



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



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

Exercice clos le 31 décembre 2024

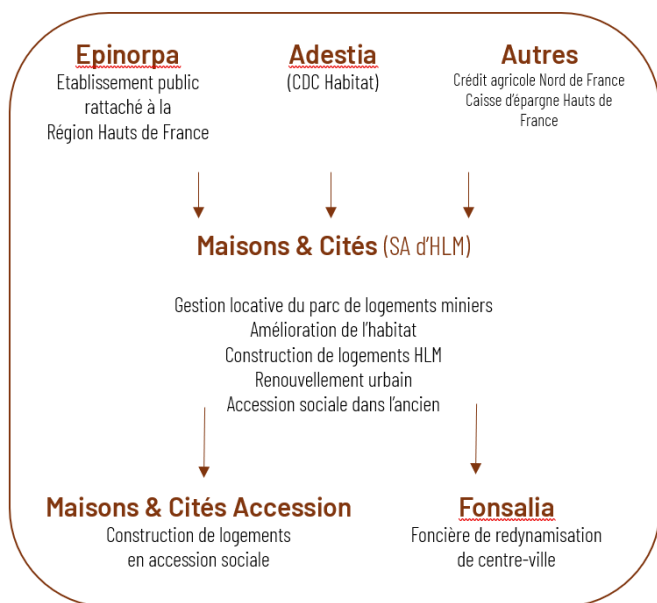
Déclaration de performance extra-financière

Sommaire

1.	Eléments de stratégie de l'entreprise	3
1.1	Organisation de Maisons & Cités	3
1.2	Modèle d'affaires	4
1.3	Projet d'entreprise	5
1.4	Politique RSE	5
1.5	Risques RSE	6
1.6	Politiques et indicateurs clés de performance	7
2.	Indicateurs quantitatifs et qualitatifs	9
	Le référentiel EurHo-GR	9
	Informations et indicateurs généraux de contexte – Chiffres clés	10
	SOC Promouvoir l'équilibre social des territoires	11
	ENV Préserver l'environnement	18
	ECO Contribuer à une économie durable	25
	RH Valoriser les ressources humaines	28
	GOC Gouvernance et relations aux parties prenantes	37
3.	Rapport de l'organisme tiers indépendant	44

1 Éléments de stratégie de l'entreprise

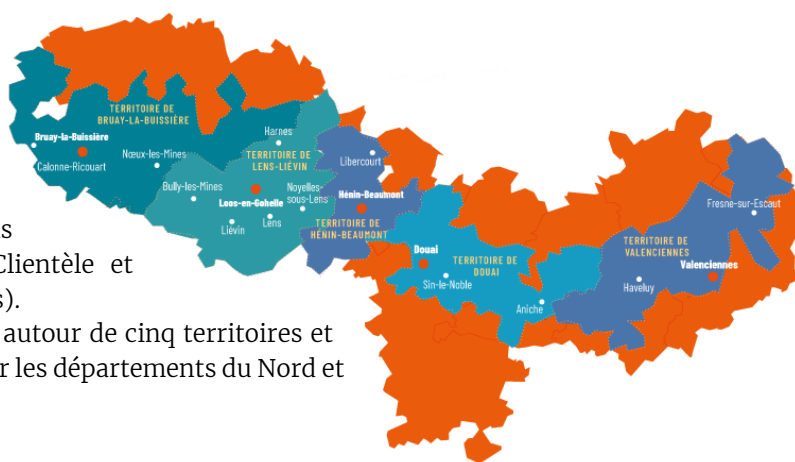
1.1 Organisation de Maisons & Cités



Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002 avec la création de l'Épinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa, société créée en 1986 par Charbonnages de France ayant en charge la gestion des logements miniers. L'acquisition d'une coopérative HLM devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite permis d'engager une activité de construction et ainsi d'élargir l'offre de logements. L'établissement public Épinorpa, rattaché à la Région Hauts-de-France, est actionnaire de Maisons & Cités (SA d'HLM) aux côtés d'Adestia (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. Leur participation est désormais de 49 % chacun. Pour préparer les travaux des réunions des conseils d'administration de Maisons & Cités, et assurer un suivi de la mise en œuvre des politiques décidées, les administrateurs se réunissent régulièrement en commissions. Ces commissions thématiques concernent les finances et l'évaluation, l'immobilier, la gestion locative et les relations avec l'Agence nationale pour garantie des droits des mineurs (ANGDM). De plus, depuis 2018 un comité de coordination, composé de représentants de l'Épinorpa et d'Adestia, se réunit avant chaque conseil d'administration ou assemblée générale. Un comité d'audit et un comité des rémunérations ont également été créés. Maisons & Cités Accession, coopérative HLM, est une filiale de Maisons & Cités SA d'HLM. 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 (Clientèle et territoires, Immobilier, Ressources). La relation clientèle est organisée autour de cinq territoires et quatorze antennes de proximité sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.



1.2 Modèle d'affaires

Maisons & Cités est une SA d'HLM dont le siège est situé à Douai dans le Nord. Ses activités principales sont la location, la construction, l'amélioration, l'acquisition, l'aménagement, la vente et la gestion d'habitations collectives et individuelles. Son patrimoine de près de 64 000 logements est essentiellement constitué de maisons individuelles et implanté sur le territoire du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais (arrondissements de Béthune, Lens, Douai et Valenciennes). Il loge plus de 139 000 personnes à fin 2024.

Sa part de marché s'élève sur son territoire historique d'implantation à près de **37 %**.

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 et de contribuer à l'attractivité des territoires. Après une démarche vision menée en 2016 qui lui a permis de définir sa vision à 10 ans et d'initier son premier projet stratégique, en 2021 Maisons & Cités a mis à jour son projet stratégique 2022-2025, baptisé **energiC 2025 Client Climat Collaborateur**.

Son chiffre d'affaires s'élève en 2024 à près de **325 millions d'euros, dont 305 millions d'euros issus des loyers**. Le résultat des ventes de logements s'élève à près de **27,7 millions d'euros**. L'entreprise s'adresse à une clientèle composée d'ayants droit du statut du mineur et à des locataires, respectant les plafonds de ressources HLM, aux profils sociodémographiques divers (familles avec enfants, y compris monoparentales, jeunes vivant seuls ou en couple, personnes âgées vivant seules ou en couple, senior retraités...).

L'entreprise emploie **763*** collaborateurs répartis sur l'ensemble de son territoire d'implantation, dont 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 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.

Les enjeux majeurs identifiés par la Direction générale de l'entreprise en 2023 portent sur :

- la santé et la sécurité des locataires dans les logements,
- la qualité de service et la satisfaction des locataires,
- la sécurité informatique et protection des données personnelles des locataires,
- la transparence et l'équité des attributions,
- l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur,
- la décarbonation du patrimoine de logements,
- la diminution des impacts environnementaux liés aux activités de construction de nouveaux logements et de rénovation du patrimoine,
- la préservation des ressources naturelles, la diminution des déchets et le développement de l'économie circulaire,
- la hausse des coûts de fonctionnement et d'investissement,
- et l'évolution des revenus générés par l'activité (maîtrise de la vacance et de l'impayé de loyer).

* moyenne annuelle d'ETP CDI et CDD

1.3 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

Une nouvelle démarche de mise à jour a été inscrite dans les objectifs de la Direction générale pour l'année 2025.

1.4 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)

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 :

- Plan de rénovation des logements E, F, G dans le cadre de l'Engagement pour le renouveau du Bassin minier (ERBM)
- Plan stratégique climat

En matière sociale :

- Politique QVCT
- Politique de cohésion sociale

En matière de gouvernance :

- Achats responsables, dont politique d'insertion
- 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 (DPEF) et du futur rapport de durabilité (à compter de l'exercice 2025).

Prise en compte des sujets RSE par les instances de gouvernance

En 2018, dans le cadre des travaux sur l'analyse de matérialité, une cartographie des risques RSE de Maisons & Cités a été élaborée avec le comité de direction, puis mise à jour en 2021 et début 2023. Les principaux risques RSE, de même que les politiques mises en œuvre et les indicateurs de performance associés sont présentés dans la déclaration de performance extra-financière. En 2024, la DPEF (exercice 2023) a été intégrée dans le rapport de gestion, soumis à l'approbation des membres du conseil d'administration lors de sa réunion de mars.

1.5 Risques RSE

La mise à jour des risques RSE a été réalisée en 2023 par le comité de direction de Maisons & Cités lors d'une séance de travail animée par le Directeur Audit et performances et la Directrice Stratégie et communication, RSE de Maisons & Cités.

Compte tenu des activités de Maisons & Cités, les risques relatifs au respect du bien-être animal, à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire et à l'alimentation responsable, équitable et durable ont été exclus de l'analyse.

La méthode de cartographie des risques a permis de réaliser une cotation de 34 risques RSE, répartis selon leur criticité en risques majeur, fort, modéré et faible. Ces risques ont ensuite été confrontés aux enjeux de l'entreprise au regard de son modèle d'affaires. Les risques ont été évalués en tenant compte de l'évolution du contexte, notamment des effets de la crise sanitaire et de l'actualité géopolitique. Il ressort de cette analyse la nécessité de porter une attention particulière à 10 risques RSE :

- ▶ Impacts des produits sur la santé et la sécurité des clients,
- ▶ Dégradation de la satisfaction des clients

Dans la perspective des évolutions réglementaires liées à la CSRD et à la taxonomie environnementale, un atelier dédié à l'analyse de double matérialité a été organisé en novembre 2024, avec les membres du comité transverse.

En outre, 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 identifié au sein du projet d'entreprise, soit portées et pilotées par les directions d'activités. Elles sont toutes examinées et validées par le Directoire. 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).

- ▶ Manque d'accessibilité des services
- ▶ Utilisation malveillante des données à caractère personnel
- ▶ Dégradation de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants du territoire
- ▶ Inéquité de traitement des demandeurs et des locataires
- ▶ Manque d'attractivité en tant qu'employeur et non rétention des talents
- ▶ Non réduction des émissions de CO2
- ▶ Impacts négatifs de la production neuve et la rénovation du patrimoine
- ▶ Corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt

Pour chacun de ces risques, ont été identifiés les actions déjà mises en place et les chantiers en cours ou à engager notamment dans le cadre du projet stratégique energiC 2025, qui permettront de prévenir, d'identifier et d'atténuer la survenance de ces risques RSE. Enfin, des indicateurs issus du reporting RSE Eurho-Gr ont été associés pour chaque risque identifié. Le tableau figurant en page 29 synthétise le résultat de cette analyse. Depuis 2019, Maisons & Cités réalise une mise à jour de cette analyse tous les deux ans.

