GROUPE **MAISONS & CITÉS**

# REVUE CRÉALABEL 2025

energiC 2025
CLIENT CLIMAT COLLABORATEUR

AVRIL **2025**

# QU'EST-CE QUE LE CREALABEL ?

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

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

1. **LES CLIENTS**
   Viser l'excellence client
2. **LES COLLABORATEURS**
   Favoriser l'épanouissement des collaborateurs
3. **NOS PARTENAIRES**
   Engager nos partenaires dans la réalisation de notre projet d'entreprise
4. **NOS PRODUITS**
   Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante
5. **NOS SERVICES**
   Faciliter la vie de nos clients
6. **LA PERFORMANCE**
   Accroître notre performance globale

## L'EVALUATION DE NOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

Pour chaque pilier : une ambition

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

Pour chaque objectif :

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

Une revue annuelle pour :

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

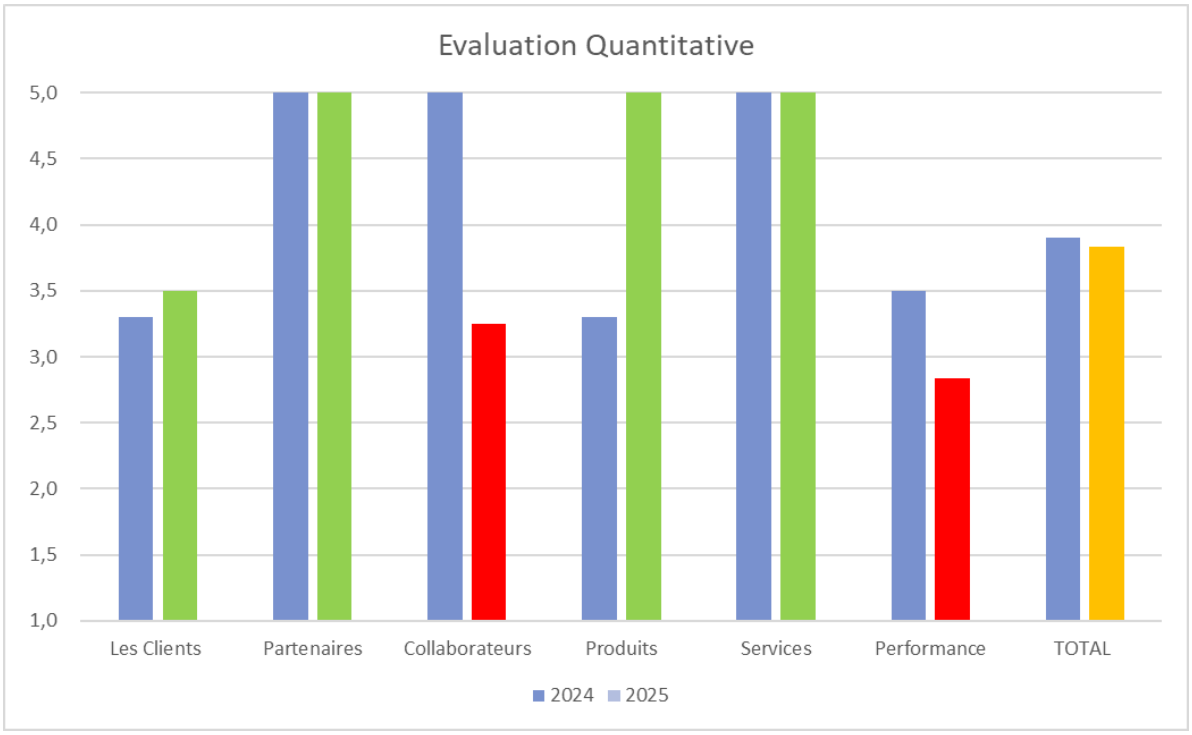
La communication : information transparente en interne et externe des résultats et de leur évolution, des actions réalisées et à engager.

