

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2020



S

O

M

01

PROMOUVOIR
L'ÉQUILIBRE SOCIAL
DES TERRITOIRES

18-25

04

VALORISER
LES RESSOURCES HUMAINES

38-43

M

02

PRÉSERVER
L'ENVIRONNEMENT

26-31

05

AMÉLIORER
LA GOUVERNANCE ET LES RELATIONS
AUX PARTIES PRENANTES

44-49

03

CONTRIBUER
À UNE ÉCONOMIE DURABLE

32-37

A

06

ANNEXES

50-62

I

R

E

EDITO

Frédéric Chéreau

Président de Maisons & Cités

Depuis le début de l'an dernier, nous subissons une situation exceptionnelle qui touche l'ensemble de notre société : la santé de nos concitoyens, l'économie, l'emploi, les entreprises...

Dès le début de cette crise, Maisons & Cités a pris le parti de s'engager dans une démarche solidaire envers ses clients et ses entreprises partenaires. Auprès de ses clients pour que le contact soit maintenu et renforcé; auprès des entreprises partenaires pour maintenir un niveau d'activité le plus élevé possible en fonction de la situation; et aussi auprès des partenaires institutionnels afin que se poursuivent les chantiers de renouvellement urbain engagés et que débutent ceux en projet.

Maisons & Cités est aujourd'hui un des principaux aménageurs de la région. L'ERBM, les opérations Cœur de ville, les aménagements urbains, les réalisations spécifiques menées dans ou en dehors du Bassin minier rappellent combien le rôle d'un bailleur social est important pour la société et ne se borne pas à la seule gestion de logements à loyers modérés. À plus forte raison quand il est question de l'un des bailleurs les plus importants du pays tel Maisons & Cités.

Dans les pages qui suivent, vous prendrez connaissance de ces programmes et projets dans lesquels Maisons & Cités est inscrit.

Pour aujourd'hui et pour demain, à l'ensemble de ses clients et partenaires, Maisons & Cités renouvelle ses engagements d'écoute, de proximité et de disponibilité.





Dominique Soyer

Directeur général

Quel bilan tirer de cette année 2020 si particulière ?

Il faut tout d'abord souligner la capacité d'adaptation de nos équipes. Elles ont su faire face collectivement à la crise en se montrant exemplaires et solidaires, faisant souvent preuve d'agilité et d'ingéniosité. Au niveau de l'entreprise et au plus fort de la crise, nous avons su nous organiser pour tout d'abord sécuriser nos activités vitales, poursuivre notre activité en mode dégradé et enfin faire preuve de solidarité et de générosité dès que nous en avons eu l'occasion. Cela fait écho à nos valeurs et nous pouvons être fiers collectivement de ce que nous avons accompli. Nous avons poursuivi notre activité sans jamais rompre le lien avec nos parties prenantes. Nous sommes allés au-delà, en organisant ou en soutenant des actions à destination des publics fragilisés, des entreprises ou encore des soignants. Nous avons dépassé notre mission naturelle. Nous savons toutefois que nous n'avons pas encore mesuré l'impact de cette crise sur l'ensemble nos parties prenantes. Pour certaines d'entre elles, notamment nos clients qui auront souffert de la crise, nous devrons être présents au maximum pour les accompagner et leur permettre de reprendre pied. De manière générale, cet épisode souligne la nécessité de penser notre entreprise et notre modèle économique de manière à le rendre encore plus durable et de le positionner au cœur de notre écosystème. Nous avions intégré cela depuis plusieurs années, mais nous accentuerons encore cette dynamique.

Comment comptez-vous faire ?

Nous arrivons au terme de notre projet stratégique Créacités engagé en 2017. Un nouveau projet sera lancé dès janvier 2022. Pour cela, nous ferons de 2021 une année de transition durant laquelle nous réaliserons collectivement un bilan de ce que nous avons réalisé ces dernières années, puis nous réfléchirons et bâtirons un nouveau projet stratégique. Les impacts de la crise que nous traversons feront naturellement partie de notre réflexion. Je souhaite que nous pensions notre rôle et notre mission au-delà du seul fait de louer un logement. Nous devons travailler sur notre capacité à innover et proposer des solutions qui vont transformer le cadre de vie des habitants. Je veux également que nous puissions travailler sur notre performance vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous avons lancé notre label « maison » intitulé Créalabel. Il va mesurer notre performance et la satisfaction de nos parties prenantes au sens large. Il revient à organiser une évaluation à 360° avec elles, puis à bâtir des plans d'action en conséquence. C'est une petite révolution mais nous y sommes prêts, nous avons un système de management suffisamment mature et l'entreprise a considérablement évolué ces dernières années sous l'impulsion conjuguée de nos actionnaires et de notre projet stratégique.

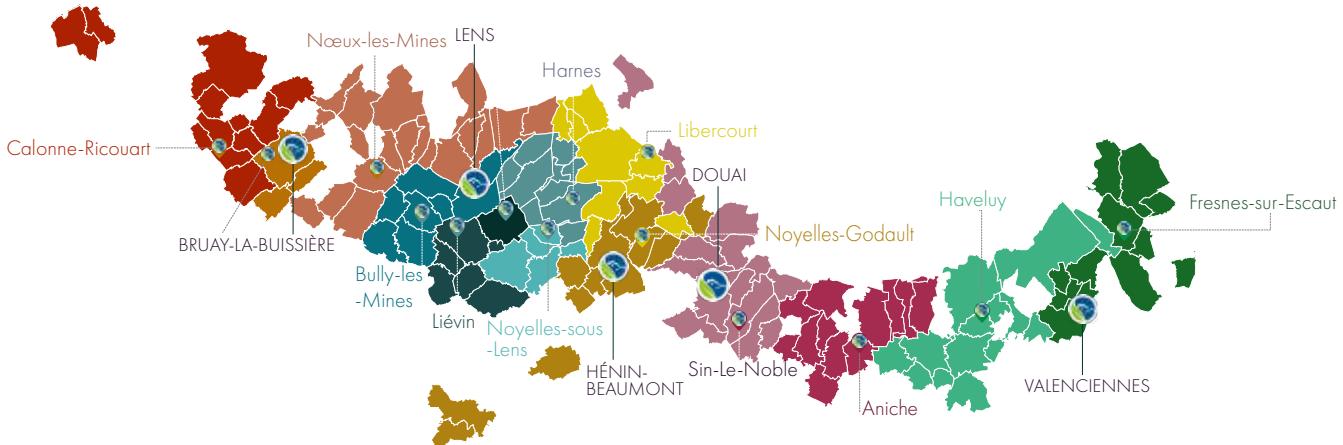
Quelles sont les orientations sur lesquelles vous souhaitez vous appuyer pour bâtir le nouveau projet stratégique de Maisons & Cités ?

Tout d'abord, nous serons fidèles à notre manière de faire depuis maintenant plusieurs années : le bilan sera collectif et notre projet sera co-construit avec nos parties prenantes. Il m'est difficile de dire aujourd'hui à quoi il ressemblera dans le détail. Je suis enthousiaste à l'idée d'entamer cette démarche car beaucoup de choses ont changé depuis 2017. CDC Habitat est devenu actionnaire de Maisons & Cités ; le Groupe nous apporte son expérience et son expertise, et cela nous amène à nous positionner sur des sujets nouveaux, tels que la mission d'aménageur. L'Epinorpa quant à lui continue de formaliser sa feuille de route. Elle guidera notre action sur notre territoire de naissance qu'est le bassin minier. Comme vous le savez, nous sommes pleinement engagés dans le renouveau du bassin minier (ERBM) avec l'Etat, la Région et l'ensemble des acteurs de ce grand programme. Nous sommes aujourd'hui plus que jamais prêts à accompagner nos partenaires institutionnels dans leur volonté de créer une nouvelle dynamique de territoire.

Organisation

L'ensemble des collaborateurs du Groupe est rassemblé au sein de Maisons & Cités (SA d'HLM). Une convention de gestion a en effet été conclue entre l'Épinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités.

Sous la direction générale de Dominique Soyer, les activités de Maisons & Cités sont organisées autour de trois directions générales adjointes (Clientèle et territoires, Immobilier, Ressources).



La relation clientèle est organisée autour de cinq territoires et quatorze antennes de proximité sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais

Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002 avec la création de l'Épinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa, société créée en 1986 par Charbonnages de France ayant en charge la gestion des logements miniers. L'acquisition d'une coopérative HLM devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite permis d'engager une activité de construction et ainsi d'élargir l'offre de logements.

L'établissement public Épinorpa est rattaché à la Région Hauts-de-France et il est l'actionnaire de référence de Maisons & Cités (SA d'HLM).

Depuis juillet 2018, CDC Habitat est devenu actionnaire de Maisons & Cités à hauteur de 34 %.

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.

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

Épinorpa
Établissement public rattaché à la Région Hauts-de-France

Maisons & Cités (SA d'HLM)

Gestion locative du parc de logements miniers
Amélioration de l'habitat
Construction de logements
Renouvellement urbain
Accession sociale dans l'ancien

Maisons & Cités Accession

Construction de logements HLM



ANNE-SOPHIE GRAVE, PRÉSIDENTE DU DIRECTOIRE DE CDC HABITAT

et JEAN-MARIE ALEXANDRE, PRÉSIDENT DE L'ÉPINORPA

En 2017, Maisons & Cités a lancé son projet stratégique Crécités. Quel regard portez-vous sur les évolutions de l'entreprise depuis cette période ?

Anne-sophie Grave : Crécités, en s'appuyant sur une démarche participative, a créé une belle dynamique. Ce projet stratégique est ainsi porteur de sens pour les parties prenantes de Maisons & Cités, clients, collectivités, collaborateurs ; il indique clairement la vision de l'entreprise à moyen terme et les premières étapes pour y parvenir. En 3 ans, l'entreprise a évolué dans de nombreux domaines. Je retiens notamment l'orientation client du projet, concrétisée par la mise en place de la réorganisation territoriale et des antennes de proximité, la création du Centre de Relations Clients, avec une satisfaction client qui est au rendez-vous. Cette période marque aussi l'engagement majeur de l'ERBM (l'Engagement pour le renouveau du bassin minier), essentiel pour mener à bien la rénovation des cités minières et les indispensables réhabilitations thermiques des logements, qui concernent un tiers du parc.

Cette dynamique s'accompagne de démarches d'innovation techniques ou sociales nombreuses. Sur cette période, l'actionnariat de Maisons & Cités a également évolué avec l'arrivée de la SNI devenue CDC Habitat, ce qui s'est traduit en 2 ans par une coopération opérationnelle très fructueuse dans de nombreux domaines.

Enfin, Maisons & Cités s'est ouvert vers des partenaires, comme Pas de Calais Habitat, pour travailler sur des complémentarités d'intervention ou concevoir la cité-jardin du 21^e siècle.

Jean-Marie Alexandre : Je dois admettre que lors de ma prise de fonction à la tête de l'Épinorpa, j'ai été surpris par l'évolution qu'à connue Maisons & Cités ces dernières années. Le projet stratégique engagé en 2017 a fait progresser l'entreprise dans son ensemble, l'exemple le plus parlant selon moi concerne le changement d'organisation territoriale. Il a permis d'améliorer significativement la réactivité des équipes et a contribué à renforcer les liens qui existaient déjà avec ses parties prenantes et plus spécialement avec les clients. De par son histoire, Maisons & Cités a un attachement particulier à sa clientèle. Ces dernières années, l'entreprise a sensiblement évolué tout en conservant intacte sa volonté de satisfaire du mieux possible sa clientèle.

En 2021, Maisons & Cités va mener une démarche visant à mettre à jour son projet stratégique. Quels sont selon vous les grands enjeux qu'il faut impérativement intégrer dans sa réflexion et ses plans d'actions ?

Anne-sophie Grave : D'une part, Maisons & Cités va entrer dans une phase d'intensification des projets précédemment initiés, avec l'accélération des réhabilitations dans le cadre de l'ERBM, la confortation de la relation clients, la transformation numérique ou la concrétisation des démarches expérimentales comme l'emploi du béton de chanvre. D'autre part, les impacts de la crise sanitaire, de la loi climat, les projets des territoires, leur sociologie et démographie, les attentes nouvelles sur les modes d'habiter et de travailler, l'évolution des usages, sont des éléments de contexte qui me paraissent déterminants pour cette nouvelle réflexion stratégique.

Jean-Marie Alexandre : Maisons & Cités est un acteur indispensable dans la transformation du territoire du bassin minier. Celui-ci est en pleine mutation et j'ai coutume de dire qu'il passe « du noir au vert ». Nous devons accompagner cette dynamique en réalisant du mieux possible notre métier. L'un des enjeux vise à y inscrire une dimension écologique qui veille au respect de l'endroit où l'on vit. Mais au-delà d'être un bailleur responsable, à mon sens, il faut penser la cité de demain autour de la notion du « bien-vivre ensemble ». Ensuite, la pandémie nous a prouvé que les gens sont en quête d'espace et sont prêts à habiter dans des communes suburbaines ou rurales qui offrent une qualité de vie différente. Maisons & Cités doit saisir de cette opportunité. Enfin, je le disais, le territoire change sous l'impulsion des communes et des intercommunalités, Maisons & Cités doit s'inscrire dans ces projets de territoire pour les accompagner et, à l'aide de ses partenaires, penser et structurer la ville autour de ces projets.



Copyright Maya Angelsen



Comment ce projet stratégique doit-il refléter la vision et la coopération entre les deux actionnaires de Maisons & Cités ?

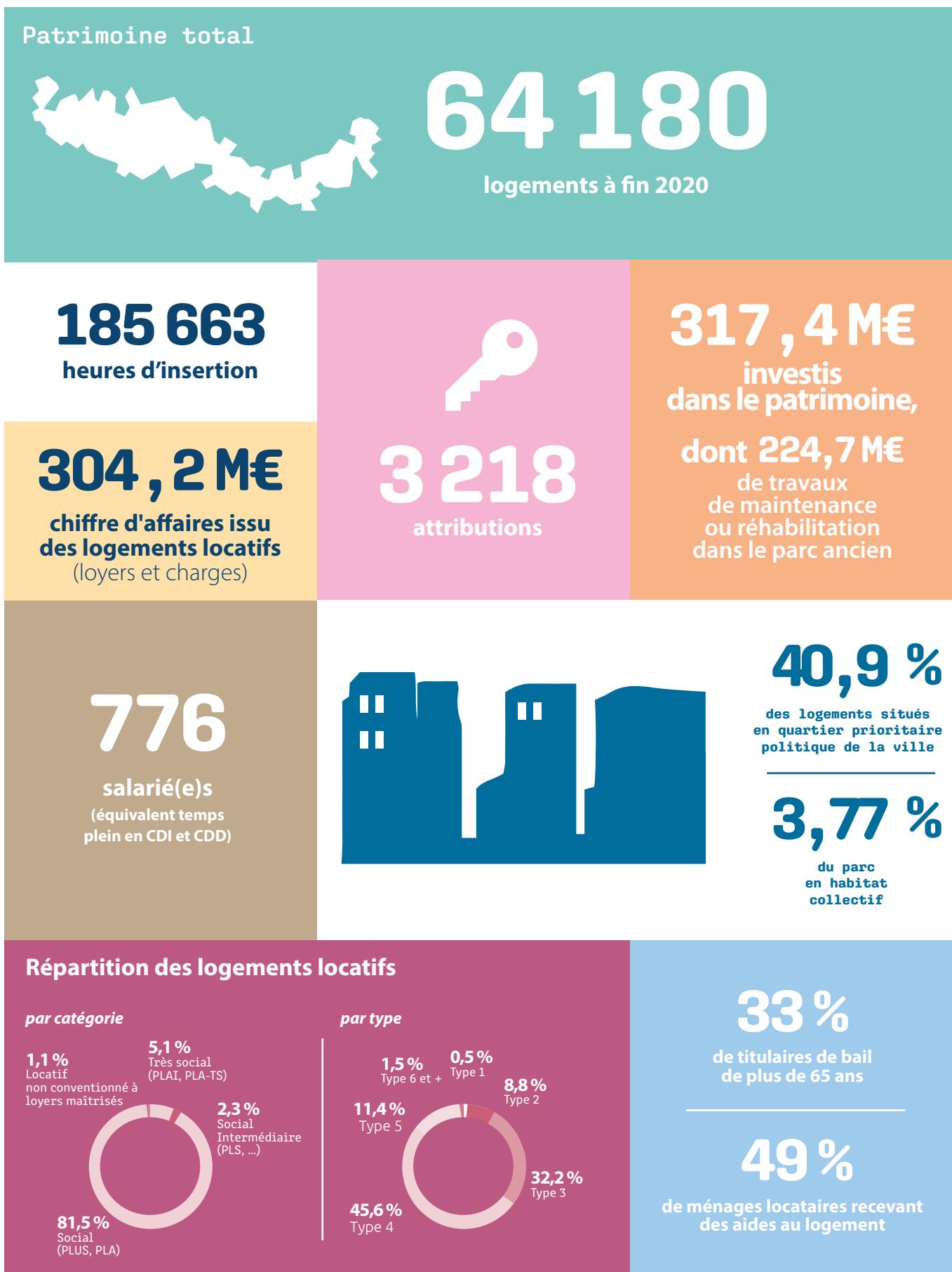
Anne-sophie Grave : Il s'agit d'associer l'affirmation d'une identité territoriale et sociale forte, marquée par l'histoire et la culture minière, avec l'accompagnement en termes d'habitat et de services, des mutations sociales, économiques, environnementales, démographiques et territoriales. Les échanges avec les communautés d'agglomération du bassin minier montrent que Maisons & Cités est attendue, avec l'appui de CDC Habitat sur la diversité des produits à développer : accession sociale, médico-social, logements des jeunes, Action Cœur de Ville, mixité des produits, recyclage de foncier ou de bâtiments...

Jean-Marie Alexandre : Tout d'abord, nous avons un devoir vis-à-vis des descendants de mineurs au regard de l'histoire de ce patrimoine. Nous avons un héritage dont nous sommes tous comptables. Il y a dans cette région un attachement particulier à notre passé et à notre territoire. Le projet stratégique et de manière générale notre coopération doivent tenir compte de cela dans le respect des priorités de chacun. Toutefois, à mes yeux, il est important de ne pas limiter l'ambition de Maisons & Cités au territoire du bassin minier. Notre partenariat avec CDC Habitat nous permet d'envisager cela et nous offre la possibilité d'exporter un savoir-faire éprouvé en matière de réhabilitation de logement.



La cité Belleforière à Roost-Warendin

Chiffres clés



Projet stratégique



En 2016, la direction générale de Maisons & Cités a lancé une démarche vision, impliquant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise. Ce processus a abouti à la définition de notre socle stratégique (mission, valeurs, ambition) et à la mise en œuvre à partir de 2017 de notre projet stratégique Créacités, qui comportait 46 chantiers répartis selon 6 axes.

Notre projet stratégique a depuis été mis à jour chaque année pour tenir compte de l'état d'avancement des chantiers et des ajustements à réaliser.

En 2021, le temps est venu d'un renouvellement de notre projet. Une nouvelle démarche participative est engagée avec les collaborateurs et les partenaires de Maisons & Cités pour définir notre projet stratégique 2022-2025.

CE QUI NOUS PORTE, nos valeurs CRÉA

COHÉSION

En équipe, nous sommes rassemblés autour d'une mission et d'objectifs communs. Nous voulons travailler dans la transversalité, solidaires dans les succès comme dans les difficultés, en respectant et en nous enrichissant de la diversité des points de vue, des compétences et des expériences de chacun. Notre action collective contribue à la cohésion sociale dans les cités et nous en sommes fiers.

ÉPANOUISSLEMENT

Nous considérons le bien-être au travail et le développement professionnel des collaborateurs comme une condition essentielle pour mener à bien notre mission : offrir à tous le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble.