1.6 Politiques et indicateurs clés de performance

Intitulé du risque	Actions	Indicateurs
Impacts des produits sur la santé et la sécurité des clients	<p>Politique de maintenance du patrimoine et de services aux locataires tels que les contrats multiservices</p> <p>Programmes de réhabilitation des logements</p> <p>Projet stratégique EnergiC 2025 :</p> <p>Actions prioritaires :</p> <p>1. Création d'un guide de bon usage du logement et de son environnement</p> <p>4. Évolution de la politique d'adaptation de nos logements</p> <p>Chantier « Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025 »</p>	<p>GOV 2.6 - Santé et sécurité des locataires</p> <p>ECO1.3 - Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation</p>
Dégradation de la satisfaction des clients	<p>Politique de gestion de proximité des clients</p> <p>Projet stratégique EnergiC 2025</p> <p>Actions prioritaires :</p> <p>1. Création d'un guide de bon usage du logement et de son environnement</p> <p>5. Mise en œuvre de nouveaux services à la clientèle pour accompagner nos clients dans leurs démarches du quotidien</p> <p>6. Mise en œuvre de projets de territoire pour chaque EPCI</p> <p>Chantier « Mission client »</p>	<p>SOC 3.6 - Gestion de proximité</p> <p>GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires</p> <p>GOV 2.4 - Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants</p>
Manque d'accessibilité des services	<p>Politique d'accueil de la clientèle et politique d'attribution des logements</p> <p>Projet stratégique EnergiC 2025</p> <p>Actions prioritaires :</p> <p>1. Création d'un guide de bon usage du logement et de son environnement</p> <p>5. Mise en œuvre de nouveaux services à la clientèle pour accompagner nos clients dans leurs démarches du quotidien</p> <p>Chantier « Mission client »</p>	<p>Taux de décroché du Centre de relation clientèle</p> <p>SOC 4.1 - Nombre d'attributions dans l'année</p> <p>SOC 2.6 - Taux de mutation interne</p>
Utilisation malveillante des données à caractère personnel	<p>Politique de sécurité informatique et de protection des données</p>	<p>GOV 2.5 - Sécurité informatique et gestion des données personnelles</p>
Dégradation de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants du territoire	<p>Projet stratégique EnergiC 2025</p> <p>Actions prioritaires :</p> <p>3. Modulation des logements par volume ajouté</p> <p>6. Mise en œuvre de projets de territoire pour chaque EPCI</p> <p>7. Plan stratégique climat</p> <p>Chantier « Réussissons ensemble la production exceptionnelle 2023-2025 »</p>	<p>SOC 4.9 - Contribution à la cohésion sociale</p> <p>ENV 6.6 - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité</p> <p>GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires</p>
Inéquité de traitement des demandeurs et des locataires	<p>Charte de déontologie, Règlement de la CALEOL</p>	<p>GOV 2.1 - Taux de satisfaction des locataires</p> <p>GOV 1.3 - Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme</p>

Intitulé du risque	Actions	Indicateurs
Manque d'attractivité en tant qu'employeur et non rétention des talents	Marque employeur et politique Qualité de vie au travail	HR 3.2 - Taux d'absentéisme HR 3.7 - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail + Satisfaction des collaborateurs HR 3.8 - Organisation du temps de travail
Non réduction des émissions de CO2	Projet stratégique EnergiC 2025 Action prioritaire : 7. Plan stratégique climat	ENV 3.1 Emissions brutes de GES ENV 1.3 - Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine ENV 8.32 - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs
Impacts négatifs de la production neuve et la rénovation du patrimoine	Projet stratégique EnergiC 2025 : Action prioritaire : 7. Plan stratégique climat	ENV 3.1 Emissions brutes de GES ENV 2.1 - Part des logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certificat environnemental ENV 2.2 - Opérations livrées conformes aux critères de chantiers à faible nuisance ENV 8.32 - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs
Corruption, le trafic d'influence, le favoritisme et les conflits d'intérêt	Application de la loi Sapin 2, cartographie des risques, contrôle interne	GOV 1.3 Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme GOV 1.7 Système d'alerte GOV 1.8 Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires

2 Indicateurs quantitatifs et qualitatifs

Le référentiel EurHo-GR®

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EurHo-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux européens et des parties prenantes de l'habitat, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE. Les données de ce rapport ont fait l'objet d'un audit en 2024 par le cabinet Grant Thornton, organisme tiers indépendant.

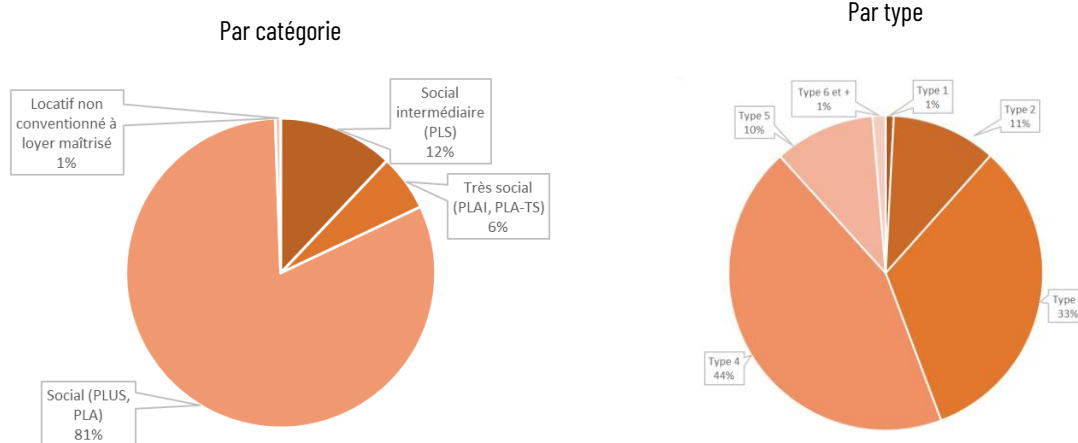


Informations et indicateurs généraux de contexte

Chiffres clés 2024



Répartition des logements locatifs



Maisons & Cités dispose de patrimoine sur le territoire de 12 établissements publics de coopération intercommunale : les communautés d'agglomération du Pays de Saint-Omer, de Béthune-Bruay Artois Lys Romane, de Lens-Liévin, de Hénin-Carvin, du Douaisis, de Cœur d'Ostrevent, de la Porte du Hainaut, de Valenciennes métropole, de la communauté urbaine d'Arras de la Métropole européenne de Lille des communautés de communes d'Osartis-Marquion et de Pévèle-Carembault. **88 %** de son parc est situé en zone détendue.

SOC Promouvoir l'équilibre social des territoires

L'implantation du patrimoine de Maisons & Cités est fortement liée à l'histoire et à la géographie de l'ex bassin minier du Nord- Pas-de-Calais. Il s'agit d'un territoire où l'habitat urbain horizontal est majoritaire d'une part, et où les indicateurs sociaux et liés au développement humain sont souvent inférieurs à la moyenne régionale. Ce territoire, néanmoins dynamique économiquement, poursuit sa mutation.

SOC1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC1.1 Croissance de l'offre

	Unité	2022	2023	2024
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	Nombre de logements	521	527	614
Croissance de l'offre de logements locatifs	%	-0,09	-0,21	0,19
Croissance de l'offre en foyers	%	9,78	1,65	-16,23
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	Nombre de logements	238	14	15
Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés	Nombre de logements	1	2	3

- En 2024, M&C a poursuivi son développement d'une offre nouvelle sur ses territoires. La baisse de la croissance de l'offre en foyers résulte du transfert (demandé par l'Etat) des logements de l'un de nos foyers vers la catégorie logement social.

SOC1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de logements de Type I livrés dans l'année	Nombre de logements	0	2	10
Nombre de logements de Type II livrés dans l'année	Nombre de logements	109	118	176
Nombre de logements de Type III livrés dans l'année	Nombre de logements	175	248	244
Nombre de logements de Type IV livrés dans l'année	Nombre de logements	225	148	164
Nombre de logements de Type V livrés dans l'année	Nombre de logements	9	10	19
Nombre de logements de Type VI livrés dans l'année	Nombre de logements	3	1	1
Surface moyenne des logements de Type I livrés dans l'année	m ²	0	66	341
Surface moyenne des logements de Type II livrés dans l'année	m ²	5 561	5 886	9 073
Surface moyenne des logements de Type III livrés dans l'année	m ²	12 255	16 784	16 655
Surface moyenne des logements de Type IV livrés dans l'année	m ²	18 468	12 163	13 585
Surface moyenne des logements de Type V livrés dans l'année	m ²	843	973	1807
Surface moyenne des logements de Type VI livrés dans l'année	m ²	393	109	194

- En 2024, M&C a produit davantage de petits logements (T1 et T2) mais également de grands logements (accroissement du nombre de T5).

SOC1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement¹

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	Nombre de logements	80	154	117
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	Nombre de logements	440	331	378
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	Nombre de logements	0	40	56
Nombre de logements de type "intermédiaire" livrés dans l'année	Nombre de logements	0	0	0
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	Nombre de logements	1	2	3

- ▶ Dans les trois dernières années, Maisons & Cités a livré : 351 logements de type « Très Social », 1149 logements de type « Social », 96 logements de type « Social Intermédiaire » et 6 logements non conventionnés à loyers maîtrisés.

SOC1.4 Production en accession sociale

	Unité	2022	2023	2024
Logements neufs livrés en accession sociale	Nombre de logements	0	0	0
Logements neufs livrés en location-accession	Nombre de logements	31	53	69

SOC1.5 Part du parc locatif adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées

	Unité	2022	2023	2024
Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	Nombre de logements	0	0	0
Autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	Nombre de logements	3 608	4 007	4 343
Part des logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	%	0	0	0
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	%	5,63	6,27	6,78
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)	Nombre de logements	1306	1488	1745

- ▶ M&C ne dispose pas dans son parc de logements adaptés labellisés ou certifiés.
- ▶ Les logements accessibles PMR sont majoritairement des logements neufs produits dans l'année. Maisons & Cités réalise toutefois des travaux dans son parc ancien pour faciliter le maintien à domicile des séniors.
- ▶ La part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées progresse car M&C poursuit sa politique d'adaptation des logements pour les personnes âgées, favorisant ainsi le maintien à domicile.

SOC1.6 Offre spécifique en structures collectives

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (résidences universitaires)	Nombre de places	0	0	0
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	Nombre de places	44	44	44
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	Nombre de places	49	49	49
Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	Nombre de places	0	0	0
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	Nombre de places	150	150	0
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	Nombre de places	511	511	511

¹ « Très social »: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents.

Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	Nombre de places	0	0	5
Nombre de places en structures collectives dédiées à des publics spécifiques	Nombre			609

- L'offre en structure collective n'a pas évolué en 2024 et les logements de l'un de nos foyers a été transféré dans la catégorie logement social à la demande de l'Etat.

