



**Maisons
& Cités**

Rapport d'impact 2025



©Samuel Dhôte

Maisons et Cités

Siège social

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





La crise du logement, les transitions sociales et environnementales et les attentes croissantes envers les acteurs publics et parapublics donnent aujourd'hui une résonance particulière à notre mission de bailleur social. Chez Maisons & Cités, nous en sommes pleinement conscients. Chaque jour, nos équipes agissent pour que le logement soit bien plus qu'un toit : un point d'ancrage, un facteur de dignité, un levier de cohésion sociale et d'attractivité pour les territoires.

Ce rapport d'impact volontaire est le reflet de cet engagement collectif. Il rend compte de manière sincère de nos choix, de nos actions et des résultats obtenus sur six grandes dimensions qui structurent notre utilité sociale. Mesurer notre impact, c'est prendre le temps de regarder lucidement ce que nous faisons, d'en tirer des enseignements et de progresser, dans un esprit de responsabilité et de dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes.

À travers ce document, je souhaite avant tout saluer l'engagement des femmes et des hommes de Maisons & Cités. Leur professionnalisme et leur sens du service donnent corps, au quotidien, à notre ambition : être un bailleur de proximité, responsable et innovant, résolument engagé au service des habitants et des territoires.

Jean-François Campion
Directeur général – Maisons & Cités



SOMMAIRE

Ce rapport d'impact illustre l'engagement de Maisons & Cités en faveur d'un habitat durable, accessible et responsable. Il met en lumière les actions menées pour créer de la valeur sociale, territoriale, environnementale et humaine, au service des habitants, des territoires et de l'intérêt général.

Notre rôle, notre modèle, nos priorités	6
1 Un acteur ancré, en soutien de ses territoires	10
2 Un bailleur au service des parcours de vie	16
3 Un créateur de valeur partagée	21
4 Un opérateur engagé dans la transition écologique	26
5 Un employeur qui fait grandir pour mieux servir	33
6 Une entreprise éthique et responsable	39
Reporting ESG	46

L'impact de Maisons & Cités en chiffres clés 2025

Un acteur du territoire et de l'économie locale

351,7 M€

de chiffre d'affaires

481 M€

investis dans la maintenance, l'entretien, la réhabilitation et le développement du parc logements

74,7 %

de partenaires implantés dans le Nord et le Pas-de-Calais

Un opérateur engagé dans la décarbonation

3 372

logements rénovés dont 1078 avec des matériaux biosourcés

-16,7%

réduction de l'empreinte carbone depuis 2021

Un employeur responsable

761

collaborateurs*

99/100

index égalité femmes-hommes

49

apprentis ou contrats de professionnalisation

52

stagiaires

Un bailleur à impact social et sociétal



64 535

logements



143 000

personnes logées dont 65% ont des revenus très modestes



Un locataire M&C fait en moyenne

2 039 €

d'économie par an par rapport à un locataire du parc de logement privé



1892

logements produits ou acquis depuis 3 ans



382

conventions actives avec des associations



512 666

heures d'insertion soit l'équivalent de 282 ETP

* moyenne annuelle d'ETP CDI et CDD

NOTRE ORGANIGRAMME:

ACTIONNAIRES

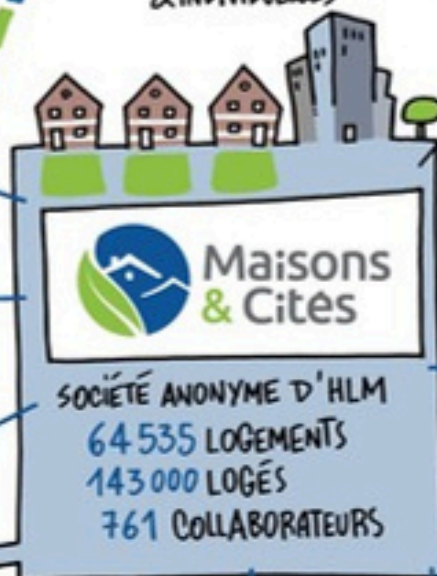
EPINORPA 49%

ADESTIA 49%

cdc habitat

- REPRÉSENTANTS LOCATAIRES
 - EPCI
 - CRÉDIT AGRICOLE
 - CAISSE D'ÉPARGNE
- 2%

LOCATION, CONSTRUCTION, AMÉLIORATION,
ACQUISITION, AMÉNAGEMENT, VENTE & GESTION
D'HABITATIONS COLLECTIVES
& INDIVIDUELLES



Fondation territoriale
des lumières
SOUS ÈGIDE DE
LA FONDATION DE FRANCE

CO-FONDATEUR

AVEC
PAS DE CALAIS
HABITAT
+ COOPARTOIS

coresial
GIE,
MAÎTRISE D'OUVRAGE
DÉLÉGUÉE, VENTES &
REPRÉSENTATION DANS
LES COPROPRIÉTÉS

FILIALE

MAISONS & CITÉS
ACCESSION
SCIC
CONSTRUCTION DE
LOGEMENTS EN
ACCESSION SOCIALE

FILIALE

Fonsalia
la Banque des Territoires
FONCIÈRE DE
REDYNAMISATION
DE CENTRE VILLE

AVEC LA
BANQUE DES
TERRITOIRES

FILIALE

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES:

PRÊTS LONG TERME
FAIBLE TAUX D'INTÉRÊTS

CAISSE DES
DÉPÔTS &
CONSIGNATION

VENTES: RECETTES
EXCEPTIONNELLES

27,3 millions d'€

CONSTRUCTION &
ENTRETIEN DE
LOGEMENTS

CA 351 millions €
(321 millions €
LOYERS PERÇUS)

LOCATION

LOYERS
À NIVEAU
RÉGLEMENTÉ

MÉNAGES À REVENUS
MODESTES:

PLAFOND
RESSOURCES
H L M

ÉTUDIANTS,
JEUNES
ACTIFS

JEUNES
COUPLES

FAMILLES

SÉNIORS &
RETRAITÉS

AYANT DROIT
STATUT DU
MINEUR



Notre rôle, notre modèle, nos priorités

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 régional **Épinorpa** est actionnaire de **Maisons & Cités** (SA d'HLM) aux côtés d'**Adestia** (groupe CDC Habitat). Adestia est devenu actionnaire de Maisons & Cités en juillet 2018. À la fin de l'année 2022, l'Épinorpa et CDC Habitat ont renouvelé leur pacte d'actionnaires aboutissant à nouvelle répartition du capital.

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

Créée en 2021, **Fonsalia** est une structure de type foncière visant à répondre aux besoins détectés dans les centres-villes et centres bourgs. Le capital de cette dernière est réparti entre la Caisse des dépôts et consignations (30 %) et Maisons & Cités (70 %).

L'ensemble des collaborateurs du Groupe est rassemblé au sein de Maisons & Cités (SA d'HLM). Une convention de gestion a été conclue entre Maisons & Cités et Maisons & Cités Accession.

Sous la direction générale de Jean-François Campion, les activités de Maisons & Cités sont organisées autour d'un secrétariat général et de trois directions générales adjointes (Réseau et clientèle, Immobilier, Ressources).

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

En 2025, Maisons & Cités a adhéré à **Corésial**, groupement d'intérêt économique (GIE) regroupant Maisons & Cités, Pas de Calais Habitat, Maisons & Cités Accession et Coopartois. Ce GIE, non-employeur, réalise pour ses adhérents les missions de maîtrise d'ouvrage déléguée, de ventes et de représentation dans les copropriétés.

Maisons & Cités est cofondateur de la Fondation territoriale des lumières, sous égide de la Fondation de France. Créée en 2018, cette fondation a pour objet social la lutte contre toute forme de précarité. Elle intervient sur le territoire de l'ex-bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais.

ACTIONNARIAT

Le capital social de Maisons & Cités est composé de 4 collèges.

Le collège de l'actionnaire de référence : l'Épinorpa et Adestia détiennent ensemble 98,5 % du capital.

Le reste du capital est réparti entre les trois autres collèges : le collège des collectivités territoriales (7 EPCI représentés), le collège des représentants des locataires (trois membres) et le collège des autres personnes physiques et morales (deux personnes morales : le Crédit agricole, la Caisse d'épargne).

PRÈS DE
150
MÈTRES

13237
HEURES DE
FORMATION

761
COLLABORATEURS

HUMAINES

RELATION
CLIENTÈLE

1 CENTRE
DE RELATION
CLIENTÈLE

5 DIRECTIONS
TERRITORIALES

14 AGENCES
DE PROXIMITÉ

68 COLLABORATEURS:
ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL

160 COLLABORATEURS:
RELATION CLIENT &
PROXIMITÉ



321 M€: CA ISSU
LOGEMENTS LOCATIFS

FINANCIÈRES

AUTOFINANCEMENT NET
RAPPORTÉ AU LOYER: 47%

481 M€: ENTRETIEN
& INVESTISSEMENT

NOTRE PATRIMOINE

64535 LOGEMENTS
DONT 94% INDIVIDUELS
AVEC JARDIN



CRÉATION DE VALEUR

ENVIRONNEMENT

3372 LOGEMENTS ANCIENS
RÉHABILITÉS
AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE
DU PARC: 9,5% DEPUIS 2023

PRÈS DE 143000
PERSONNES
LOGÉES

4842
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS

SATISFACTION
CLIENTS: 79,9%

ANIMATION TERRITORIALE:
1 875 528 € VERSÉS À DES
ASSOCIATIONS POUR MENER
DES PROJETS LOCAUX

531 LOGEMENTS
NEUFS LIVRÉS
OU ACQUIS

512 666 HEURES
D'INSERTION GÉNÉRÉES

1449 ENTREPRISES
PARTENAIRES DONT
75% EN LOCAL

EMPLOI DE
PERSONNES EN
SITUATION DE
HANDICAP: 9%

RH INTERNE

63 MOBILITÉS INTERNES
DONT 34 PROMOTIONS

RESEAU CIT'ELLES

INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES:

99/100

CONTRIBUTION EMPLOYEUR
AU CSE: 2,4% DE LA
MASSE SALARIALE

ACCUEIL DE
49 ALTERNANTS
& 52 STAGIAIRES



Notre modèle d'affaires

Maisons & Cités est une société anonyme d'HLM, dont le siège est situé à Douai dans le département du 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 avec jardin et implanté majoritairement sur le territoire du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais (arrondissements de Béthune, Lens, Douai et Valenciennes), ainsi que sur l'Arrageois. Il loge plus de 140 000 personnes à fin 2025. Sa part de marché s'élève sur son territoire historique d'implantation à 40,5 % en 2024.

Le modèle économique de l'entreprise repose sur la possibilité de construire et entretenir des logements en bénéficiant de prêts à long terme et à faible taux d'intérêt, notamment issus de la Caisse des dépôts et consignations. En contrepartie, l'entreprise s'engage à louer ses logements à des niveaux de loyers réglementés (c'est-à-dire ne dépassant pas des plafonds de loyers définis) à des ménages aux revenus modestes (c'est-à-dire dont les ressources ne dépassent pas des plafonds définis). La vente de logements constitue des recettes exceptionnelles.

La proposition de valeur des Maisons & Cités est d'offrir le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble, ainsi que de contribuer à l'attractivité des territoires. En 2021, Maisons & Cités a mis à jour son projet stratégique 2022-2025, baptisé energiC 2025 Client Climat Collaborateur.

En 2025 une nouvelle démarche participative a été initiée en vue d'élaborer dans le courant de l'année 2026 le nouveau projet d'entreprise.

Le chiffre d'affaires de Maisons & Cités s'élève en 2025 à près de 351 millions d'euros, dont 321 millions d'euros issus des loyers. Le chiffre d'affaires des ventes de logements s'élève à près de 27,3 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, senior retraités, personnes âgées vivant seules ou en couple...).

L'entreprise emploie 761* collaborateurs répartis sur l'ensemble de son territoire d'implantation, dont $\frac{3}{4}$ de l'effectif est dédié à la gestion opérationnelle des activités et à la relation de proximité.

* moyenne annuelle d'ETP CDI et CDD

Nos partenaires

- EPCI
- Communes
- Départements du Nord et du Pas-de-Calais
- Région Hauts de France
- État
- Partenaires financiers
- Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs
- Association de locataires
- Associations locales
- Entreprises
- Autres bailleurs

Un projet d'entreprise....

Mis à jour en 2022 à l'issue d'une démarche participative conduite en 2021, le projet d'entreprise (ou projet stratégique) de Maisons & Cités a associé les collaborateurs ainsi que des représentants de parties prenantes externes. Baptisé « energiC-2025 Client Climat Collaborateur », il s'est structuré autour de 11 chantiers couvrant l'ensemble des sujets clés de l'entreprise.

Pour rendre compte de l'avancement, un bilan à mi-parcours a été établi en mars 2024. Il réaffirme le socle stratégique de Maisons & Cités (mission, ambition et valeurs) et souligne la clôture de six chantiers. Dans la continuité de ces réalisations, le projet a été ajusté avec la création de deux chantiers supplémentaires : « Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025 » et « Client au cœur », ainsi que l'identification de sept actions prioritaires portant sur l'offre locative, l'adaptation du parc et la qualité de service, les projets de territoire ou encore la transition climatique.

En 2025, une nouvelle démarche participative, baptisée « Vision 2030 », a été lancée afin de préparer l'élaboration d'un nouveau projet stratégique au cours de l'année 2026.

... des enjeux de durabilité

L'analyse de double matérialité sert à repérer et classer les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui comptent le plus pour Maisons & Cités. Elle croise deux questions complémentaires :

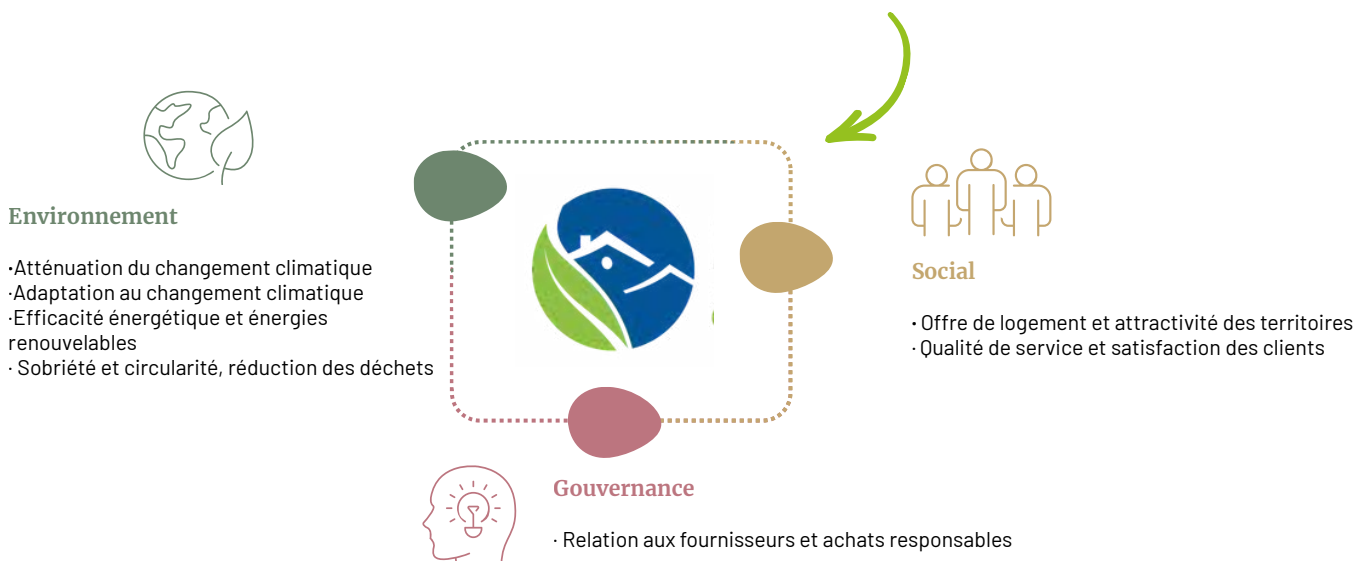
- *Quel impact avons-nous ? Les enjeux qui ont des effets significatifs sur l'environnement, la société ou nos parties prenantes.*
- *Qu'est-ce que cela change pour l'entreprise ? Les enjeux susceptibles d'avoir des effets importants sur notre situation financière (risques, opportunités, performance).*

Cette approche nous aide à concentrer nos efforts, à expliquer nos choix et à informer de façon transparente nos parties prenantes sur les sujets prioritaires.

Concrètement, chaque enjeu est coté selon deux axes :

- **Matérialité d'impact** : niveau de gravité et probabilité d'occurrence.
- **Matérialité financière** : risques et opportunités, effets financiers possibles et probabilité.

À l'issue de ce travail, Maisons & Cités a retenu **sept enjeux** comme les plus matériels pour l'entreprise :



1

Un acteur ancré, en soutien de ses territoires



Un acteur ancré, en soutien de ses territoires

Acteur de proximité par nature, le bailleur social joue un rôle structurant dans l'équilibre et la dynamique des territoires. Par son implantation, la gestion et le développement de son patrimoine, Maisons & Cités contribue à l'aménagement du territoire, à la mixité des fonctions urbaines et des populations, et à l'attractivité résidentielle des communes. L'impact territorial se mesure autant dans la répartition de l'offre de logements que dans la capacité à répondre aux besoins spécifiques des bassins de vie, à accompagner les politiques locales de l'habitat.



Cité des alouettes
Bully-les-Mines

©Philippe Houzé

Un patrimoine remarquable, une responsabilité

Le patrimoine de Maisons & Cités se distingue par sa composition unique : une majorité de logements individuels avec jardins, hérités de l'histoire minière du Nord et du Pas-de-Calais. Au-delà de leur fonction résidentielle, ces cités constituent un marqueur fort du paysage et de l'identité des territoires. Cette singularité s'accompagne d'une exigence particulière : environ 40 % du patrimoine est situé dans le périmètre Unesco du Bassin minier. Cela implique de concilier les attentes contemporaines (confort, performance énergétique, qualité d'usage) avec la préservation de la valeur patrimoniale, architecturale et paysagère des cités.

- Préserver l'authenticité et l'harmonie urbaine
- Rénover et entretenir
- Travailler en dialogue avec les collectivités et les acteurs concernés, pour faire du patrimoine un levier d'attractivité et de fierté locale.

Renforcer l'attractivité résidentielle

En tant que bailleur social, Maisons & Cités contribue directement au renforcement de l'attractivité résidentielle des territoires où il est implanté, en agissant à la fois sur la qualité du parc existant et sur le renouvellement de l'offre.

La rénovation qualitative et l'entretien régulier du parc ancien — 72 % du parc des composés de logements construits avant 1949 — permettent d'améliorer durablement le confort, la performance énergétique et l'image des cités, tout en sécurisant le patrimoine dans le temps.

En parallèle, la construction de nouveaux logements, pensée en cohérence avec les besoins des bassins de vie et les politiques locales de l'habitat, vient diversifier l'offre, accompagner les parcours résidentiels et favoriser la mixité.

En combinant ces deux leviers, Maisons & Cités contribue à créer des cités plus désirables, à stabiliser les habitants et à soutenir la vitalité des communes.

Fonsalia, la foncière au service de la revitalisation des territoires



À Souchez



À Carvin



À Douai

Créée en 2021, Fonsalia est une filiale de Maisons & Cités de type foncière, développée en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations, actionnaire à hauteur de 30 %, aux côtés de Maisons & Cités (70 %).

Conçue comme un outil de portage immobilier, Fonsalia vise à répondre aux besoins identifiés dans les centres-villes et centres-bourgs, en particulier sur le territoire du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais.

La foncière intervient sur des actifs immobiliers à vocation économique — commerces, tertiaire, locaux d'activités, médico-social — et, à titre accessoire, sur des logements lorsqu'ils accompagnent ces usages. Elle s'inscrit dans une logique de revitalisation globale des territoires, en appui des projets portés par les collectivités locales, et renforce le rôle de Maisons & Cités comme acteur de l'aménagement et du développement territorial.

Partenaire des collectivités locales

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

Maisons & Cités définit également avec les EPCI et les communes les projets de renouvellement urbain des cités concernées notamment par l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, mais aussi les programmes d'aménagement du territoire initiées par l'Etat (ex : opérations Cœur de ville à Valenciennes, Douai, Liévin, Lens, Arras, Sin-le-Noble ; ou Petites villes demain à Lillers, Auchel, Calonne-Ricouart, Bully-les-Mines, Carvin, Desvres, Libercourt et Aniche).



Inauguration de la Cité Barrois à Pecquencourt en juin 2025

Nous rendons compte régulièrement aux maires et aux présidents des EPCI d'implantation de notre parc :

- des actions menées et de notre impact sur le territoire de façon annuelle à travers notre rapport d'activité et à travers la démarche Acterr de Delphis. En outre en 2025, les Directeurs de territoire ont présenté aux représentants des EPCI les projets de territoire dont les thèmes principaux sont la stratégie patrimoniale (réhabilitation, ventes, démolition) et de développement, ainsi que le diagnostic du peuplement des cités sous l'angle démographique et sous l'angle des fragilités sociales en vue de définir des pistes d'actions favorisant la mixité sociale.

- de façon annuelle, sur la réalisation et l'actualisation de notre stratégie patrimoniale, notamment en ce qui concerne les ventes de logements.

Par ailleurs, trois communautés d'agglomérations sont représentées au sein du conseil d'administration de Maisons & Cités. Huit sont représentées dans le capital social de l'entreprise.



5 directions territoriales
14 agences de proximité

Contribuer à l'équilibre social des territoires

Près de 50 % du patrimoine de Maisons & Cités est situé en quartier prioritaire Politique de la ville (QPV). Par son engagement dans la politique de la ville, via la signature de 9 contrats de ville en lien avec les EPCI et 45 conventions contractualisées avec les villes des territoires, Maisons & Cités affirme sa mission d'intérêt général et social comme acteur de la cohésion sociale dans les quartiers. Dans ce cadre, l'entreprise a mobilisé des financements liés à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (montant de l'enveloppe à hauteur de près de 1 million d'euros).

Par ailleurs, Maisons & Cités s'est enrichi de partenariats structurés pour accompagner sa stratégie de développement social urbain, reposant sur **5 piliers** :



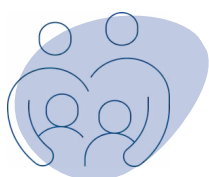
La santé et l'alimentation en lien avec Filieris notamment via l'organisation de 7 ateliers prévention avec 150 locataires, les plateformes santé, les CPAM, l'association VRAC Hauts de France (6 groupements d'achats), la Récré Verte et les EPCI via les contrats locaux de santé (CLS)

L'inclusion numérique notamment avec Emmaüs Connect (près d'une centaine de locataires formés et équipés d'ordinateurs)



L'emploi et la formation en conduisant sa politique dans le cadre de la clause sociale d'insertion (plus de 500 000 h en 2025) et en initiant des actions d'« aller vers » avec un nouveau dispositif « Cités 'Cap » expérimenté sur le territoire de la CAPH (182 locataires rencontrés et 32% ont repris le chemin de l'emploi à l'issue de cette action)

Le cadre de vie en favorisant les actions et projets autour de l'habitat inclusif, les jardins partagés et la sensibilisation à l'environnement (tri des déchets, gestion de l'eau et des énergies, vivre ensemble)



La parentalité avec des actions réunissant les familles souvent monoparentales et les victimes de violences intrafamiliales.

Agir avec le tissu associatif local

Maisons & Cités s'appuie sur un partenariat étroit avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) pour renforcer l'utilité sociale de ses missions et agir au plus près des besoins des habitants. Ce travail se construit dans la durée, dans une logique de co-construction avec les associations et les collectifs locaux, à partir des problématiques identifiées sur les territoires et des avancées à conduire au service du « bien vivre chez soi » et du « bien vivre ensemble ».

Ces partenariats couvrent des champs d'action pluriels (santé, éducation, emploi, accompagnement social, inclusion numérique) et s'adressent en priorité à des publics identifiés comme plus exposés aux fragilités : locataires en situation de vulnérabilité, seniors, victimes de violences intrafamiliales, jeunes précaires (dont les jeunes issus de l'ASE), familles monoparentales.

1,8 M€

**de soutien financier
aux projets locaux**

55

**locaux mis à
disposition
d'associations**

382

**conventions actives
avec des associations**

Coloc'Jeunes :
partenariat avec 3 associations
pour l'insertion des 18-25 ans,
juillet 2025 à Douai



La Fondation territoriale des lumières, un engagement collectif contre la précarité

Fondation territoriale
des lumières



Cofondée par Maisons & Cités et créée en avril 2018, la Fondation territoriale des lumières est née de la volonté d'un collectif d'entreprises engagées pour lutter contre toutes les formes de précarité sur le bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais. Inscrite dans le prolongement d'une expérimentation de la Fondation de France, elle repose sur une conviction forte : l'action collective des acteurs économiques peut utilement compléter l'action publique au service des territoires.

