA d'HLM). Une convention de gestion a été conclue entre Maisons & Cités et Maisons & Cités Accession. Sous la direction

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

LA RELATION CLIENTÈLE EST ORGANISÉE AUTOUR DE CINQ TERRITOIRES ET QUATORZE ANTENNES DE PROXIMITÉ SUR LES DÉPARTEMENTS DU NORD ET DU PAS-DE-CALAIS



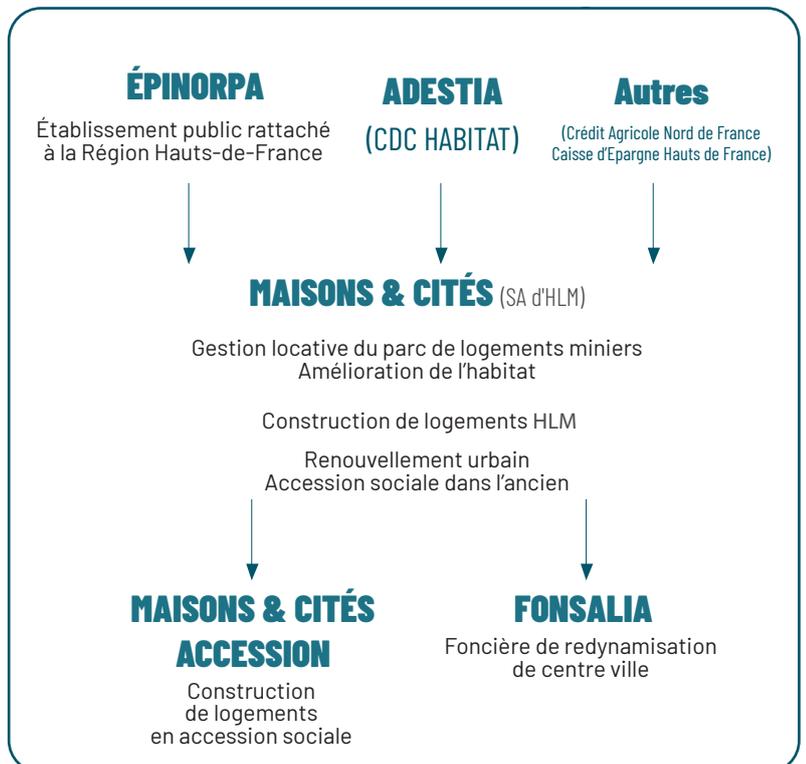
Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002 avec la création de l'Épinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa, société créée en 1986 par Charbonnages de France ayant en charge la gestion des logements miniers. L'acquisition d'une coopérative HLM devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite 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 actionnaire de Maisons & Cités (SA d'HLM) aux côtés d'Adestia (CDC Habitat). Adestia est devenu actionnaire de Maisons & Cités en juillet 2018. À la fin de l'année 2022, l'Épinorpa et CDC Habitat ont renouvelé leur pacte d'actionnaires aboutissant à nouvelle répartition du capital. Leur participation est désormais de 49 % chacun.

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.

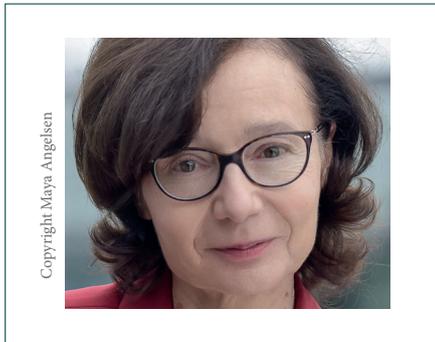
Créée en 2021, Fonsalia est une structure de type foncière visant à répondre aux besoins détectés dans les centres-villes et centres-bourgs. Le capital de cette dernière est réparti entre la Caisse des dépôts et consignations (30 %) et Maisons & Cités (70 %).



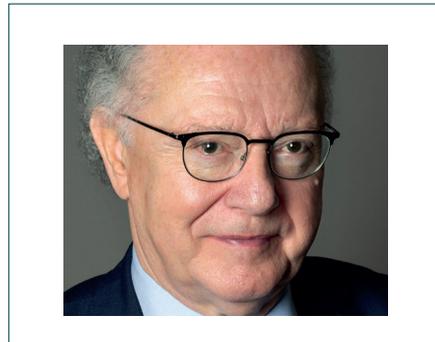
Voir aussi en annexes de ce rapport, dans la partie gouvernance, les informations relatives à la composition des instances.

INTERVIEW CROISÉE

Anne-Sophie Grave
Présidente du directoire de CDC Habitat



Jean-Marie Alexandre
Président de l'Épinorpa



L'année 2022 a été marquée par la renégociation du pacte d'actionnaires établi entre le groupe CDC Habitat via sa filiale Adestia et l'Épinorpa, que vous représentez l'un et l'autre. Il se traduit désormais par une répartition paritaire du capital de Maisons & Cités. Quels étaient les prérequis pour chacun d'entre vous ?

Jean-Marie Alexandre : Il faut tout d'abord rappeler que ce rendez-vous de 2022 était planifié dès 2018 lors de l'entrée d'Adestia au capital de Maisons & Cités. Nous étions alors convenus de redéfinir cet accord dans le courant de l'année 2022. Ceci étant dit, la principale préoccupation de l'Épinorpa a toujours été que les décisions prises en ce qui concerne la gestion du patrimoine de logements détenu par Maisons & Cités aillent dans le sens de l'intérêt général et dans celui des habitants qui y vivent. Cela supposait que les membres du CA de l'Épinorpa conservent une voix au chapitre dans les décisions futures. Surtout, le préalable aux discussions relatives à la répartition du capital de M&C était de se mettre d'accord sur des objectifs et des ambitions communs.

Anne-Sophie Grave : De juillet à décembre 2022, de nombreux échanges se sont tenus entre l'Épinorpa et CDC Habitat afin d'arrêter les conditions d'un nouveau partenariat au service des habitants du Bassin minier. Nous avons souhaité que nos discussions portent préalablement sur le cadre stratégique du projet de Maisons & Cités, prenant en compte les spécificités historiques du patrimoine et du territoire, l'accélération de l'ERBM, mais aussi l'intérêt d'un apport en expertise de CDC Habitat pour sa mise en œuvre, et une gouvernance équilibrée. C'est dans ce cadre que CDC Habitat a réalisé début 2023, un apport de 99 M€, portant sa participation à 49 %, équivalente à celle de l'Épinorpa, et amenant des ressources supplémentaires de plus de 49 M€ directement à Maisons & Cités, pour mener à bien l'important programme de réhabilitations du parc de logements.

Quelle vision avez-vous de la suite et quelles sont désormais vos attentes ?

Jean-Marie Alexandre : Nos attentes vis-à-vis de Maisons & Cités sont assez précises. L'accélération de la mise en œuvre de l'ERBM constitue la pierre angulaire du plan stratégique de Maisons & Cités. Inutile de rappeler que c'est un enjeu pour le confort des habitants ; la montée des coûts de l'énergie pose de grandes difficultés aux personnes à revenus très modestes. Maisons & Cités a mis en place une organisation adaptée à la poursuite de ses objectifs, et je m'en félicite. Il lui faut aussi poursuivre le développement de son projet d'entreprise energiC 2025 qui se traduit par des engagements pour nos clients, pour nos collaborateurs et également environnementaux et territoriaux, et ce à travers la réalisation de différents chantiers. Cela a été validé par le conseil d'administration à l'unanimité et nos attentes sont tout simplement que cela soit mis en œuvre par les équipes, que je sais très impliquées.

Anne-Sophie Grave : Notre préoccupation première porte sur la réalisation de l'ERBM et du programme de réhabilitations, dans un contexte plus contraint, par la hausse des coûts des matériaux et des travaux, ainsi que l'augmentation du taux du livret A qui rendent plus difficiles les équilibres économiques. C'est aussi la bonne intégration des enjeux du territoire, notamment l'accompagnement des locataires fragilisés par le contexte économique, ou encore le développement adapté aux besoins en termes d'offre de logement ou d'habitat spécifique. Avec ce nouveau pacte d'actionnaires, nous renforçons ainsi nos modes de coopérations et le partage d'expertises, tant sur les engagements territoriaux et environnementaux, que sur les engagements sociaux, clients et RH, au service des habitants et du territoire.





NOS CHIFFRES CLÉS

314 487
heures
d'insertion

Patrimoine total
64 383
logements à fin 2022



768
salarié(e)s

(équivalent temps plein
en CDI et CDD)



4 126

ATTRIBUTIONS

322 M€

investis
dans la maintenance,
la réhabilitation
et le développement
du patrimoine

281 M€

chiffre d'affaires issu
des logements locatifs



40,3%

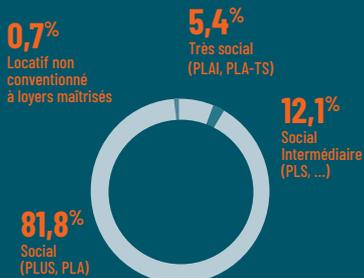
des logements situés
en quartier prioritaire
politique de la ville

4,6%

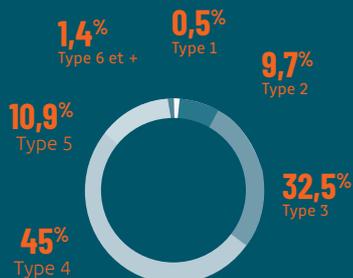
du parc
en habitat
collectif

Répartition des logements locatifs

par catégorie



par type



33%

DE TITULAIRES DE BAIL
DE PLUS DE 65 ANS

46,1%

de ménages locataires
recevant des aides
au logement

NOTRE PROJET STRATÉGIQUE



Identité :

Nous sommes la 1^{re} 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

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.

Cœur de métier :

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

11 chantiers prioritaires pour atteindre notre nouvelle ambition

Climat

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

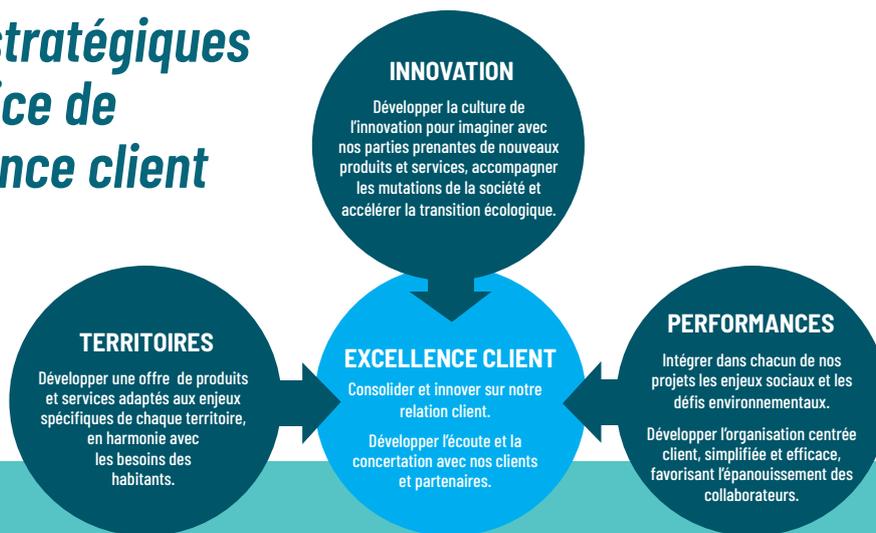
Clients et territoires

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

3 axes stratégiques au service de l'excellence client



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.



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. **13,8 %** 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 2022

- ✓ **Humaines :**
 - 768** collaborateurs (ETP, CDI et CDD)
 - 16 574** heures de formation
 - Près de **150** métiers
 - 1** assistante sociale
- ✓ **Relation clientèle :**
 - 1** Centre de relation clientèle
 - 5** directions territoriales
 - 14** antennes de proximité
 - 72** collaborateurs (ETP) contribuant à l'accompagnement social
 - 132** collaborateurs (ETP) dédiés au cadre de vie et à la relation clientèle
- ✓ **Notre patrimoine :**
 - 64 383** logements dont **95,4 %** individuels avec jardin
- ✓ **Financières :**
 - Chiffre d'affaires issu des logements locatifs : **281 M€**
 - Autofinancement net rapporté au loyer : **19,3 %**
 - 322 M€** d'entretien et d'investissement en 2022
- ✓ **Fondation territoriale des lumières**
- ✓ **Réseau des Cit'elles**



Parcours résidentiel



Parcours clients



64 383
logements à fin 2022

BRUAY-LA-BUISSIÈRE LENS HÉNIN-BEAUMONT DOUAI VALENCIENNES

303,8M€
Chiffre d'affaires

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 2022



Près de **141 814** personnes logées
4 126 logements attribués

✓ Satisfaction de la clientèle

84 % de locataires satisfaits ou très satisfaits
Animation territoriale : **1 188 814 €** versés à des associations pour soutenir des projets locaux
1 737 logements anciens réhabilités
283 logements neufs livrés ou acquis
238 logements anciens acquis

✓ 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

40 alternants
314 487 heures d'insertion générées
2 antennes AXEL avec l'AFpa
1488 entreprises partenaires dont **75 %** d'entreprises locales
Emploi de personnes en situation de handicap : **48,7 ETP**

✓ Ressources humaines

65 mobilités internes dont **19 promotions**
Indice égalité Femmes/Hommes : **94/100**
Une contribution de l'employeur au CSE à hauteur de **2,2 %** de la masse salariale

✓ Fondation territoriale des lumières

8 projets soutenus



es



jeunes retraités



seniors

ment

béguinage

résidence adaptée

EHPAD





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.