SOC2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

SOC2.11 Niveau moyen des loyers du parc

	Unité	2022	2023	2024
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	euro/m ² Shab	4,82	4,98	5,17
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Social" (PLUS)	euro/m ² Shab	5,75	5,97	6,18
Loyer mensuel moyen : Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	euro/m ² Shab	7,01	7,34	7,54
Loyer mensuel moyen : Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	euro/m ² Shab	6,29	6,53	6,42

- Le niveau moyen des loyers est en légère augmentation cette année et suit l'évolution de l'indice de révision des loyers.

SOC2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

	Unité	2022	2023	2024
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Très social" (PLAI)	euro/m ² Shab	4,87	5,17	5,12
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social" (PLUS)	euro/m ² Shab	6,07	6,31	6,52
Loyer mensuel moyen des logements neufs : parc "Social Intermédiaire" (PLS)	euro/m ² Shab	0	8,3	8,88
Loyer mensuel moyen des logements neufs : non conventionnés à loyers maîtrisés	euro/m ² Shab	0	0	0

SOC2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants

	Unité	2022	2023	2024
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds	%	26,6	24,7	27,4
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	%	29,7	27,2	32,5

- La grande majorité des ménages entrants dans le parc a des revenus très modestes (inférieurs à 60 % du plafond de ressources) : 83,5 % des attributions en 2024.

SOC2.4 Evolution globale du montant des loyers

	Unité	2022	2023	2024
Evolution du montant des loyers	%	0,42	3,50	3,50

- 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 2024, égale à 3,50 %. Le conseil d'administration de Maisons & Cités du 20 octobre 2023 a approuvé cette augmentation de 3,50 %.

SOC2.6 Taux de mutation interne

	Unité	2022	2023	2024
Taux de mutation interne	%	24,48	25,53	28,67
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	%	Non disponible	Non disponible	Non disponible

- Les programmes ambitieux de rénovation énergétique du patrimoine, en logements vides majoritairement, ont pour conséquence une augmentation des mutations. Le taux de mutation poursuit donc sa progression en 2024.

SOC2.7 Soutien à l'accès à la propriété

	Unité	2022	2023	2024
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	Nombre de logements	244	255	320
Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	Nombre de logements	130	169	237
Logements vendus à des locataires de l'organisme	Nombre de logements	127	102	101

- 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).

SOC3 Accompagnement des locataires

SOC3.1 Personnel de terrain

	Unité	2022	2023	2024
Personnel de terrain*	Nombre d'ETP	29	28	24,5

*dont gardien(ne)s / agents d'immeuble / gardien(ne)s d'immeuble hautement qualifié ; employé(e)s d'immeuble ; ouvrier(e)s/chef (fe) d'équipe

SOC3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

	Unité	2022	2023	2024
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client	Nombre d'ETP	71,76	70,10	69,28

*dont médiateur(rice), conseiller(e) social(e), chargé(e) de pré-contentieux, chargé(e) de contentieux, chargé(e) de recouvrement

SOC3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres

	Unité	2022	2023	2024
Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie	Nombre d'ETP	132,4	129,9	130,3

*dont chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s d'affaires, chargé(e)s de relation client, personnels des centre de relation client, standard, etc.

SOC3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	Nombre de plans	2 644	2 976	5 512
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	Nombre de plans	4 430	5 534	9 785

- En 2024, nous constatons que la situation financière des locataires a continué à se dégrader dans un contexte économique difficile. En outre, Maisons & Cités permet à ses locataires de souscrire à des modalités de remboursement adaptées aux difficultés qu'ils rencontrent, ce qui allonge la durée des plans proposés.

SOC3.5 Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

En 2024, Maisons & Cités a mis en place 366 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 (FSL, 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, 114 ménages ont bénéficié d'une réduction de loyer d'une durée moyenne de 6 mois et 273 réductions de loyer énergie ont été accordées.

Deux autres dispositifs ont été modélisés et expérimentés durant l'année 2024 : « Chrysalides » à destination des victimes de violences conjugales et intra-familiales et « 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 97 victimes ont bénéficié d'un logement en 2024 et 13 jeunes issus de l'ASE 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, 130 visites ont été réalisées chez les ayants droit de plus de 90 ans, afin de détecter les difficultés potentielles dans l'occupation du logement. Par ailleurs, 10 ateliers participatifs, fédérant 150 locataires de 65 ans et plus, ont été organisés en lien avec le Département du Nord dans le but de sensibiliser les seniors à l'adaptation de leur logement et accentuer la prévention (chutes...). Pour la 1ère fois, les centaines de l'ANGDM ont été mis à l'honneur dans le cadre d'événements spécifiques.

En 2024, 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 quarantaine 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, 465 seniors (267 locataires et 198 ayants droits) ont bénéficié de travaux d'adaptation. 70 % des travaux réalisés concernent des travaux importants de type douche ou plan incliné.

SOC3.6 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 73 % des demandes techniques et commerciales des locataires et ayants droit qui le contactent.

Le serveur vocal interactif mis en place début 2024, permet de 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), obtenir des informations sur leur demande de logement (ils sont alors mis en relation avec des conseillers spécialisés), ou être mis en relation avec un conseiller clientèle.

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 (chargé de clientèle, chargé

d'attribution ou chargé de recouvrement). S'il exprime une demande technique, le client pourra aussi obtenir un rendez-vous avec son chargé de clientèle à domicile.

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. Il est à noter que fin 2024, en vue de réduire son impact en matière de consommation de papier, Maisons et 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). Des enquêtes de satisfaction et réglementaires sont régulièrement réalisées pour mesurer le taux de satisfaction de notre clientèle.

SOC4 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC4.1 Nombre de ménages entrants dans l'année

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de ménages entrants	Nombre	4 126	3 834	4 384

- Après une année 2023 marquée par une baisse du nombre des attributions, l'année 2024 retrouve son niveau de 2022.

SOC4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

	Unité	2022	2023	2024
Part des ménages entrants dont le titulaire du bail est âgé de moins de 25 ans	%	13,1	14	13,5
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans	%	20,6	18,8	18,2
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans	%	57,2	58,2	57,1
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur ou égal à 65 ans	%	9,1	9,1	11,2

SOC4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

	Unité	2022	2023	2024
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources	%	21,5	20	14,8
Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources	%	77,9	77,7	83,6
Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources	%	0,6	2,3	1,6

SOC4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

	Unité	2022	2023	2024
Part de ménages entrants - Personne seule	%	23,5	22,6	22,3
Part de ménages entrants - Famille monoparentale	%	31,3	33,2	31,1
Part de ménages entrants - Couple sans enfant	%	16,1	16,2	17
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s)	%	29	27,9	29,5
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation...)	%	0	0	0,1

- En 2024, la proportion de couples avec enfants a progressé. Cette progression est liée à l'augmentation des mutations et à la spécificité du patrimoine de M&C, un patrimoine constitué majoritairement de logements individuels avec jardins.

SOC4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

	Unité	2022	2023	2024
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	%	46,07	45,68	43,68
Nombre total d'occupants du patrimoine	Nombre			139 254

- La part des ménages recevant une aide au logement a diminué cette année. Ce taux est toutefois sous-évalué pour Maisons & Cités car il est rapporté à l'ensemble du parc occupé y compris le parc occupé par des ayants droit. Rapporté au parc occupé par des locataires ce taux s'élève à 50,61 %.
- Par ailleurs, le nombre total d'occupants est calculé uniquement sur le patrimoine occupé par des locataires, des ayants droit ou assimilés, sont exclus les logements loués à des associations, des partenaires, des occupants irréguliers et des occupants sans droit ni titre.

SOC4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

	Unité	2022	2023	2024
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	%	33	32,9	32,6

SOC4.7 Soutien financier aux projets locaux

	Unité	2022	2023	2024
Montants versés aux associations de locataires	euro	126 734	136 409	135 095
Montants versés aux autres associations	euro	1 188 814	1 261 177	1 406 127

SOC4.8 Locaux mis à disposition d'associations

	Unité	2022	2023	2024
Autres associations - Locaux mis à disposition	Nombre	-	-	52
Associations de locataires - Locaux mis à disposition	Nombre	-	-	0

- ▶ Ces locaux sont mis à disposition, pour certains à titre gracieux, afin d'accompagner les initiatives et le vivre ensemble dans les territoires d'implantation de Maisons & Cités.

SOC4.9 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 matérialisent 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 des mesures sociales individualisées et renforcées, des solutions face aux enjeux du vieillissement et du handicap ont été mises en œuvre, ainsi qu'un engagement pour la solidarité continue envers les jeunes, notamment ceux issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) via deux conventions de partenariat avec les Départements (voir aussi SOC 3.5). De plus, la réflexion sur un projet de colocation jeunes a été lancée avec un partenaire.

Pour accompagner les plus fragiles vers le logement, des partenariats ont été enrichis dans le cadre de l'inter médiation locative (IML) : 258 logements sont mis à disposition auprès de 24 associations partenaires. En outre, plus de 800 personnes « publics prioritaires » (dont des personnes sans abri et sortant d'hébergement) ont été logées dans le patrimoine, dont 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.

Politique de développement social et urbain

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 plus de 50 conventions avec les villes des territoires, Maisons & Cités affirme sa mission d'intérêt général et sociale 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 1 million d'euros).

Par ailleurs, Maisons & Cités s'est enrichi de partenariats structurés pour accompagner sa stratégie de développement social urbain, reposant sur 4 piliers :

- La santé et l'alimentation en lien avec Filiaris, les plateformes santé, les CPAM, l'association VRAC Hauts de France et les EPCI via les programmes locaux de santé (PLS),
- L'inclusion numérique notamment avec Emmaüs connect,
- L'emploi et la formation en conduisant sa politique dans le cadre de la clause sociale d'insertion (4 000 h en 2024) et en répondant à un appel à projets « FSE+ » pour accompagner les locataires (jeunes, seniors et femmes seules) vers l'emploi,
- Le cadre de vie en favorisant les actions et projets autour de l'habitat inclusif notamment via les jardins partagés et la sensibilisation à l'environnement (tri des déchets, gestion de l'eau et des énergies, vivre ensemble).

ENV Préserver l'environnement

Intensification du dérèglement climatique dû à l'activité humaine, diminution des ressources naturelles... la nécessité d'une évolution de nos modes de fonctionnement est devenue une évidence. Maisons & Cités entend à son échelle contribuer à la préservation de notre capital environnemental. Or la spécificité de notre parc ancien (à 80 % constitué de maisons individuelles construites avant 1949) rend la question de la rénovation thermique plus cruciale encore. Il s'agit donc à travers l'ambition de transformer les cités minières en éco-cités, d'associer étroitement les volets sociaux, urbains et environnementaux.

L'Engagement pour le renouveau du bassin minier

Lancé opérationnellement en 2018, l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM), qui associe les bailleurs sociaux, les collectivités locales et territoriales, la Région Hauts-de-France et l'État, a pour objectif d'accélérer la rénovation thermique et la rénovation urbaine des cités.