La fondation soutient des projets d'intérêt général visant notamment à améliorer les conditions de vie des habitants, à favoriser l'inclusion sociale et à renforcer la cohésion territoriale, sur un territoire marqué par une histoire industrielle forte et des fragilités sociales persistantes. Elle illustre l'engagement durable de Maisons & Cités, aux côtés de ses partenaires, en faveur d'un impact social ancré dans les réalités locales.

2

Un bailleur au service des parcours de vie



Loger est un acte fondamentalement social. En tant que bailleur HLM, Maisons & Cités agit chaque jour pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement de publics aux profils et aux parcours diversifiés. L'impact social s'exprime à travers la qualité de l'accueil, l'adaptation des logements aux évolutions démographiques et familiales, la prise en compte de la vulnérabilité, ainsi que l'accompagnement des ménages dans leurs parcours résidentiels. Il reflète la contribution du bailleur à la cohésion sociale, à la lutte contre les inégalités et à la sécurisation des trajectoires de vie.



Loger les plus modestes

Parmi les ménages logés chez Maisons & Cités :

65%

ont des revenus très modestes*

8%

sont des jeunes de moins de 30 ans

33%

ont plus de 65 ans

Un locataire M&C fait en moyenne

2 039 €

d'économie par an par rapport à un locataire du parc de logement privé

28%

sont des familles monoparentales

Pour un loyer équivalent dans le parc privé, un locataire de M&C bénéficie en moyenne de

17 m² supplémentaires

*Ressources inférieures à 60 % du plafond de ressources PLUS



Être en proximité avec les locataires

La gestion de proximité avec les locataires s'organise via un accueil clientèle assuré par le centre de relation clientèle du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Une réponse est apportée immédiatement à 85 % des demandes techniques et commerciales des locataires et ayants droit qui le contactent. Par ailleurs, en 2025, le taux de décroché, qui mesure le nombre d'appels traités par rapport au nombre d'appels reçus, s'élève à 85 %. La qualité de l'accueil téléphonique recueille une note de 8/10 dans les enquêtes de satisfaction clientèle.

En 2025, le serveur vocal interactif (SVI) a évolué pour mieux orienter les demandes de clients s'ils souhaitent régler leur loyer, être mis en relation avec le prestataire multi-services (pour des problèmes de chauffage, menuiserie, sanitaire ou d'électricité... dans leur logement), ou être mis en relation avec un conseiller clientèle. Le SVI permet également de diffuser des informations ou des messages de prévention.

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

S'il exprime une demande technique, le client pourra aussi obtenir un rendez-vous avec son chargé de clientèle* à domicile. En 2025, l'évolution de notre système d'information permet désormais d'informer les clients en temps réel par courriel de l'avancement de leurs demandes. Un dispositif d'enquête "à chaud" a également été mis en place pour mesurer la satisfaction du traitement des demandes.

Les clients peuvent en outre créer un espace personnel sur le site internet de Maisons & Cités, y réaliser différentes opérations telles que payer leur loyer en ligne, accéder à des informations générales via la rubrique « actualités » ou envoyer un e-mail. En 2024, en vue de réduire son impact en matière de consommation de papier, Maisons & Cités a engagé une démarche de dématérialisation des avis d'échéance.

Des campagnes de communication ciblées sont également réalisées afin d'informer notre clientèle (par SMS, e-mails, ou via des informations sur l'avis d'échéance).

*Depuis le 12 janvier 2026, les antennes de proximité sont désormais appelées agences de proximité, les chargés de clientèle sont des conseillers de proximité.

SOC 3.4.2 Satisfaction des locataires

	2023	2024	2025	Unité
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	81,5	79,7	79,9	%

Répondre à la diversité des besoins

Renforcer la solidarité et réduire les inégalités sont les éléments socle de la politique de cohésion sociale de Maisons & Cités qui se matérialise autour de 3 grandes thématiques : accompagner, loger et renforcer le lien social dans les quartiers.

Dans le cadre de l'accompagnement des plus fragiles, grâce à des mesures sociales individualisées et renforcées, des solutions face aux enjeux du vieillissement et du handicap ont été mises en œuvre et la politique seniors formalisée. La feuille de route triennale « Cités 'Seniors' » a été présentée aux partenaires et collaborateurs formés à la relation seniors (100 % des personnels dans le cadre d'un appel à projets de la CARSAT).

L'engagement pour la solidarité envers les jeunes, notamment ceux issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), s'est renforcé, en lien avec les Départements du Nord et Pas-de-Calais (conventions et appels à projets) autour de nouveaux partenariats associatifs territoriaux officialisés lors du congrès HLM. De plus, une colocation jeunes a été lancée sur le territoire de Douai en partenariat avec Soliha.

Pour accompagner les plus fragiles vers le logement, des partenariats dans le cadre de l'inter-médiation locative (IML) ont été pérennisés : 258 logements sont mis à disposition auprès de 24 associations partenaires. En outre, près de 950 personnes « publics prioritaires » (dont des personnes sans abri et sortant d'hébergement) ont été logées dans le patrimoine et certaines ont bénéficié d'accompagnements spécifiques pour favoriser l'appropriation du logement et l'inclusion au quartier.

Enfin, le renforcement du lien social dans les quartiers se décline notamment à travers la politique de développement social et urbain qui s'est enrichie avec des nouveaux dispositifs essaimés sur les territoires et l'organisation d'actions « d'aller vers » pour renforcer la proximité et l'écoute avec les locataires.

Accompagner les plus fragiles

En 2025, Maisons & Cités a mis en place 465 accompagnements sociaux auprès de locataires (ou futurs locataires) en difficulté financière, administrative et/ou d'appropriation de leur logement, afin de stabiliser leur situation grâce à des aides adaptées. 58 ménages ont fait l'objet d'un accompagnement renforcé, ce qui a permis à certains d'accéder à un parcours de soins et/ou à des services adaptés, et d'être guidés dans la recherche de solutions durables pour se maintenir dans le logement.

En plus des dispositifs de droit commun (FPEL, FSL accès et FSL maintien), Maisons & Cités a mobilisé et continué à déployer deux dispositifs spécifiques : la réduction de loyer temporaire (RLT) pour prévenir ou stabiliser les impayés de loyer et la réduction de loyer énergie (RLE) pour lutter contre la précarité énergétique. Ainsi, 138 ménages ont bénéficié d'une réduction de loyer d'une durée moyenne de 5,5 mois et 298 réductions de loyer énergie ont été accordées

Un bailleur au service des parcours de vie

D'autres dispositifs ont été modélisés et expérimentés durant l'année 2025; en particulier « Chrysalides » à destination des victimes de violences conjugales et intra-familiales, « EN'VIE » (Ensemble vers l'indépendance et l'épanouissement) pour accompagner les jeunes issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Ces deux dispositifs visent à accompagner de façon très opérationnelle les démarches liées au logement, de l'attribution jusqu'à l'inclusion au quartier, tout en accompagnant les parcours de vie (estime de soi, emploi/formation, mentorat...). Ainsi 134 victimes ont bénéficié d'un logement en 2025, une cinquantaine de collaborateurs formés à l'écoute et l'orientation et un réseau de 15 référents internes constitué pour optimiser l'opérationnalité sur les territoires. Des réflexions partenariales ont été lancées pour la création d'une colocation pour auteurs de violences sur le territoire de la CABBALR. Dans le cadre de l'ASE, 24 jeunes ont été accompagnés vers l'autonomie « logement ».

Les partenariats avec le monde associatif ont été renforcés et structurés quant à la mise à disposition de logements pour les publics fragiles dans le cadre de l'intermédiation locative. Plus de 230 logements sont mis à disposition d'une vingtaine d'associations partenaires.

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 2025, le patrimoine de M&C est occupé à 10,5 % par des ayants droit, soit 6 182 foyers. La moyenne d'âge des ayants droit est de 84 ans.

Concernant les séniors, en collaboration avec l'ANGDM, 105 visites ont été réalisées chez les ayants droit de plus de 90 ans, afin de détecter les difficultés potentielles dans l'occupation du logement. Pour la 2e année consécutive, les centaines de Maisons & Cités (y compris ayants droit) ont été mis à l'honneur dans le cadre d'événements spécifiques.

En 2025, Maisons & Cités a de nouveau été lauréat d'un appel à projets lancé par la CARSAT, ce qui permettra de :

- continuer à financer la formation des équipes de proximité en vue de développer une approche spécifique dans la relation avec nos aînés au quotidien,
- contribuer à la réalisation de travaux d'adaptation d'une trentaine de logements séniors,
- lancer un diagnostic « séniors » pour recueillir les attentes et besoins.

Dans le cadre de la politique d'adaptation des logements au vieillissement, 490 séniors ont bénéficié de travaux d'adaptation; 70 % des travaux réalisés sont importants de type douche ou plan incliné.



En savoir plus : vous trouverez d'autres données et informations sur l'impact de Maisons & Cités dans le reporting ESG page 46

3

Un créateur de valeur partagée



Au-delà de sa mission sociale, un bailleur HLM est un acteur économique à part entière de son territoire. Par ses investissements, ses activités de construction, de réhabilitation et de gestion, Maisons & Cités soutient l'emploi local, mobilise des filières économiques et participe au développement durable de l'économie résidentielle. L'impact économique recouvre à la fois la solidité du modèle économique, la capacité à investir dans la durée et la contribution à une économie locale responsable, créatrice de valeur partagée pour les territoires et leurs habitants.

Un modèle solide, des investissements dans la durée



351,7 M€
Chiffre d'affaires



98,36 %
Taux de recouvrement



15,75 %
Ratio d'autofinancement
net HLM



7,33 %
Taux de vacance technique
(en baisse depuis 2023)



369 M€
investis en 2025 dans la
maintenance, l'entretien
et la réhabilitation
du patrimoine ancien



112 M€
en moyenne investis
chaque année dans la
construction depuis
4 ans



3 372
logements rénovés
en 2025



1892
logements produits ou
acquis depuis 3 ans



Contribuer au dynamisme économique local

536 M€

dépensés auprès de fournisseurs et de prestataires

74,7 %

de partenaires implantés dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais

79 %

de marchés attribués à des TPME

L'activité de maîtrise d'ouvrage de l'entreprise (rénovation, construction neuve, entretien) concourt de façon importante à la création de valeur sur le territoire.

Maisons & Cités continue à contribuer à la vitalité du tissu économique des départements du Nord et du Pas-de-Calais en faisant appel pour 74 % à des partenaires implantés sur ces deux départements.

Soutenir l'emploi et les parcours d'insertion

La généralisation de la clause d'insertion dans tous nos marchés a permis de générer 512 666 heures d'insertion en 2025, soit l'équivalent de 282 emplois à temps plein. Maisons & Cités a maintenu un suivi régulier des heures d'insertion réalisées par les entreprises titulaires de marchés.

En outre la mise en place des diverses actions (Globe-trotteurs, Globe-trotteuses de l'emploi, job dating, rencontre vers l'emploi...) sur l'ensemble du territoire, permet aux partenaires (EPCI, France Travail...) et aux entreprises d'identifier les personnes en recherche d'emploi afin de réaliser le volume d'heures d'insertion prévu dans leur marché.

“ 512 666 heures d'insertion en 2025, soit l'équivalent de 282 emplois à temps plein. ”

Quatre parcours d'insertion mis à l'honneur

Le 25 avril, quatre habitants de Houdain ont été mis à l'honneur pour leur parcours professionnel sur le chantier ERBM de la Cité de la Victoire, réalisé par ML Bâtiment et Sogebat. Recrutés en intérim via Interinser et sélectionnés par le PLIE lors des comités de pilotage insertion avec la commune et le Département, ils illustrent le succès des démarches d'insertion locale. À fin mars 2025, plus de 10 300 heures d'insertion ont déjà été réalisées sur la première tranche de l'opération, dépassant largement les objectifs fixés, pour un total de près de 17 000 heures prévues sur l'ensemble du projet. Une preuve concrète de l'engagement de Maisons & Cités en faveur de l'emploi local et de l'insertion professionnelle durable.



Opération Globe trotteurs de l'emploi à Raismes, en novembre 2025

Intégrer des pratiques d'achats responsables

Maisons & Cités utilise tous les leviers permis par le Code de la commande publique afin de pratiquer des achats responsables. Ainsi depuis 2020, Maisons & Cités a généralisé les clauses d'insertion sociale dans tous ses marchés.

Tous nos marchés de travaux et certains marchés de fournitures et services comprennent comme critères d'attribution une valeur technique et environnementale. La pondération des critères est majoritairement de 60 % pour le critère prix et de 40% pour la valeur technique et environnementale. Cette pondération est adaptée en fonction de l'objet du marché, de façon à donner la priorité aux achats écoresponsables, au recyclage, etc.

En ce qui concerne la dématérialisation de la relation aux fournisseurs : depuis 2021, Maisons & Cités a déployé la signature électronique des marchés, suite logique de la dématérialisation totale des dossiers des consultations des entreprises et des correspondances mise en place depuis 2018.

En 2023, Maisons & Cités a déployé sur un échantillon de prestataires la dématérialisation des factures. Ce déploiement s'est avéré concluant et a été généralisé à partir de mi-février 2024. En 2024, afin de simplifier, sécuriser et améliorer les délais, Maisons & Cités s'est doté d'un logiciel permettant la gestion dématérialisée des déclarations de sous-traitance (admission des entreprises sous-traitantes des entreprises titulaires des marchés).

En 2025, la dématérialisation des actes d'exécution des marchés a été étendue, notamment pour les ordres de service de démarrage des travaux.

Outre la clause d'insertion sociale intégrée dans nos marchés, certains marchés intègrent des considérations environnementales dans leurs conditions d'exécution. Pour exemple : les marchés de nettoyage de locaux (utilisation de produits respectueux de l'environnement), informatiques (ex: recyclage des consommables), renouvellement de la flotte automobile (véhicules hybrides ou électriques) ou encore marchés de travaux (utilisation de matériaux de réemploi dans le cadre de l'économie circulaire).

GOV 3.1 Pratiques en matière de paiement des fournisseurs

	2023	2024	2025	Unité
Délai moyen de paiement des fournisseurs	46	32	27	Nombre de jours
Part de factures payées dans les délais	90,73	91,3	93,65	%

En savoir plus : vous trouverez d'autres données et informations sur l'impact de Maisons & Cités dans le reporting ESG page 46

4

Un opérateur engagé dans la transition écologique



Face à l'urgence climatique et à la transition écologique, le logement social est un levier majeur d'action. Le patrimoine de Maisons & Cités constitue un champ d'intervention essentiel pour réduire les consommations énergétiques, limiter les émissions de gaz à effet de serre et préserver les ressources. L'impact environnemental s'inscrit dans la conception, la rénovation et la gestion des logements, mais aussi dans l'aménagement des espaces et la sensibilisation des habitants. Il traduit la responsabilité du bailleur dans la construction d'un habitat plus sobre, plus résilient et plus respectueux de l'environnement.

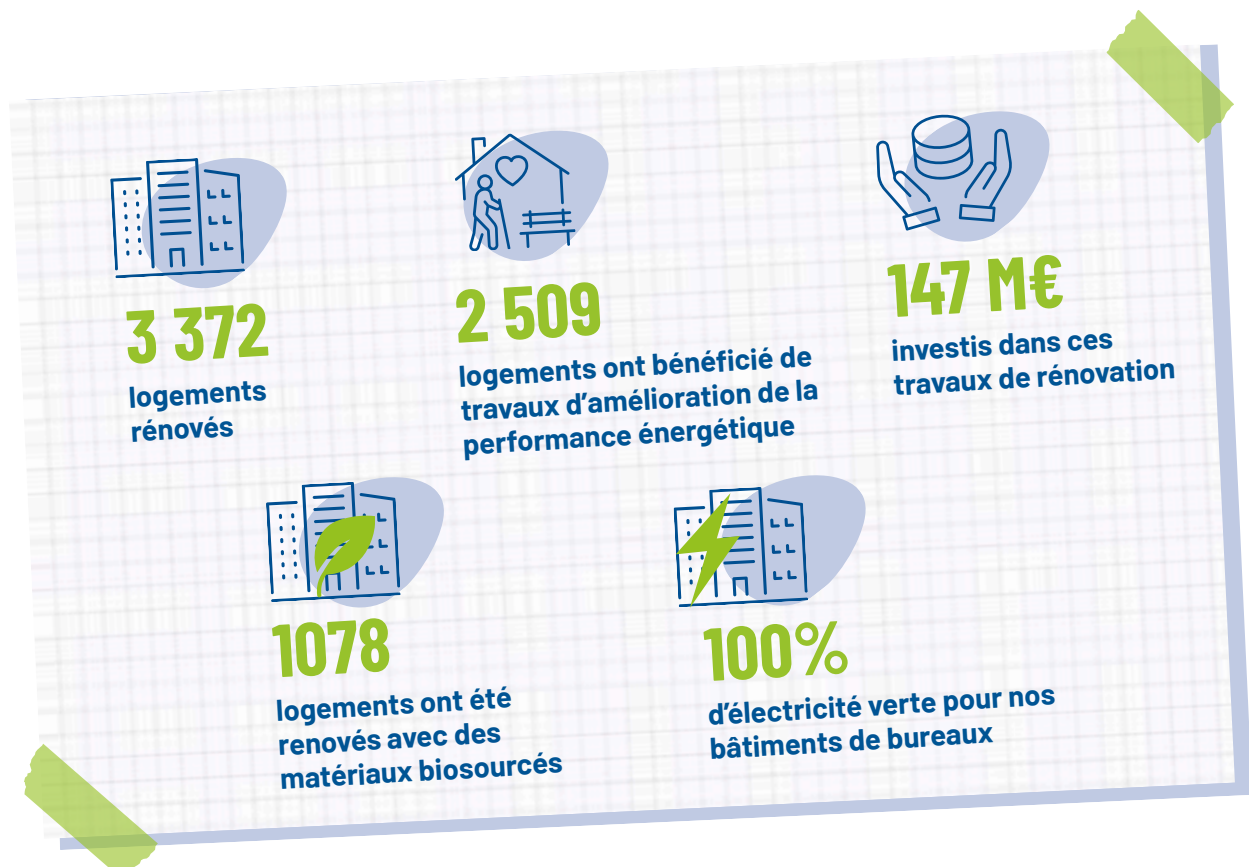
Notre politique environnementale

Les principaux objectifs environnementaux de l'entreprise résident dans son plan de rénovation du parc de logements. Ce vaste programme, qui vise à diminuer la consommation énergétique des logements et l'empreinte carbone liée à leur usage, contribue à l'atténuation du changement climatique.

Le plan d'actions prévoit ainsi sur la période 2024-2033 la réalisation de travaux de rénovation sur **25 500** logements, ce qui représente un investissement de plus de **2 milliards d'euros**.

En outre, Maisons & Cités a défini un plan stratégique climat, qui intègre des objectifs à 2, 5 ou 10 ans, non seulement en matière de décarbonation de l'acte de construire (matériaux biosourcés, réemploi, recyclage), mais également dans d'autres activités que la maîtrise d'ouvrage (voir indicateur dédié).

Maisons & Cités prépare également son plan d'adaptation au changement climatique, qui devrait voir le jour en 2026. Diverses initiatives sont également prises en matière de préservation de la biodiversité ou de sensibilisation des parties prenantes aux enjeux environnementaux.



Décarboner et anticiper les aléas climatiques

Le plan stratégique climat (PSC) de Maisons & Cités s'appuie sur une approche globale articulée autour de deux volets complémentaires : le patrimoine et le fonctionnement interne.

Le volet patrimonial du PSC vise à réduire l'empreinte carbone des logements, tant dans leur usage que dans l'acte de construire et de réhabiliter. Trois axes structurent les actions liées à la construction et à la réhabilitation : l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments, l'évolution des matériaux et procédés constructifs en faveur de solutions biosourcées, ainsi que le développement du réemploi et du recyclage des matériaux. La décarbonation du patrimoine repose également sur la définition d'une stratégie énergétique. Plusieurs leviers sont étudiés ou en cours de déploiement, tels que l'intégration du gaz vert, l'évolution progressive vers des systèmes hybrides gaz-électricité, le raccordement à des réseaux de chaleur lorsque cela est possible, ou encore le développement de projets de production solaire.

Le volet fonctionnement complète cette démarche à travers un plan d'actions structuré autour de sept thématiques : la sensibilisation des collaborateurs, la performance énergétique des bâtiments de bureaux, les déplacements professionnels, le numérique responsable, les achats responsables, la gestion des déchets et l'alimentation.

Des actions sont déployées selon des horizons de court, moyen et long terme (2, 5 et 10 ans), en interne et en lien avec les parties prenantes, afin d'inscrire durablement la transition climatique dans l'ensemble des activités de Maisons & Cités. Une étude menée par un cabinet externe en 2025 souligne que cette trajectoire, fondée notamment sur la décarbonation du parc de logements et le verdissement progressif de la flotte de véhicules, est alignée avec la Stratégie nationale bas carbone dans sa version actuelle (SNBC2), y compris dans l'hypothèse prudente d'une intégration du biogaz dans le réseau.

“ Le plan d'actions 2024-2033 prévoit la rénovation de 25 500 logements. ”



Isolation en béton de chanvre
Cité Barrois
à Pecquencourt

Réemploi et recyclage

Maisons & Cités met en place une politique de réemploi et de recyclage de son matériel électronique et informatique visant à limiter son impact environnemental. La politique de sobriété numérique de 2025 à 2027 décrit la politique de gestion du matériel et du patrimoine applicatif, dont la politique d'achats ainsi que de réemploi, recyclage, maintenance et réparation du matériel.

Ainsi, pour optimiser les achats de matériels, depuis le début de l'année 2025, des principes doivent être respectés avant d'effectuer une commande : définition et analyse précise du besoin pour éviter les achats superflus, priorité donnée aux équipements durables et réparables, optimisation des commandes pour éviter les transports inutiles.

En outre, pour prolonger la durée de vie des équipements, plusieurs solutions sont mise en œuvre depuis 2025, selon le matériel concerné : mise en place de programmes de réutilisation dès qu'un équipement doit être remplacé, poursuite des actions de recyclage des matériels obsolètes, établissements de plans de maintenance réguliers.

Depuis plusieurs années, une démarche de dépollution et de recyclage est assurée par un partenaire, Defabnord, qui garantit l'effacement des données et la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Par ailleurs, certains équipements, principalement des ordinateurs, peuvent être réemployés par le biais de dons à des associations.

Anticiper les effets du changement climatique

En 2025, Maisons & Cités a poursuivi ses travaux visant à mieux anticiper les effets du changement climatique sur son patrimoine. Des outils d'analyse ont permis de caractériser l'exposition aux principaux aléas climatiques des communes d'implantation et d'identifier, à ce stade, quatre risques majeurs : les inondations et fortes précipitations, les tempêtes et vents violents, la sécheresse et le retrait-gonflement des argiles, ainsi que les vagues de froid. Ces travaux constituent une première étape avant l'extension des études à l'analyse de la vulnérabilité du patrimoine existant.

Parallèlement, l'analyse des risques climatiques a été intégrée dès 2025 dans les processus de conception et de validation des opérations de construction et de réhabilitation. Un travail a également été engagé pour identifier les solutions techniques adaptées lorsque des vulnérabilités sont mises en évidence, tant sur le patrimoine existant que sur les fonciers destinés à de nouveaux projets. L'ensemble de ces démarches alimentera le plan d'adaptation au changement climatique de Maisons & Cités, dont la finalisation est prévue en 2026 et qui comportera des volets dédiés au patrimoine, aux locataires et aux conditions de travail.

Mobilité décarbonée des salariés

Maisons & Cités souhaite favoriser une mobilité plus décarbonée des salariés. Depuis plusieurs années, certaines mesures sont en vigueur à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise et d'autres le sont sur certains sites. Cette démarche s'appuie ainsi sur des horaires flexibles et la possibilité pour les collaborateurs de bénéficier de 1 à 2 jours de télétravail, le déploiement de bornes de recharge vélo et véhicules électriques sur certains sites, ainsi que des actions de sensibilisation à l'écoconduite via l'intranet Le Kiosque. Au LUM, le siège social, elle est renforcée par la mise à disposition de vélos à assistance électrique, des abris à vélos et des kits vélos pour les collaborateurs. En 2025, en vue de la mise à jour du plan de mobilité employeur, des ateliers collaboratifs ont été organisés pour recueillir les idées des collaborateurs sur la mobilité.

Préserver la biodiversité

En 2025, Maisons & Cités a renforcé son engagement en faveur de la biodiversité à travers des actions de sensibilisation, de renaturation et des partenariats structurants. Le partenariat noué avec CDC Biodiversité va permettre le déploiement de l'application pédagogique Hortilio auprès des locataires de même que deux terrains seront dédiés à des opérations de restauration écologique. Parallèlement, l'entreprise a poursuivi le recensement de parcelles à renaturer et engagé des travaux de reboisement sur près de 3 hectares dans six communes.

Ces actions sont complétées par des initiatives associant les collaborateurs et les habitants : création d'une forêt virtuelle avec Tree-Nation en lien avec le challenge de sobriété numérique, sensibilisation aux espèces exotiques envahissantes, évolution des pratiques d'entretien des espaces verts (fauchage raisonné), soutien à des projets locaux favorables à la biodiversité et mise en œuvre de projets d'éco-pâturage sur deux sites fonctionnels.



