



Déclaration de performance extra-financière

Maisons et Cités

Société anonyme
d'habitations à
loyer modéré

Siège social

ZAC de la Clochette
196 rue Ludwig Van Beethoven
59500 Douai
RCS 33465403500107

Exercice clos le 31 décembre 2023

Déclaration de performance extra-financière

Sommaire

1.	Modèles d'affaires et risques RSE	3
1.1	Modèle d'affaires	4
1.2	Risques RSE	5
1.3	Politiques et indicateurs clés de performance	6
2.	Indicateurs quantitatifs et qualitatifs	7
	Le référentiel EurHo-GR	7
	Informations et indicateurs généraux de contexte – Chiffres clés	8
	Organisation de Maisons & Cités	9
	SOC Promouvoir l'équilibre social des territoires	10
	ENV Préserver l'environnement	17
	ECO Contribuer à une économie durable	21
	RH Valoriser les ressources humaines	24
	GOC Gouvernance et relations aux parties prenantes	29
3.	Rapport de l'organisme tiers indépendant	35

1 Modèles d'affaires et risques RSE

1.1 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, en 2021 Maisons & Cités a mis à jour son projet stratégique 2022-2025, baptisé *energiC 2025*.

Son chiffre d'affaires s'élève en 2023 à près de 315 millions d'euros, dont 293 millions d'euros issus des loyers. Le résultat des ventes de logements s'élève à près de 21,7 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 769¹ collaborateurs répartis sur l'ensemble de son territoire d'implantation, dont ¾ 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).

¹ équivalent temps plein (CDD et CDI) à fin 2023

1.2 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.

1.3 Politiques et indicateurs clés de performance

Intitulé du risque	Actions	Indicateurs
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 : Actions prioritaires : - Guide de bon usage des logements et de leur environnement - Evolution des cahiers des charges « accessibilité » et politique d'adaptation appliqués à nos logements Chantier « Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025 »	SOC 2.8 – Santé et sécurité des locataires ECO1.3 – Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation
Dégradation de la satisfaction des clients	Politique de gestion de proximité des clients Projet stratégique EnergiC 2025 Actions prioritaires : « Développer de nouveaux services pour nos clients » « Projets de territoire » « Guide de bon usage des logements et de leur environnement » Chantier « Mission client »	SOC 3.6 – Gestion de proximité GOV 2.1 – Taux de satisfaction des locataires GOV 2.6 – Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants
Manque d'accessibilité des services	Politique d'accueil de la clientèle et politique d'attribution des logements Projet stratégique EnergiC 2025 Actions prioritaires : « Guide de bon usage des logements et de leur environnement » « Développer de nouveaux services pour nos clients » Chantier « Mission client »	Taux de décroché du Centre de relation clientèle SOC 4.1 – Nombre d'attributions dans l'année SOC 2.6 – Taux de mutation interne
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
Dégradation de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants du territoire	Projet stratégique EnergiC 2025 Actions prioritaires : « Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025 » « Projets de territoire » « Plan stratégie Climat » « Modulation des logements par ajout de volumes ajoutés »	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
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

Intitulé du risque	Actions	Indicateurs
Manque d'attractivité en tant qu'employeur et non rétention des talents	Marque employeur et politique Qualité de vie au travail	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
Non réduction des émissions de CO2	Projet stratégique EnergiC 2025 Action prioritaire : « Plan 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
Impacts négatifs de la production neuve et la rénovation du patrimoine	Projet stratégique EnergiC 2025 : Action prioritaire : « Plan stratégie Climat »	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
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

2 Indicateurs quantitatifs et qualitatifs

Le référentiel EurHo-GR®

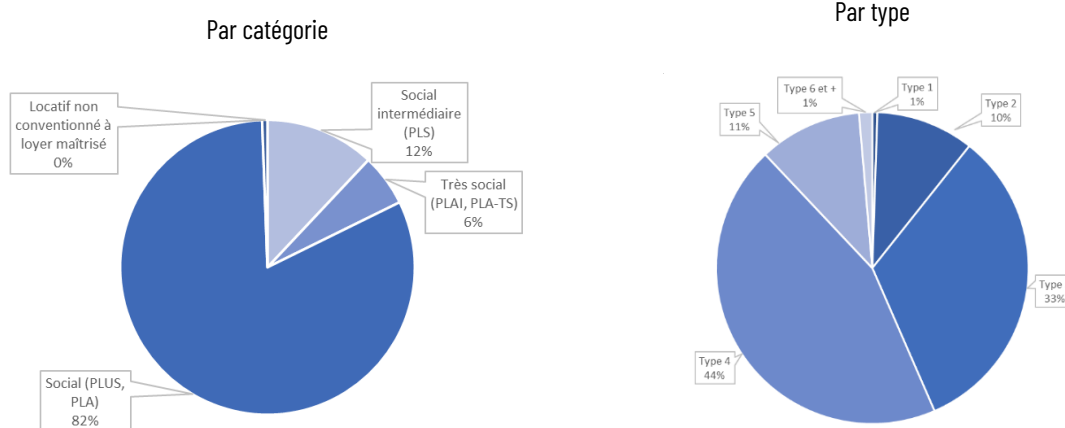
Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EurHo-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux européens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE. Les données de ce rapport ont fait l'objet d'un audit en 2024 par le cabinet Grant Thornton, organisme tiers indépendant.



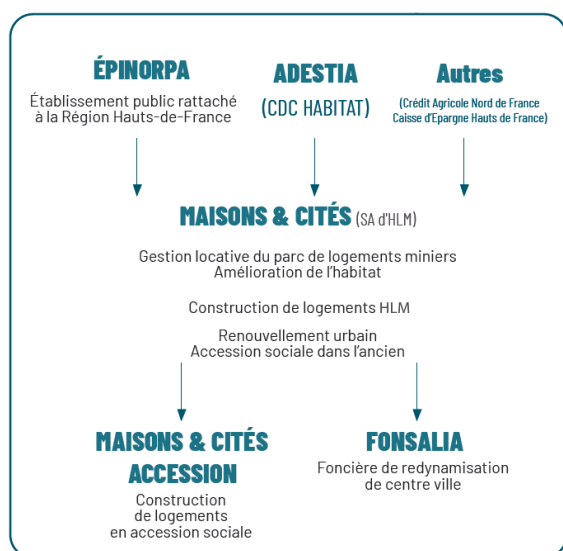
Chiffres clés 2023

64 260	769	293,5 M€
logements à fin 2023	collaborateurs (équivalent temps plein en CDI et CDD)	Chiffre d'affaires issu des logements locatifs
32,9 %	46 %	3 834
de titulaires de bail de plus de 65 ans	de ménages locataires recevant des aides au logement	attributions
40,2 %	95 %	457 M€
de logements situés en quartier prioritaire politique de la ville	du parc en habitat individuel	investis dans la maintenance, la réhabilitation et le développement du patrimoine

Répartition des logements locatifs



Organisation de Maisons & Cités



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.

