

GRUPE MAISONS & CITÉS

REVUE CRÉALABEL 2022



MAI 2023



QU'EST-CE QUE LE CREALABEL ?

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

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

1. LES CLIENTS

Être exemplaire dans la relation clients

2. LES COLLABORATEURS

Être une entreprise où il fait bon travailler

3. NOS PARTENAIRES

Renforcer notre dynamique collaborative

4. NOS PRODUITS

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

5. NOS SERVICES

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

6. LA PERFORMANCE

Accroître notre performance globale et notre capacité à innover

L'EVALUATION DE NOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

Pour chaque pilier : une ambition

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

Pour chaque objectif :

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

Une revue annuelle pour :

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

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

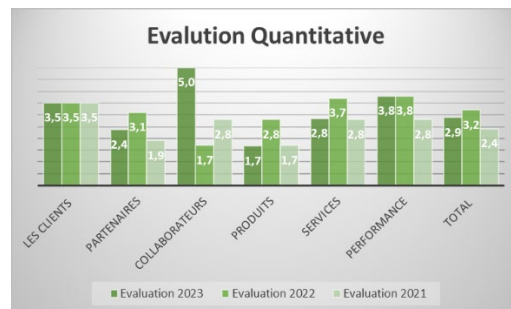
Evaluation 2023 du CREALABEL



★★★★★ Évaluation qualitative par les parties prenantes

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

Evolution depuis la dernière revue :



Point sur les axes d'améliorations

Les 7 chantiers identifiés sont en cours

Le développement de l'écoute de nos clients et de nos partenaires

Un benchmark a été réalisé et analysé pour la mise en place de nouveaux dispositifs d'écoute dans l'objectif de développer la culture clients et d'améliorer la qualité de nos services

L'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs

Plusieurs livrables en cours de finalisation sur la gestion des carrières, le développement des compétences et la qualité de vie au travail

Le renforcement de l'impact territorial et de la visibilité de M&C à travers ses projets de territoire

Deux projets de territoires en cours de production sur le territoire d'Hénin-Carvin et la Communauté Urbaine d'Arras avec comme objectif d'écrire les projets pour l'ensemble des EPCI en 2023

Le développement de l'offre de logements et d'hébergement de demain

Un benchmark a été réalisé et analysé sur les modes constructifs innovants
Une écoute des partenaires associatifs a été réalisée pour cibler les besoins des publics spécifiques
Des dispositifs innovants en accession sociale et LLS sont en cours d'étude

La proposition de nouveaux services répondant aux besoins des clients

Recensement des services existants et identification de nouveaux services à digitaliser
Réflexion sur les services pour accompagner le quotidien des clients en développant de nouveaux partenariats

L'accroissement de la performance environnementale de nos logements

Travail sur la consommation d'énergie, la préservation des ressources, l'économie circulaire et les matériaux vertueux avec comme objectifs de produire et gérer des immeubles performants

L'amélioration de l'impact environnemental de notre entreprise

Bilan carbone en cours de finalisation
Recueil des bonnes pratiques mises en œuvre par les bailleurs sociaux engagés pour l'environnement
Volonté d'accompagner les collaborateurs pour réduire leur impact environnemental au quotidien



Les résultats des enquêtes par pilier

LES CLIENTS : Être exemplaire dans la relation clients

LES COLLABORATEURS : Être une entreprise où il fait bon travailler

NOS PARTENAIRES : Renforcer notre dynamique collaborative

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

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

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

Être exemplaire dans la relation client

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5

Résultats internes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Améliorer l'accueil des clients :

- ✓ Taux de décroché au Centre de relation clientèle : **76,9 %** (80%)
- ✓ Satisfaction sur la qualité des réponses apportées : **8,51/10** (8,5)

Optimiser le traitement des demandes clients :

- ✓ Taux de réclamation sur les affaires enregistrées dans notre Gestion des contacts : **1,87 %** (2,00%)
- ✓ Satisfaction des clients sur la facilité à avoir une réponse à une demande d'intervention autre que technique : **4,0** /10 (7)

Accompagner les clients dans leur parcours résidentiel :