ENV1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

ENV1.3 Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE

	Unité	2022	2023	2024
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE)	kWh/m ² /an	220,87	224,09	213,02
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an	45,31	45,68	43,11
Nombre de Logements classés en étiquette A (moins de 70 kWh/m ² par an et de 6 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	6	11	166
Nombre de Logements classés en étiquette B (71 à 110 kWh/m ² par an et 7 à 11 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	267	485	924
Nombre de Logements classés en étiquette C (111 à 180 kWh/m ² par an et 12 à 30 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	2 288	5 337	11 222
Nombre de Logements classés en étiquette D (181 à 250 kWh/m ² par an et 31 à 50 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	3 693	10 538	16 207
Nombre de Logements classés en étiquette E (251 à 330 kWh/m ² par an et 51 à 70 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	2 875	8 423	12 488
Nombre de Logements classés en étiquette F (331 à 420 kWh/m ² par an et 71 à 100 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	990	2 416	3 868
Nombre de Logements classés en étiquette G (plus de 421 kWh/m ² par an et de 101 kg CO ₂ /m ² par an)	Nombre de logements	289	555	761

- Le renouvellement des DPE des logements du parc et le système d'archivage des DPE continuent de compléter et d'affiner la cartographie énergétique. La stratégie patrimoniale de Maisons et Cités vise à améliorer la performance énergétique du parc (réduisant les consommations d'énergie) et sa décarbonation, contribuant ainsi à l'atténuation du changement climatique.

ENV1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

	Unité	2022	2023	2024
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	%	1,7	2,6	3,5
Part des logements alimentés par le chauffage urbain	%	0	0,2	0,2
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	%	0,1	0,1	0,1

- Équipements recensés : panneaux photovoltaïques, chauffe-eau solaire, panneau solaire, pompe à chaleur, chauffe-eau thermodynamique. Ainsi qu'échangeur à plaque pour le réseau de chaleur indépendant. Tuile solaire sur 1 logement. La grande majorité du patrimoine est chauffé au gaz. Maisons & Cités a initié une réflexion sur la stratégie énergétique de son patrimoine afin d'accentuer sa trajectoire de décarbonation. Des études ont été lancées et concernent les systèmes énergétiques alternatifs à ceux utilisant le gaz naturel : installation de pompes à chaleur (électriques ou hybrides), raccordement d'une partie du patrimoine à des réseaux de chaleur urbains, création de fermes solaires pour de l'autoconsommation collective en logements individuels, injection de gaz vert dans le réseau et donc dans nos logements... Le nombre d'équipements alimentés avec des énergies renouvelables n'augmente donc pas significativement pour le moment. Le mix énergétique évoluera selon les spécificités de notre patrimoine et de notre environnement territorial.

ENV1.5 Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc

	Unité	2022	2023	2024
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année	euro			105 985 200
<ul style="list-style-type: none"> Les travaux de réhabilitation du parc s'élèvent en 2024 à 353 284 K€, nous estimons que 30 % de ces dépenses sont liées à l'amélioration énergétique, soit 105 985 200 euros. 				

ENV1.8 Part des logements équipés de dispositifs hydro-économiques

	Unité	2022	2023	2024
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	Nombre			42
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques	%			47,13
<ul style="list-style-type: none"> Les appartements de 8 résidences sont équipés de télérelèves (eau chaude) installée par un prestataire multiservices. Le système est en lien avec une plateforme de gestion (ACCESPRO) où consommations et alertes sont centralisées. Cela représente 250 logements 				

ENV2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

ENV2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale

	Unité	2022	2023	2024
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	%	62,54	17,34	20,43
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	%	1,48	0,31	0
<ul style="list-style-type: none"> Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs : BEE Logts neufs - RT 2012 -10 %, BEE logts neufs - RT 2012 - 20 %, Habitat et Environnement - RT 2012 - 10 %, NF Habitat HQE - RT 2012 -10 % et RT 2012 -20 % En amélioration de l'habitat, M&C ne sollicite pas de certification sauf lorsque celle-ci est une condition posée par les organismes publics pour l'octroi de subvention (nous avons par exemple demandé la certification pour deux opérations de réhabilitation, non encore obtenues à ce jour, étant précisé qu'une opération n'est pas terminée : une tranche terminée sur 3 tranches). Concernant la production de logements neufs, nous avons sollicité une certification pour 17 chantiers, qui n'a pas encore été obtenue à ce jour ; 14 opérations ont été livrées en fin d'année (dernier trimestre 2024). Il convient de préciser que, dans la mesure où l'indicateur ne tient compte que de la part des logements livrés dans l'année, il peut conduire à ne pas rendre compte de la totalité d'une opération. En effet, les labels/certifications sont obtenus en fin de chantier (voire quelques mois plus tard). Ainsi, pour les logements livrés en fin d'année 2024, nous n'avons pas encore obtenu les labels/certifications. Dans le cas des opérations réceptionnées sur deux années, nous ne comptabilisons pour le calcul de l'indicateur que les logements réceptionnés dans l'année en cours, alors que la totalité de l'opération est certifiée. Exemple : opération de Harnes Cité d'Orient de 100 logts : 73 logts réceptionnés antérieurement à 2024, 27 logts réceptionnés en mai 2024. Certification obtenue pour 100 logts mais comptabilisée uniquement pour la part livrée en 2024 soit 27 logements. 				

ENV2.2 Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"

	Unité	2022	2023	2024
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	%	4,86	3,18	3,6
<ul style="list-style-type: none"> Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs : BEE Logts neufs - RT 2012 -10 %, BEE logts neufs - RT 2012 - 20 %, Habitat et Environnement - RT 2012 - 10 %, NF Habitat HQE - RT 2012 -10 % et RT 2012 -20 % Le référentiel de certification BEE logement neuf de Prestaterre, auquel a recours Maisons & Cités pour la certification de ses opérations de logements neufs, intègre un volet Chantier à faibles nuisances. Il prévoit notamment la mise en place d'une charte "Chantier à faible nuisance", la désignation d'une personne en charge du suivi de cette charte, ainsi que la réalisation d'un bilan du chantier en fin de travaux. 19 chantiers en attente de certification (le critère chantiers faibles nuisances est un critère choisi ou non lors de la demande de certification). Ce critère dépend donc de l'obtention de la certification. 				

ENV2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens

	Unité	2022	2023	2024
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	tonnes de CO2	438,6	550,6	552,7
Nombre de véhicules de service	Nombre de véhicules	238	245	284
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	g de CO2/ km	110,63	108,30	109,9
Nombre de véhicules de fonction	Nombre de véhicules	48	49	75
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	g de CO2/ km	117	117	116,28
Nombre de véhicules de fonction fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	Nombre de véhicules			9
Nombre de véhicules de service fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	Nombre de véhicules			20
Part de véhicules de la flotte de l'organisme (hors deux-roues) fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	%			8,08

- En ce qui concerne le nombre de véhicules du parc, l'année 2024 a été une année de renouvellement. Il convient de soustraire à ces nombres 67 véhicules de service et 32 véhicules de fonction restant à restituer au loueur. Ainsi, le nombre total de véhicules du parc en utilisation au cours de l'année 2024 est de 260 véhicules (217 véhicules de service + 43 véhicules de fonction). Le niveau moyen des émissions de CO2 des déplacements professionnels a légèrement augmenté. Augmentation du parc de véhicules électriques et / ou hybrides. Véhicule à 0 km parcouru car livraison en décembre et en attente d'affectation ou affectation tardive donc pas encore de remontée de la carte carburant.

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

Les collaborateurs de Maisons & Cités sont répartis entre différents établissements (le siège social, 5 directions territoriales et 14 antennes de proximité) sur un territoire d'implantation qui enjambe 2 départements et plusieurs agglomérations. Les réseaux de transports collectifs ne sont pas toujours interconnectés, ce qui ne facilite pas l'usage des transports en commun dans certains secteurs. Néanmoins, Maisons & Cités a la volonté de promouvoir auprès de ses collaborateurs le choix de mobilités alternatives. Depuis 2020, dans le cadre du plan de mobilité, des actions en faveur des modes de transport doux ou collectifs ont été mises en place. Outre l'implantation du nouveau siège social à proximité d'une gare SNCF, l'entreprise a initié une expérimentation de mise à disposition gratuite de vélos électriques sur le site de son siège social. L'organisation de navettes par bus lors d'événements internes ou la mise à disposition d'un outil permettant le covoiturage sur le site intranet sont en outre des exemples d'actions incitatives. Enfin, les outils numériques permettant la visioconférence ont été largement déployés ce qui permet de limiter les déplacements en voiture pour participer à des réunions internes ou externes.

ENV2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels

	Unité	2022	2023	2024
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels	kWh/m ² /an	118	96	101
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels	Kg éq CO2/m ² /an	22	18	17

- Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels : 27 en électricité et 19 en gaz.
- En juin 2023, avec le regroupement des équipes rattachées au siège social dans un nouveau bâtiment situé à Douai, 8 sites ont été libérés. Le bâtiment du nouveau siège social utilise l'électricité. Ce bâtiment a été construit selon RT2012, label BEPOS EFFINERGIE 2017 niveau E3C1, Label Well Silver. Mesure de baisse de la température les jours non travaillés. Participation au concours Cube Flex avec le bâtiment "LUM", simulations ECOWATT sur les tranches horaires critiques (2 journées de janvier à mars), baisse de la température à 19°C, limitation des éclairages (détecteur et programmation). Présence de panneaux photovoltaïques sur la toiture du siège social permettant la réinjection directe de la production électrique (environ 97 MWh). En outre, la sensibilisation des collaborateurs sur les écogestes se poursuit.

ENV3 Mesures de contribution à l'atténuation du changement climatique

ENV3.1 Emissions brutes de gaz à effet de serre

	Unité	2022	2023	2024
Bilan carbone de l'organisme	Teq de CO2			266 584
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 1	Teq de CO2			849
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur la localisation	Teq de CO2			36
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché	Teq de CO2			0
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 3	Teq de CO2			265 699
Bilan carbone du scope 1 par logement	Teq de CO2/logt			0,013
Bilan carbone du scope 2 par logement	Teq de CO2/logt			0,057
Bilan carbone du scope 3 par logement	Teq de CO2/logt			4,15

ENV6 Préservation de la biodiversité et des écosystèmes

ENV6.6 Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Maisons & Cités a mené un recensement de parcelles pouvant faire l'objet d'actions de renaturation. 10,6 ha de terrain ont ainsi été sélectionnés

sur les départements du Nord et du Pas de Calais. Le projet s'est poursuivi en 2024.

7 parcelles sur 6 communes pour une surface totale de près de 3 ha vont faire l'objet d'une renaturation par plantation d'essences pionnières (essences locales de type chêne, noisetier, robinier...). Un autre projet concernant 3,6 ha est en cours et consiste à dédier deux parcelles à la valorisation de zones humides en tant qu'espaces de biodiversité.

En outre, les collaborateurs de Maisons & Cités ont été 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. Celle-ci sera complétée par d'autres fiches sur d'autres espèces.

Enfin, 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.

