

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2016





## SOMMAIRE

---

05

ÉDITO

08

NOTRE  
ORGANISATION

09

LES CHIFFRES  
CLÉS

17

LE RÉFÉRENTIEL  
EURHO-GR

18/19

PROMOUVOIR  
L'ÉQUILIBRE SOCIAL  
DES TERRITOIRES

28/29

PRÉSERVER  
L'ENVIRONNEMENT

36/37

CONTRIBUER  
À UNE ÉCONOMIE  
DURABLE

---

11

INTERVIEW  
DU DG

12

NOS  
VALEURS

13

NOTRE SOCLE  
STRATÉGIQUE

14

FAITS  
MARQUANTS

46/47

VALORISER  
LES RESSOURCES  
HUMAINES

56/57

AMÉLIORER  
LA GOUVERNANCE

68

RÉSULTATS  
FINANCIERS

76

GOUVERNANCE

# édito des PRÉSIDENTS

## Un contrat d'intérêt national pour les cités minières

En mars 2017, le Premier ministre est venu à Oignies officialiser un Contrat partenarial d'intérêt national (CPIN) pour les cités minières, suivant les conclusions de la mission d'étude confiée par le Gouvernement à l'architecte urbaniste Jean-Louis Subileau à l'été 2016.

L'enjeu était important pour Maisons & Cités et notre territoire dont l'une des préoccupations majeures est la rénovation thermique de ses logements anciens énergivores et la prise en compte du caractère particulier des cités minières dans le renouvellement urbain, ce que les programmes nationaux ANRU 1 et ANRU 2 n'ont pas ou peu pris en compte. Les conclusions du rapport remis au Gouvernement par Jean-Louis Subileau l'ont d'ailleurs souligné : la réhabilitation thermique des logements miniers est une urgence, mais elle doit s'appuyer sur un véritable projet visant à changer l'image du Bassin minier, pour le rendre attractif, et favoriser le développement économique.

Ainsi, le message que nous avons adressé au Gouvernement à de multiples reprises a été entendu. Reste à définir concrètement les modalités de l'application du CPIN et son financement, mais nous sommes confiants : à tous les niveaux – local, régional et national – l'importance de redonner de l'énergie au Bassin minier est considérée aujourd'hui comme une nécessité, une urgence même.

À nous maintenant - Maisons & Cités et les autres bailleurs sociaux, communes minières, collectivités, Départements et Région – de nous inscrire sans tarder, pleinement, collectivement et de manière solidaire, dans ce renouveau du Bassin minier.



M. Alain Wacheux, Président de l'Épinorpa  
et M. Jacques Vernier, Président de Maisons & Cités

## 2016 : UNE ANNÉE EXCEPTIONNELLE

Il est des années qui comptent plus que d'autres dans la vie d'une organisation. Cette année 2016 sera sans doute de celles-là pour Maisons & Cités. Trois raisons à cela. La première parce que Soginorpa, devenue depuis Maisons & Cités, a fêté sa trentième année. La deuxième, parce qu'en 2016 Maisons & Cités a mené un travail d'élaboration de son projet stratégique au travers d'une démarche vision qui lui a permis de reformuler son socle stratégique en concertation avec ses parties prenantes. La

troisième parce que les appels adressés à l'Etat depuis plusieurs années sur les besoins particuliers du bassin minier du Nord-Pas-de-Calais ont été entendus et 2016 a permis de définir les contours d'un Contrat partenarial d'intérêt national qui sera défini plus finement et mis en œuvre à partir de 2017. Retour sur chacun de ces moments forts qui marquent le début d'un nouveau cycle.

## NOS 30 ANS

Le 1<sup>er</sup> janvier 1986, il y a trente ans, la Soginorpa était officiellement créée. Depuis, le groupe Maisons & Cités a évolué et s'est développé. En 2016, notre entreprise est la 2<sup>e</sup> entreprise sociale pour l'habitat de France. Cette année d'anniversaire a été rythmée par plusieurs actions associant nos clients, nos partenaires ou nos collaborateurs...

30 ANS  
1986 - 2016



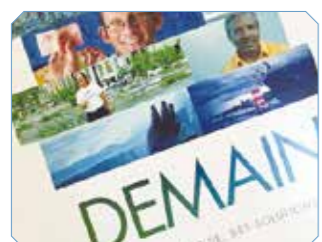
Les collaborateurs de la chorale et de l'atelier théâtre réunis sur scène à l'issue de leur prestation.



Lancement de l'anniversaire des 30 ans lors de la cérémonie de vœux de 2016 à Wallers-Arenberg.



Petit déjeuner regroupant des collaborateurs qui ont vécu la création de la Soginorpa. Leurs témoignages seront utilisés pour la préparation d'un ouvrage sur l'histoire de l'entreprise.



Une centaine de collaborateurs ont assisté à la projection du film "Demain", réalisé par Cyril Dion et Mélanie Laurent.



Au total, sept conférences se sont déroulées dans le cadre de notre anniversaire. Elles ont également permis d'alimenter notre démarche vision.

### Les ateliers théâtre et musique

Des ateliers théâtre et musique ont été lancés en juin 2016 en vue de proposer un spectacle avec et pour les collaborateurs lors de la cérémonie des vœux 2017. À raison d'une séance tous les quinze jours, encadrés par une chef de cœur et un metteur en scène, 25 collaborateurs ont travaillé le chant, la musique et le théâtre. Le 13 janvier 2017 ils se sont produits sur la scène de Gayant Expo à Douai, devant les 900 collaborateurs présents...

## LA DÉMARCHE VISION



Lancement officiel de la démarche vision avec l'ensemble des collaborateurs réunis pour l'occasion.

### Une démarche participative fondatrice de notre projet stratégique

L'année 2016 a été placée sous le signe de la concertation et du partage pour Maisons & Cités. Ainsi en mars, la direction a rassemblé l'ensemble de ses collaborateurs au Pasino de Saint-Amand-les-Eaux pour lancer officiellement la démarche vision. Ces travaux ont commencé par des moments d'échanges avec l'ensemble des parties prenantes, qui ont permis de recueillir les attentes de chacun. Des « focus groups » ont été réalisés avec les clients et des interviews ont été menées auprès d'élus, d'acteurs locaux ou de partenaires. De plus, un cycle de sept conférences a été organisé pour sensibiliser les collaborateurs à des thématiques aussi variées que l'urbanisme, l'innovation, le management, la relation des Français à leur logement ou encore les nouvelles modalités de relation clientèle.

Par ailleurs, à travers un diagnostic réalisé par les directeurs et partagé avec les collaborateurs, à travers des ateliers exploratoires, ou encore à travers quatre journées « world cafés », chaque salarié de Maisons & Cités a eu l'opportunité de s'exprimer et d'apporter sa vision de l'avenir du Groupe. C'est de ce travail qu'est né, un an plus tard (en mars 2017) notre projet stratégique Créacités, dont la présentation au Conseil d'administration et aux représentants du personnel, puis aux collaborateurs, est venue clore naturellement la « démarche vision » pour ouvrir un nouveau cycle : la mise en œuvre du projet stratégique 2017-2019.

### Les world cafés, point d'orgue de la démarche

Une fois la vision du futur désiré définie, il s'agissait de travailler sur la façon de la réaliser, le « comment ». C'est à cette fin qu'ont été organisées fin septembre et début octobre les journées « World cafés ». Les 900 collaborateurs de l'entreprise ont été réunis sur 4 jours pour réfléchir sur des sujets aussi variés que le bien vivre ensemble, le bien vivre chez soi, les valeurs de l'entreprise, la relation clientèle... Dix ateliers étaient animés par des managers. L'ensemble des contributions a permis d'alimenter le projet stratégique de l'entreprise.



## Mais aussi ...

### Appel à projets citoyens

Maisons & Cités a organisé un appel à projets citoyens à destination de ses collaborateurs. L'objectif de ce dispositif était de favoriser l'engagement de ceux-ci au service d'une cause d'intérêt général.

### Encourager la lecture des enfants et des parents

En 2016, le projet Lis avec moi a été initié. Des lectrices-formatrices interviennent dans

différentes structures de la commune de Bully-les-Mines (Consultations Protection maternelle et infantile, bibliothèque municipale, écoles maternelles ou élémentaires et Relais d'assistantes maternelles). Ces lectrices proposent des temps de lecture avec les petits et des temps de formation à la lecture pour les parents et les professionnels des lieux partenaires. Cela permet de sensibiliser les familles sur l'intérêt de lire des livres à leurs

enfants. Les premières formations ont débuté en février 2017, elles s'étendront jusqu'en décembre 2017.

### Dessine la maison du futur

Un concours de dessin à destination des enfants des locataires et ayants droit a été organisé sur le thème de la maison de demain. Tous les participants ont été récompensés.

## LE CONTRAT PARTENARIAL D'INTÉRÊT NATIONAL

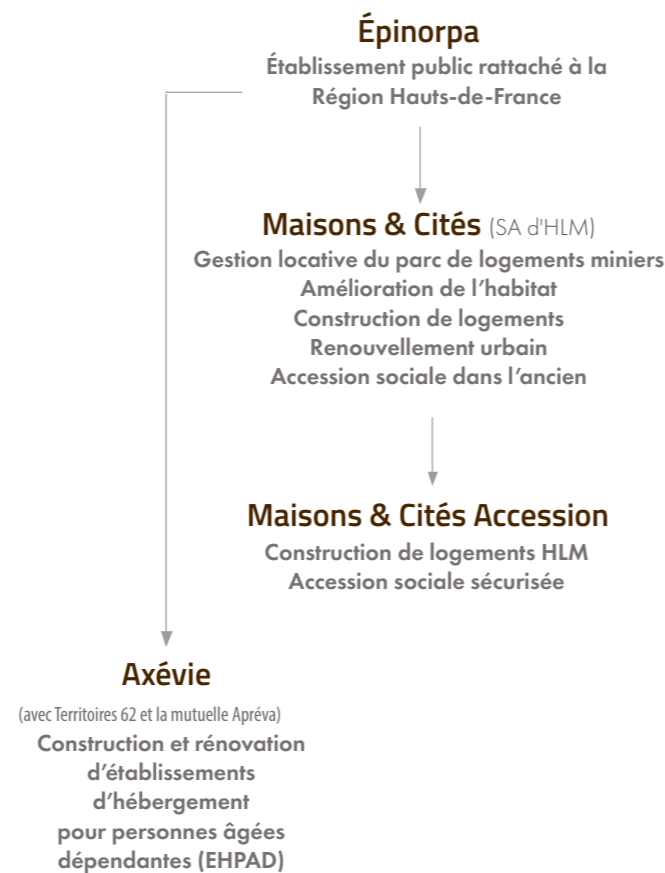
Le patrimoine immobilier des cités minières n'a pratiquement pas bénéficié des aides financières dégagées par l'État dans le cadre de l'ANRU. C'est pourquoi, pour faire face aux enjeux, en particulier de rénovation thermique, il a été fait appel à l'État pour imaginer un programme de transformation dédié à la rénovation thermique des cités minières.

À l'été 2016, l'État a confié à l'urbaniste Jean-Louis Subileau, connu pour avoir marqué de son empreinte le quartier de la Défense à Paris et celui d'Euralille, la mission de définir les modalités d'une reconversion des cités du bassin minier dans le cadre du plan 2014-2024 de la politique de la Ville. Ses conclusions ont abouti en mars 2017 au lancement d'un Contrat partenarial d'intérêt national (CPIN) qui permettra notamment d'accélérer le rythme de réhabilitation thermique des logements énergivores. Cette décision marque un tournant pour l'avenir du bassin minier.

# NOTRE ORGANISATION

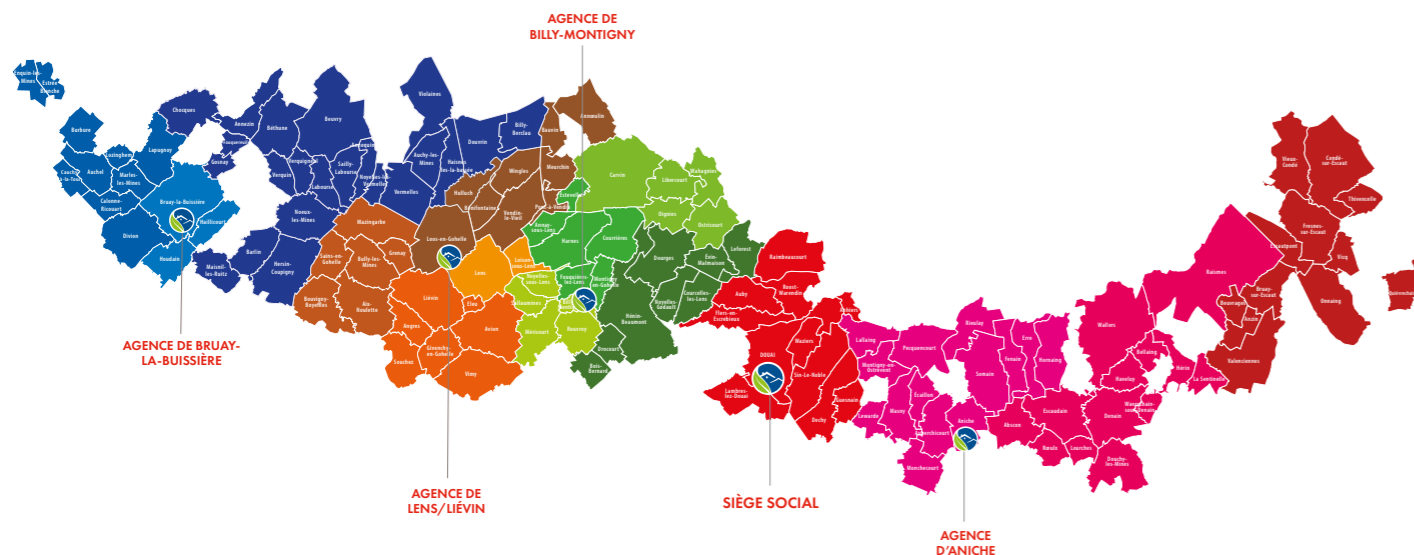
Le groupe Maisons & Cités s'est constitué en 2002 avec la création de l'Épinorpa et le rachat de la SAS Soginorpa, société créée en 1986 par Charbonnages de France ayant en charge la gestion des logements miniers. L'acquisition d'une coopérative HLM, devenue depuis Maisons & Cités Accession, a ensuite permis d'engager une activité de construction et ainsi d'élargir l'offre de logements. L'établissement public Épinorpa est rattaché à la Région Hauts-de-France et il est l'actionnaire de référence de Maisons & Cités, SA d'HLM. Pour préparer les travaux des réunions des conseils d'administration de l'Épinorpa et de Maisons & Cités, et assurer un suivi de la mise en œuvre de politiques décidées, les administrateurs se réunissent régulièrement en commissions. Ces commissions thématiques sont communes aux deux structures. Elles 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). Maisons & Cités Accession, coopérative HLM, est une filiale de Maisons & Cités SA d'HLM. L'Épinorpa est actionnaire d'Axévie, structure qui gère quatre EHPAD en partenariat avec l'aménageur Territoires 62 et la mutuelle Apréva.

Voir aussi en annexes de ce rapport, dans la partie gouvernance, toutes les informations relatives à la composition des instances.



L'ensemble des collaborateurs du Groupe est rassemblé au sein de Maisons & Cités (SA d'HLM). Une convention de gestion a en effet été conclue entre l'Épinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités. Sous la direction générale de Dominique Soyer, les activités de Maisons & Cités sont organisées autour de quatre directions générales adjointes. Deux d'entre elles ont en charge l'offre de produits et services aux clients. Les deux autres assurent les activités de support.

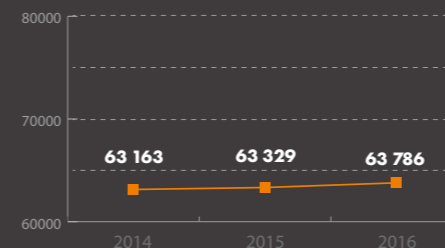
La relation clientèle est organisée autour de quatre agences et quinze antennes de proximité sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais



# CHIFFRES CLÉS 2016

€ ▶ **303,1 M€**  
chiffre d'affaires  
(combiné du groupe M&C)

Patrimoine total ▶ **63 786**  
logements à fin 2016



▶ **273,3 M€**  
chiffre d'affaires issu des  
logements locatifs

▶ **4 156**  
ATTRIBUTIONS



**35%**  
de titulaires de bail  
de plus de 65 ans



**58%**  
de locataires recevant  
des aides au logement

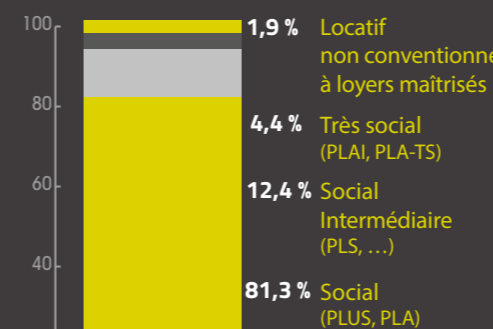


▶ **891**  
salarié(e)s  
2015 : 899  
2014 : 887

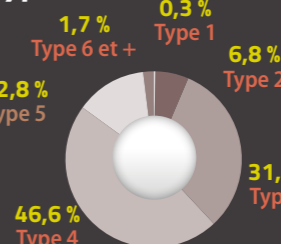


▶ **41,5%**  
des logements situés  
en quartier prioritaire  
politique de la ville

## Répartition des logements locatifs par catégorie

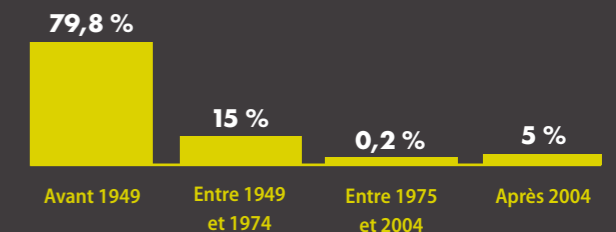


## par type



▶ **2,4%**  
de logements  
collectifs

## par période de construction





## Interview

**Dominique Soyer,**  
Directeur général

# « Déterminer un cap et redéfinir nos ambitions l'année de nos 30 ans est un symbole fort »

### QUELLES GRANDES AVANCÉES LE GROUPE A-T-IL CONNUES EN 2016 ?

Tout d'abord, nous avons mené un travail de fond pour formaliser notre projet stratégique. En l'espace d'une année nous avons reformulé notre socle stratégique et défini un cap pour les 10 prochaines années. Ce travail, nous l'avons mené collectivement, en prenant soin d'y impliquer l'ensemble de nos parties prenantes. Nous avons multiplié les rendez-vous pour recueillir les attentes de nos clients, partenaires et collaborateurs. Parallèlement, nous avons organisé sept conférences qui nous ont permis d'observer et analyser les mutations qui s'opèrent dans notre secteur et son environnement. Ensuite, nous avons mobilisé l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, les 900, pour réfléchir autour de thèmes comme l'innovation, le bien vivre dans nos cités, le bien vivre ensemble ou encore la relation clientèle. Notre projet stratégique est le fruit de toute cette production. À travers cette démarche, nous avons redonné du sens à notre action et rédigé par la même occasion notre feuille de route pour les trois prochaines années. Depuis, les pouvoirs publics ont répondu à notre volonté d'être soutenus pour accélérer le rythme des réhabilitations thermiques des cités minières. La mise en place d'un contrat d'intérêt national - décidé début 2017 - est une opportunité que nous saurons saisir.