Sensibiliser aux thématiques environnementales

Sensibiliser les locataires...

En 2025, Maisons & Cités a poursuivi et initié des démarches à destination des locataires liées à l'éco-responsabilité afin de mieux appréhender l'usage du logement et des équipements (notamment suite aux travaux de rénovation) et des espaces extérieurs (gestion des déchets, entretien des parcelles privatives).

Ainsi plusieurs projets et actions se sont déployés sur 2025 : l'opération Civigaz sur le territoire de Douai en lien avec GRDF, des ateliers « gestion des déchets » dans le cadre du dispositif Tupperwatt porté par Share and Smile et d'autres actions initiées localement dans le cadre du dispositif d'abattement de la taxe foncière des propriétés bâties (ATFPB) pour optimiser le cadre de vie.

Le dispositif « Parcours Habitants » a été expérimenté sur une cité ayant bénéficié de travaux ERBM. Une équipe de médiateurs sociaux de Citéo rencontre l'ensemble des locataires pour faire le point sur le gain énergétique engendré par les travaux et organise des ateliers de coaching énergie pour continuer la sensibilisation et rendre les locataires acteurs.

Lancement du dispositif
Civigaz en
février 2025 à Douai



©Maisons&Cités

Encourager l'économie du partage

En 2025, les actions en faveur de l'économie du partage se sont poursuivies. Elles prennent la forme de mises à disposition de terrains ou de logements pour soutenir des associations et des projets locaux ou de partenariats avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) qui interviennent au bénéfice des locataires.

Les exemples d'initiative sont variés. Ainsi à Lallaing sur le territoire de Douai, une laverie solidaire ouverte à tous a été créée par une locataire dans un logement mis à disposition par Maisons & Cités. Ce lieu collectif propose des services essentiels comme le lavage, le séchage et le repassage du linge, mais aussi des vêtements de seconde main à prix réduit. A Béthune, une bricothèque a également vu le jour, de même qu'une outillthèque dans la maison du projet de la cité Darcy à Hénin-Beaumont ou au conseil citoyen de Libercourt.

Dans le Bruayais, le partenariat avec Emmaüs Connect a permis à une quarantaine d'habitants de se voir dotés gratuitement d'un ordinateur reconditionné et de bénéficier d'une formation au numérique.

Un partenariat avec Envie Nord a donné lieu à l'organisation de temps forts avec les habitants d'un quartier prioritaire de Marles-les-Mines pour s'initier à la réparation d'équipements électroménagers. De même, sur le territoire de Valenciennes, dans les cités Hardy et Molière de Fresnes-sur-Escaut, des ateliers repairs café ont permis d'apprendre à réparer plutôt que de jeter, tout en développant l'entraide et le lien social.

Un opérateur engagé dans la transition écologique

... et sensibiliser les collaborateurs

En 2025, plusieurs actions de formation ont été menées dans le domaine de la maîtrise d'ouvrage : étanchéité à l'air, pompe à chaleur, rénovation performante.

En janvier, dans le cadre de la réalisation du bilan carbone 2024, tous les collaborateurs ont été invités à répondre à l'enquête "Mon empreinte pro ». Au-delà du recueil de données permettant de calculer des facteurs d'émission de CO2 des activités de l'entreprise, cette enquête permet de sensibiliser sur les cinq thèmes abordés dans le questionnaire : déplacements professionnels, trajets domicile-travail, véhicules de fonction, numérique et alimentation.

En mars, à l'occasion du Digital Clean Up Day, une journée mondiale dédiée à la réduction de l'empreinte écologique du numérique, la Direction de la transformation numérique a lancé auprès de tous les collaborateurs l'opération "Je clique & je supprime !". Ce challenge collectif avait pour but de réduire l'empreinte numérique de l'entreprise, en se concentrant spécifiquement sur les boîtes e-mails.

L'objectif était de supprimer le plus grand nombre possible de messages inutiles pendant une semaine. La direction qui supprimait le plus grand volume de courriels remportait un prix : la possibilité de planter plusieurs arbres grâce à une association partenaire. En octobre, lors du séminaire managers, tous les managers ont été sensibilisés à l'adaptation au changement climatique en participant à un atelier proposé par le Human adaptation Institute.



Il consiste, par le biais d'une chambre climatique mobile, à immerger les participants dans un monde soumis à des vagues de chaleur de 50°C. Cette expérience a été suivie d'une conférence du scientifique Christian Clot. L'objectif est de se projeter dans un futur climatique pour le comprendre et mieux s'y préparer.

En novembre, une vidéo pédagogique sur le Plan stratégique climat a été diffusée sur le site intranet de l'entreprise.

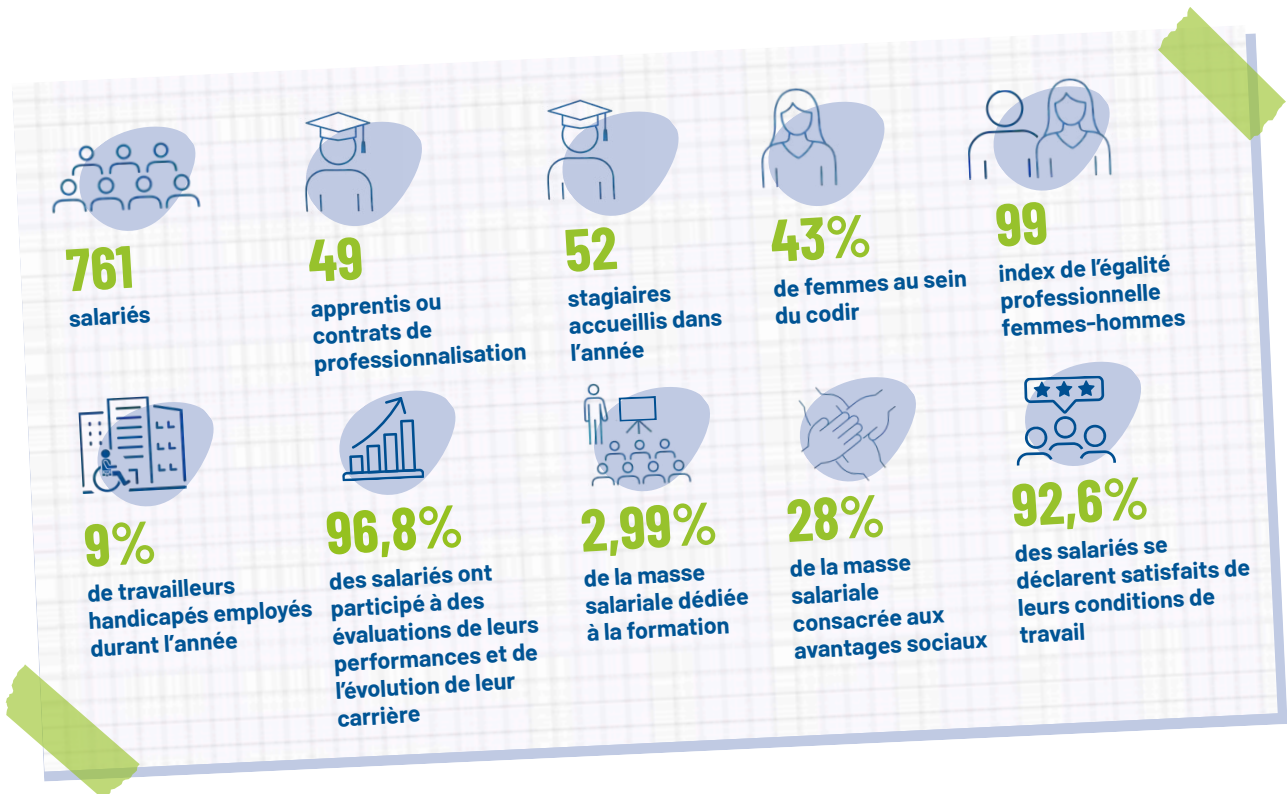
En décembre, tous les collaborateurs ont été invités à participer à un webinaire collaboratif "Mobilité en Mouvement", organisé pour imaginer des solutions concrètes afin de réduire l'empreinte carbone des déplacements professionnels et personnels, dans le cadre de l'élaboration du nouveau Plan de mobilité employeur.

5

Un employeur qui fait grandir pour mieux servir



Les femmes et les hommes qui composent Maisons & Cités sont au cœur de la réalisation de sa mission d'intérêt général. L'impact RH repose sur la capacité du bailleur à attirer, développer et fidéliser les compétences, à garantir des conditions de travail de qualité et à donner du sens à l'engagement professionnel. Il se manifeste à travers le dialogue social, la formation, la prévention des risques, l'égalité des chances et la valorisation des parcours, dans un contexte de transformation des métiers et d'exigence accrue de performance sociale et environnementale.



Promouvoir l'égalité d'accès à l'emploi et développer les compétences

Maisons & Cités respecte ses obligations en matière d'emploi de travailleurs handicapés dont le taux s'élève à 6 %. L'entreprise travaille en collaboration avec Cap emploi (émanation de l'Agefiph), afin de mettre en place les adaptations de poste nécessaires pour les collaborateurs bénéficiaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). M&C est aussi partenaire du GEIQ Emploi et handicap.

Tous les collaborateurs en charge du recrutement au sein de la DRH sont formés à la non-discrimination à l'embauche.

De plus, l'ensemble des managers de l'entreprise est formé à l'égalité professionnelle pour :

- comprendre les enjeux sociétaux et économiques de l'égalité professionnelle,
- maîtriser le cadre juridique et les obligations de chacun dans la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel,
- identifier les comportements et les situations à risques.

Engagement

Maisons et Cités a créé le réseau féminin « les Cit'elles ». Il a pour mission de promouvoir la carrière des femmes au sein de l'entreprise, par le biais d'actions menées avec des parties prenantes internes et externes, en favorisant la mixité et la culture d'égalité professionnelle dans l'entreprise et en donnant aux femmes l'envie d'oser. Ouvert à toutes les femmes de l'entreprise, il intègre également des sympathisants hommes qui souhaitent s'engager sur les thématiques du réseau.



Cit'elles
Octobre Rose 2025
Matinée de sensibilisation
au cancer du sein
à Maison Sam

En 2025, a été renouvelé le partenariat avec l'association « La cravate solidaire », qui collecte des vêtements à destination des demandeurs d'emploi, afin de leur permettre de soigner leur image et leur tenue vestimentaire lors d'entretiens professionnels.



Partenariat de Maisons & Cités
avec La cravate solidaire
Récolte de vêtements en 2025

Améliorer la qualité de vie au travail

Dans le cadre d'un partenariat mis en place en 2024 avec le Service social du travail en région Nord (SSTRN), Maisons & Cités permet de faire bénéficier ses collaborateurs du service d'une assistante sociale, qui apporte écoute, conseil et oriente sur les thématiques personnelles ou professionnelles du travail, de la famille, du budget, de la santé, du handicap et du logement.

En outre, le nouvel accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail signé en 2024 prévoit notamment de mettre en place des actions sur l'accompagnement des collaborateurs dans le cadre des nouveaux modes de travail en lien avec l'aménagement des nouveaux espaces de travail, ou encore la mise en place en collaboration avec les partenaires sociaux d'un dispositif particulier pour les « aidants ». Ainsi en 2025, la plateforme ISES a été mise à disposition des collaborateurs. Elle centralise des informations sur l'ensemble des dispositifs d'accompagnement aux aidants, quelle que soit leur situation personnelle.

Equilibre

Dans la continuité des actions relatives à la qualité de vie au travail, une offre de sport (Trainme) est accessible à l'ensemble des salariés, qui vient compléter l'organisation d'actions trimestrielles ayant pour but de sensibiliser les collaborateurs sur les sujets de prévention de la santé.

En 2025, les thématiques ont été la nutrition, la prévention du stress, l'activité physique et le sommeil. Une semaine de la QVCT a été organisée en juin 2025 au cours de laquelle les collaborateurs ont pu participer à différents ateliers ayant pour thèmes centraux la santé mentale et l'activité physique. En octobre 2025, ont été organisés des ateliers liés à l'ergonomie au travail animés par une ergothérapeute de la médecine du travail pour les collaborateurs du siège. Cette action sera étendue à l'ensemble des sites au second semestre 2026.

Avec l'emménagement au Lum en 2023, nouveau siège social de l'entreprise à Douai, une offre de restauration de qualité, locavore et diversifiée via des frigos connectés est désormais proposée au siège.

Enfin en 2024, un partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille a permis de mettre à disposition des collaborateurs une application intitulée Equilibre qui apporte sur les thématiques relatives à l'activité physique, la nutrition, le stress et le sommeil un accompagnement quotidien et individualisé pour les collaborateurs.

En outre, en 2025, a été mis en place un partenariat avec Ramsay Santé dans le cadre du programme Femmily qui vise à faciliter la prévention et l'accès aux soins pour les femmes. Ce dispositif propose un accompagnement simplifié, coordonné et accessible avec une mise en relation directe avec des spécialistes de la santé des femmes. Les collaboratrices de M&C peuvent s'absenter sur leur temps de travail pour en bénéficier.



Bien-être

Afin de favoriser le bien-être des collaborateurs, l'entreprise met à disposition la plateforme de santé mentale au travail Moodwork : elle permet aux collaborateurs qui le désirent d'agir sur leur bien-être grâce à des ressources telles qu'un bilan bien-être, des conférences, des fiches thématiques et un accompagnement individuel. Des campagnes ciblées de sensibilisation sur des sujets divers sont réalisées au cours de l'année. La plateforme est aussi présentée aux nouveaux embauchés.

Créé en 2020, le comité bien-être est composé de collaborateurs et d'un manager. Il se réunit en principe deux fois par an pour suivre et analyser l'évolution des indicateurs de qualité de vie au travail, pour en comprendre le sens et mener les actions nécessaires dans le but d'une amélioration continue.

Par ailleurs, une enquête "baromètre qualité de vie au travail" est envoyée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise deux fois par an. Les résultats sont analysés et partagés avec la CSSCT, le comité bien-être et l'ensemble des directeurs pour mettre en place des plans d'actions si nécessaire.

Maisons & Cités dispose de deux référents "harcèlement" (un représentant de l'entreprise et un représentant du CSE) qui peuvent être saisis par les collaborateurs et les accompagner sur des problématiques signalées. L'ensemble des nouveaux managers suit également un parcours de formation visant à les sensibiliser sur le sujet.

Collaborateurs sensibilisés à l'ergonomie au bureau
Octobre 2025

SOC 1.54 Satisfaction des collaborateurs

	2023	2024	2025	Unité
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail	90,3	91,8	92,6	%

Être à l'écoute des collaborateurs

Maisons & Cités a renouvelé en novembre 2023 ses instances représentatives du personnel et installé le nouveau comité social et économique pour un mandat de 4 ans. Le dialogue social est ainsi rythmé au cours de l'année par les réunions CSE, CSSCT et les commissions complémentaires. De plus, des rencontres bilatérales sont organisées deux fois par an entre la direction et les organisations syndicales. La direction organise également depuis 2022 les matinales du dialogue social pour aborder, en dehors des obligations réglementaires, des sujets variés sur propositions des deux parties.

Tenant compte des attentes des salariés en matière de parcours professionnels, en 2024, l'entreprise a mis en place des parcours professionnels dédiés à des filières métiers, qui permettent à la fois à des collaborateurs d'évoluer vers un nouveau métier et pour d'autres d'actualiser leurs compétences. Ces parcours concernent les métiers de chargé d'opération, chargé de clientèle et chargé d'attribution.

En 2025, un grand projet d'évolution de l'organisation de la Direction générale adjointe Réseau et Clientèle (Réseau +) a été élaboré à travers de nombreux ateliers impliquant les collaborateurs. De plus des réunions spécifiques ont eu lieu avec les représentants des organisations syndicales. Enfin, près d'une centaine de collaborateurs a été reçue par la Direction des ressources humaines pour des entretiens d'écoute dans le cadre des mobilités fonctionnelles et/ou géographiques nécessitées par l'évolution des métiers.

Un chantier nommé "Equilibre pro et charge de travail" a été initié en 2025 avec les représentants du personnel volontaires afin d'identifier des pistes d'amélioration concrètes et opérationnelles dans les activités où cela est jugé nécessaire, pour une mise en œuvre en 2026.

Boîte à idées



Maisons & Cités permet aux collaborateurs d'exprimer des idées de projet via la plateforme collaborative Teamstarter. Le collaborateur est accompagné dans la formalisation de son projet afin qu'il puisse être présenté et, s'il emporte l'adhésion, soutenu dans sa mise en œuvre.

6

Une entreprise éthique et responsable



La gouvernance et l'éthique constituent le socle de la confiance accordée au bailleur social par ses parties prenantes. Pour Maisons & Cités, l'engagement en matière de gouvernance et d'éthique se traduit par des décisions responsables, une transparence accrue et le respect de l'intérêt général. Cette volonté se concrétise avec une gouvernance structurée, un dialogue continu avec les parties prenantes et la mise en œuvre de dispositifs visant à prévenir les risques, garantir l'intégrité des pratiques et protéger les personnes comme les informations.

Un bailleur responsable

La politique RSE

Chez Maisons & Cités, la RSE est considérée comme étant transversale dans les activités du bailleur HLM et fait donc partie intégrante du projet d'entreprise. Ainsi la notion de responsabilité apparaît à plusieurs reprises dans le socle stratégique de l'entreprise :

- dans ses valeurs : cohésion, responsabilité, épanouissement et agilité (CREA)
- dans son ambition : Être demain l'acteur de référence de l'habitat en Hauts-de-France, innovant et responsable, qui vise l'excellence de la relation client, participe au développement des territoires, favorise l'épanouissement de ses collaborateurs.

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.

Lorsqu'un chantier du projet stratégique aboutit à la définition d'une politique ou d'un plan d'actions, le suivi de sa mise en œuvre est ensuite confié aux Directions d'activités. La stratégie RSE de Maisons & Cités se traduit donc par différents plans d'actions pilotés par les différentes Directions générales adjointes et Directions d'activités, notamment :

Gouvernance



- Les achats responsables, dont la politique d'insertion
- Les mesures prises en matière de prévention de la corruption

Social



- La politique qualité de vie et des conditions de travail
- La politique de cohésion sociale

Environnement



- Le plan de rénovation des logements disposant d'une étiquette DPE E, F ou G
- Le plan stratégique climat

Une évolution de l'organisation étant intervenue en 2024, la fonction RSE est rattachée à la Direction Impact et innovation. Cette direction a notamment pour mission de définir et déployer la stratégie RSE et de coordonner les travaux de préparation des rapports de publication des données extra financières.

La RSE dans les critères de rémunération

Les objectifs fixés au Directeur général pour l'année 2025 ont été validés par le conseil d'administration en mars 2025. Ceux-ci sont ensuite déclinés par le Directeur général auprès de ses collaborateurs directs, dont le secrétaire général et les trois directeurs généraux adjoints, eux-mêmes amenés à définir des objectifs alignés pour leurs collaborateurs respectifs, les directeurs d'activités et directeurs de territoire de l'entreprise.

En 2025, parmi les objectifs du Directeur général, figurent des objectifs quantitatifs et qualitatifs relevant des enjeux RSE de l'entreprise, dont :

- La production de logements réhabilités (notamment dans le cadre de l'ERBM),
- L'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine intégrant un objectif de poids carbone moyen par m² par an
- La mise en conformité de l'entreprise avec ses obligations de reporting RSE dans le cadre de la CSRD et de la taxonomie européenne*

En outre, fin 2025, dans le cadre de la campagne des entretiens individuels et le fixation d'objectifs liés à la rémunération variable pour l'année 2026, la direction générale a invité les directeurs d'activités à attribuer à leurs managers un objectif RSE décliné selon leurs métiers. De même, un objectif de satisfaction client interne et externe pour l'ensemble des collaborateurs a été proposé à hauteur de 20 % de la rémunération variable.

—
* La réglementation européenne en matière de reporting extrafinancier a évolué dans le courant de l'année 2025

Un dialogue constant avec les parties prenantes

La politique qualité se décline notamment à travers la mise en œuvre du Créalabel, outil propre à Maisons & Cités, servant à 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 des parties prenantes. Le label est articulé autour de 6 piliers correspondant aux axes de transformation de Maisons & Cités en cohérence avec son cœur de métier : "aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat-produits et services » pour tous, pour toutes les étapes de la vie".

Ces 6 piliers sont : les clients, les collaborateurs, les partenaires, les produits, les services et la performance.

Une ambition a été définie pour chaque pilier. Chaque ambition est déclinée autour d'enjeux représentants des activités de l'entreprise. Les objectifs sont mesurés à partir d'un indicateur quantitatif et d'une évaluation qualitative par la partie prenante concernée (collectivités locales, représentants des locataires, représentants des partenaires).



Une revue annuelle est organisée pour analyser les résultats et définir le niveau de maturité par pilier, identifier les points forts issus de l'évaluation et définir d'un plan d'action d'amélioration sur les objectifs non atteints.

Les ambitions et enjeux sont revus à chaque évolution du projet stratégique, faisant du label interne un outil souple et dynamique pour mesurer l'atteinte des objectifs.

Les représentants des locataires, partenaires de la gouvernance

En 2023, Maisons & Cités a élaboré avec les représentants des associations élus par les locataires un Plan de concertation locative pour la période 2023/2026. Celui-ci définit le cadre de la concertation, ainsi que les modalités pratiques applicables au patrimoine de Maisons & Cités. Il a été validé le 30 juin 2023 par le Conseil d'administration de Maisons & Cités, au sein duquel siègent 3 représentants des locataires, élus lors des élections de 2022 pour une durée de 4 ans.

La concertation locative s'organise autour des sujets de gestion locative, de gestion patrimoniale et du bien vivre ensemble, à la fois au sein du conseil de concertation locative (CCL) et au plan local, via les conseils de concertation locative de territoire (CCLT).

Dans la gouvernance

Les représentants des locataires sont invités à siéger au sein de différentes instances :

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

En 2025, Maisons & Cités a assuré 8 conseils de concertation locative, qui ont été l'occasion de traiter les sujets variés : le suivi et le traitement des logements en étiquette DPE G, les opérations de gros entretien et grosses réparations (GE GR), le bilan des attributions, le bilan des ventes et le rapport d'activités du centre de relation clientèle, le bilan de l'activité recouvrement et contentieux, le bilan des politiques sociales, le plan stratégique climat, la facturation de la régularisation des charges, le nouveau règlement intérieur des Caleol et la politique d'attribution et de mixité sociale, le suivi du dispositif Klaro, les actions dans le cadre de la politique de la ville, les bilans des contrats multiservices, les enquêtes de satisfaction client, ainsi que la nouvelle organisation de la Direction générale adjoint Réseau et Clientèle.

Enfin, dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 16 conseils de concertation locative territorial (CCLT) ont été organisés.



Une entreprise éthique

Maisons & Cités dispose d'une cellule éthique et déontologie dans l'esprit de la loi Sapin 2 anti-corruption. Par ailleurs, depuis 2018 Maisons & Cités a déployé les dispositifs de cette loi (charte de déontologie, code de conduite, canal d'alerte, charte de déontologie fournisseurs...) et s'est soumis au diagnostic externe en 2020, qui a été renouvelé en 2023 (diagnostic qui a constaté un bon niveau de maturité de Maisons & Cités sur le sujet). Depuis 2023, sur la base des déclarations des collaborateurs exposés, Maisons & Cités réalise les formalités obligatoires auprès de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATPV). D'autre part, tous les managers ont intégré les risques de fraude et de corruption dans la cartographie des risques de leurs activités.

Depuis 2024, un logiciel de contrôle spécifique permet de réaliser des contrôles anticorruption sur la comptabilité de l'entreprise. En outre, depuis 2024, parmi les fournisseurs de Maisons & Cités soumis à la loi Sapin 2, sept ont été évalués au regard de leur respect des règles en matière d'éthique

Former les collaborateurs

L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a été formé à la loi Sapin 2 en 2018. En 2022, une formation sur la responsabilité pénale a été réalisée auprès de 105 collaborateurs exerçant des fonctions à risques - c'est-à-dire notamment les fonctions qui sont en contact avec les entreprises prestataires de l'entreprise (attributions de marchés...) ou en contact avec les clients (attributions de logement...) - qui a été l'occasion de rappeler les principes de la loi Sapin 2. En 2023, l'ensemble des collaborateurs de la DGA Immobilier et une partie des collaborateurs de la DGA Réseau et clientèle (chargés d'opération et collaborateurs des pôles techniques) ont suivi une formation sur l'exécution des marchés publics, au cours de laquelle a été fait un rappel de la loi Sapin 2, ainsi que des mesures de prévention de la corruption au sein de Maisons & Cités.

Enfin, chaque année les collaborateurs nouveaux arrivants sont formés via un module de e-learning proposé par l'Union sociale pour l'habitat. De plus, en 2025, tous les collaborateurs ayant suivi la formation initiale depuis plus de deux ans ont été invités à suivre une formation en e-learning "Prévention de la corruption, toujours vigilant".