ENV7 Circularité et réductions des déchets

ENV7.3 Actions favorisant la circularité de ressources

	Unité	2022	20223	2024
Utilisation de papier recyclé	%			17

Mesures favorisant l'économie du partage

En 2024, Maisons & Cités a poursuivi les actions en faveur de l'économie du partage et de la fonctionnalité. Notamment à travers la mise à disposition de terrains ou de logements pour soutenir des associations et des projets locaux. Ainsi, par exemple : une bricothèque à Noeux-les-Mines, une outillothèque à Henin-Beaumont (permettant l'emprunt d'outils de matériels de bricolage), des jardins partagés à Cauchy-à-la-Tour, Carvin et Fresnes-sur-Escout. À Barlin, un projet de cohésion sociale en partenariat avec Emmaüs Connect, permettant la réparation et le don d'ordinateurs aux habitants, est en cours d'élaboration. Par ailleurs, à Divion, M&C est partenaire du projet de développement d'un espace de vie sociale (EVS) qui prévoit notamment la mise en place d'un repair'café ainsi que d'un dispositif de véhicule électriques partagés. Enfin, à Lallaing un projet de laverie solidaire est en cours de développement.

Mesures favorisant l'utilisation de matériels / appareils électroniques réemployés ou recyclés

Maisons & Cités met en place une politique de réemploi et de recyclage de son matériel électronique et informatique visant à limiter son impact environnemental. Certains équipements, principalement des ordinateurs, peuvent être réemployés par le biais de dons à des associations. Par ailleurs, une circulation interne du matériel informatique est mise en place, par exemple la réattribution d'ordinateurs aux nouveaux collaborateurs. Pour les autres matériels, une démarche de dépollution et de recyclage est assurée par Defabnord, qui garantit l'effacement des données, et la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

ENV8 Politique environnementale de l'organisme

ENV8.1 Politique environnementale de l'organisme

Analyse des risques liés au changement climatique

Maisons & Cités a initié en 2023 des études sur l'adaptation de son patrimoine au changement climatique, qui se sont poursuivies en 2024. L'outil utilisé permet de définir une note d'exposition aux aléas climatiques des communes dans lesquelles Maisons & Cités dispose de patrimoine. Cette analyse a permis 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.

En outre, en 2024, Maisons & Cités a préparé l'intégration de l'analyse de risque dans les processus de conception et de validation des opérations de construction et de réhabilitation à compter de début 2025.

Plan climat de l'organisme

Le plan de transition de Maisons & Cités comprend un volet fonctionnement et un volet patrimoine.

Le volet patrimoine

Le volet patrimoine 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. La réalisation du plan stratégique de patrimoine (réhabilitations, constructions, ventes et démolitions de logements) devrait permettre d'atteindre 72 % des réductions d'émissions visées entre 2023 et 2033. 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 : des études en cours sur 3 sites
- * 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 ont été définies à 2, 5 et 10 ans, en interne et avec les parties prenantes.

Le volet fonctionnement

Le volet fonctionnement 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).

ENV8.31 Sensibilisation des locataires

En matière de sensibilisation des locataires à l'environnement, Maisons & Cités mène des projets variés, qui sont aussi l'occasion de développer le lien social. Des projets d'éco-pâturage sont menés dans différentes communes (Raismes, Auchel, Marles-les-Mines et Bruay-la-Buissière). Le but est de sensibiliser le public à la gestion écologique des espaces verts avec des animaux, ce qui favorise la préservation et/ou le développement de la biodiversité. À Hénin-Beaumont, des ruches ont été déployées sur un terrain mis à disposition par Maisons & Cités ; afin de sensibiliser le public à la biodiversité, des ateliers, notamment à destination des enfants, y

seront organisés. Deux autres initiatives peuvent être soulignées par ailleurs : à Libercourt 176 kits énergie ont été distribués dans le cadre d'une action de sensibilisation aux économies d'énergie et en décembre 2024, une journée de sensibilisation au tri des déchets a été menée en partenariat avec une association locale à Achicourt. En outre, en avril 2024, près de 50 enfants d'une école de Lille ont eu l'opportunité de découvrir sur le terrain, à Lallaing, les pratiques de gestion et de réutilisation des déchets, ainsi que les principes de l'économie circulaire.

ENV8.32 Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs

En 2024, de nombreuses actions de formation ont été menées dans le domaine de la maîtrise d'ouvrage : mobilité électrique, rénovation performante, construction bois bas carbone, étanchéité à l'air. Une formation sur la nouvelle réglementation relative à la construction de bâtiment, la RE 2020, a été suivie par 79 collaborateurs, ainsi qu'une partie du comité de direction.

Deux ateliers ont également été organisés à destination des collaborateurs de la Direction du développement et de la Direction des études immobilières : la fresque de la construction et l'atelier de l'adaptation au changement climatique, afin de les sensibiliser aux concepts d'atténuation du changement climatique et d'adaptation aux effets du changement

climatique, dans la perspective de l'intégration de l'analyse des risques aux aléas climatiques dans les process de conception des opérations.

En outre, les collaborateurs contribuant à la collecte des données et informations pour le reporting RSE ont été invités à un atelier pour tester le serious game RSE Pois chiche party.

Enfin, en septembre 2024, afin de sensibiliser à la question des déchets, les collaborateurs du siège social ont été invités à participer au World clean up day aux côtés des habitants de la cité voisine, la cité de la Clochette, et des collaborateurs des entreprises voisines. L'opération a rassemblé une trentaine de participants.

ECO Contribuer à une économie durable

Le besoin de vigilance quant au maintien des équilibres fondamentaux et à la maîtrise des indicateurs de gestion se confirme chaque année dans un contexte économique en évolution constante. Il se conjugue avec notre ambition d'être partenaire du développement des territoires sur lesquels nous intervenons en contribuant à proposer une offre de logements de qualité. Il s'agit à la fois d'améliorer constamment la qualité de notre patrimoine, nos pratiques de gestion et d'utiliser notre capacité d'investissement au plus près des besoins des territoires et de leurs habitants.

Plus de 4 000 logements livrés en 2024

En 2024, Maisons & Cités a investi 501 M€ pour développer ou améliorer son parc de logements. L'investissement le plus important concerne la réhabilitation du parc de logements anciens. Qu'il s'agisse d'opérations menées dans le cadre de l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM), de travaux réalisés de manière isolée ou d'opérations programmées « de droit commun », l'entreprise a lancé la réhabilitation de 3 772 logements dont 2 772 dans le cadre d'opérations programmées bénéficiant de financements liés à l'ERBM.

Dans le même temps, 3 449 logements ont été livrés, dont 1739 dans le cadre du droit commun et 1710 dans le cadre de l'ERBM. En outre 671 logements neufs ont été mis en service. Au total 4 120 logements ont été livrés.

Le chantier hors normes que représente l'ERBM est non seulement un défi en termes de volume de travaux, mais aussi un engagement sans précédent pour l'emploi, la réinsertion et la formation. Pour tous les chantiers ERBM qui la concernent, Maisons & Cités a inclus des clauses d'insertion à hauteur de 7 à 10 %, ce qui implique autant de possibilités d'emplois.

EC01 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

EC01.1 Ratio d'autofinancement net

	Unité	2022	2023	2024
Ratio d'autofinancement net HLM	%	18,41	13,85	14,09

- Ratio en légère progression par rapport à l'exercice précédent et qui reste supérieur au taux de référence de 0 % (la moyenne triennale devant également être supérieure à 3 %).

EC01.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation

	Unité	2022	2023	2024
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	euro par logement	3 762	4 565	6 482

- Maisons & Cités maintient les programmes d'entretien de son parc. La poursuite des programmes ERBM contribue à l'augmentation des remplacements des composants des habitations.

EC01.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements

	Unité	2018-2022	2019-2023	2020-2024
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	euro	72 612 706	87 815 074	99 900 396
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4	euro par logement	166 950	198 534	203 280
Nombre de logements acquis et produits au cours des trois dernières années	Nombre de logements			1506

ECO1.5 Equilibre financier moyen des opérations - neuf

	Unité	2022	2023	2024
Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année	%			24,1
Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	%			73
Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	%			2,9

ECO1.6 Equilibre financier moyen des opérations - réhabilitation

	Unité	2022	2023	2024
Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année	%			9,5
Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	%			62,6
Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	%			27,9

ECO1.7 Taux de vacance

	Unité	2022	2023	2024
Taux de vacance totale	%	8,96	9,07	8,52
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois	%	0,55	0,77	0,83
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	%	0,16	0,06	0,04
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	%	8,25	8,24	7,65
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	%	2,13	1,95	1,6

- Maisons & Cités veille toujours à contenir la vacance de ses logements. La vacance commerciale, même si elle est en légère hausse, s'élève à 0,88 % du patrimoine de logements. Quant à la vacance technique, elle est nécessaire pour assurer les opérations de réhabilitation, qui permettent d'offrir à la clientèle un patrimoine de qualité et peu énergivore.

ECO1.8 Taux de recouvrement

	Unité	2022	2023	2024
Taux de recouvrement	%			97,96

ECO2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

ECO2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

	Unité	2022	2023	2024
Montants versés aux fournisseurs et prestataires	k€	379 939	453 841	588 361
Montants versés aux administrations fiscales	k€	36 551	38 424	40 951
Montants versés aux banques	k€	27 203	51 878	67 210
Montants redistribués aux actionnaires	k€	0	0	0
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	k€	322	335	371
Montants consacrés aux salariés	k€	52 196	52 316	53 786

EC02.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

	Unité	2022	2023	2024
Heures d'insertion par l'activité économique	Nombre d'heures	314 487	431 151	496 666

EC02.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

	Unité	2022	2023	2024
Part de prestataires/fournisseurs locaux	%	75	73,75	75,2
<ul style="list-style-type: none"> ▮ Territoire d'implantation : Maisons & Cités intervient dans la région Hauts de France, sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais. ▮ Maisons & Cités contribue au développement du tissu économique local en travaillant avec partenaires économiques du Nord et du Pas-de-Calais. 				

EC02.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

	Unité	2022	2023	2024
Délai moyen de paiement des fournisseurs	Nombre de jours	42	46	32
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	%	87,68	90,73	91,3
Nombre de procédures judiciaires en cours relatives à des retards de paiement des factures des fournisseurs	Nombre			0
<ul style="list-style-type: none"> ▮ En 2024, Maisons & Cités a revu son process de traitement des factures, ce qui a fait évoluer favorablement le délai de paiement des factures des fournisseurs de 46 à 32 jours. 				

EC02.5 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 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).

EC02.6 Part des marchés réalisés avec des PME -TPE

	Unité	2022	2023	2024
Part des marchés attribués à des TPME	%	87,8	85,3	94,8

RH Valoriser les ressources humaines

La qualité du service rendu à la clientèle repose de façon essentielle sur l'épanouissement des collaborateurs et leur qualité de vie au travail. Ainsi l'accompagnement du collaborateur dans son parcours professionnel, l'attention portée aux conditions de travail, ainsi que l'engagement citoyen de l'entreprise constituent les grands enjeux auxquels Maisons & Cités souhaite répondre à travers sa politique de management des ressources humaines.