AGILITÉ

Nous voulons mettre en œuvre des solutions adaptées aux besoins de nos clients et aux défis que nous rencontrons. Pour cela, nous développons une culture d'ouverture, d'initiative, d'innovation et de concertation, car nous croyons à la force de l'intelligence collective.

RESPONSABILITÉ

Nous sommes détenteurs d'un bien commun historique exceptionnel. Nous avons la responsabilité de lui donner une nouvelle vocation en assurant l'avenir de notre entreprise et en la mettant au service du mieux-vivre des habitants. Nous sommes attentifs aux impacts sociaux, économiques et environnementaux de nos activités. Nous agissons avec intégrité et conscience dans le respect de l'humain.

Projet stratégique

NOTRE IDENTITÉ

Nous sommes une entreprise d'habitat social responsable, façonnée par l'histoire et la culture minière de son territoire de naissance, toujours inspirée par le caractère solidaire de la vie dans les cités minières.

NOTRE MISSION

Offrir à tous le « bien vivre chez soi » et le « bien vivre ensemble ».

NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat – produits et services » pour tous, pour toutes les étapes de la vie.

NOTRE AMBITION

Dans une entreprise où il fait bon travailler, nous voulons être, à 10 ans, le bailleur social n°1 des Hauts de France et un acteur reconnu à l'échelle nationale pour :

- L'exemplarité de sa relation clientèle
- La requalification remarquable de cités-jardins
- Ses opérations innovantes en habitat social individuel.

AVANCÉE DES CHANTIERS

Le projet stratégique a continué à se déployer au cours de l'année 2020. Après une actualisation menée en décembre 2019, la feuille de route 2020 était constituée de 18 chantiers dont 4 nouveaux chantiers :

- Améliorer l'image de marque et la perception de Maisons & Cités,
- Développer l'agriculture urbaine et les lieux d'initiatives collectives dans les cités,
- Développer une compétence d'aménageur,
- Définir notre politique environnementale.

3 livrables structurants ont été produits qui méritent d'être soulignés :

- Dans le cadre du chantier relatif à la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de Maisons & Cités, l'entreprise s'est dotée d'un label maison permettant de mesurer la performance de nos activités, en lien avec notre ambition et les axes de transformations définis au démarrage du projet. Ce label étant bien évidemment en résonnance avec l'ensemble des livrables produits par les chantiers.

- Par ailleurs, 4 engagements de service ont également été validés, permettant une communication envers nos partenaires et nos clients sur la qualité de service mise en œuvre dans l'entreprise.
- Une nouvelle organisation territoriale regroupant les métiers de la proximité en une seule entité s'est mise en place suite aux travaux menés par l'un des chantiers Crécacités.



Une entreprise orientée clients, habitants et collectivités, animée par une haute qualité de service

50 %

Taux d'avancement*



Un territoire d'intervention étendu et choisi

60 %

Taux d'avancement*



Une entreprise épanouissante

83 %

Taux d'avancement*



Une stratégie produits et services en faveur du bien vivre chez soi et du bien vivre ensemble

87,5 %

Taux d'avancement*



Une nouvelle vie pour nos cités jardins

80 %

Taux d'avancement*



Une organisation et un fonctionnement performants et responsables

72 %

Taux d'avancement*

Le taux d'avancement des chantiers est calculé en fonction du nombre de chantiers clôturés par rapport au nombre de chantiers fléchés au lancement du projet

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 et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous per-

met de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE.

En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®.

Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées. Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.



CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 3 D'EURHO-GR® :

- l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
 - les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
 - le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®
- 26 indicateurs ont fait l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant, (voir page 70) sur l'exercice 2020. Ces indicateurs sont signalés par le symbole ✓

ISO 26000

Communautés et développement local

Questions relatives aux consommateurs	SOC
---------------------------------------	-----

Environnement	ENV
---------------	-----

Loyauté des pratiques	ECONOMIQUE
-----------------------	------------

Gouvernance	GOV
-------------	-----

Droits de l'Homme Relations et conditions de travail	HR
--	----

EURHO-GR®

Déclaration de performance extrafinancière

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 38 %.

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 de Maisons & Cités est d'offrir le bien vivre chez soi, le bien vivre ensemble et de contribuer à l'attractivité des territoires. Après une démarche vision menée en 2016 qui lui a permis de définir sa vision à 10 ans et d'initier son premier projet stratégique, Maisons & Cités lance en 2021 une démarche de mise à jour de son projet stratégique 2022-2025.

Son chiffre d'affaires s'élève en 2020 à près de 309 millions d'euros, dont 304 millions d'euros issus des loyers. Le résultat des ventes de logements s'élève à près de 13 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 776* 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, Ré-

gion 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 2020 portent sur :

- La qualité du cadre de vie des locataires (dans et autour du logement)
- La sécurité informatique
- La qualité de la relation client
- La qualité des relations avec les collectivités locales
- L'accompagnement social des locataires vulnérables
- La politique d'achats responsables et l'amélioration des relations aux fournisseurs
- La diminution des impacts environnementaux du parc et de son usage (performance énergétique, ressources), ainsi que des interventions sur le patrimoine (pollution, déchets, ressources...)
- L'adéquation de l'offre aux besoins des locataires (typologies, loyers, charges, parcours résidentiel)
- L'amélioration de la performance organisationnelle et du pilotage des activités
- La qualité du dialogue social
- La diminution des impacts environnementaux du fonctionnement de l'organisme (énergie, déplacements, déchets...)
- La concertation et l'implication des locataires, ainsi que la coopération avec les représentants des locataires

Risques RSE

La mise à jour des risques RSE a été réalisée en 2021 par le comité de direction de Maisons & Cités lors de deux séances de travail animées par la mission Audit et management des risques 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 27 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 re-

gard de son modèle d'affaires. Les risques ont été évalués en tenant compte de l'évolution du contexte, notamment de la crise sanitaire. Il ressort de cette analyse la nécessité de porter une attention particulière à 13 risques RSE :

- Impacts négatifs des produits sur la santé et la sécurité des consommateurs
- Utilisation malveillante des données à caractère personnel
- Manque d'accessibilité des services
- Relation insatisfaisante avec les partenaires collectivités locales
- Non prise en compte des difficultés des clients les plus vulnérables (adaptation des logements, difficultés sociales et financières)
- Non-respect des conventions internationales par les sous-traitants et fournisseurs (travail forcé, des enfants, travailleurs illégaux etc.)
- Production et gestion non raisonnées de déchets
- Dégradation de la satisfaction des clients
- Organisation insatisfaisante du travail
- Défaut d'une relation durable avec les fournisseurs
- Maîtrise insuffisante de la chaîne de valeur (fournisseurs, sous-traitants) sous l'angle de la RSE : risques environnementaux, sociaux, santé et sécurité liés aux travaux et à la maintenance du parc
- Dégradation des relations sociales au sein de l'entreprise
- Non-respect des contraintes environnementales réglementaires

Pour chacun de ces risques, ont été identifiés les actions déjà mises en place et les chantiers en cours ou à engager dans le cadre du projet stratégique Créacités, qui permettront de prévenir, d'identifier et d'atténuer la survenance de ces risques RSE. Enfin, des indicateurs issus du reporting RSE Euroho-Gr® ont été associés pour chaque risque identifié. Le tableau figurant en page 59 synthétise le résultat de cette analyse.

Maisons & Cités a décidé de réaliser une mise à jour de cette analyse tous les deux ans.

* équivalent temps plein (CDD et CDI) à fin 2020.



NOTRE AMBITION

Dans une entreprise où il fait bon travailler, nous voulons être, à 10 ans, le bailleur social n°1 des Hauts-de-France et un acteur reconnu à l'échelle nationale pour :

- L'exemplarité de sa relation clientèle,*
- La requalification remarquable de cités-jardins,*
- Ses opérations innovantes en habitat social individuel.*

Notre singularité

L'implantation du patrimoine de Maisons & Cités est fortement liée à l'histoire et à la géographie de l'ex-bassin minier du Nord-Pas-de-Calais. Il s'agit d'un territoire où l'habitat urbain horizontal est majoritaire. 24 000 de nos logements font partie du périmètre du bassin minier inscrit par l'Unesco au patrimoine mondial de l'Humanité. 16 % de notre clientèle est composée d'ayants droit du statut du mineur, retraités de la mine et veuves de mineur. À ce titre, ils bénéficient de la gratuité des logements.

Notre modèle économique

Construire et entretenir des logements en bénéficiant de prêt à long terme de la Caisse des dépôts. Louer des logements à des niveaux de loyers réglementés à des ménages aux revenus modestes.



Ressources en 2020

✓ Humaines

776 collaborateurs (ETP, CDI et CDD)
12 733 heures de formation
Près de 150 métiers
1 assistante sociale

✓ Relation clientèle :

1 Centre de relation clientèle
5 directions territoriales
14 antennes de proximité
73 ETP contribuant à l'accompagnement social

✓ Notre patrimoine

64 180 logements dont 96,2 % individuels avec jardin

✓ Financières

Chiffre d'affaires issu des logements locatifs : 304,2 M€
Autofinancement net rapporté au loyer : 23,7 %
168,3 M€ d'investissements en 2020

✓ Fondation territoriale des lumières



Parcours résidentiel



Parcours clients



accession

64 180

logements à fin 2020

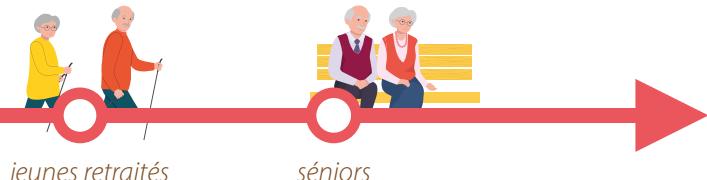
309,6 M€

chiffre d'affaires
(combiné du groupe M&C)



Partenaires

- EPCI
- Communes
- Départements
- Région
- Etat
- CDC habitat
- Banque européenne d'investissement
- Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs
- Association de locataires
- Associations locales
- AFPA
- Entreprises
- Autres bailleurs
- ...



béguinage

résidence adaptée

EHPAD

Création de valeurs en 2020

Près de 138 000 personnes logées
3 218 logement attribués

✓ Satisfaction de la clientèle

86 % de locataires satisfaits ou très satisfaits
Animation territoriale : 964 439 € versés à des associations pour soutenir des projets locaux
954 logements réhabilités
470 logements construits/acquis

✓ Environnement

Un programme de réhabilitation thermique de 20 000 logements sur 10 ans
Expérimentation de procédés d'isolation à l'aide de matériaux biosourcés (chanvre, laine de bois)

✓ Emploi et économie

30 volontaires en service civique
30 alternants au 31/12/2020
185 663 heures d'insertion générées
2 antennes AXEL avec l'Afpa
1330 entreprises partenaires dont 75 % d'entreprises locales
Emploi de personnes en situation de handicap : équivalent 39 ETP

✓ Ressources humaines

81 mobilités internes dont 31 promotions
Indice égalité Femmes/Hommes : 94/100
Une contribution de l'employeur au CSE à hauteur de 2,13 % de la masse salariale

✓ Fondation territoriale des lumières

24 projets soutenus

Parties prenantes

AYANTS DROIT, LOCATAIRES, DEMANDEURS

Dialogue et coopération

- Directions territoriales et antennes de proximité
- Conseil de concertation locative
- Enquêtes de satisfaction

- Accompagnement social
- Animations territoriales
- Lettre Au cœur de ma cité
- Site internet

- Principaux enjeux**
- Proposer des logements adaptés aux besoins et aux budgets des ménages
 - Offrir des services et

- des logements de qualité, sûrs et sains**
- Accompagner le parcours résidentiel aux différentes étapes de la vie de nos clients

- Confirmer notre présence sur le terrain et nos relations de proximité au bénéfice de la cohésion et du lien social

COLLABORATEURS

Dialogue et coopération

- Intranet le Kiosque
- Réunions d'information, groupes de travail, séminaires

- Accord de dialogue social
- CHSCT
- CSE
- Service prévention des risques professionnels
- Enquêtes de satisfaction des collaborateurs

- Principaux enjeux**

- Agir sur la qualité de vie au travail pour l'épanouissement des collaborateurs

- Faire progresser les compétences personnelles et professionnelles ainsi que les qualifications

- Cultiver la fierté d'appartenance à Maisons & Cités

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

Dialogue et coopération

- Conventions de partenariat
- Convention d'utilité sociale (CUS)

- Convention de renouvellement urbain
- Gestion urbaine de proximité
- Groupes de travail
- Rapport d'activité responsable

- Principaux enjeux**

- Proposer une offre de logements diversifiée et destinée au plus grand nombre

- Contribuer au développement et à l'attractivité des territoires dans le respect de la mixité et de la cohésion sociale
- S'impliquer dans les politiques locales de l'habitat

- Favoriser l'attractivité de notre patrimoine historique

ACTIONNAIRES

Dialogue et coopération

- Conseil d'administration
- Assemblée générale
- Commissions d'attribution et d'appels d'offres

- Rapport d'activité responsable (validé par un tiers)
- Visites de patrimoine et de chantiers
- Formation des administrateurs

- Principaux enjeux**

- Garantir une gouvernance transparente
- Garantir une gestion saine et durable de notre

- entreprise et de notre patrimoine
- Développer une offre de logements adaptée aux besoins et attentes des habitants
 - Doter nos actionnaires des moyens

- nécessaires à la validation des orientations stratégiques et des investissements

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

Dialogue et coopération

- Politique d'achats
- Dialogue avec les fournisseurs et les entreprises
- Contrats et marchés

- Questionnaires d'évaluation
- Clauses d'insertion

- Principaux enjeux**

- Maintenir à un bon niveau notre performance économique
- Maîtriser les coûts, les délais et la qualité des prestations

- Contribuer à l'emploi local et au développement économique régional
- Encourager les initiatives innovantes et accompagner les évolutions technologiques

- Respecter les partenaires dans une éthique et une déontologie partagée

ACTEURS LOCAUX & ASSOCIATIFS

Dialogue et coopération

- Conventions de partenariat
- Animations territoriales
- Mise à disposition de locaux

- Principaux enjeux**

- Favoriser le lien social
- Conforter les partenariats déjà établis et entreprendre de nouvelles synergies

- Soutenir l'innovation et accompagner les évolutions technologiques
- Eveiller à la culture
- Participer à l'effort d'éducation
- Favoriser toute action en lien avec Rev3 révolution industrielle

- Favoriser la participation des habitants aux projets locaux



Chantal Houziaux, hôtesse d'accueil à l'antenne de Liévin



Promouvoir l'équilibre social des territoires

Enjeux

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.

1

million d'euros
d'investissement dans les
quartiers prioritaires de la
ville

24 000

logements réhabilités
d'ici 2030 dans le cadre de
l'ERBM

73

collaborateurs contribuant à
l'accompagnement social

TRANSFORMER LA VILLE ET L'HABITAT

Les cités minières ont reconfiguré le paysage d'origine agricole et forestière d'une partie du Nord et du Pas-de-Calais du milieu du XIX^e siècle pour façonner le bassin minier tel que nous le connaissons. Au fil des siècles, les communes minières se sont étendues et développées économiquement grâce à l'exploitation du charbon puis ont été freinées brutalement par la fin de l'exploitation minière à la fin du XX^e. Aujourd'hui, ce patrimoine minier veut participer au renouveau du bassin minier et au-delà, de toute la région. Maisons & Cités, héritier de ce passé et de ce potentiel, veut mettre ses compétences de constructeur et d'aménageur au service de la collectivité.

L'Engagement pour le renouveau du bassin minier

L'ERBM donne au bassin minier les moyens d'une véritable transition urbaine. Au-delà de la réhabilitation thermique des logements miniers, il pose aussi la question de la rénovation urbaine des cités minières, traite de l'attractivité du bassin minier dans ses dimensions économique, sociale, culturelle et touristique.

24 000 logements du parc Maisons & Cités sont classés de E à G. D'ici 2030, ils doivent être réhabilités pour atteindre au moins la classe énergétique C.

L'îlot Parmentier au 9 de Lens

Au départ, l'îlot comprenait 87 logements. Le projet d'écoquartier comprend la démolition de 34 d'entre eux, tandis que 53 seront réhabilités et 110 construits sous forme d'immeubles collectifs en R + 2, ou individuels, en location ou en accession sociale à la propriété. À l'horizon 2023, la cité sera composée de six hameaux bordés d'espaces verts privatifs, autour d'une maison des énergies qui produira l'énergie pour l'ensemble des logements de l'îlot. Un tiers-lieu est en cours d'achèvement dans une ancienne maison rénovée et d'autres projets sont en gestation, tels des ateliers d'artistes et d'artisans d'art, en liaison avec le Louvre-Lens et la Communauté d'agglomération de Lens-Liévin.

L'ERBM, c'est aussi une conception revisitée de l'urbanisme et de la vie sociale et économique en général.

Dans chaque cité concernée par des travaux ERBM, une maison du projet sera installée. Des permanences y sont tenues pour répondre aux interrogations des habitants et les inviter à des ateliers participatifs. En 2020, deux maisons du projet ont été ouvertes : la première dans la cité Declercq à Oignies, la seconde à Lens dans la cité 4.

Les opérations cœur de ville

Depuis peu, Maisons & Cités imprime sa marque dans l'Action Cœur de ville, programme national porté par le ministère de la Cohésion des territoires.

Le premier engagement de Maisons & Cités dans ce dispositif se situe à Liévin, l'un des 22 sites retenus dans les Hauts-de-France (222 au niveau national). Deux opérations de ce type ont été lancées : l'îlot Marie-Liétard et le programme Constellation. Le premier projet (résidence Léon-Cogniet) consiste en la réalisation de 48 logements locatifs collectifs. Le second concerne une résidence face à l'hôtel de ville (résidence Constellation) comprenant au total 113 logements.

LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Assurer la tranquillité résidentielle et renforcer la cohésion sociale dans les cités

Maisons & Cités a nommé quatre membres de son personnel « référents politique de la ville » chargés de mettre en œuvre cette politique au sein de son parc et pour améliorer les conditions de vie et de voisinage dans les cités.

L'investissement dans les quartiers QPV s'élève à 1 million d'euros sur l'ensemble du territoire. 991 064 € ont été investis en 2020 dans 65 projets de cohésion sociale, coconstruits avec les communes, les habitants et les associations sur les axes des contrats de ville.

L'investissement dans les initiatives locales a été de 10 014 € dans 20 opérations de soutien aux structures associatives et représentantes des occupants de Maisons & Cités sur les thématiques de la culture, du lien social, de l'environnement et du bien vivre ensemble.

“



Jean-François
Campion

Directeur général délégué
de Maisons & Cités

Maisons & Cités aménageur, c'est une ambition ou un devoir ?

Nous sommes intrinsèquement aménageur. De par notre histoire, mais surtout de par notre patrimoine, nous sommes fortement présents dans les collectivités et les communes. Nous pouvons détenir parfois plus de la moitié des logements d'une commune. En terme d'aménagement, nous pesons beaucoup plus fortement par nos logements individuels, en matière de surface occupée, qu'un bailleur classique possédant majoritairement des logements collectifs. Cela nous pose différemment dans notre rôle vis-à-vis des collectivités locales, nous ne pouvons donc pas être qu'un simple bailleur. Dans ces conditions, si l'on n'est pas aménageur, on rate une partie de notre vocation, de notre devoir vis-à-vis des collectivités.

Dans quels domaines sommes-nous attendus en particulier ?

Aménager le territoire, ça n'est pas que faire de l'extension urbaine, c'est-à-dire construire une ZAC ou un lotissement en périphérie de la ville. À travers nos travaux d'amélioration de l'habitat et de restructuration de nos cités minières, nous participons à l'émergence de l'archipel vert tel qu'il apparaît dans le rapport de Jean-Louis Subileau. Nous contribuons ainsi à la restructuration de la ville sur elle-même, c'est cela notre rôle d'aménageur, ce sur quoi nous sommes attendus dans le bassin minier et ailleurs dans notre région.

