

GROUPE MAISONS & CITÉS

REVUE CRÉALABEL 2024



MAI 2024



QU'EST-CE QUE LE CREALABEL ?

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

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

1. LES CLIENTS

Viser l'excellence client

2. LES COLLABORATEURS

Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

3. NOS PARTENAIRES

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

4. NOS PRODUITS

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

5. NOS SERVICES

Faciliter la vie de nos clients

6. LA PERFORMANCE

Accroître notre performance globale

L'EVALUATION DE NOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

Pour chaque pilier : une ambition

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

Pour chaque objectif :

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

Une revue annuelle pour :

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

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

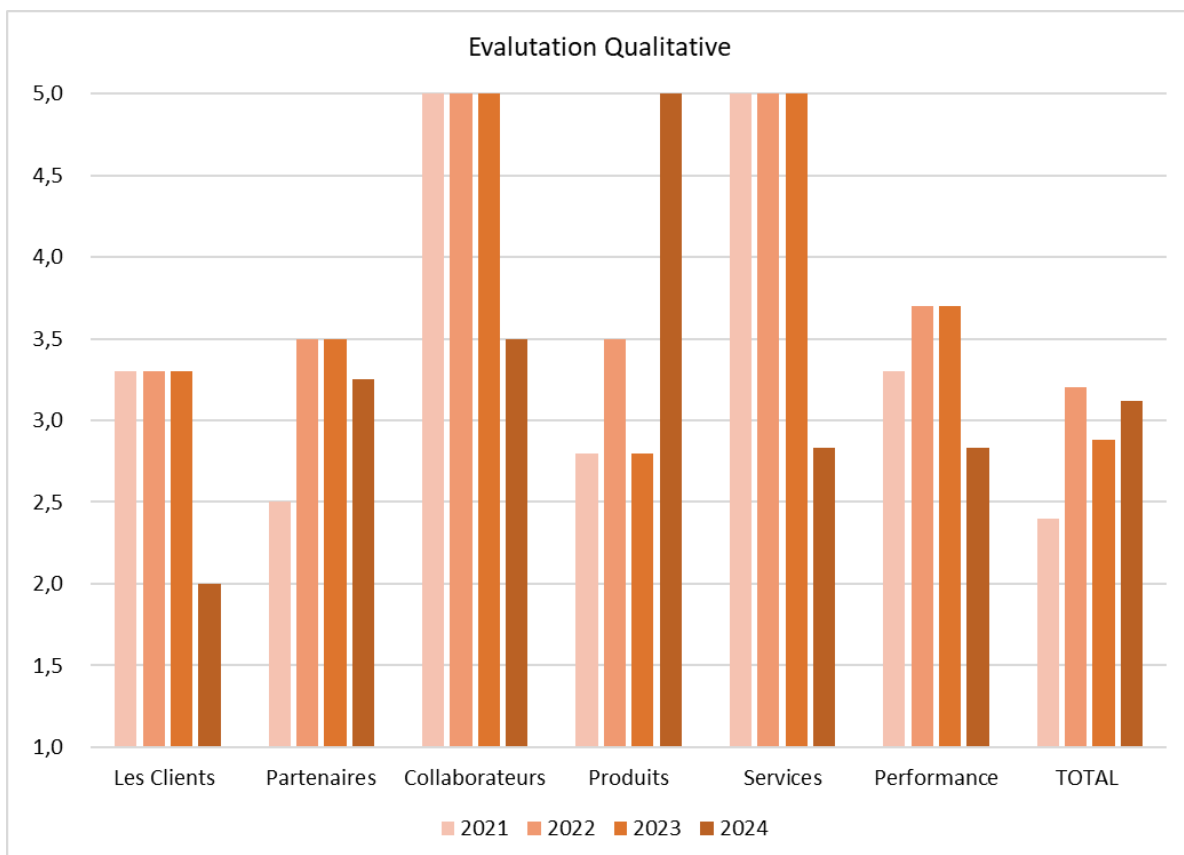
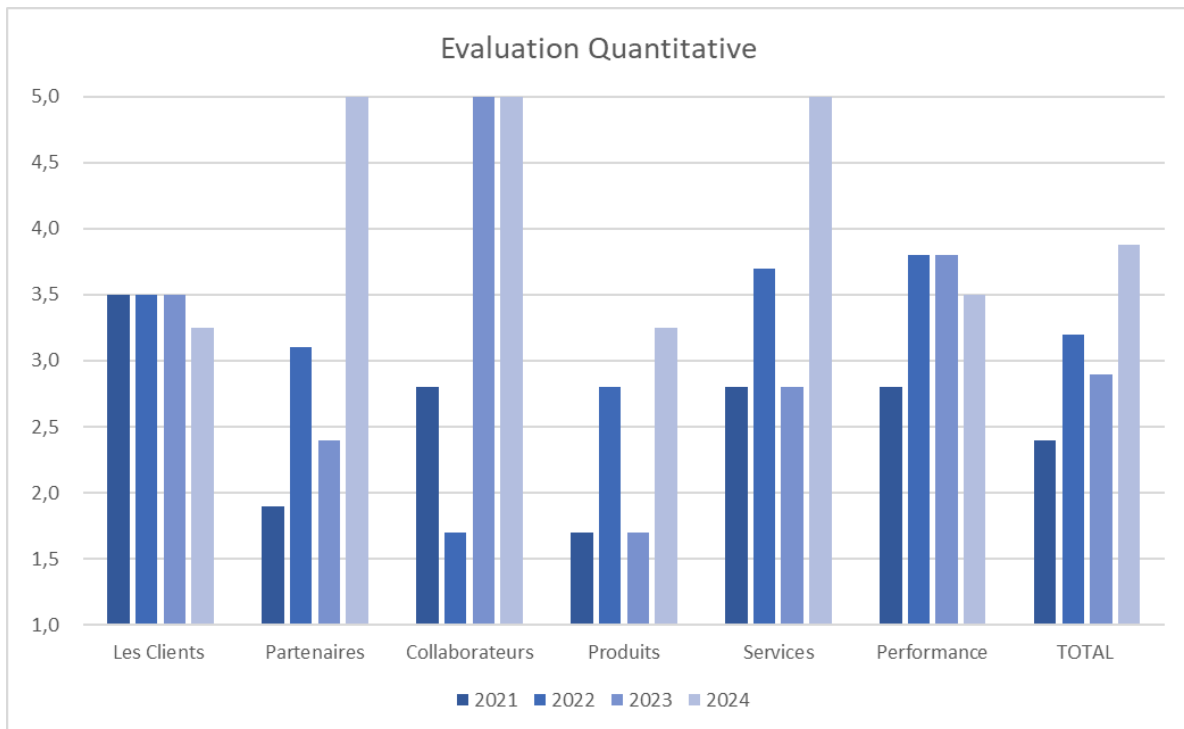
Evaluation 2024 du CREALABEL