### TOUT CELA L'ANNÉE OÙ L'ENTREPRISE FÊTAIT SES 30 ANS...

Effectivement, mais plus globalement, le Groupe vit un tournant depuis 2014, date de notre transformation en entreprise sociale pour l'habitat. Celle-ci nous a permis de renforcer et pérenniser notre modèle économique. En 2015, nous avons amorcé une croissance de notre parc de logements, ce qui n'était plus arrivé depuis 2002. En 2016, nous avons poursuivi et accentué cette dynamique et nous avons également investi de nouveaux secteurs hors du bassin minier, notre territoire de naissance. De manière générale, avoir su déterminer un cap et redéfinir nos ambitions l'année de nos 30 ans restera pour moi un symbole fort.

### COMMENT ABORDEZ-VOUS L'ANNÉE 2017 ?

Nous disposons aujourd'hui d'un projet stratégique en phase avec notre ambition et entièrement co-construit avec nos parties prenantes. Nous attaquons désormais le volet opérationnel de sa mise en œuvre. Cela prendra du temps mais la première partie de l'année a d'ores et déjà été consacrée à l'organisation, à la priorisation de l'ensemble des chantiers qui composent le projet. Nous en avons défini 46 dont 28 sont jugés prioritaires. Des binômes de pilotes ont été désignés et formés. Notre entreprise se renove, elle est dynamique, c'est un très bon signe pour notre territoire de naissance.



## NOS VALEURS CRÉA



### DES VALEURS PARTAGÉES AU SERVICE DE NOTRE AMBITION

À l'instar de l'ensemble des productions liées au projet stratégique, nos valeurs sont le fruit d'un travail participatif auquel l'ensemble des collaborateurs a contribué. Dans un premier temps, 120 d'entre eux, tous métiers confondus, ont participé à un atelier dédié à la culture d'entreprise. Ce sont ensuite les 900 collaborateurs qui ont été interrogés – au travers de world cafés – sur les valeurs. Ils devaient se prononcer sur les valeurs existantes qu'ils souhaitaient conserver et définir les valeurs à promouvoir pour atteindre nos ambitions. L'ensemble de ces contributions a ensuite été consolidé par le comité de direction dans le cadre d'ateliers dédiés. Quatre valeurs ont été retenues et explicitées, qui forment l'acronyme CREA.

## COHÉSION

En équipe, nous sommes rassemblés autour d'une mission et d'objectifs communs. Nous voulons travailler dans la transversalité, solidaires dans les succès comme dans les difficultés, en respectant et en nous enrichissant de la diversité des points de vue, des compétences et des expériences de chacun. Notre action collective contribue à la cohésion sociale dans les cités et nous en sommes fiers.

## 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.

## ÉPANOUISSEMENT

Nous considérons le bien-être au travail et le développement professionnel des collaborateurs comme une condition essentielle pour mener à bien notre mission : offrir à tous le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble.

## AGILITÉ

Nous voulons mettre en œuvre des solutions adaptées aux besoins de nos clients et aux défis que nous rencontrons. Pour cela, nous développons une culture d'ouverture, d'initiative, d'innovation et de concertation, car nous croyons à la force de l'intelligence collective.

## NOTRE SOCLE STRATÉGIQUE

### NOTRE ADN

Nous sommes une entreprise d'habitat social responsable, façonnée par l'histoire et la culture minière de son territoire de naissance, toujours inspirée par le caractère solidaire de la vie dans les cités minières.

### NOTRE MISSION

Offrir à tous le « bien vivre chez soi » et le « bien vivre ensemble »

### NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Aménager, construire, gérer et accompagner un « habitat – produits et services » pour tous, pour toutes les étapes de la vie.

### NOTRE AMBITION

Dans une entreprise où il fait bon travailler, nous voulons être, à 10 ans, le bailleur social n°1 des Hauts-de-France et un acteur reconnu à l'échelle nationale pour :

- L'exemplarité de sa relation clientèle
- La requalification remarquable de cités-jardins
- Ses opérations innovantes en habitat social individuel

## La responsabilité sociale pleinement intégrée au projet stratégique

Dès le lancement de la démarche vision en 2016, la volonté de la direction de Maisons & Cités a été affirmée d'intégrer la responsabilité sociale dans les réflexions et de faire en sorte qu'elle fasse partie du socle et du projet stratégiques de l'entreprise.

Ainsi la démarche vision a été explicitement motivée par le souhait de « devenir une société centrée sur les habitants et les collectivités (...) pour bâtir un modèle pérenne d'entreprise sociale et réussir notre mission sociale, patrimoniale et territoriale. »

La notion de responsabilité est donc affichée dans le socle stratégique (notre ADN). Par ailleurs, l'ensemble des éléments du plan d'actions RSE qui résultait de la démarche RSE, initiée en 2013, a donc été intégré dans le projet stratégique. Si l'attention portée à la responsabilité sociale est de fait transversale, certains chantiers portent de façon spécifique sur des sujets relevant des piliers de la RSE, tels que le dialogue avec les partenaires, la politique environnementale ou encore l'insertion.

## SIX AXES STRATÉGIQUES



Une entreprise orientée clients habitants et collectivités, animée par une haute qualité de service



Une stratégie produits et services en faveur du bien vivre chez soi et du bien vivre ensemble



Une nouvelle vie pour nos cités jardins



Un territoire d'intervention étendu et choisi



Une entreprise épanouissante



Une organisation et un fonctionnement performants et responsables

## FAITS MARQUANTS 2016

### JANVIER

#### VISITE DE LOGEMENTS DANS LES « CITÉS PILOTES » LEMAY ET SAINTE-MARIE DE PECQUENCOURT.

Ces deux cités font partie du périmètre du Bassin minier inscrit au patrimoine mondial de l'humanité. Au total, 243 logements feront l'objet d'une réhabilitation.



### MAI

#### LA RÉSIDENCE « LES MEUNIERS » À ACHICOURT EST INAUGURÉE

Cet immeuble est composé de 47 logements. Il s'agit de la première résidence livrée et gérée par Maisons & Cités sur le territoire arrageois en dehors de la résidence universitaire de 150 appartements inaugurée en 2015.

#### « IMMEUBLES EN FÊTE »

Maisons & Cités soutient plus d'une trentaine d'associations lors de l'opération « Immeubles en fête ». Ce partenariat prend la forme d'un don financier pour aider à l'achat de victuailles, et un kit de gadgets (jeux, ballons, etc.).



Maisons & Cités a participé au salon Immoissimo de Lille sur un stand aux couleurs d'Oxalia.

### MARS

#### MAISONS & CITÉS ET SES PARTENAIRES DU GROUPEMENT OXALIA

étaient réunis sur un stand commun durant le salon Immoissimo de Lille Grand Palais.

### AVRIL

#### SIGNATURE AVEC LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS,

d'une nouvelle convention de financement portant sur un montant de plus de 428 M€. 292,3 M€ seront dédiés à la construction de 2 000 logements, tandis que 136 M€ seront consacrés à des travaux d'amélioration de l'habitat.



Inauguration de la première résidence sur le territoire de la communauté urbaine d'Arras.

### JUIN

#### LE PREMIER MINISTRE MANUEL VALLS VISITE LA CITÉ 9 DE LENS

et annonce la mise en place d'une mission d'étude sur la rénovation thermique des logements miniers. Celle-ci est confiée à Jean-Louis Subileau et débouchera sur un contrat d'engagement pour le renouveau du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais signé en mars 2017.



Manuel Valls en visite dans la cité 9 de Lens.

### SEPTEMBRE

#### PATRICK KANNER, MINISTRE DE LA VILLE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

se rend dans la cité 6 de Calonne-Ricouart pour constater la transformation opérée après plusieurs années de travaux de réhabilitation du quartier. Lors de sa visite, Patrick Kanner a également inauguré une fresque intergénérationnelle à laquelle ont participé les habitants de la cité.

### OCTOBRE

#### PLUS DE 80 ENFANTS ISSUS DES COMMUNES DE RAISMES, DOUAI ET LIÉVIN,

se sont retrouvés à Liévin pour participer à une journée d'initiation à la pratique du football.



### NOVEMBRE

#### 60 ENFANTS ONT ASSISTÉ À UN SPECTACLE DE DANSE À LA SCÈNE DU LOUVRE LENS

créé par le danseur-chorégraphe indo-britannique Aakash Odedra. Maisons & Cités y a convié trois classes de Grenay, Bruay-la-Buissière et Liévin.

Les enfants ont pu découvrir la Scène du Louvre Lens.



### DÉCEMBRE

#### UNE OFFRE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES À DROCOURT

Maisons & Cités y construit un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), ainsi qu'une offre d'hébergement intermédiaire pour des personnes âgées encore autonomes (EHPA).



Le bâtiment comprendra 80 lits et 44 studios.



# NOS PARTIES PRENANTES

## AYANTS DROIT, LOCATAIRES, DEMANDEURS

### Dialogue et coopération

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

- Accompagnement social
- Animations territoriales
- Journal *Au cœur de ma cité*
- Site internet

### Principaux enjeux

- Proposer des logements adaptés aux besoins et aux budgets des ménages
- Offrir des services et

des 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, séminaires
- Accord de dialogue social

- CHSCT
- Comité d'entreprise
- Département Santé, sécurité et qualité de vie au travail

### 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 & Cité

## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### Dialogue et coopération

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

- Convention de renouvellement urbain
- Gestion urbaine de proximité
- Groupes de travail
- Rapport d'activité responsable

### 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'activité responsable (validé par un tiers)
- 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 des 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
- Partenariat SOS Entrepreneur

### 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 et une déontologie partagée

## ACTEURS LOCAUX & 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

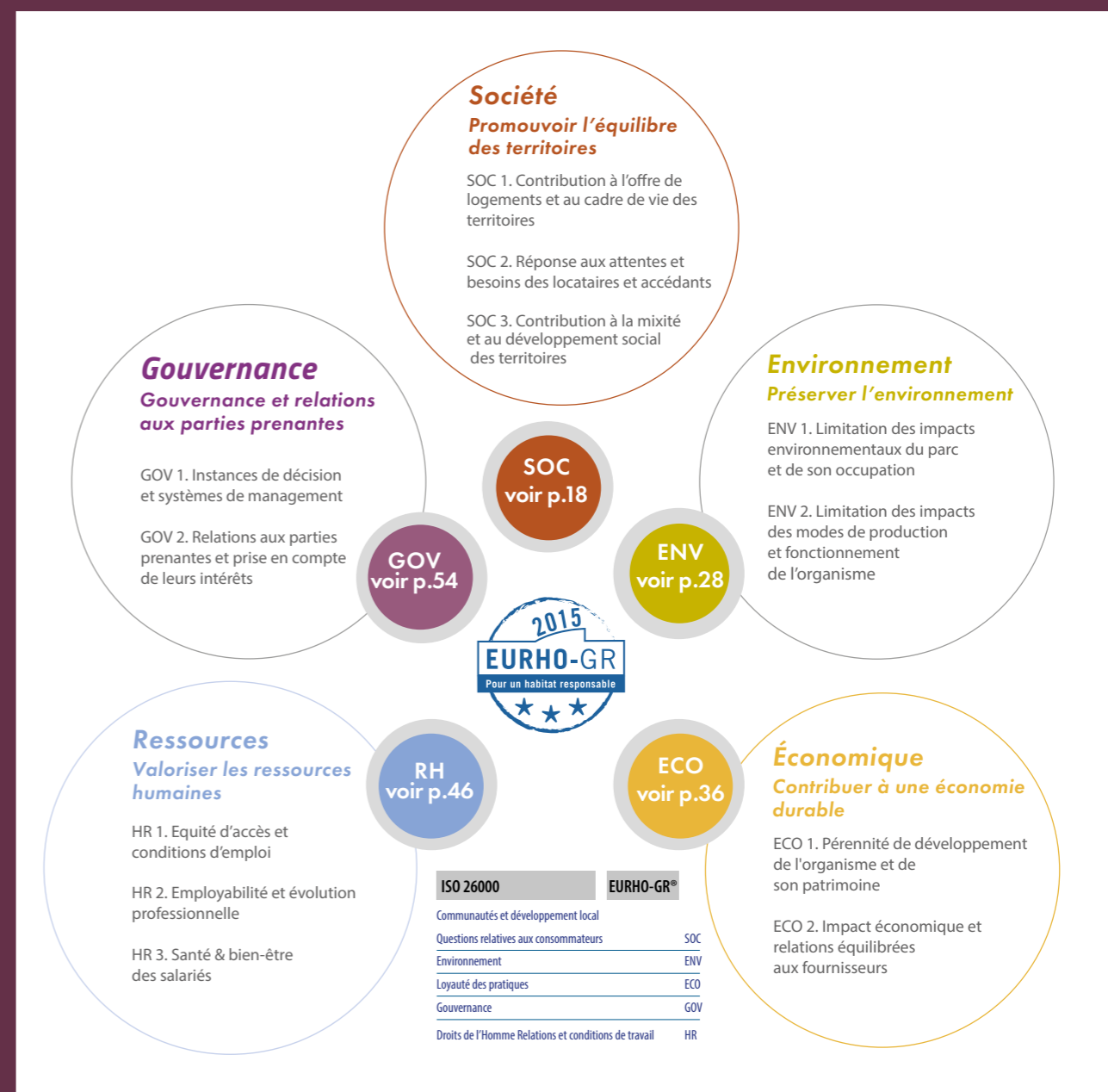
- Soutenir l'innovation et accompagner les évolutions technologiques
- Eveiller à la culture
- Participer à l'effort d'éducation
- Favoriser toute action en lien avec la Troisième

- révolution industrielle
- Favoriser la participation des habitants aux projets locaux

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR\*

# 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 et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE. En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées. Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne



\*EURHONET est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux et bailleurs publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

### CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 3 D'EURHO-GR® :

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
  2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
  3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®
4. 27 indicateurs ont fait l'objet d'une vérification par un organisme tiers indépendant (voir page 84) sur l'exercice 2016. Ces indicateurs sont signalés par le symbole ✓

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

*Dans la résidence des Meuniers à Achicourt*



### NOS ENJEUX

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.

### NOTRE STRATÉGIE

Le projet stratégique Créacités est bâti autour de 6 axes dont 3 au moins affichent des objectifs liés à la préservation des équilibres sociaux des territoires comme l'amélioration de l'offre de produits et services afin de conforter le bien vivre chez soi et le bien vivre ensemble, le renouvellement urbain et l'amélioration du cadre de vie ou encore le développement d'une offre adaptée au plus près des besoins qui s'expriment sur les territoires. Le développement de la mission sociale et notamment de l'accompagnement social des publics les plus fragiles fait partie de nos grands chantiers prioritaires.

## NOTRE PERFORMANCE



Nouvel immeuble de 83 logements au centre de Valenciennes

### Étendre le territoire et diversifier le patrimoine

Le parc de logements anciens des cités minières ne suffisant pas à répondre aux attentes des populations de la région, Maisons & Cités accentue le rythme et diversifie ainsi son offre de location et d'accession sociale à la propriété. En 2016, 899 logements ont ainsi été construits ou acquis en

vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), s'approchant de l'objectif fixé d'une production annuelle de 1000 nouveaux logements par an. Pour parvenir à cette production, Maisons & Cités utilise ses réserves foncières, réalise des opérations de démolition-reconstruction sur son territoire historique (le bassin minier) ou saisit des opportunités qui se présentent en dehors des communes

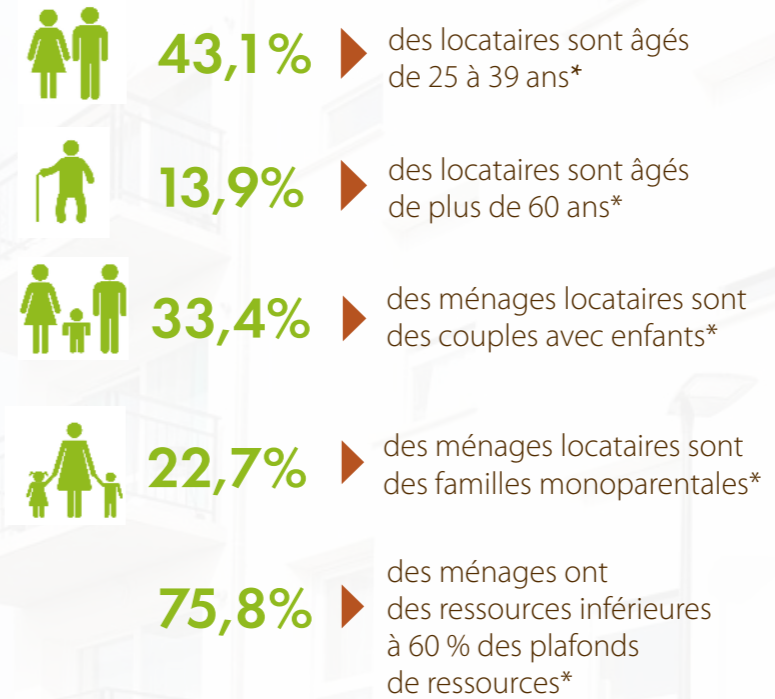
minières, en particulier lors de l'acquisition de logements auprès d'aménageurs. Maisons & Cités étend ainsi son territoire d'action notamment dans l'Arrageois et le sud de la Métropole lilloise.

Cette augmentation du rythme de construction est menée en parallèle de la réhabilitation des logements anciens. 1130 logements ont été traités en 2016 en réhabilitation lourde, complémentaire ou thermique (voir page 38).

### Attributions

Au 31 décembre 2016, le nombre de demandes de logement formulées dans l'année auprès de nos services s'établit à 6 818. 4 312 attributions ont été réalisées

### LE PROFIL DES LOCATAIRES ENTRÉS EN 2016 :



\*titulaires du bail entrant dans l'année

#### > Notre clientèle d'ayants droit

Les ayants droit du statut de mineur, retraités de la mine et veuves de mineur, bénéficient de la gratuité des logements, les loyers étant pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). En décembre 2016, le patrimoine immobilier de M&C est occupé à 21,3 % par des ayants droit, soit 13 564 foyers.



899

logements neufs en 2016

573

habitations ont fait l'objet de travaux d'adaptation au handicap

21,3%

du parc locatif occupé par des ayants droit



(3754 par Maisons & Cités et 558 par Maisons & Cités Accession), dont 988 dans le cadre de mutations, soit 22,5 %. Parmi ces mutations, 394 interviennent dans le cadre du parcours résidentiel (logement trop petit, trop grand, loyer trop élevé), soit 9 %.

Le délai d'attente pour l'attribution d'un logement est d'environ 11 mois.

### Le maintien à domicile des personnes âgées

La grande majorité des aînés aspirent à rester dans leur logement tant que leur état de santé le permet. Pour répondre à cette attente, les programmes de construction prévoient dès leur conception des logements dédiés aux séniors ou adaptés aux personnes à mobilité réduite. Le patrimoine existant est également adapté lorsque les conditions techniques le permettent. En 2016, 573 habitations ont fait l'objet de travaux d'adaptation sanitaire, d'accessibilité plain-pied ou de reconversion pour personnes en fauteuil roulant.

#### Signature d'une nouvelle convention avec l'ANGDM au profit des ayants droit

Les ayants droit du statut du mineur (21,3% de la clientèle M&C) bénéficiant du logement gratuit entrent de plus en plus dans le grand âge. Ce vieillissement s'accompagne souvent d'une perte d'autonomie et de difficultés à accomplir les actes de la vie quotidienne. Une prise en charge est nécessaire pour leur permettre de bien vieillir à leur domicile, en leur assurant une meilleure qualité de vie dans leur logement.

Pour permettre le maintien à domicile de cette clientèle âgée, Maisons & Cités développe depuis de nombreuses années une politique d'adaptation de son parc immobilier. Pour sa part, l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM) assure la gestion de l'action sanitaire et sociale de ses bénéficiaires. Une nouvelle convention de partenariat a été signée en octobre 2016 entre Maisons & Cités et l'ANGDM pour prolonger les efforts entrepris jusqu'alors dans le cadre de l'adaptation du logement au vieillissement.