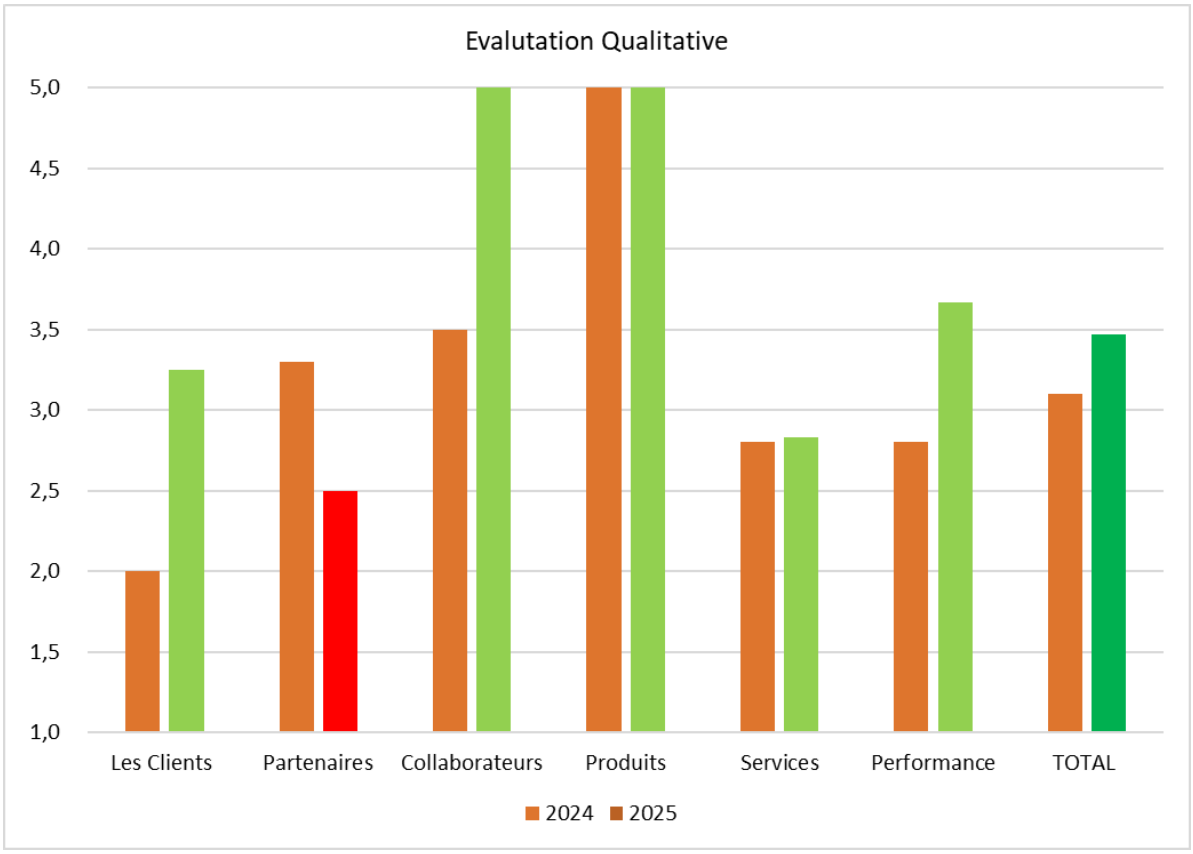
# Evaluation 2025 du CREALABEL

Évaluation qualitative par les parties prenantes

Evaluation quantitative basée sur les résultats internes

# Evolution depuis la dernière revue :



# Point sur les axes d'améliorations

## L'avancement des actions identifiées lors de la revue 2024

### L'évolution et la modernisation de notre relation client

L'identification et le lancement des travaux du chantier « mission client » à l'issue d'un séminaire réalisé en mars 2024, complété par une autre session, en novembre, avec l'ensemble des collaborateurs de la DGA Réseau et Clientèle, axé sur la satisfaction client.
La mise en place du serveur vocal interactif pour les clients, de la signature électronique et l'outil PayTWeak pour faciliter le règlement de manière numérique des locataires

### L'amélioration des conditions de travail et de l'organisation

La réhabilitation et la création de nouveaux locaux pour les antennes de proximité et le renouvellement, par le verdissement, du parc automobile.
L'organisation de la semaine « équilibre et vous », de la journée « Santé & Bien-être au travail »
Le lancement de la signature et du parapheur électronique, le déploiement des ¼ d'heure « Simpli » avec les managers et la réalisation de plusieurs séminaires de cohésion.