★★★★★ Évaluation qualitative par les parties prenantes

■■■■■ Evaluation quantitative basée sur les résultats internes

Evolution depuis la dernière revue :



Point sur les axes d'améliorations

L'avancement des 7 chantiers associés aux axes d'amélioration identifiés lors de la revue 2023

Le développement de l'écoute de nos clients et de nos partenaires

Un benchmark a été réalisé et analysé pour la mise en place de nouveaux dispositifs d'écoute dans l'objectif de développer la culture clients et d'améliorer la qualité de nos services.

L'accompagnement des parcours professionnels des collaborateurs

Plusieurs livrables en cours de finalisation sur la gestion des carrières, le développement des compétences et la qualité de vie au travail.

Le renforcement de l'impact territorial et de la visibilité de M&C à travers ses projets de territoire

Deux projets de territoires sont en cours de production sur le territoire d'Hénin-Carvin et la Communauté Urbaine d'Arras avec comme objectif d'écrire les projets pour l'ensemble des EPCI en 2024.

Le développement de l'offre de logements et d'hébergement de demain

Un benchmark a été réalisé et analysé sur les modes constructifs innovants,
Une écoute des partenaires associatifs a été déployée pour cibler les besoins des publics spécifiques,
Des dispositifs innovants en accession sociale et LLS sont en cours d'étude.