### Un logement neuf « PMR++ » à Leforest

En novembre 2010 à Leforest, les clefs d'un logement neuf PMR « ++ » ont été remises à une famille dont l'un des trois enfants est lourdement handicapé. À huit ans, le benjamin de la famille est en situation de handicap moteur sévère et nécessite des soins adaptés et des aménagements très particuliers qui vont au-delà du simple logement PMR. Une solution a été trouvée dans un lotissement en cours de construction dans la cité du Planty à Leforest. La conception de l'un des logements a été modifiée pour l'adapter aux contraintes du handicap lourd du petit

garçon. Le logement en question est un peu plus grand et configuré de façon différente des autres.

Aujourd'hui, la famille est installée dans son logement neuf, fonctionnel, où tout a été pensé pour lui faciliter la vie et celle de leur enfant handicapé.



### Unesco : quand le moderne respecte l'authentique

L'inscription d'une grande partie des cités minières dans le périmètre du Bassin minier patrimoine mondial occasionne de nouvelles contraintes en matière de travaux de réhabilitation et d'aménagement. Il faut en effet moderniser les logements tout en respectant leur authenticité et en leur rendant leur cachet d'antan.

Ainsi, comme une poignée de cités de notre patrimoine, les cités Lemay (44 logements) et Sainte-Marie (199 logements) de Pecquencourt sont inscrites dans une démarche dite « cités pilotes » (voir également encadré ci-contre). Celle-ci vise notamment une mutation ambitieuse du parc en prenant en compte enjeux sociaux, urbains, patrimoniaux et environnementaux.

Le programme de réhabilitation est guidé par cette particularité. À la rénovation complète des logements vient s'ajouter une réfection des façades et du bâti pour restituer fidèlement leur aspect d'origine. Les travaux standards consistent en le réaménagement intérieur adapté aux cinq types de logements existant dans les deux cités. Dans le même temps, les détails architecturaux et modénatures d'origine sont restaurés : couleur de la brique et des joints, reconstitution des croupes, débords de toitures, loggias, garde-corps, auvents, pose d'une toiture en tuiles de terre cuite...

Des clôtures végétalisées sont posées



en limite du domaine public, des arbres fruitiers plantés, des aires de stationnement créées ainsi qu'un îlot végétalisé. Enfin, en accompagnement

des travaux de voiries conduits par la ville, les alimentations électriques et téléphoniques sont enfouies.

### L'animation dans les quartiers

Maisons & Cités apporte son soutien à des initiatives qui contribuent renforcer le lien social et le bien vivre ensemble dans les cités. L'animation sociale doit

permettre aux habitants de s'impliquer eux-mêmes dans des projets qui répondent à leurs préoccupations au quotidien, tels que l'embellissement de leur quartier, la lutte contre l'isolement ou contre les incivilités...



### Maisons & Cités soutient une « Mine d'idées »



Une des initiatives soutenues par Maisons & Cités.

Partenaire de la Fondation de France dans le cadre de l'opération « Mine d'idées », qui vise à encourager certaines initiatives au profit du développement social, socio-économique et culturel portées sur le territoire de Lens-Liévin et Hénin-Carvin, Maisons & Cités apporte

son soutien financier à un certain nombre de projets.

Quatre associations ont été sélectionnées dans un premier temps pour recevoir une aide : l'association Les Anges Jardins, de Vieille-Eglise, pour un projet mené sur la commune de Loos-en-Gohelle, le Centre social « Kaleido », de Noyelles-sous-Lens, l'association 3 A de Liévin, et l'initiative « Faut qu'on s'parle », développée au lycée Auguste-Béhal à Lens.

En 2016, trois autres initiatives sont venues s'ajouter à la liste, portant à 7 le nombre d'associations soutenues :

- Le Centre communal d'action sociale de Harnes pour la création d'une coopérative solidaire pour une activité maraîchère en ville. Le projet consiste à remobiliser des personnes en difficulté par le biais de travaux de jardinage pour produire des fruits et légumes de qualité accessibles à tous et à moindre coût.
- L'association Ch'faid, basée à Libercourt, pour la mise en valeur du patrimoine humain du Bassin minier. Il s'agit de permettre l'écriture et la transmission d'une histoire commune et multiculturelle du bassin minier à travers le recueil de la mémoire des immigrés.
- L'association Bien vivre ensemble, d'Hénin-Beaumont, pour l'entraide et le partage entre générations pour « bien vivre ensemble ». Les organisateurs veulent inciter les jeunes et les séniors à contribuer au développement du lien social et du bien vivre ensemble à Hénin-Beaumont, sensibiliser les jeunes au bénévolat et contribuer à rompre l'isolement des personnes âgées.

### LA CITÉ DES ÉLECTRICIENS : RÉNOVER SANS DÉNATURER

Construite entre 1856 et 1861, la cité des Électriciens de Bruay-la-Buissière est la plus ancienne cité minière à l'ouest du Bassin minier. Inscrite à l'inventaire des monuments historiques depuis 2009, elle fait partie des sites retenus au patrimoine mondial de l'Unesco, au titre de « Paysage culturel évolutif vivant », depuis 2012.

Elle a également été classée comme « exceptionnelle » par la Mission Bassin Minier et fait l'objet de la démarche dite « cité pilote », engagée conjointement par la Région, la Mission Bassin Minier et Maisons & Cités. 31 logements ont été cédés à la communauté d'agglomération Artois Comm. dans le cadre d'un projet culturel. Les 12 autres logements bénéficient d'une opération de réhabilitation respectueuse des recommandations des Architectes des bâtiments de France. Les logements seront reconfigurés et transformés en 10 logements (4 T2, 2 T4 adaptés aux personnes à mobilité réduite et 4 T3 dont 3 habitations bénéficieront d'une nouvelle extension).

Référentiel EURHO-GR®

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (épaulement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux questions centrales « questions relatives aux consommateurs » et « communautés et développement local » de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2014	2015	2016				
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</b>								
<b>SOC 1.1</b>	<b>Croissance de l'offre</b>							
	Logements locatifs	na	0,3 %	<b>0,7 %</b>				
	Structures collectives	na						
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	429	567	<b>899</b>				
	Nombre de logements anciens acquis	2	1	<b>0</b>				
<b>SOC 1.2</b>	<b>Répartition des logements livrés et acquis dans l'année</b>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>			
✓		TI	14	703	0	0	<b>23</b>	<b>540</b>
		TII	0	0	175	4 420	<b>177</b>	<b>8 710</b>
		TIII	152	10 373	152	9 972	<b>458</b>	<b>31 450</b>
		TIV	230	19 621	226	19 339	<b>233</b>	<b>19 854</b>
		TV	31	3 145	15	1 527	<b>8</b>	<b>788</b>
		TVI et plus	4	436	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Répartition par catégorie (en nombre de logements)<sup>1</sup></b>							
		«Très social»	48		55		<b>181</b>	
		«Social»	358		336		<b>636</b>	
		«Social Intermédiaire»	25		176		<b>82</b>	
		«Intermédiaire»	0		0		<b>0</b>	
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0		1		<b>0</b>	
<b>SOC 1.3</b>	<b>Production en accession sociale</b>							
✓		Logements neufs livrés	0		0		<b>0</b>	
		Logements neufs livrés en location-accession	0		30		<b>0</b>	
<b>SOC 1.4</b>	<b>Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées</b>							
✓		Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,5		0,7		<b>0,9</b>	
		Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,0		0,0		<b>0,0</b>	
		Labels / certifications concernés						
		Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	0,6		0,9		<b>0,9</b>	
		Caractéristiques des logements concernés						
		Logements adaptés seniors de plain pied et logements adaptés pour les personnes en fauteuil roulant						
Suite au constat d'une erreur de comptage, le nombre de logements conformes à la réglementation PMR pour l'année 2015 a été corrigé.								
<b>SOC 1.5</b>	<b>Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)</b>							
		Étudiants (rés. universitaires)	0		0		<b>0</b>	
		Personnes âgées autonomes	0		0		<b>0</b>	
		Personnes âgées dépendantes	0		0		<b>72</b>	
		Personnes handicapées	0		0		<b>0</b>	
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. sociales,...)	0		0		<b>0</b>	
		Travailleurs (FJT, FTM)	0		0		<b>0</b>	
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0		0		<b>0</b>	
		Total	0		0		<b>72</b>	

Un EHPAD de 72 lits situé à Leforest a été livré en 2016

Raisons d'omission :  
 - Donnée non disponible  
 na Non applicable  
 # Donnée non divulguée

Note méthodologique :

- «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)
- Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer
- Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

Référentiel EURHO-GR®

Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2014	2015	2016
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</b>				
<b>SOC 2.1</b>	<b>Niveau moyen des loyers (en €/m<sup>2</sup> S hab.)</b>			
✓	<b>Ensemble du parc</b>			
	Parc «Très social»	5,09	5,04	<b>5,09</b>
	Parc «Social»	5,53	5,60	<b>5,70</b>
	Parc «Social intermédiaire»	6,20	6,38	<b>6,66</b>
	Parc «Intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	4,81	5,05	<b>5,57</b>
	<b>Logements neufs livrés ou acquis dans l'année</b>			
	Parc «Très social»	4,87	4,92	<b>5,01</b>
	Parc «Social»	5,91	5,96	<b>5,93</b>
	Parc «Social intermédiaire»	8,06	9,12	<b>8,44</b>
	Parc «Intermédiaire»	na	na	<b>na</b>
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	<b>na</b>
Les loyers des ayants droit ne sont pas repris dans les résultats ci-dessus car ils ont fait l'objet d'une dérogation lors de la transformation de M&C Soginorpa en SA d'HLM, pour maintenir le niveau des loyers augmentés des hausses légales.				
<b>SOC 2.2</b>	<b>Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année en %)</b>			
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	23,88	17,1	<b>22,5</b>
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	23,81	20,5	<b>16,7</b>
<b>SOC 2.3</b>	<b>Évolution globale du montant des loyers<sup>2</sup></b>	0,90	0,47	<b>0,02</b>
<b>SOC 2.4</b>	<b>Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires</b>		-0,06 €/m <sup>2</sup> Shab	<b>0,11/m<sup>2</sup> Shab</b>
	Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie		-0,06 €/m <sup>2</sup> Shab	<b>0,11/m<sup>2</sup> Shab</b>
<b>SOC 2.5</b>	<b>Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup> (ETP), dont :</b>			
	Médiateur(rice)	4	4	<b>3,8</b>
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	4	4	<b>4,0</b>
	Chargé(e) de pré-contentieux	32	34	<b>33,9</b>
	Chargé(e) de contentieux	10	10	<b>12,7</b>
	Chargé(e) de recouvrement	0	0	<b>0,0</b>
	Autre :	4	4	<b>4,5</b>
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)		Responsable social de l'impayé	
<b>SOC 2.6</b>	<b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre</b>	1 860	2 759	<b>1 437</b>
✓	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)	3 038	4 533	<b>3 059</b>
<b>SOC 2.7</b>	<b>Taux de mutation interne</b>		21,82 %	<b>22,5 %</b>
✓	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	-	-	<b>-</b>
<b>SOC 2.8</b>	<b>Soutien à l'accès à la propriété</b>			
	Logements existants vendus à des particuliers	50	25	<b>37 logements</b>
	logements vendus à des locataires de l'organisme	8	16	<b>47 logements</b>
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	na	15	<b>47 logements</b>

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Tout nouveau locataire reçoit, après son entrée dans les lieux, la visite de courtoisie effectuée par son chargé de clientèle. Cette visite, effectuée dans les 3 mois suite à l'entrée des lieux, a pour objectif, entre autre, de détecter les situations éventuelles de fragilité et de les traiter. En outre, plus d'une quarantaine de collaborateurs développent l'accompagnement social auprès de nos locataires les plus fragiles. Que ce soient les enquêteurs ou les conseillers sociaux (dont la mission vise à la prévention de l'impayé) ou que ce soient les médiateurs qui suivent les

situations de conflits, tous œuvrent à l'accompagnement social. Ces différents interlocuteurs se réunissent mensuellement au sein de la commission sociale, mise en place en 2016. Ainsi, 242 mesures d'accompagnement social personnalisé ont été réalisées en partenariat avec l'APSA-62 (association pour la solidarité active). Par ailleurs, le groupe Maisons & Cités organise une commission contentieux qui a pour objectif de traiter les situations avant le commandement de payer et/ou avant chaque assignation en justice. Il s'agit de proposer aux

locataires des solutions d'accompagnement social afin d'éviter la résiliation du bail. Entre 50 et 100 situations sont examinées par mois. Enfin, Maisons & Cités porte une attention toute particulière à ses locataires « ayants droit du statut du mineur ». Un suivi des plus de 90 ans est assuré en lien avec l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). 142 ayants droit ont été visités dans ce cadre en 2016.

## Référentiel EURHO-GR®

## Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2014	2015	2016
<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.</b>				
<b>SOC 3.1</b>	<b>Profil socioéconomique des ménages entrants (attribution de l'année)</b>			
✓	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	12,76	12,24	12,63 %
	25-39 ans	44,86	44,72	43,09 %
	40-59 ans	30,98	31,65	30,41 %
	60-74 ans	9,82	9,85	11,93 %
	75 ans et +	1,58	1,54	1,92 %
<b>Ressources des ménages</b>				
	< 60 % du plafond de ressources	76,60	72,21	75,82 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	20,53	24,41	21,34 %
	>100 % du plafond de ressources	2,86	3,38	2,84 %
<b>Composition des ménages</b>				
	Personne seule	19,55	21,24	23,00 %
	Famille monoparentale	21,65	11,67	22,76 %
	Couple sans enfant	19,85	19,58	20,69 %
	Couple avec enfant(s)	38,23	47,47	33,37 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0,71	0,05	0,17 %
Maisons & Cités possède un patrimoine essentiellement individuel avec jardin, favorable à l'accueil de familles avec enfants.				
<b>SOC 3.2</b>	<b>Soutien financier aux projets locaux (en €)</b>			
✓	portés par les associations de locataires	0	2 034	500 €
	portés par d'autres associations	60 064	39 769	43 167,31 €
<b>SOC 3.3</b>	<b>Locaux mis à disposition d'associations</b>			
	Associations de locataires	0	0	0
	Autres associations	7	7	11
Les logements mis à disposition sont utilisés par des associations partenaires dans le cadre de nos actions d'accompagnement social ou des associations d'utilité publique (exemple : Resto du cœur).				

## SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

Quinze antennes de proximité sont réparties sur l'ensemble de notre territoire d'implantation. 15 chefs d'antenne et près de 120 chargés de clientèle de proximité sont ainsi les interlocuteurs privilégiés des communes et associations locales. Ils travaillent en lien avec leurs collègues des agences et du siège. Chacune des 4 agences territoriales (dont dépendent les antennes) dispose d'un poste de

médiateur dont une partie de la mission est axée sur la « politique de la ville ». Pour coordonner, Maisons & Cités dispose d'une direction dédiée à la qualité de vie dans nos cités et à la politique de la ville. Il s'agit de la Direction prévention et qualité de vie (DPQV). Celle-ci est composée de quatre personnes qui travaillent en liaison avec les agences territoriales et antennes de proximité, de même qu'avec les Direction de la clientèle et Direction de

la communication. La DPQV a en charge le développement et la coordination des actions visant à créer et développer le lien social, ainsi que l'amélioration de la qualité de vie dans les cités minières. Les actions menées conjointement par ces différents services et en lien avec des organismes locaux, sont très variées : goûters sportifs, visites ateliers du Louvre Lens, chantier éducatif, vide grenier, tournoi de football, spectacle de rue,

nettoyage d'une cité par des enfants, rallye ou fête de l'été...

Enfin, depuis sa transformation en SA d'HLM en 2014, M&C est devenu un partenaire des collectivités locales dans le cadre de la mise en place des contrats de ville, qui ont été signés mi 2015. Cela se traduit notamment par un engagement dans les démarches de gestion urbaine de proximité de 8 EPCI.

## SOC C / Santé et sécurité des locataires

Dans le cadre de contrats multi-services, les prestataires du groupe Maisons & Cités doivent annuellement et pour l'ensemble des logements du parc :

- vérifier les chaudières, contrôler les points de sécurité électriques, contrôler la sécurité des installations gaz, s'assurer de la bonne circulation de l'air (VMC, grilles d'aération...), contrôler le bon fonctionnement des serrures et des volets.
- contrôler annuellement l'absence de légionnelles pour les productions d'eau chaude collective
- changer si nécessaire les barillettes des portes, la douchette et l'abattant des WC à l'arrivée d'un nouvel occupant dans un

logement, et à travers d'autres contrats : - « blinder » éventuellement les logements vides pour éviter les dégradations et possibles squats. Certains logements peuvent être équipés d'un système d'alarme relié à un centre de télésurveillance, Par ailleurs, l'ensemble des logements a été équipé de détecteurs de fumée.

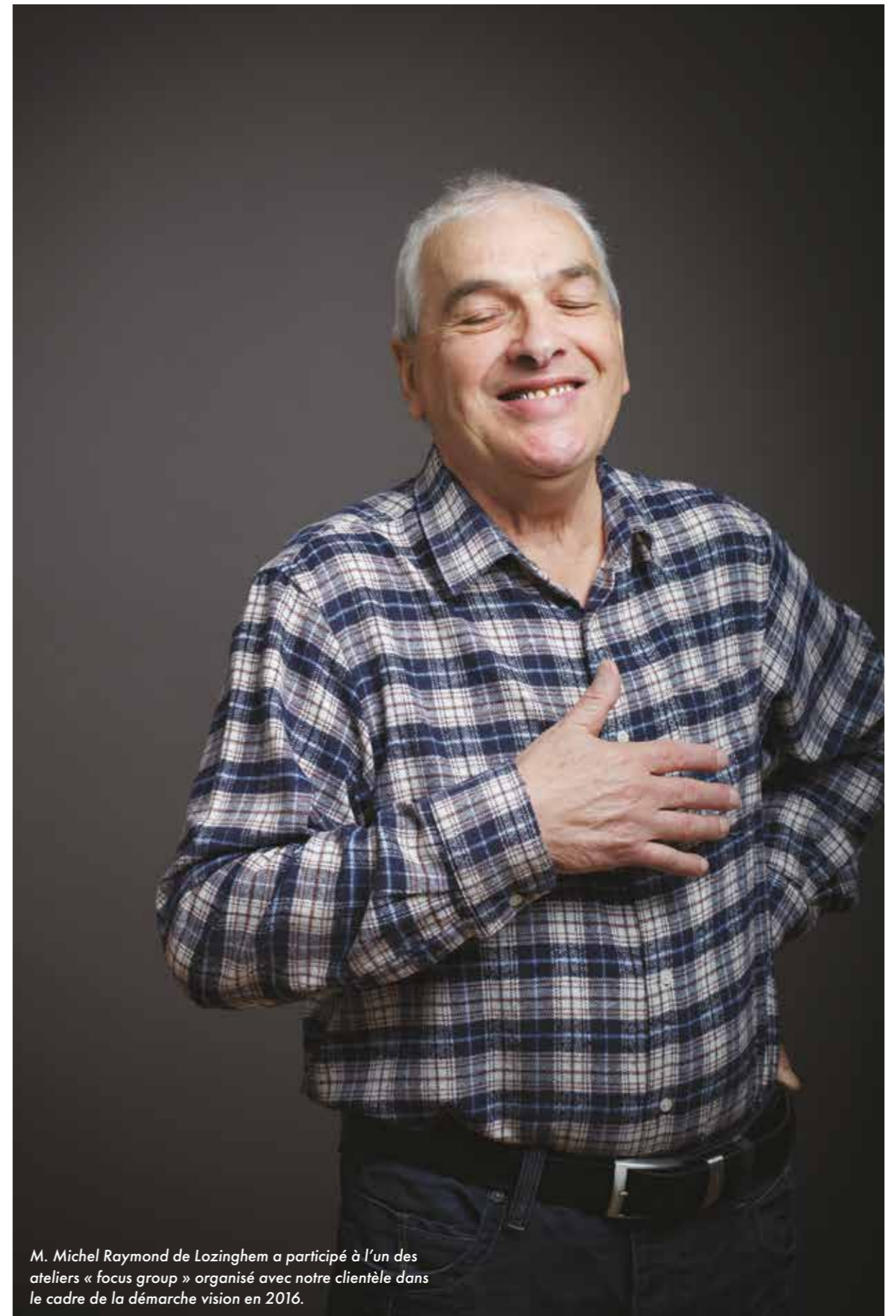
Il existe un processus spécifique nommé « assurer la tranquillité » qui vise à assurer la tranquillité résidentielle des locataires dans les cités. Ce processus, piloté par la direction prévention et qualité de vie (DPQV), est porté par les chargés

de clientèle, les chefs d'antenne et les médiateurs référents politique de la ville. Chacun veille à développer une démarche préventive auprès des locataires. La DPQV assure une coordination et un suivi semestriel.

