

Revue CRÉALABEL 2026



©Samuel Dhote

Maisons et Cités

Siège social

ZAC de la Clochette - 196 rue Ludwig van Beethoven
59500 Douai



QU'EST-CE QUE LE CRÉALABEL ?

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

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

1. LES CLIENTS

Viser l'excellence client

2. LES COLLABORATEURS

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

3. NOS PARTENAIRES

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

4. NOS PRODUITS

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

5. NOS SERVICES

Faciliter la vie de nos clients

6. LA PERFORMANCE

Accroître notre performance globale

L'évaluation de notre niveau de performance

Pour chaque pilier : une ambition

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

Pour chaque objectif :

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

Une revue annuelle pour :

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

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



Evaluation 2026 du CREALABEL

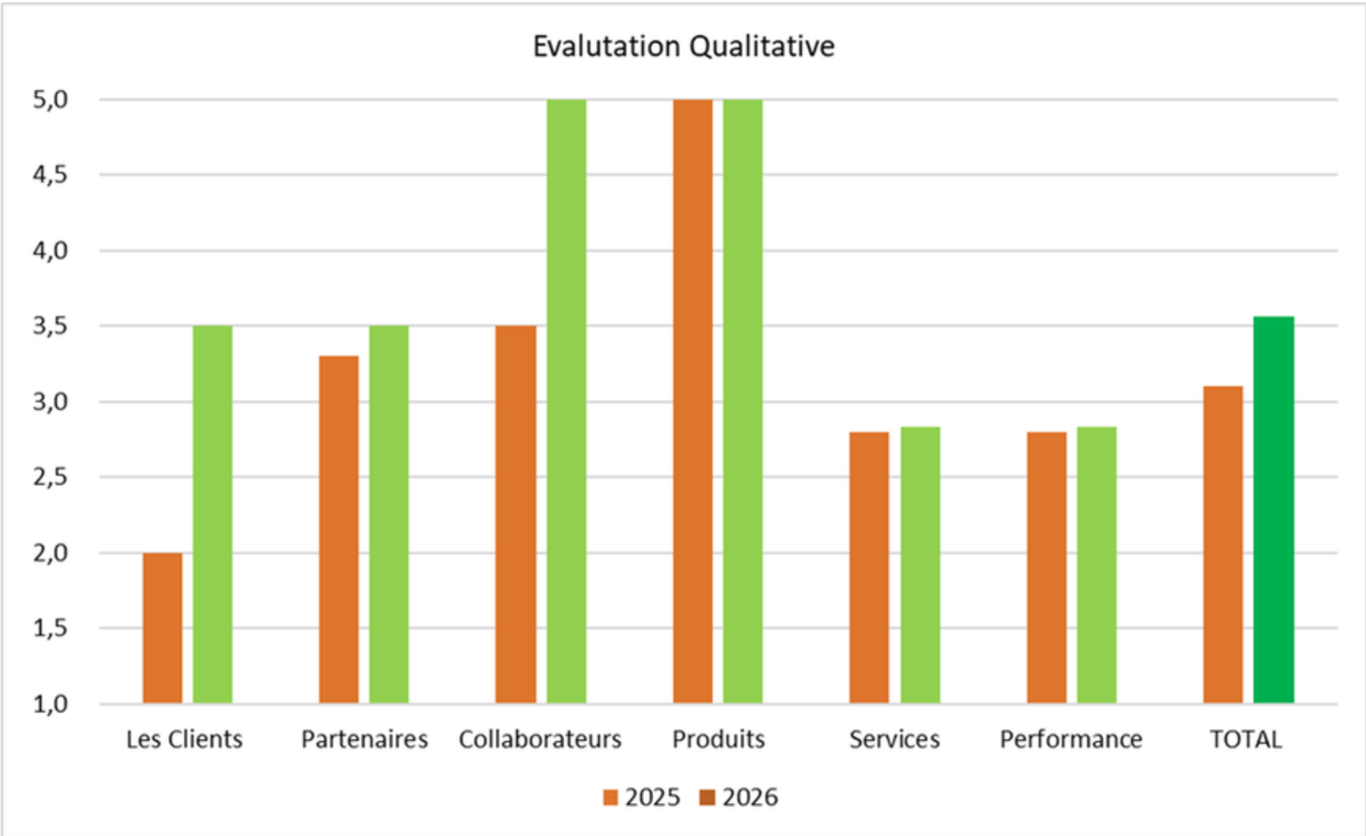
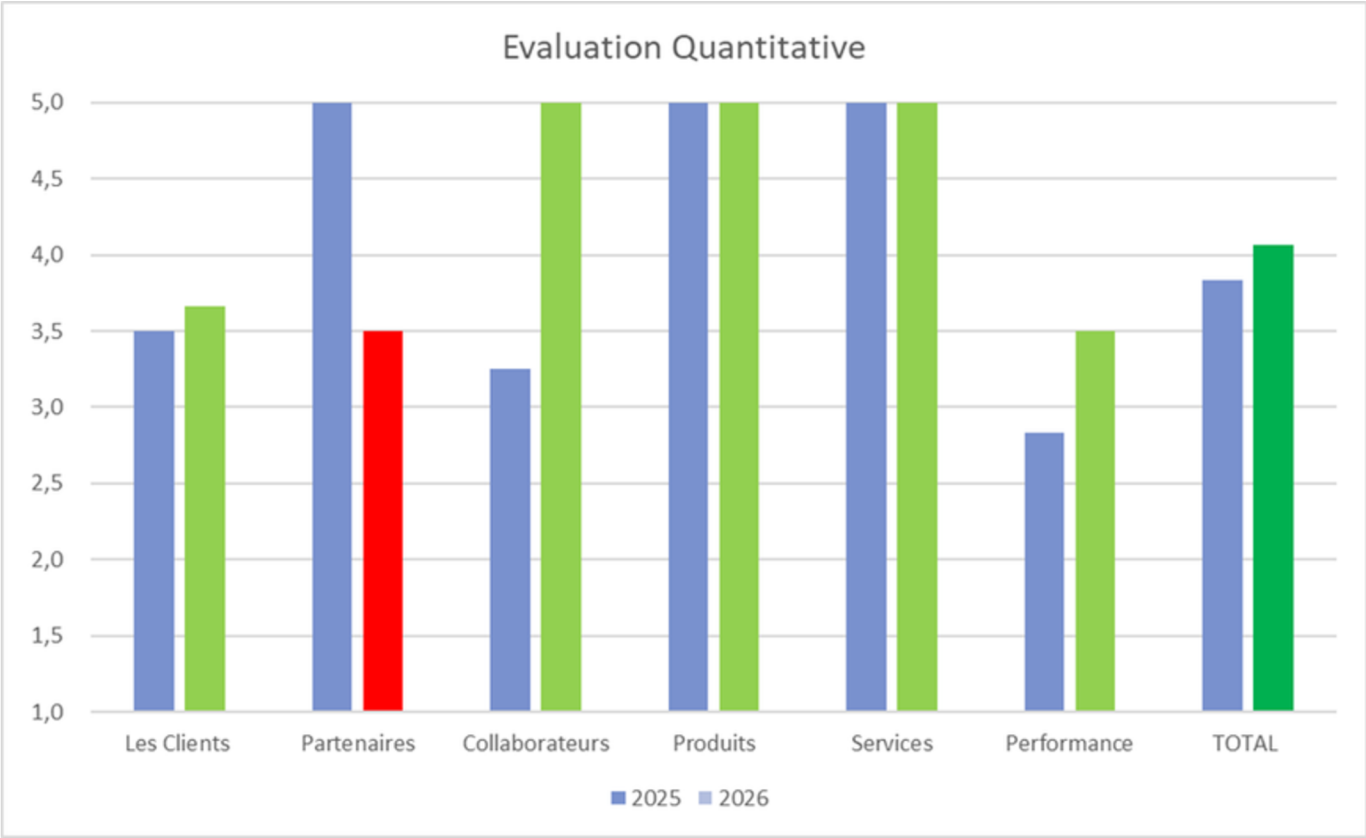


Évaluation qualitative par les parties prenantes



Évaluation quantitative basée sur les résultats internes

Evolution depuis la dernière revue :



Point sur les axes d'améliorations

L'avancement des actions identifiées lors de la revue 2025

La poursuite de la modernisation de la relation client dans le cadre du chantier « Client au Cœur »

Mise en place le 12 janvier 2026 de la nouvelle organisation issue du projet « Réseau + » pour améliorer la relation client avec plus de proximité et le développement ou l'amélioration des outils mis en œuvre ou en cours de déploiement du serveur interactif en passant par le WEB client ou l'espace fournisseur.