Parcours résidentiel

Maisons & Cités s'emploie à faciliter le parcours résidentiel de ses clients, des plus jeunes aux plus âgés, en leur proposant une offre diversifiée en location et en accession sociale à la propriété.

Dans le même temps, la politique de peuplement est adaptée en fonction des besoins locaux, en lien avec les communes et EPCI, afin de favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle.

Ainsi, face à une demande évolutive, les logements anciens, souvent trop exigus et sans volume, sont restructurés pour répondre aux besoins nouveaux, notamment ceux des jeunes couples, des familles recomposées, des personnes âgées ou encore des personnes seules.

Personnes âgées

Les personnes âgées font l'objet d'une attention particulière, axée prioritairement sur le maintien à domicile, par l'adaptation de leur logement, mais aussi par la création de lotissements adaptés et sécurisés (béguinages) ou encore la construction ou réhabilitation d'EHPAD pour les personnes ayant perdu leur autonomie.

Rapprochement des plus jeunes et des plus anciens

Des actions sont menées afin de favoriser le rapprochement entre générations. Il en va ainsi des chantiers écoles organisés dans les cités minières lors desquels des adolescents, encadrés par les CCAS, nettoient les parcelles et trottoirs de personnes âgées. D'autres projets, réalisés par de jeunes adultes (notamment les volontaires en service civique), consistent à visiter des personnes âgées pour repérer les situations d'isolement et, le cas échéant, les rapprocher des services sociaux.

Structures spécifiques

Toujours dans l'optique d'un rapprochement intergénérationnel, Maisons & Cités a créé une micro crèche d'une capacité de 11 lits au sein de l'EHPAD d'Auberchicourt (voir encadré). À Harnes, c'est une maison d'assistantes maternelles qui a été mise en place dans deux logements restructurés de la cité Bellevue Ancienne offrant 12 berceaux (voir ci-contre).



Au cœur de l'EHPAD d'Auberchicourt, une micro-crèche pouvant accueillir 11 enfants.

Une micro crèche dans l'EHPAD d'Auberchicourt

La spécificité de ce nouvel équipement réside dans le développement, au cœur de l'EHPAD, de multiples services, ouverts sur le quartier et la commune. Une microcrèche de 11 lits, gérée par la SAS Petits Loups, une épicerie solidaire gérée par l'Apei de Douai, et une conciergerie, qui feront l'objet de partenariats associatifs, viendront en effet compléter l'ensemble.



Le premier chèque énergie remis à Mme Rossignol de Lozingshem

Maisons & Cités lance le dispositif RLE

Pour soutenir ses locataires durant cette période marquée par une crise énergétique et économique, M&C a lancé l'opération Réduction de loyer énergie (RLE). Ce dispositif ouvre, en effet, une réduction de loyer de 200 € venant compléter d'autres dispositifs comme le chèque énergie ou le Fonds social énergie... Pour y prétendre, il faut être titulaire d'un bail d'habitation chez M&C et disposer d'un reste à vivre inférieur à 15 euros par jour, ainsi que des factures d'énergie ayant augmenté au moins de 50 € par mois ou de 600 € de 2021 à 2022. Mme Rossignol de Lozingshem a reçu en mars 2023, le premier chèque énergie.

FONSALIA en ordre de marche

Afin de répondre aux enjeux du territoire et d'équiper celui-ci d'un outil de redynamisation, la Caisse des dépôts et consignations et Maisons & Cités se sont rapprochées pour créer en décembre 2021 une structure de portage de type foncière visant à répondre aux besoins détectés dans les centres-villes et centres-bourgs des collectivités situées majoritairement dans le Bassin minier. Le capital de cette dernière est réparti entre la Caisse des dépôts et consignations (30 %) et Maisons & Cités (70 %), la première apportant un soutien financier en numéraire et la seconde en nature, par le transfert de bâtiments administratifs.

Cette foncière a pour objet de porter des actifs immobiliers multi activités, commerces, immobiliers d'entreprise, tertiaire, locaux d'activités, médico-social et, à titre accessoire, des logements lorsque ceux-ci accompagnent des locaux éligibles. L'activité de Fonsalia s'exerce ainsi principalement dans des opérations de renouvellement urbain telles que Cœur de ville et Petites villes de demain. Un comité d'engagement a été mis en place afin de juger de la faisabilité d'un projet. Sont étudiés dans ce comité d'engagement, les opportunités du marché, le prix de l'actif visé, le coût de sa réhabilitation et de sa mise aux normes, les loyers applicables et l'équilibre financier qui en découle. Pour l'heure, plus d'une vingtaine de dossiers sont à l'étude et les premières acquisitions et travaux seront réalisés en 2023.





PROFIL DES LOCATAIRES EN 2022

En décembre 2022, le patrimoine immobilier de Maisons & Cités est occupé à 13,8 % par des ayants droit, soit 8 043 foyers.

34% des locataires sont âgés de moins de 30 ans.

9% des locataires sont âgés de 65 ans ou plus

29% des ménages sont des couples avec enfants

31,3% des locataires sont des familles monoparentales

78% 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).



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.

L'ENGAGEMENT POUR LE RENOUVEAU DU BASSIN MINIER

À mi-parcours, un projet qui tient ses promesses

Lancé opérationnellement en 2018, l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM), qui associe les bailleurs sociaux, les collectivités locales et territoriales, la Région Hauts-de-France et l'État, a pour objectif d'accélérer la rénovation thermique et la rénovation urbaine des cités. Une quarantaine de cités appartenant à Maisons & Cités sont concernées, soit plus de 20 000 logements qui atteindront, d'ici 2028, la classe énergétique C.

Les premiers logements de l'ERBM ont été livrés

La cité des Alouettes, à Bully-les-Mines, a été livrée en septembre dernier. Il s'agit de la première cité réhabilitée dans le cadre de l'ERBM. Au total, 139 logements ont fait l'objet de travaux d'amélioration thermique ou de grosses réparations.

À la fin de l'année 2022, qui marque le mi-parcours de ce projet d'envergure, 6 895 logements ont été livrés et 12 040 lancés en travaux.

La cité des Arts, à Lens : une opération exemplaire

La cité des Arts, à Lens, fait l'objet d'un programme mixte de réhabilitation et de démolition-reconstruction. Les logements de ce site (hors PSLA) sont alimentés par un système d'énergies renouvelables, la géothermie, qui est centralisé et géré à la maison des énergies, ainsi que par des panneaux photovoltaïques. Les premiers logements ont été livrés en novembre 2022. L'ensemble des 163 logements sera livré d'ici la fin de l'année 2023.

À Pecquencourt, l'expérimentation en béton de chanvre se poursuit

L'isolation de 50 logements en béton de chanvre, au cœur de la cité Barrois, à Pecquencourt, se poursuit. Plusieurs logements ont été instrumentés afin de suivre l'évolution des consommations énergétiques des habitants. 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.

SYLVIANE NIEBOJEWski,
*habitante de la cité des Alouettes,
à Bully-les-Mines*

Votre logement a fait l'objet d'une réhabilitation, quand était-ce et en quoi les travaux ont ils consisté ?

Notre logement a été réhabilité en 2021. Nous avons quitté notre maison, le temps des travaux, pour intégrer un « logement tiroir », situé juste à côté du nôtre. Les travaux ont duré 5 mois. Tout a été refait, du sol au plafond ! La maison est beaucoup plus confortable, elle n'est plus vraiment la même mais je tenais à y revenir : nous y vivons depuis 33 ans, nous y avons élevé notre fils.

Comment avez-vous été accompagnés tout au long des travaux ?

Nous avons été très bien accompagnés, le pilote social était toujours disponible. Il y a eu plusieurs réunions de concertation, au cours desquelles nous avons eu des réponses à nos questions. Pour les déménagements, nous n'avons rien eu à gérer : Sébastien (le pilote social, ndlr) s'est occupé de tout !

En termes de confort, qu'il soit thermique ou financier, qu'avez-vous pu observer ?

La chaleur est uniforme dans toutes les pièces, ce qui n'était pas le cas avant. Le thermostat est réglé sur 19°C, il fait 19,5°C dans toute la maison. Depuis les travaux, nous réalisons 40 % d'économie sur nos factures de gaz et d'électricité. Nous sommes passés d'une facture de 218 € par mois, à 120 €. Une centaine d'euros d'économie par mois, ce n'est pas rien. Nous avons pu acheter de nouveaux meubles, ça nous permet aussi d'avoir un peu plus de confort financier au quotidien et de mieux faire face à la hausse du coût de la vie.



« Nous sommes passés d'une facture de 218 € par mois, à 120 €. Une centaine d'euros d'économie par mois, ce n'est pas rien »



Une journée dédiée au climat pour les collaborateurs

Le 17 mai 2022 Maisons & Cités a organisé la journée « Ensemble pour le climat », afin de sensibiliser ses collaborateurs au sujet des enjeux climatiques. Conférences sur l'alimentation, sur l'impact régional du changement climatique, ateliers zéro déchet, calcul de l'empreinte carbone, fresque du climat ou encore projection du film *Animal* étaient au programme.







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 économique 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.

Comme l'ensemble des bailleurs sociaux du pays, Maisons & Cités a dû s'adapter aux conditions macro-économiques difficiles. Le conflit en Ukraine, l'augmentation des coûts du secteur du bâtiment et des conditions de financement du logement social ont fortement impacté l'activité et celle des entreprises du bâtiment de manière générale. La fermeture de certaines d'entre elles ou l'augmentation du coût des matériaux a fait bondir le nombre d'appels d'offres infructueux. Une partie des ordres de services prévus en 2022 ont finalement été reportés sur 2023. Malgré cela, Maisons & Cités a maintenu les investissements sur le parc existant.

La montée en puissance de la réhabilitation

En 2022, Maisons & Cités a investi 303 M€ pour développer ou améliorer son parc de logements. L'investissement le plus important réalisé concerne la réhabilitation et l'entretien du parc de logements existants. Qu'il s'agisse de travaux réalisés de manière isolée, d'opérations programmées dans le cadre de l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM) ou d'opérations dites « de droit commun », l'entreprise a

lancé la réhabilitation de 2 695 logements répartis en 909 logements en secteur isolé, 1 123 logements en opérations programmées (de droit commun) et 663 dans le cadre d'opérations programmées bénéficiant de financements liés à l'ERBM. Dans le même temps, 1 737 logements ont été livrés dont 1 156 dans le cadre d'opérations programmées de droit commun et 581 dans le cadre de l'ERBM.

Neuf : un contexte qui provoque d'importants décalages de planning

Dans son prévisionnel 2022, Maisons & Cités tablait sur 1 352 ordres de services (OS) concernant la construction neuve. L'entreprise a finalement procédé au lancement de 720 OS (dont 376 concernent le plan de relance « VEFA 40 000 » initié par CDC Habitat). 314 logements ont été livrés dont 31 en accession à la propriété.



Insertion et économie circulaire en pratique à Sains-en-Gohelle.

Insertion par l'économie

Le chantier hors normes que représente l'ERBM est non seulement un défi en termes de volume de travaux, mais aussi un engagement sans précédent pour l'emploi, la réinsertion et la formation. Pour tous les chantiers ERBM qui la concernent, Maisons & Cités a inclus des clauses d'insertion à hauteur de 7 à 10 %, ce qui implique autant de possibilités d'emplois.

Priorité à l'emploi local

La première difficulté pour Maisons & Cités consiste à mobiliser des entreprises en nombre suffisant, en mesure de répondre à cette demande exceptionnelle. La seconde à faire en sorte qu'une place importante soit consacrée à la formation de demandeurs d'emploi de la commune, voire de la cité concernée.

Une aide aux entreprises recruteuses

Les entreprises font face une crise, due notamment à la période Covid que nous avons traversée, et aussi au manque d'engouement des jeunes en recherche d'emploi pour les métiers du bâtiment. Maisons & Cités a décidé d'accompagner ces entreprises en mal de main d'œuvre. Cela se traduit notamment par la participation ou l'organisation conjointe de forums et autres rencontres à destination des habitants avec les services pour l'emploi des communes, les départements, la Région, Pôle Emploi, les PLIE et autres structures destinées à l'emploi et à la formation.