- ✓ Taux de mutation en général : **24 %** (25%)
- ✓ Satisfaction des clients mutés dans l'année : pas de mesure en 2022

Développer la concertation avec les clients :

- ✓ Taux de participation aux concertations individuelles : **72 %** (70%)
- ✓ Satisfaction des élus sur les relations avec les clients : **6,7/10** (7)

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

- ✓ Nombre de clients interrogés dans les enquêtes : **13,69 %** des locataires (10%)
- ✓ Note de satisfaction générale des clients : **7,3/10** (7,5)

Les Faits Marquants :

- La mise en œuvre d'un plan d'accompagnement dans le cadre de la crise énergétique Cit'Energie
- La gestion de crise à la suite des dégâts occasionnées par les tempêtes
- Les nombreux diagnostics et accompagnements sociaux mis en œuvre
- Le nombre des clients interrogés dans les différentes enquêtes réalisées

Les Points Forts :

- Les diverses réunions et actions de concertation sur les projets ERBM
- Les 1024 mutations réalisées pour assurer le parcours résidentiel de nos clients
- Les actions réalisées au titre de la politique de la ville
- La satisfaction générale des clients et sur la qualité des réponses apportées

Les axes d'amélioration :

- Le niveau de satisfaction des clients sur la facilité à avoir une réponse à une demande autre que technique
- La mesure de la satisfaction de la prise en compte du parcours résidentiel et des mutations

La proposition d'actions à mener :

La poursuite du chantier relatif au développement de l'écoute de nos clients et de nos partenaires



Être une entreprise où il fait bon travailler

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 5/5

Résultats internes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Ecouter les collaborateurs :

- ✓ Nombre de réunion d'échanges avec les collaborateurs (chantier simplification) : **50**
- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs : **7,46** (7.5)

Accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel :

- ✓ Nombre d'entretiens carrières effectués : **43** (50)
- ✓ Nombre d'entretiens professionnels réalisés : **253**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs, à la suite des formations réalisées, sur leurs utilités : **8.78/10** (7)

Assurer des conditions et un environnement de travail de qualité :

- ✓ Investissements réalisés dans l'amélioration de l'environnement de travail : **454 K€**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs sur la qualité de l'environnement de travail : **6,89** (7)

Les Faits Marquants :

- La restitution des actions mises en œuvre dans le cadre du chantier simplification
- La mise en place de la conciergerie, de frigos connectés, de nouvelles machines à café et fontaines à eaux
- Le lancement d'un projet sur la qualité de vie au travail avec les représentants du personnel
- L'animation du réseau des ambassadeurs des réseaux sociaux avec la remise des Awards 2022

Les Points Forts :

- La communication et l'accompagnement en prévision de l'emménagement dans le nouveau siège
- La mise en œuvre de la « Fabrik Digital » pour accompagner le changement dans l'utilisation des outils numériques
- Les 145 collaborateurs de Maisons & Cités accompagnés en mobilité géographique ou opérationnelle
- La mise en place de la marque employeur « Moi ? j'ai choisi d'avoir un impact positif ! »

Les axes d'amélioration :

- La formation commandes publiques et l'intégration de équipes de maîtrise d'ouvrage
- Le déploiement de cartographies et des parcours métiers

La proposition d'actions à mener :

La poursuite du chantier relatif à l'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs »

Renforcer notre dynamique collaborative

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5

Résultats internes : 3,1/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Renforcer la concertation avec les collectivités locales :

- ✓ Nombre de réunions organisées par les Territoires avec les élus et intercommunalités : **plus de 300** en 2022
- ✓ Satisfaction des élus sur la concertation sur les attributions : **6,42/10** (7)

Renforcer la concertation avec les représentants de l'Etat :

- ✓ Taux de réalisation des objectifs d'attribution des publics prioritaires : **86 %**
- ✓ Taux de satisfaction des représentants de l'état : pas de réponse

Améliorer les échanges et la collaboration avec nos financeurs

- ✓ Taux de mobilisation des conventions (Banque européenne d'investissement et Banque des territoires) : **61 %**

Renforcer la collaboration avec l'ANGDM :

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

Renforcer la coopération avec les représentants des locataires :