Procédure d'alerte

La charte de déontologie décrit les modalités d'exercice du droit d'alerte chez Maisons & Cités en application de la loi Sapin 2. Tous les collaborateurs peuvent la consulter sur le site intranet de l'entreprise. Elle décrit notamment comment un collaborateur peut formuler une alerte, comment elle sera traitée et par qui, ainsi que les mesures de garantie de confidentialité et de protection du lanceur d'alerte.

Ainsi, Maisons & Cités a identifié trois collaborateurs référents au sein de l'entreprise. Tout collaborateur peut porter un signalement à l'attention de ces 3 référents, par l'intermédiaire d'un prestataire extérieur dont le rôle exclusif est d'assurer une transmission de l'alerte aux référents, afin de garantir la confidentialité de l'auteur du signalement, des faits faisant l'objet du signalement ainsi que des personnes visées.

Afin de simplifier les procédures, en 2025 une application a été mise en place, qui permet aux collaborateurs de Maisons & Cités de déclarer de façon dématérialisée un éventuel conflit d'intérêt, l'invitation à un événement par un partenaire ou encore la réalisation de travaux d'un montant supérieur à 1000 euros à son domicile par un prestataire qui travaille aussi pour l'entreprise. Cette application contient également le lien vers le canal sécurisé qui permet de déposer une alerte.

Protéger et se protéger

Assurer la protection des données personnelles

Afin d'assurer la protection des données personnelles de ses clients et collaborateurs, Maisons & Cités dispose au sein de ses effectifs d'un délégué à la protection des données (DPO) rattaché à la Direction générale. Un registre des traitements, qui recense les traitements de données personnelles et leur usage par l'entreprise, est en place et revu tous les ans. Un logiciel dédié (Actecil) permet le suivi et l'audit de ces traitements. Une revue de traitements est effectuée tous les ans, ainsi que des audits traitements. En outre, une veille juridique permet de recenser les événements jurisprudentiels de la CNIL. Le DPO est membre de l'AFCDP (association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel).

En matière de formation sur le RGPD, tous les nouveaux salariés (CDI et CDD) dans le cadre du parcours d'intégration sont invités à suivre une formation de 45 minutes en e-learning.

Une formation à destination des collaborateurs prenant le poste de chargés de clientèle ou de chargés d'attribution a été dispensée en 2024.

Les mentions légales sont revues tous les ans, ainsi que les habilitations informatiques de notre ERP. Une gestion des mots interdits est en place depuis 2014 dans l'ERP.

Trois traitements ont fait l'objet d'une analyse d'impact. Des procédures sont en place pour gérer tous les ans l'apurement informatique et papier des données personnelles.

Le délégué à la protection des données reporte mensuellement devant la direction générale (résultats d'audits, suivi de recommandations...). Un bilan est présenté tous les ans et est intégré aux rapports présentés devant le conseil d'administration.



Renforcer la sécurité des systèmes d'information

Afin d'assurer la sécurité informatique, Maisons & Cités emploie un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI). Il veille au respect et au déploiement de la politique de sécurité de l'entreprise, ainsi que des chartes en vigueur. Une veille concernant les risques informatiques et les incidents de sécurité est en place. Le RSSI est membre du Clusif (association de cybersécurité). Un comité de suivi au sein de la Direction de la transformation numérique se réunit mensuellement ou plus fréquemment si nécessaire. Le RSSI reporte en outre trimestriellement sur ses activités devant la Direction générale.

La charte d'utilisation des systèmes d'information et de communication est mentionnée dans le règlement intérieur et annexée, afin de renforcer son utilisation et son respect.

Une charte informatique à destination des prestataires de Maisons & Cités qui se connectent à son système d'information, est également en vigueur.

En 2023, ont été mis en place un scanner de vulnérabilités, un système de gestion des informations et des événements de sécurité (Security information and event management ou SIEM) et une plateforme permettant la supervision et l'administration de la sécurité du système d'information au travers d'outils de collecte, de corrélation d'événements et d'intervention à distance (Security operation center ou SOC).

En outre des audits internes et externes sont réalisés régulièrement. Un plan de contrôle de l'ensemble des activités de la Direction est mis en place (85 contrôles réalisés en 2025). Une assurance cyber a été souscrite au 1er janvier 2025.

Sensibilisation des collaborateurs

Une campagne sur les risques informatiques (vulnérabilité, cyberattaques...) est réalisée régulièrement via un bulletin dédié publié tous les 2 mois. Tous les nouveaux collaborateurs, qu'ils soient en CDI ou en CDD, sont invités à suivre une formation en e-learning de 30 minutes dans le cadre de leur parcours d'intégration. Cette formation est complétée par des campagnes de simulation de phishing permanentes. Celles-ci s'adressent à tous les collaborateurs. Elles ont été mises en place en 2024 et se sont poursuivies en 2025.

Reporting ESG 2025



Maisons et Cités

Société anonyme d'habitation à loyer modéré

Siège social

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



Maisons & Cités, n'étant pas soumise à la CSRD, fait le choix de publier ce reporting ESG de façon volontaire. Il a été élaboré selon les lignes directrices EurHo-GR®, référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux européens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les dimensions environnementales, sociales, sociétales, ainsi que de gouvernance et d'éthique des affaires.

Pour ce reporting 2025, nous ne publions pas de données sur le chapitre ENV 4 du référentiel consacré à la réduction et élimination des pollutions en raison de la non disponibilité des données ou de la difficulté à les récolter.

Une partie des informations publiées dans ce rapport ont fait l'objet d'un audit en avril 2026 par le cabinet Grant Thornton. Elles sont marquées par le signe ✔. Le rapport de cet organisme tiers indépendant est intégralement reproduit à partir de la page 91.

SOMMAIRE

1	Éléments de contexte et du modèle d'affaires	
	CTX 1 Synthèse de l'occupation et du patrimoine	48
	CTX 2 Stratégie et modèle d'affaires	48
	CTX 3 Présentation de la gouvernance	51
	CTX 4 Pérennité de l'organisme et de son patrimoine	54
2	Environnement	
	ENV 1 Politique environnementale générale	56
	ENV 2 Atténuation et adaptation au changement climatique	57
	ENV 3 Efficacité énergétique et énergies renouvelables	61
	ENV 5 Préservation de la ressource en eau	61
	ENV 6 Préservation de la biodiversité et des écosystèmes	62
	ENV 7 Circularité et réduction des déchets	63
3	Social et sociétal	
	SOC 1 Ressources humaines	64
	SOC 2 Equilibre social des territoires	74
	SOC 3 Réponse aux attentes et besoins des locataires accédants	81
4	Gouvernance et éthique des affaires	
	GOV 1 Éthique des affaires, prévention de la corruption et des conflits d'intérêt	87
	GOV 2 Sécurité informatique et protection des données	88
	GOV 3 Relation aux fournisseurs et achats responsables	90
	Rapport de l'organisme tiers indépendant	91

1CTX Eléments de contexte et du modèle d'affaires

CTX 1 Synthèse de l'occupation et du patrimoine

CTX 1.1 Occupation du parc

	2023	2024	2025	Unité
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	58 098	58 560	58 853	Nombre de ménages
Nombre total d'occupants du patrimoine		139 254	143 091	Nombre

● Le patrimoine de Maisons & Cités, majoritairement composé de maisons individuelles avec jardins, permet l'accueil de familles ; le nombre moyen de personnes par logement s'élève à 2,4.

✓ CTX 1.2 Patrimoine total

	2023	2024	2025	Unité
Patrimoine total	64 260	64 382	64 535	Nombre de logements
Nombre total de logements locatifs	63 895	64 017	64 094	Nombre de logements
Nombre total d'équivalents-logements	308	258	348	Nombre logements
Nombre de logements financés en PSLA détenus au 31/12	57	107	93	Nombre de logements
Autres locaux à usage d'habitation détenus par l'organisme	0	0	0	Nombre

● Le patrimoine augmente légèrement cette année grâce à l'acquisition et la construction de 2 EHPAD (d'où une augmentation du nombre total d'équivalents-logements) et à la poursuite de la politique de construction de logements locatifs.

CTX 2 Stratégie et modèle d'affaires

CTX 2.1 Projet d'entreprise

Présentation du projet d'entreprise

Le projet d'entreprise de Maisons & Cités, aussi appelé projet stratégique, a été mis à jour en 2022, à l'issue d'une démarche participative menée en 2021 avec les collaborateurs et des représentants des parties prenantes externes. Baptisé "energiC-2025 Client Climat Collaborateur", il comptait 11 chantiers destinés à couvrir l'ensemble des sujets d'entreprise. Afin de rendre compte de l'état d'avancement du projet, un document "bilan à mi-parcours" a été réalisé en mars 2024. Il rappelle le socle stratégique de Maisons & Cités (mission, ambition et valeurs) et les 6 chantiers déjà réalisés et clôturés. Compte tenu de ces réalisations, le projet d'entreprise a évolué. Ainsi deux nouveaux chantiers ont été créés :

- "Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025",
- "Mission client", rebaptisé depuis "Client au cœur".

Par ailleurs, 7 actions prioritaires ont été identifiées :

1. Création d'un guide de bon usage du logement et de son environnement
2. Création d'un outil de modulation des loyers
3. Modulation des logements par volume ajouté
4. Évolution de la politique d'adaptation de nos logements
5. Mise en œuvre de nouveaux services à la clientèle pour accompagner nos clients dans leurs démarches du quotidien
6. Mise en œuvre de projets de territoire pour chaque EPCI
7. Plan stratégique climat

En 2025 a été initiée une nouvelle démarche participative, baptisée « Vision 2030 », en vue de l'élaboration d'un nouveau projet stratégique durant l'année 2026.

Description du modèle d'affaires

Maisons & Cités est une société anonyme d'HLM, dont le siège est situé à Douai dans le département du 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 avec jardins et implanté majoritairement sur le territoire du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais (arrondissements de Béthune, Lens, Douai et Valenciennes), ainsi que sur l'Arrageois. Il loge plus de 140 000 personnes à fin 2025.

Sa part de marché s'élève sur son territoire historique d'implantation à 40,5 % en 2024.

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 et le bien vivre ensemble, ainsi que de contribuer à l'attractivité des territoires. En 2021, Maisons & Cités a mis à jour son projet stratégique 2022-2025, baptisé energiC 2025 Client Climat Collaborateur.

En 2025 une nouvelle démarche participative a été initiée en vue d'élaborer dans le courant de l'année 2026 le nouveau projet d'entreprise.

Le chiffre d'affaires de Maisons & Cités s'élève en 2025 à près de 351 millions d'euros, dont 321 millions d'euros issus des loyers. Le chiffre d'affaires des ventes de logements s'élève à près de 27,3 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, sénior retraités, personnes âgées vivant seules ou en couple...).

L'entreprise emploie 761* collaborateurs répartis sur l'ensemble de son territoire d'implantation, dont $\frac{3}{4}$ 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 publics de coopération intercommunale, communes, Départements du Nord et du Pas-de-Calais, Région Hauts-de-France), les partenaires financiers (Caisse des dépôts et consignations, banques), les acteurs associatifs locaux du domaine de l'insertion et de l'accompagnement social, les fournisseurs (notamment les entreprises du bâtiment), ainsi que les autres bailleurs HLM du territoire.

*moyenne annuelle d'ETP CDI et CDD

✓ CTX 2.2 Analyse de matérialité

L'analyse de double matérialité est une démarche qui vise à identifier, évaluer et hiérarchiser les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui sont à la fois :

- matériels du point de vue de l'impact : c'est-à-dire ayant des conséquences significatives sur l'environnement, la société ou les parties prenantes.
- matériels du point de vue financier : c'est-à-dire susceptibles d'avoir des incidences financières notables pour l'entreprise (risques, opportunités, performance).

Cette double lecture permet de prioriser les enjeux à traiter et sur lesquels l'entreprise se doit d'informer ses parties prenantes, en s'appuyant sur des critères objectifs et des justifications précises. Maisons & Cités a réalisé cette analyse à partir d'une cotation selon deux axes :

- Matérialité d'impact : gravité et probabilité d'occurrence
- Matérialité financière : risques/opportunités, incidences financières, probabilité.

Ainsi ont été identifiés les 7 enjeux les plus matériels pour l'entreprise :

Environnement :

1. Atténuation du changement climatique
2. Adaptation au changement climatique
3. Efficacité énergétique et énergies renouvelables
4. Sobriété et circularité, réduction des déchets

Social :

5. Offre de logement et attractivité des territoires
6. Qualité de service et satisfaction des clients

Gouvernance :

7. Relation aux fournisseurs et achats responsables

CTX 2.3 Politique RSE

Chez Maisons & Cités, la RSE est considérée comme étant transversale dans les activités du bailleur HLM et fait donc partie intégrante du projet d'entreprise. Ainsi la notion de responsabilité apparaît à plusieurs reprises dans le socle stratégique de l'entreprise :

- dans ses valeurs CREA (pour Cohésion, Responsabilité, Épanouissement, Agilité)

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

- dans son ambition :

Être demain l'acteur de référence de l'habitat en Hauts-de-France, innovant et responsable, qui :

- vise l'excellence de la relation client,
- participe au développement des territoires,
- favorise l'épanouissement de ses collaborateurs.

Lorsqu'un chantier du projet stratégique aboutit à la définition d'une politique ou d'un plan d'actions, le suivi de sa mise en œuvre est ensuite confié aux directions d'activités.

La stratégie RSE de Maisons & Cités se traduit donc par différents plans d'actions pilotés par les différentes directions générales adjointes et directions d'activités, notamment :

En matière environnementale :

- Le plan de rénovation des logements disposant d'une étiquette DPE E, F ou G
- Le plan stratégique climat

En matière sociale :

- La politique qualité de vie et des conditions de travail
- La politique de cohésion sociale

En matière de gouvernance :

- Les achats responsables, dont la politique d'insertion
- Les mesures prises en matière de prévention de la corruption

Une évolution de l'organisation étant intervenue en 2024, la fonction RSE est rattachée à la Direction Impact et Innovation nouvellement créée.

Cette direction a notamment pour mission de définir et déployer la stratégie RSE et de coordonner les travaux de préparation des rapports de publication des données extra financières.

Prise en compte des sujets RSE par les instances de gouvernance

Dès 2018, Maisons & Cités a élaboré une cartographie de ses risques RSE. En 2024, dans la perspective des évolutions réglementaires liées à la CSRD, un atelier dédié à l'analyse de double matérialité a été organisé avec les membres du comité de direction. Ce travail a mené à l'identification de 7 enjeux prioritaires (voir CTX 2.2). Les politiques de l'entreprise, dont la plupart portent des enjeux RSE, sont soit élaborées de façon transversale dans le cadre d'un chantier ou d'une action prioritaire identifiée au sein du projet d'entreprise, soit portées et pilotées par les directions d'activités. Elles sont toutes examinées et validées par le comité exécutif. Elles font l'objet d'un examen par les membres du conseil d'administration, soit dans le cadre des commissions, soit dans le cadre des réunions ordinaires (ex : plan stratégique climat). De même des bilans sont présentés tous les ans (ex : rapport sur le Créalabel, politique qualité de l'organisme, ou bilans sur les attributions de logements, les ventes ou les actions de cohésion sociale).

En 2025, les missions du comité d'audit ont évolué en vue de la publication du rapport de durabilité (CSRD).

CTX 3 Présentation de la gouvernance

CTX 3.1 Présentation de la gouvernance

Quel est le statut de votre organisme ?

Maisons & Cités est une société anonyme d'HLM.

Description de l'actionnariat

Le capital social de Maisons & Cités est composé de 4 collèges. Le collège de l'actionnaire de référence : l'Epinorpa et Adestia détiennent ensemble 98,5 % du capital. Le reste du capital est réparti entre les trois autres collèges : le collège des collectivités territoriales (7 EPCI représentés), le collège des représentants des locataires (trois membres) et le collège des autres personnes physiques et morales (trois personnes morales : le Crédit agricole, la Caisse d'épargne et une communauté de communes).

Description des organes de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de plusieurs organismes :

- une SA d'HLM, Maisons & Cités,
- une société coopérative HLM (SCIC), Maisons & Cités Accession, filiale d'accession à la propriété,
- une foncière de redynamisation de centre-ville, Fonsalia.

En 2025, Maisons & Cités a adhéré au GIE Coresial, groupement d'intérêt économique regroupant Maisons & Cités, Pas de Calais Habitat, Maisons & Cités Accession et Coopartois. Ce GIE, non-employeur, fonctionne grâce à la mise à disposition de moyens humains et matériels par ses membres et réalise pour ses adhérents les missions de maîtrise d'ouvrage déléguée, de ventes et de représentation dans les copropriétés.

L'actionnariat de la SA d'HLM est conforme au statut obligatoire mentionné au Code de la construction et de l'habitation, notamment l'actionnaire de référence, composé depuis 2023 de deux organismes à parité : l'Epinorpa (établissement public de gestion immobilière du Nord-Pas-de-Calais) et Adestia (filiale de CDC Habitat).

Afin d'assurer une meilleure préparation des décisions, un bon suivi des orientations et associer tous les partenaires, le conseil d'administration a mis en place des commissions. Composées d'administrateurs, elles émettent des avis et formulent des propositions.

Ces commissions permanentes sont ainsi chargées :

- de l'évaluation des finances de l'EPINORPA et du suivi des comptes sociaux de Maisons & Cités et de ses filiales,
- du suivi de la gestion locative,
- du suivi de l'immobilier,
- des relations avec l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM).

Le conseil d'administration de M&C valide également le règlement intérieur des Commissions d'attribution de logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL).

Ainsi 14 CALEOL existent, soit une par agence de proximité, tenant compte de l'organisation fonctionnelle de la société, du patrimoine géré et des compétences des partenaires ou collectivités (Etat, EPCI et communes). Y siègent des membres du Conseil d'administration et elle est présidée par un de ces membres. De même, le conseil d'administration valide le règlement intérieur de la Commission d'appel d'offres (CAO) qui a pour fonction la sélection des candidats ou des offres en vue de la passation des marchés ou accords-cadres à conclure par Maisons & Cités selon la réglementation. Elle est également présidée par un représentant du conseil d'administration.

En outre, deux autres instances de gouvernance existent, le comité Audit et RSE et le comité des rémunérations, dont la composition, le fonctionnement et les missions sont décrits dans le règlement intérieur du conseil d'administration.

Comitologie interne

Le comité exécutif assure la conduite de l'entreprise en prenant les décisions stratégiques nécessaires au pilotage de l'entreprise. Il est composé du directeur général, du secrétaire général et des directeurs généraux adjoints. Il se réunit mensuellement selon un ordre du jour type et un planning annuel.

En 2026, le comité stratégique est relancé dans le cadre de la démarche Vision 2030. Sponsorisé par le directeur général et le secrétaire général, il est animé par les 3 DGA.

Des instances de décision technique, composées de collaborateurs de Maisons & Cités, sont destinées à l'examen des dossiers et à la prise de décisions techniques :

- Le comité de direction, composé des membres du comité exécutif, des directeurs d'activité et du responsable communication, se réunit toutes les 6 à 8 semaines pour partager les activités transversales et les actualités de l'entreprise et de son environnement ;
- Le comité opérationnel Production/Exploitation est placé sous la responsabilité du DGA Réseau et clientèle et du DGA Immobilier. Il est composé du directeur des Opérations, des directeurs de Territoires, du directeur de la Maîtrise d'ouvrage, du directeur des Etudes immobilières et du directeur de la Performance client et mixité. Il traite majoritairement du pilotage opérationnel de l'activité de réhabilitation ;
- Le comité d'engagement a pour mission, dans le respect des règles de cadrage établies par le conseil d'administration, de valider les principales étapes d'élaboration et de réalisation de toute opération de construction neuve, d'aménagement, d'acquisition en VEFA ou en acquisition de patrimoine, d'acquisition-amélioration, de réhabilitation programmée. Un règlement intérieur définit notamment sa composition et son fonctionnement.

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

Un comité de pilotage Innovation a été créé en 2026. Sponsorisé par le directeur général, il est animé par le directeur Impact et innovation, le directeur Innovation sociale et partenariat et le responsable du pôle Recherche et expertise. Il se réunit au minimum une fois par trimestre.

CTX 3.2 Composition des organes de gouvernance

CTX 3.21 Nombre de membres exécutifs

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de femmes avec voix délibérative au sein du CA		7	8	Nombre
Nombre d'hommes avec voix délibérative au sein du CA		24	24	Nombre

CTX 3.22 Nombre de membres non exécutifs

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de femmes avec voix consultative au sein du CA		0	0	Nombre
Nombre d'hommes avec voix consultative au sein du CA		1	1	Nombre
Nombre de membres non exécutifs au sein du CA		1	1	Nombre

CTX 3.3 Parité dans les organes d'administration et de surveillance

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de femmes au sein du CA	8	7	8	Nombre
Part de femmes au sein du CA	25	21,9	24,2	%
Nombre d'hommes au sein du CA		25	25	Nombre
Part d'hommes au sein du CA		78,1	75,8	%
Nombre de représentants des salariées femmes au sein du CA			1	Nombre
Nombre de représentants des salariés hommes au sein du CA			2	Nombre
Part de représentants des salariés au sein du CA			9,09	%
Part d'administrateurs indépendants au sein du CA			0	%
Nombre de représentantes des locataires femmes au sein du CA			1	Nombre
Nombre de représentants des locataires hommes au sein du CA			2	Nombre
Nombre de représentantes du bailleur femmes au sein du CA			0	Nombre
Nombre de représentants du bailleur hommes au sein du CA			1	Nombre
Nombre de représentantes femmes de l'actionnaire de référence au sein du CA			0	Nombre
Nombre de représentants hommes de l'actionnaire de référence au sein du CA			2	Nombre
Nombre de personnalités qualifiées femmes au sein du CA			0	Nombre
Nombre de personnalités qualifiées hommes au CA			0	Nombre
Nombre de représentantes des collectivités territoriales femmes au CA			4	Nombre
Nombre de représentants des collectivités territoriales hommes au sein du CA			6	Nombre
Taux de présence au CA			71	%

 Périmètre de calcul de l'indicateur : membres des conseils d'administration de Maisons & Cités et Maisons & Cités Accession, hors censeurs.

CTX 4 Pérennité de l'organisme et de son patrimoine

CTX 4.1 Données financières de l'organisme

	2023	2024	2025	Unité
Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)	315 504	325 604	351 721	k€
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives)	293 554	305 379	321 036	k€
Chiffre d'affaires issu de l'activité d'accession-promotion	6 870,9	4 373,45	10 946,2	k€
Bilan de l'organisme			4 167 721,7	k€

Augmentation du chiffre d'affaires résultant de :

- l'évolution de l'indice des loyers et des programmes de réhabilitation et de construction
- refacturation de prestations liées à l'adhésion au GIE Corésial

CTX 4.2 Indicateurs de gestion

CTX 4.21 Ratio d'autofinancement

	2023	2024	2025	Unité
Ratio d'autofinancement net HLM	13,85	14,09	15,75	%
Autofinancement net rapporté aux loyers			16,97	%

Ratio en augmentation et toujours supérieur à l'indice de référence de 0 %.

CTX 4.22 Taux de vacance

	2023	2024	2025	Unité
Taux de vacance totale	9,07	8,52	8,18	%
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois	0,77	0,83	0,71	%
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	0,06	0,04	0,14	%
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	8,24	7,65	7,33	%
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	1,95	1,59	1,55	%

Maisons & Cités veille toujours à contenir la vacance de ses logements. Le taux de vacance total a baissé de 0,4 points, grâce à une baisse tant de la vacance commerciale que de la vacance technique. La vacance technique est nécessaire pour assurer les opérations de réhabilitation, qui permettent d'offrir à la clientèle un patrimoine de qualité et peu énergivore.

CTX 4.23 Taux de recouvrement

	2023	2024	2025	Unité
Taux de recouvrement		97,96	98,36	%

Les actions mises en place par Maisons & Cités auprès de ses clients continuent d'être bénéfiques à l'évolution positive du taux de recouvrement.

CTX 4.3 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements acquis et produits au cours des trois dernières années		1506	1892	Nombre
Montant des investissements en production et acquisition de logements	165 826 807	107 227 525	112 004 787	euro
Montant total des investissements en production et acquisition sur les trois dernières années		354 582 274	385 058 919	euro
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements sur les cinq dernières années	87 815 074	99 900 396	112 992 603	euro
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit sur les cinq dernières années	198 534	185 413	184 749	euro/logement

Maisons & Cités poursuit le développement de son parc de logements locatifs.

CTX 4.4 Equilibre financier moyen des opérations - neuf

	2023	2024	2025	Unité
Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année		24,1	18,9	%
Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année		73	75,3	%
Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année		2,9	5,9	%
Montant moyen des fonds propres investis par logement produit ou acquis		39 177	33 960	euro/logement

Les acquisitions améliorations sont intégrées dans les opérations neuves. Le montant des fonds propres est le résultat de l'investissement ôté des emprunts et des subventions.

CTX 4.5 Equilibre financier moyen des opérations - réhabilitation

	2023	2024	2025	Unité
Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année		9,5	11,6	%
Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année		62,6	75,2	%
Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année		27,9	13,2	%

Le montant des fonds propres est le résultat de l'investissement ôté des emprunts et des subventions.