### La concrétisation de nos engagements vis-à-vis de nos partenaires

La signature de 9 contrats de ville « Quartier 2030 » et de 57 conventions d'abattement TFPB
La présentation du fonctionnement de la plateforme de dématérialisation des factures avec les entreprises partenaires
Réalisation de la quatrième session des Geeks du bâtiment pour faciliter l'intégration professionnelle des jeunes

### La finalisation de nos projets de territoires

La réalisation de plaquettes AcTerr* mettant en avant nos interventions et contributions sur les territoires
L'élaboration du plan stratégie Climat et de la stratégie RSE de Maisons & Cités
La livraison et le démarrage de plusieurs chantiers de redynamisation des cœurs de ville avec Fonsalia

### Les projets d'accompagnement et d'adaptation de nos logements pour les personnes âgées

2 182 K€ investis dans les travaux d'adaptions de 487 logements (Salles de bains, motorisation des volets, rampes et barres d'appui ou de relevage)
L'accueil et la rencontre de nos locataires centenaires au Lum et de visites à domiciles en partenariat avec l'ANGDM. Organisation d'ateliers de prévention des risques liés à l'âge. Lancement du programme « mieux vivre à la maison »

### L'amélioration de l'impact environnemental de notre entreprise

L'organisation des premières rencontres de la transition avec nos partenaires publics locaux
Le partage d'expériences avec des étudiants québécois sur l'innovation environnementale de nos chantiers
Les actions de sensibilisation des équipes du développement sur les enjeux climatiques dès la conception de nos opérations

Participation des collaborateurs au World Clean'Up Day autour du LUM et de la cité de la Clochette

## Nos ambitions par pilier

LES CLIENTS : Viser l’excellence client

LES COLLABORATEURS : Favoriser l’épanouissement des collaborateurs

NOS PARTENAIRES : Engager nos partenaires dans la réalisation de notre projet d’entreprise

NOS PRODUITS : Proposer une offre d’habitat adaptée et innovante

NOS SERVICES : Faciliter la vie de nos clients

LA PERFORMANCE : Améliorer notre performance globale

# Viser l'excellence client

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 3.3/5** *(2,0 en 2024)*

**Résultats internes : 3.5/5** *(3,3 en 2024)*

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

# Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Améliorer la satisfaction des clients dans le traitement de leurs demandes** :

- ✓ Taux de décroché au Centre de relation clientèle : **77,40 %** *(80%)*
- ✓ Taux de réclamation par rapport au total des affaires enregistrées : **3,36 %** *(2,00%)*

- ✓ Satisfaction des clients sur la qualité des réponses et informations délivrées par le C.R.C. : **7.40/10** *(7)*
- ✓ Satisfaction des clients sur la facilité d'avoir une réponse à une demande d'intervention autre que technique : **3,60/10** (7)

**Mieux cibler l'écoute des clients pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes** :

- ✓ Taux de participation aux concertations individuelles : **71.91 %** *(70%)*
- ✓ Taux d'accord des clients suite aux concertations individuelles : **78.23 %** *(Nouvel indicateur)*
- ✓ Nombre de clients interrogés dans les enquêtes : **11,55 % des locataires** *(10%)*

- ✓ Satisfaction des élus sur la relation avec les clients dans leurs communes **6,71/10** (7)
- ✓ Opinion générale des clients de Maisons & Cités : **7.00/10** *(7)*

**Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux outils numériques**

*Indicateurs à mettre en œuvre en 2025, avec la mise en œuvre de l'espace locataire*

### Les faits marquants :

- L'identification de 6 parcours clients prioritaires de notre « mission client » et la planification et le lancement des groupes de travail dédiés.
- L'organisation de trois matinales de la Direction Clientèle pour évoquer les dispositifs d'accompagnement des clients,
- La réalisation du séminaire START de cohésion pour les collaborateurs de la DGARC, axé sur la satisfaction client objectif du chantier « Réseau + », de réflexion d'optimisation de l'organisation.