- ✓ Nombre commissions de concertations locatives réalisées : **xx** (25)
- ✓ Satisfaction des représentant des locataires : **6,22/10** (7)

Renforcer la collaboration avec les partenaires associatifs :

- ✓ Nbre de conventions actives avec les associations : **132** (92)
- ✓ Satisfaction des associations de quartiers : **8,67/10** (7)

Développer des relations équilibrées avec nos fournisseurs :

- ✓ Délais de paiement moyen des fournisseurs : **41.8** jours (45 jours)
- ✓ Satisfaction des fournisseurs (amélioration de l'habitat et construction neuve) : **7.91/10** (7)

Les Faits Marquants :

- Les élections des représentants des locataires aux Conseils d'Administration
- La visite de notre patrimoine avec le Directeur Général de l'A.N.G.D.M.
- Notre participation au forum citoyenneté et handicap de Lambres-lez-Douai
- Les échanges de pratiques et d'expériences avec les collaborateurs de CDC habitat

Les Points Forts :

- Les actions pour garantir le respect des délais de paiement des entreprises
- L'organisation de visites de chantiers avec les élus locaux
- L'inauguration de la Direction Territoriale de Valenciennes

Les axes d'amélioration :

- L'organisation d'évènements et d'échanges avec les élus et les fournisseurs
- La déclinaison des « Geeks » du bâtiment dans le Douaisis

La proposition d'actions à mener :

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



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

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 2,8/5

Résultats internes : 1,7/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Diversifier la composition typologique de notre parc :

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

Augmenter notre offre de produits spécifiques :

Evolution de l'offre spécifique en structure collective : **0 %** (10%)

- ✓ Satisfaction des clients en logements spécifiques : non demandée en 2022

Augmenter notre offre de logements adaptés au vieillissement :

- ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : **7.67 %** (6%)
- ✓ Satisfaction client sur l'adaptation des logements : non demandée en 2022

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

- ✓ Taux de réalisation des objectifs de vente : **97 %**
- ✓ Satisfaction des acquéreurs d'un logement M&C : non demandée en 2022

Assurer le renouveau de nos cités jardins :

- ✓ Taux de réalisation de livraison de logements en amélioration de l'habitat : **88 %**
- ✓ Satisfaction des élus sur le renouveau des cités : **5,94/10** (7)

Répondre aux besoins des territoires par la construction de logements :

- ✓ Taux de réalisation de livraison de logements neufs (Régie et VEFA) : **48 %**
- ✓ Satisfaction des clients sur le renouveau des cités : **7,1/10** (7)

Les Faits Marquants :

- La livraison des premiers logements isolés avec de laine de chanvre
- Le lancement du projet « Camus bas »
- L'atteinte des objectifs de réalisations de travaux de maintenance et d'entretien des logements

Les Points Forts :

- 4 trophées reçus en 2022 pour nos interventions en matière d'innovations techniques sur les modes constructifs
- L'organisation des Journées d'Arbitrage Patrimoniale et la mise en œuvre de 2 premiers projets de territoires
- L'atteinte des objectifs de numérisation du patrimoine de Maisons & Cités

Les axes d'amélioration :

- Les contrôles sur la pertinence des commandes et des prestations réalisées
- Poursuite des actions permettant d'améliorer la satisfaction des élus sur nos opérations de renouveau des cités

La proposition d'actions à mener : Poursuivre le chantier pour développer l'offre de logements et d'hébergement de demain

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

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 5/5

Résultats internes : 3,7/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Proposer un accompagnement adapté aux besoins de la clientèle :

- ✓ Investissement dans les actions d'accompagnement : plus de **1.742 K€**
- ✓ Satisfaction des clients ayant bénéficié d'un accompagnement : non demandé

Aider notre clientèle à bien entretenir son logement :

- ✓ Taux de réclamations / dépannages multiservices : **3,34 %** (3%)
- ✓ Satisfaction des clients sur le fonctionnement des équipements : 6,8/10 (7)

Assurer un entretien de qualité des logements :

- ✓ Taux de réalisation des travaux de maintenance prévus au PMT : **99 %**
- ✓ Satisfaction des clients sur les travaux et les finitions : 7,5 /10 (7)