ENV 1 Politique environnementale générale

✓ ENV 1.1 Politique environnementale de l'organisme

Les principaux objectifs environnementaux de l'entreprise résident dans son plan de rénovation du parc de logements. Ce vaste programme, qui vise à diminuer la consommation énergétique des logements et l'empreinte carbone liée à leur usage, contribue à l'atténuation du changement climatique.

Le plan d'actions prévoit ainsi sur la période 2024-2033 la réalisation de travaux de rénovation sur 25 500 logements, ce qui représente un investissement de 2 086 millions d'euros.

En outre, Maisons & Cités a défini un plan stratégique climat, qui intègre des objectifs à 2, 5 ou 10 ans non seulement en matière de décarbonation de l'acte de construire (matériaux biosourcés, réemploi, recyclage), mais également dans d'autres activités que la maîtrise d'ouvrage (voir indicateur dédié). Maisons & Cités prépare également son plan d'adaptation au changement climatique, qui devrait voir le jour en 2026. Diverses initiatives sont également prises en matière de préservation de la biodiversité ou de sensibilisation des parties prenantes aux enjeux environnementaux.

✓ ENV 1.3 Sensibilisation aux thématiques environnementales

	2023	2024	2025	Unité
Votre organisme a-t-il organisé des opérations de sensibilisation de collaborateurs au cours de l'année écoulée sur une ou plusieurs thématiques environnementales ?			Oui	

Sensibilisation des locataires aux thématiques environnementales

En 2025, Maisons & Cités a poursuivi et initié des démarches à destination des locataires liées à l'éco-responsabilité afin de mieux appréhender l'usage du logement et des équipements (notamment suite aux travaux de rénovation) et des espaces extérieurs (gestion des déchets, entretien des parcelles privatives). Ainsi plusieurs projets et actions se sont déployés sur 2025 : l'opération Civigaz sur le territoire de Douai en lien avec GRDF, des ateliers «gestion des déchets » dans le cadre du dispositif Tupperwatt porté par Share and Smile et d'autres actions initiées localement dans le cadre du dispositif d'abattement de la taxe foncière des propriétés bâties (ATFPB) pour optimiser le cadre de vie. Le dispositif « Parcours Habitants » a été expérimenté sur une cité ayant bénéficié de travaux ERBM. Une équipe de médiateurs sociaux de Citéo rencontre l'ensemble des locataires pour faire le point sur le gain énergétique engendré par les travaux et organise des ateliers de coaching énergie pour continuer la sensibilisation et rendre les locataires acteurs.

Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

En 2025, plusieurs actions de formation ont été menées dans le domaine de la maîtrise d'ouvrage :

étanchéité à l'air, pompe à chaleur, rénovation performante.

En janvier, dans le cadre de la réalisation du bilan carbone 2024, tous les collaborateurs ont été invités à répondre à l'enquête "Mon empreinte pro". Au-delà du recueil de données permettant de calculer des facteurs d'émission de CO2 des activités de l'entreprise, cette enquête permet de sensibiliser sur les cinq thèmes abordés dans le questionnaire : déplacements professionnels, trajets domicile-travail, véhicules de fonction, numérique et alimentation. En mars, à l'occasion du Digital Clean Up Day, une journée mondiale dédiée à la réduction de l'empreinte écologique du numérique, la Direction de la transformation numérique a lancé auprès de tous les collaborateurs l'opération "Je clique & je supprime !". Ce challenge collectif avait pour but de réduire l'empreinte numérique de l'entreprise, en se concentrant spécifiquement sur les boîtes e-mails.

L'objectif était de supprimer le plus grand nombre possible de messages inutiles pendant une semaine. La direction qui supprimait le plus grand volume de courriels remportait un prix : la possibilité de planter plusieurs arbres grâce à une association partenaire.

En octobre, lors du séminaire managers, tous les managers ont été sensibilisés à l'adaptation au changement climatique en participant à un atelier proposé par le Human adaptation Institute.

Il consiste, par le biais d'une chambre climatique mobile, à immerger les participants dans un monde soumis à des vagues de chaleur de 50°C. Cette expérience a été suivie d'une conférence du scientifique Christian Clot. L'objectif est de se projeter dans un futur climatique pour le comprendre et mieux s'y préparer.

En novembre, une vidéo pédagogique sur le Plan stratégique climat a été diffusée sur le site intranet de l'entreprise. En décembre, tous les collaborateurs ont été invités à participer à un webinaire collaboratif "Mobilité en Mouvement", organisé pour imaginer des solutions concrètes afin de réduire l'empreinte carbone des déplacements professionnels et personnels, dans le cadre de l'élaboration du nouveau Plan de mobilité employeur.

ENV 2 Changement climatique – atténuation et adaptation au changement climatique

✓ ENV 2.1 Plan climat de l'organisme

Le plan stratégique climat (PSC) de Maisons & Cités comprend un volet fonctionnement et un volet patrimoine. Une étude réalisée par un cabinet externe en 2025 met en exergue que le PSC de Maisons & Cités, à travers notamment le plan de décarbonation du parc et le verdissement de la flotte de véhicules, permet d'atteindre un alignement avec la Stratégie nationale bas carbone dans sa version actuelle (SNBC 2), y compris en tenant compte d'un scénario prudentiel d'intégration du biogaz dans le réseau.

Le volet patrimoine:

Il prévoit un plan d'actions relatif à la décarbonation du patrimoine et un plan d'actions relatif à la décarbonation de l'acte de réhabiliter et de construire.

Pour aller plus loin sur la décarbonation du parc de logements, Maisons & Cités a inscrit dans son plan d'actions la définition d'une stratégie énergétique et la volonté de progresser sur la mesure des gains d'émission potentiels.

Les différentes options à l'étude ou en projet :

- L'intégration du gaz vert
- Transition partielle et progressive du gaz vers un mix électrique-gaz (« hybride »)
- Raccordement à des réseaux de chaleur là où cela est possible
- Création de fermes solaires

En ce qui concerne l'acte de construire et de réhabiliter, 3 domaines d'actions ont été identifiés :

- L'énergie des bâtiments (évolution des pratiques, conception des logements) ;
- Les matériaux et procédés constructifs (décarbonation des modes constructif dans la construction et dans la réhabilitation par l'intégration de matériaux biosourcés) ;

- Et le réemploi et le recyclage (augmentation de logements déconstruits faisant l'objet d'une démarche de réemploi de matériaux).

Des actions à mettre en œuvre en interne et avec les parties prenantes ont été définies à 2, 5 et 10 ans.

Le volet fonctionnement :

Il prévoit un plan d'actions sur 7 thèmes de travail :

- La sensibilisation des collaborateurs (organiser une enquête empreinte pro tous les deux ans, poursuivre les ateliers fresque du climat ou autres)
- Les bâtiments de bureaux (plan d'action lié au décret tertiaire, optimisation de l'éclairage, étude sur l'équipement des parkings en panneaux solaires)
- Les déplacements (réduction et verdissement de la flotte automobile, formations à l'écoconduite, encouragement au covoiturage)
- Le numérique responsable (définition d'une politique de sobriété numérique, intégrée dans le Schéma directeur informatique)
- Les achats responsables (intégration des nouvelles obligations liées à la commande publique)
- Les déchets de bureaux (ex : déploiement d'un tri des déchets optimisé sur tous les sites ; généralisation des sèche-main électriques)
- L'alimentation (ex : systématiser l'option végétarienne dans les propositions de repas organisés par l'entreprise).

ENV 2.2 Limitation des impacts du parc et de son occupation

✓ ENV 2.23 Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE

	2023	2024	2025	Unité
Performance énergétique moyenne du parc locatif	224,09	213,02	202,79	kWh/m²/an
Part de logements classés en étiquette A		0,26	0,3	%
Part de logements classés en étiquette B		1,44	2,27	%
Part de logements classés en étiquette C		17,53	22,83	%
Part de logements classés en étiquette D		25,32	26,22	%
Part de logements classés en étiquette E		19,51	18,51	%
Part de logements classés en étiquette F		6,04	5,52	%
Part de logements classés en étiquette G		1,19	1,07	%
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible		28,7	23,3	%

● Maisons & Cités poursuit sa décarbonation, principalement portée par la rénovation ambitieuse de ses logements énergivores. La mesure des gains réalisés se fait grâce aux DPE obtenus après travaux. De plus, nous avons poursuivi le travail de sensibilisation et formation des collaborateurs pour améliorer la performance environnementale de leurs projets.

✓ ENV 2.3 Emissions brutes de GES

	2023	2024	2025	Unité
Bilan carbone de l'organisme		266 584	240 067,87	TeqCO2
Bilan carbone du scope 1 par logement		0,01	0,01	TeqCO2/logt
Bilan carbone du scope 2 par logement		0	0	TeqCO2/logt
Bilan carbone du scope 3 par logement		4,15	3,73	TeqCO2/logt
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 1		849	682,33	TeqCO2
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur la localisation		36,4	40,46	TeqCO2
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché*		-	-	TeqCO2
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 3		265 699	239 345	TeqCO2
Emissions totales de GES calculées selon la méthode basée sur la localisation		266 584,4	240 067,79	TeqCO2
Emissions totales de GES calculées selon la méthode basée sur le marché		266 548	240 027,33	TeqCO2
Part des émissions de GES du scope 1 provenant des systèmes réglementés d'échange de quotas d'émission.		-	-	%
Intensité carbone des émissions de GES en tenant compte des émissions du scope 2 basées sur la localisation		0,87	0,75	TeqCO2
Intensité carbone des émissions de GES en tenant compte des émissions du scope 2 basées sur le marché		-	-	TeqCO2

● *La méthode utilisée pour le calcul du bilan carbone est la méthode Adème qui ne prend pas en compte les données fondées sur le marché.

ENV 2.6 Travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine existant

ENV 2.61 Logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale

	2023	2024	2025	Unité
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	17,34	20,43	16,76	%
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	0,31	0	0,48	%

- Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs : RT 2012 - 20% ; BEE+ Niveau RT2012-20% - PERFORMANCE Niveau RE 2020- NIVEAU Bbio ER 2020-5% ; RT2012 -20% / BEE+
- Nom des labels / certifications concernés par les logements réhabilités : BEE logement rénovation / Label Effinergie Rénovation
- 14 opérations, représentant 492 logements neufs en Vefa, réceptionnées sur 2025 sont dans l'attente d'obtention de la certification
 - 5 opérations de rénovation, représentant 26 logements, réceptionnées en 2025 sont dans l'attente d'obtention de la certification (levées documentaires à faire ou non transmis par le promoteur à ce jour)

Le nombre de logements construits /rénovés certifiés mentionné dans l'indicateur est donc minimisé car beaucoup de certifications sont en cours. Ces certifications, qui seront obtenues en décalé, ne seront pas mentionnées dans l'indicateur de l'année prochaine puisque l'indicateur ne reprend que la part des logements livrés sur l'année ayant obtenu un label/certification.

D'une manière générale, nous ne sollicitons pas de certification pour les logements en réhabilitation, sauf si celle-ci est nécessaire par exemple à l'obtention d'une subvention.

ENV 2.62 Opérations livrées conformes aux critères des chantiers à "faibles nuisances"

	2023	2024	2025	Unité
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	3,18	3,6	2,9	%

- Nom des labels / certifications concernés pour les "chantiers à faibles nuisances" : RT 2012 - 20% ; BEE+ Niveau RT2012-20% - PERFORMANCE Niveau RE 2020- NIVEAU Bbio ER 2020-5% ; RT2012 -20% / BEE+
- Le chantier faibles nuisances est une option qui n'est pas toujours sollicitée. En l'occurrence cette option n'a pas été choisie pour le chantier en réhabilitation pour lequel nous avons obtenu une certification.

✓ ENV 2.63 Montants des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc

	2023	2024	2025	Unité
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année		105 985 200	147 541 305,79	euro
Nombre de logements concernés par les travaux d'amélioration de la performance énergétique			2 509	Nombre de logements
Aides financières perçues sur les investissements liés à la performance énergétique			40 517	k€

ENV 2.64 Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E		158	409	Nombre de logements

- Cet indicateur a été renseigné en respectant la définition de l'indicateur (DPE avant travaux vs DPE après travaux). Pour certaines opérations programmées, nous ne disposons pas de l'intégralité des DPE avant travaux des logements à traiter mais d'études thermiques. Ainsi l'indicateur ne reflète pas l'effort de rénovation thermique réalisé par Maisons & Cités (cf plus haut ENV 2.63).
- A noter : en 2025, le projet Evolu'D a vu le jour. Il vise à réaliser des travaux partiels, en milieu occupé, pour temporiser le besoin de rénovation plus important de logements dont l'étiquette était en E, presque en D. Ce projet vient compléter l'éventail des actions de rénovation déjà lancées sur le patrimoine existant.

ENV 2.7 Impact carbone du fonctionnement de l'organisme

	2023	2024	2025	Unité
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	530,2	466,8	422,9	tonnes de CO2
Nombre de véhicules de service	244	284	222	Nombre de véhicules
Nombre de véhicules de service fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	-	20	20	Nombre de véhicules
Nombre de véhicules de fonction	49	76	47	Nombre de véhicules
Nombre de véhicules de fonction fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	-	10	17	Nombre de véhicules
Part de véhicules de la flotte de l'organisme (hors deux-roues) fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	-	8,3	13,7	%
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	108,3	109,9	109,2	tonnes de CO2
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	117	115,25	110,7	tonnes de CO2
Votre organisme utilise-t-il un green cloud ?			Oui	
Part d'électricité verte			100	%
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels	96	101	116	kWh/m²/an
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels	18	17	20	kg d'équivalent CO2/m²/an

- Les émissions moyennes de gaz à effet de serre demeurent en ligne avec celles généralement observées pour les bâtiments administratifs. Les actions engagées visent à maîtriser les consommations d'énergie, tout en intégrant les contraintes propres au bâti et au budget disponible. La stratégie retenue consiste notamment à privilégier la location de bâtiments récents, offrant des infrastructures plus performantes et permettant de réduire mécaniquement les consommations, ainsi que les émissions de gaz à effet de serre (ex : Lens Orion). Parallèlement, la rénovation et l'aménagement de bâtiments plus anciens, mais mieux adaptés aux effectifs et moins énergivores (ex : Masny), contribuent également à cette démarche, tout comme l'abandon progressif des bâtiments les plus énergivores.
- Certaines opérations immobilières ont également eu un impact sur les consommations :
- la vente d'une partie d'un bâtiment d'environ 514 m² (avec séparation des réseaux), laissant une surface non utilisée,
 - la vente d'un autre bâtiment (Lens Charcot)
 - l'arrivée de nouveaux locataires dans un bâtiment disposant de réseaux non séparés, ce qui entraîne mécaniquement une hausse de la consommation (ex : annexe de Loos).
- Un sinistre au siège social a, par ailleurs, nécessité l'utilisation d'équipements provisoires plus énergivores pendant plusieurs mois, pouvant générer une hausse ponctuelle des consommations.
- En parallèle, plusieurs études sont en cours afin d'établir un plan d'action hiérarchisé visant à réduire durablement les dépenses énergétiques et l'empreinte carbone. Parmi les pistes envisagées figurent l'installation de panneaux photovoltaïques ainsi que le déploiement d'une nouvelle campagne de sensibilisation aux éco gestes auprès des collaborateurs.

Description de la politique en faveur de la mobilité décarbonée des salariés

Maisons & Cités souhaite favoriser une mobilité plus décarbonée des salariés. Depuis plusieurs années, certaines mesures sont en vigueur à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise et d'autres le sont sur certains sites. Cette démarche s'appuie ainsi sur des horaires flexibles et la possibilité pour les collaborateurs de bénéficier de 1 à 2 jours de télétravail, le déploiement de bornes de recharge vélo et véhicules électriques sur certains sites, ainsi que des actions de sensibilisation à l'écoconduite via l'intranet Le Kiosque. Au LUM, siège social de Maisons & Cités à Douai, elle est renforcée par la mise à disposition de vélos à assistance électrique, des abris à vélos et des kits vélos pour les collaborateurs. En 2025, en vue de la mise à jour du plan de mobilité employeur, des ateliers collaboratifs ont été organisés pour recueillir les idées des collaborateurs sur la mobilité.

✓ ENV 2.8 Adaptation au changement climatique

Analyse des risques liés au changement climatique

En 2025, Maisons & Cités a poursuivi les études sur l'adaptation de son patrimoine au changement climatique. Les outils utilisés permettent de définir l'exposition aux aléas climatiques des communes dans lesquelles Maisons & Cités dispose de patrimoine. Cette analyse permet d'identifier les aléas climatiques les plus importants sur le territoire d'implantation. A ce stade, les 4 principaux aléas auxquels le patrimoine de Maisons & Cités sera soumis sont :

- inondations et fortes précipitations,
- tempêtes et vents violents,
- sécheresse et retrait gonflement des argiles,
- vagues de froid.

Les études doivent s'étendre à l'analyse de la vulnérabilité du patrimoine existant.

Par ailleurs, Maisons & Cités a intégré l'analyse de risque dans les processus de conception et de validation des opérations de construction et de réhabilitation à compter de début 2025. En outre, un travail a été commencé sur l'identification des solutions techniques pertinentes à prendre en compte dans les opérations là où l'analyse de risque met en exergue une vulnérabilité du patrimoine existant ou une exposition aux aléas des fonciers sur lesquels une opération de construction est envisagée.

Le plan d'adaptation au changement climatique de Maisons & Cités doit être finalisé et validé en 2026. Il comportera un volet patrimoine, un volet locataires et un volet travail.

ENV 3 Changement climatique – efficacité énergétique et énergies renouvelables

ENV 3.3 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

	2023	2024	2025	Unité
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	2,6	3,5	3,7	%
Part de logements alimentés par le chauffage urbain	0,2	0,2	0,2	%
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,1	0,1	0,2	%

- Les pompes à chaleur (PAC) hybrides en réhabilitation ne sont pas considérées comme décarbonées par nos partenaires et financeurs. Nous posons donc actuellement des PAC "classiques".
- Une étude sur le raccordement de nos logements individuels à des réseaux de chaleur urbain a conclu à l'infaisabilité technico-financière ; seul un bâtiment collectif devrait être raccordé en 2026.
- Le projet de création de fermes solaires est actuellement en veille, en raison des changements des conditions d'aides financières qui déséquilibrent le montage budgétaire de ces opérations.
- Quant à l'usage de gaz vert dans nos logements, les conclusions d'une étude menée par Maisons & Cités avec ses partenaires montrent le grand intérêt de cette solution, à condition de modifications réglementaires, telles que la prise en compte du gaz vert dans les DPE.

ENV 5 Préservation de la ressource en eau

ENV 5.2 Consommation d'eau dans le patrimoine

	2023	2024	2025	Unité
Consommations d'eau sur le patrimoine		ND	0,47	m ³ /m ² /an
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau		ND	ND	%
Consommation d'eau pour les parties communes		ND	ND	m ³

ENV 5.3 Logements équipés de dispositifs hydro-économes

	2023	2024	2025	Unité
Part du parc équipé de dispositifs hydroéconomes		47,13	51,54	%
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		42	752	Nombre

Présentation du dispositif d'alerte en cas de consommation d'eau anormale

Les appartements de 8 résidences sont équipés de dispositifs de télérelève (pour l'eau chaude), installés par un prestataire multiservices. Le système est en lien avec une plateforme de gestion, où consommations et alertes sont centralisées. Cela représente 267 logements.

ENV 6 Préservation de la biodiversité et des écosystèmes

✓ ENV 6.1 Politique générale et actions en faveur de la biodiversité

En 2025, Maisons & Cités a signé un partenariat avec CDC Biodiversité en vue du déploiement de l'application Hortilio auprès des locataires de Maisons & Cités. Cette application numérique pédagogique au service du jardin et des jardiniers vise à favoriser la biodiversité en diffusant auprès de tous les bonnes pratiques en agroécologie. Cette convention prévoit également la cession par Maisons & Cités à CDC Biodiversité de deux terrains sur lesquels seront réalisées des opérations de restauration écologique.

Maisons & Cités a poursuivi le recensement et la qualification de parcelles pouvant faire l'objet d'actions de renaturation. Les travaux de reboisement de 7 parcelles sur 6 communes pour une surface totale de près de 3 ha ont commencé fin 2025.

Dans le cadre du plan de sobriété numérique et de l'opération "Je clique, je supprime" de mars 2025, un partenariat avec Tree-Nation a permis de créer la forêt virtuelle de Maisons & Cités en accompagnant des projets de reboisement.

Les collaborateurs de Maisons & Cités sont sensibilisés, par le biais d'un article sur l'intranet, au sujet des espèces exotiques envahissantes, qui peuvent être responsables de perte de biodiversité et avoir des conséquences sur le fonctionnement des écosystèmes.

Par ailleurs, l'objectif est d'accompagner les collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage lorsqu'ils sont confrontés sur un chantier à la présence d'une espèce exotique envahissante. Ils disposent par exemple désormais d'une fiche sur la renouée du Japon pour les aider à trouver les bons interlocuteurs et les bonnes méthodes d'éradication. Maisons & Cités a prévu dans le cahier des charges de ses marchés d'entretien des espaces verts, la possibilité de réaliser un fauchage tardif ou de limiter à deux fauchages par an sur certaines parcelles. Maisons & Cités apporte sous différentes formes (soutien financier ou mise à disposition de terrains) son soutien à des projets de communes ou d'associations ayant un impact sur la biodiversité (ex: jardin partagé, éco pâturage, ruches, etc.) sur son territoire d'intervention. Enfin un projet d'éco pâturage sur deux sites fonctionnels (siège social et site de Loos-en-Gohelle) a été initié par des collaborateurs et finalisé en 2025.

Description des mesures de compensation de la biodiversité

Aucune mesure de ce type n'a dû être mise en oeuvre en 2025.

ENV 7 Circularité et réduction des déchets

ENV 7.1 Ressources entrantes

✓ ENV 7.13 Utilisation de matériaux biosourcés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements neufs livrés dans des opérations utilisant des matériaux biosourcés			15	Nombre de logements
Nombre de logements réhabilités livrés dans des opérations utilisant des matériaux biosourcés			1 078	Nombre de logements

- Signataire du Pacte Bois-Biosourcé, Maisons & Cités a continué, en 2025, le suivi de l'emploi de bois et de matériaux biosourcés dans ses opérations. Jusqu'à l'été 2025, les résultats étaient en hausse mais un changement de réglementation et des modifications des avis techniques de certains produits ont provoqué un arrêt dans la mise en oeuvre de laine de bois dans nos projets, les bureaux de contrôle ne validant plus des solutions techniques pourtant validées par le passé. Nous travaillons depuis à modifier nos projets, en tentant de trouver une solution à ce problème, ou de trouver des alternatives aux matériaux envisagés initialement.

ENV 7.3 Actions en faveur de la circularité dans le fonctionnement de l'organisme

ENV 7.31 Services favorisant le partage et la mutualisation

	2023	2024	2025	Unité
Votre organisme a-t-il mis en place des solutions pour favoriser le partage ou la mutualisation d'espaces, d'équipements, de services entre les locataires ?		Oui	Oui	

- En 2025, les actions en faveur de l'économie du partage se sont poursuivies. Elles prennent la forme de mises à disposition de terrains ou de logements pour soutenir des associations et des projets locaux ou de partenariats avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) qui interviennent au bénéfice des locataires. Les exemples d'initiative sont variés. Ainsi à Lallaing sur le territoire de Douai, une laverie solidaire ouverte à tous a été créée par une locataire dans un logement mis à disposition par Maisons & Cités. Ce lieu collectif propose des services essentiels comme le lavage, le séchage et le repassage du linge, mais aussi des vêtements de seconde main à prix réduit. A Béthune, une bricothèque a également vu le jour, de même qu'une outillthèque dans la maison du projet de la cité Darcy à Hénin-Beaumont ou au conseil citoyen de Libercourt. Dans le Bruaysis, le partenariat avec Emmaüs Connect a permis à une quarantaine d'habitants de se voir dotés gratuitement d'un ordinateur reconditionné et de bénéficier d'une formation au numérique. Un partenariat avec Envie Nord a donné lieu à l'organisation de temps forts avec les habitants d'un quartier prioritaire de Marles-les-Mines pour s'initier à la réparation d'équipements électroménagers. De même, sur le territoire de Valenciennes, dans les cités Hardy et Molière de Fresnes-sur-Escaut, des ateliers repairs café ont permis d'apprendre à réparer plutôt que de jeter, tout en développant l'entraide et le lien social.