RH1 Equité d'accès et de conditions d'emploi

RH1.1 Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total

	Unité	2022	2023	2024
Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires	%	1,69	2,48	2,84
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires	%	97,84	97,24	97,14
Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires	%	0,47	0,28	0,02
Nombre de non salariés au 31/12 de l'année considérée (S-1 ; paragraphe 55a)	Nombre de salariés			3,71

RH1.2 Apprentissage, professionnalisation, Parcours emploi compétence

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de salariés en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation	Nombre de salariés			60
Nombre de stagiaires accueillis dans l'année	Nombre de stagiaires			60
Nombre de salariés concerné par le Parcours emploi compétence / ou anciens contrats aidés	Nombre de salariés			0

RH1.3 Répartition des salariés par âge

	Unité	2022	2023	2024
Part de salariées femmes - dont l'âge est inférieur à 30 ans	%			5,3
Part de salariés hommes - dont l'âge est inférieur à 30 ans	%			1,8
Part de salariées femmes - dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans	%			17
Part de salariés hommes - dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans	%			8
Part de salariées femmes - dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans	%			22,4
Part de salariés hommes - dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans	%			14,9
Part de salariées femmes - dont l'âge est supérieur à 50 ans	%			15,5
Part de salariés hommes - dont l'âge est supérieur à 50 ans	%			15,5

RH1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre

	Unité	2022	2023	2024
Nombre total de salariés	Nombre de salariés			759
Nombre total de salariées femmes	Nombre de salariées			464
Nombre total de salariés hommes	Nombre de salariés			295
Part de salariées femmes - Ouvrières	%	0	0	0
Part de salariés hommes - Ouvriers	%	3,7	3,6	3,3
Part de salariées femmes - Employées	%	2,6	2,5	2,5

Part de salariés hommes - Employés	%	0,3	0,4	0,4
Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise	%	44	44,4	44,6
Part de salariés hommes - Agents de Maîtrise	%	21,1	20,2	19,4
Part de salariées femmes - Cadres	%	10,7	11,3	12
Part de salariés hommes - Cadres	%	15	15,2	14,9
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes*	%	0,8	0,8	1,1
Part de salariés hommes - Directeurs et cadres dirigeants*	%	1,8	1,7	1,8

*hors mandataires sociaux

RH1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	Unité	2022	2023	2024
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	k€	684,3	942,5	684
Contribution collectée par l'URSSAF	k€	0	0	0
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	Nombre de salariés	57	55	55
Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	Nombre d'ETP	48,7	49,9	49,7
Part de travailleurs handicapés employés durant l'année				7

RH1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie²

	Unité	2022	2023	2024
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes)	k€	0	0	0
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes)	k€	29 571,20	32 098,27	33 219,94
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes)	k€	28 045,54	29 992,83	30 879,37
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes)	k€	26 058,74	28 941,96	29 778,02
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes)	k€	30 379,69	32 631,90	33 470,34
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes)	k€	31 418,36	34 151,20	34 906,72
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes)	k€	49 276,99	53 692,51	52 668,90
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes)	k€	50 829,31	53 162,92	54 220,26

- 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.

RH1.7 Ecart de rémunérations³

	Unité	2022	2023	2024
Salaire médian	k€	31 723,4	34 347,9	35 082,49
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	ratio	5,84	5,62	5,79
Ratio de rémunération annuelle totale	ratio			5,04
Nombre de femmes dans les 10 plus hauts salaires	Nombre de salariés			4
Nombre d'hommes dans les 10 plus hauts salaires	Nombre de salariés			6
Nombre de femmes dans les 10 plus bas salaires	Nombre de salariés			7
Nombre d'hommes dans les 10 plus bas salaires	Nombre de salariés			3

- 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.

² Précision(s) indicateur : les formules de calcul des rémunérations utilisées sur cet indicateur ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle.

³ Précision(s) indicateur : les formules de calcul des rémunérations utilisées sur cet indicateur ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle.

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 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.

Intégration de la RSE dans les critères de rémunération

Les objectifs fixés au Directeur général pour l'année 2024 ont été validés par le conseil d'administration en mars 2024. 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 2024, 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 et d'un Plan stratégique climat cohérent avec la stratégie nationale bas carbone,
- Le développement des projets de valorisation de nos réserves foncières (non utilisables en construction) au travers de projets à forte valeur environnementale (ex fermes urbaines, fermes solaires, forêts urbaines...).

RH1.8 Index de l'égalité professionnelle

	Unité	2022	2023	2024
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année		94	99	84

- ▶ *En 2024, nous perdons des points sur le critère : Ecart d'augmentations individuelles, dans la catégorie agent de maîtrise. Ceci en partie en raison de la révision de rémunération dans des métiers au sein desquels les hommes sont plus représentés (notamment informatique et maintenance).*

RH1.9 Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de cas de discrimination signalés au cours de l'année considérée	Nombre			0
Nombre de plaintes déposées au cours de l'année considérée	Nombre			0
Montant des amendes, pénalités et indemnités versées	Nombre			0

Maisons & Cités respecte ses obligations en matière d'emploi de travailleurs handicapés dont le taux s'élève à 6 %. La DRH participe deux fois par an à des forums emploi dédiés aux candidats en situation de handicap. 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.

En 2024, un nouvel accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail a été signé. Il intègre des mesures permettant de promouvoir une stratégie d'embauche inclusive et diversifiée pour garantir l'égalité des chances dans l'accès à l'emploi.

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 outre, 2024 a vu le renouvellement du 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. Outre le soutien à la collecte, le partenariat comprend la participation de collaborateurs de l'entreprise à des simulations d'entretiens d'embauche.

RH2 Employabilité et évolution professionnelle

RH2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de salariés formés dans l'année : Ouvriers / ouvrières	Nombre de salariés	26	28	25
Nombre de salariés formés dans l'année : Employés	Nombre de salariés	23	21	24
Nombre de salariés formés dans l'année : Agents de maîtrise	Nombre de salariés	468	454	420
Nombre de salariés formés dans l'année : Cadres	Nombre de salariés	172	188	184
Nombre de salariés formés dans l'année : Directeurs et cadres dirigeants*	Nombre de salariés	35	17	20
Nombre d'heures de formation : Ouvriers/ères	Nombre d'heures	80	510	656
Nombre d'heures de formation : Employés	Nombre d'heures	277	222	1962
Nombre d'heures de formation : Agents de maîtrise	Nombre d'heures	9 151	7 652	7 225
Nombre d'heures de formation : Cadres	Nombre d'heures	5 740	8 264	4 733
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants*	Nombre d'heures	1326	377	442

*hors mandataires sociaux

RH2.2 Accès à la formation

	Unité	2022	2023	2024
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	%	99,67	98,98	98,95
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	%	99,53	99,06	98,84

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

RH2.3 Mobilité interne

	Unité	2022	2032	2024
Nombre de mobilités internes dans l'année	Nombre	65	44	46
Dont : nombre de promotions internes dans l'année	Nombre	19	17	25
Total de postes pourvus dans l'année	Nombre	143	80	108

RH2.4 Evaluation des compétences

	Unité	2022	2023	2024
Part des salariées femmes ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière	%			87
Part des salariés hommes ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière	%			87,1
Part des salariés ayant participé à des évaluations de leurs performances et de l'évolution de leur carrière	%			87
Nombre d'évaluations réalisées durant l'année considérée	Nombre de salariés			705
Part d'évaluations de performance par salarié	%			92,89
Nombre d'évaluations prévues par l'encadrement	Nombre			766
Ratio d'évaluations réalisées par rapport au nombre d'évaluations prévues par l'encadrement	%			92,04

RH2.5 Volume annuel de formation par genre

	Unité	2022	2023	2024
Part de la masse salariale dédiée à la formation	%			4,08
Nombre total d'heures de formations suivies par les salariées femmes	Nombre			8 230,15
Nombre total d'heures de formations suivies par les salariés hommes	Nombre			6 787,9
Nombre moyen d'heures de formation par salariées femmes	Nombre			0,55
Nombre moyen d'heures de formation par salariés hommes	Nombre			0,45

- En 2024, un nouveau parcours métier a été lancé, et nous avons poursuivi le déploiement des autres parcours métiers et transverses. Par ailleurs, dans le cadre de l'accompagnement de la digitalisation de l'entreprise, nous avons continué la mise en place des modules distanciels entamés les années précédentes, permettant ainsi de répondre à nos obligations légales en matière de sécurité des personnes et des biens.

RH3 Santé et bien-être au travail des salariés

RH3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur⁴

	Unité	2022	2023	2024
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	% de la masse salariale	24	22,27	23,84

- CET abondé par l'entreprise, chèques CESU, primes de naissance, gratification pour médaille du travail, mi-temps durant un mois pour femmes enceintes avec maintien du salaire à 100 %, journées enfant malade extra-légales, places de crèche.

Stratégie d'amélioration des conditions de travail et/ou de 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

⁴ Précision(s) indicateur : Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme. Inclue à partir du reporting 2022 les primes télétravail, la participation aux trajets domicile-travail et la prévoyance

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 ».

Dans la continuité des actions relatives à la qualité de vie au travail, une offre de sport (Trainme) est désormais accessible à l'ensemble des salariés et vient compléter la matinale santé réalisée une fois par an. Ce temps fort a été organisé en décembre et a pour but de sensibiliser les collaborateurs sur les sujets de santé. Il est prolongé tout au long de l'année par l'organisation d'actions trimestrielles.

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.

RH3.2 Taux d'absentéisme

	Unité	2022	2023	2024
Taux d'absentéisme total	%	5,82	6,33	5,73
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	%	0,21	0,37	0,46

RH3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles

	Unité	2022	2023	2024
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	Nombre d'AT/MP	16	17	16

RH3.4 Accidents du travail : taux de fréquence et de gravité

	Unité	2022	2023	2024
Taux de fréquence des accidents du travail	‰	8,96	10,26	14,6
Taux de gravité des accidents du travail	‰	0,24	0,16	1,34

RH3.5 Taux de rotation du personnel

	Unité	2022	2023	2024
Nombre d'emplois nets créés durant l'année écoulée	Nombre			-9
Nombre de départs de salariés au cours de l'année	Nombre			130
Nombre d'arrivées de salariés au cours de l'année	Nombre			139
Taux de rotation du personnel	%			15,85
Nombre de salariés au 31/12 de l'année n-1	Nombre de salariés			820

- ▀ Le nombre net d'emplois créés est négatif, ce qui dévie de nos prévisions, principalement en raison de l'augmentation des postes vacants, car les profils recherchés sont difficiles à recruter.