Veiller à la tranquillité résidentielle :

- ✓ Nombre moyen mensuel d'incivilités enregistrées dans notre gestion des contacts : **58** (100)
- ✓ Satisfaction des clients sur la qualité de vie dans les cités : 7 /10 (7)

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

- ✓ Soutien financier à des projets locaux : **1.189 k€** (1 000 k€)
- ✓ Satisfaction des clients sur l'implication de M&C dans la vie locale : 7,1/10 (7)

Proposer de nouveaux services à nos clients :

- ✓ Montant annuel mobilisé pour accompagner les ménages en précarité énergétique : **400 k€**
- ✓ Satisfaction des clients sur l'innovation dans les cités : 7,1 /10 (7)

Les Faits Marquants :

- Le déploiement de plans de relogement et mise à l'abri des femmes victimes de violences conjugales et familiales
- La coordination du relogement de réfugiés ukrainiens
- La mise en place de la Commission des Arbitrages Sociaux et Contentieux

Les Points Forts :

- La mise en œuvre du bouclier tarifaire
- Le lancement opérationnel des projets d'habitat inclusif (Escaudain et Douai)
- Le soutien financier en hausse des projets locaux

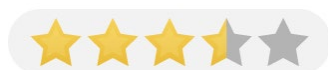
Les axes d'amélioration :

- Le traitement des réclamations des prestations multiservices
- Le déploiement de nouveaux services et activités du CRC

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

Accroître notre performance globale et notre capacité à innover

Evaluation 2023 du pilier



Parties prenantes : 3,7/5



Résultats internes : 3,8/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2022)

Améliorer la performance économique :

- ✓ La performance d'exploitation (EBE sur les produits nets) : **54,5 %** (52%)
- ✓ La capacité à investir (Potentiel financier) : supérieure à l'objectif de 2 mois de loyer : **OK**
- ✓ Notation Standard & Poor's : **A+**

Améliorer la performance environnementale :

- ✓ Part des logements classés énergétiquement (A-B-C) : **4 %** (20%)
- ✓ Satisfaction des clients sur le logement économique : **6,3/10** (7)

Améliorer la performance organisationnelle :

- ✓ Collaborateurs ayant réalisé un « vis ma vie » en 2022 : **226**
- ✓ Satisfaction des collaborateurs sur la connaissance de la stratégie de M&C : **6,96/10** (7)

Améliorer la performance sociale :

- ✓ Nombre d'heures d'insertion réalisées : **314 487** heures en 2022 (230 000 heures)
- ✓ Taux de collaborateurs en alternance : **4.83 %** de l'effectif C.D.I. (5%)
- ✓ Satisfaction des élus sur les retombées professionnelles : **5,93/10** (7)
- ✓ Taux de satisfaction des collaborateurs en alternance à l'issue des 2 matinées d'intégration : **9,64/10** (7)

Développer des projets innovants :

- ✓ Taux d'adoption des collaborateurs, 1 mois après la mise en ligne de la plateforme d'innovation **50 %**
- ✓ Perception des clients de M&C comme entreprise innovante : **6,6/10** (7)

Les Faits Marquants :

- L'évolution de notre capital et stabilisation de l'actionnariat de référence
- La mise en place d'un plan de sobriété énergétique et réflexion sur un PCA-PRA « Energie »
- La signature de la charte Eco WATT de maîtrise des consommations énergétiques

Les Points Forts :

- L'organisation de la Journée Ensemble pour le climat en mai 2022 avec tous les collaborateurs
- Le lancement officiel d'energiC-2025 et de ses premiers chantiers
- Le déploiement de la « fresque du climat » pour comprendre les enjeux du réchauffement climatique

Les axes d'amélioration :

- La communication auprès des élus des investissements réalisés et des retombées économiques
- La poursuite des travaux permettant un meilleur classement énergétique de nos logements

• La proposition d'actions à mener :

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

Le respect de nos engagements de qualité de service

N°1

Être à l'écoute de nos clients



N°1 Être à l'écoute de nos clients

- **76,82 %** de taux de décroché de notre Centre de Relation Clientèle
- **13,69%** de nos clients interrogés lors d'enquêtes de satisfaction
- Note de **8,5/10** pour la qualité des réponses apportées aux clients