ENV 7.32 Actions en faveur de l'utilisation de matériaux ou matériels recyclés ou issus du réemploi

	2023	2024	2025	Unité
Votre organisme favorise-t-il l'utilisation de matériels / appareils électroniques réemployés ou recyclés ?		Oui	Oui	
Utilisation de papier recyclé		17	0	%

- M&C met en place une politique de réemploi et de recyclage de son matériel électronique et informatique visant à limiter son impact environnemental. La politique de sobriété numérique de 2025 à 2027 décrit la politique de gestion du matériel et du patrimoine applicatif, dont la politique d'achats ainsi que de réemploi, recyclage, maintenance et réparation du matériel. Ainsi, pour optimiser les achats de matériels, depuis le début de l'année 2025, des principes doivent être respectés avant d'effectuer une commande : définition et analyse précise du besoin pour éviter les achats superflus, priorité donnée aux équipements durables et réparables, optimisation des commandes pour éviter les transports inutiles. En outre, pour prolonger la durée de vie des équipements, plusieurs solutions sont mise en oeuvre depuis 2025, selon le matériel concerné : mise en place de programmes de réutilisation dès qu'un équipement doit être remplacé, poursuite des actions de recyclage des matériels obsolètes, établissements de plans de maintenance réguliers. Depuis plusieurs années, une démarche de dépollution et de recyclage est assurée par un partenaire, Defabnord, qui garantit l'effacement des données et la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). En outre, certains équipements, principalement des ordinateurs, peuvent être réemployés par le biais de dons à des associations.

✓ SOC 1.11 Effectifs salariés de l'organisme

	2023	2024	2025	Unité
Nombre total de salariés		759	741	Nombre de salariés
Nombre total de salariées femmes		464	455	Nombre de salariés
Nombre total de salariés hommes		295	286	Nombre de salariés
Nombre de salariées en CDI (Femmes)	424	432	435	Nombre de salariés
Nombre de salariés en CDI (Hommes)	295	286	283	Nombre de salariés
Nombre de salarié.es à temps plein			686	Nombre de salariés
Nombre de salariées femmes à temps plein			406	Nombre de salariés
Nombre de salariés hommes à temps plein			280	Nombre de salariés
Nombre de salarié.es à temps partiel			55	Nombre de salariés
Nombre de salariées femmes à temps partiel			49	Nombre de salariés
Nombre de salariés hommes à temps partiel			6	Nombre de salariés
Effectifs moyens annuels en ETP	769,5	762,6	761,2	Nombre d'ETP
Nombre moyen d'ETP en CDI	712,9	786,2	791	Nombre d'ETP
Nombre de salariées femmes en CDI (en ETP)		466,9	479,5	Nombre d'ETP
Nombre de salariés hommes en CDI (en ETP)		319,3	311,5	Nombre d'ETP
Nombre moyen d'ETP en CDD (Hors CDD de remplacement)	18,2	23	12,2	Nombre d'ETP
Nombre d'ETP de femmes en CDD (Hors CDD de remplacement)		15,8	10,6	Nombre d'ETP
Nombre d'ETP d'hommes en CDD (Hors CDD de remplacement)		7,2	1,6	Nombre d'ETP
Nombre de salariés concerné par le parcours emploi compétence / ou anciens contrats aidés		0	0	Nombre de salariés
Nombre de salariés en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation		60	49	Nombre de salariés
Nombre de stagiaires accueillis dans l'année		60	52	Nombre de stagiaires

● L'entreprise a maintenu en 2025 sa politique d'intégration des jeunes en alternance et en stage, poursuivant ainsi ses engagements en matière d'accueil et de formation.

SOC 1.12 Répartition des salariés

SOC 1.121 Répartition au sein des instances de direction

	2023	2024	2025	Unité
Nombre total de membres du CODIR	19	22	21	Nombre
Nombre de femmes au sein du CODIR	6	8	9	Nombre
Part de femmes au sein du CODIR	31,6	36,4	42,9	%
Nombre d'hommes au sein du CODIR		14	12	Nombre
Part d'hommes au sein du CODIR		63,6	57,1	%

● Maisons & Cités est une SA à conseil d'administration. Le comité exécutif rassemble le Directeur général, le secrétaire général et les 3 directeurs généraux adjoints. Il est composé de 2 femmes et 3 hommes, soit 40 % de femmes.

✓ SOC 1.122 Répartition des salariés par catégorie et par genre

	2023	2024	2025	Unité
Part de salariées femmes - Ouvrières	0	0	0	%
Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise	44,4	44,6	45	%
Part de salariées femmes - Employées	2,5	2,5	2,1	%
Part de salariées femmes - Cadres	11,3	12	12,3	%
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	0,8	1,1	1,3	%
Part de salariés homme - Ouvriers	3,6	3,3	3,5	%
Part de salariés homme - Agents de Maîtrise	20,2	19,4	17,7	%
Part de salariés homme - Employés	0,4	0,4	0,6	%
Part de salariés homme - Cadres	15,2	14,9	16,2	%
Part de salariés homme - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	1,7	1,8	1,5	%

✓ SOC 1.123 Répartition des salariés par âge

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de salariées dont l'âge est inférieur à 30 ans (Femmes) en CDI		38	37	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans (Femmes) en CDI		122	121	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans (Femmes) en CDI		161	158	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est supérieur à 50 ans (Femmes) en CDI		111	119	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est inférieur à 30 ans (Hommes) en CDI		13	19	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans (Hommes) en CDI		55	52	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans (Hommes) en CDI		107	102	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est supérieur à 50 ans (Hommes) en CDI		111	110	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est inférieur à 30 ans (Femmes) en CDD		17	11	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans (Femmes) en CDD		8	10	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans (Femmes) en CDD		7	11	Nombre de salariés
Nombre de salariées dont l'âge est supérieur à 50 ans (Femmes) en CDD		0	1	Nombre de salariés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de salariés dont l'âge est inférieur à 30 ans (Hommes) en CDD		8	3	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans (Hommes) en CDD		1	3	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans (Hommes) en CDD		0	0	Nombre de salariés
Nombre de salariés dont l'âge est supérieur à 50 ans (Hommes) en CDD		0	0	Nombre de salariés
Part de salariées femme dont l'âge est inférieur à 30 ans		5,3	5,2	%
Part de salariés homme dont l'âge est inférieur à 30 ans		1,8	2,6	%
Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans		17	16,9	%
Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans		8	7	%
Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans		22,4	22	%
Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans		14,9	14,2	%
Part de salariées femme dont l'âge est supérieur à 50 ans		15,5	16,6	%
Part de salariés homme dont l'âge est supérieur à 50 ans		15,5	15,3	%

✓ SOC 1.13 Evolution des effectifs salariés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre d'emplois nets créés durant l'année écoulée		-9	-9	Nombre de salariés
Nombre de départs de salarié.es au cours de l'année		130	40	Nombre de salariés
Nombre d'arrivées de salarié.es au cours de l'année		139	138	Nombre de salariés
Nombre de salariés au 31/12 de l'année n-1		820	759	Nombre de salariés
Taux de rotation du personnel		15,85	5,27	%

SOC 1.14 Effectifs non-salariés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre d'ETP en Intérim	2	0,1	0	Nombre d'ETP
Part d'intérimaires dans les effectifs		0,02	0	%
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires	97,24	97,14	98,48	%
Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires	2,48	2,84	1,52	%
Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires	0,28	0,02	0	%

SOC 1.2 Rémunérations

SOC 1.21 Rémunérations

	2023	2024	2025	Unité
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes)	32 098,27	33 219,94	33 263,87	k€
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes)	28 941,96	29 778,02	31 962,46	k€
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes)	34 151,2	34 906,72	35 793,97	k€
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes)	53 162,92	54 220,26	49 055,27	k€
Rémunération annuelle moyenne - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (Hommes)			102 466,37	k€
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes)	0	0	0	k€
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes)	29 992,83	30 879,37	31 165,1	k€
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes)	32 631,9	33 470,34	34 261,12	k€
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes)	53 692,51	52 668,9	48 216,72	k€
Rémunération annuelle moyenne - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (Femmes)			111 981,62	k€
Salaire médian	34 347,9	35 082,49	36 292,35	k€

Les rémunérations sont établies sur des critères objectifs tels que les compétences, l'expérience et les diplômes, et non sur le genre. Une étude annuelle et un budget sont prévus pour rectifier les éventuels écarts constatés.

SOC 1.22 Ecart de rémunérations

	2023	2024	2025	Unité
Ratio de rémunération annuelle totale		5,04	4,9	ratio
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	5,62	5,79	5,86	ratio
Nombre de femmes dans les 10 plus hauts salaires		4	4	Nombre de salariés
Nombre d'hommes dans les 10 plus hauts salaires		6	6	Nombre de salariés
Nombre de femmes dans les 10 plus bas salaires		7	4	Nombre de salariés
Nombre d'hommes dans les 10 plus bas salaires		3	6	Nombre de salariés

L'entreprise effectue des audits salariaux réguliers, met en place des politiques de rémunération équitables basées sur des critères objectifs, et offre des opportunités de formation et de développement.

Modalités de partage de la valeur créée

En matière de partage de la valeur créée, les collaborateurs de Maisons & Cités bénéficient :

- d'un intéressement revu chaque année en fonction des objectifs de l'entreprise,
- de dispositifs d'épargne salariale (le plan d'épargne entreprise et le plan d'épargne retraite), permettant aux collaborateurs de réaliser des placements, qui sont abondés par l'entreprise. En 2025, un webinaire d'information a été organisé en collaboration avec le gestionnaire de fonds.

En outre, les collaborateurs bénéficient d'un compte épargne temps (CET) qui permet aux collaborateurs d'épargner jusqu'à 10 jours de RTT et 10 jours de congés payés par an. Ils peuvent également y verser tout ou partie de leur prime de 13^e mois ou de leur prime d'intéressement. À partir de 50 ans, un abondement de 40 % est appliqué sur les montants placés, ce qui en fait un dispositif attractif pour préparer des projets ou la retraite. Les collaborateurs ont plusieurs options pour utiliser leur CET: ils peuvent choisir de monétiser leurs jours épargnés, de les utiliser pour partir en congé, financer une formation hors temps de travail, ou encore passer à temps partiel, notamment en vue d'une cessation progressive d'activité avant la retraite. Des situations exceptionnelles, comme un enfant gravement malade, permettent un déblocage partiel ou total des droits capitalisés. Enfin en 2025 le dispositif d'aide financière Klaro a été ouvert aux collaborateurs. Il permet de bénéficier d'un accompagnement afin d'identifier les aides financières auxquels les collaborateurs peuvent être éligibles.

Intégration de la RSE dans les critères de rémunération

Les objectifs fixés au directeur général pour l'année 2025 ont été validés par le conseil d'administration en mars 2025. Ceux-ci sont ensuite déclinés par le Directeur général auprès de ses collaborateurs directs, dont le secrétaire général et les trois directeurs généraux adjoints, eux mêmes amenés à définir des objectifs alignés pour leurs collaborateurs respectifs, les directeurs d'activités et directeurs de territoire de l'entreprise. En 2025, parmi les objectifs du directeur général, figurent des objectifs quantitatifs et qualitatifs relevant des enjeux RSE de l'entreprise, dont :

- La production de logements réhabilités (notamment dans le cadre de l'ERBM),
- L'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine intégrant un objectif de poids carbone moyen par m² par an
- La mise en conformité de l'entreprise avec ses obligations de reporting RSE dans le cadre de la CSRD et de la taxonomie européenne

En outre, fin 2025, dans le cadre de la campagne des entretiens individuels et la fixation d'objectifs liés à la rémunération variable pour l'année 2026, la direction générale a invité les directeurs d'activités à attribuer à leurs managers un objectif RSE décliné selon leurs métiers. De même, un objectif de satisfaction client interne et externe, pour l'ensemble des collaborateurs, a été proposé à hauteur de 20 % de la rémunération variable.

SOC 1.3 Egalité d'accès à l'emploi

SOC 1.31 Travailleurs handicapés

	2023	2024	2025	Unité
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	942,5	684	2 267,4	k€
Contribution collectée par l'URSSAF	0	0	0	k€
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	55	55	65	Nombre de salariés
Part de travailleurs handicapés employés durant l'année		7	9	%
Travailleurs handicapés employés durant l'année	49,9	49,7	52,4	Nombre d'ETP

Le suivi des travailleurs en situation de handicap est assuré par le responsable affaires sociales de Maisons & Cités.

✓ SOC 1.32 Prévention des discriminations

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de cas de discrimination signalés au cours d'année considérée		0	0	Nombre
Nombre de plaintes déposées au cours de l'année considérée		0	0	Nombre
Montant des amendes, pénalités et indemnités versées		0	0	Nombre

Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

Maisons & Cités respecte ses obligations en matière d'emploi de travailleurs handicapés dont le taux s'élève à 6 %. L'entreprise travaille en collaboration avec Cap emploi (émanation de l'Agefiph), afin de mettre en place les adaptations de poste nécessaires pour les collaborateurs bénéficiaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). M&C est aussi partenaire du GEIQ Emploi et handicap.

Tous les collaborateurs en charge du recrutement au sein de la DRH sont formés à la non-discrimination à l'embauche.

De plus, l'ensemble des managers de l'entreprise est formé à l'égalité professionnelle pour :

- comprendre les enjeux sociétaux et économiques de l'égalité professionnelle,
- maîtriser le cadre juridique et les obligations de chacun dans la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel,

- identifier les comportements et les situations à risques.

Maisons et Cités a créé le réseau féminin « les Cit'elles ». Il a pour mission de promouvoir la carrière des femmes au sein de l'entreprise, par le biais d'actions menées avec des parties prenantes internes et externes, en favorisant la mixité et la culture d'égalité professionnelle dans l'entreprise et en donnant aux femmes l'envie d'oser. Ouvert à toutes les femmes de l'entreprise, il intègre également des sympathisants hommes qui souhaitent s'engager sur les thématiques du réseau.

En 2025, a été renouvelé le partenariat avec l'association « La cravate solidaire », qui collecte des vêtements à destination des demandeurs d'emploi, afin de leur permettre de soigner leur image et leur tenue vestimentaire lors d'entretiens professionnels.

Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux

Maisons & Cités dispose de deux référents "harcèlement" (un représentant de l'entreprise et un représentant du CSE) qui peuvent être saisis par les collaborateurs et les accompagner sur des problématiques signalées. L'ensemble des nouveaux managers suit également un parcours de formation visant à les sensibiliser sur le sujet. Afin de favoriser le bien-être des collaborateurs, l'entreprise met à disposition la plateforme de santé mentale au travail Moodwork : elle permet aux collaborateurs qui le désirent d'agir sur leur bien-être grâce à des ressources telles qu'un bilan bien-être, des conférences, des fiches thématiques et un accompagnement individuel. Des campagnes ciblées de sensibilisation sur des sujets divers sont réalisées au cours de l'année. La plateforme est aussi présentée aux nouveaux embauchés.

Créé en 2020, le comité bien-être est composé de collaborateurs et d'un manager. Il se réunit en principe deux fois par an pour suivre et analyser l'évolution des indicateurs de qualité de vie au travail, pour en comprendre le sens et mener les actions nécessaires dans le but d'une amélioration continue.

Par ailleurs, une enquête "baromètre qualité de vie au travail" est envoyée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise deux fois par an. Les résultats sont analysés et partagés avec la CSSCT, le comité bien-être et l'ensemble des directeurs pour mettre en place des plans d'actions si nécessaire.

SOC 1.33 Egalité professionnelle

	2023	2024	2025	Unité
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	99	84	99	Aucune

- Grâce à la politique menée en 2025, nous gagnons des points sur le critère Ecarts d'augmentations individuelles dans la catégorie agent de maîtrise. En effet, sur l'écart constaté en faveur du sexe le moins bien rémunéré (indicateur d'écart de rémunération), le nombre de points maximum est attribué à l'indicateur, dans la mesure où une politique de rattrapage adaptée a été mise en place.

SOC 1.4 Développement des compétences

✓ SOC 1.41 Evaluation des compétences

	2023	2024	2025	Unité
Part de salariées femmes ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière		87	93,8	%
Part de salariés hommes ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière		87,1	90,8	%
Part de salariés ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière		87	92,6	%
Nombre d'évaluations prévues par l'encadrement		766	687	Nombre
Part d'évaluations de performance par salarié		98,19	96,8	%

SOC 1.42 Volume annuel de formation par genre

	2023	2024	2025	Unité
Nombre total d'heures de formations suivies par les salariées femmes		8 230,15	6 792,96	Nombre d'heures
Nombre total d'heures de formations suivies par les salariés hommes		6 787,9	6 445,98	Nombre d'heures
Nombre moyen d'heures de formation par salariées femmes		17,74	14,93	Nombre
Nombre moyen d'heures de formation par salariés hommes		23,01	22,54	Nombre
Part de la masse salariale dédiée à la formation		4,08	2,99	% de la masse salariale

- En 2025, nous avons poursuivi le déploiement des parcours de formation métier et transverses.
Dans le cadre de la réorganisation de la Direction générale adjointe Réseau et clientèle, nous avons commencé à accompagner les collaborateurs concernés sur les outils collaborateurs et également accompagné l'ensemble de ces managers au management transversal.
Dans le cadre de la création du GIE Corésial, nous avons accompagné nos équipes et celles de Pas-de-Calais Habitat sur la collaboration entre équipe.
Dans le cadre de la digitalisation de l'entreprise, nous avons continué la création et la mise en place de modules e-learning permettant ainsi de répondre à nos obligations légales en matière de sécurité des personnes et des biens et d'intégrer nos nouveaux collaborateurs.

SOC 1.43 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre d'heures de formation: Ouvriers/ères	510	656	285	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Employés	222	1 962	200	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Agents de maîtrise	7 652	7 225	6 739	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Cadres	8 264	4 733	5 463	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	377	442	552	Nombre d'heures

SOC 1.44 Accès à la formation

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Hommes)	292	283	272	Nombre de salariés
Nombre de salariées ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Femmes)	420	427	408	Nombre de salariées
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	98,98	98,95	96,11	%
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	99,06	98,84	93,79	%

● La répartition par genre des stagiaires de la formation professionnelle chez Maisons & Cités est stable ces trois dernières années et équilibrée au regard de la répartition par genre de l'effectif.

SOC 1.45 Accès à la formation par catégories de salariés

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de salariés formés dans l'année: ouvriers /ouvrières	28	25	22	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: Agents de maîtrise	454	420	435	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: Employés	21	24	22	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: 'Cadres	188	184	189	Nombre de salariés

SOC 1.46 Mobilité interne

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de mobilités internes dans l'année	44	46	63	Nombre
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	17	25	34	Nombre
Total de postes pourvus dans l'année	80	108	127	Nombre

SOC 1.5 Santé, sécurité et qualité de vie au travail

SOC 1.51 Politiques d'améliorations de la qualité de vie au travail

Présentation de la stratégie d'amélioration des conditions de travail et/ou de la qualité de vie au travail

Dans le cadre d'un partenariat mis en place en 2024 avec le Service social du travail en région Nord (SSTRN), Maisons & Cités permet de faire bénéficier ses collaborateurs du service d'une assistante sociale, qui apporte écoute, conseil et oriente sur les thématiques personnelles ou professionnelles du travail, de la famille, du budget, de la santé, du handicap et du logement. En outre, le nouvel accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail signé en 2024 prévoit notamment de mettre en place des actions sur l'accompagnement des collaborateurs dans le cadre des nouveaux modes de travail en lien avec l'aménagement des nouveaux espaces de travail, ou encore la mise en place en collaboration avec les partenaires sociaux, d'un dispositif particulier pour les « aidants ».

Ainsi en 2025, la plateforme ISES a été mise à disposition des collaborateurs. Elle centralise des informations sur l'ensemble des dispositifs d'accompagnement aux aidants, quelle que soit leur situation personnelle. Dans la continuité des actions relatives à la qualité de vie au travail, une offre de sport (Trainme) est accessible à l'ensemble des salariés, qui vient compléter l'organisation d'actions trimestrielles ayant pour but de sensibiliser les collaborateurs sur les sujets de prévention de la santé. En 2025, les thématiques ont été la nutrition, la prévention du stress, l'activité physique et le sommeil. Une semaine de la QVCT a été organisée en juin 2025 au cours de laquelle les collaborateurs ont pu participer à différents ateliers ayant pour thèmes centraux la santé mentale et l'activité physique.

En octobre 2025, ont été organisés des ateliers liés à l'ergonomie au travail animés par une ergothérapeute de la médecine du travail pour les collaborateurs du siège. Cette action sera étendue à l'ensemble des sites au second semestre 2026. Avec l'emménagement au Lum en 2023, siège social de l'entreprise à Douai, une offre de restauration de qualité, locavore et diversifiée via des frigos connectés est désormais proposée au siège. Enfin en 2024, un partenariat avec l'Institut Pasteur de Lille a permis de mettre à disposition des collaborateurs une application intitulée Equilibre qui apporte sur les thématiques relatives à l'activité physique, la nutrition, le stress et le sommeil un accompagnement quotidien et individualisé pour les collaborateurs. En outre, en 2025, a été mis en place un partenariat avec Ramsay Santé dans le cadre du programme Femmily qui vise à faciliter la prévention et l'accès aux soins pour les femmes. Ce dispositif propose un accompagnement simplifié, coordonné et accessible avec une mise en relation directe avec des spécialistes de la santé des femmes. Les collaboratrices de M&C peuvent s'absenter sur leur temps de travail pour en bénéficier.

SOC 1.52 Santé et bien-être au travail des salariés

SOC 1.521 Taux d'absentéisme

	2023	2024	2025	Unité
Taux d'absentéisme total	6,33	5,73	5,13	%
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,37	0,46	0,52	%
Taux d'absentéisme total de l'année n-1		6,33	5,73	%
Taux d'absentéisme total de l'année n-2		5,82	6,33	%

● Une baisse du taux d'absentéisme est constatée (5,13 % en 2025 vs 5,73 % en 2024).

SOC 1.522 Accidents du travail et maladies professionnelles

	2023	2024	2025	Unité
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	17	16	15	Nombre d'AT/MP

● Données établies sur base des retours de la CPAM à date. 13 accidents du travail, 1 maladie professionnelle déclarée en 2025, reconnue en 2025 et 1 maladie professionnelle déclarée en 2024, reconnue en 2025.

SOC 1.523 Accidents de travail : taux de fréquence et de gravité

	2023	2024	2025	Unité
Taux de fréquence des accidents du travail	10,26	14,6	8,24	%
Taux de gravité des accidents du travail	0,16	1,34	0,19	%

✓ SOC 1.53 Congés familiaux

	2023	2024	2025	Unité
Part de salariés bénéficiant de congés familiaux		100	100	%
Part de salariées femmes ayant pris un congé familial durant l'année écoulée		3,24	3,64	%
Part de salariés hommes ayant pris un congé familial durant l'année écoulée		1,29	2,28	%

SOC 1.54 Satisfaction des collaborateurs

	2023	2024	2025	Unité
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - Dernière enquête	90,3	91,8	92,6	%

- Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des salariés : Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités. Exceptionnellement en 2025, l'enquête "Baromètre QVT" n'a pas été lancée au premier semestre. Elle a été réalisée en décembre 2025. Le questionnaire comprend 12 questions à destination de l'ensemble des collaborateurs avec une garantie de confidentialité. 364 répondants à l'enquête du 2nd semestre 2025. Le mode de calcul de la satisfaction des salariés à la question "Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités ?" est le suivant : 52,5 % tout à fait d'accord + 40,1 % assez d'accord = 92,6 %.

✓ SOC 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur

	2023	2024	2025	Unité
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	22,27	23,84	28,04	% de la masse salariale

✓ SOC 1.7 Dialogue social

	2023	2024	2025	Unité
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	2,17	2,16	2,42	%
Part de salariés représentés par des représentants des travailleurs		100	100	%

Description des modalités de dialogue social et de prise en compte des attentes des salariés

Maisons & Cités a renouvelé en novembre 2023 ses instances représentatives du personnel et installé le nouveau comité social et économique pour un mandat de 4 ans. Le dialogue social est ainsi rythmé au cours de l'année par les réunions CSE, CSSCT et les commissions complémentaires. De plus, des rencontres bilatérales sont organisées deux fois par an entre la direction et les organisations syndicales. La direction organise également depuis 2022 les matinales du dialogue social pour aborder, en dehors des obligations réglementaires, des sujets variés sur propositions des deux parties.

Tenant compte des attentes des salariés en matière de parcours professionnels, en 2024, l'entreprise a mis en place des parcours professionnels dédiés à des filières métiers, qui permettent à la fois à des collaborateurs d'évoluer vers un nouveau métier et pour d'autres d'actualiser leurs compétences. Ces parcours concernent les métiers de chargé d'opération, chargé de clientèle et chargé d'attribution.

En outre, l'entreprise permet aux collaborateurs d'exprimer des idées de projet via une plateforme collaborative Teamstarter. Le collaborateur est accompagné dans la formalisation de son projet afin qu'il puisse être présenté et, s'il emporte l'adhésion, soutenu dans sa mise en œuvre.

En 2025, un grand projet d'évolution de l'organisation de la Direction générale adjointe Réseau et Clientèle (Réseau+) a été élaboré à travers de nombreux ateliers impliquant les collaborateurs. De plus des réunions spécifiques ont eu lieu avec les représentants des organisations syndicales. Enfin, près d'une centaine de collaborateurs a été reçue par la Direction des ressources humaines pour des entretiens d'écoute dans le cadre des mobilités fonctionnelles et/ou géographiques nécessitées par l'évolution des métiers.