La proposition de nouveaux services répondant aux besoins des clients

Le recensement des services existants et l'identification de nouveaux services à digitaliser ont été menés,
Une réflexion a été lancée sur les services pour accompagner le quotidien des clients en développant de nouveaux partenariats.

L'accroissement de la performance environnementale de nos logements

Le travail réalisé sur la consommation d'énergie, la préservation des ressources, l'économie circulaire et les matériaux vertueux nous permettra de viser nos objectifs de produire et de gérer des immeubles performants

L'amélioration de l'impact environnemental de notre entreprise

Notre Bilan Carbone est en cours de finalisation,
Nous avons établi un recueil des bonnes pratiques mises en œuvre par les bailleurs sociaux engagés pour l'environnement,
Nous avons la volonté d'accompagner les collaborateurs pour réduire leur impact environnemental au quotidien.



Les résultats des enquêtes par pilier

LES CLIENTS : Viser l'excellence client

LES COLLABORATEURS : Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

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

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

NOS SERVICES : Faciliter la vie de nos clients

LA PERFORMANCE : Améliorer notre performance globale

Viser l'excellence client

Evaluation 2024 du pilier



Parties prenantes : 2,0/5

Résultats internes : 3,3/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2023)

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

- ✓ Taux de décroché au Centre de relation clientèle : **71,42 %** (80%)
- ✓ Taux de réclamation par rapport au total des affaires enregistrées : **1,90 %** (2,00%)
- ✓ Satisfaction sur la qualité des réponses apportées par le C.R.C. : **8,32/10** (8,5)
- ✓ Satisfaction des clients sur la facilité d'avoir une réponse à une demande d'intervention autre que technique : **4,20/10** (7)

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

- ✓ Taux de participation aux concertations individuelles : **75,2 %** (70%)
- ✓ Nombre de clients interrogés dans les enquêtes : **21,87 % des locataires** (10%)
- ✓ Satisfaction des élus sur la relation avec les clients dans leurs communes **6,08/10** (7)
- ✓ Opinion générale des clients de Maisons & Cités : **7.20/10** (7)

Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux outils numériques

Indicateurs à déployer dans le cadre du chantier « Mission Client »

Les faits marquants :

- Le lancement de l'expérimentation du logiciel HESTA pour améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande,
- Le déploiement d'un outil interne « CAL(CUL)EOL »,
- La mise en place de la troisième ligne de quittance.

Les points forts :

- 305 000 appels reçus au CRC dont 83 % traités au niveau 1,
- 2.979 clients consultés en enquête préalable aux opérations ERBM,
- L'atteinte des objectifs de vente dans un contexte de financement complexe pour les acquéreurs.

Les axes d'amélioration :

- Les premiers livrables du chantier « Mission Client », pour améliorer et moderniser notre relation client,
- La généralisation du logiciel HESTA à tous les territoires,
- La réalisation d'un guide d'usage des logements pour nos clients

L'action à retenir pour 2024 :

Les premiers livrables du chantier « Mission Client », pour améliorer et moderniser notre relation client



Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

Evaluation 2024 du pilier



Parties prenantes : 3,5/5

Résultats internes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2023)

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

Indicateurs quantitatifs à déployer ultérieurement

- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs de travailler chez M&C : **7.84/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je travaille dans un environnement satisfaisant » : **7.24/10** (7)

Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences :

- ✓ **41,30 %** des actions issues des comités « carrière » engagées ou résolues :
- ✓ Taux d'accès à la formation : **99 %**
- ✓ **100 %** des actions dans le cadre de l'absentéisme et des AT mises en œuvre
- ✓ Niveau de satisfaction des collaborateurs : « J'ai une bonne visibilité des dispositifs pour m'accompagner dans ma carrière ? » : **6,14/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction (enquêtes à chaud) : Cette formation va-t-elle changer votre façon de travailler ? : **8,60/10** (7)

Favoriser la créativité et encourager les initiatives des collaborateurs :

- ✓ **16** projets déployés dans le cadre de la plateforme d'initiatives collaborateurs TEAM Starter
- ✓ Niveau de satisfaction : « Je suis autonome dans l'organisation de mon travail » : **8,83/10** (7)

Les faits marquants :

- Le succès de l'expérimentation de mise en œuvre d'une plateforme d'initiative collaborateurs,
- La mise en place de nombreuses actions RH pour développer les compétences,
- L'archivage de 2 000 mètres linéaires de documents.