Qu'en est-il des opérations Cœur de ville ?

Notre patrimoine est peu présent dans les coeurs de ville. Pourtant nous sommes attendus sur ces projets, en tant qu'aménageur. Notre expérience et notre capacité à porter ce type de projets apportent une vraie réponse aux attentes des collectivités locales. L'îlot Marie-Liétard à Liévin est un bon exemple de redynamisation du cœur de ville avec l'apport de 48 logements neufs en lieu et place d'un habitat ancien. Nous travaillons également sur un autre projet à Douai, avec l'ambition d'y apporter une mixité de produits allant du commerce au logement en accession. Ces deux opérations ne sont pas dans notre patrimoine, nous y sommes associés et elles contribuent à aménager les coeurs de ville.



LA PRISE EN COMPTE DU HANDICAP ET DU VIEILLISSEMENT

Maisons & Cités a adopté une démarche attentive vis-à-vis des aînés, des personnes en perte d'autonomie et des personnes fragiles en général. Des constructions spécifiques sont réalisées pour répondre à un besoin croissant en structures d'accueil, telles que des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), des hébergements intermédiaires pour des personnes âgées encore autonomes (résidence autonomie), ou de nouveaux modes d'habitat dits « inclusifs ».

L'accompagnement des personnes âgées

12 % des clients de Maisons & Cités ont 60 ans ou plus. Parmi eux, les ayants droit du statut du mineur ont une moyenne d'âge qui va au-delà des 70 ans. L'entreprise accorde un soin particulier au bien-être de ces personnes, favorisant autant que faire se peut leur maintien à domicile, par l'aménagement de leur logement. Maisons & Cités a par ailleurs recruté et formé des volontaires en service civique pour contacter les clients âgés, recueillir leurs besoins et, surtout, repérer les situations d'isolement.

Résidences adaptées

En 2020, de nouvelles structures adaptées ont été ouvertes ou leur projet lancé :

Leforest : 68 places d'hébergement permanent dont 24 d'hébergement permanent pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés, ainsi que 4 places d'hébergement temporaire.

Méricourt : Domicile partagé. Un projet de colocation solidaire, alternative à l'hébergement institutionnel, destiné à accueillir 8 colocataires et 2 accompagnants.

Auberchicourt : un EHPAD de 85 lits et une résidence autonomie de 42 logements dont 26 studios en collectif et 16 logements individuels type béguinage.

Billy-Berclau : Un habitat inclusif pour personnes polyhandicapées. Ensemble de plain-pied de 5 appartements (4 T2 & 1 T3 en colocation) et de locaux communs ainsi qu'une domotique ambitieuse permettant à des adultes en situation de lourd handicap d'évoluer en toute autonomie au sein d'un logement, grâce à la mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement en milieu ordinaire.

Écourt-Saint-Quentin :

Une résidence sécurisée de 26 logements domotisés pour les personnes âgées et handicapées.

La réhabilitation en chiffres



Maisons & Cités poursuit sa politique de réhabilitation, en dehors des cités ERBM. Au total, en 2020, 954 logements nouvellement réhabilités ont été mis en service dont :

- 51 en amélioration de l'habitat complémentaire (AHC) qui intervient sur les premières améliorations menées entre 1970 et 1987 et jugées insuffisantes aujourd'hui. Les travaux d'AHC apportent donc au logement des éléments de confort. Le coût moyen d'une AHC est de 88,9 k€ par logement.
- 11 en amélioration thermique programmée pour un coût moyen de 75,5 k€ par logement.
- 302 en amélioration thermique isolée.
- 264 en amélioration de l'habitat isolée pour un coût moyen de 88,9 k€ par logement.
- 32 en acquisition amélioration pour un coût moyen de 119,3 k€ par logement. C'est une rénovation lourde.
- 294 en RELL (remise en état des logements libérés) pour un coût moyen de 62,6 k€.

Juillet



Une convention avec le « Cheval Bleu » pour la prise en compte du handicap mental

En juillet 2020, une convention a été signée entre Maisons & Cités et l'association le Cheval Bleu pour la mise à disposition de 2 bâtiments, au sein du béguinage Camille-Delabre de Oignies. L'objectif de ce projet est d'accueillir 10 personnes en souffrance psychique, afin de leur permettre de vivre dans un espace semi-collectif (logements individuels et espace collectif), accompagnés par les professionnels du Cheval Bleu.

Septembre



Des médiateurs urbains pour améliorer la tranquillité

Recrutés par Citéo, des médiateurs urbains interviennent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville des communes de Barlin, Nœux-les-Mines, Divion et Houdain. Leur mission est de veiller à la tranquillité résidentielle, l'amélioration du cadre de vie et l'accompagnement des habitants.



Notre clientèle d'ayants droit

Les ayants droit du statut du mineur, retraités de la mine et veuves de mineur, bénéficient de la gratuité des logements, les loyers étant pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). En décembre 2020, le patrimoine immobilier de M&C est occupé à 16,77 % par des ayants droit, soit 9 761 ayants droit.

Profil des locataires entrés en 2020 :

42%

→ des locataires sont âgés de 25 à 39 ans

13%

→ de locataires dont l'âge est supérieur ou égal à 60 ans*

31%

→ des ménages locataires sont des couples avec enfants*

29%

→ de familles monoparentales*

85%

→ des ménages ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources*

*titulaires du bail entrant dans l'année

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national dévaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales «Questions relatives aux consommateurs» et «Communautés et Développement local» de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2018	2019	2020			
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.							
SOC 1.1	Croissance de l'offre						
	Logements locatifs	0,38	- 0,39	0,18 %			
	Structures collectives	0	29,19	0 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	596	338	470			
	Nombre de logements anciens acquis	2	5	20			
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m²	nombre	m²	nombre	m²
✓	TI	0	0	4	144	0	0
	TII	122	6052	48	2 453	51	2463
	TIII	332	22239	177	11 979	261	17802
	TIV	137	11556	104	8 771	161	13493
	TV	7	665	10	987	17	1677
	TVI et plus	0	0	0	0	0	0
Répartition par catégorie (en nombre de logements)¹							
	«Très social»	174	91	120			
	«Social»	409	241	335			
	«Social Intermédiaire»	13	6	24			
	«Intermédiaire»	0	0	0			
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	2	5	11			
SOC 1.3	Production en accession sociale						
	Logements neufs livrés	0	0	0			
	Logements neufs livrés en location-accession	6	23	28			
SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées						
✓	Part de logements conformes à la réglementation PMR	1,04	1,24	1,36 %			
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,00	0	0 %			
	Labels / certifications concernés						
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	2,84	3,71	4,27 %			
	Caractéristiques des logements concernés	Logements adaptés seniors de plain pied et logements adaptés pour les personnes en fauteuil roulant					
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)						
	Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0			
	Personnes âgées autonomes	44	44	44			
	Personnes âgées dépendantes	431	511	511			
	Personnes handicapées	0	0	0			
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. sociales,...)	0	43	43			
	Travailleurs (FJT, FTM)	0	0	0			
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	151	150	150			
	Total	626	748	748			

Raisons d'omission :

- Donnée non disponible
- na Non applicable
- # Donnée non divulguée

Note méthodologique :

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)
2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer
3. Personnel contribuant à hauteur de 50 % au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2018	2019	2020
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers (en € /m² S hab.)			
✓	Ensemble du parc			
	Parc «Très social»	4,73	4,77	4,87
	Parc «Social»	5,51	5,60	5,71
	Parc «Social intermédiaire»	6,55	6,71	6,89
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,79	5,91	5,96
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc «Très social»	4,75	4,63	4,79
	Parc «Social»	5,75	5,86	5,93
	Parc «Social intermédiaire»	7,52	6,98	7,72
	Parc «Intermédiaire»	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	6,61
SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année en %)			
✓	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	25,10	25,50	25,60 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	31,50	31,20	33,40 %
SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers²	0	1,25	1,53 %
SOC 2.4	Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires	0,14/m ² Shab	0,23/m ² Shab	-0,04/m ² Shab
✓	Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	0,14/m ² Shab	0,23/m ² Shab	-0,04/m ² Shab
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social³(ETP), dont :			
✓	Médiateur(rice)	4	4	5
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	8	8	19
	Chargé(e) de pré-contentieux	33	33	33
	Chargé(e) de contentieux	13	13	16
	Chargé(e) de recouvrement	0	0	0
	Autre :	4	4	0
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)		Responsable social de l'impayé	
Médiateur(rice) : référents politiques de la ville + coordinateur politique de la ville / Conseiller(e) social(e) : Chargé(e) d'action sociale, Pilotes sociaux, conseiller social, coordinatrice pilotage social, coordinatrice mission sociale, responsable cohésion sociale / Chargé(e) de pré-contentieux : Chargé(e) de recouvrement / Chargé(e) de contentieux : assistante juridique, Chargé(e) de contentieux locataires présents et partis, Responsable recouvrement et contentieux, Responsable social et contentieux				
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	1 875	1 053	1 143
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)	4 255	2 024	4 267
En 2019, Maisons & Cités a mis à jour sa base des plans d'apurement d'où une baisse significative du nombre de plans ouverts dans l'année. En 2020, ce nombre de plans a augmenté suite à la crise sanitaire qui a généré des difficultés de paiement des loyers.				
SOC 2.7	Taux de mutation interne	TOTAL	17,65 %	19,00 %
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	-	-	-
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété			
✓	Logements existants vendus à des particuliers	82	95	113
	logements vendus à des locataires de l'organisme	95	105	128
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	95	105	128

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

En 2020, l'entreprise a développé plusieurs actions de politique sociale au bénéfice de plusieurs catégories de clients. En matière d'insertion des nouveaux locataires, nous avons mis en place des actions de diagnostic social des nouveaux locataires en situation de fragilité avec orientation vers un accompagnement social ainsi que des partenariats avec les associations de lutte contre les violences conjugales pour la mise à disposition de 3 logements d'urgence et le relogement de femmes victimes (80 femmes, accompagnées de 150 enfants, ont été relogées en 2020). En matière d'accompagnement du vieillissement, nous avons poursuivi l'adaptation des logements, assuré 8 000 appels auprès des personnes âgées pendant

le premier confinement. Une enquête a également été réalisée auprès des ayants droit de 90 ans pour évaluer leurs besoins en adaptation et en accompagnement social. Pour les personnes en situation de handicap, nous avons poursuivi la politique d'adaptation des logements, formé les collaborateurs sur les troubles psychiques et mis en place un Home Family au sein du béniguiage de Oignies avec l'association Le Cheval Bleu (hébergement en semi autonomie de personnes souffrant de troubles psychiques). Un marché d'accompagnement social spécifique aux troubles psychiques est en préparation. Pour assurer l'occupation durable du logement, nous réalisons des diagnostics sociaux par nos chargés d'action sociale ou des

associations mandatées. Nous proposons également un accompagnement à la gestion du budget, aux démarches administratives, à l'entretien et l'appropriation du logement. Pour aider les locataires victimes d'un accident de la vie (décès, perte d'emploi, crise sanitaire, etc.), nous disposons désormais du dispositif de réduction de Loyer Temporaire le temps que les aides de droit commun se mettent en place. 1131 ménages ont bénéficié d'un diagnostic social soit à l'entrée dans le logement, soit, en tant qu'occupants du parc. 287 accompagnements sociaux avec une durée pouvant aller de 3 mois à près d'1 an ½ ont été financés par Maisons & Cités.

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2018	2019	2020
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.				
SOC 3.1	Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	17,45	13,69	13,36 %
	25-39 ans	42,39	42,72	42,17 %
	40-59 ans	28,57	30,41	31,08 %
	60-74 ans	10,50	11,65	11,65 %
	75 ans et +	1,10	1,53	1,74 %
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	74,97	85,44	85,15 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	21,39	13,98	13,33 %
	>100 % du plafond de ressources	3,64	0,58	1,52 %
	Composition des ménages			
	Personne seule	25,26	25,13	23,83 %
	Famille monoparentale	24,39	25,51	28,74 %
	Couple sans enfant	18,07	18,34	15,91 %
	Couple avec enfant(s)	32,29	30,77	31,48 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,00	0,24	0,03 %
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux (en €)			
	portés par les associations de locataires	3 250	0	0 €
	portés par d'autres associations	301 427	971 308	964 439 €
Certains montants en baisse compte tenu du contexte de la crise sanitaire et de l'annulation de certaines manifestations (fêtes des voisins, jardins fleuris).				
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	0	0	0
	Autres associations	19	18	17

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

Courant 2020, nous avons signé plusieurs conventions avec l'association Citéo pour déployer des médiateurs urbains et sociaux dans plusieurs communes de notre parc : Barlin, Divion et Nœux les Mines ont ainsi bénéficié de médiateurs urbains : Bully les Mines, Sains-en-Gohelle, Houdain et Wingles d'un dispositif de médiation sociale en lien avec l'Education nationale et la sous-préfecture de

Lens. La médiation sociale est destinée à agir sur la tranquillité résidentielle et la cohésion sociale et les médiateurs urbains ont pour objectif d'aller à la rencontre des habitants pour maintenir un dialogue et les mobiliser sur des actions de lien social à naître.

En matière de cohésion sociale, nous avons mis en place une commission d'engagement et d'investis-

sement politique ville (CEIPV) en décembre 2020. Elle se réunit au trimestre et traite des projets politique de la ville et de l'animation territoriale. Elle réunit les directeurs de territoire, les référents politique de la ville, ainsi que les référents de la direction de la clientèle et le service communication.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

Les dispositions relatives au contrat multiservices sont toujours en vigueur et n'ont pas évolué en 2020. En revanche, en matière de santé et de sécurité des locataires, nous avons modifié notre système d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de notre centre relation clientèle. Désormais, un relais téléphonique est assuré par un prestataire extérieur (Sofrateel) qui fait intervenir les prestataires adéquats en fonction de la demande du client ou d'un tiers extérieur (police, pompiers, mairies...) : prestataire multiservices ou entreprise de blindage, couverture, bucheronnage.... Ce prestataire dispose

de tous les marchés d'entretien courant et les entreprises sont de facto d'astreinte le soir et week-end, sur les secteurs où elles disposent d'un marché. Un calendrier d'astreinte a été mis en place et notre nouvelle organisation nous permet de disposer de statistiques sur les interventions effectuées.

Nous avons également modifié nos conditions d'entretien des ascenseurs : auparavant, les antennes passaient elles-mêmes leur contrat avec des ascensoristes. Aujourd'hui, suite à un appel d'offres inter-bailleurs, nous avons un seul prestataire ascen-

seur pour l'ensemble de nos résidences. Cela permet de faire baisser les charges locatives, de gagner en efficacité en cas d'intervention à effectuer sur les équipements. De même, la vérification annuelle des ascenseurs est simplifiée.

Courant 2020, la stratégie de Maisons & Cités pour assurer la tranquillité et la sécurité des locataires aux abords des logements s'est poursuivie. Nous avons notamment mis à jour la procédure relative à la tranquillité résidentielle et bâti une fiche cadre de vie.



Préserver l'environnement

Enjeux

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.

50

premiers logements en cours de réhabilitation à l'aide du béton de chanvre

20 000

logements à réhabiliter thermiquement dans le cadre de l'ERBM

INITIER & CONVAINCRE POUR DÉVELOPPER LA FILIÈRE CHANVRE RÉGIONALE

La réhabilitation de logements miniers à l'aide de matériaux biosourcés

Face à l'urgence climatique, Maisons & Cités est amené à modifier ses pratiques, notamment en matière d'efficacité énergétique de ses logements : à l'heure où la rénovation énergétique se transforme et où le bien-être des locataires devient une priorité absolue, notre entreprise a fait le choix de se tourner vers des matériaux biosourcés.

Plusieurs expérimentations ont ainsi été menées ces dernières années dans le bassin minier, à travers les opérations Réhafutur 1 et 2 et Rénochanvre. Objectif : tester différents isolants biosourcés tels que la laine de mouton, le métisse ou encore le béton de chanvre, afin d'identifier le biomatériau le plus performant dans le cadre d'une rénovation énergétique. C'est finalement ce dernier qui a été identifié comme le matériau le plus adapté aux habitations traditionnelles en briques, dominantes sur le territoire.

Pecquenchanvre : quand le béton de chanvre isole le bassin minier

Menée par Maisons & Cités, avec le soutien du cabinet Opun et du CD2E, l'opération Pecquenchanvre porte sur la réhabilitation de 50 logements de la cité Barrois, à Pecquencourt (réhabilitée dans le cadre de l'ERBM), à l'aide du béton de chanvre et entend démontrer la faisabilité d'un usage massif de ce biomatériau. Ce chantier, qui a débuté à la mi-avril 2020, s'étalera sur une période de deux ans, avec un rythme de 6 logements rénovés et livrés chaque mois.

De l'usage du chanvre... à l'émergence d'une filière régionale

Avant d'imaginer un usage massif de cet éco-matériau encore peu répandu, l'enjeu principal est de créer une véritable filière du chanvre à usage du BTP dans les Hauts-de-France. Ce projet d'envergure, porté par Maisons & Cités accompagné du CD2E et du cabinet Opun, est une première en France pour un bailleur social.

Plusieurs étapes s'imposent, à commencer par initier une production agricole de chanvre dans la région. Pour ce faire, le CD2E travaille en collaboration avec la coopérative agricole NORIAP, afin d'expérimenter la culture du chanvre sur le territoire et ainsi mieux appréhender les process de culture, de récolte et de transformation. En 2021, 3 ha de chanvre bio seront ainsi cultivés dans la Somme par deux agriculteurs.

Il existe également un enjeu autour de la transformation du chanvre, qui nécessite un outillage performant et par conséquent d'importants investissements. Pour encourager le développement de chanvières sur le territoire, il est donc important d'identifier les débouchés pour chacun des composants du chanvre. En effet, à cette date, seuls 15% de la chènevotte sont valorisés à usage du bâtiment.

Enfin, en bout de chaîne, le rôle des entreprises de BTP est essentiel. Il faut pouvoir les mobiliser afin de les encourager à s'approprier ce nouveau matériau biosourcé et à en appréhender les techniques. Qu'il se présente sous forme de blocs ou qu'il soit projeté, le béton de chanvre impose aux entreprises de BTP de se former. Pour répondre à cet enjeu, une formation a été conçue par le CD2E afin d'assurer une montée en compétences de l'ensemble de la filière. L'enjeu est de parvenir à mobiliser l'ensemble des acteurs pour bâtir une véritable filière régionale du chanvre à usage du BTP d'ici 5 ans.

Des partenariats stratégiques pour mesurer l'efficacité du béton de chanvre

Dans le cadre de ce projet pilote, une étude scientifique, menée conjointement par le CEREMA, l'Université d'Artois et l'Université Catholique de Lille, permettra de mesurer l'efficacité de cette démarche écologique. Plusieurs habitations seront instrumentées sur la durée pour le suivi de paramètres physiques et environnementaux des solutions chanvre en comparaison à d'autres solutions écologiques, notamment la laine de bois, et des solutions de rénovation traditionnelles.



Nicolas
Guezel

Responsable adjoint du pôle bâtiment durable du CD2E.

Qu'est-ce que le CD2E ?