RH3.6 Contribution de l'employeur au CE

	Unité	2022	2023	2024
Contribution de l'employeur au CE	k€	680,91	685,02	689,59
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	%	2,2	2,17	2,16

RH3.7 Prévention du harcèlement et des risques psycho- sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

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 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.

Satisfaction des collaborateurs

	Unité	2022	2023	2024
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail	%	85,3	90,3	91,8

- Maisons & Cités mesure la satisfaction des salariés 2 fois par an par l'envoi d'un questionnaire appelé "Baromètre QVT." Le questionnaire comprend 12 questions à destination de l'ensemble des collaborateurs avec une garantie de confidentialité.
- 350 répondants à l'enquête du 1er semestre 2024 et 332 répondants à l'enquête du 2nd semestre 2024. Le mode de calcul de la satisfaction des salariés à la question "Je suis satisfait de travailler chez Maisons & Cités ?": est le suivant :
Semestre 1 : 89,7 % de salariés satisfaits (41,7 % tout à fait d'accord + 48 % assez d'accord).
Semestre 2 : 94 % (55,7 % tout à fait d'accord + 38,3 % assez d'accord).
Résultats pour 2024 : moyenne des deux notes globales soit 91,8 %.

RH3.8 Organisation du temps de travail

Les collaborateurs de Maisons & Cités bénéficient, selon les postes, soit d'un système d'horaires variables soit d'une organisation en forfait jour, leur permettant une relative souplesse pour concilier vie professionnelle et vie personnelle. Les collaborateurs en forfait jour bénéficient chaque année d'un entretien forfait jour leur permettant d'échanger avec leur manager sur l'organisation du temps de travail. De même, dans le cadre d'un accord d'entreprise, les collaborateurs peuvent bénéficier de 1 à 2 jours de télétravail par semaine. Les collaborateurs bénéficient en outre de

dispositifs tels que le temps partiel choisi, le compte épargne temps, les mesures en faveur des salariées enceintes, les places réservées en crèches, les journées enfants malade, les mesures en faveur de la rentrée scolaire.

Par ailleurs, via la plateforme Fabrik digitale accessible depuis l'intranet, les collaborateurs peuvent suivre des tutoriels relatifs aux questions d'organisation du temps de travail (ex : « Les bons usages du travail hybride »). Une charte dédiée au droit à la déconnexion est également en vigueur dans l'entreprise.

RH3.91 Congés familiaux

	Unité	2022	2023	2024
Part de salariés bénéficiant de congés familiaux	%			100
Part de salariées femmes ayant pris un congé familial durant l'année écoulée	%			3,24
Part de salariés hommes ayant pris un congé familial durant l'année écoulée	%			1,29

RH 3.92 Dialogue social et 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. 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. Enfin, la démarche de simplification engagée il y a 3 ans s'inscrit désormais dans un mode pérenne à travers un « 1/4h simpli » développé en réunion d'équipe.

RH3.93 Couverture par un système de santé

	Unité	2022	2023	2024
Part des salariés couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité	%			100
Part du personnel non salarié couvert par un système de gestion de la santé et de la sécurité	%			0
Nombre de décès dans l'année écoulée dus à un accident du travail ou une maladie professionnelle	Nombre			0

Bilan des accords collectifs

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

2020

- ▶ Accord relatif à l'intéressement
- ▶ Accord sur le don de jours de repos
- ▶ Accord relatif au vote électronique
- ▶ Accord relatif à la mise en place du forfait jours
- ▶ Accord sur le télétravail

2021

- ▶ Avenant n°1 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT
- ▶ Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et sur la qualité de vie au travail
- ▶ Périodicité des négociations obligatoires en entreprise
- ▶ Accord Plan épargne retraite collectif (PERCOL)

2022

- ▶ Avenant n°2 à l'accord d'intéressement actualisant le niveau des objectifs à atteindre selon le PMT
- ▶ Mise à jour de la charte du droit à la déconnexion
- ▶ Mise à jour du règlement intérieur et de la charte de déontologie
- ▶ Gestion des emplois et des parcours professionnels au sein de Maisons & Cités
- ▶ NAO

2023

- ▶ Accord relatif à l'intéressement
- ▶ Mise à jour de la charte de déontologie
- ▶ Accord relatif au fonctionnement du CSE et protocole d'accord préélectoral relatif aux élections professionnelles du CSE
- ▶ Décision unilatérale relative à la mise en place d'une prime de partage de la valeur
- ▶ Décision unilatérale dans le cadre des NAO

2024

- ▶ Avenant n° 1 à l'accord d'entreprise relatif à l'intéressement
- ▶ Accord d'entreprise portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail
- ▶ Accord d'entreprise conclu dans le cadre des NAO 2025
- ▶ Avenant à l'accord collectif d'entreprise relatif au régime complémentaire santé « Mutuelle »
- ▶ Avenant à l'accord collectif d'entreprise relatif au régime de prévoyance complémentaire « Incapacité, Invalidité, Décès »

Lien Nation-armée et soutien à l'engagement dans les réserves

Maisons & Cités dispose de collaborateurs réservistes au sein de ses effectifs. Dès lors qu'un collaborateur sollicite l'entreprise pour lui permettre de faire partie du corps des réservistes, l'entreprise donne son accord et organise l'activité pour permettre au collaborateur de répondre aux obligations liées à son engagement.

GOV Gouvernance et relations aux parties prenantes

Un dialogue de qualité avec les parties prenantes est une condition essentielle de l'amélioration du service et de la progression dans notre démarche de responsabilité sociale. Outre la composition de ses instances dirigeantes, qui de fait assure la représentation d'une majeure partie d'entre elles, notre volonté est régulièrement affirmée de travailler en concertation avec les partenaires de l'entreprise, à la fois dans la définition des grandes orientations stratégiques, mais également pour la réalisation de projets, quelle que soit leur taille : qu'il s'agisse, par exemple, des grands projets de développement ou de renouvellement urbain ou de ceux qui visent à agir positivement sur la cohésion sociale.

GOV1 Instances de décision et systèmes de management

GOV1.2 Parité dans les instances dirigeantes

	Unité	2022	2023	2024
Part de femmes au sein du CODIR	%	31,6	31,6	36,4
Part de femmes au sein du CA	%	20,6	25	21,9
Nombre de femmes avec voix délibérative au sein du CA	Nombre			7
Nombre d'hommes avec voix délibérative au sein du CA	Nombre			24
Nombre de femmes avec voix consultative au sein du CA	Nombre			0
Nombre d'hommes avec voix consultative au sein du CA	Nombre			1
Nombre de membres exécutifs au sein du CA	Nombre			31
Nombre de membres non exécutifs au sein du CA	Nombre			1

► La donnée est collectée à partir de la composition de nos deux instances de gouvernance : les conseils d'administration de Maisons & Cités (SA d'HLM) et de Maisons & Cités Accession. Ne sont pas pris en compte les deux censeurs au sein du CA de Maisons & Cités, ainsi que le représentant du CSE ayant une voix consultative.

GOV1.3 Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

En mars 2024, Maisons & Cités a tenu une réunion de la 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 montré le niveau de maturité de Maisons et Cités sur le sujet).

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, parmi les fournisseurs de Maisons & Cités soumis à la loi Sapin 2 six ont été évalués au regard de leur respect des règles en matière d'éthique.

GOV1.4 Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de trois organismes : une SA d'HLM, Maisons & Cités, une filiale d'accession à la propriété, Maisons & Cités Accession, société coopérative HLM (SCIC) et une foncière de redynamisation de centre-ville, Fonsalia. 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 Aestia (filiale de CDC Habitat).

En 2018, ont été créées deux instances de gouvernance liées au conseil d'administration de M&C : le comité d'audit et le comité de rémunération. En outre, une convention de gestion a été conclue entre M&C Accession et Maisons & Cités.

Au sein de Maisons & Cités, les instances sont organisées de manière à optimiser le fonctionnement interne de l'entreprise, à simplifier le processus de décision et fluidifier les circuits de validation. Le rythme des réunions est déterminé selon un calendrier annuel, permettant un enchaînement cohérent dans la prise de décisions et leur mise en application.

Il existe 3 types d'instances différentes :

- **Les instances de décisions stratégiques** assurent la conduite de l'entreprise en prenant les décisions stratégiques nécessaires au pilotage de l'entreprise :

 - Les conseils d'administration des organismes. Emanation du conseil d'administration, 4 commissions permanentes sont 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'ANGDM.
 - Le directoire composé du directeur général, du secrétaire général et des directeurs généraux adjoints.
- **Les instances de décision technique** sont destinées à l'examen des dossiers et à la prise de décisions techniques :

 - Le comité transverse, composé des membres du directoire et des directeurs d'activité, qui se réunit toutes les 6 semaines pour partager de manière collaborative les actualités et sujets de l'entreprise ;
 - Le comité opérationnel, scindé en 2 entités (Production/Exploitation et Support) qui se réunissent mensuellement afin de couvrir l'ensemble des sujets opérationnels de l'entreprise :

 - Le comité Production/Exploitation composé des membres du directoire, des directeurs de territoire, du directeur des opérations, du directeur de la maîtrise d'ouvrage et du directeur du développement, a pour vocation de traiter du pilotage de l'activité ;
 - Le comité Support composé des membres du directoire et des directeurs d'activités (Audit et performances, Clientèle, Affaires juridiques, Transformation numérique, Patrimoine, Ressources humaines, Impact et innovation) a pour vocation de traiter des projets des différentes directions, et notamment ceux relatifs au climat, à la relation clients ainsi qu'aux collaborateurs ;
 - La commission d'appel d'offres ;
 - La commission d'engagement des investissements.
- **Les instances de coordination et de management :**

 - Les réunions de préparation aux Conseil d'administration et assemblées générales,
 - Les comités de management (Comag) des directions générales, 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.

GOV1.7 Système 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 des personnes visées.

Afin de simplifier les procédures, en 2025 une application est 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 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 1.8 Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires

	Unité	2022	20223	2024
Collaborateurs formés à l'éthique des affaires au cours des deux dernières années	Nombre de salariés			71
Part des collaborateurs formés à l'éthique des affaires	%			9,35
Part des fonctions à risques couvertes par les formations sur les risques de corruption et de versement de pots-de-vin	%			100

Formation à l'éthique

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 RC (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. A partir de 2025, une session de rappel sera organisée tous les deux ans à destination des collaborateurs hors nouveaux arrivés.

GOV2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

GOV2.1 Satisfaction des locataires

	Unité	2022	2023	2024
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	%	83	81,5	79,7
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des locataires : Question 61 : "Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ? ▶ L'enquête est administrée par téléphone par un prestataire externe. 5 004 clients ont été interrogés en 2024, après redressement de l'échantillon lié au suréchantillonnage de 500 enquêtes pour les clients résidant en logement collectif et 500 enquêtes pour les nouveaux entrants. L'enquête a été réalisée en une seule vague, du 26 août au 20 septembre 2024. Les résultats sont analysés à l'échelle du groupe, de nos 5 territoires et de nos 14 antennes. Libellé de la question 61, dite de satisfaction globale : « Par rapport à l'ensemble des points abordés dans le questionnaire, quelle est votre opinion générale sur votre bailleur ? » Mode de calcul du % de locataires satisfaits : 45,1 % de « plutôt satisfaits » + 34,6 % de « tout à fait satisfaits » = 79,7 %. 				