En plus de sa participation active aux comités locaux de sécurité et aux conseils inter-communaux de sécurité et de prévention de la délinquance qui ont pour but de lutter contre les incivilités et de favoriser la tranquillité résidentielle, le groupe Maisons & Cités a signé une convention avec l'association d'aide aux victimes et informations judiciaires du Pas-de-Calais (AVIJ62) et une autre

convention avec celle du Nord (AJAR). Il s'agit d'apporter à des locataires victimes d'un incendie, d'un cambriolage ou de violences un soutien juridique et psychologique. L'objectif était de traiter une trentaine de cas en 2016.

Ces actions de santé et sécurité à l'égard des locataires ont été renforcées par la nouvelle loi de la politique de la ville dans laquelle s'inscrit le groupe Maisons & Cités. 181 cités et 65 quartiers sont concernés par une programmation d'actions élaborées en partenariat avec les collectivités et les habitants.



M. Michel Raymond de Lozinghem a participé à l'un des ateliers « focus group » organisé avec notre clientèle dans le cadre de la démarche vision en 2016.

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



## NOS ENJEUX

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.

## NOTRE STRATÉGIE

Contribuer à préserver l'environnement ne consiste pas seulement – même si c'est un axe primordial – à agir sur la performance énergétique de notre patrimoine de logements. De par sa responsabilité en tant qu'employeur, donneur d'ordre, bailleur, partenaire... Maisons & Cités se doit d'appliquer une démarche volontaire de réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement. Notre projet stratégique 2017-2019 contient plusieurs chantiers liés à la préservation de l'environnement, dont l'un spécifiquement consacré à l'évaluation et au développement de la politique environnementale du Groupe.

## NOTRE PERFORMANCE

Maisons & Cités a fait réaliser un bilan carbone permettant de quantifier les flux d'énergies, de personnes et de matières générés par l'ensemble des entités M&C en activité propre et dans le cadre de son patrimoine. Chacun de ces flux génère des émissions de gaz à effet de serre. Elles sont calculées grâce à des facteurs de conversion issus d'études environnementales.

Ainsi en ce qui concerne l'activité propre (déplacements, consommations d'énergies, immobilisations et communication) : la quantité totale d'émission de gaz à effet de serre émise par Maisons & Cités est l'équivalence de 6 829 tonnes de CO<sub>2</sub>, (incertitude globale sur le calcul de 12 %) dont : 48 % sont liés aux déplacements,



34 % aux immobilisations et 9 % à la consommation d'énergie. En ce qui concerne le patrimoine : la quantité totale des émissions de gaz à effet de serre générée par l'usage du patrimoine de logements de Maisons & Cités est évaluée à 386 048 tonnes de CO<sub>2</sub> (incertitude globale sur le calcul de 20 %).

Par ailleurs, en 2016, des audits énergétiques ont été réalisés sur un périmètre comprenant l'ensemble de la flotte de véhicules et 25 bâtiments administratifs, soit 68 % du montant de toutes les factures énergétiques de l'entreprise. Ces audits ont permis d'identifier des opportunités d'actions permettant d'améliorer le niveau de consommation énergétique des activités propres de l'entreprise. Parmi celles-ci, on citera l'introduction des véhicules électriques ou hybrides dans la flotte automobile ou encore des modifications techniques des installations en vue de baisser la consommation d'électricité des bâtiments.



Cité du 14 Ouest de Lens

48 %

des émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'activité propre de M&C proviennent des déplacements

70 %

des logements neufs livrés en 2016 ont fait l'objet d'une certification environnementale

62 000

clients ont reçu un pack de douze ampoules LED



### › La rénovation thermique des logements : un enjeu majeur

À l'été 2016, le Gouvernement a confié à Jean-Louis Subileau, architecte urbaniste, une mission d'étude sur la réhabilitation thermique des cités minières. L'enjeu est important pour Maisons & Cités qui ne peut accomplir cette tâche en peu de temps avec les seuls moyens financiers dont elle dispose.

À plusieurs reprises, Maisons & Cités a interpellé les pouvoirs publics sur la quasi exclusion des cités minières des dispositifs de l'Agence nationale de rénovation urbaine qui auraient pourtant permis d'avancer plus vite dans la rénovation des logements et dans un véritable renouvellement urbain. Le rapport qu'a rédigé l'architecte à l'attention du Gouvernement est démonstratif à ce sujet et cerne bien la problématique qui est posée au Bassin minier : la réhabilitation thermique des logements miniers est une urgence et elle doit s'appuyer sur un véritable projet visant à changer l'image du Bassin minier, pour le rendre attractif, et favoriser le développement économique.

Ce rapport a abouti à la signature d'un Contrat partenarial d'intérêt national pour les cités minières. Les moyens apportés par l'État permettront à Maisons & Cités d'accélérer le rythme de réhabilitation thermique (12 000 logements sont concernés) et de s'inscrire, avec les communes minières et les intercommunalités, dans le renouveau des cités minières.

### › Distribution d'ampoules LED et d'économiseurs d'eau aux clients

Près de 62 000 locataires ont reçu un pack composé de 12 ampoules LED basse consommation et d'un système d'économiseur d'eau. La distribution du pack et l'installation de la pomme de douche ainsi que des deux régulateurs de jet ont été assurées par les prestataires des contrats multi services. À travers ce type d'opération, Maisons & Cités veut permettre à ses clients de réaliser des économies sur les factures d'eau et d'électricité, mais aussi de les inciter à adopter un comportement plus écoresponsable.

### › Une maison d'ingénieur pour réactiver les solidarités de voisinage

Propriété de la ville de Loos-en-Gohelle, une maison d'ingénieur de la cité 12/14 de Lens est louée pour une somme symbolique à l'association Porte Mine, dont l'objectif, en s'installant au cœur de la cité, est de lutter contre l'isolement et réactiver les solidarités de voisinage. L'association veut ainsi promouvoir et valoriser des projets individuels, en groupe et en famille, et créer des temps forts appelés « repas impatients » permettant de tisser des liens entre les personnes. Entre autres activités proposées, la création d'une petite ferme bio. Cette dernière est gérée par les habitants avec les Anges Jardins, une autre association présente sur le terrain, qui propose aussi de mettre en place un micro-marché présentant des produits biologiques de la région. Cette action est soutenue par Maisons & Cités.

### › Une formation pour plus de sécurité sur la route



Depuis quelques années, dans le cadre du programme annuel de prévention, une formation sur simulateur à la conduite en sécurité et à l'éco-conduite était proposée aux collaborateurs.

En septembre 2016 a débuté un nouveau cycle de formation sur les risques routiers pour tenter de diminuer le nombre d'accidents de la route (le risque routier représente 13 % des accidents du travail chez Maisons & Cités). Cette formation vient compléter les actions prévues dans le Contrat d'objectifs de déplacements en entreprise (CODE) conclu avec la CARSAT Nord Picardie.

Organisée pour une durée de 3 ans, cette nouvelle formation, propose de nombreuses thématiques en utilisant des outils pédagogiques divers. Le nouveau

simulateur permet aux participants de se retrouver dans des situations plus diverses qu'avec l'ancien simulateur. D'autres ateliers sont également mis en place parallèlement au simulateur, et permettent de sensibiliser les collaborateurs aux dangers de la route, de les encourager à changer certaines habitudes ou comportements dangereux et d'adopter une conduite plus respectueuse de l'environnement.

### › Dématérialisation des réunions des conseils d'administration

Depuis 2016, les réunions des différentes instances de gouvernance ont fait l'objet d'une dématérialisation. Les administrateurs disposent désormais d'une tablette tactile, grâce à laquelle ils peuvent consulter l'ensemble de la documentation nécessaire à leurs travaux. Une belle économie de papier puisque chaque réunion d'un conseil nécessitait l'édition d'un volumineux classeur pour chaque administrateur.



### › Les collaborateurs conviés à la projection du film « Demain »

Une centaine de collaborateurs ont assisté à une projection privée du film « Demain ». Ce documentaire, réalisé par Cyril Dion et Mélanie Laurent, met en valeur des initiatives d'habitants à travers le monde pour éviter la catastrophe écologique annoncée. À l'issue de la projection, les collaborateurs ont été invités à proposer leurs solutions pour changer le monde et modifier nos pratiques, dans le cadre privé ou professionnel, à petite ou à grande échelle.



M. Daniel Maciejasz est Maire de Libercourt et membre des conseils d'administration de l'Épinorpa et de Maisons & Cités. Les membres de nos instances de gouvernance ont été amenés à se prononcer sur la vision à 10 ans et sur le projet stratégique. Par ailleurs, dans le cadre des 30 ans de l'entreprise et à travers son témoignage, il a accepté de contribuer à la réalisation d'un ouvrage sur l'histoire de Maisons & Cités.

Référentiel EURHO-GR\*

Préserver l'environnement

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des finalités 2 (préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global reporting initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2014	2015	2016	
<b>Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau</b>					
<b>ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine*</b>					
<p>✓</p> <p>Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2013, les diagnostics de performance énergétique doivent être établis conformément à l'arrêté du 3 mai 2007 modifié par arrêté du 8 février 2012. Cet arrêté prévoit toujours le recours à une méthode conventionnelle pour le calcul des performances énergétiques des logements sauf pour les logements construits avant le 1<sup>er</sup> janvier 1948. En effet, pour ces logements l'estimation des consommations portées sur le DPE ne peut être établie que sur la moyenne des consommations des 3 dernières années précédant le diagnostic ou à défaut, sur la durée effective de fourniture du chauffage, de refroidissement ou d'eau chaude sanitaire pendant les 3 années précédant le diagnostic, ou à défaut, sur la base de la dernière année précédant le diagnostic. Le patrimoine de Maisons &amp; Cités est essentiellement constitué de logements construits avant 1948. Par conséquent, depuis cette nouvelle législation, pour de nombreux diagnostics, les classes de consommation d'énergie et gaz à effet de serre ne sont pas renseignées.</p>	A bâti très performant	-0,07	0,10	<b>0,24 %</b>	
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	1,01	1,56	<b>1,80 %</b>	
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	10,21	10,79	<b>10,84 %</b>	
	D 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	16,56	16,68	<b>16,40 %</b>	
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	4,73	4,77	<b>4,76 %</b>	
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	0,85	0,86	<b>0,87 %</b>	
	G bâti énérgivore	0,53	0,52	<b>0,52 %</b>	
	Données non disponibles	66,03	64,72	<b>64,57 %</b>	
	<b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*</b>				
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,01	0,03	<b>0,02 %</b>	
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,09	0,10	<b>0,21 %</b>	
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,10	1,65	<b>1,91 %</b>	
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	11,32	11,89	<b>11,67 %</b>	
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	16,61	16,74	<b>16,68 %</b>	
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,91	3,96	<b>3,99 %</b>	
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,93	0,92	<b>0,94 %</b>		
Données non disponibles	66,03	64,72	<b>64,57 %</b>		
<b>Logements récents (&lt; 5 ans)</b>					
Performance énergétique*	Moyenne	86	86	<b>72</b>	
(en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Médiane	81	81	<b>65</b>	
Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	19	19	<b>16</b>	
(en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Médiane	18	18	<b>15</b>	
<b>Patrimoine locatif total</b>					
Performance énergétique*	Moyenne	185	185	<b>183</b>	
(en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Médiane	166	166	<b>166</b>	
Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	43	43	<b>43</b>	
(en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Médiane	38	38	<b>38</b>	
<b>ENV 1.2</b>	<b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables<sup>1</sup> (tout ou partie)</b>				
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	0,1	0,1	<b>0,1 %</b>	
	Logements reliés à un chauffage urbain	0,0	0,0	<b>0,0 %</b>	
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,0	0,0	<b>0,0 %</b>	
<b>ENV 1.3</b>	<b>Consommations d'eau sur le patrimoine*</b>	1,05	0,84	<b>0,84 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>/an</b>	
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	0,09	0,09	<b>0,09 %</b>	
Notre patrimoine compte très peu de logements collectifs. Dans la majorité de ceux-ci la consommation d'eau est individualisée.					
<b>ENV 1.4</b>	<b>Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés<sup>2</sup></b>	21,62	24,10	<b>25,8 %</b>	
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	-	-	<b>338 installations</b>	

Informations sociales, environnementales et sociétales (article R225-105-1 du code du commerce) cf. tableau p.87

Note méthodologique :

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économés.
3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

Raisons d'omission :

- Donnée non disponible
- na Non applicable
- # Donnée non divulguée

Référentiel EURHO-GR\*

Préserver l'environnement

ENV 2	Limitation des impacts du parc et de son occupation	2014	2015	2016
<b>Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre</b>				
<b>ENV 2.1</b>	<b>Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale</b>			
	Logements neufs	74,25 %	62,26 %	<b>76,3 %</b>
	Nom des labels/certifications	BBC-Effinergie et THPE 2005		
	Logements réhabilités	0,00 %	0,00 %	<b>0,00 %</b>
	Nom des labels/certifications	na		
<b>ENV 2.2</b>	<b>Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »</b>	22,25 %	26,95 %	<b>25,8 %</b>
<b>ENV 2.3</b>	<b>Emissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements<sup>3</sup></b>			
	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens	725	754,7	<b>730,7 t de CO<sub>2</sub></b>
	Nombre de véhicules de service	338	334	<b>334</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	106	106,8	<b>110 g de CO<sub>2</sub>/km</b>
	Nombre de véhicules de fonction	67	68	<b>67</b>
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	105	105,6	<b>101</b>
L'introduction de véhicules essence dans le parc automobile a généré une augmentation du niveau moyen d'émissions des véhicules de service. Concernant la car policy des véhicules de fonction, une attention particulière est portée sur les moteurs Eco.				
<b>ENV 2.4</b>	<b>Sites fonctionnels</b>			
✓	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	129	131	<b>147</b>
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	22	22	<b>24</b>
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	relevés suivant factures (37 bâtiments)		

ENV A / Sensibilisation des locataires

La sensibilisation des locataires à la préservation de l'environnement passe principalement par deux supports écrits : le guide de l'éco citoyen, distribué à chaque nouvel entrant, et le journal des locataires « Au cœur de ma cité » qui traite régulièrement de la préservation de l'environnement.

En 2016, Maisons & Cités a distribué un pack composé de 12 ampoules LED basse consommation et d'un système d'économiseur d'eau dans chaque logement. La distribu-

tion du pack et l'installation de la pomme de douche ainsi que des deux régulateurs de jet ont été assurées par les prestataires des contrats multi services. Le but de cette opération était de permettre à chaque foyer de réaliser des économies sur les factures d'eau et d'électricité, mais aussi de l'inciter à adopter un comportement plus écoresponsable.

Par ailleurs, dans le cadre du programme de réhabilitation des cités Lemay et Sainte-Marie de Pecquencourt, a eu lieu

une opération de sensibilisation des habitants, notamment sur la gestion des modes de chauffe ou de l'électricité, sur la bonne utilisation de l'eau, sur le tri des déchets... Cette démarche avait pour but de contribuer à la fois à la prévention de la précarité énergétique et à la promotion de nouvelles pratiques dans des logements thermiquement rénovés. Réalisée en partenariat avec Soliha, elle a reçu l'appui financier de GrDF.

ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Les salariés :

Entre 2012 et 2015, 582 collaborateurs du Groupe ont été formés à l'éco-conduite afin de les aider, entre autre, à réduire leur impact carbone sur l'environnement. En 2016, 70 salariés ont suivi la formation « risques routiers », qui comprend encore un volet lié à l'éco-conduite.

En 2015, le Groupe s'est engagé à mettre en place un plan de déplacement d'entreprise qui vise sur le long terme à

privilégier les modes de transport alternatifs à la voiture personnelle afin de contribuer à préserver l'environnement. En 2016, un plan d'action a été défini qui sera finalisé et déployé à partir de 2017.

Les fournisseurs :

Maisons & Cités demande aux opérateurs économiques de présenter les mesures qu'ils ont prises pour garantir la

qualité environnementale de la prestation qu'ils doivent réaliser (ex : propreté du chantier, tri sélectif, prévention, nuisances sonores, concertation avec les riverains...). Ce critère valeur technique et environnemental est inscrit dans le règlement de consultation des appels d'offre et il peut représenter entre 10 % et 30 % dans la décision d'attribution.

ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Le patrimoine du groupe Maisons & Cités présente une particularité que sont les jardins privés ou partagés de ses cités. Cet héritage historique issu de l'aventure minière constitue une richesse que le Groupe souhaite préserver. Les jardins constituent également un support idéal pour développer des actions de renforcement du lien social ou d'éducation des jeunes publics à la préservation de l'environnement. Maisons & Cités participe ainsi au projet

« Arts de jardin en sol mineur » dont l'ambition est « d'offrir aux habitants des cités minières l'occasion et les moyens de réinvestir leur jardin, de partager et de mettre en valeur leurs expériences et d'animer une dynamique entre la population et les acteurs institutionnels et culturels du territoire. » (source site web www.euralens.org). Ce projet développe entre autre la création de « jardins laboratoires » et « jardins démonstrateurs ».

Par ailleurs, d'autres opérations sont développées telles que :

- la mise à disposition de parcelles de terrain pour réaliser des jardins partagés (Sallaumines, Sains-en-Gohelle),
- la réalisation de chantiers éducatifs en vue du ré-embellissement de parcelles de jardins par des adolescents chez des personnes âgées (Vieux-Condé, Beuvrages),
- le fleurissement d'un quartier par les

enfants d'une cité (Cité d'Orient à Harnes),

- la réalisation de carrés potagers et fleuris avec les habitants (Douai),
- la requalification d'espaces verts dans le cadre d'un chantier école, doublée d'une opération d'apprentissage du jardinage et de la plantation avec les enfants de l'école du quartier (Cité Cornuault à Evin-Malmaison).

CONTRIBUER  
À UNE ÉCONOMIE DURABLE



Nouveaux logements à Noyelles-sous-Lens

## NOS ENJEUX

Le besoin de vigilance quant au maintien des équilibres fondamentaux et à la maîtrise des indicateurs de gestion est accru dans le contexte actuel des finances publiques et de crise économique. Il se conjugue avec notre ambition d'être partenaire du développement des territoires sur lesquels nous intervenons en contribuant à une offre de logement 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.

## NOTRE STRATEGIE

Notre projet stratégique Créacités 2017-2019 est bâti autour de six axes dont trois rassemblent les chantiers concourant à la durabilité économique de l'entreprise : la valorisation et l'amélioration du patrimoine ancien des cités jardins, le développement du patrimoine à travers la construction de logements neufs, ainsi que l'attention portée à la performance de l'entreprise et de son organisation.

En outre, le projet stratégique réaffirme la volonté de l'entreprise de renforcer sa contribution au développement économique des territoires, notamment à travers ses actions en faveur de l'insertion par l'activité économique.