Un chantier nommé "Equilibre pro et charge de travail" a été initié en 2025 avec les représentants du personnel volontaires afin d'identifier des pistes d'amélioration concrètes et opérationnelles dans les activités où cela est jugé nécessaire, pour une mise en œuvre en 2026.

SOC 2 Equilibre social des territoires

SOC 2.1 Offre de logements et attractivité des territoires

SOC 2.11 Offre de logements

SOC 2.111 Répartition du patrimoine locatif par catégories de financement

	2023	2024	2025	Unité
Part des logements de type "Très Social"	5,67	5,91	6,07	%
Part des logements de type "Social"	81,66	81,47	81,21	%
Part des logements de type "Social Intermédiaire"	12,08	12,05	12,18	%
Part des logements de type "Intermédiaire"	0	0	0	%
Part de logements locatifs non conventionnés à loyer maîtrisé	0,58	0,57	0,54	%
Part des logements relevant d'autres catégories de financement		0	0	%

SOC 2.112 Répartition du patrimoine locatif par typologie

	2023	2024	2025	Unité
Part des logements T1	0,53	0,82	0,92	%
Part des logements T2	10,14	10,78	11,34	%
Part des logements T3	32,81	32,66	32,55	%
Part des logements T4	44,51	44,03	43,89	%
Part des logements T5	10,64	10,37	10	%
Part des logements T6 et plus	1,37	1,34	1,3	%

SOC 2.113 Répartition du patrimoine locatif par période de construction

	2023	2024	2025	Unité
Part des logements construits avant 1949	74,2	73,2	72,47	%
Part des logements construits entre 1949-1974	15,5	15,36	15,27	%
Part des logements construits entre 1975- 2004	0,33	0,33	0,33	%
Part des logements locatifs construits après 2004	9,97	11,11	11,93	%

SOC 2.114 Logements en habitat collectif

	2023	2024	2025	Unité
Part des logements en habitat collectif	5	5,6	6	%

● La part des logements en habitat collectif progresse car notre production hors bassin minier est majoritairement du logement collectif.

SOC 2.12 Implantation géographique du patrimoine

SOC 2.121 Territoire d'implantation du patrimoine

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements situés en zone détendue		56 713	52 878	Nombre
Part du patrimoine située en zone tendue		10,88	17,9	%
Part du patrimoine située en zone détendue		88,09	81,94	%

Territoire d'implantation du bailleur

Le Patrimoine de Maisons & Cités s'étend sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

Quelle est la collectivité de rattachement ?

Le patrimoine de Maisons & Cités est implanté sur les EPCI suivants :

- Dans le département du Pas-de-Calais : les Communautés d'agglomération de Béthune-Bruay, Artois-Lys Romane, de Lens-Liévin, d'Hénin-Carvin, du Pays de Saint-Omer, la Communauté urbaine d'Arras, les Communautés de communes d'Osartis-Marquion et de Desvres-Samer.
- Dans le département du Nord : les communautés d'agglomération de Douaisis Agglo, de Cœur d'Ostrevent Agglo, de Valenciennes Métropole, de la Porte du Hainaut, la Métropole européenne de Lille et la Communauté de communes de Pévèle-Carembault.

SOC 2.122 Logements situés sur des territoires déficitaires

	2023	2024	2025	Unité
Part de logements situés sur des territoires dont le taux de logements sociaux est inférieur à l'objectif fixé par la loi		1,41	1,56	%

SOC 2.123 Logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville

	2023	2024	2025	Unité
Part de logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	40,2	47	46,7	%

SOC 2.13 Offre en structures collectives

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)	0	0	0	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	44	44	86	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	49	49	49	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	0	0	0	Nombre de places
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	150	0	0	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	511	511	656	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	5	5	5	Nombre de places
Part de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)		0	0	%
Part de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes		7,22	10,8	%
Part de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique		8,05	6,16	%
Part de places en structures collectives dédiées aux travailleurs		0	0	%
Part de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics		0	0	%
Part de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes		83,91	82,41	%
Part de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées		0,82	0,63	%

- L'offre de logements en structure collective augmente grâce à l'acquisition d'un EHPAD à Liévin et à la construction d'un EHPAD et d'une résidence sociale pour personnes âgées autonomes à Auberchicourt.

SOC 2.14 Croissance de l'offre

SOC 2.141 Logements neufs et acquis dans l'année

	2023	2024	2025	Unité
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	14	15	6	Nombre de logements
Nombre de logements anciens non conventionnés acquis et conventionnés dans l'année	2	3	3	Nombre de logements

● La croissance de l'offre est majoritairement réalisée par l'acquisition et la construction de logements neufs.

SOC 2.142 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements locatifs de Type I livrés dans l'année	2	10	2	Nombre de logements
Nombre de logements locatifs de Type II livrés dans l'année	118	176	128	Nombre de logements
Nombre de logements locatifs de Type III livrés dans l'année	248	244	201	Nombre de logements
Nombre de logements locatifs de Type IV livrés dans l'année	148	164	173	Nombre de logements
Nombre de logements locatifs de Type V livrés dans l'année	10	19	27	Nombre de logements
Nombre de logements locatifs de Type VI livrés dans l'année	1	1	0	Nombre de logements
Surface des logements locatifs de Type I livrés dans l'année	66	341	139	m ²
Surface des logements locatifs de Type II livrés dans l'année	5 886	9 073	6 575	m ²
Surface des logements locatifs de Type III livrés dans l'année	16 784	16 655	13 705	m ²
Surface des logements locatifs de Type IV livrés dans l'année	12 163	13 585	14 839	m ²
Surface des logements locatifs de Type V livrés dans l'année	973	1 807	2 721	m ²
Surface des logements locatifs de Type VI livrés dans l'année	109	194	0	m ²

SOC 2.143 Répartition des logements neufs et acquis par catégories de financement

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	154	117	119	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	331	378	243	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	40	56	149	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Intermédiaire" livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	2	3	20	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Très Social" livrés lors des trois dernières années		351	470	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social" livrés lors des trois dernières années		1 149	1 392	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social Intermédiaire" livrés lors des trois dernières années		96	245	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Intermédiaire" livrés lors des trois dernières années		0	0	Nombre de logements
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés lors des trois dernières années		6	26	Nombre de logements

✓ SOC 2.15 Production en accession sociale à la propriété

	2023	2024	2025	Unité
Logements neufs livrés en accession sociale	0	0	0	Nombre de logements
Logements neufs livrés en location-accession	53	69	41	Nombre de logements

SOC 2.2 Cohésion sociale et mixité

SOC 2.21 Caractéristiques des ménages logés et des ménages entrants

✓ SOC 2.211 Nombre de ménages entrants dans l'année

	2023	2024	2025	Unité
Ménages entrants	3 834	4 384	4 842	Nombre

Le nombre de ménages entrants dans l'année progresse notamment grâce à une diminution de la vacance technique.

✓ SOC 2.212 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

	2023	2024	2025	Unité
Part des ménages entrants dont le titulaire du bail est âgé de moins de 25 ans	14	13,5	12,1	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans	18,8	18,2	16,5	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans	58,2	57,1	58,8	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur ou égal à 65 ans	9,1	11,2	12,7	%

✓ SOC 2.213 Répartition des ménages entrants en fonction des ressources

	2023	2024	2025	Unité
Part de ménages entrants aux revenus < à 60% du plafond de ressources	77,7	83,6	82,3	%
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources	20	14,8	16,2	%
Part de ménages entrants aux revenus supérieurs à 100% du plafond de ressources	2,3	1,6	1,5	%

✓ SOC 2.214 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

	2023	2024	2025	Unité
Part de ménages entrants - Personne seule	22,6	22,3	23	%
Part de ménages entrants - Famille monoparentale	33,2	31,1	32,1	%
Part de ménages entrants - Couple sans enfant	16,2	17	15,2	%
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s)	27,9	29,5	29,7	%
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0	0,1	0	%

Les caractéristiques des ménages entrés en 2025 sont stables.

SOC 2.215 Part des ménages recevant une aide au logement

	2023	2024	2025	Unité
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	45,68	43,68	46,43	%

✓ SOC 2.216 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

	2023	2024	2025	Unité
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	32,9	32,6	32,9	%

Cet indicateur est stable malgré la baisse du nombre d'ayants droit du statut du mineur dans notre parc.

SOC 2.22 Relation aux collectivités et implication dans les politiques locales

Le patrimoine de Maisons & Cités s'étend sur une douzaine d'établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et deux départements, avec 5 directions territoriales implantées de manière cohérente au regard du périmètre des EPCI et de ses projets de développement. Le directeur de territoire est l'interlocuteur des collectivités locales en ce qui concerne la stratégie patrimoniale et la gestion locative. Ses collaborateurs, en lien avec ceux du siège social, participent à l'élaboration des PLH locaux sur invitation des EPCI. Cela permet d'intégrer dans les politiques territoriales, à travers des projets de territoires, notre stratégie de développement, d'évolution et d'amélioration du patrimoine. Maisons & Cités définit également avec les EPCI et les communes les projets de renouvellement urbain des cités concernées notamment par l'Engagement pour le renouveau du bassin minier, mais aussi les programmes d'aménagement du territoire initiés par l'Etat (ex : opérations Cœur de ville à Valenciennes, Douai, Liévin, Lens, Arras, Sin-le-Noble ; ou Petites villes demain à Lillers, Auchel, Calonne-Ricouart, Bully-les Mines, Carvin, Desvres, Libercourt et Aniche).

Nous rendons compte régulièrement aux maires et aux présidents des EPCI d'implantation de notre parc :

- des actions menées et de notre impact sur le territoire de façon annuelle à travers notre rapport d'activité et à travers la démarche Acterr de Delphis. En outre en 2025, les Directeurs de territoire ont présenté aux représentants des EPCI les projets de territoire dont les thèmes principaux sont la stratégie patrimoniale (réhabilitation, ventes, démolition) et de développement, ainsi que le diagnostic du peuplement des cités sous l'angle démographique et sous l'angle des fragilités sociales en vue de définir des pistes d'actions favorisant la mixité sociale.
- de façon annuelle, sur la réalisation et l'actualisation de notre stratégie patrimoniale, notamment en ce qui concerne les ventes de logements.

Par ailleurs, trois communautés d'agglomérations sont représentées au sein du conseil d'administration de Maisons & Cités. Huit sont représentées dans le capital social de l'entreprise.

Contribution à la cohésion sociale

Renforcer la solidarité et réduire les inégalités sont les éléments socle de la politique de cohésion sociale de Maisons & Cités qui se matérialise autour de 3 grandes thématiques : accompagner, loger et renforcer le lien social dans les quartiers. Dans le cadre de l'accompagnement des plus fragiles, grâce à des mesures sociales individualisées et renforcées, des solutions face aux enjeux du vieillissement et du handicap ont été mises en œuvre et la politique seniors formalisée. La feuille de route triennale « Cités 'Seniors » a été présentée aux partenaires et collaborateurs formés à la relation seniors (100 % des personnels dans le cadre d'un appel à projets de la CARSAT). L'engagement pour la solidarité envers les jeunes, notamment ceux issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), s'est renforcé, en lien avec les Départements du Nord et Pas-de-Calais (conventions et appels à projets) autour de nouveaux partenariats associatifs territoriaux officialisés lors du congrès HLM (voir aussi SOC3.21).

De plus, une colocation jeunes a été lancée sur le territoire de Douai en partenariat avec Soliha.

Pour accompagner les plus fragiles vers le logement, des partenariats dans le cadre de l'intermédiation locative (IML) ont été pérennisés : 258 logements sont mis à disposition auprès de 24 associations partenaires. En outre, près de 950 personnes « publics prioritaires » (dont des personnes sans abri et sortant d'hébergement) ont été logées dans le patrimoine et certaines ont bénéficié d'accompagnements spécifiques pour favoriser l'appropriation du logement et l'inclusion au quartier. Enfin, le renforcement du lien social dans les quartiers se décline notamment à travers la politique de développement social et urbain qui s'est enrichie de nouveaux dispositifs essaimés sur les territoires et l'organisation d'actions « d'aller vers » pour renforcer la proximité et l'écoute avec les locataires.

Politique de développement social et urbain

47 % du patrimoine de Maisons & Cités est situé en quartier prioritaire Politique de la ville (QPV). Par son engagement dans la politique de la ville, via la signature de 9 contrats de ville en lien avec les EPCI et 45 conventions contractualisées avec les villes des territoires, Maisons & Cités affirme sa mission d'intérêt général et social comme acteur de la cohésion sociale dans les quartiers. Dans ce cadre, l'entreprise a mobilisé des financements liés à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (montant de l'enveloppe à hauteur de près de 1 million d'euros). Par ailleurs, Maisons & Cités s'est enrichi de partenariats structurés pour accompagner sa stratégie de développement social urbain, reposant sur 5 piliers :

- La santé et l'alimentation en lien avec Filieris notamment via l'organisation de 7 ateliers prévention avec 150 locataires, les plateformes santé, les CPAM, l'association VRAC Hauts de France (6 groupements d'achats), la Récré Verte et les EPCI via les contrats locaux de santé (CLS),
- L'inclusion numérique notamment avec Emmaüs Connect (près d'une centaine de locataires formés et équipés d'ordinateurs),
- L'emploi et la formation en conduisant sa politique dans le cadre de la clause sociale d'insertion (plus de 500 000 h en 2025) et en initiant des actions d'« aller vers » avec un nouveau dispositif « Cités'Cap » expérimenté sur le territoire de la CAPH (182 locataires rencontrés et 32 % ont repris le chemin de l'emploi à l'issue de cette action)
- Le cadre de vie en favorisant les actions et projets autour de l'habitat inclusif, les jardins partagés et la sensibilisation à l'environnement (tri des déchets, gestion de l'eau et des énergies, vivre ensemble)
- La parentalité avec des actions réunissant les familles souvent monoparentales et les victimes de violences intrafamiliales.

SOC 2.23 Contribution à la vie associative locale

SOC 2.231 Soutien financier aux projets locaux

	2023	2024	2025	Unité
Montants versés aux associations de locataires	136 409	135 095,54	150 174,73	Euro
Montants versés aux autres associations	1 261 177	1 406 127	1 875 528,81	Euro

- Le soutien aux associations est réalisé dans le cadre d'une co-construction au regard des problématiques identifiées ou/et des avancées à mettre en œuvre sur les territoires. Ce soutien aux associations couvre des champs pluriels : santé, éducation, emploi, accompagnement social, inclusion numérique avec des publics cibles identifiés (les locataires en situation de fragilité, les seniors, les victimes de violence intrafamiliale, les jeunes précaires dont ceux issus de l'ASE, les familles monoparentales).

SOC 2.232 Locaux mis à disposition d'associations

	2023	2024	2025	Unité
Associations de locataires - Locaux mis à disposition		0	0	Nombre de locaux
Autres associations - Locaux mis à disposition		52	55	Nombre de locaux

- Les locaux mis à disposition des associations favorisent le vivre ensemble et les acteurs de l'économie sociale et solidaire locaux. La grande majorité de ces mises à disposition font l'objet d'une concertation et valorisation dans le cadre du dispositif d'abattement de la taxe foncière des propriétés bâties (ATFPB), dispositif des contrats de ville "Engagements Quartiers 2030".

SOC 2.233 Nombre de conventions actives avec les associations

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de conventions actives avec les associations	153	376	382	Nombre

- En 2025, un process interne de validation a été mis en place.

SOC 2.3 Impact économique local

SOC 2.31 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

	2023	2024	2025	Unité
Montants versés aux fournisseurs et prestataires	453 841	588 361	536 225	k€
Montants versés aux administrations fiscales	38 424	40 951	40 961	k€
Montants versés aux banques	51 878	67 210	69 532	k€
Montants redistribués aux actionnaires	0	0	0	k€
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	335	371	399	k€
Montants consacrés aux salariés	52 316	53 786	55 818	k€

- L'activité de maîtrise d'ouvrage de l'entreprise (rénovation, construction neuve, entretien) contribue de façon importante à la création de valeur sur le territoire.

SOC 2.32 Heures d'insertion générées par l'activité économique

	2023	2024	2025	Unité
Heures d'insertion par l'activité économique	431 151	496 666	512 666	Nombre d'heures

- En 2025, Maisons & Cités a maintenu un suivi régulier des heures d'insertions réalisées par les entreprises titulaires de marchés dans le cadre de la clause d'insertion. La mise en place des diverses actions (Globe-trotteurs, Globe-trotteuses de l'emploi, job dating, rencontre vers l'emploi...) sur l'ensemble du territoire, permet aux partenaires (EPCI, France travail...) et aux entreprises d'identifier les personnes en recherche d'emploi afin de réaliser le volume d'heures d'insertion prévu dans leur marché.

SOC 2.33 Nombre et typologie des partenaires économiques

	2023	2024	2025	Unité
Part de prestataires/fournisseurs locaux	73,8	75,2	74,7	%

● Maisons & Cités continue à contribuer au tissu économique des départements du Nord et du Pas-de-Calais en faisant appel pour 75 % à des partenaires implantés sur ces deux départements.

✓ SOC 2.34 Marchés passés avec des TPE-PME

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de marchés attribués à des TPME dans l'année, concernant le patrimoine du territoire	87	127	131	Nombre de marchés
Part des marchés attribués à des TPME	85,3	94,8	78,9	%
Nombre de marchés attribués dans l'année concernant le patrimoine du territoire	102	134	166	Nombre de marchés

SOC 3 Réponses aux attentes et besoins des locataires et accédants

SOC 3.1 Accès au logement

SOC 3.11 Offre de logements abordables

SOC 3.111 Niveau moyen des loyers du parc

	2023	2024	2025	Unité
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	4,98	5,17	5,59	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social" (PLUS)	5,97	6,18	6,62	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	7,34	7,54	8,01	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI)	0	0	0	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6,53	6,42	6,77	euro/m ² /shab

● Légère augmentation du niveau moyen des loyers liée à la hausse légale

SOC 3.114 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

	2023	2024	2025	Unité
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Très social" (PLAI)	5,17	5,12	5,29	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Social" (PLUS)	6,31	6,52	6,62	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Social Intermédiaire" (PLS)	8,3	8,88	8,12	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Intermédiaire" (PLI)	0	0	0	euro/m ² /shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	0	0	euro/m ² /shab

SOC 3.115 Taux d'effort moyen des ménages entrants

	2023	2024	2025	Unité
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds	24,7	27,4	29	%
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	27,2	32,5	30,9	%

● 3 locataires sur 4 ont des ressources inférieurs à 60 % des plafonds PLUS

SOC 3.116 Evolution globale du montant des loyers

	2023	2024	2025	Unité
Evolution du montant des loyers	3,5	3,5	3,26	%

● Conformément au Code de la construction et de l'habitation, les loyers sont révisés chaque année au 1er janvier en fonction de l'indice de référence des loyers (IRL). La variation annuelle de cet indice est, au 1er janvier 2025, égale à 3,26 %. Le conseil d'administration de Maisons & Cités du 17 octobre 2024 a approuvé cette augmentation.

SOC 3.12 Offre de logements adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées

	2023	2024	2025	Unité
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0	%
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	6,27	6,78	7,1	%
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)	1 488	1 745	2 348	Nombre de logements

SOC 3.2 Proximité et accompagnement des locataires

SOC 3.21 Politique de proximité et d'accompagnement des locataires

Description de la politique de gestion de proximité

La gestion de proximité avec les locataires s'organise via un accueil clientèle assuré par le centre de relation clientèle du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Une réponse est apportée immédiatement à 85 % des demandes techniques et commerciales des locataires et ayants droit qui le contactent. Par ailleurs, en 2025, le taux de décroché, qui mesure le nombre d'appels traités par rapport au nombre d'appels reçus, s'élève à 85 %. La qualité de l'accueil téléphonique recueille une note de 8/10 dans les enquêtes de satisfaction clientèle. En 2025, le serveur vocal interactif (SVI) a évolué pour mieux orienter les demandes de clients s'ils souhaitent régler leur loyer, être mis en relation avec le prestataire multi-services (pour des problèmes de chauffage, menuiserie, sanitaire ou d'électricité... dans leur logement), ou être mis en relation avec un conseiller clientèle. Le SVI permet également de diffuser des informations ou des messages de prévention.

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

S'il exprime une demande technique, le client pourra aussi obtenir un rendez-vous avec son chargé de clientèle* à domicile. En 2025, l'évolution de notre système d'information permet désormais d'informer les clients en temps réel par courriel de l'avancement de leurs demandes. Un dispositif d'enquête "à chaud" a également été mis en place pour mesurer la satisfaction du traitement des demandes. Les clients peuvent en outre créer un espace personnel sur le site internet de Maisons & Cités, y réaliser différentes opérations telles que payer leur loyer en ligne, accéder à des informations générales via la rubrique « actualités » ou envoyer un e-mail. En 2024, en vue de réduire son impact en matière de consommation de papier, Maisons & Cités a engagé une démarche de dématérialisation des avis d'échéance.

Des campagnes de communication ciblées sont également réalisées afin d'informer notre clientèle (par SMS, e-mails, ou via des informations sur l'avis d'échéance).

*Depuis le 12 janvier 2026, les antennes de proximité sont désormais appelées agences de proximité, les chargés de clientèle sont conseillers de proximité.

Description de la politique d'accompagnement social des locataires en situation de fragilité

En 2025, Maisons & Cités a mis en place 465 accompagnements sociaux auprès de locataires (ou futurs locataires) en difficulté financière, administrative et/ou d'appropriation de leur logement, afin de stabiliser leur situation grâce à des aides adaptées. 58 ménages ont fait l'objet d'un accompagnement renforcé, ce qui leur a permis d'accéder pour certains à un parcours de soins et/ou à des services adaptés, et d'être guidés dans la recherche de solutions durables pour se maintenir dans le logement. En plus des dispositifs de droit commun (FPEL, FSL accès et FSL maintien), Maisons & Cités a mobilisé et continué à déployer deux dispositifs spécifiques : la réduction de loyer temporaire (RLT) pour prévenir ou stabiliser les impayés de loyer et la réduction de loyer énergie (RLE) pour lutter contre la précarité énergétique. Ainsi, 138 ménages ont bénéficié d'une réduction de loyer d'une durée moyenne de 5,5 mois et 298 réductions de loyer énergie ont été accordées. D'autres dispositifs ont été modélisés et expérimentés durant l'année 2025 ; en particulier «Chrysalides» à destination des victimes de violences conjugales et intra-familiales, « EN'VIE » (Ensemble vers l'indépendance et l'épanouissement) pour accompagner les jeunes issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Ces deux dispositifs visent à accompagner de façon très opérationnelle les démarches liées au logement, de l'attribution jusqu'à l'inclusion au quartier, tout en accompagnant les parcours de vie (estime de soi, emploi/formation, mentorat...). Ainsi 134 victimes ont bénéficié d'un logement en 2025, une cinquantaine de collaborateurs formés à l'écoute et l'orientation et un réseau de 15 référents internes constitué pour optimiser l'opérationnalité sur les territoires.

Des réflexions partenariales ont été lancées pour la création d'une colocation pour auteurs de violences sur le territoire de la CABBALR. Dans le cadre de l'ASE, 24 jeunes ont été accompagnés vers l'autonomie « logement ».

Les partenariats avec le monde associatif ont été renforcés et structurés quant à la mise à disposition de logements pour les publics fragiles dans le cadre de l'intermédiation locative. Plus de 230 logements sont mis à disposition d'une vingtaine d'associations partenaires.

Concernant les seniors, en collaboration avec l'ANGDM, 105 visites ont été réalisées chez les ayants droit de plus de 90 ans, afin de détecter les difficultés potentielles dans l'occupation du logement. Pour la 2e année consécutive, les centaines de Maisons & Cités (y compris ayants droit) ont été mis à l'honneur dans le cadre d'événements spécifiques.

En 2025, Maisons & Cités a de nouveau été lauréat d'un appel à projets lancé par la CARSAT, ce qui permettra de :

- continuer à financer la formation des équipes de proximité en vue de développer une approche spécifique dans la relation avec nos aînés au quotidien,
- contribuer à la réalisation de travaux d'adaptation d'une trentaine de logements seniors,
- lancer un diagnostic « seniors » pour recueillir les attentes et besoins.

Dans le cadre de la politique d'adaptation des logements au vieillissement, 490 seniors ont bénéficié de travaux d'adaptation ; 70 % des travaux réalisés sont importants, de type douche ou plan incliné.

SOC 3.22 Personnel de proximité

	2023	2024	2025	Unité
Personnel de terrain	28	24,5	26	Nombre d'ETP
Nombre d'ETP salariés chargés de clientèle, chargés d'affaires, chargés de relation client, personnels des centre de relation client, Standard, chargés de mutation	114,9	115,3	118,6	Nombre d'ETP
Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client non pris en compte sur les autres indicateurs	15	15	16	Nombre d'ETP

SOC 3.23 Accompagnement des locataires

SOC 3.231 Personnel dédié à l'accompagnement social

	2023	2024	2025	Unité
Personnel dédié à l'accompagnement social à au moins 50 %	70,1	69,28	68,75	Nombre d'ETP

SOC 3.232 Plans d'apurement

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	2 976	5 512	2 063	Nombre de plans
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	5 534	9 785	6 835	Nombre de plans

- Après une année 2024 fortement impactée par un contexte conjoncturel défavorable, l'année 2025 a également été marquée par de nombreuses difficultés économiques ayant affecté nos locataires. Face à ces enjeux, nous avons renforcé notre accompagnement à travers un suivi social plus étroit et la mobilisation active des dispositifs d'aide existants. Ces actions ont permis une meilleure maîtrise des situations d'impayés, même si celles-ci demeurent aujourd'hui la principale préoccupation de nos clients. Nous avons pour objectif de poursuivre ce travail et de continuer à accompagner nos locataires de la manière la plus adaptée possible.