### Les points forts :

- La mise en œuvre du serveur vocal interactif pour mieux orienter les demandes de nos clients,
- La mise en place de la signature électronique des baux assurant une meilleure flexibilité pour le client,
- 5 241 dépannages couvertures réalisés par les équipes de MCS.

### Les axes d'amélioration :

- La refonte et la simplification de notre gestion des contacts client,
- La modernisation de notre plateforme WebClient,
- L'évolution de nos dispositifs d'écoute et de mesure de la satisfaction des clients.

**L'action à retenir pour 2025** :
La finalisation de la réorganisation de la DGA-RC (chantier « Client au Cœur ») et déploiement des outils à destination des clients et collaborateurs (chantier « Mission Client »)

# Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 5,0/5** *(3,5 en 2024)*

**Résultats internes : 3,3/5** *(5,0 en 2024)*

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

## Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Poursuivre l'accompagnement des collaborateurs dans les nouveaux usages et modes de travail :**

*Indicateurs quantitatifs à déployer ultérieurement en lien avec la Fabrik Digital*

- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs de travailler chez M&C : **8.10/10** *(7)*
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je travaille dans un environnement satisfaisant » : **7.53/10** *(7)*

**Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences** :

- ✓ **80 %** (En hausse) des actions issues des comités « carrière » engagées ou résolues :
- ✓ Taux d'accès à la formation : **98,9 %** (Stable)
- ✓ **100 %** des actions dans le cadre de l'absentéisme et des AT mises en œuvre

- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs : « J'ai une bonne visibilité des dispositifs pour m'accompagner dans ma carrière ? » : **6,63/10** *(7)*
- ✓ Niveau de satisfaction (enquêtes à chaud) : Cette formation va-t-elle changer votre façon de travailler ? : **9,14/10** *(7)*

**Favoriser la créativité et encourager les initiatives des collaborateurs** :

- ✓ Taux moyen de contribution aux projets déployés dans le cadre de la plateforme d'initiatives collaborateurs TEAM Starter **28,0 %** (Nouvel indicateur)
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je suis autonome dans l'organisation de mon travail » : **8,91/10** *(7)*

### Les faits marquants :

- L'organisation de la semaine « Equilibre et vous » pour booster l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle,
- Poursuite de l'engagement des Digital Héros dans l'accompagnement des projets digitaux à venir,
- Organisation d'un concours photo entre collaborateur.ices avec comme thème "un regard sur la nature"

### Les points forts :

- Le niveau de satisfaction des collaborateurs en hausse dans le baromètre QVT,
- Le score de 99/100 obtenu à l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes,
- Lancement de deux nouveaux parcours métiers pour les chargés d'attribution et les chargés de clientèles.

### Les axes d'amélioration :

- Le lancement des groupes de travail sur le chantier « équilibre pro »,
- La poursuite de la digitalisation de Maisons & Cités de manière collaborative
- Le toilettage de l'ensemble des processus et leur adaptation au regard de l'évolution des métiers et de l'organisation

**L'action à retenir pour 2025** :
La poursuite de l'accompagnement dans l'évolution des métiers et de la simplification de l'organisation

# Engager nos partenaires dans la réalisation de notre projet d'entreprise

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 2,5/5** *(3,3 en 2024)*

**Résultats internes : 5,0/5** *(5,0 en 2024)*

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

## Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Engager tous nos partenaires dans l'atteinte de nos objectifs** :

- ✓ ***30*** commissions de concertations locatives organisées au siège et en territoire
- ✓ **52** locaux mis à disposition d'association (Nouvel indicateur)

- ✓ Niveau de satisfaction générale des élus du partenariat avec Maisons & Cités : **7,52/10** *(7)*
- ✓ Niveau de satisfaction générale des représentants des locataires du partenariat : **6,00/10** *(7)*
- ✓ Taux de satisfaction des représentants des locataires sur les réunions de concertation : **7,20/10** *(7)*

**Réduire notre impact environnemental en collaboration avec nos parties prenantes** :

- ✓ Taux moyen mensuel d'envoi des avis d'échéances dématérialisés : **56 %** (Nouvel indicateur)
- ✓ Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » : **3,60 %** (En hausse)

- ✓ Note de Maisons & Cités des fournisseurs de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **7,70/10** *(7)*
- ✓ Note de Maisons & Cités des élus de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **6,00/10** *(7)*

**Imaginer et mettre en œuvre ensemble des solutions innovantes :**

*Indicateurs à déployer ultérieurement*

### Les faits marquants :

- L'organisation des premières rencontres de la transition avec nos partenaires publics locaux,
- La présentation du fonctionnement de la plateforme de dématérialisation des factures avec les entreprises partenaires,
- La rencontre de nos locataires centenaires au LUM pour un moment de partage et de convivialité en partenariat avec l'ANGDM.