GOV2.2 Nombre de conventions actives avec les associations

	Unité	2022	2023	2024
Nombre de conventions actives avec les associations	Nombre	132	153	376
<ul style="list-style-type: none"> ▶ En 2024, nous avons procédé au recensement des conventions dans le cadre de l'intermédiation locative (IML). 				

GOV2.3 Relations 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 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 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 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 tous les deux ans à travers la démarche Acterr de Delphis. En outre en 2024, Maisons & Cités a organisé "Les rencontres de la transition", événement d'échanges entre Maisons & Cités, les représentants de communes et des partenaires pour partager les points de vue sur les enjeux de transformation du territoire d'implantation de l'entreprise et les actions engagées ;
- 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.

GOV2.4 Relations et coopération avec les locataires et les 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 2024, Maisons & Cité a assuré 12 conseils de concertation locative qui ont été l'occasion de traiter les sujets de la refonte de l'avis de déchéance pour une meilleure lisibilité pour les clients, de la refonte du décompte de charges, du barème de dégradation (imputé au locataire lors de la sortie des lieux en cas de dégradations dans le logement), ainsi que de la grille de vétusté qui a d'ailleurs donné lieu à un accord collectif en 2025.

Enfin, dans le cadre des opérations programmées de réhabilitation, 21 conseils de concertation locative territorial (CCLT) ont été organisés.

GOV2.5 Sécurité informatique et gestion des données personnelles

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 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 actualisation sera réalisée en 2025 pour prendre en compte les nouveaux usages.

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 (19 contrôles réalisés en 2024). 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. Des campagnes de simulation de phishing permanents ont été mises en place en 2024.

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'une déléguée à la protection des données (DPO) rattachée 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 10 traitements est effectuée tous les ans, ainsi que 4 audits traitements. En outre, une veille juridique permet de recenser les événements jurisprudentiels de la CNIL.

Des formations sur le RGPD (en présentiel puis en e-learning) sont réalisées pour tous les nouveaux salariés. 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.

Quatre 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.

La DPO reporte mensuellement devant la direction générale (résultats d'audits, suivi de recommandations...) et un bilan annuel est présenté tous les ans.

GOV2.6 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).

Parties prenantes

Ayants droit, locataires, demandeurs

Dialogue et coopération

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

- Accompagnement social
- Animations territoriales
- Site internet, espace locataire

Principaux enjeux

- Proposer des logements adaptés aux besoins et au budget des ménages
- Offrir des services et de logements de qualité sûrs et sains

- Accompagner le parcours résidentiel aux différentes étapes de la vie de nos clients

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

Collaborateurs

Dialogue et coopération

- Intranet le Kiosque
- Réunions d'information, groupes de travail et séminaires
- Accords de dialogue social

- CSE, CSSCT
- Service prévention des risques professionnels
- Enquêtes de satisfaction des collaborateurs

Principaux enjeux

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

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

- Cultiver la fierté d'appartenance à Maisons & Cités

Collectivités et Etat

Dialogue et coopération

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

- Gestion urbaine de proximité
- Groupes de travail
- Rapport d'activités, DPEF

Principaux enjeux

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

- Contribuer au développement et à l'attractivité des territoires dans le respect de la mixité et de la cohésion sociale

- S'impliquer dans les politiques locales de l'habitat
- Favoriser l'attractivité de notre patrimoine historique

Actionnaires

Dialogue et coopération

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

- Rapport d'activités et DPEF
- Visites de patrimoine et de chantiers
- Formation des administrateurs

Principaux enjeux

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

- Développer une offre de logements adaptée aux besoins et attentes des habitants

- Doter nos actionnaires de moyens nécessaires à la validation des orientations stratégiques et des investissements

Partenaires économiques

Dialogue et coopération

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

- Contrats et marchés
- Questionnaires d'évaluation
- Clauses d'insertion

Principaux enjeux

- Maintenir à un bon niveau notre performance économique
- Maîtriser les coûts, les délais et la qualité des prestations
- Contribuer à l'emploi local et au développement économique régional

- Encourager les initiatives innovantes et accompagner les évolutions technologiques

- Respecter les partenaires dans une éthique déontologie partagée

Acteurs locaux et associatifs

Dialogue et coopération

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

-

Principaux enjeux

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

- Soutenir l'innovation sociale et accompagner les évolutions technologiques
- Eveiller à la culture

- Participer à l'effort d'éducation
- Favoriser la participation des habitants aux projets locaux

3 Rapport de l'organisme tiers indépendant

Attente réception du rapport



Grant Thornton

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024

Maisons et Cités

Société Anonyme d'HLM
au capital de 558 228 553,92 €

196 Rue Ludwig van Beethoven
59500 - Douai

Grant Thornton

Société par Actions Simplifiée d'Expertise Comptable
et de Commissariat aux Comptes

au capital de 2 297 184 €

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 de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Maisons et Cités

Exercice clos le 31 décembre 2024

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes inscrit sur la liste prévue par l'article L.822-1 du Code de Commerce, désigné Organisme Tiers Indépendant - OTI (« tierce partie ») de votre société Maisons et Cités, accrédité par Cofrac Validation/Vérification, n°3-2122 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites 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 la déclaration des Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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 entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponible(s) sur le site internet ou sur demande auprès de l'entité).

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la Direction de :

- Sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- Préparer une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques, ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- Préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- Mettre en place le 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.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration par le Conseil d'administration.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de Commerce ;
- La sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de Commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- Le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- La sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- La conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de Commerce, et à la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, *Intervention du Commissaire aux Comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, à notre programme de vérification DPEF (VERIF - PR - 01_Programme de vérification DPEF_client_Maisons et Cités FY2024) daté du 6 décembre 2024 transmis en début de mission et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)¹.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de Commerce et le Code de Déontologie de la profession de Commissaire aux Comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre février 2025 et mars 2025 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons mené dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions impact & innovation, finances, risques et conformité, ressources humaines, vente, exploitation et gestion locative, cohésion sociale.

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

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

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

- Corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considéré les plus importantes². Pour certains risques, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante³ ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considéré les plus importants⁴, nous avons mis en œuvre :

² **Informations qualitatives** relatives aux parties suivantes : « SOC 3.6 Politique de gestion de proximité » ; « GOV 1.4 Description des pratiques – Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance » ; « GOV 1.7 Système d'alerte » ; « GOV 2.4 Description des pratiques – Relation et coopération avec les locataires et les représentants » ; « GOV 2.6 Description des pratiques – Santé et sécurité des locataires » ; « GOV 3.1 Projet d'entreprise » ; « GOV 3.3 Politiques RSE ».

³ Maisons & Cités

⁴ **Informations quantitatives relatives aux données générales** : « 0.1 Patrimoine Total » ; « 0.2 Effectif Total » ; « 0.3 Chiffre d'affaires (hors charges récupérables) ».

Informations quantitatives relatives aux données sociétales : « SOC 1.1 Croissance de l'offre » ; « SOC 1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie » ; « SOC 1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement » ; « 1.6 Offre spécifique en structures collectives » ; « SOC 2.11 Niveau moyen des loyers de l'ensemble du parc » ; « SOC 2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année » ; « SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants » ; « SOC 2.4 Evolution globale du montant des loyers » ; « SOC 2.7 Soutien à l'accès à la propriété » ; « SOC 3.1 Personnel de terrain » ; « SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client – dédié à l'accompagnement social à au moins 50% » ; « SOC 3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client – Autres » ; « SOC 4.5 Part des ménages recevant une aide au logement » ; « SOC 4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans » ; « SOC 4.7 Soutien financier aux projets locaux ».

Informations quantitatives relatives aux données sociales : « RH 1.2 Apprentissage, professionnalisation, parcours emploi, compétence » ; « RH 1.3 Répartition des salariés par âge » ; « RH 1.6 Rémunérations annuelles brutes moyenne par genre et catégorie » ; « RH 1.7 Ecart des rémunérations » ; « RH 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés » ; « RH 2.2 Accès à la formation » ; « RH 2.5 Volume annuel de formation par genre » ; « RH 3.5 Taux de rotation du personnel ».

Informations quantitatives relatives aux données économiques : « ECO 1.1 Ratio d'autofinancement net » ; « ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation » ; « ECO 1.4 Effort moyen en production et en acquisition de logements » ; « ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégories de parties prenantes » ; « ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique ».

Informations quantitatives relatives aux données environnementales : « ENV 1.4 Part des logements alimentés en énergies renouvelables » ; « ENV 2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens ».

Informations quantitatives relatives aux données de gouvernance : « GOV 1.8 Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires » ; « GOV 2.2 Nombre de conventions actives avec les associations ».

- Des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- Des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Neuilly-sur-Seine, le 11 mars 2025

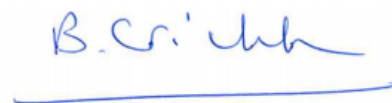
L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International



Christian Bande
Associé



Bertille Crichton
Associée, Transformation Durable

Attestation de conformité « EurHo-GR® Confirmé »

du rapport 2024 de MAISONS ET CITES

DELPHIS atteste par la présente que le rapport EurHo-GR® 2024 de MAISONS ET CITES satisfait aux dispositions du niveau « Confirmé » du dispositif EurHo-GR®.

1. Respect des exigences de Niveau Standard :

- Tous les indicateurs du socle obligatoire du référentiel ont été renseignés ;
- Tous les indicateurs renseignés ont fait l'objet d'une relecture de cohérence par DELPHIS.

2. Respect des modalités de vérification externe :

Une vérification externe des données 2024 a été réalisée par GRANT THORNTON, organisme tiers référencé par DELPHIS, conformément aux règles fixées dans le référentiel EurHo-GR®.

La vérification a consisté à :

- vérifier la conformité des données renseignées au référentiel EurHo-GR® ;
- établir le degré de sincérité et de fiabilité des données, en termes de traçabilité, contrôle interne et qualité de reporting ;
- corriger, le cas échéant, les écarts constatés

3. Validation suite à la vérification externe

Sur la base des travaux de vérification effectués sur les données 2024, il n'a pas été constaté d'écart de nature à remettre en cause la qualité et la sincérité des données publiées et l'attribution du « Niveau Confirmé » d'EurHo-GR®.

Au regard de ces conclusions, DELPHIS valide par la présente le « Niveau Confirmé » du rapport EurHo-GR® 2024 MAISONS ET CITES.



Fait à Paris,
Le 05/03/2025

Pour DELPHIS
Charlotte LIMOUSIN,
Déléguée Générale