À Sains-en-Gohelle une déconstruction « brique après brique »

Dans la cité 10, classée Unesco, s'est déroulé un chantier spécial de déconstruction qui visait à récupérer des matériaux et en même temps permettre à douze personnes sans emploi de bénéficier d'une opportunité d'insertion.

Ce projet de réemploi a été imaginé avec la commune, des structures d'insertion, des entreprises... dans une logique d'économie circulaire. Le principe est de déconstruire certains logements voués à la démolition afin de récupérer proprement les briques, les caractériser et les nettoyer, pour les réemployer dans une opération de réhabilitation voisine. Une étude financière permettra de définir le potentiel déploiement sur d'autres projets de Maisons & Cités.

Les douze stagiaires ont été récompensés par la signature d'un contrat de travail à compter du 1^{er} février 2023.

Notre activité maîtrise d'ouvrage en chiffres

(en 2022)

1 737

logements nouvellement réhabilités ont été mis en service

284

logements neufs livrés en 2022

31

logements livrés en accession à la propriété

S&P Global Ratings confirme la note A+ de Maisons & Cités

L'agence S&P Global Ratings a publié son rapport sur Maisons & Cités, en octobre 2022. 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 ce 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

Le L U M

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.

OBJECTIF LUM

Au début de l'été 2023, pas moins de 300 collaborateurs de Maisons & Cités intégreront Le Lum, le nouveau siège du Groupe.

Situé Zac de La Clochette à Douai, l'établissement se veut résolument moderne, tant au niveau de son architecture que de son aménagement intérieur. Les espaces ont en effet été pensés pour favoriser la coopération et la transversalité. De nouveaux modes de travail vont donc en découler.

Pour faciliter l'appropriation des locaux par les collaborateurs, un dispositif d'accompagnement associé à une démarche collaborative importante ont été mis en place dès le début du projet.

En premier lieu, 30 ambassadeurs ont été sélectionnés dans les différents services concernés par le déménagement. Cette communauté a été associée à divers projets tels que la mise en place d'une conciergerie, des offres de restauration, de mobilité douce, de sport ou encore l'aménagement intérieur des locaux. Au total, 60 ateliers ont été organisés par ou avec les ambassadeurs en 2022.

En parallèle, un important dispositif de communication intitulé « Moo'v » a également été déployé pour faciliter la compréhension et l'appropriation du projet par les collaborateurs.

En octobre, une visioconférence était organisée afin dévoiler en direct et à l'ensemble des collaborateurs le nom du futur siège. Celui-ci a été baptisé : le Lum, en référence à la lumière qui inonde l'ensemble du bâtiment.

Pour permettre aux collaborateurs de se projeter plus facilement, des visites de chantier ont été régulièrement organisées. À travers 16 visites, près de 300 collaborateurs ont pu découvrir les lieux. Pour l'occasion, un bungalow témoin présentant les matériaux, moquettes et luminaires utilisés pour aménager le bâtiment a été installé à proximité du chantier.

Dans le courant du printemps 2023, les collaborateurs qui emménageront dans les nouveaux locaux ont participé avec leurs managers à des ateliers visant à s'approprier les différents espaces et profiter ainsi pleinement des avantages du flex office.



Moi, j'ai choisi d'avoir un impact positif !

En 2022, l'entreprise a mené un travail de fond sur son image employeur en identifiant et en capitalisant pour cela, sur ses points forts, son identité et ses valeurs. Ce projet a été mené en intelligence collective avec différents groupes de travail représentatifs de l'ensemble des salariés. L'objectif était de développer une marque authentique qui soit le reflet du travail réalisé par les collaborateurs et fidèle à nos valeurs. Les travaux ont fait

émerger l'impact positif des femmes et des hommes qui travaillent au quotidien pour offrir à tous et dans tous nos territoires le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble. À travers cette démarche, Maisons & Cités entend poursuivre la modernisation de son image et renforcer sa notoriété auprès des futurs talents qui la rejoindront.



Le 23 novembre 2022, les enfants à la découverte des locaux de Maisons & Cités, lieu de travail de leurs parents.

Organisation de la première journée familiale

Maisons & Cités s'est engagée, au travers de l'accord égalité professionnelle signé en 2021 et en concertation avec les organisations syndicales, à organiser une journée familiale en entreprise permettant aux enfants des salariés de découvrir le lieu de travail de leurs parents.



Le groupe des Cit'elles en visite de chantier à l'îlot Parmentier, cité des arts à Lens

Cit'elles Tour pour promouvoir la mixité professionnelle chez Maisons & Cités

Le Cit'elles Tour a été organisé le 1^{er} avril à l'initiative de Laetitia Huleux, assistante à la Direction de la maîtrise d'ouvrage et adhérente du réseau féminin de Maisons & Cités, les Cit'elles. L'événement avait pour objectif de mettre à l'honneur des collaboratrices de Maisons & Cités en charge de chantiers de réhabilitation. L'occasion de promouvoir la mixité professionnelle et valoriser ces femmes qui exercent des métiers majoritairement occupés par des hommes.



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.

La concertation locative au sein de Maisons & Cités

Pour prolonger le processus de dialogue déjà engagé avec les instances représentatives des locataires et ayants droit au sein des conseils d'administration, et conformément à la loi Solidarité et renouvellement urbain de 2002, Maisons & Cités a élaboré un plan de concertation qui porte sur la gestion locative (services aux clients, parcours résidentiel, loyers, charges...), la gestion technique (maintenance, travaux, amélioration, démolition, renouvellement urbain...), la gestion du « vivre ensemble » (voisinage, cadre de vie, tranquillité, propreté...), la communication et les relations avec les clients, ainsi que le développement durable.

Un conseil de concertation locative a été mis en place, réunissant les diverses associations de locataires et organisations syndicales.

Des conseils de concertation locative de territoire ont également été mis en place à l'échelle des

directions territoriales, dans lesquels siègent les associations représentatives des locataires. Ce sont des lieux de débat où les représentants des locataires et Maisons & Cités réfléchissent ensemble sur les sujets intéressant la vie des cités et résidences, les conditions d'habitat et le cadre de vie.

Les conseils de concertation territoriaux de Maisons & Cités sont composés d'un représentant local par organisme représentant les locataires, des responsables locaux de Maisons & Cités et de personnes qualifiées désignées occasionnellement par le conseil de concertation.

Les associations et organisations syndicales représentées dans les conseils de concertation sont la CNL, INDECOSA-CGT, CLCV, CGL, CSE, UFC QUE CHOISIR, LA VIE À DÉFENDRE, AFOC, CFE-CGC, CFDT, CGT, CFTC.

2022 était une année de renouvellement des représentants des locataires. Les élections ont eu lieu le jeudi 15 décembre. Élus pour un mandat de quatre ans, cinq représentants siègeront au Conseil d'administration de l'Epinorpa et trois représentants siègeront au Conseil d'administration de Maisons & Cités.

Visite d'un logement témoin à Raismes cité Sabatier



GUY HAVERLANT,

est élu au conseil d'administration de l'Epinorpa sur la liste de la Confédération Syndicale des Familles (CSF). À ce titre, il siège à la commission d'évaluation des finances de l'Epinorpa et à celle du suivi de l'immobilier de Maisons & Cités. Il siège également au conseil de concertation locative.



Quelle est la mission du conseil de concertation locative ?

Nous nous réunissons tous les mois pour débattre de tous les sujets qui ont trait aux conditions de logement des locataires et ayants droit. Nous y soulevons les difficultés que nous rencontrons au quotidien, sur le terrain, qui pourraient nuire au bien-être dans les cités et étudions ensemble les réponses à y apporter.

Quels sont les problèmes les plus récurrents soulevés lors des commissions ?

Ils concernent bien entendu les travaux lors des grandes campagnes de réhabilitation – salissures, bruit, durée, déménagement, etc. – mais aussi le suivi des prestations assurées dans le cadre des contrats d'entretien, ou plus généralement l'entretien des logements lui-même. Nous abordons aussi la question de l'augmentation des loyers et de celle des charges locatives, mais ce ne sont que quelques exemples des sujets qui sont traités.

Comment se déroulent les commissions et quels sont les rapports entretenus entre les représentants des locataires et ceux de Maisons & Cités ?

Il nous arrive d'avoir des « prises de bec » sur un sujet ou un autre, mais nous parvenons dans l'ensemble à apporter des solutions aux problèmes posés. Quant aux relations entre les membres de la commission et des représentants de Maisons & Cités, elles sont cordiales et respectueuses. Chaque partie est attentive à la position et aux propositions de l'autre. C'est comme cela qu'on avance dans le sens des intérêts communs.

« Il nous arrive d'avoir des « prises de bec » sur un sujet ou un autre, mais nous parvenons dans l'ensemble à apporter des solutions aux problèmes posés »



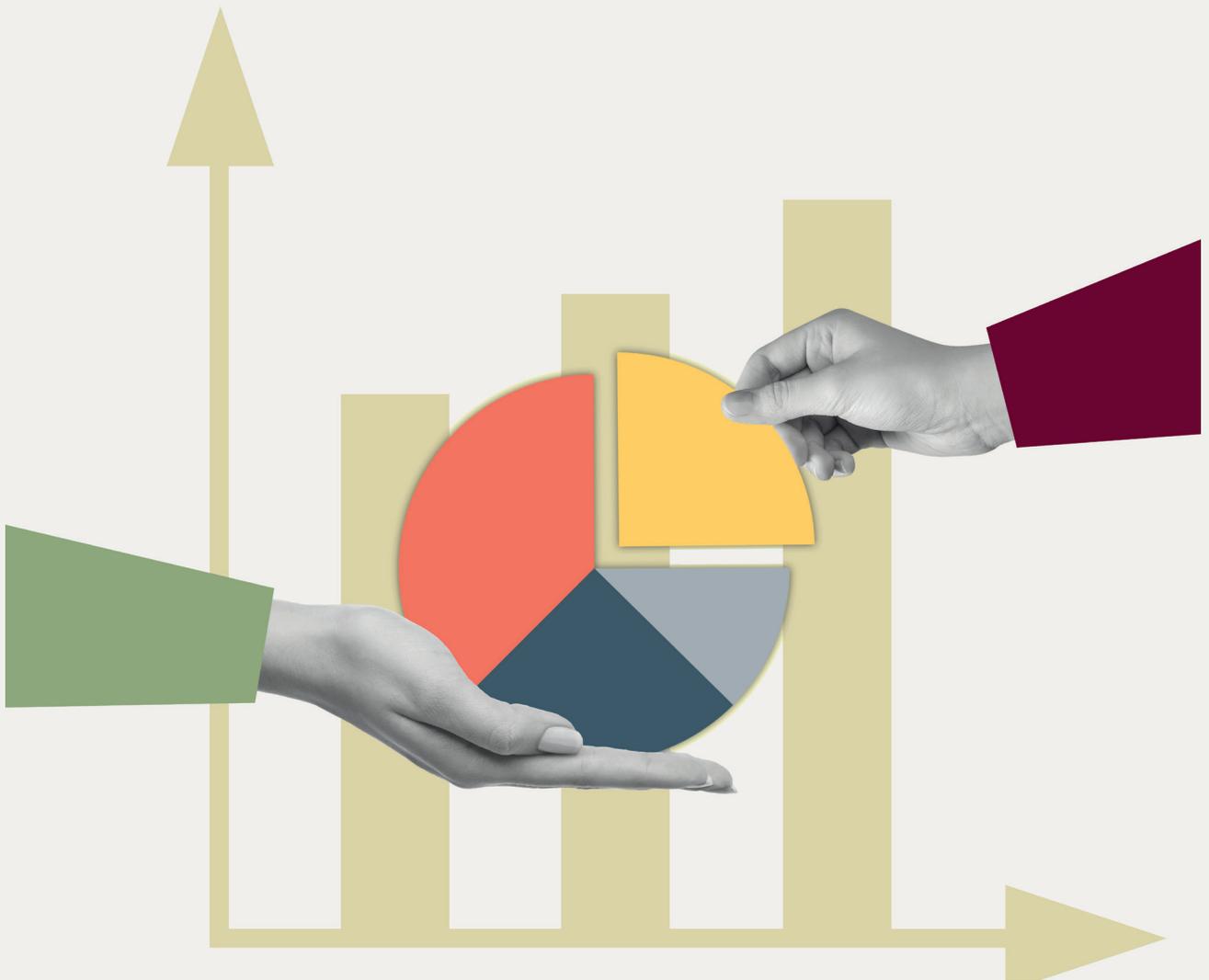
Visites de logements témoins

Des visites de logements témoins sont organisées systématiquement sur les chantiers de rénovation. Elles visent à présenter aux habitants, aux élus, aux administrateurs et aux représentants des locataires le rendu des travaux et aménagements réalisés lors de campagnes de réhabilitation, dans un logement témoin. Cette pratique, courante chez Maisons & Cités, a pris une plus grande ampleur avec l'ERBM.