Les points forts :

- La réussite collective de l'emménagement dans le LUM (Nouveau siège de Maisons et Cités),
- Le déploiement de la Fabrik digitale, plateforme d'accompagnement des nouveaux outils de travail,
- 90 collaborateurs supplémentaires sensibilisés en 2023 par la fresque du climat.

Les axes d'amélioration :

- L'organisation des matinales de la Direction Clientèle,
- L'adaptation et la simplification du discours juridique par l'innovation,
- Les actions pour l'amélioration des conditions de travail et de l'organisation notamment en antennes.

L'action à retenir pour 2024 :

Les actions pour l'amélioration des conditions de travail et de l'organisation

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

Evaluation 2024 du pilier



Parties prenantes : 3,3/5

Résultats internes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2023)

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

- ✓ **325** réunions organisées par les Territoires avec les élus et intercommunalités en 2023
- ✓ **43** commissions de concertations locatives organisées au siège et en territoire
- ✓ Niveau de satisfaction générale des élus du partenariat avec Maisons & Cités : **6,71/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des représentants des locataires du partenariat : **5,94/10** (7)

Réduire notre impact environnemental en collaboration avec nos parties prenantes :

- ✓ De nombreuses actions menées avec nos partenaires pour réduire notre impact environnemental
- ✓ Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » : **3,18 %**
- ✓ Note de Maisons & Cités des fournisseurs de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **7,91/10** (7)
- ✓ Note de Maisons & Cités des élus de ses actions pour limiter l'impact environnemental de ses activités : **6,50/10** (7)

Imaginer et mettre en œuvre ensemble des solutions innovantes :

Indicateurs à déployer ultérieurement

Les faits marquants :

- Nos engagements et actions concrètes sur l'emploi d'éco-matériaux et produits biosourcés,
- La mise en place du partenariat Papernest pour aider nos clients à la gestion des contrats et abonnements,
- La mise à disposition d'un logement pour une co-location de jeunes mineurs non accompagnés.

Les points forts :

- Les actions pour accompagner nos locataires vers l'emploi et la formation,
- La mise en production de l'outil de dématérialisation des factures et situations de travaux,
- Le partenariat avec l'association « La Cravate Solidaire » pour lutter contre les discriminations à l'embauche.

Les axes d'amélioration :

- Notre engagement avec nos partenaires dans le cadre des contrats de ville « Quartier 2030 »,
- La poursuite de la mise en place de la filière « chanvre » et d'utilisation de matériaux bio sourcés,
- L'investissement dans des projets qui valorisent les produits en économie circulaire.

L'action à retenir pour 2024 :

Notre engagement avec nos partenaires dans le cadre des contrats de ville « Quartier 2030 »

Proposer une offre d'habitat adaptée et innovante

Evaluation 2024 du pilier



Résultats internes : 3,3/5

Parties prenantes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2023)

Transformer notre parc au regard des enjeux environnementaux et sociétaux :

- ✓ Part des logements classés énergétiquement (A-B-C) : **21,00 %**
- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur le renouveau de nos cités : **6,76/10** (7)
- ✓ Note des clients à la question relative à l'effort d'inventer la vie des cités de demain : **7,00/10** (7)

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

- ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : **6,27 %** (En hausse)
- ✓ **526** logements vendus à nos locataires ou d'autres bailleurs sociaux
- ✓ Niveau de satisfaction de l'A NGDM sur l'adaptation au vieillissement de nos logements : **7/10** (7)

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

- ✓ Evolution de l'offre spécifique en structure collective (SOC 1.6) : **Stagnation en 2023**
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur l'activité patrimoniale de Maisons & Cités dans la Commune : **6,59/10** (7)

Les faits marquants :

- La mise en œuvre des premiers projets de territoire,
- Le lancement du programme de rénovation des « Camus bas »,
- La livraison de la première opération sur la commune de Lille

Les points forts :

- Le bilan positif à mi-parcours des opérations ERBM avec une augmentation de 50 % des logements réhabilités et neufs et la qualité reconnue par nos partenaires et clients de nos prestations,
- 457 M€ investis dans la maintenance, la réhabilitation et le développement du patrimoine,
- Le lancement des premières opérations FONSALIA pour redynamiser les centres villes.