SOC 3.24 Soutien aux parcours résidentiels

SOC 3.241 Taux de mutation interne

	2023	2024	2025	Unité
Taux de mutation interne	25,53	28,67	30,73	%
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	ND	ND	ND	%

- Nos programmes de travaux d'amélioration de l'habitat engendrent un nombre plus important de mutations dans notre parc.

SOC 3.242 Soutien à l'accès à la propriété

	2023	2024	2025	Unité
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	255	320	319	Nombre de logements
Logements vendus à des locataires de l'organisme	102	101	101	Nombre de logements
Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	169	237	221	Nombre de logements

- Afin de favoriser le parcours résidentiel de ses locataires, M&C a mis en place une garantie de rachat et de relogement pour tous les locataires sans condition de ressources. Par ailleurs, les acquéreurs peuvent bénéficier d'une garantie légale de rachat et de relogement s'ils répondent aux conditions de ressources (article L. 443-15-8 du Code de la construction et de l'habitation).

SOC 3.3 Santé et sécurité dans le patrimoine

✓ SOC 3.31 Santé et sécurité des locataires

Maisons & Cités dispose d'un système d'astreinte pour assurer la santé et la sécurité des locataires, en dehors des créneaux d'ouverture du centre de relation clientèle et des points d'accueil clientèle. Notre prestataire oriente les clients qui le contactent, fait intervenir le collaborateur d'astreinte qui se déplace sur site en cas de situation grave pour prendre les mesures nécessaires et protéger les occupants.

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

Conformément à la réglementation, dans nos immeubles collectifs, les extincteurs présents dans les parties communes sont vérifiés une fois par an par un prestataire sous contrat.

Le prestataire multiservices de Maisons & Cités assure la prévention des incendies grâce à la pose et la maintenance de détecteurs de fumée dans chaque logement, mais aussi de détecteurs de monoxyde de carbone dans les logements équipés de chauffage charbon (ils sont vérifiés annuellement et si besoin de nouveaux détecteurs sont installés en cas de besoin supplémentaire), ainsi que le contrôle de la bonne ventilation des logements (VMC ou entrées d'air fonctionnelles). Depuis 2025, les locataires confrontés à une urgence qui appellent le centre de relation clientèle ont la possibilité grâce au serveur vocal interactif d'obtenir un traitement prioritaire de leur appel.

SOC 3.32 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation

	2023	2024	2025	Unité
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	4 830	6 482	5 767	euro/logement

● Maisons & Cités poursuit son effort annuel en terme de travaux concernant son parc de logements afin de l'entretenir et le valoriser.

SOC 3.4 Qualité de service et satisfaction des locataires

SOC 3.41 Politique qualité de l'organisme

La politique qualité se décline notamment à travers la mise en œuvre du Créalabel, outil propre à Maisons & Cités, servant à 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 des parties prenantes. Le label est articulé autour de 6 piliers correspondant aux axes de transformation de Maisons & Cités en cohérence avec son cœur de métier : "aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat-produits et services » pour tous, pour toutes les étapes de la vie".

Ces 6 piliers sont : les clients, les collaborateurs, les partenaires, les produits les services et la performance.

Une ambition a été définie pour chaque pilier. Chaque ambition est déclinée autour d'enjeux représentants des activités de l'entreprise. Les objectifs sont mesurés à partir d'un indicateur quantitatif et d'une évaluation qualitative par la partie prenante concernée (collectivités locales, représentants des locataires, représentants des partenaires associatifs, fournisseurs).

Une revue annuelle est organisée pour analyser les résultats et définir le niveau de maturité par pilier, identifier les points forts issus de l'évaluation et définir d'un plan d'action d'amélioration sur les objectifs non atteints. Les ambitions et enjeux sont revus à chaque évolution du projet stratégique, faisant du label interne un outil souple et dynamique pour mesurer l'atteinte des objectifs.

SOC 3.42 Satisfaction des locataires

	2023	2024	2025	Unité
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	81,5	79,7	79,9	%

- Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête de satisfaction des locataires :
Question 61 : Quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ?

SOC 3.5 Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

Les représentants des locataires sont invités à siéger au sein de différentes instances :

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

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

Il a été validé le 30 juin 2023 par le conseil d'administration de Maisons & Cités, au sein duquel siègent 3 représentants des locataires, élus lors des élections de 2022 pour une durée de 4 ans.

La concertation locative s'organise autour des sujets de gestion locative, de gestion patrimoniale et du bien vivre ensemble, à la fois au sein du conseil de concertation locative (CCL) et au plan local, via les conseils de concertation locative de territoire (CCLT).

En 2025, Maisons & Cité a assuré 8 conseils de concertation locative, qui ont été l'occasion de traiter les sujets variés : le suivi et le traitement des logements en étiquette DPE G, les opérations de gros entretien et grosses réparations (GE GR), le bilan des attributions, le bilan des ventes et le rapport d'activités du centre de relation clientèle, le bilan de l'activité recouvrement et contentieux, le bilan des politiques sociales, le plan stratégique climat, la facturation de la régularisation des charges, le nouveau règlement intérieur des CALEOL et la politique d'attribution et de mixité sociale, le suivi du dispositif Klaro, les actions dans le cadre de la politique de la ville, les bilans des contrats multiservices, les enquêtes de satisfaction client, ainsi que la nouvelle organisation de la Direction générale adjoint Réseau et Clientèle. Enfin, dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 16 conseils de concertation locative territorial (CCLT) ont été organisés.

GOV 1 Ethique des affaires, prévention de la corruption et des conflits d'intérêt

GOV 1.1 Politique de maitrise des risques en matière de corruption et d'éthique des affaires

Maisons & Cités dispose d'une cellule éthique et déontologie dans l'esprit de la loi Sapin 2 anticorruption. Par ailleurs, depuis 2018, Maisons & Cités a déployé les dispositifs de cette loi (charte de déontologie, code de conduite, canal d'alerte, charte de déontologie fournisseurs...) et s'est soumis au diagnostic externe en 2020, qui a été renouvelé en 2023 (diagnostic qui a constaté un bon niveau de maturité de Maisons & Cités sur le sujet).

Depuis 2023, sur la base des déclarations des collaborateurs exposés, Maisons & Cités réalise les formalités obligatoires auprès de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique (HATPV).

D'autre part, tous les managers ont intégré les risques de fraude et de corruption dans la cartographie des risques de leurs activités. Depuis 2024, un logiciel de contrôle spécifique permet de réaliser des contrôles anticorruption sur la comptabilité de l'entreprise. En outre, depuis 2024, parmi les fournisseurs de Maisons & Cités soumis à la loi Sapin 2, sept ont été évalués au regard de leur respect des règles en matière d'éthique.

GOV 1.2 Cas de corruption ou de versements de pots-de-vin

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de cas avérés de corruption ou de versement de pots-de-vin			0	Nombre
Nombre de condamnations pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption durant l'année écoulée			0	Nombre
Montant cumulé des amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption durant l'année écoulée			0	Nombre

GOV 1.3 Système d'alerte

Procédure d'alerte

La charte de déontologie dans sa partie 3 décrit les modalités d'exercice du droit d'alerte chez Maisons & Cités en application de la loi Sapin 2.

Tous les collaborateurs peuvent la consulter sur le site intranet de l'entreprise.

Elle décrit notamment comment un collaborateur peut formuler une alerte, comment elle sera traitée et par qui, ainsi que les mesures de garantie de confidentialité et de protection du lanceur d'alerte.

Ainsi Maisons & Cités a identifié trois collaborateurs référents au sein de l'entreprise. Tout collaborateur peut porter un signalement à l'attention de ces 3 référents, par l'intermédiaire d'un prestataire extérieur dont le rôle exclusif est d'assurer une transmission de l'alerte aux référents, afin de garantir la confidentialité de l'auteur du signalement, des faits faisant l'objet du signalement ainsi que les personnes visées.

Afin de simplifier les procédures, en 2025 une application a été mise en place, elle permet aux collaborateurs de Maisons & Cités de déclarer de façon dématérialisée un éventuel conflit d'intérêt, l'invitation à un événement par un partenaire ou encore la réalisation de travaux plus de 1000 euros à son domicile par un prestataire qui travaille aussi pour l'entreprise. Cette application donne également le lien vers le canal sécurisé qui permet de déposer une alerte.

GOV 1.4 Incidents signalés

	2023	2024	2025	Unité
Incidents traités au 31/12 de l'année considérée		0	1	Nombre
Incidents en cours de traitement au 31/12 de l'année considérée		0	2	Nombre
Incidents traités et en cours de traitement au 31/12 de l'année considérée		0	3	Nombre
Nombre de plaintes déposées hors cas de discrimination		0	0	Nombre

GOV 1.5 Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires

	2023	2024	2025	Unité
Collaborateurs formés à l'éthique des affaires au cours des 2 dernières années		71	536	Nombre de salariés
Part de collaborateurs formés à l'éthique des affaires		9,35	72,33	%
Part des fonctions à risques couvertes par les formations sur les risques de corruption et de versement de pots-de-vins		100	100	%

- L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a été formé à la loi Sapin 2 en 2018. En 2022, une formation sur la responsabilité pénale a été réalisée auprès de 105 collaborateurs exerçant des fonctions à risques, notamment celles en contact avec les entreprises prestataires (attributions de marchés...) ou en contact avec les clients (attributions de logement...) - Cette formation a également été l'occasion de rappeler les principes de la loi Sapin 2. En 2023, l'ensemble des collaborateurs de la DGA Immobilier et une partie des collaborateurs de la DGA Réseau et clientèle (chargés d'opération et collaborateurs des pôles techniques) ont suivi une formation sur l'exécution des marchés publics, au cours de laquelle a été fait un rappel de la loi Sapin 2, ainsi que des mesures de prévention de la corruption au sein de Maisons & Cités. Enfin, chaque année les collaborateurs nouveaux arrivants sont formés via un module de e-learning proposé par l'Union sociale pour l'habitat. De plus, en 2025, tous les collaborateurs ayant suivi la formation initiale depuis plus de deux ans ont été invités à suivre une formation en e-learning "Prévention de la corruption, toujours vigilant".

GOV 2 Sécurité informatique et protection des données

GOV 2.1 Politique de protection des données personnelles

Afin d'assurer la protection des données personnelles de ses clients et collaborateurs, Maisons & Cités dispose au sein de ses effectifs d'un délégué à la protection des données (DPO) rattaché à la Direction générale. Un registre des traitements, qui recense les traitements de données personnelles et leur usage par l'entreprise, est en place et revu tous les ans. Un logiciel dédié (Actecil) permet le suivi et l'audit de ces traitements.

Une revue de traitements est effectuée tous les ans, ainsi que des audits traitements. En outre, une veille juridique permet de recenser les événements jurisprudentiels de la CNIL. Le DPO est membre de l'AFCDP (association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel).

En matière de formation sur le RGPD, tous les nouveaux salariés (CDI et CDD) dans le cadre du parcours d'intégration sont invités à suivre une formation de 45 minutes en e-learning.

Une formation à destination des collaborateurs prenant le poste de chargés de clientèle ou de chargés d'attribution a été dispensée en 2024.

Les mentions légales sont revues tous les ans, ainsi que les habilitations informatiques de notre ERP. Une gestion des mots interdits est en place depuis 2014 dans l'ERP.

Trois traitements ont fait l'objet d'une analyse d'impact. Des procédures sont en place pour gérer tous les ans l'apurement informatique et papier des données personnelles.

Le délégué à la protection des données reporte mensuellement devant la direction générale (résultats d'audits, suivi de recommandations...). Un bilan est présenté tous les ans et est intégré aux rapports présentés devant le conseil d'administration.

GOV 2.2 Collaborateurs formés au RGPD

	2023	2024	2025	Unité
Nombre de collaborateurs formés au RGPD au cours des 2 dernières années			51	Nombre de salariés
Part des collaborateurs formés au RGPD au cours des 2 dernières années			6,88	%

- Tous les collaborateurs nouveaux arrivants doivent suivre une formation "Sensibilisation RGPD" en e-learning dans le cadre de leur parcours d'intégration.

GOV 2.3 Saisine de l'organisme par la CNIL

	2023	2024	2025	Unité
Saisines de l'organisme par la CNIL reçues entre le 1er janvier et le 31 décembre		0	0	Nombre

GOV 2.4 Politiques et pratiques en matière de sécurité informatique

Afin d'assurer la sécurité informatique, Maisons & Cités emploie un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI). Il veille au respect et au déploiement de la politique de sécurité de l'entreprise, ainsi que des chartes en vigueur. Une veille concernant les risques informatiques et les incidents de sécurité est en place. Le RSSI est membre du Clusif (association de cybersécurité). Un comité de suivi au sein de la Direction de la transformation numérique se réunit mensuellement ou plus fréquemment si nécessaire. Le RSSI reporte trimestriellement ses activités devant la Direction générale.

La charte d'utilisation des systèmes d'information et de communication est mentionnée dans le règlement intérieur et annexée, afin de renforcer son utilisation et son respect. Une charte informatique à destination des prestataires de Maisons & Cités qui se connectent à son système d'information, est également en vigueur.

En 2023, ont été mis en place un scanner de vulnérabilités, un système de gestion des informations et des événements de sécurité (Security information and event management ou SIEM) et une plateforme permettant la supervision et l'administration de la sécurité du système d'information au travers d'outils de collecte, de corrélation d'événements et d'intervention à distance (Security operation center ou SOC).

En outre des audits internes et externes sont réalisés régulièrement. Un plan de contrôle de l'ensemble des activités de la Direction est mis en place (85 contrôles réalisés en 2025). Une assurance cyber a été souscrite au 1er janvier 2025.

En ce qui concerne la sensibilisation des collaborateurs, une campagne sur les risques informatiques (vulnérabilité, cyberattaques...) est réalisée régulièrement via un bulletin dédié publié tous les 2 mois.

Tous les nouveaux collaborateurs, qu'ils soient en CDI ou en CDD, sont invités à suivre une formation en e-learning de 30 minutes dans le cadre de leur parcours d'intégration. Cette formation est complétée par des campagnes de simulation de phishing permanents, qui s'adressent à tous les collaborateurs, mises en place en 2024 et poursuivies en 2025.

GOV 2.5 Collaborateurs formés à la sécurité informatique

	2023	2024	2025	Unité
Collaborateurs formés à la sécurité informatique au cours des 2 dernières années			24	Nombre de salariés
Part des collaborateurs formés à la sécurité informatique au cours des 2 dernières années			3,24	%

GOV 3 Relation aux fournisseurs et achats responsables

GOV 3.1 Pratiques en matière de paiement des fournisseurs

	2023	2024	2025	Unité
Délai moyen de paiement des fournisseurs	46	32	27	Nombre de jours
Part de factures payées dans les délais	90,73	91,3	93,65	%
Nombre de procédures judiciaires en cours relatives à des retards de paiement des factures des fournisseurs		0	1	Nombre

Les mesures entreprises par le passé sont payantes pour Maisons & Cités puisqu'à fin 2025, 93,65% des factures ont été réglées dans les délais.

GOV 3.2 Politique et pratiques d'achats responsables

	2023	2024	2025	Unité
Part d'appels d'offre intégrant des critères sociaux et/ou environnementaux		100	100	%
Avez-vous réalisé des audits RSE auprès de vos fournisseurs ?		Non	Non	Texte
Votre organisme intègre-t-il des questions relatives à la RSE dans ses consultations et appels d'offres ?		Non	Oui	Texte
Votre organisme propose-t-il des sensibilisations ou formations à la RSE à ses fournisseurs ?		Non	Non	Texte
Votre organisme a-t-il formé des acheteurs à la RSE ou aux achats responsables ?		Non	Non	Texte

Outre la clause d'insertion sociale intégrée dans nos marchés, certains marchés intègrent des considérations environnementales dans leurs conditions d'exécution. Pour exemple : les marchés de nettoyage de locaux (utilisation de produits respectueux de l'environnement), informatiques (ex: recyclage des consommables), renouvellement de la flotte automobile (véhicules hybrides ou électriques) ou encore marchés de travaux (utilisation de matériaux de réemploi dans le cadre de l'économie circulaire).

Politique et pratiques d'achats responsables

Maisons & Cités utilise tous les leviers permis par le Code de la commande publique afin de pratiquer des achats responsables. Ainsi depuis 2020, Maisons & Cités a généralisé les clauses d'insertion sociale dans tous ses marchés. Tous nos marchés de travaux et certains marchés de fournitures et services comprennent comme critères d'attribution une valeur technique et environnementale. La pondération des critères est majoritairement de 60 % pour le critère prix et de 40% pour la valeur technique et environnementale. Cette pondération est adaptée en fonction de l'objet du marché, de façon à donner la priorité aux achats écoresponsables, au recyclage, etc. En ce qui concerne la dématérialisation de la relation aux fournisseurs : depuis 2021, Maisons & Cités a déployé la signature électronique des marchés,

suite logique de la dématérialisation totale des dossiers de consultation des entreprises et des correspondances mise en place depuis 2018. En 2023, Maisons & Cités a déployé sur un échantillon de prestataires la dématérialisation des factures. Ce déploiement s'est avéré concluant et a été généralisé à partir de mi-février 2024. En 2024, afin de simplifier, sécuriser et améliorer les délais, Maisons & Cités s'est doté d'un logiciel permettant la gestion dématérialisée des déclarations de sous-traitance (admission des entreprises sous-traitantes des entreprises titulaires des marchés). En 2025, la dématérialisation des actes d'exécution des marchés a été étendue, notamment pour les ordres de service de démarrage des travaux.

Rapport d'assurance limitée du Commissaire aux Comptes portant sur une sélection d'informations ESG

Exercice clos le 31 décembre 2025

Maisons & Cités

196 Rue Ludwig Van Beethoven
509500 - DOUAI

Grant Thornton

Société par Actions Simplifiée d'Expertise
Comptable
et de Commissariat aux Comptes
au capital de 2 271 184 €
inscrite au tableau de l'Ordre de la région
Paris Ile de France et membre
de la Compagnie régionale de Versailles
et du Centre
632 013 843 RCS Nanterre
29, rue du Pont
92200 - Neuilly-sur-Seine

Rapport d'assurance limitée du Commissaire aux Comptes portant sur une sélection d'informations ESG

Maisons & Cités

Exercice clos le 31 décembre 2025

A l'attention du Directeur Général,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes inscrit sur la liste prévue à l'article L. 821-13 du Code de Commerce, nous avons mené des travaux visant à formuler une conclusion d'assurance limitée sur une sélection d'informations ESG déterminées et listées ci-après (ci-après les « Informations ») et présentées dans le document Rapport d'impact (ci-après « État déclaratif ») établies volontairement par Maisons & Cités (ci-après « l'Entité »), au regard de critères ad hoc définis par l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2025.

Les Informations sélectionnées par la société et identifiées dans l'Etat déclaratif par le signe  sont les suivantes :

Informations retenues
Patrimoine total
Analyse de matérialité
Politique environnementale de l'organisme
Sensibilisation aux thématiques environnementales
Plan climat de l'organisme
Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE
Emissions brutes de GES
Montants des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc

Adaptation au changement climatique
Politique générale et actions en faveur de la biodiversité
Utilisation de matériaux biosourcés
Politique de maîtrise des risques en matière de corruption et d'éthique des affaires
Système d'alerte
Incidents signalés
Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires
Collaborateurs formés au RGPD
Saisine de l'organisme par la CNIL
Effectifs salariés de l'organisme
Répartition des salariés par catégorie et par genre
Répartition des salariés par âge
Evolution des effectifs salariés
Prévention des discriminations
Evaluation des compétences
Couverture par un système de gestion de la santé
Congés familiaux
Avantages sociaux financés par l'employeur
Dialogue social
Production en accession sociale à la propriété
Nombre de ménages entrants dans l'année
Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge
Répartition des ménages entrants en fonction des ressources
Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale
Part des titulaires de bail de plus de 65 ans
Marchés passés avec des TPE-PME
Santé et sécurité des locataires

Conclusion d'assurance limitée

Sur la base des travaux que nous avons mis en œuvre, tels que décrits dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Nous n'exprimons pas de conclusion sur les informations relatives aux périodes antérieures, ni sur toutes informations présentées, dans l'Etat déclaratif, autres que celles objet de notre rapport.

Préparation des Informations

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité avec celles d'autres entités et au fil du temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel disponible sur demande auprès du siège de l'Entité, dont les éléments significatifs sont présentés dans l'Etat déclaratif.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenus pour leur établissement.

Responsabilité de l'entité

Les Informations ont été établies sous la responsabilité de la Direction, et il lui appartient de :

- Sélectionner ou établir des critères appropriés pour la préparation des Informations (*i.e.* le Référentiel) ;
- Préparer les Informations en appliquant le Référentiel ; et
- Concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations, ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du Commissaire aux Comptes

Il nous appartient de :

- Planifier et réaliser les travaux pour obtenir une assurance limitée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;
- Formuler une conclusion indépendante basée sur les travaux que nous avons mis en œuvre et les éléments que nous avons collectés ;
- Communiquer notre conclusion à la Direction de l'entité.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la Direction, nous ne pouvons pas être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Doctrines et Normes professionnelles appliquées

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes (CNCC) relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* publiée par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board).

Ils ne constituent ni un audit, ni un examen limité au sens des normes d'exercice professionnel (NEP) applicables en France. Ils ne constituent pas non plus une certification conformément aux lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit (H2A).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 821-28 du Code de Commerce, par le Code de Déontologie de la profession de Commissaire aux Comptes, ainsi que par le Code d'éthique de l'IESBA (*International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)*). Celui-ci repose sur le respect des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de respect de la confidentialité et du comportement professionnel.

Par ailleurs, nous appliquons la norme International Standard on Quality Management 1 et en conséquence nous avons mis en place un système de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables, ainsi que de la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux, décrits ci-après, en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Dans le cadre de notre prestation d'assurance limitée et sur la base de notre jugement professionnel, nous avons :

- Mis à jour notre connaissance de l'entité, de son environnement y compris des éléments du contrôle interne pertinents pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- Pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité visant à la conformité des Informations avec le Référentiel ;
- Apprécié si les méthodes utilisées par l'Entité pour établir les Informations sont appropriées au regard du Référentiel et le cas échéant, apprécié la pertinence des changements de méthodes et hypothèses ;
- Vérifié que les Informations ont été établies sur le périmètre indiqué dans le Référentiel ;
- Sélectionné sur la base de notre jugement professionnel les informations que nous avons considérées les plus importantes, pour lesquelles nous avons :
 - Mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence de leurs évolutions et demander à la Direction, le cas échéant, des explications concernant des éléments inhabituels identifiés ;
 - Réalisé des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection consistant à vérifier la correcte application des méthodes de calcul et hypothèses décrites dans le Référentiel et à rapprocher les données sous-jacentes des pièces justificatives ;

- Pour les informations qualitatives, consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour les corroborer ;
- Apprécié la cohérence d'ensemble des Informations par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour formuler notre conclusion.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance limitée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, ainsi que selon la norme internationale ISAE 3000 (révisée) ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Restrictions sur la distribution et l'utilisation

En notre qualité de Commissaire aux Comptes inscrit sur la liste prévue à l'article L. 821-13 du Code de Commerce notre responsabilité à l'égard de Maisons & Cités et de ses actionnaires est définie par la loi française et nous n'acceptons aucune extension de notre responsabilité au-delà de celle prévue par la loi française. Nous ne sommes redevables et n'acceptons aucune responsabilité vis-à-vis de tout tiers. Nous ne pourrions être tenus responsables d'aucun dommage, perte, coût ou dépense résultant d'un comportement dolosif ou d'une fraude commise par les administrateurs, les dirigeants ou les employés de Maisons & Cités et ses filiales.

Ce rapport est établi à votre attention dans le contexte précisé au premier paragraphe et ne doit pas être utilisé, diffusé ou cité à d'autres fins.

Les diligences mises en œuvre dans le cadre du présent rapport ne sont pas destinées à remplacer les enquêtes et diligences que les tiers ayant eu communication de ce rapport pourraient par ailleurs mettre en œuvre, et nous ne portons pas d'avis sur leur caractère suffisant au regard de leurs propres besoins.

Ce rapport est régi par la loi française. Les juridictions françaises ont compétence exclusive pour connaître de tout litige, réclamation ou différend pouvant résulter de notre lettre de mission ou du présent rapport, ou de toute question s'y rapportant.

Neuilly-sur-Seine, le 2 juin 2026

L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Christian Bande
Associé