La poursuite de l'accompagnement dans l'évolution des métiers et de la simplification de l'organisation

L'accompagnement des managers et des équipes dans les deux projets de réorganisation déployés « Réseau + » et le GIE CORESIAL par des ateliers d'écoute ou d'accompagnement, la gestion des mobilités dans HeyTeam, la conception de nouveaux parcours métiers et les actions de simplification des processus

La mise en œuvre des projets de territoires pour chaque EPCI

A fin 2025, nous avons réalisé 7 projets de territoire sur les 8 prévus et le dernier sera validé en juin 2026. Le déploiement sur les territoires et la sensibilisation des collaborateurs concernés est en cours.

Le déploiement du GIE CORESIAL créé avec Pas de Calais Habitat

Lancement du GIE CORESIAL le 17 septembre 2025 après un séminaire de lancement avec l'ensemble des équipes concernées le 23 juin 2025. Après la mise en œuvre de la gouvernance du GIE, les équipes ont été déployées pour permettre le lancement des premiers projets.

Le déploiement des projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de CdCh « innovation Sociale en Action »

L'expérimentation des trois projets retenus a été réalisée en 2025 : La lutte contre la fracture numérique « Cités 'connectées » et le soutien à l'entretien des jardins « coup de pouce jardins » vont être déclinés sur l'ensemble des territoires en 2026. La lutte contre le gaspillage avec « Recup'Tri » n'a pas trouvé son public et ne sera pas reconduite dans le format actuel. Nous confirmons également notre participation à l'édition 2026 de l'appel à projet.

La relecture de la vision et la relance du projet stratégique de Maisons et Cités

Lancement de la relecture de la vision par un séminaire de tous les managers de Maisons & Cités les 15 et 16 octobre 2025, définissant la planification en 2026 de la démarche et notamment la première phase d'exploration pour réaliser le bilan d'Energic 2025 et se projeter dans la « Vision 2030 »

Nos ambitions par pilier



LES CLIENTS

Viser l'excellence client

.....

NOS PARTENAIRES

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

.....

LES COLLABORATEURS

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

.....

NOS SERVICES

Faciliter la vie de nos clients

.....

NOS PRODUITS

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

.....

LA PERFORMANCE

Améliorer notre performance globale

.....

Viser l'excellence client

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 3.5/5 (3,3 en 2025)

Résultats internes : 3.7/5 (3,5 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

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

- ✓ Taux de décroché au Centre de relation clientèle : **85,6 %** (80%)
- ✓ Taux de réclamation par rapport au total des affaires enregistrées : **2,33 %** (2,00%)
- ✓ Satisfaction des clients sur la qualité des réponses et informations délivrées par le C.R.C. : **7.40/10** (7)
- ✓ Satisfaction des clients sur la facilité d'avoir une réponse à une demande d'intervention autre que technique : **3,90/10** (7)

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

- ✓ Taux de participation aux concertations individuelles : **75.82 %** (70%)
- ✓ Taux d'accord des clients à la suite des concertations individuelles : **80.68 %** (78.23% en 2024)
- ✓ Nombre de clients interrogés dans les enquêtes : **12,21 %** des locataires (10%)
- ✓ Satisfaction des élus sur la relation avec les clients dans leurs communes **6,63/10** (7)
- ✓ Satisfaction de l'ANGDM sur les visites réalisées auprès des locataires de plus de 90 ans **7/10** (7)
- ✓ Opinion générale des clients de Maisons & Cités : **7.00/10** (7)

Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux outils numériques

- ✓ Nombre de clients accompagnés dans le cadre du projet Emmaus Connect : **54** (Nouveau)

Les faits marquants :

- La formalisation du projet de réorganisation « Réseau + » pour améliorer la proximité et la relation directe avec les clients,
- Les nombreuses actions « clients au cœur » pour aller à la rencontre des habitants afin de mieux répondre à leurs attentes,
- Le déploiement d'un serveur vocal interactif pour mieux orienter et informer les clients lors des appels au CRC

Les points forts :

- Le taux de décroché et la qualité des réponses apportée par le Centre de Relation Client,
- 3 247 clients interrogés dans le cadre des enquêtes ERBM avec un taux de réponse de 90 %,
- 4 880 interventions, en logement occupé, réalisées par les équipes de MCS

Les axes d'amélioration :

- Création d'un pôle marketing et définition de sa feuille de route au service de la relation client,
- Sensibiliser les équipes de proximité avec des supports et outils leur permettant d'expliquer les bénéfices de nos innovations aux locataires,
- Poursuite des actions « allez vers » pour aller à la rencontre de nos locataires dans les cités

L'action à retenir pour 2026 :

La création d'un pôle marketing et définition de sa feuille de route au service de la relation client.