## NOTRE PERFORMANCE

### Les particularités d'un patrimoine unique

Fin 2016, le patrimoine de Maisons & Cités s'élève à 63 786 logements. Les caractéristiques de ce parc de logements varient selon la période durant laquelle ils ont été construits. Les plus connus sont les corons, de longues constructions en bandes datant d'avant 1900. À partir de 1910, l'habitat pavillonnaire se développe, les cités jardins constituant l'aspect le plus évolué de ce type d'habitat.

Ainsi, la très grande majorité du patrimoine de Maisons & Cités est composée de logements individuels avec jardin. Cette particularité

différencie le Groupe de la plupart des bailleurs sociaux, dont l'habitat est majoritairement collectif. Elle implique également une politique d'investissement plus soutenue en matière d'entretien, d'amélioration, ou de rénovation thermique. En 2016, l'effort en maintenance, entretien courant et amélioration de l'habitat s'est élevé à 156 millions d'euros.

### » Entretien et réhabiliter le patrimoine ancien

En 2016, 197 logements ont bénéficié d'une rénovation complète (bâti, isolation, éléments de confort...) et 933 autres ont été traités dans le cadre de programmes de remise à niveau (réhabilitations isolées, thermiques,

grosses réparations...). La dépense moyenne d'entretien est de 526 euros par logement.

### » Diversifier l'offre par le renouvellement du patrimoine

Afin de renouveler le parc immobilier et diversifier son offre, Maisons & Cités a investi 115 millions d'euros en 2016 dans la production de logements neufs et l'acquisition de logements. 841 logements ont ainsi été construits ou acquis.

La politique d'investissement menée par Maisons & Cités vise à concilier la nécessité de préserver et pérenniser le patrimoine, tout en répondant aux attentes des clients, en tenant compte des critères sociaux et urbains et en

s'engageant auprès des communes dans leurs projets de renouvellement urbain.

Au total, ce sont près de 271 millions d'euros qui ont été consacrés à l'entretien, à l'amélioration et au renouvellement du parc.

### Des actions pour lutter contre la vacance locative



Au 31 décembre 2016, la vacance locative est de 989 logements dans le parc de Maisons & Cités (4 435 logements sont en vacance technique) et de 69 logements dans le parc de Maisons & Cités Accession (374 logements en vacance technique). Depuis moins d'un an, plusieurs groupes de travail ont été mis en place afin d'établir un plan de lutte contre la vacance. Directeurs d'agence, chefs d'antenne, chargés de clientèle, membres du service location, l'ensemble des services concernés participe à ces temps de travail.

Ce plan de lutte contre la vacance se décompose en 5 axes :

1<sup>er</sup> axe : créer une application qui concentre et facilite l'accès à l'information concernant les caractéristiques de chaque logement vacant.

2<sup>e</sup> axe : optimiser les procédures pour réduire les délais de traitement après le dépôt d'un préavis de départ d'un client.

3<sup>e</sup> axe : améliorer la communication et fluidifier le circuit de l'information entre les services concernés (location, vente ou encore maîtrise d'ouvrage).

4<sup>e</sup> axe : améliorer la qualité de l'offre. Pour cela, des questionnaires adressés à un panel de locataires permettront d'établir les standards de la location attendus aujourd'hui.

En parallèle, un groupe de travail

sera également chargé de repenser les supports de communication. 5<sup>e</sup> axe : bâtir une stratégie afin de s'assurer que les futures constructions du groupe Maisons & Cités correspondent davantage aux besoins des territoires.

### Résultats financiers

#### » Le chiffre d'affaires combiné

Le chiffre d'affaires du Groupe est de 303,1 M€ contre 297,8 M€ en 2015. Une augmentation de 1,8 % essentiellement liée aux mises en location de logements locatifs neufs et aux ventes de lots libres.

#### » Le bénéfice combiné

Le bénéfice consolidé affiche un résultat de 11,9 M€ contre 17,1 M€ en 2015.

L'année 2016 affiche une baisse du résultat de 5,2 M€ en raison :

- de la taxation totale à la cotisation de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS),
- d'éléments exceptionnels pesant pour plus de 4 M €.

En 2016, le Groupe a continué ses actions de mises aux normes thermiques de ses logements, d'adaptation et de sécurisation de son parc locatif.

### Notation Standard & Poor's

Depuis 2013, Maisons & Cités fait appel à l'agence de notation Standard & Poor's pour apprécier son profil financier. En 2016, l'agence a maintenu la note « A+/stable » avec un profil financier jugé « très fort » et un profil opérationnel qualifié de « fort ».

### À chaque logement son amélioration



En 2016, 1 130 logements ont été réhabilités en amélioration programmée.

Selon l'année de construction, chaque habitation a fait l'objet d'un type de réhabilitation spécifique et adapté.

La réhabilitation lourde, aussi appelée Amélioration de l'habitat-réhabilitation (AHR), concerne les logements qui sont encore dans leur état d'origine. En 2016, 197 logements ont été livrés en réhabilitation lourde pour un coût moyen de 91,2 k€ par logement.

L'Amélioration de l'habitat complémentaire (AHC) intervient, quant à elle, sur les premières améliorations menées entre 1970 et 1987 et jugées inadaptées aujourd'hui. Les travaux d'AHC visent à apporter au logement les éléments de confort manquants par rapport à une AHR. En 2016, 423 logements ont été livrés en AHC pour un coût moyen de 84,5 k€ par logement.

L'Amélioration de l'habitat isolée (AHI) est une amélioration complémentaire apportée aux logements récemment libérés et dont les anciens occupants avaient refusé les travaux de réhabilitation. En 2016, 126 logements ont été livrés en AHI pour un coût moyen de 73,6 k€ par logement.

L'Amélioration thermique (Ath), programmée ou isolée, vise à améliorer les performances des logements les plus énergivores, souvent de classe énergétique F ou G. 384 logements ont été livrés, en Ath pour un coût moyen de 53 k€ par logement.

## Offrir des perspectives à travers l'insertion

Maisons & Cités engage avec ses partenaires des actions pour favoriser l'insertion des jeunes des cités et leur offrir des perspectives. Cette volonté a permis de générer au total 144 534

heures d'insertion en 2016.

Parmi ces actions figurent les chantiers école, d'insertion ou éducatifs, dispositifs qui permettent aux plus jeunes de découvrir le monde du travail ou aux jeunes adultes de se former et d'acquies plus d'autonomie.

Ils peuvent par exemple permettre à des jeunes en recherche d'emploi et de logement de se former aux métiers du bâtiment dans des logements confiés par Maisons & Cités et de trouver une aide pour leurs démarches administratives.

### > Des chantiers pour former les jeunes ou lutter contre le décrochage social

Les chantiers d'insertion s'adressent à des jeunes en difficulté d'insertion ou en décrochage social. Il s'agit en général de chantiers, tels que l'embellissement d'une cité, lors desquels les jeunes sont formés et aidés dans leurs démarches. Les chantiers éducatifs sont destinés au jeune public qui souhaite découvrir le monde du travail, ou à de jeunes adultes qui rencontrent des difficultés d'adaptation. Il est proposé à ces derniers des travaux, dans le cadre d'opérations de prévention spécialisée, encadrés par des professionnels de l'insertion. Les chantiers école permettent quant à eux à des jeunes en recherche d'emploi et de logement de se former aux métiers du bâtiment dans des logements confiés par Maisons & Cités et de trouver une aide pour leurs démarches. Au total, 64 jeunes ont participé à ces chantiers mis en place en partenariat avec Maisons & Cités, représentant au total 70 136 heures. Retour sur trois chantiers exemplaires :

#### > Un chantier école à Liévin



Dans le cadre de l'opération « Un emploi, un toit », menée par l'APSA Insertion de Lens, un chantier école d'un an a eu lieu à Liévin, dans un logement Maisons & Cités de la cité Rollencourt. Huit jeunes de 21 à 27 ans, en recherche d'emploi et de logement, ont procédé à la restauration du bâtiment. Encadré par des professionnels qui supervisaient l'ensemble de leurs travaux, ce chantier a été l'opportunité pour eux d'acquies les gestes techniques et une bonne expérience des métiers du bâtiment. En outre, à l'issue de leur chantier école, tous ont trouvé une solution à leur besoin en logement. L'opération a été cofinancée par le Conseil départemental du Pas-de-Calais et Maisons & Cités.

#### > Un chantier pour embellir la cité Cornuault

De juillet à décembre 2016, huit jeunes Évinois ont participé à l'embellissement de la cité Cornuault et contribué à lui rendre son cachet de cité-jardin. C'est un chantier école lancé à l'initiative de la Régie de quartier Impulsion, auquel la commune d'Évin-Malmaison et Maisons & Cités ont apporté leur soutien. Les jeunes Évinois ont été recrutés en CDD pour soigner l'environnement de la cité. Ils ont ainsi acquis la pratique des métiers de gestion des espaces verts et leur parcours professionnel s'en est trouvé conforté. La cité Cornuault fait partie du périmètre inscrit au patrimoine mondial par l'Unesco, ce qui rendait la mission lancée par Impulsion d'autant plus valorisante pour les jeunes recrues.



#### > Des jeunes en chantier éducatif à Beuvrages

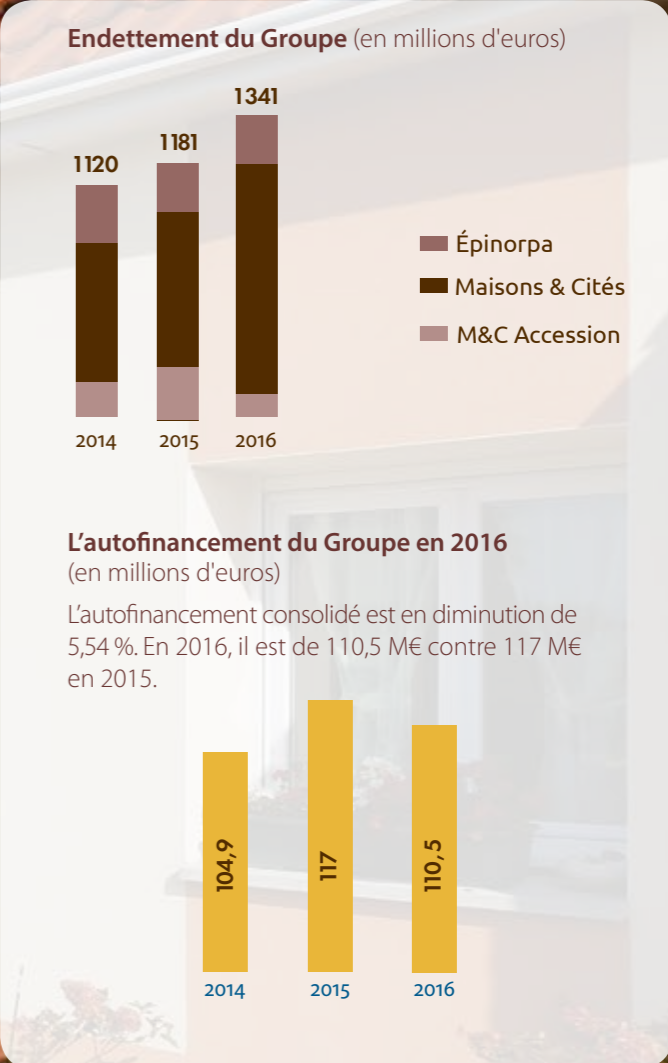
Un chantier éducatif avait lieu du 24 au 28 octobre 2016 dans la cité de la Verrerie à Beuvrages, réunissant 16 jeunes de 18 à 25 ans, rencontrant des difficultés d'adaptation. Accompagnés par le Comité d'action pour l'éducation permanente (CAPEP) d'Anzin, ils ont procédé à l'entretien des jardins de personnes âgées dans la cité de la Verrerie à Beuvrages en échange d'une indemnisation ou d'un soutien financier dans le cadre d'une opération de « prévention spécialisée ». Des rencontres intergénérationnelles ont eu lieu entre les jeunes et les personnes âgées, permettant ainsi de tisser des liens. Pour sa part, Maisons & Cités a confié à l'association l'entretien des parcelles de sept logements de la cité, avec l'accord des clients.



M. Christian Champiré est Maire de Grenay et membre des conseils d'administration de l'Épinorpa et de Maisons & Cités. Son interview dans le cadre de la démarche vision a permis d'établir un diagnostic de « l'état présent ».



Cité Nouvelle Bellevue à Harnes



78,4 %

Part d'entreprises locales parmi les partenaires du Groupe

303,1

Le chiffre d'affaires combiné du Groupe pour 2016 (en millions d'euros)

144 534

Le nombre d'heures d'insertion générées par Maisons & Cités en 2016

156 M€

L'effort en maintenance, entretien courant et amélioration de l'habitat 2016

1 130

logements réhabilités en 2016

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales «Loyauté des pratiques» et «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## Contribuer à une économie durable

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2014	2015	2016	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	20,23	19,32	15,7 % des loyers	
✓	L'évolution s'explique par une baisse de la production immobilisée (- 5 M€, liée à un ajustement de la méthode comptable), ainsi qu'à une augmentation des taxes foncières (+ 1,5 M€) et de la cotisation à la CGLLS (+ 5 M€).				
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	581	584	525,7 €/log.	
	La baisse du montant consacré à l'entretien courant est liée à une renégociation des marchés qui a généré une baisse de 10 à 15 % des coûts.				
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production ou acquisition du parc de logements	2010-2014	2011-2015	2011-2015	
✓	Croissance du parc				
	Investissement annuel moyen	69 709 354	73 001 120	66 833 672 €	
	Par logement acquis ou produit	161 739	150 480	120 482 €/logement	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
✓	Croissance du parc				
	Fonds propres	18,4 %	18,5 %	17,2 %	
	Emprunts	79,0 %	78,4 %	80,6 %	
	Subventions	2,6 %	3,1 %	2,2 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	29 950	23 824	24 092 €/log.	
	Amélioration du parc				
	Fonds propres	7,5 %	15,3 %	13,5 %	
	Emprunts	92,4 %	73,5 %	75,1 %	
	Subventions	0,1 %	11,2 %	11,5 %	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	8,3 %	8,5 %	9,22 % du parc
✓	dont:	Moins de 3 mois en exploitation	0,8 %	0,7 %	1,08 % du parc
		Plus de 3 mois en exploitation	0,6 %	0,6 %	0,61 % du parc
		Taux de vacance technique <sup>1</sup>	6,9 %	7,2 %	7,53 % du parc
		dont taux de logements neutralisés définitivement	2,5 %	2,1 %	1,86 % du parc

Le niveau de vacance technique est lié à l'ancienneté du parc et à la nécessité lors de la libération d'un logement d'intervenir en rénovation avant sa remise en location. Les logements neutralisés sont destinés à être démolis et seront en grande majorité remplacés par des logements neufs.

Informations sociales, environnementales et sociétales (article R225-105-1 du code du commerce) cf tableau p.87

## Contribuer à une économie durable

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2014	2015	2016
	<b>Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.</b>			
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
	Salariés	55 040	55 049	56 902 K€
	Fournisseurs et prestataires	203 883	309 794	331 958 K€
	Administrations fiscales	37 470	34 891	38 200 K€
	Banques	33 055	24 543	24 135 K€
	Actionnaires	-	13 499	13 499 K€
	État (Cotisations à des fins redistributives)	412	397	468 K€
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	28 978 h	96 520 h	144 534 h
	Cette évolution significative du nombre d'heures d'insertion générées par l'activité économique s'explique en majorité par un doublement du nombre d'heures d'insertion liées à la clause d'insertion dans les marchés de travaux (généralisation de la clause à tous les marchés de travaux à compter du 1er janvier 2015 et amélioration du suivi de la réalisation).			
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 357	1 436	1 566
	Part d'entreprises locales*	78,8	80,57	78,4 %
	* entreprises dont l'adresse de facturation est située dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais			
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	39	39	37 jours
✓	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	95	96	96 %

## ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

Maisons & Cités a mis en place un règlement intérieur des achats depuis 2012. Un guide pratique pour la bonne application de ce règlement est aussi mis à la disposition des collaborateurs, dans lequel figure une fiche « comment intégrer le développement durable dans ses achats ? ». Par ailleurs, figure dans le règlement des achats un article consacré aux marchés réservés à des entreprises adaptées, à des établissements et services d'aide par le travail ou à des structures équivalentes. Depuis 2013, Maisons & Cités a créé un poste de référent

insertion qui a pour rôle de coordonner et assurer un suivi des différentes actions d'insertion menées par l'entreprise. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la clause sociale d'insertion a été généralisée dans tous les marchés de travaux, quel qu'en soit leur montant. En ce qui concerne la flotte automobile, une attention particulière est portée sur la performance environnementale des véhicules loués. Pour les véhicules de fonction, le choix est systématiquement porté sur des modèles n'émettant pas plus de 120 g de CO<sub>2</sub> par km.

En 2016 Maisons & Cités a signé la charte des marchés publics simplifiés qui vise à faciliter l'accès des entreprises aux marchés publics, en œuvrant à la réduction des informations ou documents demandés aux entreprises candidates / soumissionnaires à l'occasion de la procédure dématérialisée de réponse aux consultations. Maisons & Cités a ainsi adhéré à la plateforme e-attestations qui permet d'avoir accès aux documents administratifs nécessaires à la constitution des marchés sans avoir à solliciter les entreprises.

Note méthodologique :

1. Vacance technique: logements «hors exploitation», soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition («logements neutralisés définitivement»)

Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES





## NOS ENJEUX

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.

## NOTRE STRATÉGIE

La démarche vision réalisée en 2016 a été l'occasion de mener un travail participatif sur les valeurs de l'entreprise. Il a abouti à retenir quatre valeurs dont l'une est l'épanouissement des collaborateurs. Ainsi, l'un des 6 axes de notre projet stratégique Créacités 2017-2019, est entièrement dédié à ce thème. Intitulé « l'entreprise épanouissante », il s'articule autour de plusieurs thématiques de travail appelées défis : le management, le développement des talents et compétences, le bien-être et la qualité de vie au travail, ainsi que la communication interne.

## NOTRE PERFORMANCE

### Comment contribuer à l'épanouissement des collaborateurs ?

L'épanouissement des femmes et des hommes de l'entreprise passe notamment par la prise en compte de leurs attentes en matière de santé, de conditions et de qualité de vie au travail. Dans le cadre de sa démarche vision, les collaborateurs ont été amenés à s'exprimer sur le concept d'entreprise épanouissante et les actions qui pourraient être entreprises pour y parvenir. Un axe du projet stratégique y est consacré et plusieurs chantiers seront lancés en 2017. Sans attendre la mise en œuvre de ces chantiers, la Direction des ressources

et des relations humaines est mobilisée au quotidien pour améliorer la qualité de vie au travail. À travers son action, elle accompagne et suit le développement des collaborateurs tout au long de leur parcours dans l'entreprise.

#### » Des avancées sur le parcours professionnel

##### Compléter le dispositif d'intégration

Lors de son arrivée dans l'entreprise, chaque collaborateur se voit remettre le « dossier du collaborateur ». En complément de ces informations, une réflexion a été menée sur la journée d'intégration. Cette journée d'accueil est le moment idéal pour sensibiliser les nouveaux collaborateurs sur la

dimension historique de l'entreprise tout en véhiculant les informations essentielles sur l'organisation et ses pratiques. Une visite de patrimoine vient conclure cette journée qui oscille entre passages théoriques et ludiques sous forme de challenge.

#### Favoriser les moments d'échanges entre managers et collaborateurs

Depuis janvier 2014 et le passage de l'entreprise en SA d'HLM, les collaborateurs réalisent tous les deux ans un entretien professionnel pour échanger sur leur parcours et leur projet professionnel. Initialement pris en charge par la direction des ressources humaines, c'est désormais au manager qu'il revient d'organiser



Rémy Delecourt, chargé d'opérations neuves à l'agence d'Aniche.

ce moment d'échange. L'entretien annuel, permet, quant à lui, aux managers de rencontrer ses collaborateurs pour évoquer ensemble les principales missions exercées. C'est également l'occasion de faire le point sur l'atteinte des objectifs et d'échanger sur les points forts et les difficultés rencontrées.