N°2

Faciliter l'emménagement de nos clients



N°2 Faciliter l'emménagement de nos clients

- Note de **7,4/10** des clients sur les conditions d'entrée dans le logement
- Note de **7,5/10** des clients sur la qualité et le sérieux de l'état des lieux
- Note de **7,6/10** des clients sur la facilité d'ouverture de compteurs

N°3

Accompagner nos clients au quotidien



N°3 Accompagner nos clients au quotidien

- Note de **7,4/10** des clients sur les réponses aux demandes techniques
- Note de **7,6/10** des clients pour la clarté sur les travaux réalisés
- Note de **7,5/10** des clients pour la finition des travaux

N°4

Œuvrer pour le bien vivre ensemble dans nos cités



N°4 Œuvrer pour le bien vivre ensemble

- Note de **8,6/10** des associations de quartier pour notre partenariat
- Note de **7,1/10** des clients pour l'implication dans la vie locale
- **1.189 k€** d'investissement pour soutenir les projets locaux

Synthèse

Les faits marquants



- L'accompagnement des clients dans le cadre de la crise énergétique
- La restitution des actions mises en œuvre dans le cadre du chantier simplification
- Les échanges d'expériences avec les collaborateurs de CDC habitat
- L'atteinte des objectifs de maintenance et d'entretiens de notre parc
- Les actions d'aide aux femmes victimes de violences conjugales et familiales
- La signature de la charte Eco WATT de maîtrise des consommations énergétiques

Les points forts



- Les 1024 mutations réalisées pour assurer le parcours résidentiel de nos clients
- L'accompagnement des collaborateurs au changement dans l'utilisation des outils numériques
- L'organisation de visites de chantiers avec les élus locaux
- Les quatre trophées reçus en 2022 pour nos interventions en matière d'innovations techniques sur les modes constructifs
- Le lancement opérationnel de deux projets d'habitat inclusif
- L'organisation de la Journée Ensemble pour le climat en mai 2022 avec tous les collaborateurs

Les actions à mener

La poursuite et la concrétisation des chantiers de notre projet stratégique et notamment :



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

L'avis des experts*

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

Mme Clotilde SAINT HILAIRE, Directrice de la Mission Innovation de CDC Habitat



De nombreux échanges sont organisés tout au long de l'année entre les collaborateurs de CDC Habitat et de Maisons & Cités. Ils permettent de partager les bonnes pratiques et retours d'expériences dans toutes les activités des deux bailleurs.

Pour Clotilde SAINT HILAIRE : « L'innovation est inscrite dans de nombreux projets de Maisons & Cités, elle salue particulièrement le déploiement des modes constructifs, notamment en béton de chanvre, qui a su mobiliser de manières transverses une filière complète pour aboutir à la mise en œuvre concrète de ce mode d'innovation sur ses opérations d'amélioration de l'habitat.

Le CREAlabel conforte cette relation avec nos partenaires pour atteindre les objectifs du projet stratégique de Maisons & Cités, comme c'est le cas pour ceux de CDC Habitat, en les déclinant dans les différentes Directions.

Ses axes d'amélioration peuvent également être des catalyseurs dans les appels à projet d'innovation afin d'impliquer de manière concrète les collaborateurs dans les ambitions du projet.

Enfin avec l'évolution vers energiC-2025, il pourrait être un plus, d'afficher dans la communication tant interne qu'externe, le lien fort et son évolution prise en compte dans ce label interne. »

M. Grégory ROQUETTE, Responsable du Club Démarche Verte

Depuis 2021, plusieurs collaborateurs de Maisons & Cités participent de manière assidue aux réunions du Club Démarche Verte qui permettent à des dirigeants et managers de tous horizons d'échanger et de réfléchir sur des thématiques environnementales portées par des experts

Les équipes de Démarche Verte, ont une l'occasion d'animer un atelier collaboratif « Tous au Green » lors de la journée « Ensemble pour le Climat » des collaborateurs de Maisons & Cités du 17 mai 2022.