### Les points forts :

- La signature des nouveaux contrats de ville (Quartiers 2030),
- La finalisation de notre Plan Stratégique Climat de Maisons & Cités,
- Le partenariat avec l'Association Robin des Rues pour une collecte de produits distribués à des femmes en situation de précarité.

### Les axes d'amélioration :

- La mise en œuvre des projets de territoires pour chaque EPCI
- Le déploiement d'un espace fournisseurs pour améliorer nos échanges, afin notamment de faciliter les commandes et la maintenance du patrimoine
- Poursuivre les actions de communication de nos actions de réduction de l'impact environnemental de nos activités

**L'action à retenir pour 2025 :**
La mise en œuvre des projets de territoires pour chaque EPCI

# Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 5,0/5** *(5,0 en 2024)*

**Résultats internes : 5,0/5** *(3,3 en 2024)*

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

## Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Transformer notre parc au regard des enjeux environnementaux et sociétaux :**

- ✓ Emissions moyennes de GES des logements (Nouveaux DPE) : **43,11 kg équivalent CO2/m²/an** (En baisse)
- ✓ Part des logements classés énergétiquement (A-B-C-D) : **62,10 %** (Prise en compte des D en 2024)

- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur le renouveau de nos cités : **7,39/10** *(7)*
- ✓ Note des clients à la question relative à l'effort d'inventer la vie des cités de demain : **6,90/10** *(7)*

**Déployer une offre de produits adaptés aux besoins des clients et des territoires** :

- ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : **6,78 %** *(En hausse)*
- ✓ **658** logements vendus à nos locataires ou d'autres bailleurs sociaux *(En hausse)*
- ✓ Niveau de satisfaction de l'ANGDM sur l'adaptation au vieillissement de nos logements : **7,00/10** *(7)*

**Innover dans notre offre de logement et d'hébergement de demain** :

- ✓ Nombre de places en structure collective personnes âgées ou vulnérables : **604** (Nouvel indicateur)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur l'activité patrimoniale de Maisons & Cités dans la Commune : **6,63/10** *(7)*

### Les faits marquants :

- La réalisation du programme de rénovation des camus bas avec un matériau biosourcé (Laine de coton),
- L'inauguration de la Cité des Arts à Lens composée des logements innovants réalisés en concertation avec les habitants,
- Les actions de sensibilisation des équipes du développement sur les enjeux climatiques dès la conception de nos opérations.

### Les points forts :

- 3 426 logement mis en chantier et 4120 logements livrés en 2024 avec une pointe de 134 chantiers en simultané,
- Livraison et démarrage de plusieurs chantiers de redynamisation des cœurs de ville avec Fonsalia,
- Nombreuses actions en faveur de l'insertion professionnelle sur nos chantiers ERBM.

### Les axes d'amélioration :

- L'accélération de l'amélioration thermique de notre patrimoine
- L'intégration des exigences environnementales dès la conception de nos projets,

**L'action à retenir pour 2025 :**
Le déploiement du GIE CORESIAL créé avec Pas de Calais Habitat

# Faciliter la vie de nos clients

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 2,8/5** *(2,8 en 2024)*

**Résultats internes : 5,0/5** *(5,0 en 2024)*

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

## Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Etendre notre offre de services liés aux besoins des clients dans leur logement :**

- ✓ **2 621 K€** investis dans les actions d'accompagnement de tout type (En hausse)
- ✓ **1 079** clients ont bénéficié d'un accompagnement social ou d'adaptation de leur logement (En hausse)

- ✓ Perception des clients de M&C comme une entreprise humaine et proche : **6,56/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les services de proximité de Maisons & Cités : **6.73/10** (7)