#### › Veiller à la formation et la transmission du «savoir»

Les orientations de formation 2017/2019 s'inscrivent dans une volonté d'accompagnement des parcours professionnels au niveau individuel et collectif. Aussi, en plus des formations visant à accompagner les collaborateurs dans les évolutions juridiques et réglementaires liées à leur métier, l'entreprise s'attache à faire de la formation un levier d'intégration et de fidélisation des collaborateurs.

#### Veiller au respect des évolutions de la réglementation des marchés publics

En septembre 2016, quatre-vingt collaborateurs ont participé à une session de mise à jour des connaissances suite aux évolutions de la législation relative aux marchés publics. Le cabinet Ernst & Young, en co-animation avec notre département Achats Marchés, est revenu sur le contexte réglementaire et les impacts sur la gestion d'un marché. Cette formation a également permis d'appréhender le vocabulaire rénové des marchés publics.

#### CO-construction d'une formation « maison » sur les techniques du bâtiment

Une formation à destination des chargés de clientèle de proximité a été créée. Son contenu pédagogique a été élaboré en tenant compte des problématiques qu'ils rencontrent. Assurée par un contrôleur animateur qualité interne, cette formation leur permet de conforter et mettre à jour leurs compétences. Elle propose notamment de revoir, dans les corps d'état les plus sensibles, les points essentiels pour mener à bien les contrôles opérationnels. Mise au point courant 2016 la formation a débuté en janvier 2017 (voir ci-contre).

#### Être tuteur ou comment transmettre son « savoir »



Afin de dynamiser le transfert de savoirs et de compétences au profit des collaborateurs en contrat de formation en alternance, plusieurs de nos collaborateurs ont suivi une formation pour mieux appréhender leur rôle de tuteur et les missions qui en découlent. À l'issue de celle-ci et avec l'aide de spécialistes, tous les participants ont contribué à l'élaboration d'une charte de « dix engagements tuteur/tutoré ». L'occasion de partager les expériences et d'engager une démarche spécifique d'évaluation des compétences du tuteur.

#### › Valoriser nos métiers et s'ouvrir aux talents

Le secteur du logement social souffre parfois d'une image qui ne reflète pas la richesse et la variété des métiers de notre activité. M&C a fait le choix de valoriser les métiers et les talents qui existent.

#### Salons de l'emploi



Depuis la fin de l'année 2016, Maisons & Cités a souhaité développer sa participation sur les salons et forums dédiés à l'emploi et aux ressources humaines. L'occasion pour l'équipe de la Direction des ressources et des relations humaines d'aller à la rencontre des candidats potentiels et de permettre à la fois de constituer un vivier de candidats tout en présentant la variété des différents métiers qui existent chez un bailleur social. Nous avons ainsi participé au Salon APEC

## 3 questions à...

Jean-Jacques Ruckebusch  
Chef du département Qualité

#### Comment est née l'idée de cette formation ?

C'est en fait le résultat d'un constat. En accord avec les responsables d'activité, nous avons mené des actions pédagogiques au profit des antennes de proximité. L'objectif étant d'accompagner les chargés de clientèle de proximité dans la maîtrise des situations de chantier. Par ailleurs, d'autres chargés de clientèle nous avaient sollicités à titre individuel. Il était donc nécessaire de conduire plus loin notre action, ce qui a abouti à cette action de formation.

#### Comment avez-vous procédé pour la co-construire ?

Nous avons tout d'abord procédé à un diagnostic des réels besoins et attentes auprès de 75 chargés de clientèle. Un contenu de formation a ensuite été élaboré sur la base de ce diagnostic, alliant à la fois la théorie et la pratique. Le document d'ingénierie pédagogique a été partagé avec notre service formation et a été progressivement programmé le planning de déploiement à compter de janvier 2017.

#### Quels retours avez-vous sur ces formations ?

Les collaborateurs se montrent satisfaits et nous avons d'ores et déjà prévu de planifier des sessions qui serviront de piqure de rappel en fonction des besoins. Par la suite, nous couplerons la formation avec des audits de terrain pour constater l'appropriation et l'application des acquis de la formation dans la pratique quotidienne. Cela nous permettra également de réajuster le contenu pédagogique en fonction de ces constats. Cette approche nous apporte de la souplesse et garantit une adéquation optimale entre le contenu pédagogique, les attentes des collaborateurs et les besoins de l'entreprise.



Sarah Foulon et Marcel Bonnot sont collaborateurs de Maisons & Cités. Ils ont participé aux ateliers chant et théâtre organisés dans le cadre de nos 30 ans. Comme l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, ils ont participé à la co-construction du projet stratégique.

de Lille Grand Palais, au Rendez-vous Experts de Lille et au Salon des métiers de Condé-sur-l'Escaut.

#### Zoom sur les métiers



Des vidéos visant à mieux faire connaître nos métiers ont été réalisées avec le concours de collaborateurs volontaires. Ces documentaires de quelques minutes mettent en lumière des métiers spécifiques au monde du logement social en soulignant à la fois leur variété et leur richesse. Réalisé sous forme de portraits, chacun y évoque son parcours et son quotidien professionnel. En plus de valoriser nos métiers et ceux qui l'exercent, ces documents mettent en évidence la volonté d'offrir aux collaborateurs un parcours professionnel dans l'entreprise. Ces « vidéos métiers », sont diffusées sur l'intranet et présentées sur les forums emploi ou le réseau social LinkedIn, contribuant ainsi à valoriser, tant en interne qu'en externe, nos métiers, nos compétences et nos talents.

#### ► Améliorer le bien-être et les conditions de vie au travail

##### Démarche de concertation sur le nouveau siège social

Maisons & Cités a lancé un projet de construction d'un nouveau siège social. Dans ce cadre, une démarche de concertation a été engagée avec les collaborateurs. Elle doit permettre de prendre en compte l'opinion du plus grand nombre et bâtir ainsi un projet adapté aux besoins et usages internes. Pour cela un groupe de vingt-cinq collaborateurs-référents a été créé. Le référent a un rôle de collecteur d'idées, de questions ou de remarques auprès des collaborateurs de sa direction. Il joue également le rôle de relais des informations sur le suivi et l'avancement du projet.

En décembre dernier, le groupe de référents a été convié à des visites de sites exemplaires. Ils ont ainsi pu découvrir les bâtiments de Quatuor (filiale du groupe Vinci), les studios Ankama à Roubaix et le siège social du bailleur Notre logis, situé à Halluin. Ensuite, une journée de réflexion collective autour du projet a rassemblé l'ensemble des collaborateurs du siège social. Puis, six ateliers de travail ont été organisés avec le soutien du cabinet d'architecte Archia, spécialisé dans la médiation et la concertation. Durant ceux-ci, les référents ont travaillé sur différents thèmes comme les espaces partagés, les espaces de travail, les salles de réunion...

Le sujet du nouveau siège social ne se limite toutefois pas au personnel qui y travaille. En effet, chaque collaborateur, qu'il évolue ou non au sein du siège social, a pu s'exprimer au travers d'un questionnaire digital diffusé durant les world cafés de la démarche vision en septembre 2016.

##### Les collaborateurs formés à l'utilisation d'un défibrillateur



Suite à l'installation en début d'année 2016, d'un défibrillateur dans chacun des points d'accueil, des formations à la prise en main de l'appareil ont été dispensées aux collaborateurs. Ainsi, 21 sessions de formation ont été organisées durant les mois de mars et avril 2016. Au total ce sont 210 salariés qui ont été formés.

##### Une étude sur l'origine des Troubles musculo-squelettiques

En 2016, Maisons & Cités a démarré une étude sur l'origine des Troubles musculo-squelettiques (TMS). De cette démarche naîtra un plan d'action visant à préserver le capital santé des femmes et des hommes de l'entreprise. Ainsi,

chacun des établissements a été inscrit à la démarche « TMS Pros » proposée par la CARSAT Nord Picardie. Cette inscription a été effectuée en lien avec les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Pour mener à bien cette mission, deux référents ont été formés (voir ci-dessous).

## 3 questions à...

**Sébastien Rojewski,**  
préventeur au Département sécurité santé et qualité de vie au travail

### Quel est l'intérêt d'adhérer à la démarche TMS PROS ?

Le traitement des TMS est un sujet complexe qui doit être étudié de manière structurée. Le programme TMS Pros nous permet de bénéficier d'un parcours individualisé de prévention des TMS. Nous avons, par exemple, accès à de nombreux outils et documents de référence et nous sommes accompagnés par un référent de la CARSAT Nord Picardie et cela, tout au long de notre parcours.

### Quelles sont les grandes étapes de ce projet ?

La démarche se décompose en plusieurs étapes. Nous démarrons par un recensement des indicateurs de la société en lien avec les TMS. Nous observons ensuite le poste de travail identifié comme étant un risque de déclenchement de TMS.

### Quels sont les premiers constats ?

Comme toutes les entreprises Maisons & Cités est confrontée à ce phénomène. Depuis 2010, nous avons constaté une augmentation de ces troubles. C'est ce qui nous a conduit à étendre cette démarche volontariste à tous nos établissements. Nous allons par ailleurs poursuivre et renforcer les actions de sensibilisation à destination de nos collaborateurs.



Lucie Gosset, chargée de clientèle, en visite chez Mme et M. Cossart à Harnes

80

collaborateurs formés aux évolutions du code des marchés publics

85

postes ont été pourvus durant l'année

210

salariés formés à l'utilisation d'un défibrillateur

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail». Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

Valoriser les ressources humaines

HR 1	Équité d'accès et de conditions de travail	2014		2015		2016	
<b>Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)</b>							
<b>HR 1.1</b>	<b>Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)</b>						
	CDI	97		97		97	
	CDD (Hors CDD de remplacement)	3		3		3	
	Interim	1		1		1	
<b>Contrats spécifiques</b>							
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	4,6 salariés		4,2 salariés		2,7 salariés	
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	4,3 salariés		5,4 salariés		7,7 salariés	
	Stagiaires	34 stagiaires		40 stagiaires		41 stagiaires	
<b>HR 1.2</b>	<b>Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
✓	Nombre de salariés en CDI	422	382	418	404	409	416
	<b>Âge (%)</b>						
	< 25 ans	0	1	0,2	0,6	0,4	0,8
	25-55 ans	36	42	34,7	41,7	34,4	42,7
	> 55 ans	16	5	15,9	6,8	14,8	6,9
	<b>Catégories (%)</b>						
	Ouvriers de maintenance	5	0	4,4	0	4,8	0,0
	Personnel de proximité	8	6	8,2	6,2	8,0	6,1
	Employés administratifs	2	7	2,4	6,7	1,7	6,4
	Agents de maîtrise	19	29	18	28,8	17,7	30,1
	Cadres	16	6	15,7	6,8	15,3	7,3
	Directeurs et cadres dirigeants	2	0	2,2	0,6	2,1	0,6
<b>HR 1.3</b>	<b>Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap</b>						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année	44		48		46 salariés	
	Équivalent en ETP	43		43		38,75 ETP	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	480 K€		611 K€		596 K€	
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	0 K€		0 K€		0 K€	
*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus							
<b>HR 1.4</b>	<b>Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie* (en K€)</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
✓	Ouvriers de maintenance	30,36	0,00	30,30	0,00	30,5	0,0
	Personnel de proximité	32,28	30,53	32,10	31,20	33,0	32,4
	Employés administratifs	30,76	26,88	31,00	27,40	31,5	28,2
	Agents de maîtrise	33,98	29,85	34,00	30,40	34,1	31,8
	Cadres	45,46	42,91	45,70	42,60	46,6	44,2
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	100,75	72,90	98,20	87,60	100,6	90,0
<b>HR 1.5</b>	<b>Écart de rémunérations*</b>						
	Rémunération médiane (en K€)	32		32		33	
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	5		5		5	
<b>HR 1.6</b>	<b>Avantages sociaux financés par l'employeur**</b>	19,40 %		17,30 %		19,50 %	
✓	Autres avantages sociaux	Indemnités de transport domicile-lieu de travail : 0,16 € par kilomètre et par jour travaillé (sont pris en compte les trajets aller et retour dans la limite de 100 km par jour)					

HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Un département sécurité, santé et qualité de vie au travail a été créé en 2013 et s'est développé en 2014. Il a en charge le pilotage de la démarche d'amélioration du système de management au regard de la santé et sécurité du personnel. Une certification OHSAS 18001 sera sollicitée en 2018.

Depuis 2014, M&C Soginorpa dispose d'un poste d'assistance sociale à temps plein. Cette collaboratrice oeuvre dans le respect de l'anonymat auprès de collaborateurs en souffrance et peut les orienter vers un dispositif "d'écoute et d'orientation individuelle". Ce processus, en place depuis avril 2015, est animé

par un psychologue clinicien qui peut rencontrer individuellement un collaborateur en souffrance au travail qui le souhaite. Ce professionnel peut assurer jusqu'à 3 séances d'écoute gratuite au profit du salarié, puis l'orienter vers un psychologue de son choix cette fois, et aux frais du patient si le besoin s'en fait sentir.

Note méthodologique :

\* Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

\*\* Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant 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.

Valoriser les ressources humaines

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2014		2015		2016	
<b>Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)</b>							
<b>HR 2.1</b>	<b>Volume annuel de formation par catégorie de salariés</b>	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
✓	Ouvriers de maintenance	29	2283	38	2353	18	283
	Personnel de proximité	120	2455	116	3382	110	1 698
	Employés administratifs	75	2907	63	600	54	1 051
	Agents de maîtrise	355	8320	341	6244	281	4 926
	Cadres	174	5394	164	3720	145	3 781
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	19	484	26	415	22	516
La baisse du nombre d'heures pour la CSP Ouvrier est liée au fait qu'en 2015 étaient comptabilisés dans cette catégorie les emplois d'avenir.							
<b>HR 2.2</b>	<b>Accès à la formation</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	97,39 %	96,07 %	90 %	92 %	92,7	95,9
<b>HR 2.3</b>	<b>Mobilité interne</b>						
	Nombre de mobilités internes dans l'année			54	31	28	
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année			49	21	22	
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités)			100	72	85	
<b>HR 3</b>	<b>Santé et bien-être des salarié(e)s</b>						
<b>Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme</b>							
<b>HR 3.1</b>	<b>Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)</b>						
✓	Taux d'absentéisme global			6,2 %	6,97 %	7,13 %	
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP			0,3 %	0,17 %	0,21 %	
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année			21	37	26	

Informations sociales, environnementales et sociétales (article R225-105-1 du code du commerce) cf. tableau p. 87

HR B / Organisation du temps de travail

Le système d'horaires variables généralisé à l'ensemble de la société depuis 2014 permet aux salariés de bénéficier d'une certaine latitude dans l'organisation et la gestion de leur temps de travail en tenant compte de leurs contraintes personnelles, tout en conciliant les impératifs de fonctionnement de leur service et de l'entreprise. En pratique, les collaborateurs organisent leur temps de travail en choisissant quotidiennement leurs heures d'arrivée et de départ à l'intérieur des plages prévues par accord, dans le respect de la durée légale du travail. Un accord d'entreprise relatif au contrat de génération a été signé en novembre 2013. Il prévoit notamment la possibilité pour les salariés seniors le passage à un temps partiel de fin d'activité. Arrivée à échéance en novembre

2016, et en l'absence de délégué syndical, l'élaboration d'un plan d'actions est en cours. La Direction a souhaité associer les instances représentatives du personnel à cette démarche (réunions de préparation, présentation de bilan, diagnostic, consultation CCE). Un accord triennal relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été signé en juin 2015. Il comporte notamment des mesures visant à favoriser l'articulation entre activité professionnelle et vie personnelle :

- temps partiel choisi
- mesures en faveur des salariées enceintes : à la demande de la salariée, bénéfice d'un mi-temps le mois précédent le congé maternité sans perte de salaire ;
- mesures en faveur de la rentrée scolaire : possibilité

donnée au parent exerçant l'autorité parentale de bénéficier d'une heure sur son temps de travail le jour de la rentrée scolaire (de la maternelle à l'entrée en 6<sup>e</sup>) sans perte de salaire ;

- mesures en faveur des parents d'enfant malades : quel que soit le nombre d'enfants, la prise de congés pour enfants malades peut aller jusqu'à 8 jours ouvrés par année civile (contre 3 à 5 prévus légalement) ;
- prise en compte de la totalité de la durée du congé parental d'éducation pour le calcul de l'ancienneté ;
- accès des salariés à 7 crèches interentreprises pour favoriser la garde des enfants. Enfin, l'entreprise continue le déploiement d'outils de visioconférence pour limiter les déplacements.

Raisons d'omission :

- Donnée non disponible
- na Non applicable
- # Donnée non divulguée

## AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LES RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



Hassane Ouraghi, chargé de clientèle à l'antenne de Libercourt, en visite chez une cliente

## NOS ENJEUX

Le dialogue avec les parties prenantes constitue un enjeu majeur pour Maisons & Cités, désormais bailleur HLM. 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.

## NOTRE STRATÉGIE

Depuis son passage au statut de SA d'HLM, Maisons & Cités s'attache à renforcer le dialogue avec ses parties prenantes. La concertation locative, les échanges avec les partenaires institutionnels ou les associations locales se développent en vue d'une coopération plus fructueuse. Notre projet stratégique Créacités 2017-2019 a ainsi été construit à partir d'une démarche participative à laquelle ont été associées les parties prenantes internes et externes de l'entreprise. En outre, dans son projet stratégique et à travers différents chantiers, Maisons & Cités réaffirme sa volonté d'amélioration continue de ses pratiques, qu'il s'agisse du fonctionnement de ses instances de gouvernance ou du service rendu à la clientèle.

## NOTRE PERFORMANCE

### Un défi : être reconnue pour l'exemplarité de sa relation clientèle

Dans le cadre de son projet stratégique, Maisons & Cités s'est lancée le défi d'être reconnue, d'ici à dix ans, pour l'exemplarité de sa relation clientèle. En septembre 2016, un plan de modernisation de la relation clientèle a ainsi été lancé. Le premier volet de développement porte sur les services en ligne. Un extranet client verra le jour en 2017. Les clients pourront effectuer en ligne le paiement de leur loyer, télécharger une quittance ou consulter leur compte client. Le développement des services en ligne permettra au client

d'être plus autonome pour obtenir les informations qui le concernent, sans avoir besoin de nous contacter, allégeant de fait la charge de travail de nos collègues d'accueil qui pourront ainsi consacrer davantage de temps aux demandes qui méritent plus d'attention.

Le second volet concerne le suivi et la gestion des demandes clients. Un centre de relation client (CRC) sera créé en complément des accueils physiques. Il assurera dans un premier temps le traitement des appels entrants et les demandes formulées par nos clients depuis internet.

Quel que soit le canal utilisé, l'objectif est d'offrir une qualité de service équivalente. Ainsi, le client, en fonction de ses besoins, pourra contacter le

Centre de relation client par mail ou par téléphone à l'aide d'un numéro unique, se connecter à son espace client via son smartphone, sa tablette ou son ordinateur, ou continuer de se déplacer en agences ou en antennes.

### Une certification maintenue depuis quatre ans

En 2012, Maisons & Cités était certifiée ISO 9001 pour la première fois. Un an plus tard, c'est l'ensemble



de son activité qui était à son tour récompensé. En 2016, au terme d'un audit de suivi piloté par l'organisme Afnor, la certification était maintenue, venant récompenser une démarche d'amélioration continue des services au bénéfice de notre clientèle.