Grégory ROQUETTE pense que le CREAlabel permet une bonne écoute de ses parties prenantes par la prise en compte de leurs niveaux de satisfaction :

« D'un point de vue externe, les bailleurs sociaux sont plutôt perçus comme exigeants, notamment financièrement pour les entreprises sur les prix de revient des opérations ne permettant pas facilement le développement de solutions environnementales dans leurs investissements.

Le CREAlabel peut permettre de casser cette image en mettant en avant les actions menées et l'atteinte des objectifs, notamment écologique du projet d'entreprise »

Grégory pense qu'il est nécessaire d'accentuer la mise en avant du volet climat dans la description des enjeux du CREAlabel. L'évolution de son nom ou de son graphisme permettrait de lui donner une résonance plus forte avec les 3 C : Climat, Collaborateurs, Client » du projet energiC-2025.

Il sera primordial aussi d'ajouter des indicateurs en phase avec les objectifs environnementaux de Maisons & Cités.

Gregory, enfin, nous incite et peut nous aider, à aller plus loin dans les dispositifs d'écoute et de co-construction avec nos partenaires afin de garantir, de manière transverse, la mise en œuvre d'actions partagées sur le volet réduction de l'empreinte environnementale de nos activités

L'évolution du label

L'année 2022 a vu l'évolution du socle stratégique et des ambitions de Maisons & Cités, réalisée de manière participative, en prenant appui sur les avis des collaborateurs et des parties prenantes.

L'objectif était de poursuivre la transformation de l'entreprise en adéquation avec les défis environnementaux et sociétaux qui s'imposent à nous aujourd'hui.

C'est ainsi que Notre nouveau projet stratégique « energiC 2025 » a été déployé en 2022, avec des nouveaux objectifs et chantier à l'horizon 2025.

Il place le client, le climat et les collaborateurs au cœur de notre stratégie autour de 3 axes forts : les territoires, l'innovation et les performances.

Le CREAlabel créé en 2020 pour évaluer le niveau d'atteinte des objectifs stratégiques de Maisons & Cités se devait d'être mis à jour, ce qui fut fait, également de manière participative début 2023.

C'est ainsi qu'a été validée lors de la revue 2023, une description actualisée des ambitions et des enjeux par pilier qui seront déclinés en indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui seront analysés lors de la prochaine revue.

La nouvelle description du CREAlabel

Les Clients :

L'ambition : Viser l'excellence client

Les enjeux :

- Améliorer la satisfaction des clients dans le traitement de leurs demandes
- Mieux cibler l'écoute des clients pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes
- Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux outils numériques

Les Collaborateurs :

L'ambition : Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

Les enjeux :

- Poursuivre l'accompagnement des collaborateurs dans les nouveaux usages et modes de travail
- Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences
- Favoriser la créativité et encourager les initiatives des collaborateurs

Les Partenaires :

L'ambition : Engager nos partenaires dans la réalisation de notre projet d'entreprise

Les enjeux :

- Engager tous nos partenaires dans l'atteinte de nos objectifs
- Réduire notre impact environnemental en collaboration avec nos parties prenantes
- Imaginer et mettre en œuvre ensemble des solutions innovantes

Les Produits :

L'ambition : Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

Les enjeux :

- Transformer notre parc au regard des enjeux environnementaux et sociétaux
- Déployer une offre de produits adaptés aux besoins des clients et des territoires
- Innover dans notre offre de logement et d'hébergement de demain

Les Services :

L'ambition : Faciliter la vie de nos clients par le développement de notre offre de service

Les enjeux :

- Etendre notre offre de services liés aux besoins des clients dans leur logement
- Contribuer au développement de services de proximité dans nos cités
- Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux services

Les performances :