**Contribuer au développement de services de proximité dans nos cités** :

- ✓ **672** clients ont bénéficié de notre service d'aide aux démarches administratives Papernest
- ✓ **376** conventions actives avec les associations (En hausse)

- ✓ Niveau de satisfaction des clients sur la Qualité de vie dans le quartier : **6,80/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des associations sur les nouveaux services dans les cités : **7,69/10** (7)

**Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux services** :

- ✓ **387** clients ont bénéficié de réduction de loyer temporaire ou de loyer énergie (En hausse)
- ✓ **47 295** paiements autonomes en 2025 de nos clients sans interventions d'un collaborateur de Maisons & Cités (Nouvel indicateur)

- ✓ Niveau de satisfaction des clients sur les réponses apportées par M&C pour faciliter les démarches à entreprendre : **5,80/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur l'accompagnement des clients : **4,78/10** (7)

### Les faits marquants :

- Le lancement du programme "Mieux vivre à la maison" pour les locataires séniors en partenariat avec Domartois,
- L'inauguration de la Maison du Logement pour Tous à Arras pour une meilleure qualité de service,
- L'organisation d'un atelier sénior dédié à la prévention des risques domestiques.

### Les points forts :

- Le déploiement de PAPERNEST pour accompagner les nouveaux entrants dans leurs démarches de souscription des contrats.
- Notre partenariat avec l'association VRAC pour rendre accessible à nos client une alimentation de qualité,
- Le renouvellement de notre partenariat avec "La Cravate Solidaire" pour lutter contre les discriminations,

### Les axes d'amélioration :

- Le déploiement des projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de CdCh « innovation Sociale en Action »,
- Le lancement des dispositifs d'aides aux personnes vulnérables (Chrysalide, Coup de pouce jardins, En'Vie),
- Concrétisation et études de plusieurs projets de résidence permettant l'accès au logement des plus fragiles

**L'action à retenir en 2025 :**
Le déploiement des projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de CdCh « innovation Sociale en Action »

# Accroitre notre performance globale

## Evaluation 2025 du pilier

**Parties prenantes : 3,7/5** *(2,8 en 2024)*

**Résultats internes : 2,8/5** *(3,5 en 2024)*

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

## Les résultats en détail

*(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2024)*

**Accroitre l'efficacité de notre organisation pour atteindre nos objectifs :**

- ✓ Niveau moyen des émissions des véhicules de services et de fonction : **111.3 g de CO2/km** (Nouvel indicateur)
- ✓ Performance énergétique moyenne des sites fonctionnels : **17 Kg Eq CO2/m²/an** (En baisse)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des fournisseurs sur notre partenariat : **8,33/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur les retombées en matière d'économie et d'emploi : **5,33/10** (7)

**Mieux répondre aux besoins sociaux des territoires des publics en difficultés ou vulnérables :**

- ✓ **496 666** heures d'insertion réalisées (En hausse)
- ✓ Taux de réalisation des objectifs d'attribution de publics prioritaires **72,9 %** (100%)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **6,86/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **7,11/10** (7)

**Soutenir et encourager les projets facteurs de cohésion dans les cités:**

- ✓ **258 logements** mis à disposition d'association dans le cadre de l'intermédiation locative (nouvel indicateur)
- ✓ Soutien financier à des projets locaux : **1 541 222 euros** (En hausse)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des associations du partenariat avec Maisons & Cités : **8,92/10** (7)
- ✓ Note des clients à la question relative à l'implication de Maisons & Cités dans la vie locale des communes : **6,90/10** (7)

### Les Faits Marquants :

- Le déploiement de 20 véhicules électriques et 8 voitures hybrides rechargeables en 2024 et la mise en place de bornes de recharges
- La participation du Territoire de Douai au forum "citoyenneté et handicap" à Lambres-Lez-Douai
- Notre collaboration avec l'association "la chance aux enfants" pour permettre à 400 jeunes issus des quartiers QPV de participer aux JO de Paris