### De nouvelles tablettes pour nos chargés de clientèle

Durant le mois de juin 2016, pour faciliter le travail sur le terrain, les 120 chargés de clientèle du Groupe ont été dotés de nouvelles tablettes tactiles. Equipées du logiciel Elipso, elles leur

permettent notamment de réaliser les états des lieux avec photos et d'avoir accès au système d'information, à leur messagerie et leur agenda.



Le personnel de Maisons & Cités bénéficie d'un capital sympathie toujours très élevé.

### Zoom sur l'enquête de satisfaction clientèle

Chaque année, une enquête est réalisée à la demande de Maisons & Cités, par un cabinet indépendant auprès d'un échantillon représentatif de clients.

#### Amélioration de l'habitat

88 % des personnes interrogées se déclarent plutôt à tout à fait satisfaites des travaux d'amélioration menés dans leur logement.

Personnel intervenant : 89 % des personnes interrogées déclarent que le personnel intervenant a été respectueux de l'intérieur du logement, 78 % qu'il était attentif quant à la finition des travaux et 91 % qu'il était aimable et disponible.

Augmentation du loyer suite aux travaux : 90 % des sondés estiment que le niveau de confort apporté par les travaux est à la hauteur de l'augmentation du loyer.

#### Entretien courant

79 % considèrent que le problème qu'ils ont signalé a été résolu et 93 % déclarent que la qualité des travaux est plutôt à tout à fait satisfaisante.

#### Visite d'entretien annuel et dépannage

Le dépannage chauffage et multiservices : sur la qualité globale de l'intervention, 86 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites et 93 % recommanderaient le prestataire.

La visite annuelle d'entretien : sur la qualité globale de l'intervention, 80 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites et 90 % recommanderaient le prestataire.

#### Nouveaux entrants et mutations

Concernant le personnel de Maisons & Cités, 93 % sont plutôt à tout à fait satisfaites de l'accueil, 96 % de la clarté des informations fournies et 84 % du respect des engagements.

89 % sont satisfaits des contacts téléphoniques qu'ils ont eus avec Maisons & Cités.

81 % se déclarent plutôt à tout à fait satisfaites de la facilité à joindre Maisons & Cités.

93 % sont plutôt à tout à fait satisfaites du logement qu'ils occupent.

92 % déclarent que leur logement répond aux besoins qu'ils ont exprimés.

92 % jugent favorablement leur quartier.

Enfin, 97 % recommanderaient Maisons & Cités à quelqu'un à la recherche d'un logement.



Aurélie Top et Julien Evrard du cabinet Archiae nous accompagnent dans le cadre de la concertation qui se déroule avec les habitants de la cité 9 de Lens. Ils sont également associés à la démarche de concertation interne relative au futur siège social de l'entreprise.

## La concertation pour construire son quartier



La démarche de concertation entamée avec les habitants de la cité 9 de Lens se poursuit. Pour rappel, la Cité 9 est située en face du Louvre-Lens. Elle sera prochainement transformée en écoquartier, démonstrateur de la Troisième révolution industrielle.

La première étape de ce chantier, impulsée par Maisons & Cités et la ville de Lens, est la réalisation d'un hôtel 4 étoiles en lieu et place de logements miniers alignés le long de la rue qui sépare la cité du musée. La deuxième étape de ce chantier est la restructuration de l'Îlot Parmentier et de ses 75 logements, au cœur de la cité 9, pour qu'il devienne un écoquartier.

Depuis novembre 2014, une démarche participative a été lancée afin que les habitants deviennent les acteurs de ce projet. Encadrés par une équipe composée de collaborateurs de Maisons & Cités et d'une architecte médiatrice, les habitants de l'îlot ont travaillé au projet, visité des quartiers exemplaires, imaginé et créé des lieux de rencontre et rêvé leur futur quartier. En décembre 2016, à la suite de nombreux ateliers de travail, l'équipe projet et les habitants ont remis leur cahier des charges du « quartier idéal » à un assistant à maîtrise d'ouvrage.

### Les objectifs de la démarche :

- Informer les habitants sur le projet
- Accompagner le logement
- Prendre en compte les souhaits et les besoins des habitants
- Créer une dynamique positive au sein du quartier et favoriser le processus d'appropriation
- Sensibiliser à l'architecture, à l'urbanisme durable et aux thématiques de la Troisième révolution industrielle.

## Contribuer à la fierté d'appartenance au territoire

Entre un patrimoine inscrit dans le périmètre du Bassin minier de l'Unesco et l'antenne du Louvre située au cœur de nos cités, M&C entend développer l'appartenance au territoire et favoriser l'accès à la culture pour les habitants. Pour cela, le Groupe développe des actions en lien avec les communes et partenaires locaux.

### Des totems Unesco dans nos cités

Le Bassin minier figure depuis 2012 dans la prestigieuse liste du patrimoine mondial de l'Unesco, côtoyant ainsi la statue de la liberté ou encore l'acropole d'Athènes. Depuis juin 2016, en lien avec les communes concernées et la Mission Bassin Minier, des totems et relais d'informations sont installés dans les cités marquées par ce prestigieux label. La cité Taffin de Vieux-Condé a été la première à bénéficier de cette signalétique. D'ici quatre ans, ce ne sont pas moins de 120 cités qui devraient accueillir leur totem contribuant ainsi à valoriser le patrimoine et à développer la fierté d'appartenance.

### Des enfants en visite au Louvre-Lens

Voilà cinq ans, Maisons & Cités établissait un partenariat avec le musée du Louvre-Lens. Dans ce cadre, des enfants des cités minières sont régulièrement invités à participer à des visites-ateliers qui leur permettent de découvrir le célèbre musée lensois



## Maisons & Cités rencontre ses garants et partenaires financiers

Le 18 novembre 2016, Maisons & Cités invitait ses garants et partenaires financiers à participer à une réunion d'information financière. Depuis six ans les représentants du Groupe leur donnent rendez-vous une fois par an pour échanger sur la stratégie et la politique financière de la société ou la politique d'investissement dans le neuf

et l'ancien. Ce fut également l'occasion de les informer de la confirmation de la notation « A+ stable », attribuée à Maisons & Cités par l'agence Standard & Poor's.

### Maisons & Cités offre ses ordinateurs



Dans le cadre de sa politique de soutien aux initiatives locales, Maisons & Cités offre, depuis 2011, des ordinateurs en bon état de fonctionnement à des associations ou écoles du Bassin minier. En 2016, 26 ordinateurs ont été offerts à des structures scolaires et des associations.



Stéphane Maillet, président du directoire, directeur général d'Habitat Hauts-de-France a été interrogé dans le cadre des interviews menées auprès de nos partenaires. Cette démarche a permis d'établir un diagnostic de « l'état présent » de l'entreprise.



## Oxalia : un opérateur incontournable de l'habitat en Hauts-de-France

En juin 2015, Maisons & Cités a rejoint le groupement Oxalia, opérateur global de l'immobilier, créé en 2011. Il rassemble cinq opérateurs partageant une même vision de l'intérêt général, un ancrage régional fort, une connaissance du terrain prouvée et des équipes parfaitement rompues aux exigences territoriales.

En mettant en synergie l'excellente connaissance des besoins des territoires de chacun des membres d'Oxalia ainsi que leurs expertises singulières, le groupement ambitionne de devenir un interlocuteur proche, réactif et efficace dans les divers domaines de l'aménagement des territoires et de l'habitat.

## 3 questions à...

**Christine Drapier**  
Secrétaire générale,  
du groupement Oxalia

Pouvez-vous nous présenter le groupement Oxalia ?

Oxalia est un opérateur regroupant Habitat 62/59 Picardie, le Cottage Social des Flandres, Ldev, Habitat du Nord et Maisons & Cités, ce qui représente un patrimoine de 108 000 logements répartis sur plus de 420 communes de la région des Hauts-de-France. Oxalia est aujourd'hui un opérateur de référence de l'habitat social. Plus que jamais, nos objectifs communs demeurent d'apporter aux élus la meilleure des réponses dans les divers domaines de l'aménagement des territoires, de l'habitat et de l'accompagnement social.



Quelles sont les forces du groupement Oxalia ?

Basée sur des valeurs communes de confiance et de réactivité, notre organisation permet d'accélérer et d'amplifier les projets d'entreprise des membres.

Ensemble, nous avons la capacité de bâtir des solutions innovantes au service des habitants et de leur qualité de vie. La synergie entre les 5 organismes permet de capitaliser une parfaite connaissance des besoins des territoires et d'apporter une réponse rapide à toutes les problématiques de l'habitat social de la région.

Comment se matérialise aujourd'hui ce partenariat et quelles sont les convergences étudiées ?

En 2016, cinq axes stratégiques pour 2016-2020 ont été déclinés pour lesquels une mutualisation des moyens va renforcer chaque entreprise individuellement.

Notre ambition est d'être reconnus pour notre réactivité à proposer une offre innovante d'habitat social et de parcours résidentiel, accompagner la mutation urbaine et péri-urbaine par des opérations remarquables, et agir avec les habitants pour offrir un « mieux vivre chez soi » et un mieux vivre dans son quartier.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

## Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV 1	Instances de décision et systèmes de management	2014	2015	2016
<b>GOV 1.1</b>	<b>Évaluations/Certifications des systèmes de management</b>			
✓	Certification / évaluation 1			
	Champ	Système de Management de la Qualité		
	Nom de la certification / de l'évaluation	Certification ISO 9001 (Version 2008)		
	Périmètre	L'ensemble des activités de Maisons & Cités		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation	Certification initiale en mars 2012, renouvellement en mars 2015, dernier audit de suivi réalisé en avril 2017		

Notre certification ISO 9001 Version 2008 renouvelée en mars 2015 est valable jusqu'en mars 2018. Lors du prochain renouvellement, il sera obligatoire de passer à la version 2015 de l'ISO 9001. Une évaluation de notre SMQ au regard de cette évolution a été faite lors de l'audit de suivi, pour déterminer les points d'amélioration à réaliser. La démarche vision et les chantiers CREAcités à lancer répondent aux axes de progrès détectés. Il y aura lieu également de conforter notre cartographie des risques par la prise en compte des opportunités, de poursuivre notre travail sur le dialogue avec les parties prenantes, de conforter notre organisation de la gestion des connaissances et d'améliorer notre pilotage par les indicateurs.

GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en comité de direction	8,7 %	21,74 %	22,7 %
	Part de femmes dans le Directoire	0,0 %	16,67 %	16,67 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration	20,3 %	26,67 %	24,2 %

Le groupe Maisons & Cités rassemble trois structures ayant leur propre conseil d'administration. Nous avons donc consolidé les données.

GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.

GOV 2.1	Satisfaction des locataires			
✓	Date des trois dernières enquêtes	2010	2014	2016
	Taux de satisfaction globale*	82,7 %	85,2 %	85,7 %
	*d'après les réponses à la question : êtes-vous globalement satisfait de votre logement ?			

Résultats de l'enquête triennale réalisée par l'Association régionale pour l'habitat, à laquelle s'associent plusieurs bailleurs HLM. Elle est réalisée par un prestataire sélectionné sur appel d'offres, sur la base d'un questionnaire commun à tous les bailleurs.

GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	-	-	-
	Taux de satisfaction globale*	-	-	-
	*d'après les réponses à la question			

L'entreprise ne dispose pas d'outil permettant de remplir cet indicateur.

GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	101	120	104 conventions
---------	---	-----	-----	-----------------

## Gouvernance et relations aux parties prenantes

### GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Concernant la politique des achats, M&C a mis en place depuis 2012 un règlement intérieur des achats et un règlement intérieur de sa commission d'appel d'offre, régulièrement mis à jour selon les évolutions réglementaires. En outre, une charte déontologique à destination des collaborateurs rappelle les trois grands principes qui président à l'acte d'achat : liberté d'accès aux consultations, égalité de traitement et transparence des procédures d'attribution. Elle propose par ailleurs une

approche pratique de la déontologie et différents points de repères. Depuis 2013, les commissions d'attribution des logements sont organisées conformément à la législation HLM en vigueur (règlement intérieur). Le règlement intérieur prévoit notamment dans son article 11 le respect de la confidentialité et rappelle l'obligation de réserve et de discrétion absolue à l'égard des informations portées à la connaissance des membres de la commission.

Un correspondant informatique et libertés, garant de la conformité à la réglementation CNIL, est installé depuis 2011 dans l'entreprise.

Enfin, une charte d'utilisation des moyens informatiques et de communication électronique a été publiée en 2014. Elle définit les règles d'utilisation de ces moyens, en tenant compte des recommandations de la CNIL et de son guide relatif à la sécurité des données personnelles.

### GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Le groupe Maisons & Cités est constitué de trois organismes : un établissement public, une SA d'HLM et une société coopérative HLM. Chacune de ces structures est dotée d'un conseil d'administration. Une convention de gestion a été conclue entre l'Epinorpa et Maisons & Cités, ainsi qu'entre M&C Accession et Maisons & Cités. Entre 2014 et 2016, tous les administrateurs de la SA d'HLM ont pu suivre une formation ayant pour but de les sensibiliser sur leurs rôles et responsabilités.

Au sein de Maisons & Cités, il existe différentes instances en charge du pilotage du système de management : un directoire (composé du Président, du directeur général, ainsi que des 4 directeurs généraux adjoints), un comité de surveillance des opérations financières, un comité de direction opérationnelle, un comité de direction de la DGA Immobilier. Des commissions ou comités spécialisés transversaux sont également appelés à se réunir régulièrement. Une liste des instances décrivant l'objet, leur

champ décisionnel, composition, périodicité et secrétariat est mise à la disposition de tous les collaborateurs via l'outil de gestion de la documentation du système de management. La commission d'engagement des investissements dispose d'un règlement intérieur qui a été validé par le conseil d'administration, de même que la commission contentieux qui a été créée en septembre 2016.

### GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Maisons & Cités est implanté sur tout ou partie d'une douzaine d'EPCI et deux départements. Il dispose de 4 agences territoriales. Le directeur d'agence est l'interlocuteur des communes et des collectivités locales en ce qui concerne la stratégie patrimoniale et la gestion locative. Les collaborateurs des agences, mais également du siège, participent aux réunions d'élaboration des PLH à l'invitation des EPCI. Ils s'assurent ainsi que les politiques territoriales sont in-

tégrées dans la stratégie de développement et d'amélioration du parc de logements. Depuis son passage au statut HLM en 2014, les relations de partenariat avec les EPCI se sont renforcées. Ainsi trois communautés d'agglomérations du territoire d'implantation sont représentées au sein du collège des EPCI du conseil d'administration de M&C. M&C rend compte de son activité par l'envoi de son rapport d'activité aux maires et aux présidents des

EPCI chaque année. Ceux-ci sont également destinataires tout au long de l'année d'un exemplaire du journal des locataires et des ayants droit. En tant qu'acteur majeur de l'habitat en région, M&C est invité à participer à différents groupes de travail organisés par les instances locales, départementales ou régionales.

### GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

La direction de Maisons & Cités et les représentants des associations affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission nationale de concertation élus par les locataires du parc, ont élaboré conjointement un Plan de concertation locative visant à définir les modalités pratiques de la concertation applicable à l'ensemble de son patrimoine. Au travers de ce plan, Maisons & Cités a renforcé le dialogue déjà engagé avec les instances représentatives des locataires en vue de coproduire un meilleur cadre

de vie et du lien social. Un bilan de l'année 2016 a été réalisé lors d'une séance plénière en décembre. Au cours de l'année, 3 réunions de concertation locative de territoire ont été organisées, elles ont permis de présenter des opérations d'amélioration de l'habitat aux associations, ainsi que différents aspects de la politique patrimoniale. Un groupe de travail a été lancé en 2015 sur l'élaboration d'une charte de bien vivre ensemble. En 2016, trois réunions se sont déroulées dans ce cadre.

Par ailleurs, les locataires sont représentés au sein du conseil d'administration où siègent 3 représentants des locataires. En plus des conseils d'administration, les représentants des locataires sont invités à siéger aux commissions chargées du suivi de l'immobilier, des relations avec l'Agence nationale de garantie des droits des mineurs (ANGDM), de la gestion locative et de l'évaluation des finances et du suivi des comptes sociaux.

### GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

M&C a signé en juillet 2013 avec les organisations syndicales un accord relatif au dialogue social et au droit syndical. Il définit les moyens nécessaires à la réalisation, dans des conditions satisfaisantes, des missions des représentants du personnel. Il rappelle également les engagements de la Direction, des organisations syndicales et des représentants du personnel, ainsi que les moyens mis à la disposition de ceux-ci. Par ailleurs, depuis l'accord relatif aux NTIC signé en juin 2012, les organisations syndicales disposent d'un espace d'expression syndicale sur le portail intranet de l'entreprise. Celui-ci a été renouvelé en 2016 et mis à jour en 2017 afin notamment de permettre une plus

grande visibilité et davantage de clarté relatives aux informations données (informations sociétés, suivi d'un calendrier planning des événements impliquant l'entreprise, portail CE et CCE avec affichage des procès-verbaux, portail dédié à chaque organisation syndicale (OS) présente dans l'entreprise).

L'année 2016 a été l'occasion de mettre en place un nouveau dialogue social suite à la perte de représentativité de l'ensemble des organisations syndicales. Ainsi, dorénavant, chaque accord doit être conclu avec des élus mandatés du CCE et approuvé par la majorité des salariés, par référendum.

## ANNEXES



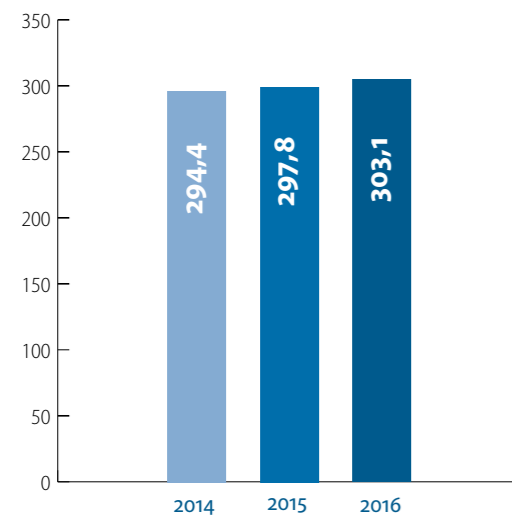
# LES RÉSULTATS FINANCIERS

## 1 LES RÉSULTATS COMBINÉS DU GROUPE M&C POUR 2016

### Le chiffre d'affaires combiné

Le chiffre d'affaires du groupe est de 303,1 M€ contre 297,8 M€ en 2015. Une augmentation de 1,8 % essentiellement liée aux mises en location de logements locatifs neufs et aux ventes de lots.

en millions d'euros



### Le compte de résultat consolidé du groupe Maisons & Cités pour l'exercice 2016

En millions d'euros	2015	2016
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>37,9</b>	<b>19,5</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>-26,9</b>	<b>-27,4</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>6,0</b>	<b>19,7</b>
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>17,1</b>	<b>11,9</b>

### Le bénéfice combiné

Le bénéfice consolidé affiche un résultat de 11,9 M€ contre 17,1 M€ en 2015. L'année 2016 affiche une baisse du résultat de 5,2 M€ en raison :

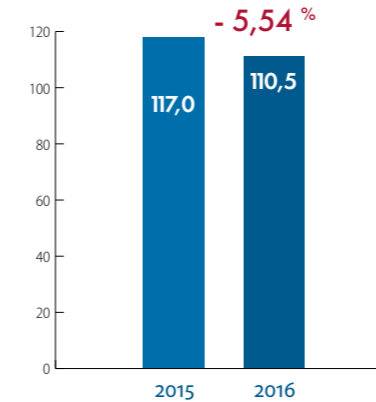
- de la taxation totale à la cotisation de la Caisse de garantie du logement social,
- d'éléments exceptionnels pesant pour plus de 4 M€.