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 5,0/5 (5,0 en 2025)

Résultats internes : 5,0/5 (3,3 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

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

- ✓ **321** sessions de formation effectuées en 2025
- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs de travailler chez M&C : **8.25/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je travaille dans un environnement satisfaisant » : **7.35/10** (7)

Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences :

- ✓ **96,2 %** (En hausse) des salariés ont participé en 2025 à des évaluations de performances et de l'évaluation de leur carrière
- ✓ **95,0 %** des salariés ont suivi au moins une formation au cours des deux dernières années (98,9% en 2024)
- ✓ **63** collaborateurs ont fait l'objet d'une mobilité interne en 2025 (56 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs : « J'ai une bonne visibilité des dispositifs pour m'accompagner dans ma carrière ? » : **6,71/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction (enquêtes à chaud) : Cette formation va-t-elle changer votre façon de travailler ? : **8,8/10** (7)

Favoriser la créativité et encourager les initiatives des collaborateurs :

- ✓ Taux moyen de connexion à notre plateforme d'initiatives collaborateurs (Teamstarter) **75,9 %** (61,9 % en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je suis autonome dans l'organisation de mon travail » : **8,96/10** (7)

Les faits marquants :

- Mise à disposition pour les collaborateurs de la plateforme ISES spécialisée dans l'accompagnement des salariés aidants,
- Intégration des collaborateurs dans les nouvelles antennes de proximité de Condé-sur-L'escaut, Lens et Masny,
- Refonte de la gestion des contacts pour plus de lisibilité sur les affaires en cours et prioriser le traitements de celles les plus urgentes,

Les points forts :

- 321 sessions de formation et 3 363 stagiaires formés en 2025,
- L'accompagnement des projets Réseau + et Coresial avec des ateliers d'écoute, définition des métiers, ...
- La conception des parcours métiers et le déploiement de nouveaux e-learning

Les axes d'amélioration :

- Poursuite de l'accompagnement du déploiement de Réseau + en formant tous les métiers impactés
- Définir et mettre en œuvre un plan d'action QVCT/Charge de travail/ Prévention des RPS
- Déploiement des outils et accompagnement des collaborateurs (Réseau + et Client au Cœur)

L'action à retenir pour 2026 :

Définir et mettre en œuvre un plan d'action QVCT/Charge de travail/ Prévention des RPS

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

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5 (2,5 en 2025)

Résultats internes : 3,5/5 (5,0 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

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

- ✓ **24** commissions de concertations locatives organisées au siège et en territoire
- ✓ **55** locaux mis à disposition d'association (52 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des élus du partenariat avec Maisons & Cités : **7,67/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des représentants des locataires du partenariat : **6,70/10** (7)
- ✓ Taux de satisfaction des représentants des locataires sur la concertation : **6,9/10** (7)

Réduire notre impact environnemental en collaboration avec nos parties prenantes :

- ✓ Taux moyen mensuel d'envoi des avis d'échéances dématérialisés : **60,8 %** (56,0 % en 2024)
- ✓ Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » : **2,9 %** (3,6 % en 2025)
- ✓ Note de Maisons & Cités des fournisseurs de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **8,16/10** (7)
- ✓ Note de Maisons & Cités des élus de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **6,13/10** (7)

Imaginer et mettre en œuvre ensemble des solutions innovantes :

- ✓ **1 078** logements réhabilités livrés dans des opérations utilisant des matériaux biosourcés (nouvel indicateur)

Les faits marquants :

- Lancement du dispositif CIVIGAZ avec CITEO et GRDF sur le territoire de Douai pour sensibiliser nos locataires
- Invitation des constructeurs de maisons individuelles à une matinée d'échanges sur les projets d'aménagement de Maisons & Cités,
- Le projet D&CO avec les Cit'elles pour redonner vie à des vieux meubles et aménager des logements destinés aux jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance.