### Les Points Forts :

- Le lancement de la quatrième session des Geeks du bâtiment pour faciliter l'intégration professionnelle des jeunes,
- Le soutien des associations locales dans l'organisation de la fête des voisins dans nos cités,
- Plusieurs actions menées par les Cit'elles avec l'association Sofia pour aider les femmes de victimes de violence à développer leur confiance et l'estime de soi

### Les axes d'amélioration :

- La relecture de la vision et la relance du projet stratégique de Maisons et Cités
- La mise en place d'une gestion des données efficace, sécurisée et éthique
- Poursuivre et coordonner nos actions d'intermédiation locative avec nos actions partenaires

**L'action à retenir pour 2025 :**
La relecture de la vision et la relance du projet stratégique de Maisons et Cités

# Le respect de nos engagements de qualité de service

## N°1 Être à l'écoute de nos clients

- **77,4 %** de taux de décroché de notre Centre de Relation Clientèle
- **11,5 %** de nos clients ont été interrogés en 2024 lors d'enquêtes de satisfaction
- Note de satisfaction de **7.4/10** pour la qualité des réponses apportées aux clients

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

- Note de satisfaction des clients de **7,2/10** sur les conditions d'entrée dans le logement
- Note de satisfaction des clients de **7,2/10** pour la qualité et le sérieux de l'état des lieux
- Note de satisfaction des clients de **7,4/10** pour la facilité à organiser l'ouverture de compteurs

## N°3 Accompagner nos clients au quotidien

- Note de satisfaction des clients de **7,3/10** sur nos réponses aux demandes techniques
- Note de satisfaction des clients de **7,7/10** pour la clarté sur les travaux réalisés
- Note de satisfaction des clients de **7,6/10** pour le soin apporté lors des travaux et sur leurs finitions

## N°4 Œuvrer pour le bien vivre ensemble

- Note de satisfaction de **8,9/10** des associations de quartier pour notre partenariat dans les cités
- Note de satisfaction des clients de **6,9/10** pour notre implication dans la vie locale des communes
- **1.541 k€** d'investissement pour soutenir les projets locaux

Synthèse

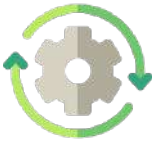
# Les faits marquants

- La réalisation du séminaire START de cohésion pour les collaborateurs de la DGARC, axé sur la satisfaction client,
- L'organisation de la semaine « Equilibre et vous » pour booster l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle,
- La rencontre de nos locataires centenaires au LUM pour un moment de partage et de convivialité en partenariat avec l'ANGDM,
- L'inauguration de la Cité des Arts à Lens composée des logements innovants réalisés en concertation avec les habitants,
- L'ouverture de la Maison du Logement pour Tous à Arras pour une meilleure qualité de service,
- Notre collaboration avec l'association "la chance aux enfants" pour permettre à 400 jeunes issus des quartiers QPV de participer aux JO de Paris.

# Les points forts

- La mise en œuvre du serveur vocal interactif pour mieux orienter les demandes de nos clients,
- Le niveau de satisfaction des collaborateurs en hausse dans le baromètre QVT,
- La signature des nouveaux contrats de ville (Quartiers 2030),
- 3 426 logement mis en chantier et 4120 logements livrés en 2024 avec une pointe de 134 chantiers en simultané,
- Le déploiement de PAPERNEST pour accompagner les nouveaux entrants dans leurs démarches de souscription des contrats.
- Le lancement de la quatrième session des Geeks du bâtiment pour faciliter l'intégration professionnelle des jeunes,