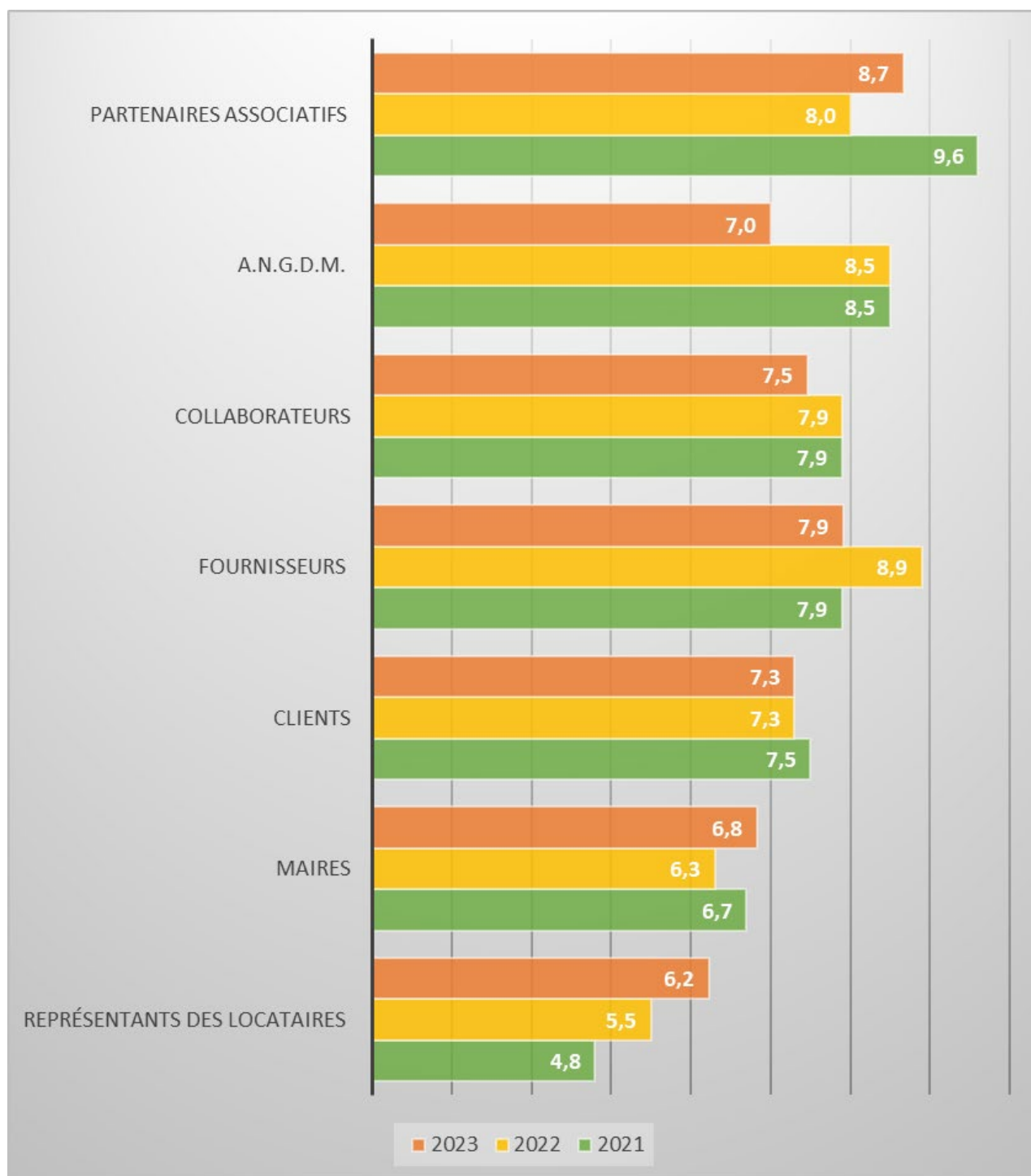
L'ambition : Améliorer notre performance globale

Les enjeux :

- Accroître l'efficacité de notre organisation pour atteindre nos objectifs
- Mieux répondre aux besoins sociaux des territoires des publics en difficultés ou vulnérables
- Soutenir et encourager les projets facteurs de cohésion dans les cités

Résultats des enquêtes parties prenantes

Niveau de satisfaction par partie prenante (note sur 10)



GROUPE MAISONS & CITÉS



CONTACT MAISONS & CITÉS

Gérard GRELL,

Directeur Audit & Performances

gerard.grell@maisonsetcites.fr

REVUE CRÉALABEL 2022

MAI 2023