Les points forts :

- Les ateliers mis en place par l'Association « La Récré Verte » de sensibilisation des élèves de plusieurs communes,
- Le partenariat avec FILIERIS pour le développement de centre de soins et des actions de prévention,
- 1 078 logements réhabilités livrés en utilisant des matériaux biosourcés

Les axes d'amélioration :

- Devenir le bailleur de référence des jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance vers et dans le logement (Dispositif ENVIE lancé au congrès ESH 2025),
- Mise en production d'une plateforme agréée de facturation électronique,
- Pérenniser le partage de bonnes pratiques avec nos partenaires notamment sur l'économie circulaire

L'action à retenir pour 2026 :

Devenir le bailleur de référence des jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance vers et dans le logement

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 5,0/5 (5,0 en 2025)

Résultats internes : 5,0/5 (5,0 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

Transformer notre parc au regard des enjeux environnementaux et sociétaux :

- ✓ Emissions moyennes de GES des logements (Nouveaux DPE) : **40,85 kg équivalent CO2/m²/an** (En baisse)
- ✓ Part des logements classés énergétiquement (A-B-C-D) : **67,9 %** (44,6 % en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur le renouveau de nos cités : **7,10/10** (7)
- ✓ Note des clients à la question relative à l'effort d'inventer la vie des cités de demain : **7,0/10** (7)

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

- ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : **7,10 %** (6,9 % en 2024)
- ✓ **322** logements vendus à nos locataires ou d'autres particuliers (338 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction de l'ANGDM sur l'adaptation au vieillissement de nos logements : **7,00/10** (7)

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

- ✓ Nombre de places en structure collective personnes âgées ou vulnérables : **791** (604 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur l'activité patrimoniale de Maisons & Cités dans la Commune : **6,55/10** (7)

Les faits marquants :

- Le déploiement du GIE CORESIAL avec Pas de Calais habitat pour mutualiser nos moyens et fonctions,
- Remise du prix Rénovation Logement Rev3 du bâtiment durable pour la réhabilitation thermique des Camus Bas,
- Expérimentation à Douai, d'une collocation solidaire pour favoriser l'accès au logement aux jeunes bénéficiant d'un parcours d'insertion.

Les points forts :

- L'augmentation de plus de 50 % du nombre de logements classés énergétiquement (A-B-C-D),
- Plus de 180 opérations en simultané avec un rythme de 340 logements livrés par mois en moyenne,
- Fin du projet « CAMUS BAS » avec un total de 1 388 logements réalisés

Les axes d'amélioration :

- Déploiement de l'accord cadre EvoluD et le lancement des premières opérations en coordination avec les territoires et agences,
- Etudes pour la mise en place des marchés en vue de la construction des logements modulaires et hors sites
- Intégration de la satisfaction client dans nos opérations par la mise en œuvre du passeport livraison et qualité et la montée en puissance du suivi de la GPA

L'action à retenir pour 2026 :

Le lancement des premières opérations EvoluD et l'intégration de la satisfaction client dans nos opérations avec une montée en puissance de la GPA

Faciliter la vie de nos clients

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 2,8/5 (2,8 en 2025)

Résultats internes : 5,0/5 (5,0 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

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

- ✓ **2 493 K€** investis dans les actions d'accompagnement de tout type (2 621 k€ en 2024)
- ✓ **1123** clients ont bénéficié d'un accompagnement social ou d'adaptation de leur logement (1 079 en 2024)
- ✓ Perception des clients de M&C comme une entreprise humaine et proche : **6,50/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les services de proximité de Maisons & Cités : **6.50/10** (7)

Contribuer au développement de services de proximité dans nos cités :

- ✓ **8 493** clients ont bénéficié de nos services d'aide aux démarches administratives KLARO ou Papernest
- ✓ **382** conventions actives avec les associations (376 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction des clients sur la Qualité de vie dans le quartier : **6,80/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des associations sur les nouveaux services dans les cités : **7,54/10** (7)

Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux services :

- ✓ **436** clients ont bénéficié de réduction de loyer temporaire ou de loyer énergie (436 en 2024)
- ✓ **100** victimes de violences conjugales ou intrafamiliales accompagnés dans le cadre du programme Chrysalides (Nouvel indicateur)
- ✓ Niveau de satisfaction des clients sur les réponses apportées par M&C pour faciliter les démarches à entreprendre : **6.30/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur l'accompagnement des clients : **4,70/10** (7)

Les faits marquants :

- Lancement du guide numérique « Récipro'Cités » pour accompagner nos clients dans leur quotidien,
- Poursuite des actions et projets de prévention en santé publique pour nos locataires,
- Expérimentation du déplacement d'un camion itinérant au cœur de nos cités pour proposer un accompagnement personnalisé pour faciliter l'accès à l'emploi.

