



**LE CRÉA
LABEL**

QU'EST-CE QUE LE CREALABEL ?

Outil de mesure de la performance de
nos activités au service de la satisfaction
de nos parties prenantes

Mise à jour Mai 2026

Un outil propre à Maisons & Cités pour évaluer de manière dynamique le niveau d'atteinte des ambitions fixées dans le projet stratégique et mesurer la performance de nos activités au service de la satisfaction de nos parties prenantes.



LES 6 PILIERS ET LEURS AMBITIONS :

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



LES CLIENTS

Viser l'excellence client



LES COLLABORATEURS

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs



NOS PARTENAIRES

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



NOS PRODUITS

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante



NOS SERVICES

Faciliter la vie de nos clients



LA PERFORMANCE

Accroître notre performance globale

L'ÉVALUATION DE NOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

Pour chaque pilier : une ambition

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

Pour chaque objectif :

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



Une revue annuelle pour :

- Analyser les résultats et définir le niveau de maturité par pilier
- Identifier les points forts issus de l'évaluation
- Définir d'un plan d'action d'amélioration sur les objectifs non atteints.

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



**Flashez
le code et
retrouvez le
Crealabel en
vidéo...**

LA REVUE ANNUELLE DU CREALABEL

Une présentation des résultats annuels au Comité Exécutif et aux Directeurs est organisée et animée par le Directeur Audit et Performances après l'obtention des éléments nécessaires à l'évaluation du label.

ORDRE DU JOUR DE LA REVUE ANNUELLE

- Point sur les axes d'amélioration de l'année n-1
- Présentation des résultats de l'année n-1
- Focus sur les engagements clients
- Evolution de la satisfaction des parties prenantes
- Les faits marquants et les points forts de l'année écoulée
- Les actions d'amélioration à mettre en œuvre
- L'avis de deux experts externes
- Le plan de communication de l'évaluation



LE PILOTAGE DU LABEL

Le pilotage du CREAlabel est assuré par le Comité Exécutif et animé par le Directeur audit & performances. Les directeurs et les managers sont associés à la réflexion, notamment à l'analyse des résultats et à la mise en œuvre des actions d'amélioration. La satisfaction des parties prenantes est mesurée par les enquêtes réalisées tout au long de l'année pour les clients et les collaborateurs, et lors d'une campagne en début d'année pour les autres partenaires. Des personnes qualifiées externes sont également associées pour donner leur avis sur la démarche de progrès de Maisons & Cités.