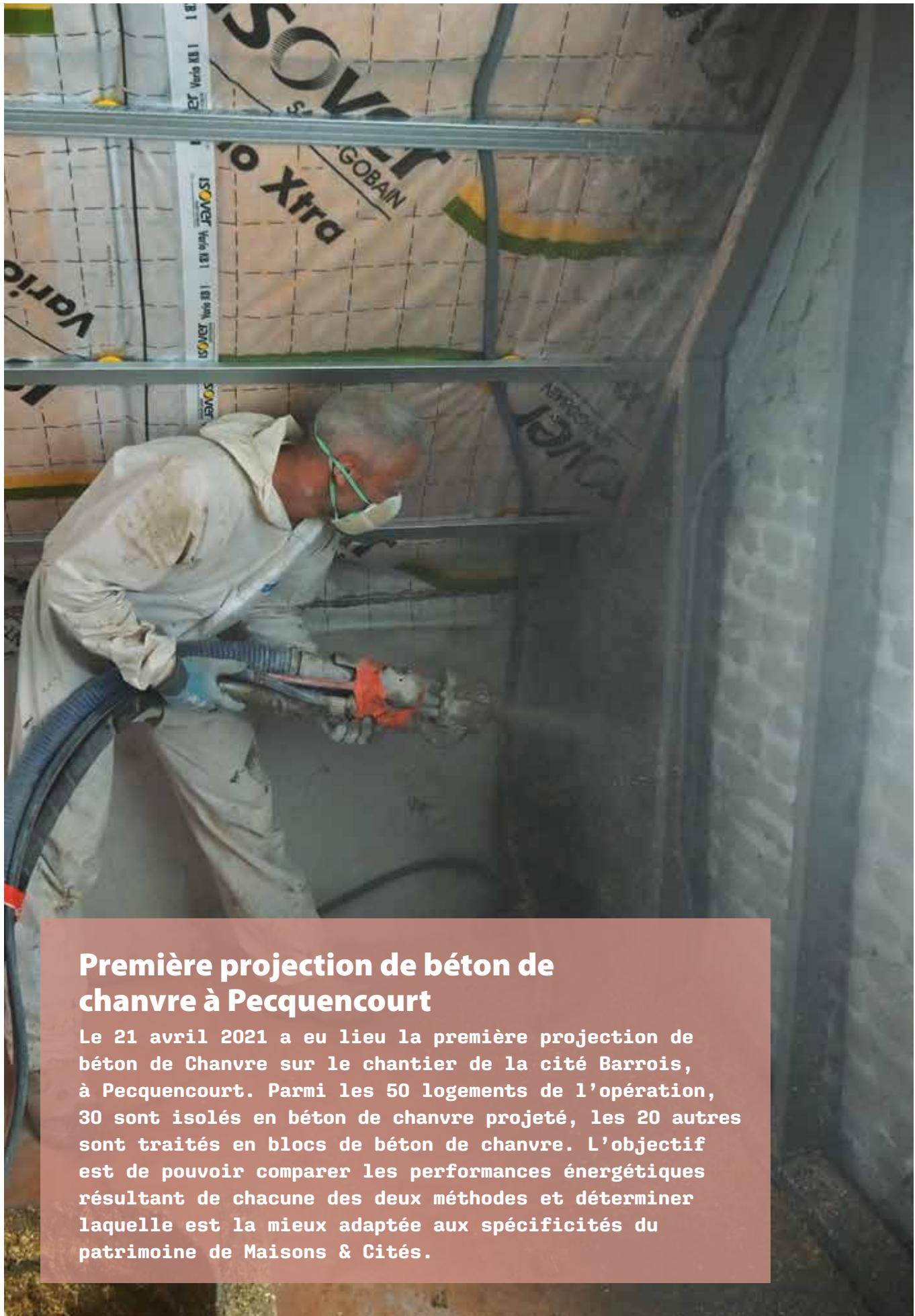
Le CD2E est une association dont la mission est de faciliter et d'accélérer l'éco transition sur le territoire des Hauts-de-France et au-delà. Nous conseillons, soutenons et formons les entreprises et les territoires sur les secteurs du bâtiment durable, des énergies renouvelables et de l'économie circulaire. À ce titre, nous avons accompagné Maisons & Cités sur les expérimentations Réhafutur 1 et 2 et Rénochanvre. Nous sommes également amenés à intervenir, dans le cadre de notre mission d'intérêt général, sur l'ensemble des projets ERBM.

Quel est votre rôle sur le projet de Pecquencourt ?

Le CD2E intervient en tant qu'assistant Maître d'ouvrage technique. À ce titre, nous avons accompagné Maisons & Cités sur la première phase du projet, à savoir : communiquer auprès des entreprises du secteur sur notre volonté commune de développer une filière chanvre en Région ; ensuite, nous sommes intervenus pour mettre en lien les différents partenaires du projet, que ce soit pour l'instrumentation des logements (pour suivre les consommations des foyers, ndlr), les retours d'expériences ou l'accompagnement des entreprises. Enfin, nous avons créé des modules de formations autour du chanvre à destination de l'ensemble des entreprises qui travaillent sur le projet. Au quotidien, nous mettons de l'huile dans les rouages et jouons un rôle de facilitateur entre l'ensemble des partenaires du projet.

Quel regard portez-vous sur ce projet ?

Bien que de nombreuses expérimentations voient le jour ici et là, rares sont les bailleurs sociaux à s'investir à long terme pour changer leurs manières de faire. S'impliquer dans un projet de filière, et emmener tout un écosystème d'acteurs dans ce projet, c'est une première pour un bailleur. Le CD2E et Maisons & Cités mènent de concert une véritable conduite du changement ; c'est une démarche exemplaire et un grand pas vers une manière de construire plus durable.



Première projection de béton de chanvre à Pecquencourt

Le 21 avril 2021 a eu lieu la première projection de béton de Chanvre sur le chantier de la cité Barrois, à Pecquencourt. Parmi les 50 logements de l'opération, 30 sont isolés en béton de chanvre projeté, les 20 autres sont traités en blocs de béton de chanvre. L'objectif est de pouvoir comparer les performances énergétiques résultant de chacune des deux méthodes et déterminer laquelle est la mieux adaptée aux spécificités du patrimoine de Maisons & Cités.

Mars

L'agriculture urbaine : faire de nos espaces verts des moteurs de la biodiversité et du vivre ensemble

Depuis deux ans, Maisons & Cités a engagé une réflexion autour de la gestion de ses parcelles vides, au cœur de ses cités. En collaboration avec le Département du Pas-de-Calais, avec lequel elle a signé un accord cadre, elle a ainsi mené une étude visant à adopter une gestion différenciée de ces espaces vacants. L'objectif : cultiver autrement, développer une alimentation durable, en faisant de ces espaces verts des moteurs de la biodiversité et du vivre ensemble.

Une trentaine de parcelles ont été identifiées et un travail a été mené avec 6 étudiants, d'Yncrea : 18 idées, réparties dans 7 catégories, ont émergé de leurs réflexions, notamment la création de labyrinthes nature, de vergers, de fermes urbaines, d'aquaponie ou de champignonnières.

Un appel à manifestation d'intérêt est aujourd'hui en cours de préparation par Maisons & Cités, afin de collaborer avec des structures qui pourront développer ces projets et permettre aux habitants de s'approprier ces lieux : de quoi les rendre acteurs de leur cadre de vie, de leur alimentation et de leur santé, en occupant intelligemment les espaces verts de nos cités.

Septembre



Des poules dans les jardins de Maisons & Cités !

En septembre dernier, Maisons & Cités, en partenariat avec « Adopte1poule », la plateforme qui met en relation les éleveurs de poules pondeuses et les particuliers désireux d'en adopter, a distribué 90 poules à 45 de ses clients (deux poules par foyer) : une manière de sauver des poules vouées à l'abattoir, tout en permettant aux familles concernées de réduire leurs déchets et de bénéficier d'œufs frais quotidiennement. Les poules ont été fournies par la Ferme du Marché, un éleveur situé à Glaines (62).

Mis en œuvre à l'initiative de Maisons & Cités sur le territoire de la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin, le projet a été développé avec le concours de 9 communes.

Août

L'écocitoyenneté au cœur des quartiers : un projet pour sensibiliser à l'environnement dans les quartiers prioritaires



Le 28 août, une animation, « Mon village d'animations écocitoyen », a été organisée à Drocourt. Cette animation a marqué le point de départ d'un projet plus global de 12 demi-journées d'animation autour de l'écocitoyenneté, organisées sur le territoire de la Communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin.

Dans le cadre du Contrat de ville et de l'appel à projets de la Politique de la ville 2020, le projet a été mis en place à l'initiative de Maisons & Cités et développé en partenariat avec la communauté d'agglomération, l'Agence nationale de la cohésion des territoires et la Fondation territoriale des lumières, qui financent le projet. Les associations Planète sciences et Abeilles de terrils ont été sollicitées pour coanimer le projet. Elles organisent, pour chaque événement, un village d'animations grand public et itinérant et des stages d'approfondissement autour de l'apiculture et de l'environnement. L'objectif est de sensibiliser le public aux écogestes et à l'éco-responsabilité, de favoriser le lien social dans les quartiers prioritaires et de mobiliser les habitants autour d'actions de proximité et de conception de projets.

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2018	2019	2020
Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau				
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*				
✓	A bâti très performant B 51-90 kWh/m ² /an C 91-150 kWh/m ² /an D 151-230kWh/m ² /an E 231-330 kWh/m ² /an F 331-450 kWh/m ² /an G bâti énergivore Données non disponibles	0,59 3,56 11,53 16,68 4,72 0,93 0,52 61,46	0,66 3,85 11,62 16,59 4,71 0,92 0,52 61,14	0,77 % 4,73 % 11,46 % 16,26 % 4,67 % 0,93 % 0,51 % 60,66 %
Depuis le 1 ^{er} mai 2013, les diagnostics de performance énergétique doivent être établis conformément à l'arrêté du 3 mai 2007 modifié par arrêté du 8 février 2012. Cet arrêté prévoit toujours le recours à une méthode conventionnelle pour le calcul des performances énergétiques des logements sauf pour les logements construits avant le 1 ^{er} janvier 1948. En effet, pour ces logements l'estimation des consommations portées sur le DPE ne peut être établie que sur la moyenne des consommations des 3 dernières années précédant le diagnostic ou à défaut, sur la durée effective de fourniture du chauffage, de refroidissement ou d'eau chaude sanitaire pendant les 3 années précédant le diagnostic, ou à défaut, sur la base de la dernière année précédant le diagnostic. Le patrimoine de Maisons & Cités est essentiellement constitué de logements construits avant 1948. Par conséquent, depuis cette nouvelle législation, pour de nombreux diagnostics, les classes de consommation d'énergie et gaz à effet de serre ne sont pas renseignées.				
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*				
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an 6-10 kg CO ₂ /m ² /an 11-20 kg CO ₂ /m ² /an 21-35 kg CO ₂ /m ² /an 36-55 kg CO ₂ /m ² /an 56-80 kg CO ₂ /m ² /an > 80 kg CO ₂ /m ² /an Données non disponibles	0,09 0,74 3,46 12,53 16,72 3,98 1,04 61,46	0,08 0,92 3,63 12,60 16,63 3,98 1,01 61,14	0,13 % 1,21 % 4,29 % 12,40 % 16,32 % 3,95 % 1,02 % 60,66 %
Logements récents (< 5 ans)				
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an) Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne Médiane Moyenne Médiane	63 60 14 13	61 59 13 13
Patrimoine locatif total				
	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an) Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne Médiane Moyenne Médiane	176 162 41 378	175 161 41 37
*source : diagnostics de performance énergétique.				

ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)			
✓	Par une technologie dédiée (solaire, etc.) Logements reliés à un chauffage urbain Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,22 0 0	0,29 0 0	0,78 % 0 % 0 %
Contrairement aux années précédentes où l'on recensait uniquement les logements équipés de panneaux photovoltaïques, la donnée de l'indicateur pour 2020 comprend le nombre de logements équipés de panneaux solaires, de panneaux photovoltaïques, de chauffe-eau solaires, de chauffe-eau thermodynamiques ou de pompes à chaleur.				
ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine*	0,35	0,32	0,30 m ³ /m ² /an
✓	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	0,20	0,20	0,15 %
Notre patrimoine compte très peu de logements collectifs. Dans la majorité de ceux-ci la consommation d'eau est individualisée.				
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économies ²	29,19	30,92	31,77 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	381	381	260 installations
ENV 2	Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme	2017	2018	2019
Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1	Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale		RT 2012-10 %	
✓	Logements neufs Nom des labels/certifications Logements réhabilités Nom des labels/certifications	85,40 0	75,70 0	48,9 % 0 %

ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	17,01	12,30	15,87 %
ENV 2.3	Emissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	na		
✓	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens	710	739	640,4 t de CO₂
	Nombre de véhicules de service	342	336	333
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	108	108,6	107 g de CO₂/km
	Nombre de véhicules de fonction	68	61	62
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	94	97	108 g de CO₂/km
ENV 2.4	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	137	131	115
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	24	22	19
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	relevés suivant factures et export fournisseurs (31 bâtiments)		

On observe une baisse des consommations qui s'explique notamment par la baisse du nombre de bâtiment, et le contexte sanitaire particulier de 2020 (moins de présence sur site).

ENV A / Sensibilisation des locataires

La sensibilisation des locataires à la préservation de l'environnement passe notamment par deux supports écrits : le guide de l'éco-citoyen, distribué à chaque nouvel entrant, et la lettre des locataires « Au cœur de ma cité » qui traite régulièrement des éco-gestes dans le logement. Maisons & Cités sensibilise aussi ses locataires par le soutien à des projets locaux, en lien avec ses partenaires. En 2020, on compte plusieurs opérations de sensibilisation des locataires à la préservation de l'environ-

nement et du cadre de vie, soit dans le cadre des opérations Politique de la ville, soit dans celui de la politique d'animation territoriale. Par exemple, à Raismes, M&C soutient le développement d'une ferme urbaine. Ce projet est aussi l'occasion d'un travail avec les habitants sur le cadre de vie et la santé.

ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Les fournisseurs : Maisons & Cités demande à ses partenaires économiques de présenter les mesures qu'ils ont prises pour garantir la qualité environnementale de la prestation qu'ils doivent réaliser (ex : propreté du chantier, tri sélectif, prévention, nuisances sonores, concertation avec les riverains...). Ce critère valeur technique et environnementale est inscrit dans le règlement de consultation des appels d'offre et il peut représenter entre 10 % et 30 % dans la décision d'attribution.

En 2020, une étude d'économie circulaire a débuté sur une opération de réhabilitation de logements (Onnaing-Vicq). L'objectif est d'identifier des matériaux ressources qui pourraient avoir une deuxième vie et donc être réutilisés. Ensuite, M&C a poursuivi son projet de développer une filière d'éco-réhabilitation de ses logements avec l'utilisation du béton de chanvre. En 2020, le béton de chanvre a été intégré à une opération de réhabilitation ERBM (50 logements sur 114 à Pecquencourt), M&C est d'ailleurs lauréat d'un appel à projet FRATRI (Fond régional d'amplification de la 3^e révolution industrielle) qui consiste à mesurer *in situ* la bonne performance du béton de chanvre ; ce projet est appelé PECCUNENCHANVRE. Parallèlement, d'autres opérations ont été identifiées pour utiliser du béton de chanvre. L'objectif est de réhabiliter 1000 logements avec cet éco-matériau biosourcé à fin 2022.

Les salariés : Dans le cadre du chantier « En route vers le 0 papier », les salariés sont sensibilisés et formés à la réduction de leur consommation. Une équipe de référents « relais 0 papier » a été constituée, elle travaille en mode projet avec l'équipe de pilotage. Ils se réunissent mensuellement pour faire le point sur la consommation de papier et les bonnes pratiques. Le challenge 2020 « je rends mon imprimante » a permis de réduire le nombre d'imprimante d'une centaine à une dizaine. Un nouveau challenge « je réduis ma consommation » a été lancé mi 2020. Un tableau de bord mensuel des consommations est partagé avec l'ensemble de la société. Cette démarche annonce les nouveaux modes d'organisation du siège social actuellement en construction. Par ailleurs, l'entreprise sensibilise régulièrement les collaborateurs par la publication d'articles sur le site intranet, qui soulignent les efforts réalisés en faveur de l'amélioration thermique des logements de son patrimoine ou la qualité environnementale de ses constructions neuves. Enfin, à partir de mesures d'étanchéité à l'air sur des logements réhabilités, une formation a été bâtie pour sensibiliser les chargés d'opération et améliorer leurs pratiques. La formation sera prodiguée en 2021.

ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Le patrimoine du groupe Maisons & Cités présente une particularité que sont les jardins privés ou partagés de ses cités. Cet héritage constitue une richesse que le groupe souhaite préserver. Les jardins constituent également un support idéal pour développer des actions de renforcement du lien social ou d'éducation des jeunes publics notamment à la préservation de l'environnement. Enfin, d'autres opérations sont développées dans le cadre de

l'animation sociale des quartiers, telles que la réalisation de chantiers éducatifs en vue du ré-embellissement de parcelles de jardins, le fleurissement d'un quartier par les enfants d'une cité, la réalisation de carrés potagers ou la requalification d'espaces verts.

Ainsi en 2020, des actions ont été menées à Nœux-les-Mines, Avion (ateliers participatifs liés à l'environnement et à la santé), Hénin-Beaumont (installation

de ruches et ateliers avec les enfants du quartier), à Raismes et Vieux-Condé (chantiers éducatifs), Sallaunes (ramassage des encombrants et sensibilisation au tri des déchets), Cauchy-à-la-Tour (aménagement de jardins partagés), Harnes (aide au jardinage pour les personnes de plus de 65 ans), Hénin-Beaumont (soutien à une association pour l'adoption de poules par des ménages pour la réduction des déchets).

Enfin, M&C a travaillé en 2020 sur un nouveau chantier de son projet d'entreprise « développer l'agriculture urbaine et les lieux d'initiative collective dans les cités » : une cartographie des parcelles disponibles pour l'agriculture urbaine dans nos cités a été réalisée. Un appel à manifestation d'intérêt a été préparé et sera lancé en 2021 pour voir la concrétisation de ce chantier.

Raisons d'omission :

- Donnée non disponible
- na Non applicable
- # Donnée non divulguée

Note méthodologique : 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources. 2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économies. 3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.



Contribuer à une économie durable

Enjeux

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 législatif et de finances publiques en évolution constante.

Il se conjugue avec notre ambition d'être partenaire du développement des territoires sur lesquels nous intervenons en contribuant à une offre de logement 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.

48

personnes issues de quartiers (QPV) formées aux métiers du bâtiment

185 663

heures d'insertion réalisées dans le cadre des chantiers de rénovation

75 %

d'entreprises locales parmi nos partenaires et fournisseurs

SOUTENIR & FACILITER L'ACTIVITE DES ENTREPRISES

Dans un contexte économique difficile lié aux effets de la Covid-19, Maisons & Cités a pris des mesures rapides et innovantes dont le but est de soutenir dans la durée et faciliter l'activité des entreprises.

Depuis le début de la crise sanitaire, l'activité économique des entreprises de BTP des Hauts-de-France a été fortement impactée. Conscient de cette situation, Maisons & Cités a rapidement agi en faveur de celles-ci en prenant, seule ou avec ses partenaires, des engagements et des mesures de soutien concrètes. Notre Groupe se montre ainsi solidaire et présent aux côtés des acteurs du BTP. Le 4 juin 2020, Maisons & Cités, quatre autres bailleurs des Hauts-de-France (Vilogia, Partenord Habitat, Lille Métropole Habitat et Sia Habitat), la Fédération française du bâtiment du Nord-Pas-de-Calais et Entreprises Générales de France ont signé un pacte de relance, de confiance et de solidarité. Ce document concerté et coconstruit pendant la période délicate du premier confinement a pour mission d'agir comme une réponse aux effets de la covid-19 sur l'activité du BTP en Hauts-de-France.

Ce pacte marque la volonté commune des professionnels du bâtiment, des bailleurs et de la FFB de relancer l'activité régionale du bâtiment, de préserver l'emploi local, de développer l'insertion durable dans les métiers du bâtiment, de renforcer l'attractivité de ces métiers et de faciliter l'accès aux marchés publics pour tous, notamment pour les TPE/PME.