Les points forts :

- 7 696 clients se sont inscrits sur notre plateforme d'aide aux locataires pour accéder aux aides financières,
- 100 victimes de violences conjugales et intrafamiliales relogés et accompagnés dans le cadre du programme Chrysalides,
- La poursuite des dispositifs de Réduction de Loyer Temporaire et de Réduction de Loyer Energie

Les axes d'amélioration :

- Déploiement des nouveaux outils clients et partenaires (Plateforme Web Client, Espace Fournisseurs, ...)
- Mise en place et articulation de deux filières action sociale et développement urbain,
- Déploiement de l'activité « espaces verts » de MCS sur tous les territoires

L'action à retenir pour 2026 :

Le déploiement des nouveaux outils clients et partenaires (Plateforme Web Client, Espace Fournisseurs, ...)

Accroître notre performance globale

Evaluation 2026 du pilier



Parties prenantes : 2,8/5 (3,7 en 2025)

Résultats internes : 3,5/5 (2,8 en 2025)

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2025)

Accroître l'efficacité de notre organisation pour atteindre nos objectifs :

- ✓ Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidien : **369,8 Tonnes de CO2** (553 en 2024)
- ✓ Performance énergétique moyenne des sites fonctionnels : **20 Kg Eq CO2/m²/an** (17 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des fournisseurs sur notre partenariat : **8,58/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur les retombées en matière d'économie et d'emploi : **6,27/10** (7)

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

- ✓ **512 666** heures d'insertion réalisées (496 666 en 2024)
- ✓ Taux de réalisation des objectifs d'attribution de publics prioritaires **80,7 %** (100% mais en hausse)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **7,12/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **5,80/10** (7)

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

- ✓ Soutien financier à des projets locaux : **2 025 704 euros** (1 541 222 en 2024)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des associations du partenariat avec Maisons & Cités : **8,43/10** (7)
- ✓ Note des clients à la question relative à l'implication de Maisons & Cités dans la vie locale des communes : **7/10** (7)

Les faits marquants :

- Projet artistique et participatif « Festival Charbon'heurs » de transformation des façades de logements vacants en œuvres murales pour renforcer le lien entre les habitants dans les quartiers
- Réalisation d'une enquête auprès des collaborateurs pour mesurer l'empreinte carbone des activités professionnelle dans le cadre de notre bilan carbone annuelle
- Réalisation d'un challenge collectif pour réduire l'empreinte numérique de l'entreprise qui a permis de planter 122 arbres en partenariat avec Tree-Nation.

Les points forts :

- 72 kilogrammes de vêtements récoltés par les collaborateurs de Maisons & Cités pour l'association la Cravate Solidaire pour aider les personnes en recherche d'emploi,
- 600 enfants de nos cités, accueillis dans les rendez-vous festifs organisés sur les 5 territoires de Maisons & Cités pendant les fêtes de fins d'année en partenariat avec les acteurs locaux,
- 2 026 k€ pour soutenir les projets locaux

Les axes d'amélioration :

- Travaux sur l'adaptation au changement climatique en vue de l'intégration d'un volet adaptation dans le PSP,
- Prise en compte de la faune et de la flore et de la biodiversité dans nos opérations,
- Poursuite des actions visant l'optimisation, le renouvellement et la transition écologique de la flotte automobile.

L'action à retenir pour 2026 :

L'intégration dans le PSP des travaux d'adaptation au changement climatique sur l'ensemble de notre parc

Le respect de nos engagements de qualité de service

N°1

Être à l'écoute de nos clients



- **85.6%** de taux de décroché de notre Centre de Relation Clientèle
- **11,8 %** de nos clients ont été interrogés en 2024 lors d'enquêtes de satisfaction
- Note de satisfaction de **7.4/10** pour la qualité des réponses apportées aux clients