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 37 %.

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 des Maisons & Cités est d'offrir le bien vivre chez soi et 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.

Son chiffre d'affaires s'élève en 2022 à près de 304 millions d'euros, dont 281 millions d'euros issus des loyers. Le résultat des ventes de logements s'élève à près de 19,8 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, senior retraités...).

L'entreprise emploie 768* 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 2023 portent sur :

- la santé et la sécurité des locataires dans les logements,
- la qualité de service et la satisfaction des locataires,
- la sécurité informatique et protection des données personnelles des locataires,
- la transparence et l'équité des attributions,
- l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur,
- la décarbonation du patrimoine de logements,
- la diminution des impacts environnementaux liés aux activités de construction de nouveaux logements et de rénovation du patrimoine,
- la préservation des ressources naturelles, la diminution des déchets et le développement de l'économie circulaire,
- la hausse des coûts de fonctionnement et d'investissement,
- et l'évolution des revenus générés par l'activité (maîtrise de la vacance et de l'impayé de loyer).

Risques RSE

La mise à jour des risques RSE a été réalisée en 2023 par le comité de direction de Maisons & Cités lors d'une séance de travail animée par le Directeur Audit et performances et la Directrice Stratégie et communication, RSE 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 34 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 des effets de la crise sanitaire et de l'actualité géopolitique. Il ressort de cette analyse la nécessité de porter une attention particulière à 10 risques RSE :

- Impacts des produits sur la santé et la sécurité des clients,
- Dégradation de la satisfaction des clients

- Manque d'accessibilité des services
- Utilisation malveillante des données à caractère personnel
- Dégradation de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants du territoire
- Inéquité de traitement des demandeurs et des locataires
- Manque d'attractivité en tant qu'employeur et non rétention des talents
- Non réduction des émissions de CO2
- Impacts négatifs de la production neuve et la rénovation du patrimoine
- Corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt

Pour chacun de ces risques, ont été identifiés les actions déjà mises en place et les chantiers en cours ou à engager notamment dans le cadre du projet stratégique energiC 2025, 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 29 synthétise le résultat de cette analyse.

Depuis 2019, Maisons & Cités réalise une mise à jour de cette analyse tous les deux ans.

* équivalent temps plein (CDD et CDI) à fin 2022.



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 bail-

leurs sociaux européens 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 2023 par le cabinet Grant Thornton, organisme tiers indépendant.



Risques RSE	Politiques	Indicateurs clés de performance
1 Impacts des produits sur la santé et la sécurité des clients	Politique de maintenance du patrimoine et de services aux locataires tels que les contrats multiservices Programmes de réhabilitation des logements Projet stratégique Energic 2025 : 1. Accroître la performance environnementale de nos logements	SOC 2.8 - Santé et sécurité des locataires EC01.3 - Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation
2 Dégradation de la satisfaction des clients	Politique de gestion de proximité des clients Projet stratégique Energic 2025 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	SOC 3.6 - Gestion de proximité GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires
3 Manque d'accessibilité des services	Politique d'accueil de la clientèle et politique d'attribution des logements Projet stratégique Energic 2025 6. Moderniser la relation client par la digitalisation des services	Taux de décroché du Centre de relation clientèle SOC 4.1 - Nombre d'attributions dans l'année SOC 2.6 - Taux de mutation interne
4 Utilisation malveillante des données à caractère personnel	Politique de sécurité informatique et de protection des données	GOV 2.7 - Sécurité informatique et gestion des données personnelles
5 Dégradation de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants du territoire	Projet stratégique Energic 2025 : 2. Améliorer l'impact environnemental de l'entreprise 3. Développer l'impact territorial et visibilité de M&C à travers ses projets de territoire 4. Développer l'offre de logements et d'hébergement de demain 5. Développer l'innovation sociale au bénéfice des habitants 8. Proposer de nouveaux services répondant aux besoins de la clientèle	SOC 4.9 - Contribution à la cohésion sociale ENV 2.6 - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires
6 Inéquité de traitement des demandeurs et des locataires	Charte de déontologie, Règlement de la CALEOL	GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires GOV 1.3 - Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme
7 Manque d'attractivité en tant qu'employeur et non rétention des talents	Marque employeur et politique Qualité de vie au travail Projet stratégique Energic 2025 11. Accompagner les parcours professionnels des collaborateurs	HR 3.1 - Taux d'absentéisme HR 3.6 - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail HR 3.7 - Organisation du temps de travail GOV 2.2 - Satisfaction des salariés
8 Non réduction des émissions de CO2	Projet stratégique Energic 2025 2. Améliorer l'impact environnemental de l'entreprise Stratégie climat	Bilan carbone, évolution du volume global d'émissions ENV 1.1 - Classement énergétique du patrimoine ENV 2.5 - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs
9 Impacts négatifs de la production neuve et la rénovation du patrimoine	Projet stratégique Energic 2025 : 1. Accroître la performance environnementale de nos logements	ENV 1.1 - Classement énergétique du patrimoine 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 ENV 2.5 - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs
10 Corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt	Application de la loi Sapin 2, cartographie des risques, contrôle interne	GOV 1.3 - Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC 1.1 Croissance de l'offre

Indicateurs	2020	2021	2022
Croissance de l'offre de logements locatifs (%)	0,18	0,28	-0,09
Croissance de l'offre en foyers (%)	0	2,22	9,78
Nombre de logements neufs livrés ou acquis dans l'année	470	653	521
Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés		0	1
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	20	115	238

Commentaires

En 2022, Maisons & Cités a acheté 238 logements à la SEM de Drocourt et 283 logements neufs ont été livrés. Les ventes et les démolitions s'élevaient en 2022 à 528 logements.

SOC 1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de logements de Type I livrés dans l'année	0	2	0
Nombre de logements de Type II livrés dans l'année	51	151	109
Nombre de logements de Type III livrés dans l'année	261	255	175
Nombre de logements de Type IV livrés dans l'année	161	158	225
Nombre de logements de Type V livrés dans l'année	17	84	9
Nombre de logements de Type VI livrés dans l'année	0	3	3
Surface moyenne des logements de Type I livrés dans l'année (m ²)	-	42	-
Surface moyenne des logements de Type II livrés dans l'année (m ²)	48,3	49,7	51
Surface moyenne des logements de Type III livrés dans l'année (m ²)	68,2	66,7	70
Surface moyenne des logements de Type IV livrés dans l'année (m ²)	83,8	82,2	82,1
Surface moyenne des logements de Type V livrés dans l'année (m ²)	98,7	93,9	93,7
Surface moyenne des logements de Type VI livrés dans l'année (m ²)	-	104	131

Commentaires

Maisons & Cités a produit en 2022 29 % de T2 et 69 % de T3 et T4. L'offre nouvelle en petite typologie répond à une demande exprimée par les territoires.

SOC 1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	120	150	80
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	335	468	440
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	24	15	0
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	11	20	1

Commentaires

84 % de la croissance de l'offre est de type «social» et 15 % «très social».

SOC 1.4 Production en accession sociale

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de logements neufs livrés en accession sociale	0	2	0
Nombre de logements neufs livrés en location-accession	28	36	31

Commentaires

Maisons & Cités poursuit la production de logements PSLA en 2022.

SOC 1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

	2020	2021	2022
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	1306
Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-	-	-
Autres Logements adaptés au handicap ou au vieillissement (%)	2742	3255	3608
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés (%)	-	-	-
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap (%)	4,29	5,08	5,63

Caractéristiques des logements concernés

Les logements accessibles PMR sont majoritairement des logements neufs produits dans l'année. Maisons & Cités réalise toutefois des travaux dans son parc ancien pour faciliter le maintien à domicile des séniors.

Commentaires

Après une vérification réalisée en 2022, seuls 1306 logements sont recensés comme étant véritablement accessibles et aménagés pour personnes en fauteuil roulant.

SOC 1.6 Offre spécifique en structures collectives

Indicateurs	2020	2021	2022
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	49	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 2022, l'offre en structure collective n'a pas évolué.



SOC 2 RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

SOC 2.1 Niveau moyen des loyers du parc

Indicateurs	2020	2021	2022
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Très social" (PLAI) (euro/m ² Shab)	4,87	4,75	4,82
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social" (PLUS) (euro/m ² Shab)	5,71	5,69	5,75
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS) (euro/m ² Shab)	6,89	6,94	7,01
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI) (euro/m ² Shab)	-	-	-
Loyer mensuel moyen: Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,96	6,13	6,29

Commentaires

Le niveau moyen des loyers est stable.

SOC 2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

Indicateurs	2020	2021	2022
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Très social" (PLAI) (euro/m ² Shab)	4,79	4,82	4,87
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social" (PLUS) (euro/m ² Shab)	5,93	5,85	6,07
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social Intermédiaire" (PLS) (euro/m ² Shab)	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 produits est conforme aux conventions APL. Cette année, conformément à la définition, les logements acquis ne sont plus intégrés dans le calcul de l'indicateur.

SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants

Indicateurs	2020	2021	2022
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds (%)	25,6	26	26,6
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds (%)	33,4	30	29,7

Commentaires

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

SOC 2.4 Evolution globale du montant des loyers

Indicateurs	2020	2021	2022
Evolution du montant des loyers (%)	1,53	0,66	0,42

Commentaires

Conformément au CCH, application de la révision annuelle des loyers sur la base de l'IRL de 0,42 %, validée par le CA le 21/10/21.

SOC 2.6 Taux de mutation interne

Indicateurs	2020	2021	2022
Taux de mutation interne (%)	-	-	24,48
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement (%)	-	-	-

Commentaires

Maisons & Cités réalise de nombreux programmes d'amélioration de l'habitat qui génèrent d'importants mouvements à l'intérieur de son patrimoine d'où un taux de 24,5% de mutation interne. Notre système d'information ne permet néanmoins pas de distinguer les mutations liées à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement.

SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme		143	130
Nombre de logements vendus à des locataires de l'organisme	128	108	127
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement (nombre de logements)	128	238	244

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).

SOC 2.8 Santé et sécurité des locataires

En 2022, Maisons & Cités a amélioré le système d'astreinte mis en place avec Sofratel pour assurer la santé et la sécurité des locataires, en dehors des créneaux d'ouverture du CRC et des points d'accueil clientèle. Notre prestataire oriente les clients qui le contactent, fait intervenir le collaborateur d'astreinte qui se déplace sur site en cas de situation grave pour prendre les mesures nécessaires et protéger les occupants. Le prestataire

multiservices de Maisons & Cités assure toujours la prévention des incendies grâce à la pose et la maintenance de détecteurs de fumée dans chaque logement, mais aussi de détecteurs de monoxyde de carbone dans les logements équipés de chauffage charbon (vérifiés annuellement et en cas de besoin supplémentaire) ainsi que le contrôle de la bonne ventilation des logements (VMC ou entrées d'air fonctionnelles). Les antennes de proximité

doivent également procéder au contrôle triennal des tubages charbon. Conformément à la réglementation, dans nos immeubles collectifs, les extincteurs présents dans les parties communes sont vérifiés une fois par an.

SOC 3 ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

SOC3.1 Personnel de terrain

Indicateurs	2020	2021	2022
Personnel de terrain (nombre d'ETP)	-	29	29

SOC 3.2 Personnel dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

Indicateurs	2020	2021	2022
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client (nombre d'ETP)	-	-	71,76

SOC 3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres

Indicateurs	2020	2021	2022
Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie	-	-	132,4



SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 143	1 633	2 644
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	4 267	1 519	4 430

Commentaires

Maisons & Cités a la volonté d'accompagner ses clients en situation économique difficile. Nous constatons une augmentation des plans octroyés dans le contexte socio-économique actuel.

SOC 3.5 Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

En 2022, Maisons et Cités a poursuivi ses actions auprès des locataires et futurs locataires en situation de fragilité, dans le cadre des marchés d'accompagnement avec des partenaires spécialisés :

- près de 400 accompagnements sociaux ont été mis en place pour permettre, à des locataires ou futurs locataires en difficultés financières, administratives et/ou d'appropriation de leur logement, de bénéficier d'une aide adaptée pour stabiliser leur situation.

- 31 ménages ont bénéficié d'un accompagnement plus important, dans le cadre de notre marché d'accompagnement social « situations complexes et santé mentale », leur permettant d'accéder à un parcours de soins pour certains, à des services adaptés et d'être guidés dans la recherche de solutions durables pour le maintien dans le logement.