Au sein de la Commission logement social de la FFB Hauts de France, les engagements pris sont les suivants :

- Retenue de garantie de 3 % maximum.
- Suppression des retenues de bonne fin de travaux.
- Délais de paiement limité à 30 jours.
- Avance de 5 % sans garantie à première demande.
- Analyse et traitement des offres anormalement basses (OAB) dans les appels d'offre.
- Révision du prix au plus près des indicateurs.

- Proposer un véritable parcours qualifiant aux emplois en insertion et ce dans tous les corps d'état, en fonction de la répartition reprise dans le pacte.

Dans la même temporalité que la mise au point de ce pacte avec la FFB, les équipes de Maisons & Cités ont travaillé à la mise en place d'un accord cadre sous forme de marché à bons de commande, concernant 5 220 logements à réhabiliter sur 4 ans, pour un coût estimé à environ 340 millions. 11 groupements de PME ou d'entreprises générales de bâtiment ont pu se voir attribuer une partie de ces 5 220 logements.

Celles-ci bénéficient donc depuis fin 2020 et jusqu'en décembre 2024, d'une visibilité sur leur volume de commande, de conditions de paiement privilégiées, de conditions de pénalisations limitées, d'avances au démarrage possibles avec des garanties plus restreintes et enfin d'un système de paiement plus rapide. En contrepartie, les partenaires se sont engagés à mettre en place des parcours longs de formation et d'insertion. Ils seront aidés dans le processus de sélection et de recrutement par les Directions de l'insertion des Départements du Nord et du Pas-de-Calais, les PLIE et les CCAS locaux.

OFFRIR LES OPPORTUNITES D'UN RETOUR À L'EMPLOI

Maisons & Cités mobilisé pour l'insertion professionnelle

Maisons & Cités est, depuis 2015, pleinement engagée dans une politique d'insertion par l'activité économique. En participant au développement des chantiers école et chantiers d'insertion au cœur même des cités minières et en permettant à 30 jeunes volontaires d'exercer une mission de service civique, notre entreprise se veut active en la matière et offre une main tendue aux personnes éloignées de l'emploi ou en recherche de formation.

Notre Groupe se mobilise particulièrement pour l'insertion professionnelle. En plus de participer à des forums et salons destinés à l'emploi, Maisons & Cités a généré en 2020 plus de 105 équivalent temps plein grâce notamment aux 185 663 heures d'insertion réalisées dans le cadre des chantiers de rénovation des logements ou d'embellissement des cités. Permettant ainsi à de nombreuses personnes de trouver un emploi ou une formation. Par ailleurs l'entreprise a depuis 6 ans développé la généralisation



**Marie-Anne
Forconi**

Responsable du service emploi de la Communauté de communes du Cœur d'Ostrevent (CCCO).

Votre service a été un acteur important du projet d'insertion mis en place sur le chantier ERBM de la cité Barrois à Pecquencourt.

Comment avez-vous identifié les personnes à présenter aux entreprises ?

Nous avons communiqué auprès des habitants de cette cité via les acteurs de proximité (associations, mairie, centre social...), les réseaux sociaux et les structures d'accompagnement comme le Pôle emploi, la mission locale, le Département... Nous avons ensuite reçu les personnes intéressées lors de permanences délocalisées dans le quartier et, en fonction des profils, nous avons enrichi le vivier de candidats.

Y-a-t-il eu des formations préalables aux entretiens avec les entreprises en charge de ce chantier ?

Nous avons formé durant 3 mois une vingtaine de personnes. Ces formations préparatoires, intitulées « techniques de base des métiers du second œuvre » ont été financées par Pôle emploi et la Région Hauts de France. Durant ce laps de temps, ces personnes ont suivi différents modules et ont touché à plusieurs corps de métier (plomberie, électricité, etc.). Ces formations n'étaient pas qualifiantes mais elles leur ont permis d'acquérir certaines bases.

Quel bilan tirez-vous du job dating de Pecquencourt ?

C'était la concrétisation du parcours d'insertion que nous avions organisé pour eux. Le moment où il fallait montrer sa motivation et ses compétences. Ils ont tous pris conscience de ce qu'était un vrai entretien d'embauche. Certains n'ont pas été retenus par les entreprises malheureusement mais nous continuons néanmoins à les suivre et à leur proposer d'autres opportunités. Ce fut une vraie dynamique positive dans l'ensemble.

Quelles ont été vos relations avec Maisons & Cités ?

Dès le début du projet, nous avons travaillé de façon étroite et constructive avec Maisons & Cités. C'était vraiment une belle collaboration entre la Communauté de commune du Cœur d'Ostrevent, la commune de Pecquencourt et Maisons & Cités au service des habitants.



5 contrats de travail dans un chantier d'insertion à Harnes

5 personnes issues du quartier prioritaire de la cité Bellevue Ancienne, à Harnes, ont signé officiellement leur contrat de travail pour participer à un chantier d'insertion. Leur mission était de réhabiliter des logements de Maisons & Cités en étant accompagné par des professionnels leur prodiguant les conseils nécessaires à leur insertion et à l'obtention d'un emploi durable.

de la clause d'insertion à l'ensemble de ses marchés et a recours aux marchés réservés au profit des structures d'insertion et des établissements et service d'aide par le travail (ESAT). À titre d'exemple, en 2020, plus de 2,4 M€ ont été réglés par Maisons & Cités au profit des entreprises d'insertion et des ESAT de la Région.

Dans le cadre de l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM), Maisons & Cités a souhaité renforcer la qualité de l'insertion en incitant les entreprises à mettre en place de véritables parcours qualifiants au profit des habitants du territoire et des cités minières. Pour cela, un travail mené en étroite collaboration avec les communes, les EPCI, les départements, la Région, les partenaires de l'emploi et la Fédération française du bâtiment a permis de faire en sorte que les investissements réalisés engendrent une réelle dynamique pour l'emploi en général et pour les personnes en insertion en particulier.

Par ailleurs, si les chantiers école et chantiers d'insertion ont été initialement mis en place dans le cadre d'appels à projet puis se sont développés dans le cadre contractuel classique, la récente éligibilité de Maisons & Cités à l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) a permis leur déploiement au sein des quartiers prioritaires. En 2020, 48 personnes issues des quartiers politique ville ont ainsi été formées aux métiers du bâtiment.

Enfin, Maisons & Cités a participé en 2020 à la mise en place opérationnelle des deux premières antennes « AXEL, vos services pour l'emploi », à Oignies et à Lens, en étroit partenariat avec l'AFPA et les communes. Il s'agit ici de créer une dynamique pour l'emploi au cœur même des cités en permettant aux demandeurs d'emploi du territoire de bénéficier d'un circuit court et de proximité. En 2020, plus de 50 personnes ont ainsi été accueillies sur les deux antennes.

Septembre



Un chantier école à Auchel et Beuvry pour le retour à l'emploi

D'octobre à décembre 2020, 10 habitants des quartiers prioritaires ont procédé au nettoyage et au décapage de petites clôtures en béton en jardins et en façades des logements Maisons & Cités de la rue Volta, dans la cité de la Centrale à Beuvry. Leur mission se poursuit de janvier à octobre 2021. C'est une action conduite à travers un chantier école mis en place par Maisons & Cités en partenariat avec les collectivités locales et l'Association vocation d'insertion pour l'environnement et l'énergie (AVIEE). Les 10 participants ont signé un Contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI) d'une durée de 6 mois (26 h par semaine). Sur les 10 salariés, 8 sont habitants d'Auchel et 2 de Beuvry. Le coût total de l'opération, financée dans le cadre de la TFPB, est de 59 000 €.

Décembre



L'insertion au cœur de l'ERBM : l'exemple de la cité Barrois à Péquencourt

Le plan d'investissement de Maisons & Cités programmé dans le cadre de l'ERBM va générer plus de 2 millions d'heures d'insertion sur 10 ans. Le lancement des premiers programmes illustre l'impact positif sur l'emploi notamment au profit des personnes qui sont très éloignées de l'emploi.

À ce titre, la première tranche des travaux de la cité Barrois à Péquencourt génère à elle seule 11 900 heures d'insertion ventilées sur l'ensemble des lots. Le 17 décembre 2020, les entreprises attributaires ont été invitées à participer avec leurs sous-traitants à un job dating organisé par le service emploi de Cœur d'Ostrevent au sein du quartier Barrois. L'objectif consistait à trouver des profils de personnes pour des postes de carreleurs, de plombiers chauffagistes, de manœuvres peintre, sol souple, de plaquistes, d'aides plaquistes, d'électriciens ou encore de manœuvres pour la démolition. Sur les 33 candidats pecquencourtois invités, 13 d'entre eux se sont vus proposer un contrat de 6 à 18 mois. 90 % des personnes positionnées sont locataires de Maisons & Cités. Par ailleurs, la démarche mise en place dans le cadre de cette opération a permis de favoriser une dynamique globale pour l'emploi grâce à la complémentarité des acteurs de l'emploi. Une très grande majorité des personnes reçues ont ainsi été orientées vers un emploi ou une formation.

Octobre

A+

En octobre dernier, l'agence S&P Global Ratings a publié son rapport sur Maisons & Cités. Elle a confirmé sa notation de crédit émetteur à long terme «A+». Cette note relève la forte aptitude de Maisons & Cités à honorer ses obligations financières, à réaliser l'ensemble de ses programmes, tout en limitant l'endettement et en maintenant son niveau de liquidités. Dans son rapport, l'agence de notation a également souligné que « *malgré le contexte sanitaire lié à la pandémie de Covid-19, qui a retardé les chantiers de réhabilitation et de construction, incluant une baisse de revenus locatifs, Maisons & Cités a démontré sa capacité à maîtriser les coûts et à maintenir les loyers impayés à un niveau bas* ».

Contribuer à une économie durable

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales «Loyauté des pratiques» et «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2018	2019	2020
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	12,82	13,10	23,69 % des loyers
L'augmentation du ratio est due : 1 - aux mesures sanitaires et périodes de confinement conduisant à une sous consommation des budgets 2 - au report des travaux de démolition 3 - au déboulement de litiges fiscaux en notre faveur.				
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	2 239	2 565	2 069 €/log.
La diminution est la conséquence de la crise sanitaire et aux sous-consommations de budget, Maisons & Cités n'avait pas réduit ses budgets.				
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production ou acquisition du parc de logements	2014-2018	2015-2019	2016-2020
✓	Croissance du parc			
	Investissement annuel moyen	99 434 453	94 852 725	88 902 899 €
	Par logement acquis ou produit	142 932	137 100	139 676 €/log.
En raison de la bascule informatique réalisée fin 2020 et afin d'être en capacité d'établir le résultat pour le 31 décembre 2020, comptablement les mises en service ont été arrêtées au 30 novembre 2020. Or, 173 logements ont été livrés en décembre 2020. Les montants des postes de l'actif immobilisé sont donc théoriquement en décalage avec le nombre de livraisons. Le calcul de l'indicateur neutralise donc les 173 logements livrés en décembre 2020 (306 logements livrés au 30 novembre 2020 contre 479 livrés au 31 décembre 2020).				
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations			
	Croissance du parc			
	Fonds propres	14,09	10,30	17,56 %
	Emprunts	83,22	87,06	80,96 %
	Subventions	2,70	2,64	1,47 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	18 806,34	14 965,24	27 355,21€/log.
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	11,77	24,84	26,87 %
	Emprunts	85,41	73,30	72,24 %
	Subventions	2,82	1,86	0,89 %
ECO 1.5	Taux de vacance au 31/12	TOTAL	7,98	8,05
✓	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	0,69	0,80
		Plus de 3 mois en exploitation	0,28	0,21
		Taux de vacance technique	7,01	7,03
		dont taux de logements neutralisés définitivement (1)	1,96	2,08
				2,22 % du parc

Note méthodologique :

1. Vacance technique : logements «hors exploitation», soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition («logements neutralisés définitivement»)

Contribuer à une économie durable

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2018	2019	2020	
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.					
ECO 2.1 ✓	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	Salariés Fournisseurs et prestataires Administrations fiscales Banques Actionnaires Etat (Cotisations à des fins redistributives)	56 368 275 470 36 826 25 855 10 249 575	53 244 263 632 32 215 25 527 0 745	49 691 k€ 241 328 k€ 33 082 k€ 24 246 k€ 0 k€ 732 k€
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique		148 791	157 662	185 663 h
ECO 2.3 ✓	Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires Part d'entreprises locales*	1 555 76,6	1 411 74,42	1 330 75,04 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais				
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	47 91	49 89	51 jours 88 %
Début 2020, en raison de la phase 1 du changement informatique, le mois de janvier a été perturbé.					

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

En 2019, Maisons & Cités a défini un schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables qui comprend 25 engagements. Parmi ceux-ci figurent notamment la généralisation des clauses d'insertion sociale à tous les marchés, la réservation de certains marchés aux entreprises adaptées, établissements d'aide par le travail ou structures d'insertion par l'activité économique ou encore l'utilisation de l'allotissement et des variantes comme outils permettant de faciliter l'accès aux PME/TPE et structures de l'économie sociale et solidaire. Le schéma doit faire l'objet d'un plan d'actions régulier pour définir des pistes d'amélioration en continu,

notamment sur des points particuliers identifiés :
 - La valorisation des circuits courts de proximité dans les marchés,
 - Le développement d'outils de calcul en coût global,
 - Le développement des marchés réservés, tant au profit du secteur protégé que du secteur de l'insertion par l'activité économique

Ainsi, pour les années 2019/2020, la priorité a été donnée aux achats de matériels écoresponsables, au recyclage, aux objets promotionnels, et plus largement aux fournitures courantes (papier recyclé).

En 2020, Maisons & Cités a décidé de mettre en place la signature électronique des marchés (déploiement en

avril-mai 2021), suite logique de la dématérialisation totale depuis octobre 2018 des dossiers des consultation des entreprises et des correspondances avec les opérateurs économiques (jeu de questions-réponses, lettres d'information, notification). Enfin, Maisons & Cités a mise en œuvre le pacte de relance signé par la FFB en faveur des opérateurs économiques (plafonnement des pénalités, retenue de garantie ramenée de 5 % à 3 %, octroi d'avances facilité). Elle fait aussi publier via la Chambre de commerce et de l'artisanat ses consultations (Artimarchés).

Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



Valoriser les ressources humaines

Enjeux

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.

60

réunions de crise organisées depuis le début de la crise sanitaire

148

c'est le nombre de recrutements réalisés en 2020

533

ordinateurs portables et 643 casques ont été distribués aux collaborateurs au début de la crise sanitaire.

Durant la crise sanitaire, l'entreprise s'est adaptée à la crise afin de poursuivre sa mission auprès de ses parties prenantes, assurer la continuité de service pour ses clients et répondre aux urgences. Pour cela, nous avons pu nous appuyer sur la remarquable agilité de nos collaborateurs.

Assurer la poursuite de l'activité

Le confinement annoncé, la Direction générale a rapidement fait le choix de permettre à une majeure partie des collaborateurs de télétravailler. La formidable mobilisation des équipes de la Direction de la transformation numérique (DTN) et des préveteurs sécurité a permis aux collaborateurs de récupérer leur matériel en un temps record et en toute sécurité. Grâce à ce tour de force, 100 % des collaborateurs disposant de matériel informatique étaient en capacité de travailler depuis leur domicile.

Il est néanmoins des métiers qui ne peuvent s'exercer ailleurs que dans les locaux de l'entreprise ou sur le terrain, c'est le cas notamment de nos collègues de Maisons & Cités Services (MCS). En dehors des urgences, aucun rendez-vous n'avait lieu chez des clients, mais nos collaborateurs ont été sollicités pour les déménagements de différents locaux et les travaux qui s'y rapportent. De la mise en peinture des bureaux de la Direction territoriale de Valenciennes au déménagement des bâtiments de Courrières et de Lallaing, nous avons pu compter sur leur forte implication. Une fois ces travaux réalisés, les équipes des moyens généraux ont procédé à l'organisation des déménagements.

Les équipes du Centre de relation client ont également été mobilisées pour continuer à répondre aux demandes de nos clients. Grâce à leur investissement, les notes de la satisfaction clientèle durant le premier confinement ont atteint 8,7 en cumul, soit la meilleure note depuis l'ouverture du CRC en juin 2018.

Pour permettre cette continuité d'activité en présentiel, il a fallu mettre en place des protocoles de sécurité adaptés. Les préveteurs sécurité étaient donc à pied d'œuvre pour rappeler aux collaborateurs le respect des règles de prévention, mais aussi assurer la distribution de kits individuels, composés de masques de protection, de gels hydroalcooliques, d'une paire de gants à usage unique, d'un guide prévention – Covid19 ainsi que d'une attestation de prise de connaissance.

Maintenir le lien malgré l'isolement

En période de confinement et de télétravail, difficile créer du lien entre les collaborateurs de l'entreprise.

Nous avons mis en place des outils de communication adaptés à la situation. Des reportages vidéo à distance ont donc été réalisés. Intitulés « Et toi, comment tu bosses ? », ces interviews informelles furent l'occasion de découvrir comment chacun s'organisait et recueillir au passage quelques anecdotes liées au télétravail.

Pour aider les collaborateurs à rompre la solitude imposée par le télétravail, des cafés connectés ont été organisés de façon bi-hebdomadaire. Il s'agissait de rendez-vous en « visio » dédiés au partage et à la discussion entre collaborateurs.

Dominique Soyer, directeur général, organise régulièrement des petits déjeuners dans les différents territoires afin d'aller à la rencontre des collaborateurs. Ces réunions informelles sont l'occasion d'échanger sur les problématiques des collaborateurs et sur l'actualité de la société. Soucieux de maintenir le lien pendant cette période d'éloignement contraint, l'ensemble des membres du directoire a souhaité que ces petits déjeuners soient maintenus en 2020. Contexte sanitaire oblige, la formule a dû être repensée. Ces rendez-vous avaient donc lieu via « Microsoft Teams » et étaient co-animés par deux membres du directoire. L'occasion pour eux d'évoquer avec les collaborateurs l'isolement engendré par le télétravail, mais aussi les difficultés rencontrées par le personnel de terrain. En un mois, 24 petits déjeuners ont eu lieu, permettant aux dirigeants d'échanger avec près de 700 collaborateurs.

Plus que jamais en cette année 2020 si particulière, la mobilisation des collaborateurs aura permis à l'entreprise de faire face collectivement et de continuer d'assurer sa mission principale : offrir à tous le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble.



Laurent Savage,
directeur de la transformation numérique

& Sébastien Rojewski,

responsable prévention des risques et moyens généraux, tous deux membres de la cellule de crise Covid-19.

Qu'est-ce que la cellule de crise ?

SR : Il s'agit d'une instance décisionnelle mise en place dans le cadre de la crise sanitaire.

LS : La cellule propose et coordonne tous les plans d'actions liés à la crise, c'est une structure qui se veut agile.

Qui participe à ces rendez-vous ?

LS : La cellule de crise est constituée d'un nombre restreint de personnes aux compétences complémentaires et adéquates vis-à-vis de la situation.

SR : Y participent l'ensemble du directoire, la directrice de la stratégie et de la communication, le directeur de la transformation numérique, la directrice des ressources humaines, le responsable prévention des risques et moyens généraux, la responsable des affaires sociales et la responsable audits et risques.

À quel rythme, vous réunissez-vous ?

SR : La cellule de crise est une instance réactive. Nous avons adapté sa fréquence en fonction des annonces gouvernementales. Avant le premier confinement par exemple, les réunions étaient quotidiennes. Ensuite, nous sommes passés à un rythme bi-hebdomadaire et aujourd'hui nous nous réunissons de façon bimensuelle.

Quels bénéfices pour les salariés de Maisons & Cités ?