Les axes d'amélioration :

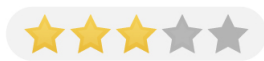
- La finalisation des projets de territoires,
- La constitution d'une réserve foncière sur les territoires stratégiques,
- La mise en service des 4 200 logements prévus en 2024.

L'action à retenir pour 2024 :

La finalisation des projets de territoires

Faciliter la vie de nos clients

Evaluation 2024 du pilier



Parties prenantes : 2,8/5



Résultats internes : 5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 2023)

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

- ✓ **1938 K€** investis dans les actions d'accompagnement de tout type
- ✓ **906** clients ont bénéficié d'un accompagnement social ou d'adaptation de leur logement
- ✓ Perception des clients de M&C comme une entreprise humaine et proche : **6,70/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les services de proximité de Maisons & Cités : **6,81/10** (7)

Contribuer au développement de services de proximité dans nos cités :

- ✓ **153** conventions actives avec les associations (En hausse)
- ✓ Niveau de satisfaction des clients sur la Qualité de vie dans le quartier : **6,90/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des associations sur les nouveaux services dans les cités : **7,94/10** (7)

Accompagner les clients dans l'appropriation des nouveaux services :

- ✓ **100** clients ont bénéficié de réduction de loyer temporaire ou de loyer énergie
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur l'accompagnement des clients par M&C : **6,17/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur l'accompagnement des clients : **4,27/10** (7)

Les faits marquants :

- 400 locataires, en difficulté (financière, administrative ou autre), bénéficiaires d'un accompagnement social,
- 4 197 dépannages couvertures réalisés par MCS,
- La mise en place d'un serveur interactif permettant de mieux orienter les demandes des clients

Les points forts :

- La réalisation d'une Maison d'Assistantes Maternelles à Harnes dans le cadre du projet ERBM,
- La Signature d'une convention avec la ressourcerie d'Evin-Malmaison,
- Le lancement et mises en services de projets à l'attention des personnes vulnérables (les « Demeures de Louise »)

Les axes d'amélioration :

- La poursuite de la digitalisation et le développement de nouveaux services dans le cadre du chantier «Mission Client»,
- Le lancement de l'expérimentation d'une plateforme de location choisie,
- La mise en œuvre des projets d'accompagnement et/ou d'adaptation des logements pour des personnes âgées.

L'action à retenir en 2024 :

La Mise en œuvre des projets d'accompagnement et d'adaptation des logements pour les personnes âgées.



Accroître notre performance globale

Evaluation 2024 du pilier



Parties prenantes : 2,8/5



Résultats internes : 3,5/5

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

Les résultats en détail

(Entre parenthèses et en italique : Objectif 202)

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

- ✓ Performance énergétique moyenne des sites fonctionnels : **96 Kwh/m²/an** (En baisse)
- ✓ Performance énergétique moyenne des sites fonctionnels : **18 Kg Eq CO₂/m²/an** (En baisse)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des fournisseurs sur notre partenariat : **8,37/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des élus de Maisons & Cités sur les retombées en matière d'économie et d'emploi : **6,22/10** (7)

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

- ✓ **431 151** heures d'insertion réalisées (En hausse)
- ✓ Taux de réalisation des objectifs d'attribution de publics prioritaires **84,17 %**
- ✓ Niveau de satisfaction des élus sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **6,59/10** (7)
- ✓ Niveau de satisfaction des représentants des locataires sur les réponses apportées aux besoins sociaux : **6,00/10** (7)