- 19 ménages ayant rencontré des difficultés financières suite à un changement de situation personnelle ou professionnelle ont bénéficié dans le cadre de notre dispositif RLT (réduction de loyer temporaire) d'une réduction de loyer pendant une durée moyenne de 6 mois. Ce dispositif a permis d'éviter un risque d'impayé de loyer, de résorber une dette locative ou parfois de la diminuer.

Maisons & Cités a continué à participer à la lutte contre les violences conjugales en 2022, avec le relogement de nombreuses victimes et la sensibilisation de 194 collaborateurs de proximité à la détection et l'orientation des victimes, dans le cadre d'une formation inter-bailleurs menée avec la Fédération Nationale Solidarité Femmes.

Concernant les seniors :

- 120 visites ont été réalisées chez les ayants droit des mines en collaboration avec l'ANGDM

- le projet de colocation inclusive seniors se poursuit au sein de la cité Schneider à Escaudain avec une concertation menée avec 15 habitants de plus de 60 ans du secteur pour affiner l'étude des besoins des seniors et contribuer à la définition des plans de l'habitat. Un deuxième projet d'habitat inclusif a été travaillé en 2022, avec l'association « La Vie Devant Soi » pour accueillir dans une résidence neuve à Douai 10 seniors en situation de vulnérabilité.

SOC 3.6 Gestion de proximité

La gestion de proximité avec les locataires s'organise via un accueil clientèle assuré par le centre de relation clientèle du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. 75 % des demandes techniques et commerciales des locataires et ayants droit sont traitées en niveau 1.

Les clients peuvent se présenter à l'accueil des antennes de proximité du lundi au vendredi, aux plages d'ouverture au public (8h30-12h00 ou 13h30-17h00) pour rencontrer un interlocuteur de proximité (chargé de clientèle, chargé d'attribution ou de contentieux) sur rendez-vous ou envoyer leur demande par e-mail

En 2022, Maisons & Cités a mis en place une adresse postale unique pour l'envoi des courriers postaux.

Les clients peuvent se créer un espace dédié sur le site internet de Maisons & Cités, y réaliser différentes opérations telle qu'une demande technique ou payer leur loyer en ligne et accéder à des informations générales via la rubrique « actualités ».

Des campagnes de communication ciblées sont réalisées afin d'informer notre clientèle le plus rapidement possible (SMS, e-mails, informations sur l'avis de quittance, lettre d'information). Des enquêtes de satisfaction « à chaud » et réglementaires sont

également réalisées pour mesurer le taux de satisfaction de notre clientèle.

Enfin, la gestion de proximité est assurée également par le soutien apporté par Maisons & Cités aux projets locaux, développés la plupart du temps par nos partenaires associatifs au bénéfice des habitants. Ces projets sont accompagnés en interne par les référents politiques de la ville.

SOC 4 CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC4.1 Nombre de ménages entrants dans l'année

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de ménages entrants	-	-	4 126

Commentaires

La définition des ménages entrants dans l'année a évolué dans EurHo-GR ce qui explique que nous ne pouvons pas commenter l'évolution de cet indicateur (idem pour SOC 4.2, SOC 4.3 et SOC 4.4).

SOC 4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de ménages entrants dont le titulaire de bail est âgé de moins de 25 ans (%)	-	-	13,1
Part de ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans (%)	-	-	20,6
Part de ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans (%)	-	-	57,2
Part de ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur à 65 ans (%)	-	-	9,1

Commentaires

Les jeunes de moins de 30 ans constituent 1/3 des entrants dans le parc en 2021.

SOC 4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources (%)	-	-	77,9
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources (%)	-	-	21,5
Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources (%)	-	-	0,6

Commentaires

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

SOC 4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de ménages entrants - Personne seule (%)	-	-	23,5
Part de ménages entrants - Famille monoparentale (%)	-	-	31,3
Part de ménages entrants - Couple sans enfant (%)	-	-	16,1
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s) (%)	-	-	29
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation...)(%)	-	-	0

Commentaires

60 % des ménages vivant dans le parc de Maisons & Cités sont des familles avec enfants.



SOC 4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

Indicateurs	2020	2021	2022
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%)	49,23	45,66	46,07

Commentaires

La part des ménages est stable cette année. Ce taux est sous-évalué car il est rapporté à l'ensemble du patrimoine occupé y compris le parc occupé par des ayants droit qui de par leur statut ne bénéficient pas des aides au logement. Le taux recalculé s'élève alors à 53,4%.

SOC 4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	33,34	31,94	33

Commentaires

La part des locataires de plus de 65 ans a augmenté cette année car la diminution du nombre d'ayants droit a été compensée par l'arrivée de nombreux locataires qui ont atteint l'âge de 65 ans.

SOC 4.7 Soutien financier aux projets locaux

Indicateurs	2020	2021	2022
Montants versés aux associations de locataires (euro)	0	125 283	126 734
Montants versés aux autres associations (euro)	964 439	1 429 860	1 188 814

Commentaires

Les partenariats avec les associations (hors associations de locataires) sont mis en place dans le cadre des contrats de ville à hauteur de 80 % (quartiers politique de la ville, financement TFPB), les 20% restant étant hors QPV financés via des enveloppes annexes vues chaque année lors de l'élaboration des budgets en lien avec les Directions territoriales.

SOC 4.9 Contribution à la cohésion sociale

Maisons & Cités est un acteur de territoire et de cohésion sociale par son engagement dans la signature des contrats de ville (2018-2023), qui sont actuellement en pleine renégociation. Dans ce cadre, Maisons & Cités a mobilisé les financements liés à l'exonération de TFPB, à hauteur de plus d'un 1,3 million sur 2022 pour poursuivre l'accompagnement des publics en difficulté, notamment grâce aux partenaires ayant répondu à nos appels d'offres « Accompagnement social classique » et « Accompagnement social situations complexes et santé mentale ».

Maisons & Cités a aussi travaillé à :

- définir des indicateurs portant sur le logement des publics contingentés (DALO, migrants, action logement...) pour suivre de manière plus efficace ses objectifs d'attributions (30% de publics contingentés) ;
- mesurer l'impact du relogement des publics fragiles par rapport au public classique sur des aspects tels que l'impayés, les troubles de voisinage afin de pouvoir négocier plus aisément le relogement de ces publics auprès de nos parties prenantes.

Par ailleurs, un travail de cotation de la demande a été engagé avec les agglomérations, pour mieux cerner les caractéristiques des publics fragiles, mieux gérer les attributions de logement ainsi que l'accompagnement de ces publics.

Enfin en 2022, plusieurs actions sont en cours pour développer l'habitat inclusif pour séniors sur les communes de Douai (ouverture en 2023) et Escaudain (2024).

NOTES RELATIVES AUX INDICATEURS EURHO-GR®

SOC1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement

«Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents;

«Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

SOC 3.1 Personnel de terrain dont Gardien(ne)s / agents d'immeuble / gardien(ne)s d'immeuble hautement qualifié ; Employé(e)s d'immeuble ; ouvrier(e)s/Chef(fe) d'équipe

SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

Dont Médiateur(rice), Conseiller(e) social(e), Chargé(e) de pré-contentieux, Chargé(e) de contentieux, Chargé(e) de recouvrement

SOC 3.3 Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie dont chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s d'affaires, chargé(e)s de relation client, personnels des centre de relation client, Standard, etc.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1 LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)

Indicateurs	2020	2021	2022
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant) (%)	0,80	0,80	0,8
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m ² /an) (%)	4,70	4,40	4,3
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m ² /an) (%)	11,46	4,83	3,5
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m ² /an) (%)	16,30	6,70	3,6
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m ² /an) (%)	4,70	1,80	1,1
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m ² /an) (%)	0,90	0,50	0,3
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore) (%)	0,50	0,40	0,2
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible (%)	60,70	80,60	86,2
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kWh/m ² /an)	171,78	160,42	140,09

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.

ENV 1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (ancien DPE)

Indicateurs	2020	2021	2022
Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO ₂ /m ² /an)	0,1	0,1	0,2
Part du patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO ₂ /m ² /an)	1,2	1,3	1,6
Part du patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO ₂ /m ² /an)	4,3	3,8	3,6
Part du patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO ₂ /m ² /an)	12,4	5,1	3,4
Part du patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO ₂ /m ² /an)	16,3	6,7	3,6
Part du patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO ₂ /m ² /an)	4	1,6	1
Part du patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO ₂ /m ² /an)	1	0,7	0,4
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	60,7	80,6	86,2
Emissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE)	40	37,7	32,2

Commentaires

La mise à jour se poursuit sur les DPE ancienne réforme, les évolutions seront sensibles sur les DPE nouvelle réforme puisque M&C s'est inscrit dans un programme de renouvellement de ses DPE

ENV 1.3 Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine (nouveaux DPE)

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de Logements classés en étiquette A (moins de 70 kWh/m ² par an et de 6 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	6
Nombre de Logements classés en étiquette B (71 à 110 kWh/m ² par an et 7 à 11 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	267
Nombre de Logements classés en étiquette C (111 à 180 kWh/m ² par an et 12 à 30 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	2288
Nombre de Logements classés en étiquette D (181 à 250 kWh/m ² par an et 31 à 50 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	3693
Nombre de Logements classés en étiquette E (251 à 330 kWh/m ² par an et 51 à 70 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	2875
Nombre de Logements classés en étiquette F (331 à 420 kWh/m ² par an et 71 à 100 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	990
Nombre de Logements classés en étiquette G (plus de 421 kWh/m ² par an et de 101 kg CO ₂ /m ² par an)	-	-	289
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kWh/m ² /an)	-	-	220,87
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE) (kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an)	-	-	45,31

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.

**ENV 1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables**

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable (%)	0,78	1,42	1,7
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	0,1

ENV 2 LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME**ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale**

Indicateurs	2020	2021	2022
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale (%)	48,94	19,33	62,54
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale (%)	0	0	1,48

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

BEE RENO

Commentaires

Maisons & Cités ne sollicite pas de label pour ses opérations de réhabilitation sauf à quelques exceptions comme pour les labels obtenus sur 3 opérations en 2022. Ces labels sont sollicités à titre exceptionnel lorsqu'ils sont nécessaires à l'obtention d'une subvention.

ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances» (%)	15,87	2,79	4,86

Nom des labels / certifications concernés pour les «chantiers à faibles nuisances»

RT 2012 - 10 % - NF HABITAT HQE RT 2012 - 10 % - BEE + BEE RENO

Commentaires

6 opérations restent en attente de la certification : soit des travaux sont à reprendre afin de l'obtenir (ex : opération de Brebières), soit le promoteur n'a pas encore reçu le certificat définitif ou ne nous l'a pas encore transmis. Ces opérations réceptionnées en 2022 obtiendront donc une certification dans le courant de l'année 2023. D'une manière générale, l'option chantier faible nuisance est choisie au contrat comme demandé dans le CCTP lorsque l'opération est réalisée en maîtrise d'ouvrage interne.

ENV 2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens

Indicateurs	2020	2021	2022
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens (tonnes de Co2)	640,35	534,1	438,6
Nombre de véhicules de service	333	254	238
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de Co2/km)	107	109,79	110,63
Nombre de véhicules de fonction	62	50	48
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de Co2/km)	108	114,16	117

Commentaires

Le niveau moyen des émissions de CO2 des déplacements professionnels est stable par rapport à l'année dernière.

ENV 2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels

Indicateurs	2020	2021	2022
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels (kWh/m ² /an)	115	133	118
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels (kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an)	19	26	22

Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels

Nombre de sites : 26. Le suivi des données est réalisé sur la base des factures de consommation.

Commentaires

Actions menées en 2022 :

- diminution de la température de consigne du chauffage en abaissant la température à 19°C dans les locaux occupés
- action sur l'éclairage des locaux en modernisant les solutions d'éclairage et en œuvrant au déploiement des LED, en éteignant les lumières des locaux inoccupés et affichages lumineux superflus
- suppression des appareils électriques d'appoint et autre matériel sans lien avec le travail (ex: bouilloire, etc.)
- fermeture hebdomadaire d'un site le lundi (EPC Noyelles-sous-Lens)
- changement des radiateurs énergivores par des radiateurs à chaleur douce, intelligents (ex: antennes de Calonne-Ricouart et Haveluy)

ENV 2.5 Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Pour renouveler son projet stratégique, l'entreprise a organisé des conférences sur des sujets liés à l'environnement (permaentreprise, entreprise contributrice...). Une journée de mobilisation « Ensemble pour le climat » a également été organisée avec l'ensemble des collaborateurs le 17 mai 2022, permettant de participer à des ateliers « zéro déchet », « Inventons nos vies bas carbone » ou Fresque du climat. A ce jour, près de 300 collaborateurs ont participé à une Fresque du climat.