LS : L'objectif principal est bien évidemment de protéger efficacement les salariés. La première grande décision prise en cellule de crise fut d'organiser la poursuite de l'activité dans le cadre d'une fermeture à la clientèle, le temps que le télétravail s'organise. Nous pouvons nous féliciter grâce à cela de n'avoir eu que très peu de salariés touchés par la covid 19.

SR : La présence de l'ensemble du directoire lors de nos cellules de crise a permis une réactivité accrue dans la prise de décisions. Aussi, à chaque nouvelle directive gouvernementale, nous avons pu accompagner et informer les collaborateurs avec une grande agilité.

Notre futur nouveau siège social prévu pour le début de l'année 2023

En 2023, Maisons & Cités se dotera d'un nouveau siège. Le bâtiment regroupera l'ensemble des services supports, la maîtrise d'ouvrage et la Direction territoriale de Douai, soit près de 300 collaborateurs.

Maisons & Cités fait le choix d'être locataire de ce bâtiment. La réalisation de ce projet est confiée au groupement Link-city Nord-Est (filiale de Bouygues Bâtiment Nord-Est), la Banque des territoires et le Crédit social des fonctionnaires.

La conception des espaces de travail, ouverts, chaleureux et lumineux, facilitera la transversalité et la collaboration entre les salariés.



Juillet

Mise en place d'un accord sur le don de jours



Le 1^{er} juillet, un accord d'entreprise relatif aux dons de jours a été signé par les partenaires sociaux et la direction de Maisons & Cités.

La signature de cet accord permet aux salariés de faire don de jours de congés afin de venir en aide à des collègues qui feraient face à des situations difficiles. Il est également possible pour les salariés qui le souhaitent d'attribuer leurs dons à une entreprise, une association ou une fondation d'intérêt général.

L'accord d'entreprise prévoit également l'attribution d'une aide financière afin de contribuer à des adaptations du domicile rendus indispensables du fait d'un handicap du salarié, de son conjoint ou de l'un de ses ayants droit. Enfin, ce fonds permet d'apporter une aide toute particulière aux salariés qui rencontrent des difficultés financières en raison de la crise sanitaire.

Par la signature de cet accord, les collaborateurs de Maison & Cités confirment leur attachement aux valeurs d'entraide et de solidarité.

Septembre



Le cycle de conférences maintenu

En 2020, nous avons maintenu le cycle de conférences organisées pour nos managers. Deux conférences se sont tenues en dehors des périodes de confinement et dans le respect des règles de distanciation.

Le 10 mars, les managers ont pu assister à la conférence d'Axel Alletru intitulée « Sans rancune la vie ». Un magnifique témoignage sur la résilience et le courage dont a fait preuve Axel à la suite d'un tragique accident de moto. À la suite de quoi un atelier de travail collaboratif a été organisé afin de permettre aux managers de réfléchir collectivement à la manière de garder le cap et de manager dans un contexte de crise.

La seconde conférence s'est déroulée en septembre. Les managers ont assisté à la conférence intitulée : « On a changé de monde ». Celle-ci était présentée par François Bellanger, fondateur et directeur de Transit-City, structure spécialisée dans la prospective, l'innovation et le conseil stratégique.

Octobre

Des formations dédiées à l'égalité professionnelle

L'ensemble de nos managers ainsi que nos référents « harcèlement sexuel et agissements sexistes » ont pu assister à une formation portant sur l'égalité professionnelle. L'objectif ? Identifier les comportements et situations à risques et donner aux participants les outils pour réagir face aux agissements sexistes et au harcèlement sexuel.

94 / 100

En 2020, la valeur de l'index de l'égalité femmes-hommes chez Maisons & Cités atteint 94/100, soit une hausse de 9 points par rapport à 2019 et 15 points par rapport à 2018.

Système d'information

La migration Ikos

Il y a deux ans, l'entreprise a entamé une démarche visant à revenir aux standards de paramétrage et d'utilisation du logiciel Ikos. Intitulé « En route vers Ikos standard », ce projet d'ampleur a été décidé afin de mettre à disposition des collaborateurs un outil adapté à leurs besoins et améliorer notre performance. Afin de faciliter la mise en place et l'appropriation de cette nouvelle version de l'outil, des collaborateurs de toutes les Directions étaient intégrés au projet et un cycle de formations spécifiques a été organisé. Au total, 162 sessions de formation et 23 sessions de training personnalisé, regroupant chacune plusieurs collaborateurs, ont été réalisées en distanciel.



1600

c'est le nombre de jour/homme consacré au projet Ikos depuis son lancement.

Valoriser les ressources humaines

HR 1	Équité d'accès et de conditions d'emploi	2018	2019	2020
Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)				
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (%) des ETP			
✓	CDI	94,93	95,59	97 %
	CDD (Hors CDD de remplacement)	2,70	2,08	1 %
	Interim	0,89	0,67	0,39 %
Contrats spécifiques				
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	1,30	0	0
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	18,30	18,70	16
	Stagiaires	56	59	47
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes
	Nombre de salariés en CDI	371	431	341
Âge (%)				
	< 25 ans	0	1	0
	25-55 ans	36	45	36
	> 55 ans	10	7	8
Catégories (%)				
	Ouvriers de maintenance	5	0	4
	Personnel de proximité	8	7	7
	Employés administratifs	1	4	1
	Agents de maîtrise	18	33	16
	Cadres	14	8	14
	Directeurs et cadres dirigeants	1	1	2
Salariés en CDI au 31/12 de l'année de référence (hors salariés en congé épargne temps, en congé parental, en congé sabbatique)				
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap			
✓	Travailleurs handicapés employés durant l'année	44	41	44
	Équivalent en ETP	40	39	39
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	515	791	613 K€
	Compensation versée à l'AGEFIPH (K€)*	-	-	Non connu à ce jour
<i>*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</i>				
HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie¹ (en K€)	Hommes	Femmes	Hommes
✓	Ouvriers de maintenance	30,70	0,00	30,60
	Personnel de proximité	33,10	32,40	33,10
	Employés administratifs	33,10	29,60	31,30
	Agents de maîtrise	33,30	31,20	33,10
	Cadres	46,30	44,40	45,80
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	102,20	94,80	96,90
Rémunérations théoriques (y compris primes d'ancienneté, primes vacances et autres primes liées à l'activité) des CDI à l'effectif au 31/12, hors salariés en CET et en suspension de contrat.				
HR 1.5	Écart de rémunérations¹ Rémunération médiane (en K€)	33	33	34
✓	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	5	5	5
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur²	Autres avantages sociaux	19,96 %	20,78 %
	CET abondé par l'entreprise. Chèques CESU. Primes de naissance. Gratification pour médaille du travail. Mi-temps durant 1 mois pour femmes enceintes avec maintien du salaire à 100%. Journées enfant malade extra-légales. Places de crèche.			
HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail				

Les mesures mises en place en 2019 en matière d'accompagnement des salariés dans l'entreprise sont toujours en œuvre. Les documents ressources sont consultables depuis le site intranet de l'entreprise, les éventuelles agressions subies par les collaborateurs sont recensées et peuvent faire l'objet d'un accompagnement par le biais de l'assistante sociale.

La formation sur le risque canin a dû être suspendue pour cause de pandémie. Maisons & Cités a continué à renforcer la sécurité des collaborateurs sur site, au cours de l'année avec 80 % des sites équipés en matière de vidéo surveillance (le reste étant prévu sur 2021) et plusieurs ac-

ueils d'antennes ont été équipés de systèmes de contrôle d'accès. Des travaux d'aménagement ont été également engagés. Enfin, des campagnes de sensibilisation sont régulièrement mises en œuvre. Par ailleurs, en début d'année 2021, l'entreprise a mis à disposition des salariés l'outil « Moodwork » pour leur permettre d'agir sur leur bien-être au travail. Cet outil numérique permet de faire un bilan personnalisé, d'accéder à des contenus personnalisés et des conférences thématiques en fonction de leurs besoins et souhaits, et d'avoir recours aux conseils de professionnels selon les problématiques identifiées.

22,50 %
de la masse
salariale

Valoriser les ressources humaines

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)	2018	2019	2020
✓	HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés
	Ouvriers de maintenance	37	794	33
	Personnel de proximité	115	2886	114
	Employés administratifs	59	1363	33
	Agents de maîtrise	378	7203	324
	Cadres	124	4864	113
	Directeurs et cadres dirigeants (<i>hors mandataires sociaux</i>)	66	3158	52
				2871
				50
				1033
✓	HR 2.2 Accès à la formation (%)	Hommes	Femmes	Hommes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	98,1	98,6	98,8
				96,0
				97,55
				97,70
✓	HR 2.3 Mobilité interne			
	Nombre de mobilités internes dans l'année		59	33
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		36	15
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités)		116	61
				132
Certaines mobilités sont intervenues au titre de la réorganisation territoriale de l'entreprise (ne sont pas comptabilisées dans le tableau ci-dessus)				
✓	HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s			
	Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme			
✓	HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)			
	Taux d'absentéisme global	5,80	5,69 %	7,65 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,19	0,19 %	0,30 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	20	30	12
✓	HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)		2,17 %	2,18 %
				2,13 %
A partir de 2020 la contribution ne s'applique pas sur les indemnités de retraite.				

HR B / Organisation du temps de travail

Toutes les mesures citées dans le rapport 2019 sont maintenues (temps partiel choisi, CET, mesures en faveur des salariées enceintes, places réservées en crèches, journées enfants malade, prise en compte de la totalité du CPE dans le calcul de l'ancienneté, mesures en faveur de la rentrée scolaire). Le dispositif CESU donne également la possibilité aux salariés de régler un service ou une prestation afin de favoriser l'équilibre vie professionnelle et personnelle avec une participation financière à hauteur de 50 % de la part de l'employeur. Lors des NAO 2021, le montant de CESU disponible par salarié a augmenté, passant à 300 euros contre 250 euros l'année précédente.

Note méthodologique :

1 Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié. Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

2 Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intérressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Epargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.

Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

Nouvelles mesures 2020 :

- Mise en place de l'accord « forfait jour » : ce système permet une flexibilité de l'organisation au travail entre la vie pro et perso, pour les collaborateurs éligibles, permettant ainsi d'adapter le temps de travail à la charge de travail et de renforcer l'autonomie dans l'organisation du temps de travail.
- Accord sur le télétravail : a permis de déployer dans l'entreprise le système du télétravail, à raison d'une journée par semaine pour les collaborateurs éligibles et volontaires, système étendu à 2 jours/semaine pour les collaborateurs au forfait jour.

À noter que l'entreprise a maximisé le télétravail en fonction des possibilités des métiers (leurs contraintes et spécificités) afin de freiner la propagation du virus et faciliter l'organisation personnelle des salariés, en période de confinement et de crise sanitaire.

- Signature de l'accord relatif au don de jours permettant à des salariés de s'absenter de leur poste de travail, du fait de leur statut d'aïdant en raison de la maladie grave d'un enfant ou d'un proche, et de financer des adaptations du domicile du fait d'un handicap du salarié, de son conjoint ou de l'un de ses ayants droit.



Améliorer la gouvernance et la relation aux parties prenantes

Enjeux

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.

13

accords collectifs ont été signés avec les représentants de locataires et d'ayants droit

8 000

appels bienveillants passés par nos équipes tout au long de la crise sanitaire

86 %

de taux de satisfaction global de la clientèle

AU CONTACT & AUX CÔTÉS DE NOS PARTIES PRENANTES

2020, malgré l'incertitude et le manque de visibilité, Maisons & Cités a veillé à informer et maintenir le lien avec ses parties prenantes.

Maisons & Cités tout au long de la crise sanitaire, a fait en sorte d'informer et maintenir le lien avec ses parties prenantes. L'une des principales préoccupations consistait à limiter, autant que possible, l'impact sur son activité et les répercussions sur celles de ses partenaires et clients.

Dès le mois de février 2020, une cellule de veille sur les évolutions de l'épidémie a été mise en place. Au fil des semaines, celle-ci s'est transformée en cellule de crise, organisée autour du Directoire. Cette anticipation a notamment permis à Maisons & Cités de réagir rapidement aux préconisations gouvernementales. Ainsi, plusieurs fois par semaine dans les premiers mois puis tout au long de l'année, cette cellule a fonctionné, traitant de l'ensemble des sujets liés à l'organisation et au fonctionnement de l'entreprise, mais aussi ceux ayant un impact sur nos parties prenantes. Des procédures liées à la reprise des travaux ont rapidement été élaborées pour redémarrer une activité dans le respect des contraintes imposées.

Par tous les moyens, maintenir le lien

Les clients. Tout au long de l'année 2020 et même début 2021, des campagnes d'information et de sensibilisation ont été réalisées en interne comme en externe. Par le biais de nos outils de communication (affichage, réseaux sociaux, sms...), nos clients ont été régulièrement tenus informés sur les moyens mis en œuvre par Maisons & Cités pour assurer la conduite de l'activité comme le maintien des entrées et sorties ou l'attribution de logement.

Maisons & Cités s'engage pour les femmes victimes de violences

La question du (re)logement des femmes victimes de violences nécessite une réponse adaptée et personnalisée. Le logement est une forme de réparation pour les victimes. Il leur permet de retrouver confiance et de s'inscrire dans un parcours de réinsertion. Le mouvement Hlm s'implique de longue date dans la lutte contre ces violences et de son côté, en mars 2020, Maisons & Cités a organisé une première réunion de travail avec des associations. Les contacts sont restés actifs pendant le confinement et ont permis de faire émerger deux projets. Le premier a consisté à mettre à disposition de l'association Accueil 9 de cœur un logement à Lens (voir interview ci-contre). Le second projet a été mis en place avec l'association SOLFA de Douai, où trois logements aux loyers minorés ont été confiés à l'association pour une durée indéfinie. Ils permettent, l'hébergement temporaire de femmes victimes avec leurs enfants.

Dès le mois de mars 2020, notre Centre de relation client (CRC) a été scindé de manière à limiter les contacts entre les équipes et par la suite, en l'espace d'une demi-journée, le télétravail s'est mis en place. Ce changement d'organisation a permis d'assurer à nos clients la prise en charge continue de leurs appels tout au long des différentes phases de confinement et alors que nos accueils de proximité ne recevaient plus de public. Au total sur l'année 2020, le CRC a enregistré 288 523 appels. Durant le premier confinement son activité a connu une baisse importante du nombre d'appels (- 40 %). Le temps dégagé par cette baisse a permis d'informer et d'accompagner la mise en place du paiement du loyer par téléphone au moyen d'une carte bancaire. Parallèlement, l'espace client accessible depuis l'extranet a été repensé permettant, là aussi, aux clients de garder le contact avec nos équipes. Enfin, près de 8 000 appels bienveillants ont été passés par nos équipes tout au long de la crise. En effet, à l'initiative de plusieurs collaborateurs, une chaîne de solidarité s'est organisée afin de contacter nos locataires âgés, fragiles ou isolés. Maisons & Cités a été l'un des tout premiers bailleurs à mettre en place un tel dispositif.

Les élus. Face à l'incertitude des premiers mois, Maisons & Cités a conservé le lien étroit avec les élus et notamment les maires. Ils ont ainsi été informés par courrier et en toute transparence, des dispositions visant à sécuriser les activités vitales de l'entreprise, à coordonner les urgences et à traiter les difficultés rencontrées par nos clients et partenaires. Le 15 avril 2020, lors du premier confinement, et alors que les rencontres physiques étaient rendues impossibles, Maisons & Cités a lancé son dispositif de commissions d'attribution de logements dématérialisées (CALEOL). Grâce à cela, 3 218 attributions ont pu être réalisées malgré les contraintes sanitaires, soit autant de foyers qui ont pu intégrer leur logement.



**Marc
Demanze**

Directeur de l'association Accueil 9 de cœur.

Pouvez-vous nous présenter votre association ?

L'Accueil 9 de cœur est située à Lens, au cœur de la cité 4. Elle a été créée en 1989 pour accueillir des femmes en situation d'exclusion. Très vite, elle s'est aussi engagée activement dans la lutte contre les violences conjugales. Aujourd'hui, les personnes victimes représentent 60 à 65 % de nos accueils. Outre un accueil de jour dédié, nous gérons au total 133 places d'hébergement.

Quelle est la nature du partenariat avec Maisons & Cités ?

Maisons & Cités est un partenaire historique, qui a été le premier bailleur à intégrer le Réseau de prévention et de lutte contre les violences conjugales de l'arrondissement de Lens. Ce partenariat exemplaire nous permet de proposer des mises en sécurité immédiates de type « hôtel », grâce à la location de deux maisons situées à proximité directe de notre établissement, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. Trois autres maisons accueillent de plusieurs jours à quelques semaines, des personnes victimes afin de « se poser », d'aider à l'émergence d'un projet de sortie des violences, d'accompagner les démarches... Le soutien et le partenariat avec les bailleurs sociaux est essentiel et nous permet aussi d'envisager des solutions rapides de relogement.

Comment cela s'est t-il matérialisé en 2020 durant la crise ?

Durant le premier confinement, nous n'avons accueilli qu'une seule personne, contre une par jour en moyenne. On craignait une arrivée massive à l'issue de cette période. Maisons & Cités nous a alors proposé pour quelques mois une maison implantée à proximité de notre association, afin de faire face à ce besoin annoncé... mais l'afflux n'a finalement pas eu lieu. Le geste mérite néanmoins d'être souligné ! Enfin, certains chargés de clientèle ont suivi une formation spécifique, ce qui marque là encore l'implication remarquable de Maisons & Cités dans la lutte contre les violences conjugales.



Un partenariat pour favoriser la création d'une politique départementale de l'habitat dans le Pas-de-Calais

Le 20 octobre 2020, M&C a signé un protocole de partenariat avec Pas-de-Calais habitat et CDC Habitat dont les objectifs sont de favoriser la création d'une politique départementale de l'habitat, de répondre du mieux possible aux attentes des habitants et aux évolutions démographiques et sociales du territoire. Ensemble, Pas-de-Calais habitat et Maisons & Cités totalisent 80 000 logements dans le département du Pas-de-Calais.

Décembre

Maisons & Cités lance son Créalabel



En 2019, après six années de certification ISO 9001, l'entreprise a souhaité s'orienter vers une certification globale de sa performance. Les besoins particuliers de notre organisation nous ont rapidement conduits à la création d'un outil propre : le « Créalabel ». Il doit permettre à l'entreprise d'évaluer de manière dynamique le niveau d'atteinte des ambitions fixées dans son projet stratégique, et de manière plus générale, à mesurer la performance de nos activités au service de la satisfaction de l'ensemble de nos parties et non plus uniquement des clients. Ce label s'articule autour de 6 piliers : clients, partenaires, collaborateurs performances, produits et services. Ces 6 piliers correspondent aux axes de transformation de Maisons & Cités en cohérence avec notre cœur de métier : aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat-produits et services » pour tous, pour toutes les étapes de la vie. Pour en savoir plus sur la démarche :



Septembre



La concertation locative maintenue malgré le contexte

Durant la crise sanitaire et dans le respect des règles de distanciation, Maisons & Cités a poursuivi les réunions de concertation locative. Les protocoles ont nécessairement été adaptés comme ici, cité des corons verts à Douai, où la réunion s'est faite en marchant. Au total durant l'année 2020, 4 réunions publiques se sont tenues sous différentes formes et 13 permanences de choix de plans ont été assurées.

Octobre

8,2/10

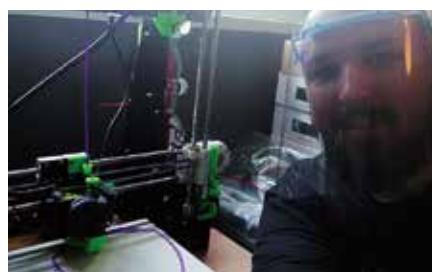
Les efforts en matière de satisfaction reconnus par nos clients

Tous les 3 ans depuis 2004, l'URH Hauts-de-France, coordonne une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires de 27 bailleurs de la Région Hauts-de-France. En 2020, un questionnaire commun de 41 questions passait en revue les différents thèmes de satisfaction. Ce questionnaire a été administré par téléphone entre le 4 novembre 2019 et le 31 juillet 2020 auprès d'un échantillon de 40 185 locataires, sélectionnés aléatoirement pour chaque organisme. Les résultats de cette enquête ont été présentés en octobre 2020. Les clients de Maisons & Cités ont attribué l'une des meilleures notes de la région : 8,2/10.