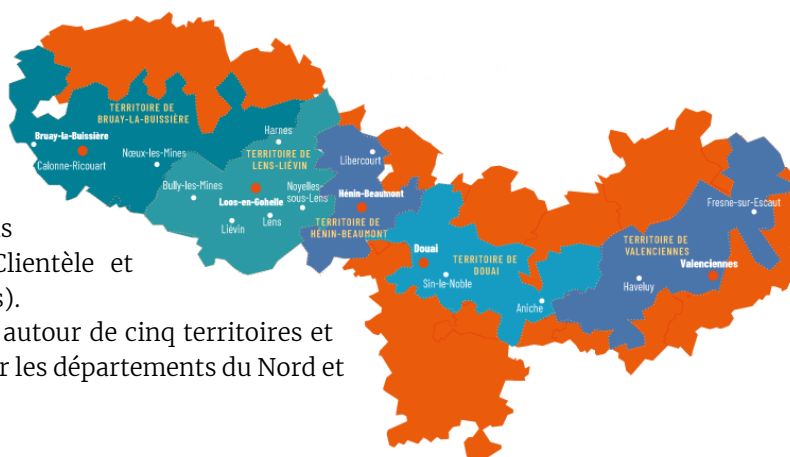
Maisons & Cités Accession, coopérative HLM, est une filiale de Maisons & Cités SA d'HLM.

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 %).

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.



SOC 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.

SOC1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC1.1 Croissance de l'offre

	Unité	2021	2022	2023
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	Nombre de logements	653	521	527
Croissance de l'offre de Logements locatifs	%	0,28	-0,09	-0,21
Croissance de l'offre en foyers	%	2,22	9,78	1,65
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	Nombre de logements	115	238	14
Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés	Nombre de logements	0	1	2

► En 2023, la croissance de l'offre est liée à la production de logements locatifs et non aux acquisitions.

SOC1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de logements de Type I livrés dans l'année	Nombre de logements	2	0	2
Nombre de logements de Type II livrés dans l'année	Nombre de logements	151	109	118
Nombre de logements de Type III livrés dans l'année	Nombre de logements	255	175	248
Nombre de logements de Type IV livrés dans l'année	Nombre de logements	158	225	148
Nombre de logements de Type V livrés dans l'année	Nombre de logements	84	9	10
Nombre de logements de Type VI livrés dans l'année	Nombre de logements	3	3	1
Surface moyenne des logements de Type I livrés dans l'année	m ²	84	0	66
Surface moyenne des logements de Type II livrés dans l'année	m ²	7 509	5 561	5 886
Surface moyenne des logements de Type III livrés dans l'année	m ²	17 002	12 255	16 784
Surface moyenne des logements de Type IV livrés dans l'année	m ²	12 995	18 468	12 163
Surface moyenne des logements de Type V livrés dans l'année	m ²	7 888	843	973
Surface moyenne des logements de Type VI livrés dans l'année	m ²	312	393	109

► M&C produit majoritairement des logements de type 3 et 4, mais produit également des "petits logements" de type 2 afin de répondre aux besoins des territoires.

SOC1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement²

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	Nombre de logements	150	80	154
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	Nombre de logements	468	440	331
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	Nombre de logements	15	0	40
Nombre de logements de type "intermédiaire" livrés dans l'année	Nombre de logements	0	0	0
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	Nombre de logements	20	1	2

SOC1.4 Production en accession sociale

	Unité	2021	2022	2023
Logements neufs livrés en accession sociale	Nombre de logements	2	0	0
Logements neufs livrés en location-accession	Nombre de logements	36	31	53

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

	Unité	2021	2022	2023
Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	Nombre de logements	0	0	0
Autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	Nombre de logements	3 255	3 608	4 007
Part des logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	%	0	0	0
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	%	5,08	5,63	6,27
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)	Nombre de logements	1303	1306	1488

- M&C ne dispose pas dans son parc de logements adaptés labellisés ou certifiés
- La part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées progresse car M&C poursuit sa politique d'adaptation des logements pour les personnes âgées, favorisant ainsi le maintien à domicile.

SOC1.6 Offre spécifique en structures collectives

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (résidences universitaires)	Nombre de places	0	0	0
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	Nombre de places	44	44	44
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	Nombre de places	49	49	49
Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	Nombre de places	0	0	0
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	Nombre de places	150	150	150
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	Nombre de places	511	511	511
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	Nombre de places	0	0	5

- 5 logements inclusifs pour personnes polyhandicapées ont été livrés à Billy-Berclau en 2023.

SOC2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

² « Très social » : PLAI ou équivalents ; « Social » : PLUS ou équivalents ; « Social intermédiaire » : PLS ou équivalents ; « Intermédiaire » : PLI ou équivalents.

SOC2.1 Niveau moyen des loyers du parc

	Unité	2021	2022	2023
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	euro/m ² Shab	4,75	4,82	4,98
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Social" (PLUS)	euro/m ² Shab	5,69	5,75	5,97
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	euro/m ² Shab	6,94	7,01	7,34
Loyer mensuel moyen : Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	euro/m ² Shab	6,13	6,29	6,53

► Le niveau moyen des loyers est en légère augmentation cette année et suit l'évolution de l'indice de révision des loyers.

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

	Unité	2021	2022	2023
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Très social" (PLAI)	euro/m ² Shab	4,82	4,87	5,17
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social" (PLUS)	euro/m ² Shab	5,85	6,07	6,31
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social Intermédiaire" (PLS)	euro/m ² Shab	7,05	0	8,3
Loyer mensuel moyen des logements neufs : non conventionnés à loyers maîtrisés	euro/m ² Shab	6,63	0	0

► Le niveau moyen des loyers est conforme à la convention APL. En 2023 M&C a produit quelques logements en PLS à Lens, Harnes et Monchecourt afin de diversifier son offre de produits sur le territoire.

SOC2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants

	Unité	2021	2022	2023
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds	%	26	26,6	27,4
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	%	29,8	29,7	27,2

SOC2.4 Evolution globale du montant des loyers

	Unité	2021	2022	2023
Evolution du montant des loyers	%	0,66	0,42	3,50

► Tenant compte du contexte économique marqué par une forte inflation, en particulier sur le coût des énergies, et anticipant les mesures gouvernementales de plafonnement de l'IRL. En 2023, Maisons & Cités a appliqué une augmentation des loyers pratiqués à hauteur de 3,5% au 1/1/2023 pour les locataires en place au lieu de 3,6% correspondant à la révision annuelle des loyers sur la base de l'IRL.

SOC2.6 Taux de mutation interne

	Unité	2021	2022	2023
Taux de mutation interne	%	-	24,48	25,53
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	%	-	Non disponible	Non disponible

► Les programmes ambitieux de rénovation énergétique du patrimoine, en logements vides majoritairement, ont pour conséquence une augmentation des mutations. Le taux de mutation poursuit donc sa progression en 2023.

SOC2.7 Soutien à l'accès à la propriété

	Unité	2021	2022	2023
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	Nombre de logements	238	244	255
Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	Nombre de logements	143	130	169
Logements vendus à des locataires de l'organisme	Nombre de logements	108	127	102

- 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).

SOC2.8 Santé et sécurité des locataires

Maisons & Cités dispose d'un système d'astreinte pour assurer la santé et la sécurité des locataires, en dehors des créneaux d'ouverture du Centre de relation clientèle 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.