Notre projet stratégique se décline maintenant en 11 chantiers dont 2 intègrent directement les problématiques environnementales. Des actions de communication sont régulièrement diffusées à l'interne pour encourager les collaborateurs dans les bonnes pratiques.

A l'interne, l'entreprise s'est engagée dans :

- La réalisation de son bilan carbone, en formant les porteurs de projet à la réalisation du bilan carbone et en associant les collaborateurs à la mesure de nos émissions de GES,
- La mise en œuvre d'un plan d'action « sobriété » avec des actions concrètes telles que la fermeture hebdomadaire d'un bâtiment fonctionnel le lundi, le retrait des équipements électriques personnels, la mise en place de poubelles de tri,
- La formation des collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage à la nouvelle réglementation environnementale RE2020,
- La mise en œuvre d'une filière Béton de chanvre avec mise en place d'une formation intégrée au travail (FIT) via la « Chanvribox ».

Concernant les fournisseurs, M&C s'est engagée dans une dynamique d'économie circulaire avec :

- La mise en place de procédés de réemploi des matériaux et équipements au sein des activités (MCS, pôles techniques),

- L'établissement d'un diagnostic ressources pour revaloriser des matériaux issus de chantiers ERBM à Onnaing et Raismes,

- Le test de réemploi de briques issues de démolition de logements pour les réutiliser dans un chantier ERBM (Projet « Brique après Brique »),

Nos appels d'offres de travaux demandent aux fournisseurs de décrire le circuit de recyclage des déchets issus de nos chantiers. Par ailleurs, le prestataire de nettoyage des bureaux et des collectifs a modifié ses méthodes de nettoyage au profit de produits naturels.

ENV 2.6 Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Le pôle recherche et expertise technique de Maisons & Cités (PRET) a engagé au cours de l'année 2022 plusieurs démarches visant à développer et préserver la biodiversité :

- 3 chantiers tests sur les communes de Harnes, Hénin-Beaumont et Raismes, menés en partenariat avec un écologue, pour aménager des dents creuses avec la participation des locataires et créer de la biodiversité à travers le jardinage. Les projets ont démarré en mai 2022 et se poursuivent en 2023,
- une mise à jour des cahiers des charges

« construction neuve » et « réhabilitation » a été réalisée en y insérant des prescriptions environnementales incitant nos prestataires à prendre en compte l'impact de nos projets sur la biodiversité. Par exemple, en annexe, Maisons & Cités propose d'appliquer la séquence « Eviter – Réduire – Compenser », avec des exemples concrets à l'appui, même quand elle n'est pas imposée par la réglementation.

- réalisation de fiches méthodologiques techniques destinées à informer et guider les collaborateurs sur les bonnes pratiques en

faveur de la biodiversité (hôtels à insectes, hauteur des clôtures permettant le passage de la petite faune, développement de prairies fleuries, espèces exotiques envahissantes...).

A noter que le Pôle recherche et expertise technique compte désormais un chargé d'expertise en développement durable. Par ailleurs, le nouveau projet stratégique de Maisons & Cités intègre une thématique dédiée à l'impact environnemental de l'entreprise.

NOTES RELATIVES AUX INDICATEURS EURHO-GR®

ENV 1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables (1) (tout ou partie)

Source : diagnostics de performance énergétique. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

ENV 1.8 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes

Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO 1 PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE

ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net

Indicateurs	2020	2021	2022
Ratio d'autofinancement net HLM (%)		21,68	18,41

ECO 1.2 Ratio d'autofinancement net (ancienne version)

Indicateurs	2020	2021	2022
Autofinancement net rapporté aux loyers (%)	23,69	22,39	19,29

Commentaires

Suite à des remboursements d'emprunts plus importants, l'autofinancement net sur loyers de 19,29 % est en légère baisse par rapport à 2021 (22,39 %)

ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation

Indicateurs	2020	2021	2022
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (euro/logement)	-	2 772,09	3 762

Commentaires

L'entreprise poursuit ses efforts plus particulièrement en gros entretien et investissements notamment dans le cadre des programmes de l'ERBM (Engagement pour le renouveau du bassin minier).

ECO 1.4 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)	88 902 899	97 678 334	72 612 706
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4 (euro/logement)	139 676	149 887	166 950

Commentaires

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

ECO 1.7 Taux de vacance

Indicateurs	2020	2021	2022
Taux de vacance totale (%)	8,88	9,12	8,96
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois (%)	0,92	0,73	0,55
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois (%)	0,17	0,19	0,16
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente (%)	7,79	8,21	8,25
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente (%)	2,22	2,13	2,13

Commentaires

M&C a amélioré sa vacance totale grâce à l'effort accompli par ses collaborateurs sur la vacance commerciale qui représente 0,71% du parc, chiffre le plus bas depuis 3 ans. Le nombre de logements en vacance technique reste élevé et normal. Il répond au plan de réhabilitation à venir auquel M&C s'est engagé.

ECO 2 IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

Indicateurs	2020	2021	2022
Montants versés aux fournisseurs et prestataires (k€)	241 328	300 527	379 939
Montants versés aux administrations fiscales (k€)	33 082	34 553	36 551
Montants versés aux banques (k€)	24 246	23 552	27 203
Montants redistribués aux actionnaires (k€)	0	0	0
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives (k€)	732	302	322
Montants consacrés aux salariés (k€)	49 691	53 113	52 196

Commentaires

Maisons & Cités poursuit la rénovation de son parc notamment dans le cadre de l'ERBM, ce qui explique l'évolution des montants versés aux fournisseurs et prestataires en 2022.

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre d'heures d'insertion par l'activité économique	185 663	265 982	314 487

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 amélioré, facilitant notamment les relations avec les facilitateurs et renforçant le suivi des entreprises dans le cadre de leurs obligations contractuelles liées à l'insertion. Des formations ont été mises en place afin de faciliter la remontée des informations par les entreprises.

ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de prestataires/fournisseurs locaux (%)	75,04	75,53	75

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

Même si les volumes ont légèrement évolué, la proportion de partenaires issus du tissu économique local reste à l'identique de 2021.

ECO 2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

Indicateurs	2020	2021	2022
Délai moyen de paiement des fournisseurs (nombre de jours)	51	43	42
Part de factures payées dans les délais (facultatif) (%)	88	84	87,68

Commentaires

En 2022, Maisons & Cités a veillé à améliorer ses délais de paiement des fournisseurs. En résultent un délai moyen de paiement de 42 jours et 87,68 % de factures réglées dans les délais.



ECO 2.5 Politique et pratiques d'achats responsables

Maisons & Cités utilise tous les leviers permis par le code de la commande publique afin de pratiquer des achats responsables. Ainsi à partir de 2020, Maisons & Cités a généralisé les clauses d'insertion sociale à tous ses marchés. En 2022, pour l'appel d'offres espaces verts multisites, il a été décidé de réserver certains lots (espaces verts) aux entreprises d'insertion.

Tous nos marchés de travaux et certains marchés de fournitures et services comprennent comme critères d'attribution une valeur technique et environnementale. La pondération des critères sont

majoritairement de 60 % pour le critère prix et de 40 % pour la valeur technique et environnementale. Cette pondération est adaptée en fonction de l'objet du marché, de façon à donner la priorité aux achats écoresponsables, au recyclage, etc.

En ce qui concerne la dématérialisation de la relation aux fournisseurs : 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. En outre, elle fait aussi publier via la Chambre de com-

merce et de l'artisanat ses consultations (Artimarchés) afin de faciliter l'accès des marchés aux PME et artisans.

Enfin, un appel d'offres a été lancé en 2022 en vue d'acquies un outil de dématérialisation des factures des fournisseurs.

ECO 2.6 Part des marchés réalisés avec des PME -TPE

Indicateurs	2020	2021	2022
Part des marchés attribués à des TPME (%)	-	90,7	87,8

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

RH 1 ÉQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI

RH 1.1 Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires (%)	-	-	97,84
Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires (%)	-	-	1,69
Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires (%)	-	-	0,47

Commentaires

Maisons & Cités a défini une politique d'accueil des jeunes en alternance.
L'entreprise accueille également des jeunes dans le cadre du dispositif de service civique.

RH 1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de salariés en CDI (Hommes) (nombre de salariés)	327	308	305
Part de salariés hommes - Ouvriers (%)		3,95	3,7
Part de salariés hommes - Employés (%)		0,27	0,3
Part de salariés hommes - Agents de Maîtrise (%)	17,48	21,63	21,1
Part de salariés hommes - Cadres (%)	13,8	14,42	15
Part de salariés hommes - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (%)	1,58	1,63	1,8
Nombre de salariées en CDI (Femmes) (nombre de salariées)	434	427	424
Part de salariées femmes - Ouvrières (%)		0	0
Part de salariées femmes - Employées (%)		2,72	2,6
Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise (%)	36,27	43,95	44
Part de salariées femmes - Cadres (%)	9,59	10,61	10,7
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (%)	0,79	0,82	0,8

Commentaires

La répartition des effectifs est stable.

RH 1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

Indicateurs	2020	2021	2022
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	613,48	624,6	684,3
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	-	0	0
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année (nombre de salariés)	44	49	57
Travailleurs handicapés employés durant l'année en (ETP)	38,8	45,4	48,7

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.

**RH 1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie**

Indicateurs	2020	2021	2022
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes) (k€)	-	-	29 571,2
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes) (k€)	-	-	26 058,74
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes) (k€)	-	-	31 418,36
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes) (k€)	-	-	50 829,31
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes) (k€)	-	-	-
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes) (k€)	-	-	28 045,54
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes) (k€)	-	-	30 379,69
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes) (k€)	-	-	49 276,99

Commentaires

Les rémunérations sont déterminées en fonction d'éléments objectifs (compétences, expériences, diplômes...) et non en fonction du genre. Une étude annuelle et un budget sont prévus pour corriger les éventuels écarts qui pourraient être constatés.

RH 1.7 Ecart de rémunérations

Indicateurs	2020	2021	2022
Salaire médian (k€)	-	-	31 723,4
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	-	-	5,84

RH 1.8 Index de l'égalité professionnelle

Indicateurs	2020	2021	2022
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année (%)	-	94	94

RH 1.9 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 mixité sociale et générationnelle, M&C s'engage chaque année auprès des jeunes en employant en 2022 une quarantaine d'alternants.

Enfin, en 2022, M&C a poursuivi son partenariat avec l'association Nos quartiers ont du talent (NQT) qui met en relation des salariés et des jeunes diplômés pour les accompagner vers l'emploi.

RH 2 EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

RH 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de salariés formés dans l'année : Ouvriers /ouvrières	-	28	26
Nombre de salariés formés dans l'année : Employés	-	18	23
Nombre de salariés formés dans l'année : Agents de maîtrise	374	448	468
Nombre de salariés formés dans l'année : Cadres	139	152	172
Nombre de salariés formés dans l'année : Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	50	44	35
Nombre d'heures de formation: Ouvriers/ouvrières	-	573,58	80
Nombre d'heures de formation : Employés	-	144,52	277
Nombre d'heures de formation : Agents de maîtrise (Nombre d'heures)	6148,5	4 846,5	9151
Nombre d'heures de formation : Cadres	3179,75	3207,73	5740
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	1032,5	764,14	1326

Commentaires

En 2022, Maisons & Cités a accompagné l'ensemble des collaborateurs sur les formations Office 365 et plus particulièrement sur Teams et la bureautique. Nous avons également mis en place une campagne de formation e-learning sur la cybersécurité.

RH 2.2 Accès à la formation

Indicateurs	2020	2021	2022
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années (%)	97,55	98,05	99,67
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années (%)	97,7	99,53	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.

RH 2.3 Mobilité interne

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre total de postes pourvus dans l'année	132	110	143
Nombre de mobilités internes dans l'année	81	56	62
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	31	30	19

Commentaires

L'année 2022 est une année au cours de laquelle l'entreprise n'a pas été impactée par des évolutions en matière de changement d'organisation.

RH 3 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES SALARIÉS

RH 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (%)	-	20,39	24

Avantages sociaux pris en compte :

Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants+ Montant de l'intéressement et/ou de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme. Inclue à partir du reporting 2022 les primes télétravail, la participation aux trajets domicile-travail et la prévoyance.

RH 3.2 Taux d'absentéisme

Indicateurs	2020	2021	2022
Taux d'absentéisme total (%)	7,65	6,8	5,82
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	0,3	0,38	0,21

Commentaires

Une baisse du taux d'absentéisme est constatée (5,82% pour 2022 vs 6,80% 2021)

RH 3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	12	20	16

RH 3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité

Indicateurs	2020	2021	2022
Taux de fréquence des accidents du travail (%)	-	12,97	8,96
Taux de gravité des accidents du travail (%)	-	0,33	0,24

RH 3.6 Contribution de l'employeur au CE

Indicateurs	2020	2021	2022
Contribution de l'employeur au CE (K€)	652,2	668,79	680,91
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale (%)	2,13	2,12	2,2

RH 3.7 Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Maisons & Cités a identifié, au sein de sa structure et du CSE, 2 référents « harcèlement ». Régulièrement des communications sont diffusées pour rappeler leurs coordonnées et leurs rôles. Parallèlement, ces 2 personnes réalisent des communications de sensibilisation sur le harcèlement. Enfin, l'ensemble des nouveaux managers suit un parcours de formation visant à les sensibiliser sur le sujet.