Solidarité

Modestement, Maisons & Cités a aidé les soignants

Dans son action de tous les jours, Maisons & Cités est conscient de son impact sociétal. L'entreprise a ainsi étudié l'ensemble des actions qu'il lui était possible de réaliser, en soutien au personnel soignant de la crise, faisant ainsi écho à sa mission d'intérêt général. Ainsi, au plus fort de la crise, des véhicules ont été prêtés au Centre hospitalier de Lens, un don de masques et de matériel EPI a également été organisé au profit de la polyclinique du Riaumont à Liévin. Enfin, l'un de nos collaborateurs a réalisé des masques grâce à son imprimante 3D. Maisons & Cités a souhaité le soutenir en lui finançant les consommables. Un accord d'entreprise portant sur le don de jours de congés par les salariés de Maisons & Cités a également été signé durant la crise. Deux fonds de solidarité ont été créés, le premier devant profiter aux collaborateurs mis en difficulté à la suite de la Covid-19, le second permettra quant à lui à des collaborateurs de venir en aide à des collègues (hors Covid-19) ou à l'association d'intérêt général de leur choix.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des **lignes directrices du GRI**, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des **Agendas 21 locaux**. Les correspondances avec l'**article R225-105-1 du Code de Commerce**, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV 1	Instances de décision et systèmes de management	2018	2019	2020
GOV 1.1	<u>Évaluations/Certifications des systèmes de management</u>			
	Certification / évaluation 1	Système de Management de la Qualité		
	Champ	Certification ISO 9001 (Version 2015)		
	Nom de la certification / de l'évaluation	L'ensemble des activités de Maisons & Cités		
	Périmètre	Mars 2012, renouvelée en 2015, fin de validité en mars 2018		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation			
<p>Nous avons mis en place en 2020, le CREALabel, notre label « maison » destiné à évaluer de manière dynamique l'atteinte des ambitions de notre projet stratégique en lien avec notre démarche RSE. Les indicateurs et les objectifs des ambitions des 6 piliers du label ont été définis et sont croisés avec des mesures de la satisfaction de parties prenantes de notre environnement en sus des clients et des collaborateurs, à savoir : les élus, les institutions, les représentants de nos locataires, les associations et nos fournisseurs. Cela nous a permis, lors de la première revue du label, en avril 2021, d'en évaluer sa maturité et de bâtir un plan d'amélioration en fonction des résultats. En parallèle, 4 engagements de qualité de service ont été définis de manière participative en 2020, intégré dans le CREALabel et déployés auprès des clients : Maisons & Cités est à votre écoute ; Maisons & Cités facilite votre emménagement ; Maisons & Cités vous accompagne au quotidien ; Maisons & Cités œuvre pour le bien vivre ensemble dans nos cités.</p>				
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
✓				
	Part de femmes en comité de direction	26,32 %	30,00 %	30,00 %
	Part de femmes dans le Directoire	16,67 %	16,67 %	16,67 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration	25,40 %	26,15 %	25,00 %
GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts			
<p>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.</p>				
GOV 2.1	Satisfaction des locataires			
✓				
	Date des trois dernières enquêtes	2018	2019	2020
	Taux de satisfaction globale*	87 %	87 %	86 %
	*d'après les réponses à la question :	Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ?		
<p>Le questionnaire a été conçu dans le cadre d'un atelier réunissant des salariés de M&C et des représentants des associations de locataires. L'enquête est administrée par téléphone par un prestataire externe. 4000 clients sont interrogés tous les ans et l'enquête est réalisée au cours de 4 vagues trimestrielles (soit 1000 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 : 48 % de «plutôt satisfaits» + 38 % de «tout à fait satisfaits» = 86 %</p>				
GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
✓				
	Date des trois dernières enquêtes	2018	2019	2020
	Taux de satisfaction globale*	87,5 %	79,0 %	- %
	*d'après les réponses à la question :	Êtes-vous satisfait de travailler chez Maisons & Cités ?		
<p>En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, Maisons & Cités a opté pour un outil d'évaluation du bien-être des salariés. L'outil ne permet pas de réaliser une enquête de satisfaction du personnel telle qu'elle était pratiquée dans les années précédentes. En 2021, une nouvelle enquête de satisfaction du personnel sera réalisée et les résultats en seront communiqués dans le rapport d'activités 2021.</p>				
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	112	169	84 conventions
✓				
<p>Chiffre en baisse compte tenu du contexte de crise sanitaire qui n'a pas permis de réaliser une quarantaine de conventions.</p>				

GOVA / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

En 2020, Maisons & Cités a mis en place une cellule éthique et déontologie dans l'esprit de la loi SAPIN 2 anti-corruption. Pour rappel, Maisons & Cités a déployé les dispositifs de cette loi (charte de déontologie, code de conduite, canal d'alerte, charte de déontologie fournisseurs...) depuis 2018 et s'est soumis au diagnostic externe obligatoire de déploiement en 2020.

D'autre part, tous les managers ont intégré les risques de

fraude et de corruption dans la cartographie des risques de leurs activités.

Enfin, 2020 et concernant la réglementation européenne sur la protection des données (dite RGPD), travail initié en 2018, le délégué à la protection des données a :

- Mis à jour des traitements de données et tenir à jour un registre de ceux-ci

- Garantit la sécurité des données
- Organisé la réponse aux exercices des droits de nos locataires et de nos collaborateurs
- Mis en place une procédure concernant la fuite de données
- Revu les habilitations de l'ERP IKOS
- Apuré les données dans l'ERP IKOS

Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de trois organismes : un établissement public, une SA d'HLM et une société coopérative HLM. Chacune de ces structures est dotée d'un conseil d'administration. 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. Une convention de gestion a été conclue entre l'Epinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités.

Au sein de Maisons & Cités, il existe 3 types d'instances différentes :

- Les instances de décisions stratégiques : elles décident des orientations stratégiques et prennent les décisions qui permettent de piloter l'entreprise
- Les instances de décisions techniques : elles sont destinées à l'examen des dossiers et à la prise de décisions techniques
- Les instances de coordination et de management d'équipe : elles servent à déployer les décisions stratégiques de la société au niveau des directions et services.

En 2020, les instances ont fonctionné de manière coordonnée et logique pour faciliter le circuit de décision et favoriser son application dans l'entreprise. Elles ont suivi un calendrier annuel de principe qui permet un enchaînement cohérent dans la prise de décisions et leur application.

GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Maisons & Cités est implanté sur tout ou partie d'une douzaine d'EPCI et deux départements. À la faveur d'une réorganisation territoriale, menée en 2019 et ayant pour but de mettre en cohérence l'organisation de l'entreprise avec les territoires des collectivités locales, il dispose désormais de 5 agences territoriales. Le directeur de territoire est l'interlocuteur des communes et des collectivités locales en ce qui concerne la stratégie patrimoniale et la gestion locative.

Par ailleurs, les collaborateurs des agences, mais également du siège, participent aux réunions d'élaboration des projets de leurs territoires, dont les PLH à l'invitation

des EPCI. Ils s'assurent ainsi de l'intégration dans les politiques territoriales de la stratégie de développement, d'évolution et d'amélioration du parc de logements.

Depuis son passage au statut HLM en 2014, les relations de partenariat avec les EPCI se sont renforcées. Ainsi trois communautés d'agglomérations du territoire d'implantation sont représentées au sein du collège des EPCI du conseil d'administration de Maisons & Cités. Toutes les collectivités locales et l'Etat sont représentés au sein du CA de l'actionnaire de référence qu'est l'Epinorpa. M&C rend compte de son activité par l'envoi de son rapport d'activité aux maires et aux présidents des EPCI chaque année.

En 2019, dans le cadre de la préparation de sa nouvelle convention d'utilité sociale, Maisons & Cités s'est engagé à rendre compte et à actualiser, au moins une fois par an, auprès des communes et des EPCI, de la réalisation de sa stratégie patrimoniale, et notamment des ventes de logements. En outre, depuis 2018, dans le cadre notamment de l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, les relations avec les EPCI et les communes sont régulières et se développent en vue de définir de façon concertée les projets de renouvellement urbain des cités concernées par ce programme et les stratégies territoriales (opérations Cœur de ville, Petites villes demain...).

GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

La direction de Maisons & Cités et les représentants des associations affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission nationale de concertation élus par les locataires du parc, ont élaboré conjointement un Plan de concertation locative 2019-2022, visant à définir les modalités pratiques de la concertation applicable à l'ensemble de son patrimoine. Il a été signé en septembre 2019 et validé par le conseil d'administration de décembre 2019. Il définit les modalités pratiques de la concertation applicables au patrimoine de Maisons & Cités et précise le cadre de la concertation avec l'ensemble des associations représentatives des locataires. La concertation locative s'organise autour des sujets généraux de la gestion locative, la gestion patrimoniale et de la gestion du bien vivre ensemble. Il instaure, au côté du

conseil de concertation locative (CCL), des instances de concertation locales, à l'échelle des territoires, baptisées conseils de concertation locative de territoire (CCLT).

Par ailleurs, les locataires sont représentés au sein du conseil d'administration où siègent trois représentants des locataires. En plus des conseils d'administration, les représentants des locataires sont invités à siéger aux commissions chargées du suivi de l'immobilier, des relations avec l'Agence nationale de garantie des droits des mineurs (ANGDM), de la gestion locative et de l'évaluation des finances et du suivi des comptes sociaux. En outre, des représentants des locataires siègent au sein des commissions d'attribution des logements sociaux et de l'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

En 2020, malgré la crise sanitaire, Maisons & Cités a pu assurer la continuité dans l'organisation des conseils de concertation locative ; 5 se sont tenus en visio-conférence et 2 ont pu avoir lieu en présentiel.

Dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 1100 ménages ont été consultés (enquêtes clientèle préalables, consultations individuelles, permanences et rendez-vous individuels pour choix des plans d'aménagement), répartis dans 29 opérations de réhabilitation ERBM et 8 opérations de droit commun. 13 accords collectifs ont été signés avec les représentants de locataires et d'ayants droit dans le cadre des conseils de concertation locative territoriaux (CCLT).

GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

En 2020, M&C a poursuivi le travail engagé en 2019 avec la création du CSE et de la CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail) et a adapté ses procédures, afin de faire face aux mesures imposées par la crise sanitaire. Afin d'associer les représentants du personnel à la démarche d'adaptation et de continuité de l'activité du fait de la crise Covid, le nombre des réunions avec la CSSCT et le CSE a augmenté durant cette période. Une commission de suivi du CSSCT associant la secrétaire du CSE a été mise en place pour échanger sur la situation actuelle, sur les éventuelles remontées des salariés, de façon hebdomadaire au début de la crise et adaptée ensuite. En association avec les IRP et le médecin du travail, ont été mis en place des modes opératoires spécifiques concernant les activités opérationnelles nécessitant une adaptation des processus au

contexte de crise sanitaire : sortie des lieux, visite à domicile, visite de propositions, vente en logement occupé... Dans un contexte de crise favorisant l'isolement, l'entreprise a souhaité accompagner ses collaborateurs en permettant un accompagnement via un psychologue du travail, en organisant des cafés connectés permettant aux salariés de partager ce qu'ils traversaient. Il s'agissait d'un temps d'échange informel entre collaborateurs via Teams sur inscription libre et animé par les managers. Ce dispositif a été très bien accueilli par les salariés.

En fin d'année, le directoire a rencontré l'ensemble des équipes, dans le cadre de petits déjeuners. L'objectif était de recueillir les observations et attentes des collaborateurs et d'en profiter pour fournir de l'information sur les sujets de l'entreprise.

Enfin, l'entreprise a souhaité faire évoluer l'outil d'écoute des collaborateurs (Telmi) avec la mise en place de Moodwoork afin de prendre en considération les besoins des collaborateurs, en assurant davantage de confidentialité, avec un suivi possible et personnalisé, ainsi que la participation à des conférences concernant le bien-être au travail.

L'année 2020 a été également l'occasion de signer plusieurs accords d'entreprise : un accord d'intéressement, un accord don de jours de repos, un accord relatif au vote électronique, un accord relatif à la mise en place du forfait jours, un accord sur le télétravail.

Annexes

Les résultats financiers

1_ Les résultats combinés du groupe Maisons & Cités pour 2020

Le chiffre d'affaires combiné

Le chiffre d'affaires combiné est de 309,5 M€ contre 307,4 M€ en 2019. Soit une augmentation de 0,68 %. Le chiffre d'affaires locatif est stable (variation de 0,2 M€). Le chiffre d'affaires accession a augmenté de 1,9 €.

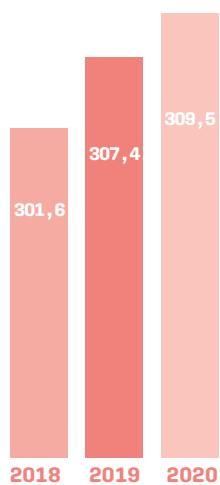
Le bénéfice combiné

Sous l'effet de la crise sanitaire et de résultats exceptionnels importants, le bénéfice combiné affiche un résultat de 34,9 M€ contre 13,3 M€ en 2019. En 2020, le groupe a continué ses actions de mises aux normes thermiques de ses logements, d'adaptation et de sécurisation de son parc locatif.

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

En millions d'euros	2018	2019	2020
Excédent brut d'exploitation	143,7	150	150
Résultat d'exploitation	16,1	14,9	27,5
Résultat financier	- 20,7	- 24,7	- 22,3
Résultat exceptionnel	17,3	23,1	29,6
Impôts	- 0,2	-	-
Résultat net de l'exercice	12,5	13,3	34,9
Autofinancement net HLM	33,4	38,2	61,9

Le chiffre d'affaires combiné en millions d'euros



L'endettement du Groupe au 31/12/2020

La dette de Maisons & Cités est de 1,594 milliards d'euros contre 1,538 milliards au 31/12/2019. En 2020, Maisons & Cités a mobilisé 161 M€ dont 98 % de prêts réglémentés. Les remboursements ont représenté 91 M€. La dette est indexée 50 % sur le livret A, 4 % à taux variables et 46 % sur des taux fixes.

En millions d'euros	2018	2019	2020
Endettement du groupe	1 326	1 538	1 594

L'investissement consolidé en 2020

En 2020, les investissements ont été de 168,3 M€ contre 189,4 M€ en 2019. Même si Maisons & Cités a mis en place une organisation pour assurer la continuité d'activité pendant les périodes de confinement, des retards dans la délivrance des ordres de services ont été constatés.

La structure financière de Maisons & Cités pour l'exercice 2020

La trésorerie de Maisons & Cités est en augmentation au 31/12/2020. Le ratio du service de la dette (part de la charge financière annuelle en pourcentage des loyers) est de 39,1 % contre 41,5 % en 2019.

Excédent brut d'exploitation représente 56,5 % des produits locatifs nets contre 52 % en 2019.

Son ratio d'autofinancement net (tel que défini dans l'article R 423-70) est de 23,17 % en 2020 contre 12,89 % en 2019.

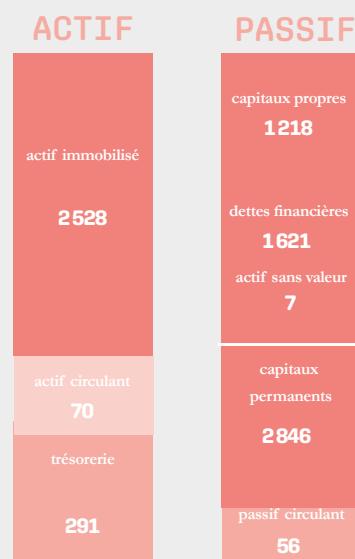
2_ Maisons & Cités en 2020

Évolution du bilan

En millions d'euros

	2019	2020	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	1 187	1 218	31
Provisions pour risques et charges	-	-	-
Dettes financières	1 554	1 621	67
Actif sans valeur	11	7	- 4
	2 752	2 846	94
2) Actif immobilisé			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	2 528	2 540	12
3) Fonds de roulement			
(1-2)	224	306	82
4) Actif circulant			
Créances sur les locataires	17	18	1
Autres créances	42	52	10
	59	70	11
5) Passif circulant			
Dettes fournisseurs et autres	60	56	- 4
Autres éléments du passif circulant	-	-	0
	60	56	- 4
6) Besoin en fonds de roulement			
(4 - 5)	-1	15	16
7) Trésorerie			
(3 - 6)	225	291	66

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



Évolution du chiffre d'affaires

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

Chiffre d'affaires M&C (en millions d'euros) dont loyers et charges

	2018	2019	2020
Chiffre d'affaires	298,6	307,4	309,5
dont loyers et charges	293,4	304,1	304,2
Chiffre d'affaires externes	297,3	3,3	5,2

Le résultat 2020

Évolution des résultats en millions d'euros

En millions d'euros	2018	2019	2020	variation
Résultat d'exploitation	16,8	15,1	27,6	12,5
Résultat financier	- 19,7	- 24,6	- 22,2	2,4
Résultat exceptionnel	13,7	19,5	29,5	10,0
Impôts sur les sociétés	- 0,2	0,0	0,0	0,0
Résultat net de l'exercice	10,6	10,1	34,9	24,8
Autofinancement net HLM	33,6	38,3	69,3	31,0

L'exercice 2020 se termine avec un résultat net de 34,9 M€ contre 10,1 M€ en 2019.

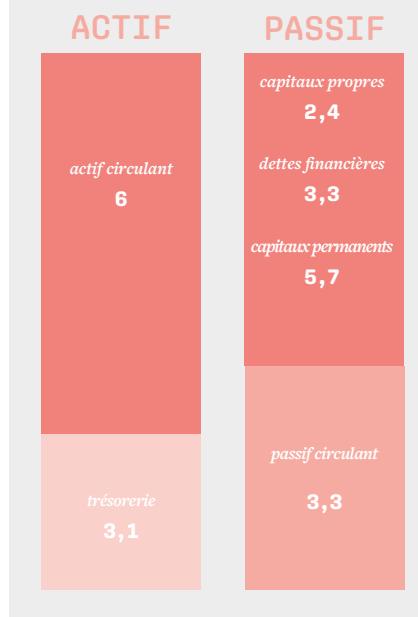
Sous l'effet de la crise sanitaire, certaines charges prévues dans l'exercice n'ont pas été consommées. Le résultat exceptionnel est en augmentation sous l'effet de litiges fiscaux clôturés favorablement pour Maisons & Cités et du résultat des ventes de logement conforme à l'objectif.

3_ Maisons & Cités Accession en 2019

Évolution du bilan

En millions d'euros	31/12/2019	31/12/2020	Écart
1) Capitaux permanents			
Capitaux propres	2,4	2,4	0
Provisions pour risques et charges	-	-	-
Dettes financières	0,1	3,3	3,2
Actif sans valeur	0,2	0	-0,2
	2,8	5,7	3
2) Actif immobilisé			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	0	0	0
3) Fonds de roulement			
(1-2)	2,8	5,7	3
4) Actif circulant			
Créances sur les locataires	-	-	-0
Autres créances	4,3	6	1,7
	4,3	6	1,7
5) Passif circulant			
Dettes fournisseurs et autres	2,7	3,3	0,6
Non valeurs			0
	2,7	3,3	0,6
6) Besoin/excédeant en fonds de roulement			
(4 - 5)	1,6	2,7	1,1
7) Trésorerie			
(3 - 6)	1,2	3,1	1,9

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



Le résultat 2020

L'exercice 2020 se termine avec un résultat net positif de 1 562 € contre 3,26 M€ en 2019.