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

- ✓ Soutien financier à des projets locaux : **1 397 586 euros** (En hausse)
- ✓ Niveau de satisfaction générale des associations du partenariat avec Maisons & Cités : **9,00/10** (7)
- ✓ Note des clients à la question relative à l'implication de Maisons & Cités dans la vie locale des communes : **7,00/10** (7)

Les Faits Marquants :

- Les conférences et séminaires managers sur l'amélioration du pilotage et des performances,
- La mise à jour du cahier des charges construction neuve avec des mesures favorables à la biodiversité,
- La mise à jour de la cartographie des risques RSE et les travaux relatifs à la durabilité et taxinomie

Les Points Forts :

- L'évolution de l'actionnariat pour renforcer les fonds propres nécessaire pour nos programmes de réhabilitation,
- 55 comités opérationnels locaux organisés dans le cadre des projets ERBM,
- La mise à jour du bilan carbone et le lancement de la définition de notre stratégie climat.

Les axes d'amélioration :

- L'élaboration du plan stratégique Climat et de la Stratégie RSE de Maisons & Cités,
- La définition d'une politique de sobriété numérique,
- L'anticipation du "zéro artificialisation" des sols et de la fin de l'extension urbaine.

L'action à retenir pour 2024 :

L'élaboration du plan stratégique Climat et de la Stratégie RSE de Maisons & Cités



Le respect de nos engagements de qualité de service

N°1

Être à l'écoute de nos clients



N°1 Être à l'écoute de nos clients

- **71,4 %** de taux de décroché de notre Centre de Relation Clientèle
- **21,9 %** de nos clients interrogés lors d'enquêtes de satisfaction
- Note de **8,3/10** pour la qualité des réponses apportées aux clients

N°2

Faciliter l'emménagement de nos clients



N°2 Faciliter l'emménagement de nos clients

- Note de **7,5/10** des clients sur les conditions d'entrée dans le logement
- Note de **7,5/10** des clients sur la qualité et le sérieux de l'état des lieux
- Note de **7,8/10** des clients sur la facilité d'ouverture de compteurs

N°3

Accompagner nos clients au quotidien



N°3 Accompagner nos clients au quotidien

- Note de **7,2/10** des clients sur les réponses aux demandes techniques
- Note de **7,6/10** des clients pour la clarté sur les travaux réalisés
- Note de **7,6/10** des clients pour la finition des travaux

N°4

Œuvrer pour le bien vivre ensemble dans nos cités



N°4 Œuvrer pour le bien vivre ensemble

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

Synthèse

Les faits marquants



- L'expérimentation du logiciel HESTA pour améliorer le rapprochement entre l'offre et la demande,
- La mise en place de nombreuses actions RH pour développer les compétences,
- Nos engagements et actions concrètes sur l'emploi d'éco-matériaux et produits biosourcés,
- Le lancement du programme de rénovation des « Camus bas »,
- 400 locataires, en difficulté (financière, administrative ou autre), bénéficiaires d'un accompagnement social,
- La mise à jour de la cartographie des risques RSE et les travaux relatifs à la durabilité et taxinomie.

Les points forts



- 2.979 clients consultés en enquête préalable aux opérations ERBM,
- La réussite collective de l'emménagement dans le LUM (Nouveau siège de Maisons et Cités),
- Les actions pour accompagner nos locataires vers l'emploi et la formation,
- 457 M€ investis dans la maintenance, la réhabilitation et le développement du patrimoine,
- Le lancement et mises en services de projets à l'attention des personnes vulnérables,
- 55 comités opérationnels locaux organisés dans le cadre des projets ERBM.

Les actions à retenir pour 2024



- Les premiers livrables du chantier « Mission Client », pour améliorer et moderniser notre relation client,
- Les actions pour l'amélioration des conditions de travail et de l'organisation,
- Notre engagement avec nos partenaires dans le cadre des contrats de ville « Quartier 2030 »,
- La finalisation des projets de territoires,
- La Mise en œuvre des projets d'accompagnement et d'adaptation des logements pour les personnes âgées,
- L'élaboration du plan stratégique Climat et de la Stratégie RSE de Maisons & Cités.