Un contrat de maintenance des ascenseurs dans les collectifs qui en sont équipés prévoit en outre des délais d'intervention rapide en cas de panne avec un numéro d'appel d'urgence dans l'ascenseur. De même pour ce qui concerne nos portails automatisés dans les bâtiments collectifs un dispositif de maintenance a pour objectif

notamment de vérifier régulièrement les détecteurs de présence pour éviter les accidents. Conformément à la réglementation, dans nos immeubles collectifs, les extincteurs présents dans les parties communes sont vérifiés une fois par an.

Le prestataire multiservices de Maisons & Cités assure 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).

SOC3 Accompagnement des locataires

SOC3.1 Personnel de terrain

	Unité	2021	2022	2023
Personnel de terrain*	Nombre d'ETP	-	29	28

*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

SOC3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

	Unité	2021	2022	2023
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client	Nombre d'ETP	-	71,76	70,10

*dont médiateur(rice), conseiller(e) social(e), chargé(e) de pré-contentieux, chargé(e) de contentieux, chargé(e) de recouvrement

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

	Unité	2021	2022	2023
Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie	Nombre d'ETP		132,4	129,9

*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.

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

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	Nombre de plans	1633	2644	2976
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	Nombre de plans	1519	4430	5534

- Dans un contexte économique toujours difficile pour nos locataires (inflation, augmentation des tarifs des énergies), Maisons & Cités est plus que jamais à l'écoute et amplifie l'accompagnement des ménages (voir SOC3.5).

SOC3.5 Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

En 2023, Maisons & Cités a mis en place 400 accompagnements sociaux auprès de locataires (ou futurs locataires) en difficulté financière,

administrative et/ou d'appropriation de leur logement, afin de stabiliser leur situation grâce à des aides adaptées.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Maisons & Cités – Exercice clos le 31 décembre 2023

40 ménages ont fait l'objet d'un accompagnement renforcé dans le cadre du marché d'accompagnement aux « situations complexes et santé mentale », ce qui leur a permis d'accéder pour certains à un parcours de soins et/ou à des services adaptés, et d'être guidés dans la recherche de solutions durables pour se maintenir dans le logement.

En plus des dispositifs de droit commun du FSL, FSL accès et FSL maintien, Maisons & Cités a développé 2 dispositifs spécifiques : la réduction de loyer temporaire (RLT) pour prévenir ou stabiliser les impayés de loyer et la réduction de loyer énergie (RLE) pour lutter contre la précarité énergétique. Près de 100 ménages ont bénéficié d'une réduction de loyer pendant une durée moyenne de 6 mois et une trentaine de ménages de la réduction de loyer énergie.

D'autres dispositifs ont été testés durant l'année 2023 au sein de 3 comités de suivi transversaux :

- Cit&énergie, pour évaluer le dispositif RLE et déployer une palette d'actions dans le cadre de la précarité énergétique
- Chrysalide pour accompagner de façon très opérationnelle les victimes de violences conjugales et intra-familiales avec une gestion

locative adaptée (attribution en « circuit court », caution et loyer adaptés aux situations, accompagnements renforcés...)

- Un comité dédié à l'incurie pour appréhender les défauts d'appropriation du logement et des extérieurs, jusqu'à des problématiques d'incurie d'ordre psychologique.

Enfin concernant les seniors :

- 130 visites ont été réalisées chez les ayants droit en collaboration avec l'ANGDM afin de détecter les difficultés potentielles dans l'occupation du logement

- Maisons & Cités a été lauréat en 2023 d'un appel à projets lancé par la CARSAT, ce qui permettra de financer la formation des équipes de proximité à développer une approche spécifique dans la relation avec nos aînés au quotidien, ainsi que la réalisation de travaux d'adaptation d'une quarantaine de logements seniors.

- Les projets de colocation inclusive seniors se sont poursuivis au sein de la cité Schneider à Escaudain, ainsi qu'à Douai où une résidence a ouvert ses portes et peut accueillir 10 seniors en situation de vulnérabilité (Les demeures de Louise).

SOC3.6 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. Début 2024, un serveur vocal interactif est mis en place, permettant de répondre en dehors des horaires d'ouverture de l'entreprise à certaines demandes des clients, telles que la mise en relation avec le prestataire multiservices si cela concerne un problème de chauffage, de menuiserie ou de sanitaires.

Les clients peuvent aussi se présenter à l'accueil des antennes de proximité du lundi au vendredi dans les heures d'ouverture au public ou sur rendez-vous pour rencontrer un interlocuteur de proximité (chargé de clientèle, chargé d'attribution ou chargé de recouvrement).

Les clients peuvent se créer un espace dédié sur le site internet de Maisons & Cités, y réaliser

différentes opérations telles que payer leur loyer en ligne, accéder à des informations générales via la rubrique « actualités » ou envoyer un e-mail.

Des campagnes de communication ciblées sont également réalisées afin d'informer notre clientèle (SMS, e-mails, informations sur l'avis de quittance, lettre d'information). Des enquêtes de satisfaction 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.

SOC4 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC4.1 Nombre de ménages entrants dans l'année

Unité	2021	2022	2023
-------	------	------	------

Nombre de ménages entrants	Nombre	-	4 126	3 834
► Le nombre de ménages entrants dans l'année diminue en 2023 car nos opérations de réhabilitation mobilisent de plus en plus de logements vacants non relouables.				

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

	Unité	2021	2022	2023
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans	%	-	20,6	18,8
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans	%	-	57,2	58,2
Part des ménages entrants dont le titulaire du bail est âgé de moins de 25 ans	%	-	13,1	14
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur ou égal à 65 ans	%	-	9,1	9,1

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

	Unité	2021	2022	2023
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources	%	-	21,5	20
Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources	%	-	77,9	77,7
Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources	%	-	0,6	2,3
► 78% des ménages entrés en 2023 ont des ressources modestes (inférieures à 60% du plafond de ressources PLUS). Afin de favoriser la mixité de peuplement dans les cités, des ménages aux ressources un peu moins modestes sont entrés dans le patrimoine en 2023 d'où l'augmentation de la part des ménages entrants dont les revenus sont supérieurs à 100% du plafond PLUS.				

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

	Unité	2021	2022	2023
Part de ménages entrants - Personne seule	%	-	23,5	22,6
Part de ménages entrants - Famille monoparentale	%	-	31,3	33,2
Part de ménages entrants - Couple sans enfant	%	-	16,1	16,2
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s)	%	-	29	27,9
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation...)	%	-	0	0

SOC4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

	Unité	2021	2022	2023
Part des ménages locataires bénéficiaires d'une aide au logement	%	45,66	46,07	45,68
► La part des ménages recevant une aide au logement est stable. Pour M&C, ce taux est sous-évalué car il est rapporté à l'ensemble du parc occupé, y compris le parc occupé par des ayants droit. Rapporté au parc locatif hors ayants droit, ce taux s'élève à 53,3 %.				

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

	Unité	2021	2022	2023
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	%	31,9	33	32,9

SOC4.7 Soutien financier aux projets locaux

	Unité	2021	2022	2023
Montants versés aux associations de locataires	euro	125 283	126 734	136 409
Montants versés aux autres associations	euro	1 429 859	1 188 814	1 261 177

SOC4.9 Contribution à la cohésion sociale

Maisons & Cités est un acteur de la cohésion sociale dans les quartiers 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 des financements liés à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (montant prévisionnel de l'enveloppe à hauteur de 900 000 euros en 2023, bilans concertés avec les collectivités en cours au 1er trimestre 2024) 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 ». En 2023, Maisons & Cités a répondu et est lauréate de sept appels à projets dédiés aux politiques d'accompagnement et/ou d'adaptation des logements des personnes âgées, pour des projets qui seront mis en œuvre à partir de 2024.