En millions d'euros	2018	2019	2020	variation
Résultat d'exploitation	0,73	- 0,22	- 0,064	0,16
Résultat financier	- 0,97	- 0,10	- 0,035	0,06
Résultat exceptionnel	3,56	3,58	0,101	- 3,48
Résultat net de l'exercice	1,86	3,26	0,001	- 3,26

Compte tenu de l'apport partiel d'actif de son activité locative, l'activité de Maisons & Cités Accession est uniquement consacrée à l'accession à la propriété sociale. Le chiffre d'affaires accession est de 0,1 M€ en 2020

Annexes

La gouvernance

Épinorpa

Établissement public industriel et commercial

Les membres du conseil d'administration au 10 décembre 2020

Collège des collectivités territoriales

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil régional des Hauts-de-France

M. Guillaume DELBAR
Mme Aurore COLSON
M. Frédéric NIHOUS, 3^e Vice-Président
Mme Sophie GRANATO-BRICOUT
M. Philippe EYMERY
Mme Chantal BOJANEK

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil départemental du Pas-de-Calais

M. Laurent DUPORGE
M. Daniel MACIEJASZ
Mme Audrey DAUTRICHE
Mme Christiane DUYME

Collège des occupants du parc des logements

Administrateurs au titre des fédérations des organisations syndicales de mineurs

M. Bernard BURGEAT, 4^e Vice-Président
M. Raymond FRACKOWIAK
M. Philippe DEVLMINCK
M. Patrick PREAUX
M. René VANDEVYVER

Administrateurs au titre des locataires titulaires d'un bail

M. Jacques DUPUIS
M. Guy HAVERLANT
Mme Sandrine KUBIAK
M. Dominique MATTEI
Mme Gwladys GHENNE

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil départemental du Nord

M. Max-André PICK
Mme Maryline LUCAS

Administrateurs au titre de l'association des communes minières du Nord-Pas-de-Calais

M. Jean-Marie ALEXANDRE, Président
M. Christian CHAMPIRE, 1^{er} Vice-Président
M. Joël PIERRACHE
M. Christophe PILCH
M. Jean-Michel SZATNY, 2^e Vice-Président

Collège des personnes qualifiées

Administrateurs au titre des personnes qualifiées

M. Louis LE FRANC
M. Laurent BUCHAILLAT
M. Alain NEVEÜ

Maisons & Cités

SA d'HLM à Conseil d'administration

Les actionnaires au 31 décembre 2020

Collège 1 - Actionnaires de référence

ÉPINORPA, représenté par M. Jean-Marie ALEXANDRE
ADESTIA, représenté par M. Vincent MAHE

Collège 2 - Collectivités territoriales

- Communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par M. Alain ROGER
- Communauté d'agglomération du Douaisis, représentée par M. Christian POIRET
- Communauté d'agglomération de Béthune, Bruay, Artois, Lys, Romane, représentée par M. David THELLIER
- Communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin, représentée par M. Christophe PILCH
- Communauté d'agglomération de Valenciennes-Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME

- Communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut, représentée par M. Pascal JEAN
- Communauté urbaine d'Arras, représentée par M. Jean-Pierre FERRI

Collège 3 - Représentants des locataires

M. Jacques DUPUIS
Mme Sandrine KUBIAK
Mme Gwladys GHENNE

Collège 4 - Autres personnes physiques et morales

- Les personnes morales
- Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Jean-Paul MAMERT
 - La Caisse d'Epargne Nord France Europe, représentée par M. Alain DENIZOT
 - La communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent, représentée par M. Joël PIERRACHE

Les membres du Conseil d'administration au 1^{er} janvier 2021

Les administrateurs (mandat de 6 ans)

M. Frédéric CHEREAU, Président de la SA d'HLM M&C
M. Daniel MACIEJASZ, Vice-Président

EPINORPA, représenté par M. Jean-Marie ALEXANDRE
ADESTIA représentée par M. Vincent MAHE

M. Christophe PILCH
M. Christian CHAMPIRE
M. Frédéric NIHOUS
M. Philippe DEVLAMINCK (représentant des ayants droit)

Mme Aurore COLSON
M. Jean-Paul CLEMENT
Mme Sandrine SURFARO

La Caisse des Dépôts et de Consignations, représentée par
M. Olivier CAMAU, Directeur régional

La communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par
M. Alain ROGER

La communauté d'agglomération de Béthune Bruay-Artois-Lys-Romane, représentée par M. David THELLIER

La communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME

Les administrateurs représentant les locataires (mandat de 4 ans)

M. Jacques DUPUIS (UFC que Choisir)
Mme Sandrine KUBIAK (CNL59/62)
Mme Gwladys GHENNE (INDECOSA CGT)

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

M. Ludovic BEGUE
Mme Alexandra FRANÇOIS

Représentation du CSE (voix consultative)

Mme Martine VAILLANT.

Censeurs :

M. Jean-Pierre BALLIGAND

Crédit Agricole Nord de France, représenté par
M. Jean-Paul MAMERT

Maisons & Cités Accession

Société coopérative d'intérêt collectif HLM

Au 13 octobre 2020

Les actionnaires

M. Lionel COURDAVANT, Président

M. Eugène LOUFMAN, Vice-Président

M. Daniel MACIEJASZ

Mme Jacqueline FAUTH

M. Bruno FONTALIRAND

M. Xavier BARTOSZEK

M. Jean-Michel SZATNY

Mme Nadine LEFEBVRE

Communauté d'agglomération de Béthune-Bruay
Artois-Lys-Romane, représentée par M. Olivier GACQUERRE

Communauté d'agglomération de Hénin-Carvin,
représentée par M. Christophe PILCH

Communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole,
représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME

COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE

Crédit Agricole Nord de France, représenté
par M. Patrick MARCILLY

Maisons & Cités, représentée par M. Dominique SOYER,

Mme Aurore VINCENT (accédant)

M. Gabriel BOITEL (accédant)

et l'ensemble des locataires et les accédants d'un logement
de M&C Accession.

Les membres du conseil d'administration

M. Lionel COURDAVANT, Président

M. Eugène LOUFMAN, Vice-Président

M. Daniel MACIEJASZ

Mme Jacqueline FAUTH

M. Bruno FONTALIRAND

M. Xavier BARTOSZEK

M. Jean-Michel SZATNY

Mme Nadine LEFEBVRE

Maisons & Cités, représentée par M. Dominique SOYER,
Directeur général

COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE

Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Patrick
MARCILLY

La communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin,
représentée par M. Christophe PILCH

Mme Aurore VINCENT (accédant)

M. Gabriel BOITEL (accédant)

La gouvernance | Les commissions mixtes Épinorpa et Maisons & Cités

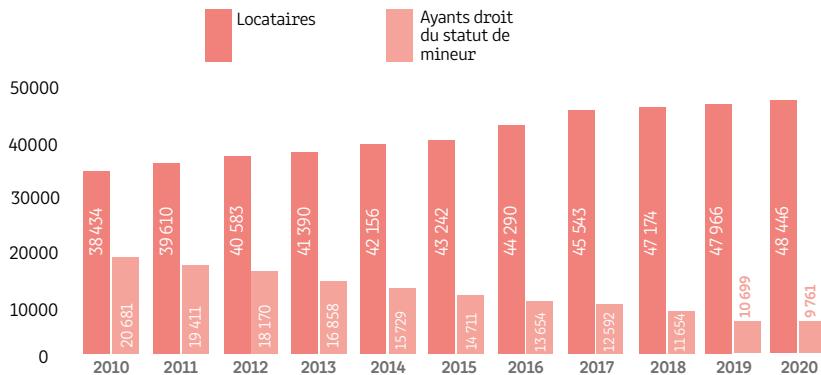
Président délégué de la commission Vice-Président(s)	Commission chargée de l'évaluation, des finances de l'EPINORPA et du suivi des comptes sociaux de Maisons & Cités		Commission chargée du suivi de l'immobilier	Commission chargée avec l'ANGDM (Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs)	Commission chargée de la gestion locative	
	M. MACIEJASZ	M. CHAMPIRE	M. BURGEAT	M. DUPUIS	M. SZATNY	
M. PIERRACHE	Mme SURFARO	M. PREAUX	M. BURGEAT	M. CHEREAU M. SZATNY	M. CHEREAU M. SZATNY	
M. CHEREAU M. MACIEJASZ M. SZATNY M. PICK M. DEBAR M. DELCOUR M. CLEMENT M. PILCH M. PIERRACHE M. ALEXANDRE M. GRANDAME M. BUCHAILLAT	M. CHEREAU M. ROGER M. DUPORGE M. MACIEJASZ M. CHAMPIRE M. NIHOUS M. EYMER M. FISE	M. DELCOUR Mme SURFARO Mme COLSON Mme BOJANEK M. THELLIER M. GRANDAME M. BUCHAILLAT	M. CHEREAU M. CLEMENT M. BUCHAILLAT	M. LUCAS Mme GRANATO BRICOUT M. DELCOUR M. PIERRACHE M. BUCHAILLAT		
Collège des élus						
M. BURGEAT M. PREAUX M. HAVERLANT M. DEVLAMINCK M. FRACKOWIAK M. VANDEVYVER	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. DEVLAMINCK M. MATTEI M. PREAUX M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. BURGEAT M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. BURGEAT M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. DEVLAMINCK M. MATTEI M. PREAUX M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK M. DEVLAMINCK M. PREAUX M. BURGEAT M. DUPUIS M. HAVERLANT M. VANDEVYVER	
Collège représentants des habitants						
M. HAUDRY* (CD62) M. BOCHI* (CD62)	M. LOUFMAN	M. LOUFMAN				
Personnes qualifiées désignées par le CA ou les garants*	Mme AOUILANTI* (Conseil régional) M. PERELSTEIN* (Conseil régional) Mme PARENT* (CDC9) Mme FALQUES (CDC Habitat)					
Les administrateurs du CA de M&C	M. BEGUE Mme FRANCOIS	M. BEGUE	M. BEGUE	M. BEGUE Mme FRANCOIS		

Annexes

L'occupation du parc

Outre la spécificité de son parc de logements (habitat individuel), une autre caractéristique du groupe Maisons & Cités réside dans sa clientèle. Pour des raisons historiques, celle-ci

se distingue en effet de celle des autres bailleurs sociaux : au sein des cités minières cohabitent des ayants droit du statut du mineur et des locataires.



Évolution de la clientèle

En décembre 2020, les logements sont occupés à 83,23 % par des locataires soit 48 446 locataires et à 16,77 % par des ayants-droit du statut du mineur soit 9 761 ayants-droit. Nous avons enregistré en 2020, une baisse de 8,8 % de la population ayant droit et une augmentation de 1 % de la population locataire.

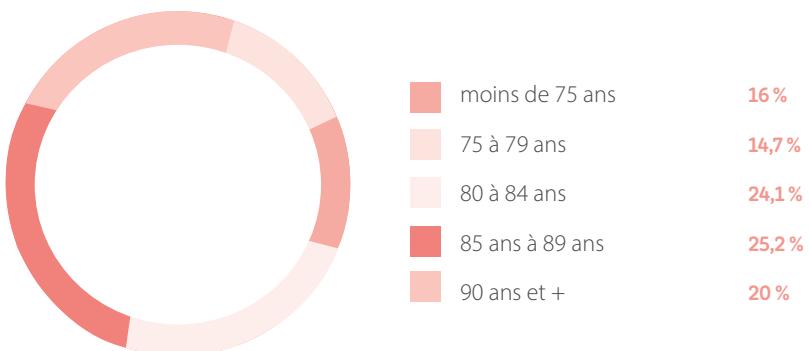
La clientèle ayants droit

Les ayants droit du statut du mineur (retraités de la mine et veuves de mineur) bénéficient de la gratuité du logement. Les loyers sont pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). L'âge moyen des ayants droit s'élève à 83 ans.

Répartition par tranche d'âge des ayants droit

Répartition géographique

La population des ayants droit logés dans le parc Maisons & Cités se répartit entre retraités vivant en couple et personnes seules. On observe des différences quant à leur répartition géographique sur l'ensemble du bassin minier. La majorité des ayants droit les plus âgés se situe dans la partie Ouest du territoire, là où a débuté la récession minière.



L'âge moyen des locataires dans le parc est de 51 ans, il est de 40 ans pour les locataires entrés en 2020. Le taux moyen d'occupation des logements s'élève à 2,7 personnes/logement pour les locataires entrés en 2020.

Évolution du nombre de locataires

Fin d'année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Logements loués à des locataires	36 923	37 419	37 500	38 037	38 434	39 610	40 583	41 390	42 156	43 242	44 290	45 543	47 174	47 966	48 446
Évolution en nombre	+ 295	+ 496	+ 81	+ 537	+ 397	+ 1 176	+ 973	+ 807	+ 766	+ 1 086	+ 1 048	+ 1 253	+ 1 631	+ 792	+ 480
Évolution en %	0,81	1,34	0,22	1,43	1,04	3,06	+ 2,5	+ 1,99	+ 1,85	+ 2,58	+ 2,42	+ 2,8	+ 3,7	+ 1,67	+ 1

Déclaration de performance extra-financière

Informations sociales

BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS (DE 2015 À 2020)

2015

- > mai accord relatif aux frais de déplacement pour mission professionnelle
- > juin plan d'action (2015/2018) relatif à la GPEC accord égalité hommes-femmesavenant à l'accord triennal d'intéressement du 17 juin 2014

2016

- > décembre accords relatifs au Plan d'épargne d'entreprise, au PERCO et au Compte épargne temps

2017

- > mars accord relatif à l'annualisation de la prime d'ancienneté
- > juin accord d'intéressement (2017/2019) plan d'actions génération (2017/2019)

2018

- > avril avenant n°1 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 6 juin 2017
- > décembre plan d'actions portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (pour l'année 2019)

2019

- > janvier charte du droit à la déconnexion décision unilatérale relative à la NAO décision unilatérale relative au versement d'une prime exceptionnelle
- > avril avenant n°2 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement signé le 06/06/2017
- > juin décision unilatérale relative à la GPEC et sur la mixité des métiers
- > décembre accord sur le fonctionnement du CSE

2020

- > juin accord relatif à l'intéressement
- > juillet accord sur le don de jours de repos
- > septembre accord relatif au vote électronique
- > octobre accord relatif à la mise en place du forfait jours
- accord sur le télétravail

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

Déclaration de performance extra financière

Risques	Politiques	KPI
1 Impacts négatifs des produits sur la santé et la sécurité des consommateurs	Politique de maintenance du patrimoine et de services aux locataires tels que les contrats multiservices	SOC C - Santé et sécurité des locataires ECO1.2 - Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation ECO 1.3 - Effort annuel moyen en investissement dans le parc
2 Utilisation malveillante des données à caractère personnel	Politique de sécurité des données	Bilan des actions DPO
3 Manque d'accessibilité des services	Politique d'accueil de la clientèle et politique d'attribution des logements	Taux de décroché du Centre de relation clientèle (cf rapport d'activité du CRC) SOC 2.7 - Taux de mutation interne
4 Relation insatisfaisante avec les partenaires collectivités locales	Actions d'information et de concertation avec les élus locaux (à minima deux réunions par an avec les communes et une avec les EPCI) Partenariat dans le cadre de la politique de la ville"	GOV C - Relations avec les collectivités et implication dans les politiques locales Crealabel - Enquête parties prenantes - Note de satisfaction globale des maires relative à la collaboration avec Maisons & Cités GOV 2.3 - Nombre de conventions actives avec les associations locales
5 Non prise en compte des difficultés des clients les plus vulnérables (adaptation des logements, difficultés sociales et financières)	Politique d'accompagnement social	SOC 2.5 - Personnel contribuant à l'accompagnement social
6 Non respect des conventions internationales par les sous-traitants et fournisseurs (travail forcé, des enfants, travailleurs illégaux etc.)	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables	ECO A - Politique et pratiques d'achats responsables ECO 2.3 - Nombre et Typologie des partenaires économiques
7 Production et gestion non raisonnées de déchets	Politique zéro papier et politique de gestion des chantiers	ENV B - Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs 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
8 Dégradation de la satisfaction des clients	Projet stratégique Créacités	GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires
9 Organisation insatisfaisante du travail	Politique de ressources humaines, dont fixation d'objectifs annuels et part variable de la rémunération sur objectifs - Développement des outils de pilotage des activités - Politique de contrôle interne	GOV 2.2 - Satisfaction des salariés HR 3.1 - Taux d'absentéisme
10 Défaut d'une relation durable avec les fournisseurs	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables	ECO 2.4 - Part de factures fournisseurs payées dans les délais ECO 2.3 - Nombre et Typologie des partenaires économiques
11 Maîtrise insuffisante de la chaîne de valeur (fournisseurs, sous-traitants) sous l'angle de la RSE : risques environnementaux, sociaux, santé et sécurité liés aux travaux et à la maintenance du parc	Schéma de développement des achats socialement et écologiquement responsables	ECO A - Politique et pratiques d'achats responsables ENV B - Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs ECO 2.3 - Nombre et Typologie des partenaires économiques
12 Dégradation des relations sociales au sein de l'entreprise	Politique de négociation avec écoute du corps social	GOV E - Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés HR 3.1 - Taux d'absentéisme
13 Non respect des contraintes environnementales réglementaires	Politique d'amélioration de la performance énergétique du parc de logements	ENV 1.1 - Classement énergétique du patrimoine



Maisons & Cités

Société anonyme d'HLM à conseil d'Administration
au capital de
679 668 661 €
167 rue des Foulons, 59 501 Douai
RCS 334 654 035

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

AUX ACTIONNAIRES,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. 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.

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 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

I - NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - ▶ apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - ▶ corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés auprès des Directions contributrices en central ;

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

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés en central auprès de Maisons & Cités 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 la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

II - MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre avril et juin 2021 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la direction générale, les directions ressources humaines, études, stratégie et communication, formation, affaires financières, gestion locative, ventes, moyens généraux.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, 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.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- L'indicateur clé de performance relatif au risque « Utilisation malveillante des données à caractère personnel » est en cours de construction. Des informations qualitatives sont publiées par Maisons & Cités.

Annexe : Informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- 0.1 Patrimoine
- 0.2 Logements en habitat collectif
- 0.3 Logements situés en QPV
- 0.5 Effectif total moyen (en ETP)
- 0.6 Part des ménages recevant une aide au logement
- 0.8 Nombre d'attributions dans l'année
- HR 1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi
- HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap
- HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie
- HR 1.5 Ecart des rémunérations
- HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés
- HR 3.1 Taux d'absentéisme
- GOV 1.2 Parité des instances dirigeantes
- GOV 2.1 Satisfaction des locataires
- GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales
- ECO 1.3 Effort annuel moyen en investissement dans le parc
- ECO 1.5 Taux de vacance
- ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité
- ECO 2.3 Nombre et Typologie des partenaires économiques
- SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année
- SOC 1.4 Part du parc adapté aux personnes âgées et/ou handicapées
- SOC 2.1 Niveau moyen des loyers
- SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)
- SOC 2.4 Evolution du montant des charges récupérables
- SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social
- SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété
- ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine : classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre
- ENV 1.3 Consommation d'eau sur le patrimoine
- ENV 2.1 Part des logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certificat environnemental
- ENV 2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens
- Bilan des actions DPO

Fait à Paris La Défense, le 24/06/2021

L'organisme tiers indépendant **MAZARS SAS**
Edwige REY, Associée RSE & Développement Durable

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2020



Réalisation :
Direction Communication
Maisons & Cités
Impression : Ethap

© Photos :
Samuel Dhote, Sam Bellet
Maisons & Cités