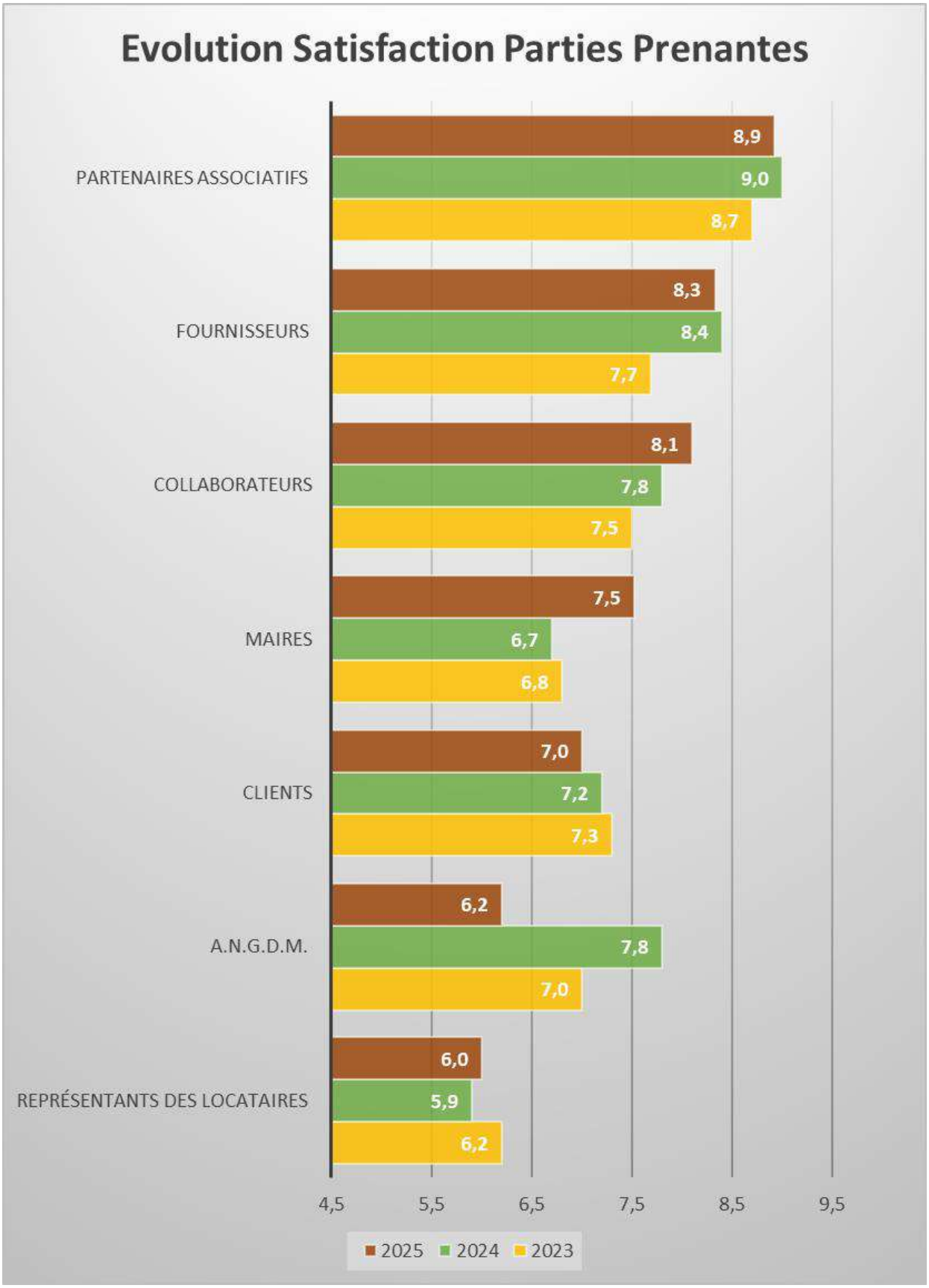
# Les actions à retenir pour 2025



- La poursuite de la modernisation de la relation client dans le cadre du chantier « Client au Cœur »
- La poursuite de l'accompagnement dans l'évolution des métiers et de la simplification de l'organisation
- La mise en œuvre des projets de territoires pour chaque EPCI
- Le déploiement du GIE CORESIAL créé avec Pas de Calais Habitat
- Le déploiement des projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de CdCh « innovation Sociale en Action »
- La relecture de la vision et la relance du projet stratégique de Maisons et Cités

# Résultats des enquêtes parties prenantes

Niveau de satisfaction par partie prenante (note sur 10)



GROUPE **MAISONS** & **CITÉS**


**CONTACT MAISONS & CITÉS**

**Gérard GRELL,**
*Directeur Audit & Performances*
*gerard.grell@maisonsetcites.fr*


# REVUE CREALABEL 2025

AVRIL **2025**

Photos - ©Samuel Dhote - Maisons & Cités