L'outil Moodwork est toujours en œuvre dans l'entreprise pour faciliter le bien-être des collaborateurs : une présentation en est faite 2 fois par an aux nouveaux embauchés et des campagnes régulières sont réalisées sur des thématiques précises au cours de l'année. Par ailleurs, un baromètre comprenant une dizaine de questions est diffusé à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise 2 fois par an éga-

lement puis analysé et commenté auprès de l'ensemble des directeurs afin de mettre en place les plans d'actions nécessaires.

L'année 2022 a également permis de réaliser par le biais d'un organisme externe et en concertation avec le CSE, une enquête sur les conditions de travail. Un certain nombre de chantiers en a découlé auxquels contribuent des représentants du personnel aux côtés des collaborateurs de la DRH. Pour exemple : un chantier porte sur la manière de rendre visible l'ensemble des actions menées en matière de qualité de vie au travail.

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs dans les étapes de leur vie personnelle, un guide de la parentalité a été élaboré en interne pour aider

les collaborateurs et les managers à concilier vie professionnelle et personnelle tout en précisant les dispositifs existants, qu'ils soient réglementaires ou propres à Maisons & Cités.

Dans la continuité des actions relatives à la qualité de vie au travail, un groupe de collaborateurs a réalisé à la demande de la direction une étude interne et fait des propositions en matière de pratique sportive au sein de l'entreprise avec pour objectif de déployer une offre en 2023.

Enfin, dans le cadre de sa politique de prévention en matière de santé, l'entreprise a organisé une matinale de la santé permettant à chaque collaborateur de participer à des ateliers sur la nutrition, le yoga des yeux, la prévention de chutes de plain-pied...

RH 3.8 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, les mesures en faveur de la rentrée scolaire. La quasi-totalité des collaborateurs bénéficie également d'horaires variables leur permettant une rela-

tive souple pour concilier leur vie professionnelle et personnelle. De même, dans le cadre d'un accord d'entreprise, ils peuvent bénéficier de 1 à 2 jours de télétravail par semaine.

NOTES RELATIVES AUX INDICATEURS EURHO-GR®

RH1.3 Répartition des salariés par âge

Salariés en CDI uniquement

RH1.6 Rémunération annuelle brutes moyennes par genre et catégorie en k€

Les formules de calcul des rémunérations utilisées sur cet indicateur ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle.

RH1.7 Ecart de rémunération

Les formules de calcul des rémunérations utilisées sur cet indicateur ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle.

RH3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur

Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants+ Montant de l'intéressement et/ou de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme. Inclue à partir du reporting 2022 les primes télétravail, la participation aux trajets domicile-travail et la prévoyance.

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS (DE 2016 À 2022)

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)*

2022

> MAI

avenant n°2 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT

> SEPTEMBRE

mise à jour de la charte du droit à la déconnexion

> OCTOBRE

mise à jour du règlement intérieur et de la charte de déontologie

> DÉCEMBRE

*gestion des emplois et des parcours professionnels au sein de Maisons & Cités
NAO*

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.



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

GOV 1 INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT

GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes

Indicateurs	2020	2021	2022
Part de femmes au sein du CODIR (%)	30	31,6	31,6
Part de femmes au sein du Directoire (%)	16,7	20	16,7
Part de femmes au sein du CA/Comité de surveillance (%)	25	23,4	20,6

Commentaires

En raison d'un changement dans la composition de l'actionariat de Maisons & Cités, la donnée est collectée à partir de la composition de nos deux instances de gouvernance : les conseils d'administration 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 2022, Maisons & Cités a tenu deux cellules éthique et déontologie dans l'esprit de la loi Sapin 2 anti-corruption. Par ailleurs, depuis 2018 Maisons & Cités a déployé les dispositifs de cette loi (charte de déontologie, code de conduite, canal d'alerte, charte de déontologie fournisseurs...) et s'est soumis au diagnostic externe obligatoire en 2020, qui sera renouvelé fin 2023.

D'autre part, tous les managers ont intégré les risques de fraude et de corruption dans la cartographie des risques de leurs activités.

Enfin, concernant la réglementation européenne sur la protection des données (dite RGPD), chaque année, le délégué à la protection des données :

- met à jour les traitements de données et tient à jour un registre de ceux-ci,

- garantit la sécurité des données avec le RSSI,
- organise la réponse aux exercices des droits de nos locataires et de nos collaborateurs,
- revoit les habilitations de l'ERP IKOS,
- apure les données dans l'ERP IKOS,
- revoit les mentions légales dans les e-mails, les baux et les contrats prestataires,
- forme les nouveaux arrivants ou les personnes mutées au RGPD.

En outre en 2022, quatre audits RGPD ont été réalisés, portant sur la sécurité informatique, l'extranet locataires, le logiciel du Centre de relation clientèle et l'accompagnement psychologique de la Direction ressources humaines. Les non conformités font l'objet d'un suivi.

GOV 1.4 Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de trois organismes : une SA d'HLM, Maisons & Cités, une filiale d'accession à la propriété, Maisons & Cités Accession, société coopérative HLM (SCIC) et une foncière de redynamisation de centre ville, Fonsalia.

L'actionariat de la SA d'HLM est conforme au statut obligatoire mentionné au Code de la construction et de l'habitation, notamment l'actionnaire de référence, composé depuis 2023 de deux organismes à parité : l'Epinorpa (établissement public de gestion immobilière du Nord-Pas-de-Calais) et Adestia (filiale de CDC Habitat).

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. En outre, une convention de gestion a été conclue 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 2022, 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.

PARTIES PRENANTES

Ayants droit, locataires, demandeurs

Dialogue et coopération

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

- 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	2020	2021	2022
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu (%)	86	87	83

Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des locataires

Question 61 : « Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ? »

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. 5 003 clients ont été interrogés en 2022, après redressement de l'échantillon lié au suréchantillonnage de 500 enquêtes pour les clients résidant en logement collectif, et 500 enquêtes pour les nouveaux entrants. L'enquête a été réalisée au cours de 2 vagues semestrielles (soit environ 2501 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 : 44,5 % de « plutôt satisfaits » + 38,5 % de « tout à fait satisfaits » = 83 %.

GOV 2.2 Satisfaction des salariés

Indicateurs	2020	2021	2022
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	-	88,9	85,3

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. 509 répondants à l'enquête du premier semestre 2022 et 317 répondants à l'enquête du second semestre 2022. 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 : 85,85 % de salariés satisfaits (35,85 % tout à fait d'accord + 50 % assez d'accord)

Semestre 2 : 84,76% (38,29% tout à fait d'accord + 46,47 % assez d'accord).

Résultats pour 2022 : moyenne des deux notes globales soit 85,3%

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations

Indicateurs	2020	2021	2022
Nombre de conventions actives avec les associations	84	144	132

Commentaires

Maisons & Cités poursuit sa dynamique de partenariat avec les associations locales.

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.

Depuis 2020, les 5 Directions territoriales sont réparties en cohérence avec le périmètre des EPCI d'implantation ou de développement de Maisons & Cités. Le directeur de territoire est l'interlocuteur 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 social, 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.

Trois communautés d'agglomérations du territoire d'implantation sont représentées au sein du collège des EPCI du conseil d'administration de Maisons & Cités.

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 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 adressée 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

Pour procéder au renouvellement de son projet stratégique, Maisons & Cités a poursuivi en 2022 la démarche collaborative engagée en 2021 avec ses collaborateurs et les parties prenantes de l'entreprise : World Cafés, organisation d'un comité de lecteurs, présentation de la préfiguration des nouveaux chantiers aux différentes instances, dont le CSE.

Par ailleurs, Maisons & Cités a signé en décembre 2022 :

- L'accord GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels), applicable pour une durée de 3 ans, dont l'objectif est de mettre en place des parcours de formation innovants, de rendre le collaborateur acteur de son parcours au sein de l'entreprise et de répondre aux nouveaux enjeux du monde du travail.

- L'accord NAO se déclinant de la manière suivante :

- Mise en place d'une mesure de pouvoir d'achat par palier, permettant d'accompagner les collaborateurs dans un contexte économique exceptionnel, qui s'est traduite par la prise en compte d'une fourchette de rémunération plus large, allant jusqu'à 55 000 euros bruts annuels,

- Revalorisation de la valeur faciale des titres restaurants et des chèques CESU,

- Possibilité pour les salariés bénéficiant de jours de réduction de temps de travail de les monétiser, dans la limite de 10 JRTT/an.

Par ailleurs, l'accord comprenait également la mise en place d'augmentations individuelles pour un montant de 222 000 €.

Pour faire suite à chaque accord passé avec les organisations syndicales, une communication interne est diffusée via l'intranet ; cette année l'accord NAO a été également repris dans le Fil d'actu, de manière à être présenté par les managers à leurs équipes.

En complément des rencontres bilatérales organisées 2 fois par an entre la direction et les organisations syndicales, la direction a décidé depuis 2022 de mettre en place les matinales du dialogue social permettant d'aborder en dehors des obligations réglementaires des sujets variés sur propositions des 2 parties, par exemple la mobilité douce et l'inclusion des salariés en situation de handicap.

Tout au long de l'année, le dialogue social est rythmé par les réunions CSE, CSSCT et les commissions complémentaires.

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 2022 se sont tenues cinq réunions du CCL en présentiel et une réunion s'est tenue en visioconférence.

Dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation,

- 796 clients ont été consultés individuellement,

- 14 réunions publiques ont eu lieu,

- 12 présentations de plans à la clientèle ont été réalisées,

- 7 accords collectifs ont été signés avec les représentants de locataires et d'ayants droit dans le cadre des conseils de concertation locative territoriaux (CCLT),

- 21 chantiers de réhabilitation sont en phase opérationnelle.

En outre, trois représentants des locataires siègent au sein du conseil d'administration de Maisons & Cités. Des élections ont été organisées en décembre 2022, qui ont conduit à l'installation des administrateurs élus pour un mandat de quatre ans. 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 la sécurité informatique, la protection des données, des biens et des personnes.

Par ailleurs, M&C a réactualisé en 2022 son Plan de continuité d'activité-Plan de reprise d'activités (PCA-PRA) informatique et réalise des exercices de bascule.

Une veille concernant les risques informatiques et les incidents de sécurité a été mise en place en 2019.

Des formations RGPD (en présentiel) et des sensibilisations sur les risques informatiques

(vulnérabilité, cyberattaques...) sont réalisées régulièrement.

Enfin, la DPO reporte mensuellement devant la direction générale, à laquelle elle est rattachée, et le RSSI reporte trimestriellement ses activités devant le directeur.

Le RSSI est membre du Clusif (association de cybersécurité).



ANNEXES

Résultats financiers

Rapport d'activité responsable 2022

1. LES RÉSULTATS COMBINÉS DU GROUPE MAISONS & CITÉS POUR 2022

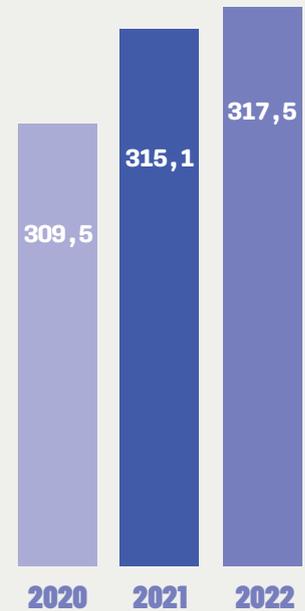
Le chiffre d'affaires combiné (en millions d'euros)

Le chiffre d'affaires combiné

Le chiffre d'affaires combiné est de 317,5 M€ contre 315,1 M€ en 2021. Soit une augmentation de 0,77 %. Le chiffre d'affaires locatif est en augmentation (variation de 1,9 M€). Le chiffre d'affaires accession a augmenté de 0,5 M€.

Le bénéfice combiné

L'année 2022 a été marquée par des crises, conduisant à une rupture dans les conditions macro-économiques de ces dernières années (guerre en Ukraine, forte demande post-Covid, dépendance de l'Europe aux énergies fossiles russes, difficultés d'approvisionnement en matériaux, hausse des taux), malgré cela le bénéfice combiné est en légère augmentation et affiche un résultat de 25,5 M€ contre 24,7 M€ en 2021.