En 2023, Maisons & Cités a travaillé sur la conception de plusieurs dispositifs destinés à

accompagner les locataires en situation de fragilité sur des thématiques variées, telles que les violences conjugales ou intrafamiliales, l'aide sociale à l'enfance, l'hygiène liée au logement... Par ailleurs, Maisons & Cités est partenaire de Filieris dans le déploiement de son projet lauréat de l'appel à projets financé par l'Agence régionale de santé des Hauts de France sur la santé des femmes sur le territoire du bassin minier du Nord-Pas-de-Calais, qui sera déployé à partir 2024.

En outre, depuis 2022, 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. En 2023, le logiciel Hesta, qui permet d'améliorer la politique de peuplement en facilitant le rapprochement offre produits/demande des locataires, a été expérimenté sur un territoire pilote au 1^{er} semestre 2023. Le déploiement à l'échelle de l'ensemble de la société sera terminé à la fin du 1^{er} semestre 2024.

ENV 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

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.

Plan stratégie climat

En 2021, Maisons & Cités a inscrit dans son projet stratégique la volonté de définir un Plan stratégie climat. La réalisation du bilan carbone a été internalisée de manière à le réaliser tous les ans et suivre les progrès réalisés par l'entreprise. Le premier bilan carbone a été réalisé en 2022 sur l'année de référence 2021. Ce premier état des lieux permet de définir une trajectoire carbone à 10 ans et ainsi de définir un objectif de réduction en phase avec les objectifs de l'Accord de Paris. Un travail de définition de la stratégie climat a été initié en mars 2023 et devrait être finalisé au 1^{er} semestre 2024. Il concerne un volet fonctionnement de l'organisation et un volet patrimoine.

ENV1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

ENV1.1 Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)

	Unité	2021	2022	2023
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant)	%	0,8	0,8	0,1
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique B (51- 90 kWh/m ² /an)	%	4,4	4,3	0,4
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique C (91- 150 kWh/m ² /an)	%	4,8	3,5	0
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique D (151- 230 kWh/m ² /an)	%	6,7	3,6	0,1
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique E (231- 330 kWh/m ² /an)	%	1,8	1,1	0
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique F (331- 450 kWh/m ² /an)	%	0,5	0,3	0
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore)	%	0,4	0,2	0
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	%	80,6	86,2	99,4
Performance énergétique moyenne du parc locatif	kWh/m ² /an	160,42	140,09	90,45

■ Depuis fin 2022, Maisons et Cités réalise une campagne de DPE sur l'ensemble du patrimoine qui fait diminuer sensiblement les DPE ancienne réforme

ENV1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (ancien DPE)

	Unité	2021	2022	2023
Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO ₂ /m ² /an)	%	0,1	0,2	0
Part du patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO ₂ /m ² /an)	%	1,3	1,6	0,2
Part du patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO ₂ /m ² /an)	%	3,8	3,6	0,3
Part du patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO ₂ /m ² /an)	%	5,1	3,4	0
Part du patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO ₂ /m ² /an)	%	6,7	3,6	0,1
Part du patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO ₂ /m ² /an)	%	1,6	1	0
Part du patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO ₂ /m ² /an)	%	0,7	0,4	0
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	%	80,6	86,2	99,4
Emissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE)	kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an	37,7	32,2	18,2

► Evolutions sensibles dues au renouvellement des DPE sur le parc

ENV1.3 Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE

	Unité	2021	2022	2023
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE)	kWh/m ² /an	-	220,87	224,09
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an	-	45,31	45,68
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)	Nombre de logements	-	6	11
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)	Nombre de logements	-	267	485
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)	Nombre de logements	-	2 288	5 337
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)	Nombre de logements	-	3 693	10 538
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)	Nombre de logements	-	2 875	8 423
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)	Nombre de logements	-	990	2 416
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)	Nombre de logements	-	289	555

ENV1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

	Unité	2021	2022	2023
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	%	1,4	1,7	2,6
Part des logements alimentés par le chauffage urbain	%	0	0	0,2
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	%	0	0,1	0,1

► Concernant le chauffage urbain, notons 135 logements sur l'îlot Parmentier à Lens reliés à un réseau de chaleur autonome indépendant.

ENV2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

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

	Unité	2021	2022	2023
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	%	19,33	62,54	17,34
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	%	0	1,48	0,31
• Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs : CERQUAL NF HABITAT HQE , BEE Logement neuf mention BEE + RT 2012-10 % • Nom des labels / certifications concernés par les logements réhabilités : BEE logement rénovation label Effinergie rénovation • En amélioration de l'habitat, M&C demande peu de certification sauf lorsque celle-ci permet d'obtenir des subventions. Pour la production de logements neufs, nous avons sollicité pour 10 opérations une certification, non obtenue à ce jour, dont 6 livrées en fin d'année.				

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

	Unité	2021	2022	2023
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	%	2,79	4,86	3,18
• Nom des labels / certifications concernés pour les "chantiers à faibles nuisances" : CERQUAL NF HABITAT HQE , BEE Logement neuf mention BEE + RT 2012-10 %				

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

	Unité	2021	2022	2023
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	tonnes de CO2	534,1	438,6	550,6
Nombre de véhicules de service	Nombre de véhicules	254	238	245
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	g de CO2/ km	109,79	110,63	108,30
Nombre de véhicules de fonction	Nombre de véhicules	50	48	49
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	g de CO2/ km	114,16	117	117
• Le niveau moyen des émissions de CO2 des déplacements professionnels a augmenté en lien avec une légère augmentation de la flotte automobile et une augmentation des déplacements.				

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

	Unité	2021	2022	2023
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels	kWh/m²/an	133	118	96
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels	Kg éq CO2/m²/an	26	22	18
• Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels : 20 sites chauffés au gaz, 27 sites chauffés à l'électricité ; suivi des données sur la base des factures de consommation. • En juin 2023, avec le regroupement des équipes rattachées au siège social dans un nouveau bâtiment situé à Douai, 8 sites ont été libérés. Le bâtiment du nouveau siège social utilise l'électricité. Ce bâtiment a été construit selon RT2012, label BEPOS EFFINERGIE 2017 niveau E3C1, Label Well Silver. En outre, la sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes se poursuit : diminution de la température de consigne du chauffage à 19°C dans les locaux occupés, action sur l'éclairage en éteignant les lumières des locaux inoccupés et affichages lumineux superflus. En outre, un site a été fermé tous les lundis jusqu'en février 2023.				

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

Maisons & Cités a poursuivi en interne et en externe les actions de sensibilisation aux enjeux de la transition écologique :

Auprès de ses collaborateurs, à travers les ateliers Fresque du Climat qui ont permis de sensibiliser 90 collaborateurs supplémentaires en 2023, mais aussi la Fresque du numérique expérimentée par la direction des affaires juridiques. Preuve que cette sensibilisation fonctionne bien : les chargés de clientèle de l'antenne d'Haveluy l'ont prolongée avec leurs clients en organisant une journée baptisée « Eco-logis » destinée à les sensibiliser sur les bonnes pratiques telles que le zéro déchet. Les collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage, quant à eux, ont été formés à l'intérêt technique et l'impact écologique des pompes à chaleur.