N°2

Faciliter l'emménagement de nos clients



- Note de satisfaction des clients de **7,2/10** sur les conditions d'entrée dans le logement
- Note de satisfaction des clients de **7,3/10** pour la qualité et le sérieux de l'état des lieux
- Note de satisfaction des clients de **7,9/10** pour la facilité à organiser l'ouverture de compteurs

N°3

Accompagner nos clients au quotidien



- Note de satisfaction des clients de **7,2/10** sur nos réponses aux demandes techniques
- Note de satisfaction des clients de **7,5/10** pour la clarté sur les travaux réalisés
- Note de satisfaction des clients de **7,4/10** pour le soin apporté lors des travaux et sur leurs finitions

N°4

Œuvrer pour le bien vivre ensemble dans nos cités



- Note de satisfaction de **8,4/10** des associations de quartier pour notre partenariat dans les cités
- Note de satisfaction des clients de **7,0/10** pour notre implication dans la vie locale des communes
- **2.026 k€** d'investissement pour soutenir les projets locaux

Les faits marquants

- La formalisation du projet de réorganisation « Réseau + »,
- L'intégration des collaborateurs dans 3 nouvelles antennes de proximité,
- Le projet D&CO avec les Cit'elles,
- Le déploiement du GIE CORESIAL avec Pas de Calais habitat,
- Lancement du guide numérique « Récipro'Cités »,
- Réalisation d'un challenge collectif pour réduire l'empreinte numérique de M&C

Les points forts

- 3 247 clients interrogés dans le cadre des enquêtes ERBM,
- 321 sessions de formation et 3 363 stagiaires formés en 2025,
- Le partenariat avec FILIERIS
- Plus de 180 opérations en simultané et 340 logements livrés par mois en moyenne,
- 100 victimes de violences conjugales et intrafamiliales relogés et accompagnés,
- 600 enfants de nos cités, accueillis dans les rendez-vous festifs organisés à Noël

Les actions à retenir pour 2026

- La création d'un pôle marketing et définition de sa feuille de route au service de la relation client,
- La définition et la mise en œuvre d'un plan d'action QVCT/Charge de travail/Prévention des RPS,
- L'objectif de devenir le bailleur de référence des jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance vers et dans le logement
- Le lancement des premières opérations EvoluD et l'intégration de la satisfaction client dans nos opérations avec une montée en puissance de la GPA
- Le déploiement des nouveaux outils clients et partenaires (Plateforme Web Client, Espace Fournisseurs, ...)
- L'intégration dans le PSP des travaux d'adaptation au changement climatique sur l'ensemble de notre parc

L'avis des parties prenantes

Quelques verbatims issus d'une enquête réalisée, début 2026, auprès de nos partenaires afin de recueillir leur point de vue sur notre projet stratégique EnergiC2025 et nous projeter dans notre Vision 2030

Changements constatés depuis 3 ans

Le nouveau siège social renvoie une image de modernité et de professionnalisation. Quand on soigne sa vitrine, on soigne aussi la qualité de son travail. (Cabinet Ernst & Young)

Une montée en gamme très nette : plus de structuration, de visibilité et des process stabilisés. (EBTM)

Une capacité de mise en œuvre conséquente sur un process industrialisé comme l'ERBM. (DDTM du Pas-de-Calais)

Expériences significatives

La réussite de la première opération ERBM livrée dans les délais a créé une vraie complicité professionnelle. (Ramery)

Une reconnaissance rare de la qualité des intervenants sur chantier, saluée par les élus. (EBTM)

Une expérience fondatrice de travail collaboratif et innovant. (Cabinet Ernst & Young)

Points de progression observés

La structuration du pilotage et la réactivité sur les règlements ont fortement progressé. (Demathieu & Bard)

Une évolution notable de la maîtrise d'ouvrage et du relogement sur les chantiers ERBM. (Douaisis Agglo)

Des dossiers solides, exigeants et professionnalisés. (BBNE)

Attentes pour l'avenir

Mieux partager la stratégie et renforcer la confiance avec les partenaires. (DDTM du Pas-de-Calais)

Continuer à innover, notamment sur l'économie circulaire et la décarbonation. (BBNE)

Conserver une forte proximité avec les locataires tout en poursuivant la transformation. (Préfecture du Nord)

Image perçue

Entreprise engagée, professionnelle et structurante pour le territoire.