L'avis des parties prenantes

Mmes Juliette DEFORGE et HÉNA JAVAID,

Responsables des Partenariats Entreprises et Sensibilisation de l'Association « La Cravate Solidaire »

L'association « La Cravate Solidaire » est une association de bénévoles qui a pour objectif la lutte contre les discriminations à l'embauche avec comme mission de permettre à des personnes en situation de précarité de réussir leurs entretiens dans les meilleures conditions.

Héna nous explique qu'intervenant principalement dans la métropole européenne de Lille, ils souhaitent étendre leur territoire d'actions, et notamment dans le bassin minier du Pas de Calais. C'est ainsi que Maisons & Cités a été sollicité, et qu'un partenariat a été mis en œuvre en octobre 2023.

Plusieurs actions ont alors été menées, avec une présentation ludique lors d'un webinaire de l'association, puis d'une collecte de vêtements (84 kg) auprès des collaborateurs et enfin trois sessions de tri, dont une avec les membres du comité de direction.

Héna et Juliette souhaitent souligner l'engouement perçue de Maisons & Cités, notamment par le nombre de participants à la présentation mais surtout la présence et la participation active de la Direction Générale tout au long de la démarche.

Il est à noter également que des collaborateurs se sont déjà engagés comme bénévoles dans l'association pour participer à des ateliers « coup de pouce » itinérants dans le bassin minier, grâce à un camion aménagé.

Un bilan sera réalisé en septembre 2024, notamment sur l'impact pour nos locataires et Héna espère que d'autres personnes pourront participer à ces actions.

Juliette apprécie, qu'avec le CREAlabel, nous demandions l'avis et mettons en avant le partenariat avec les associations et remercie Maisons & Cités de son aide mais surtout l'implication importante des équipes soulignant sa mission sociale forte auprès des habitants du bassin minier.

Mmes Caroline Le Dantec et Sheerazade WABLE,

Directrice Générale et cheffe de projet chez Citeo

L'association CITEO est un partenaire actif de Maisons & Cités sur plusieurs territoires dans le cadre notamment de la médiation sociale pour le bien vivre et agir ensemble dans nos cités.

Le CREAlabel, pour Mme Le Dantec, Directrice Générale, fait fortement écho aux démarches de progrès déployées au sein de l'association en pleine évolution avec une nouvelle raison d'être et un nouveau projet d'entreprise. Les piliers et axes stratégiques de Maisons & Cités sont en cohérence avec ceux de Citeo qui s'inspire du modèle de la PermaEntreprise.

Nous y retrouvons le prendre soin de l'humain, la préservation de la planète et l'objectif d'une performance durable et partagée.

Dans un environnement en mouvement, il est nécessaire, pour diversifier son offre, d'être dans une démarche d'amélioration permanente en impliquant les collaborateurs et ses parties prenantes, autre point commun avec Maisons & Cités.

L'important pour Mme Le Dantec est de donner du sens à nos actions communes, d'avoir une vision transverse et se positionner comme facilitateur en apportant son expertise en médiation facilitation des transitions dans chaque territoire d'intervention.

Mme WABLE, Cheffe de projet, attache une importance à répondre, avec ses équipes de médiateurs sociaux qui accompagnent Maisons & Cités, à notre enquête de satisfaction annuelle. Pour elle, le travail de coopération au quotidien leur permet de répondre avec réactivité aux besoins des territoires d'intervention au service des habitants et des parties prenantes.

Mme WABLE ajoute que Maisons et Cités permet d'activer des leviers innovants d'actions répondant aux besoins toujours en transformation des habitants de nos cités minières.