Auprès de ses fournisseurs par l'intermédiaire des préconisations du bureau d'études UPCyclea par exemple. Ce dernier nous accompagne sur la sélection de matériaux plus vertueux à mettre en œuvre par nos fournisseurs pour diminuer à terme l'impact carbone de nos réhabilitations.

Par ailleurs, Maisons & Cités a signé le Pacte Bois – Biosourcé régional avec l'association Fibois et le CD2E de manière à utiliser encore plus d'isolants biosourcés dans nos opérations de construction neuve. Un collaborateur référent a d'ailleurs été désigné à l'interne pour suivre nos engagements chiffrés, au trimestre sur les 5 années du Pacte.

Auprès de nos parties prenantes qui ont pu découvrir concrètement par des visites sur site les actions engagées pour limiter notre empreinte carbone : le LUM (nouveau siège social) à Douai, chantier de rénovation de Pecquencourt, renouvellement de l'îlot Parmentier à Lens et l'opération des camus bas rénovés thermiquement avec un procédé innovant et industrialisé d'isolation par l'extérieur dans le cadre de l'appel à projets national « MassiRéno ». Enfin, nous sommes engagés dans une démarche d'économie circulaire avec le réemploi de matériaux et d'équipements en bon état pour les réutiliser dans des logements vides.

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

En 2023, l'entreprise a réalisé un benchmark auprès de bailleurs sociaux et d'entreprises du secteur privé pour connaître leur politique en matière de biodiversité et proposer des pistes d'actions en lien avec notre stratégie climat.

En externe, nous avons poursuivi nos actions en faveur de la biodiversité avec les habitants via des ateliers de plantation organisés dans nos cités (plantation de fruitiers par exemple) ou des actions de sensibilisation auprès d'enfants, notamment dans le cadre du dispositif Ecole ouverte.

En interne :

Les collaborateurs sont accompagnés vers une gestion différenciée des espaces verts : le bureau d'études Biodiv est ainsi intervenu en conseil auprès des équipes terrain (antenne, service maintenance et entreprises d'espaces verts), sur une parcelle de la commune d'Haveluy.

Nous avons également recensé les friches de Maisons & Cités pouvant faire l'objet d'actions de renaturation. 10,6 ha de terrain ont ainsi été sélectionnés sur les départements du Nord et du Pas de Calais. Le projet sera lancé en 2024 et consistera à planter des essences pionnières (c'est-à-dire d'essences locales type chêne, noisetier, robinier...) sur les grandes parcelles nues et à restructurer et valoriser les parcelles déjà plantées mais non entretenues à ce jour.

Enfin, le cahier des charges construction neuve a été complété avec des mesures favorables à la biodiversité, comme moyen d'adapter nos constructions au changement climatique. Exemple : réaliser des plantations d'arbres pour lutter contre le risque inondation, en lieu et place des enrobés traditionnels, privilégier les arbres à feuilles caduques pour limiter l'ensoleillement...

ECO 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 proposer 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.

Le nombre de réhabilitation poursuit sa progression

En 2023, Maisons & Cités a investi 457 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 2 955 logements répartis en 943 logements en secteur isolé, 373 logements en opérations programmées (de droit commun) et 1639 dans le cadre d'opérations programmées bénéficiant de financements liés à l'ERBM.

Dans le même temps, 2 563 logements ont été livrés dont 1549 dans le cadre d'opérations programmées de droit commun et 1014 dans le cadre de l'ERBM.

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.

ECO1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

ECO1.1 Ratio d'autofinancement net

	Unité	2021	2022	2023
Ratio d'Autofinancement net HLM	%	21,68	18,41	13,85

► Malgré une baisse du ratio, ce dernier reste supérieur au taux de référence.

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

	Unité	2021	2022	2023
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	euro par logement	2 772	3 762	4 565

► L'effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc a augmenté cette année du fait de l'augmentation des montants affectés au remplacement de composants en lien avec nos programmes ERBM.

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

	Unité	2017-2021	2018-2022	2019-2023
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	euro	97 678 334	72 612 706	87 815 074
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4	euro par logement	149938	166 950	198 534

EC01.7 Taux de vacance

	Unité	2021	2022	2023
Taux de vacance totale	%	9,12	8,96	9,07
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois	%	0,73	0,55	0,77
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	%	0,19	0,16	0,06
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	%	8,21	8,25	8,24
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	%	2,13	2,13	1,95
► Maisons et Cités veille à contenir la vacance dans son parc de logements. La vacance commerciale de ses logements représente 0,83% de son parc. Quant à la vacance technique, qui reste élevée, elle est liée aux vastes programmes de réhabilitation en cours et à venir.				

EC02 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

EC02.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

	Unité	2021	2022	2023
Montants versés aux fournisseurs et prestataires	k€	300 527	37 9939	453 841
Montants versés aux administrations fiscales	k€	34 553	36 551	38 424
Montants versés aux banques	k€	23 552	27 203	51 878
Montants redistribués aux actionnaires	k€	0	0	0
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	k€	302	322	335
Montants consacrés aux salariés	k€	53 113	52 196	52 316

EC02.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

	Unité	2021	2022	2023
Heures d'insertion par l'activité économique	Nombre d'heures	265 982	314 487	431 151

EC02.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

	Unité	2021	2022	2023
Part de prestataires/fournisseurs locaux	%	75,5	75	73,75
► Les volumes des partenaires économiques de Maisons & Cités restent stables, aussi bien au niveau global qu'au niveau du Nord Pas de Calais favorisant toujours une large part au tissu économique local. ► Territoire d'implantation : Maisons & Cités intervient dans la région Hauts de France, sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.				

EC02.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

	Unité	2021	2022	2023
Délai moyen de paiement des fournisseurs	Nombre de jours	43	42	46
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	%	83,53	87,68	90,73
► En 2023, Maisons & Cités a continué de veiller au règlement de ses fournisseurs et continuera en 2024. Le délai de règlement des factures de Maisons & Cités est 46 jours et 91 % des factures ont été réglées dans le délai légal.				

EC02.5 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 depuis 2020, Maisons & Cités a généralisé les clauses d'insertion sociale à tous ses marchés.

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 est 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 : depuis 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 2023, Maisons & Cités a déployé sur un échantillon de prestataires la dématérialisation des factures. Ce déploiement s'est avéré concluant et sera généralisé à partir de mi-février 2024.