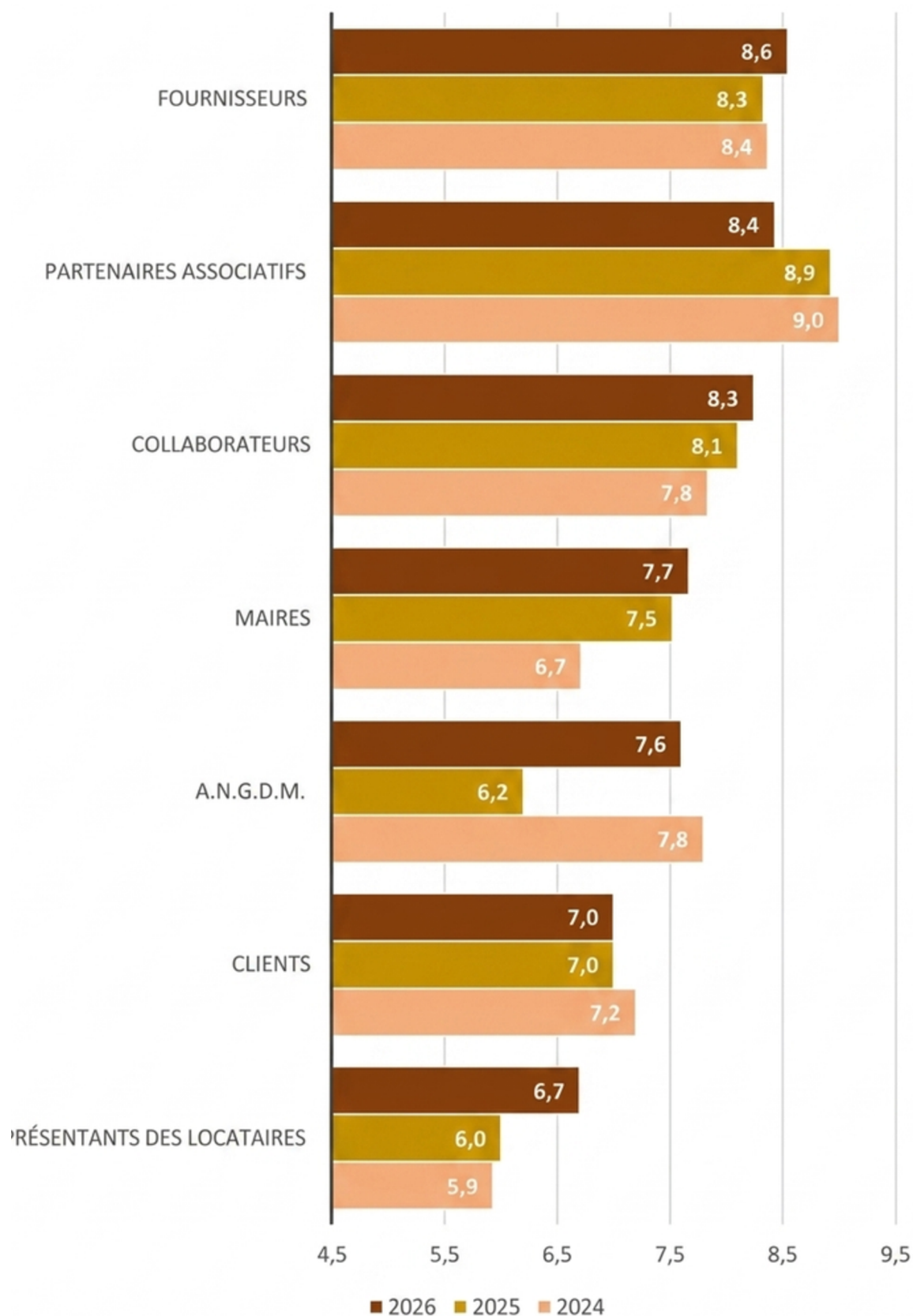
Moderne, ambitieuse et humaine.

Un acteur de confiance, reconnu pour sa capacité à tenir ses engagements. (Banque des Territoires)

Ces verbatims traduisent l'image d'une entreprise en transformation continue, alliant performance opérationnelle, engagement territorial et attention portée aux partenaires comme aux habitants.

Résultats des enquêtes parties prenantes

Niveau de satisfaction par partie prenante (note sur 10)



Maisons et Cités • Revue Créalabel 2026

Contact Maisons et Cités

Gérard Grell,

Directeur Audit & Performances

Gerard.Grell@maisonsetcites.fr