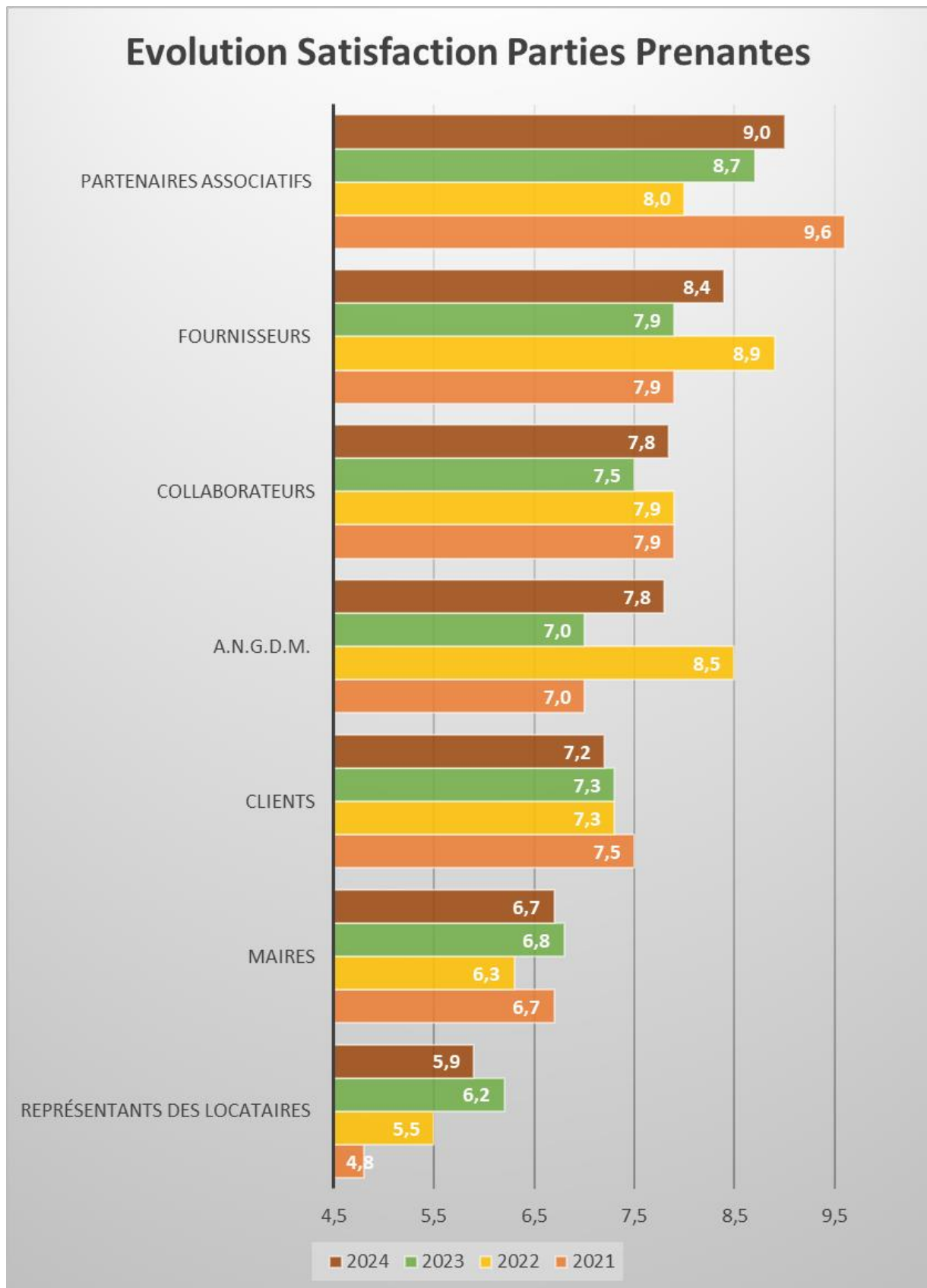
La réussite des projets communs passe par un partenariat fort dès leurs genèses pour bien cerner les attentes et besoins de chacun et en mesurer conjointement les impacts positifs.

Pour améliorer notre dispositif, Mme Le Dantec suggère de mettre plus en avant nos engagements dans les divers réseaux d'acteurs et les valeurs ajoutées qu'ils nous apportent ainsi que la contribution des partenaires dans tous les piliers par exemple sur l'amélioration de la relation client ou du parcours résidentiel.



Résultats des enquêtes parties prenantes

Niveau de satisfaction par partie prenante (note sur 10)



GROUPE MAISONS & CITÉS



CONTACT MAISONS & CITÉS

Gérard GRELL,

Directeur Audit & Performances

gerard.grell@maisonsetcites.fr

**REVUE
CREALABEL
2024**