EC02.6 Part des marchés réalisés avec des PME -TPE

	Unité	2021	2022	2023
Part des marchés attribués à des TPME	%	90,7	87,8	85,3

RH Valoriser les ressources humaines

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

RH1 Equité d'accès et de conditions d'emploi

RH1.1 Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total

	Unité	2021	2022	2023
Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires	%		1,69	2,48
Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires	%		0,47	0,28
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires	%		97,84	97,24

► Augmentation du nombre de CDD en raison du chantier du projet stratégique Réussissons ensemble (ERBM)

RH1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre

	Unité	2021	2022	2023
Part de salariés homme - Ouvriers	%	3,9	3,7	3,6
Part de salariées femmes - Ouvrières	%	0	0	0
Part de salariés homme - Employés	%	0,3	0,3	0,4
Part de salariées femmes - Employées	%	2,7	2,6	2,5
Part de salariés homme - Agents de Maîtrise	%	21,6	21,1	20,2
Part de salariées femmes - Agents de Maîtrise	%	43,9	44	44,4
Part de salariés homme - Cadres	%	14,4	15	15,2
Part de salariées femmes - Cadres	%	10,6	10,7	11,3
Part de salariés homme - Directeurs et cadres dirigeants*	%	1,6	1,8	1,7
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes*	%	0,8	0,8	0,8

*hors mandataires sociaux

RH1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	Unité	2021	2022	2023
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	k€	624,6	684,3	942,5
Contribution collectée par l'URSSAF	k€	0	0	0
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	Nombre de salariés	49	57	55
Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	Nombre d'ETP	45,4	48,7	49,9

RH1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie³

	Unité	2021	2022	2023
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes)	k€		29 571,2	32 098,27
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes)	k€		0	0
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes)	k€		26 058,74	28 941,96
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes)	k€		28 045,54	29 992,83
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes)	k€		31 418,36	34 151,20
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes)	k€		30 379,69	32 631,90
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes)	k€		49 276,99	53 692,51
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes)	k€		50 829,31	53 162,92

- 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.

RH1.7 Ecart de rémunérations⁴

	Unité	2021	2022	2023
Salaire médian	k€	-	31 723,4	34 347,9
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	ratio	-	5,84	5,62

RH1.8 Index de l'égalité professionnelle

	Unité	2021	2022	2023
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	%	94	94	99

- En 2023, 5 points supplémentaires sur le critère "Parité parmi les 10 plus hautes rémunérations" grâce au remplacement d'un directeur Homme par une Femme.

RH1.9 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 7 %. De plus, l'ensemble des managers de l'entreprise est formé à l'égalité professionnelle pour :

- 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 risques.

Le réseau féminin de Maisons & Cités « les Cit'elles » a pour mission de promouvoir la carrière des femmes au sein du Groupe, par le biais

d'actions menées 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. Ouvert à toutes les femmes de l'entreprise, il intègre également des sympathisants hommes qui souhaitent s'engager sur les thématiques du réseau.

Pour lutter contre les discriminations à l'embauche, cette année a été marquée par un partenariat avec « La cravate solidaire », qui collecte des vêtements à destination des demandeurs d'emploi afin de soigner leur image et leur tenue vestimentaire lors d'entretiens professionnels.

³ Précision(s) indicateur : 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.

⁴ Précision(s) indicateur : 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.

RH2 Employabilité et évolution professionnelle

RH2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de salariés formés dans l'année : ouvriers /ouvrières	Nombre de salariés	28	26	6 871
Nombre de salariés formés dans l'année : Employés	Nombre de salariés	18	23	21
Nombre de salariés formés dans l'année : Agents de maîtrise	Nombre de salariés	448	468	454
Nombre de salariés formés dans l'année : Cadres	Nombre de salariés	152	172	188
Nombre de salariés formés dans l'année : Directeurs et cadres dirigeants*	Nombre de salariés	44	35	17
Nombre d'heures de formation : Ouvriers/ères	Nombre d'heures	574	80	510
Nombre d'heures de formation : Employés	Nombre d'heures	145	277	222
Nombre d'heures de formation : Agents de maîtrise	Nombre d'heures	4 847	9 151	7 652
Nombre d'heures de formation : Cadres	Nombre d'heures	3 208	5 740	8 264
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants*	Nombre d'heures	764	1326	377

*hors mandataires sociaux

- L'année 2023 a notamment été marquée par la mise en œuvre de parcours de formation métiers et transverses, ainsi que par la mise en œuvre d'ateliers d'accompagnement à l'emménagement dans notre nouveau siège social. Nous avons également poursuivi les déploiements initiés les années précédentes de modules distanciels permettant notamment de répondre à nos obligations légales en matière de sécurité des personnes et des biens et d'accompagner la digitalisation de l'entreprise.

RH2.2 Accès à la formation

	Unité	2021	2022	2023
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	%	98,05	99,67	98,98
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	%	99,53	99,53	99,06

- 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.

RH2.3 Mobilité interne

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de mobilités internes dans l'année	Nombre	56	65	44
Dont : nombre de promotions internes dans l'année	Nombre	30	19	17
Total de postes pourvus dans l'année	Nombre	110	143	80

RH3 Santé et bien-être au travail des salariés

RH3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur⁵

	Unité	2021	2022	2023
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	% de la masse salariale	20,39	24	22,27

- CET abondé par l'entreprise, chèques CESU, primes de naissance, gratification pour médaille du travail, mi-temps durant un mois pour femmes enceintes avec maintien du salaire à 100 %, journées enfant malade extra-légales, places de crèche.

⁵ Précision(s) indicateur : 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

RH3.2 Taux d'absentéisme

	Unité	2021	2022	2023
Taux d'absentéisme total	%	6,8	5,82	6,33
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	%	0,38	0,21	0,37

RH3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles

	Unité	2021	2022	2023
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	Nombre d'AT/MP	20	16	17

RH3.4 Accidents du travail : taux de fréquence et de gravité

	Unité	2021	2022	2023
Taux de fréquence des accidents du travail	%	12,97	8,96	10,26
Taux de gravité des accidents du travail	%	0,33	0,24	0,16

RH3.6 Contribution de l'employeur au CE

	Unité	2021	2022	2023
Contribution de l'employeur au CE	k€	668,79	680,91	685,02
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	%	2,12	2,2	2,17

RH3.7 Prévention du harcèlement et des risques psycho- sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Maisons & Cités dispose toujours de 2 référents "harcèlement" (identifiés au sein de sa structure et du CSE) qui peuvent être saisis par les collaborateurs et les accompagner sur des problématiques signalées. L'ensemble des nouveaux managers suit également un parcours de formation visant à les sensibiliser sur le sujet. Afin de faciliter le bien-être des collaborateurs, l'entreprise met à disposition la plateforme Moodwork : présentée 2 fois l'an aux nouveaux embauchés, elle effectue des campagnes ciblées sur des sujets précis au cours de l'année. Par ailleurs, une enquête "baromètre qualité de vie au travail" est envoyée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise 2 fois par an et une analyse est faite avec l'ensemble des directeurs

pour mettre en place des plans d'actions si nécessaire. Dans la continuité des actions relatives à la qualité de vie au travail, une offre de sport est désormais accessible à l'ensemble des salariés et vient compléter la matinale santé réalisée une fois par an. Ce temps fort, prolongé tout au long de l'année par des articles sur l'intranet, a pour but de sensibiliser les collaborateurs sur les sujets de santé (exemple : pour votre santé, bougez !). Enfin, avec l'emménagement au Lum, nouveau siège social de l'entreprise à Douai, une offre de restauration de qualité, locavore et diversifiée via des frigos connectés est désormais proposée au siège, complétée par la présence ponctuelle de food trucks.

RH3.8 Organisation du temps de travail

Les collaborateurs de Maisons & Cités bénéficient 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 relative souplesse pour concilier vie professionnelle et vie personnelle. De même, dans le cadre d'un accord

d'entreprise, ils peuvent bénéficier de 1 à 2 jours de télétravail par semaine.