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

En millions d'euros	2020	2021	2022
Excédent brut d'exploitation	162	154	154
Résultat d'exploitation	27,5	21,2	24,6
Résultat financier	- 22,3	- 21,5	- 21,1
Résultat exceptionnel	29,6	25	22
Impôts	-	-	-
Résultat net de l'exercice	34,9	24,7	25,5
Autofinancement net HLM	61,9	65,8	57,3

L'endettement du Groupe au 31/12/2022

La dette de Maisons & Cités est de 1,826 milliards d'euros contre 1,681 milliards au 31/12/2021. En 2022 Maisons & Cités a mobilisé 237 M€ d'emprunts. Les remboursements ont représenté 92 M€. La dette est indexée 50 % sur le livret A, 9 % à taux variables et 41 % sur des taux fixes.

En millions d'euros	2020	2021	2022
Endettement du groupe	1 594	1 681	1 826

L'investissement consolidé

En 2022, les investissements ont été de 295,1 M€ contre de 228,4 M€ en 2021. En augmentation de 66 M€.

Cette augmentation est principalement due à l'augmentation du nombre de logements en cours de réhabilitation dans le cadre de notre engagement pour le renouveau du bassin minier.

La structure financière de Maisons & Cités

La trésorerie de Maisons & Cités est en augmentation au 31/12/2022. Le ratio du service de la dette (part de la charge financière annuelle en pourcentage des loyers) est de 39,6 % contre 36,5 % en 2021.

L'excédent brut d'exploitation représente 54,5 % des produits locatifs nets contre 52,7 % en 2021. Son ratio d'autofinancement net (tel que défini dans l'article R 423-70) est de 18,62 % en 2022 contre 21,82 % en 2021.

2. MAISONS & CITÉS EN 2022

Évolution du bilan

En millions d'euros	2021	2022	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	1 257	1 340	82
Provisions pour risques et charges	-	-	
Dettes financières	1 706	1 818	112
Actif sans valeur	10	10	0
	2 973	3 168	195
2) Actif immobilisé			0
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	2 621	2 765	145
3) Fonds de roulement			0
(1-2)	352	403	50
4) Actif circulant			0
Créances sur les locataires	18	18	-1
Autres créances	85	122	37
	103	140	36
5) Passif circulant			0
Dettes fournisseurs et autres	65	96	31
Non valeurs	-	-	0
	65	96	31
6) Besoin en fonds de roulement			0
(4 - 5)	38	43	5
7) Trésorerie			0
(3 - 6)	314	360	46

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

ACTIF	PASSIF
actif immobilisé	capitaux propres
2 765	1 340
	dettes financières
	1 818
	actif sans valeur
	10
actif circulant	capitaux permanents
140	3 168
trésorerie	passif circulant
360	96

Chiffre d'affaires

En millions d'euros	2020	2021	2022
Chiffre d'affaires	309,5	312,9	315,4
dont loyers et charges	304,2	307,8	309,6
Chiffre d'affaires externes	5,2	5,1	5,8

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

Les résultats

En millions d'euros	2020	2021	2022	variation
Résultat d'exploitation	27,6	21,2	24,3	3,2
Résultat financier	- 22,2	- 21,4	- 21,1	0,4
Résultat exceptionnel	29,5	24,9	22,2	- 2,7
Impôts sur les sociétés	0,0	0,0	0,0	0,0
Résultat net de l'exercice	34,9	24,7	25,5	0,8
Autofinancement net HLM	69,3	65,7	57,4	- 8,3

L'exercice 2022 se termine avec un résultat net 25,5 M€ contre 24,7 M€ en 2021. Le résultat exceptionnel est de 22,2 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.



3. MAISONS & CITÉS ACCESSION EN 2022

Évolution du bilan

En millions d'euros	2021	2022	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	2,5	2,5	0
Provisions pour risques et charges	-		
Dettes financières	6,4	8,2	1,8
Actif sans valeur	0,1	0,1	0
	8,9	10,7	1,8
2) Actif immobilisé			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	0	0	0
3) Fonds de roulement			
(1-2)	8,9	10,7	1,8
4) Actif circulant			
Créances sur les locataires	-	-	-
Autres créances	7,4	12,5	5,1
	7,4	12,5	5,1
5) Passif circulant			
Dettes fournisseurs et autres	3,3	3,2	0
Non valeurs			0
	3,3	3,2	0
6) Besoin/excédent en fonds de roulement			
(4 - 5)	4,1	9,3	5,2
7) Trésorerie			
(3 - 6)	4,7	1,4	-3,4

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

ACTIF	PASSIF
	capitaux propres 2,5
	dettes financières 8,2
	capitaux permanents 10,7
	passif circulant 3,2
actif circulant 12,5	
trésorerie 1,4	

Les résultats

En millions d'euros	2020	2021	2022	variation
Résultat d'exploitation	-0,0644	0,0763	0,2681	0,19
Résultat financier	-0,0359	-0,0427	-0,0971	-0,05
Résultat exceptionnel	0,1019	0,0244	-0,1840	-0,21
Résultat net de l'exercice	0,0016	0,0579	-0,0130	-0,07





ANNEXES

Gouvernance

Rapport d'activité responsable 2022

MAISONS & CITÉS

SA d'HLM à Conseil d'administration

Au 16 décembre 2022

Les actionnaires

Collège 1 - Actionnaires de référence

ÉPINORPA, représenté par M. Jean-Marie ALEXANDRE
ADESTIA, représenté par M. Clément LECUIVRE

Collège 2 - Collectivités territoriales

- Communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par M. Alain ROGER
- Communauté d'agglomération du Douaisis, représentée par M. Freddy KACZMAREK
- 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 Gwladys GHIENNE
M. Pascal DUFRASNE

Collège 4 - Autres personnes physiques et morales

- Les personnes morales
- Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Patrick MARCILLY
 - La Caisse d'Épargne Hauts de France, représentée par M. Laurent ROUBIN
 - La communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent, représentée par M. Joël PIERRACHE

Les membres du conseil d'administration

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. Clément LECUIVRE
M. Christophe PILCH
M. Christian CHAMPIRE
Mme Amel GACQUERRE
M. Philippe DEVLAMINCK (représentant des ayants droit)
M. Salvatore CASTIGLIONE
M. Jean-Paul CLEMENT (CDC Habitat)
Mme Sandrine SURFARO (CDC Habitat)

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 du Douaisis, représentée par M. Freddy KACZMAREK

Les administrateurs représentant les locataires (mandat de 4 ans)

M. Jacques DUPUIS (UFC que Choisir)
M. Pascal DUFRASNE (CFTC La vie à défendre)
Mme Gwladys HOCHART (INDECOSA CGT)

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

M. Ludovic BEGUE (cadres)
Mme Alexandra FRANCOIS (salariés)

Représentation du CSE (voix consultative)

Mme Martine VAILLANT

Censeurs :

M. Jean-Pierre BALLIGAND
Crédit Agricole Nord de France, représenté par
M. Patrick MARCILLY

MAISONS & CITÉS ACCESSION

Société coopérative d'intérêt collectif HLM

Au 31 décembre 2022

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

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. Christian CHAMPIRE

Mme Aurore VINCENT (accédant)

M. Gabriel BOITEL (accédant)

et l'ensemble des accédants

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

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)



Gouvernance | Les commissions mixtes Épinorpa et Maisons & Cités

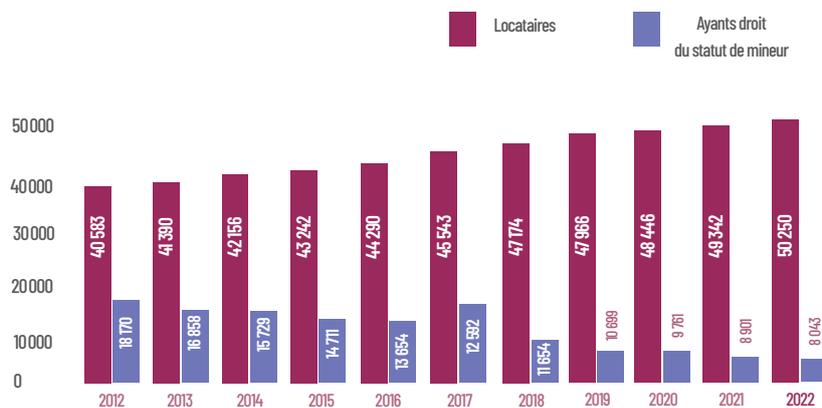
	Commission chargée de l'évaluation, des finances de l'EPINOR-PA et du suivi des comptes sociaux de Maisons & Cités	Commission chargée du suivi de l'immobilier	Commission chargée des relations avec l'ANGDM (Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs)	Commission chargée de la gestion locative
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 M. PIERRACHE M. ALEXANDRE M. VERFAILLIE M. SCALONE M. BIEGALSKI Mme GACQUERRE	M. CHEREAU M. ROGER M. DUPORGE M. MACIEJASZ M. CHAMPIRE Mme SURFARO M. THELLIER	M. CHEREAU M. CLEMENT	M. CHEREAU M. SZATNY M. LUCAS M. PIERRACHE M. BUCHAILLAT M. CASTIGLIONE M. TELLIER
Collège représentants des habitants	M. BURGEAT M. PREAUX M. HAVERLANT M. DEVLAMINCK M. FRACKOWIAK M. VANDEVYVER M. DUFRASNE	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER M. DUFRASNE	M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. BURGEAT M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER M. DUFRASNE	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK M. DUFRASNE M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER
Personnes qualifiées désignées par le CA ou les garants*	M. HAUDRY* (Cd62) M. BOSCHI* (Cd62) Mme AQUILANTI* (Conseil régional) Mme PARENT* (Cd59) Mme FALQUES (COC 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

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 2022, les logements sont occupés à **86,2 %** par des locataires soit **50 250** locataires et à **13,8 %** par des ayants-droit du statut du mineur soit **8 043** ayants-droit. Nous avons enregistré en 2022 une augmentation de **1,84 %** de la population locataire.

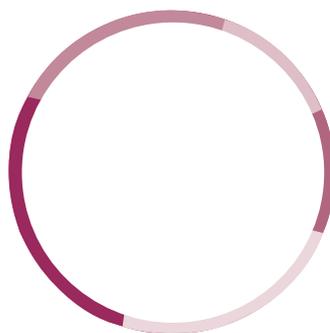
La clientèle ayants droit

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 **83,5 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	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Logements loués à des locataires	37 500	38 037	38 434	39 610	40 583	41 390	42 156	43 242	44 290	45 543	47 174	47 966	48 446	49 342	50 250	
Évolution en nombre		+ 81	+ 537	+ 397	+ 1176	+ 973	+ 807	+ 766	+ 1 086	+ 1 048	+ 1 253	+ 1 631	+ 792	+ 480	+ 896	+ 908
Évolution en %		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	+ 1,84

L'âge moyen des locataires dans le parc est de **51 ans**, il est de **41 ans** pour les locataires entrés en 2022. Le taux moyen d'occupation des logements s'élève à **2,6** personnes/logement pour les locataires entrés en 2022.



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 2022

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

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie ») de votre société Maisons et Cités (ci-après « entité »), accrédité par le COFRAC (Accréditation Cofrac Inspection n° 3-1080, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant un conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponible(s) sur le site internet ou sur demande auprès de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;

- préparer 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant, ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration par le Conseil d'administration.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

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

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment à l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaires – Intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière, à notre programme de vérification mis à disposition lors de la mission et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaires aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre mai 2022 et juin 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ trois 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 une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 I en matière sociale et environnementale ;
- 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 comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité 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 afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier 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. Pour tous les risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrices³ et couvrent 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'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Neuilly-sur-Seine, le 12 juin 2023

L'Organisme Tiers Indépendant
Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International

Vincent Frambourt
Associé

Bertille Crichton
Associée

¹ ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

² Informations qualitatives relatives aux parties suivantes : « Accompagnement social des locataires en situation de fragilité » ; « Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail » ; « Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité » ; « Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs » ; « Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité » ; « Politique et pratiques d'achats responsables » ; « Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés » ; « Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales » ; « Sécurité informatique et gestion des données personnelles » ; « Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme ».

³ Maisons et Cités

⁴ Informations quantitatives relatives aux données sociales : Effectif Moyen ; Mobilité interne ; Avantages sociaux financés par l'employeur ; Contribution de l'employeur au CE ; Accidents du travail et maladies professionnelles ; Accident du travail : taux de fréquence et de gravité.

Informations quantitatives relatives aux données environnementales : Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels ; Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances ».

Informations quantitatives relatives aux données sociétales : Activité de Promotion-Accession ; Patrimoine total ; Offre spécifique en structures collectives ; Répartition du patrimoine par période de construction ; Production en accession sociale ; Nombre d'attributions dans l'année ; Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge ; Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources ; Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale ; Taux de mutation interne ; Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre ; Marchés attribués à des TPME.