Par ailleurs, via la plateforme Fabrik digitale accessible depuis l'intranet, les collaborateurs peuvent suivre des tutoriels relatifs aux questions d'organisation du temps de travail (ex : « Les bons usages du travail hybride »). Une charte dédiée au droit à la déconnexion est également en vigueur dans l'entreprise et a fait l'objet d'un rappel auprès de l'ensemble des collaborateurs à mi-année.

Bilan des accords collectifs

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

2016

Accords relatifs au Plan d'épargne d'entreprise, au PERCO et au Compte épargne temps

- ▮ Accord relatif à la mise en place du forfait jours
- ▮ Accord sur le télétravail

2017

- ▮ Accord relatif à l'annualisation de la prime d'ancienneté
- ▮ Accord d'intéressement (2017/2019)
- ▮ Plan d'actions génération (2017/2019)

2021

- ▮ Avenant n°1 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT
- ▮ Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur la qualité de vie au travail
- ▮ Périodicité des négociations obligatoires en entreprise
- ▮ Accord Plan épargne retraite collectif (PERCOL)

2018

- ▮ Avenant n°1 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 6 juin 2017
- ▮ Plan d'actions portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

2022

- ▮ Avenant n°2 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT
- ▮ Mise à jour de la charte du droit à la déconnexion
- ▮ Mise à jour du règlement intérieur et de la charte de déontologie
- ▮ Gestion des emplois et des parcours professionnels au sein de Maisons & Cités
- ▮ NAO

2019

- ▮ Charte du droit à la déconnexion
- ▮ Décision unilatérale relative à la NAO
- ▮ Décision unilatérale relative au versement d'une prime exceptionnelle
- ▮ Avenant n°2 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 06/06/2017
- ▮ Décision unilatérale relative à la GPEC et sur la mixité des métiers
- ▮ Accord sur le fonctionnement du CSE

2023

- ▮ Accord relatif à l'intéressement
- ▮ Mise à jour de la charte de déontologie
- ▮ Accord relatif au fonctionnement du CSE et protocole d'accord préélectoral relatif aux élections professionnelles du CSE
- ▮ Décision unilatérale relative à la mise en place d'une prime de partage de la valeur
- ▮ Décision unilatérale dans le cadre des NAO

2020

- ▮ Accord relatif à l'intéressement
- ▮ Accord sur le don de jours de repos
- ▮ Accord relatif au vote électronique

Lien Nation-armée et soutien à l'engagement dans les réserves

Maisons & Cités dispose de collaborateurs réservistes au sein de ses effectifs. Dès lors qu'un collaborateur sollicite l'entreprise pour lui permettre de faire partie du corps des réservistes, l'entreprise donne son accord et organise l'activité pour permettre au collaborateur de répondre aux obligations liées à son engagement.

GOV Gouvernance et relations 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.

GOV1 Instances de décision et systèmes de management

GOV1.2 Parité dans les instances dirigeantes

	Unité	2021	2022	2023
Part de femmes au sein du CODIR	%	31,6	31,6	31,6
Part de femmes au sein du Directoire	%	20	16,7	16,7
Part de femmes au sein du CA/ Comité de surveillance	%	23,4	20,6	25

► 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.

GOV1.3 Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

En 2023, 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 en 2020, qui a été renouvelé en 2023 (diagnostic qui a montré le niveau de maturité de Maisons et Cités sur le sujet).

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 2023, quatre audits RGPD ont été réalisés, portant sur la sécurité informatique, la gestion des taxes, le traitement de vente et cession de logement, gestion de la paie. Les non-conformités font l'objet d'un suivi.

GOV1.4 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'actionnariat 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, les instances sont organisées de manière à optimiser le fonctionnement interne de l'entreprise, à simplifier le processus de décision et fluidifier les circuits de validation. Le rythme des réunions est déterminé selon un calendrier annuel, permettant un enchaînement cohérent dans la prise de décisions et leur mise en application.

Il existe 3 types d'instances différentes :

► **Les instances de décisions stratégiques** assurent la conduite de l'entreprise en prenant les décisions stratégiques nécessaires au pilotage de l'entreprise :

- Les conseils d'administration des organismes,
- Le directoire composé du directeur général, du secrétaire général et des directeurs généraux adjoints.

► **Les instances de décision technique** sont destinées à l'examen des dossiers et à la prise de décisions techniques :

- Le comité transverse, composé des membres du directoire et des directeurs d'activité, qui se réunit toutes les 6 semaines pour partager de manière collaborative les actualités et sujets de l'entreprise ;

- Le comité opérationnel, scindé en 2 entités (Production/Exploitation et Support) qui se réunissent mensuellement afin de couvrir l'ensemble des sujets opérationnels de l'entreprise :

- Le comité Production/Exploitation composé des membres du directoire, des directeurs de territoire, du directeur des opérations, du directeur de la maîtrise d'ouvrage et du directeur du développement, a pour vocation de traiter du pilotage de l'activité ;
- Le comité Support composé des membres du directoire et des directeurs d'activités (Audit, Clientèle, Affaires Juridiques, Transformation numérique, Patrimoine, Ressources humaines et moyens généraux, Stratégie et communication) a pour vocation de traiter des projets des différentes directions, et notamment ceux relatifs au climat, à la relation clients ainsi qu'aux collaborateurs ;

- La commission d'appel d'offres ;
- La commission d'engagement des investissements.

► **Les instances de coordination et de management :**

- Les réunions de préparation aux Conseil d'administration et assemblées générales,
- Les comités de management (Comag) des directions générales, directions, départements et services servent à déployer les décisions stratégiques prises dans la société, à les expliquer et à accompagner le changement grâce au management d'équipe. Elles sont également un lieu d'échange et de remontée des informations vers les instances de décision stratégique.

GOV2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

GOV2.1 Satisfaction des locataires

	Unité	2021	2022	2023
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	%	84	83	81,5
- 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 ? - L'enquête est administrée par téléphone par un prestataire externe. 5 004 clients ont été interrogés en 2023, 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 2500 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 : 44,7 % de « plutôt satisfaits » + 36,8 % de « tout à fait satisfaits » = 81,5 %.				

GOV2.2 Satisfaction des salariés

	Unité	2021	2022	2023
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail	%	88,97	85,3	90,3
- Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des salariés : Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités ? - 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. 484 répondants à l'enquête du 1er semestre 2023 et 383 répondants à l'enquête du 2nd semestre 2023. 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 : 93,56 % de salariés satisfaits (44,55 % tout à fait d'accord + 49,01 % assez d'accord). Semestre 2 : 87,04 % (38,51 % tout à fait d'accord + 47,53 % assez d'accord). Résultats pour 2023 : moyenne des deux notes globales soit 90,3%.				

GOV2.3 Nombre de conventions actives avec les associations

	Unité	2021	2022	2023
Nombre de conventions actives avec les associations	Nombre	144	132	153

GOV2.4 Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Le patrimoine de Maisons & Cités s'étend sur une douzaine d'établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et deux départements, avec 5 directions territoriales implantées de manière cohérente au regard du périmètre des EPCI et de ses projets de développement. Le directeur de territoire est l'interlocuteur des collectivités locales en ce qui concerne la stratégie patrimoniale et la gestion locative de l'entreprise. Ses collaborateurs, en lien avec ceux du siège social, participent à l'élaboration des PLH locaux sur invitation des EPCI.

Cela permet d'intégrer dans les politiques territoriales, à travers des projets de territoires, notre stratégie de développement, d'évolution et d'amélioration du patrimoine.

Maisons & Cités définit également avec les EPCI et les communes les projets de renouvellement

urbain des cités concernées par l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, mais aussi les programmes d'aménagement du territoire initiées par l'Etat (ex : opérations Cœur de ville, Petites villes demain...).

Chaque année, nous rendons compte aux maires et aux présidents des EPCI d'implantation de notre parc :

- Des actions menées sur le territoire à travers notre rapport d'activité et de notre impact territorial à travers la démarche Acterr de Delphis,
- De la réalisation et de l'actualisation de notre stratégie patrimoniale, notamment en ce qui concerne les ventes de logements.

Par ailleurs, trois communautés d'agglomérations sont représentées au sein du conseil d'administration de Maisons & Cités.

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
- Veiller 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

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EurHo-GIP

GOV2.5 Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Avec le renouvellement du projet stratégique en 2022, les attentes des salariés ont été prises en compte de manière collaborative et transversale au sein des chantiers energiC 2025, notamment sur les sujets :

- ▀ de l'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs,
- ▀ de la prise d'initiatives collaborateurs. A ce titre, une plateforme de recueil des initiatives a été testée avec succès sur des thématiques « climat, client et collaborateurs » et la démarche va être pérennisée.
- ▀ enfin, la démarche de simplification engagée en interne il y a 2 ans s'inscrit désormais dans un mode pérenne au travers d'un « 1/4h

simpli » développé en réunion d'équipe mensuelle.

Maisons & Cités a aussi renouvelé ses instances représentatives du personnel et installé le nouveau comité social et économique pour un mandat de 4 ans. Le dialogue social est ainsi rythmé au cours de l'année par les réunions CSE, CSSCT et les commissions complémentaires.

En complément des rencontres bilatérales organisées deux fois par an entre la direction et les organisations syndicales, la direction organise depuis 2022 les matinales du dialogue social pour aborder, en dehors des obligations réglementaires, des sujets variés sur propositions des 2 parties.

GOV2.6 Relations et coopération avec les locataires et les représentants

En 2023, Maisons & Cités a élaboré avec les représentants des associations élus par les locataires un Plan de concertation locative pour la période 2023/2026. Celui-ci définit le cadre de la concertation, ainsi que les modalités pratiques applicables au patrimoine de Maisons & Cités.

Il a été validé le 30 juin 2023 par le Conseil d'administration de Maisons & Cités, au sein duquel siègent 3 représentants des locataires, élus lors des élections de 2022 pour une durée de 4 ans. Les représentants des locataires sont invités à siéger à différentes instances :

- conseil d'administration,
- commissions chargées du suivi de l'immobilier, des relations avec l'Agence nationale de garantie des droits des mineurs (ANGDM), de la gestion locative, de l'évaluation des finances et du suivi des comptes sociaux
- commissions d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

La concertation locative s'organise autour des sujets de gestion locative, patrimoniale et du bien

vivre ensemble, à la fois au sein du conseil de concertation locative (CCL) et au plan local, via les conseils de concertation locative de territoire (CCLT). En 2023, Maisons & Cité a assuré 12 conseils de concertation locative. Dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 2979 clients ont été consultés en enquêtes clientèle préalables aux opérations ERBM sur l'ensemble des territoires de Maisons & Cités et 25 accords collectifs ont été signés avec les représentants de locataires et d'ayants droit dans le cadre des conseils de concertation locative territoriaux (CCLT).

Enfin, dans le cadre du renouvellement du contrat multiservices, un accord collectif a été élaboré conjointement et signé le 17 novembre 2023 avec les associations de représentants des locataires puis une concertation individuelle a été lancée le 28 novembre 2023 auprès de l'ensemble de nos locataires et ayants droit.

GOV2.7 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.

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.

En 2023, ont été mis en place un scanner de vulnérabilités, un système de gestion des

informations et des événements de sécurité (Security Information and Event Management ou SIEM) et une plateforme permettant la supervision et l'administration de la sécurité du système d'information au travers d'outils de collecte, de corrélation d'événements et d'intervention à distance (Security Operation

Center ou SOC). En outre des audits internes et externes sont réalisés régulièrement (4 en 2023).

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

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

Rapport de l'Organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2023

Maisons et Cités

Société anonyme d'HLM
au capital de 679 668 661 €

167, rue de Foulons
59501 - Douai

Grant Thornton

Société par Actions Simplifiée d'Expertise Comptable
et de Commissariat aux Comptes
au capital de 2 297 184 €
inscrite au tableau de l'Ordre de la région
Paris Ile de France et membre
de la Compagnie régionale de Versailles
et du Centre
632 013 843 RCS Nanterre

29, rue du Pont
92200 - Neuilly-sur-Seine

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Maisons et Cités

Exercice clos le 31 décembre 2023

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes inscrit sur la liste prévue par l'article L. 822-1 du Code de Commerce, désigné Organisme Tiers Indépendant - OTI (« tierce partie ») de votre société Maisons et Cités, accrédité par Cofrac Inspection, n°3_2122 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une 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 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion 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 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, et à la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, *Intervention du Commissaire aux Comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, à notre programme de vérification transmis en début de mission et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

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

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 Commissaire 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés en février 2024 sur une durée totale d'intervention de deux 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 huit 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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation 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. 225-102-1 du Code de Commerce en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de Commerce ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de Commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance 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 considéré les plus importantes². Pour certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante³ ;

² **Information qualitatives** relatives aux parties suivantes : « Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail » ; « Politique et pratiques d'achats responsables ».

³ Maisons et Cités

- 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 considéré les plus importants⁴, 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 contributrices 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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

⁴ **Informations quantitatives relatives aux données de gouvernance** : « Patrimoine Total » ; « Logement en habitat collectif » ; « Répartition du patrimoine par typologie » ; « Répartition du patrimoine par période de construction » ; « Logement situés en quartiers Prioritaires de la Ville ».

Informations quantitatives relatives aux données sociales : « Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées » ; « Nombre d'attributions dans l'année » ; « Taux de mutation interne » ; « Répartition des effectifs par type d'emploi : CDI, CDD, Interim » ; « Répartition des salariés par catégorie et par genre » ; « Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap » ; « Index de l'égalité professionnelle » ; « Taux d'absentéisme » ; « Accident du travail et maladies professionnelles » ; « Accident du travail : taux de fréquence et taux de gravité ».

Informations quantitatives relatives aux données environnementales : « Classement énergétique du patrimoine » ; « Classement du patrimoine selon les émissions de GES » ; « Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE ».

Informations quantitatives relatives aux données sociétales : « Taux de vacance » ; « Nombre et typologie des partenaires économiques » ; « Délai moyen de paiement des fournisseurs » ; « Satisfaction des locataires » ; « Parité dans les instances dirigeantes ».

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 13 juin 2024

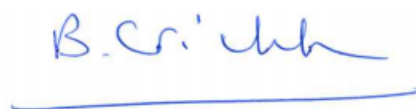
L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C. Bande', with a stylized flourish at the end.

Christian Bande
Associé

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'B. Crichton', with a horizontal line underneath.

Bertille Crichton
Associée, Transformation Durable