En 2016, le groupe a continué ses actions de mises aux normes thermiques de ses logements, d'adaptation et de sécurisation de son parc locatif.

### L'autofinancement du Groupe en 2016

L'autofinancement consolidé est en diminution de 5,54 %. En 2016, il est de 110,5 M€ contre 117 M€ en 2015.

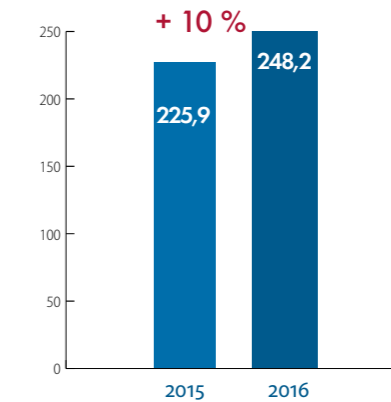
en millions d'euros



### L'investissement consolidé en 2016

En 2016, le Groupe a continué sa politique de construction et d'amélioration de son patrimoine. Ces investissements ont augmenté de 10 % en 2016.

en millions d'euros



### L'endettement du Groupe au 31/12/2016

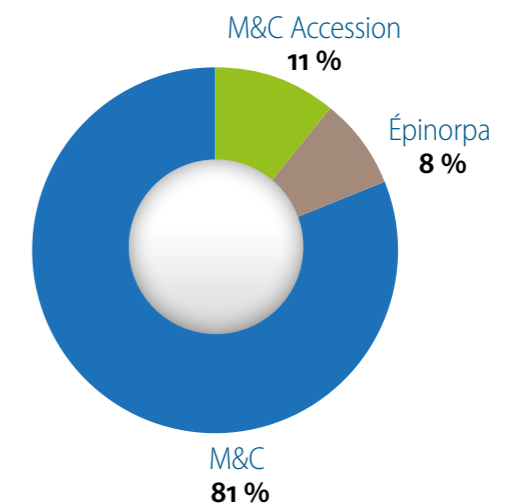
L'endettement du Groupe a augmenté de 14 %. Au 31/12/2016, il est de 1,3 milliards d'euros.

En millions d'euros	2015	2016	variation
<b>Épinorpa</b>	<b>115</b>	<b>112</b>	<b>-3 %</b>
<b>Maisons &amp; Cités</b>	<b>806</b>	<b>1 078</b>	<b>34 %</b>
<b>M&amp;C Accession</b>	<b>259</b>	<b>151</b>	<b>-42 %</b>

### Répartition de l'endettement

L'endettement de Maisons & Cités représente 81 % de l'endettement total.

En 2016, Maisons & Cités Accession a transféré 1400 logements à Maisons & Cités. Son endettement a également été transféré.



### La structure financière de Maisons & Cités pour l'exercice 2016

La trésorerie nette du groupe s'élève à 11 M€ au 31/12/2016 contre -15 M€ au 31/12/2015.

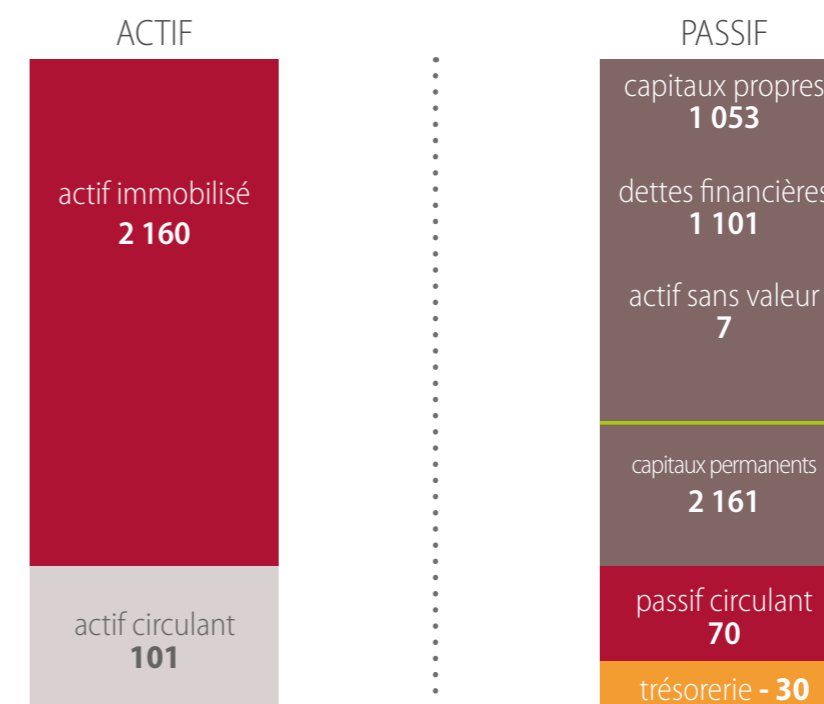
Le ratio du service de la dette (part de la charge financière annuelle en pourcentage des loyers) est de 35 % contre 32 % en 2015. Son ratio d'autofinancement net (tel que défini dans l'article R 423-70) est de 15 %, en baisse par rapport à 2015.

## 2 MAISONS &amp; CITÉS (SA D'HLM) EN 2016

## Évolution du bilan

En millions d'euros	31/12/2015	31/12/2016	Écart
<b>1) Capitaux permanents</b>			
Capitaux propres	1 060	1 053	-7
Provisions pour risques et charges			
Dettes financières	826	1 101	274
Actif sans valeur	5	7	2
	1 891	2 161	269
<b>2) Actif immobilisé</b>			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	1 899	2 160	261
<b>3) Fonds de roulement</b>			
(1-2)	-8	0	9
<b>4) Actif circulant</b>			
Créances sur les locataires	15	14	-1
Autres créances	82	87	5
	97	101	3
<b>5) Passif circulant</b>			
Dettes fournisseurs et autres	64	63	-1
Non valeurs	10	7	-3
	74	70	-4
<b>6) Besoin/excédents en fonds de roulement</b>			
(4 - 5)	23	31	8
<b>7) Trésorerie</b>			
(3 - 6)	-31	-30	1

## Schéma d'analyse du bilan (en millions d'euros)

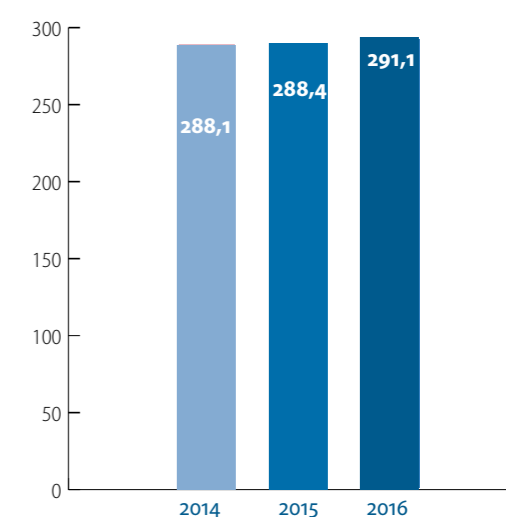


## Evolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires neutralisé des prestations internes au Groupe augmente de 2,7 M€ entre 2015 et 2016, ce qui représente une progression de 0,9 %

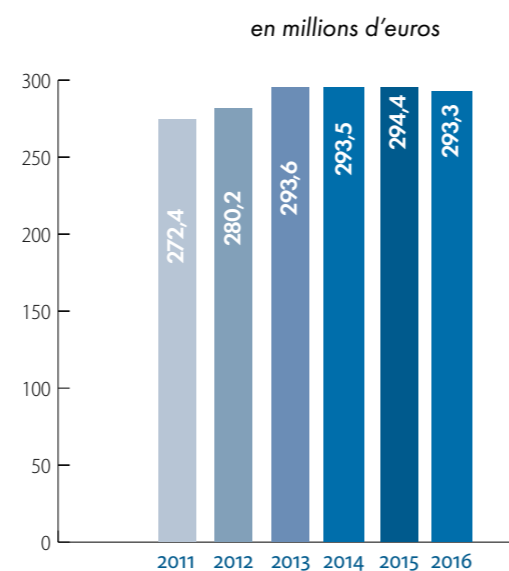
- Le chiffre d'affaires locatif est en progression de 2,2 M€ du fait des mises en location de logements neufs. La vacance technique continue à augmenter.
- Le chiffre d'affaires issu de la vente de lotissements est en augmentation de 1 M€.

en millions d'euros



Chiffre d'affaires Maisons & Cités (en millions d'euros) dont loyers et charges

	2014	2015	2016
<b>Chiffre d'affaires total</b>	<b>293,5</b>	<b>294,4</b>	<b>293,3</b>
dont loyers et charges	286,1	284,0	286,2
dont refacturation interne	5,4	6,0	2,2
<b>Chiffre d'affaires externe</b>	<b>288,1</b>	<b>288,4</b>	<b>291,1</b>



Le résultat 2016 en diminution

L'exercice 2016 se termine avec un résultat net de 15,9 M€ contre 29 M€ en 2015, soit une diminution de 13 M€ provenant essentiellement de :

- la taxation totale à la cotisation de la Caisse de garantie du logement social,
- charges exceptionnelles pour plus de 4 M€,
- l'augmentation des dotations aux amortissements du fait de la réalisation importante de travaux d'amélioration et de mises en location de logements neufs.

Ces augmentations de charges ont été compensées par la progression des ventes pour plus de 6 M€.

En millions d'euros	2015	2016	variation
Résultat d'exploitation	36,8	18,0	-18,82
Résultat financier	-15,0	-16,6	-1,59
Résultat exceptionnel	7,2	14,6	7,40
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>29,0</b>	<b>16,0</b>	<b>-13,01</b>
Autofinancement	123,1	114,8	-8,33
Autofinancement net HLM	54,8	44,8	-9,96



Cité des Jardins à Grenay.

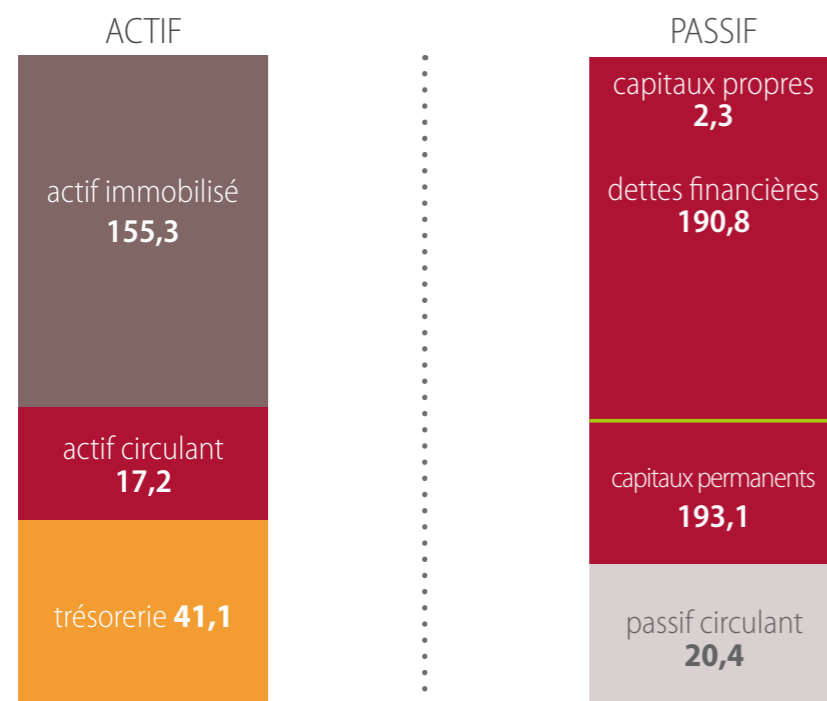
## 3 LES RÉSULTATS 2016 DE MAISONS &amp; CITÉS ACCESSION

## Évolution du bilan

En millions d'euros	31/12/2015	31/12/2016	Écart
<b>1) Capitaux permanents</b>			
Capitaux propres	3,0	2,3	- 0,6
Provisions pour risques et charges			
Dettes financières	299,8	190,8	- 109
Actif sans valeur	0,0	0,0	0,0
	<b>302,8</b>	<b>193,1</b>	<b>- 109,6</b>
<b>2) Actif immobilisé</b>			
Immobilisations corporelles, incorporelles et financières	293	155	- 138
<b>3) Fonds de roulement</b>			
(1-2)	9,4	37,8	28,5
<b>4) Actif circulant</b>			
Créances sur les locataires	0,7	0,3	- 0,4
Autres créances	19,9	16,9	- 3,1
	<b>20,6</b>	<b>17,2</b>	<b>- 3,5</b>
<b>5) Passif circulant</b>			
Dettes fournisseurs et autres	26,5	20,4	- 6
Non valeurs	0,0	0,0	0,0
	<b>26,5</b>	<b>20,4</b>	<b>- 6</b>
<b>6) Besoin/excédents en fonds de roulement</b>			
(4 - 5)	- 5,8	- 3,3	2,5
<b>7) Trésorerie</b>			
(3 - 6)	<b>15,2</b>	<b>41,1</b>	<b>25,9</b>

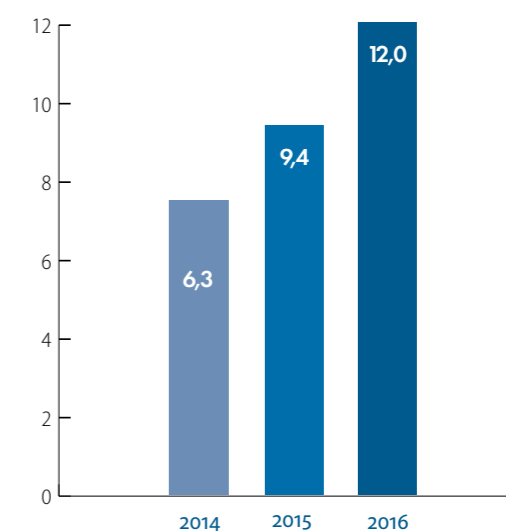
En 2016, Maisons & Cités Accession a transféré 1 367 logements à Maisons & Cités.

## Schéma d'analyse du bilan (en millions d'euros)

Évolution du chiffre d'affaires  
M&C Accession

Une hausse du chiffre d'affaires de 27 %, liée aux livraisons de patrimoine locatif neuf et aux ventes en accession à la propriété.

en millions d'euros



## Chiffre d'affaires M&amp;C Accession (en millions d'euros) dont loyers et charges

	2014	2015	2016
Chiffre d'affaires	6,3	9,4	12,0
dont loyers et charges	5,9	9,0	9,8

## Le résultat 2016 en augmentation

L'exercice 2016 se termine avec un résultat net positif de 3,6 M€ contre -3,4 M€ en 2015. Au cours de l'exercice 2016, Maisons & Cités Accession a bénéficié de l'aide du fonds de mutualisation des ESH pour 0,7 M€. D'autre part, en raison de la vente de patrimoine, le résultat exceptionnel est en progression 6,2 M€.

En millions d'euros	2015	2016	variation
Résultat d'exploitation	1,37	1,75	0,38
Résultat financier	- 3,65	- 3,27	0,38
Résultat exceptionnel	- 1,15	5,13	6,28
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>- 3,43</b>	<b>3,61</b>	<b>7,04</b>
Autofinancement	2,33	3,47	1,13
Autofinancement net HLM	- 0,14	- 0,12	0,02

# LA GOUVERNANCE

Au 30 juin 2017

## Épinorpa

Établissement public industriel et commercial

### LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Collège des collectivités territoriales

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil régional des Hauts-de-France

M. Guillaume DELBAR  
M. Philippe RAPENEAU  
M. Frédéric NIHOUS, 3<sup>e</sup> Vice-Président  
Mme Sophie GRANATO-BRICOUT  
M. Philippe EYMERY  
Mme Audrey HAVEZ

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil départemental du Pas-de-Calais

Mme Odette DURIEZ  
M. Daniel MACIEJASZ  
Mme Aurélie BEIGNEUX  
Mme Danièle SEUX

#### Collège des occupants du parc des logements

Administrateurs au titre des fédérations des organisations syndicales de mineurs

M. Bernard BURGEAT  
M. Raymond FRACKOWIAK  
M. Eugène LOUFMAN, 4<sup>e</sup> Vice-Président  
M. Patrick PREAUX  
M. Serge RAGUENET

Administrateurs au titre des locataires titulaires d'un bail

Mme Monique MAHIEU  
M. Pascal DUFRASNE  
Mme Sandrine KUBIAK  
M. Jacques LEROUX  
M. Dominique MATTEI

Administrateurs au titre des membres désignés par le conseil départemental du Nord

M. Max-André PICK  
Mme Maryline LUCAS

Administrateurs au titre de l'association des communes minières du Nord-Pas-de-Calais

M. Michel BOUCHEZ  
M. Christian CHAMPIRE, 1<sup>er</sup> Vice-Président  
M. Jean-Luc COQUERELLE  
M. Freddy KACZMAREK  
M. Alain WACHEUX, Président  
M. Jean-Michel SZATNY, 2<sup>e</sup> Vice-Président

#### Collège des personnes qualifiées

Administrateurs au titre des personnes qualifiées

Mme Catherine BERTRAM  
M. Jean-Marie CLAUSTRE  
M. Michel PASCAL



Le Conseil d'administration en session.

# Maisons & Cités

SA d'HLM à Conseil d'administration

## LES ACTIONNAIRES

### Collège 1

ÉPINORPA, représenté par M. Alain WACHEUX

### Collège 2

- Communauté d'agglomération de Lens-Liévin, représentée par M. Laurent DUPORGE
- Communauté d'agglomération du Douaisis, représentée par M. Frédéric CHEREAU
- Communauté d'agglomération d'Artois Comm, représentée par Mme Nadine LEFEBVRE
- Communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin, représentée par M. Jean-Pierre CORBISEZ
- Communauté d'agglomération de Valenciennes-Métropole, représentée par M. Jean-Marcel GRANDAME
- Communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut, représentée par M. Pascal JEAN

### Collège 3

M. Jacques LEROUX  
Mme Sandrine KUBIAK  
M. Dominique MATTEI

### Collège 4

#### Les personnes morales

- Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par M. Bernard PACORY
- La Caisse d'Épargne Nord France Europe, représentée par M. Alain DENIZOT
- La communauté de Communes du Cœur d'Os-trevent, représentée par M. Patrice BRICOUT

#### Les personnes physiques

M. Jacques VERNIER  
Mme Myriam CAU  
M. Daniel MACIEJASZ  
M. Christian CHAMPIRE

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Les administrateurs (mandat de 6 ans)

Mme Myriam CAU  
M. Christian CHAMPIRE  
M. Patrick PREAUX  
M. Frédéric NIHOUS  
M. Philippe RAPENAU  
M. Michel BOUCHEZ  
M. Daniel MACIEJASZ,  
Vice-Président de la SA d'HLM M&C Soginorpa  
M. Jacques VERNIER,  
Président de la SA d'HLM M&C Soginorpa  
M. Alain WACHEUX,  
Président de l'ÉPINORPA  
La communauté d'agglomération de Lens-Liévin,  
représentée par M. Laurent DUPORGE,  
Vice-Président de la CALL  
La communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin,  
représentée par M. Jean-Pierre CORBISEZ,  
Président de la CAHC

La communauté d'agglomération du Douaisis  
représentée par M. Frédéric CHEREAU,  
Vice-Président de la CAD  
Le Crédit Agricole Nord de France, représenté par  
M. Bernard PACORY,  
Président du Crédit Agricole Nord de France

### Les administrateurs représentant les locataires (mandat de 4 ans)

M. Jacques LEROUX  
Mme Sandrine KUBIAK  
M. Dominique MATTEI

### Les administrateurs élus par le personnel de la société (mandat de 4 ans)

M. Ludovic BEGUE  
Mme Valérie SARCY

### Représentation du comité d'entreprise (voix consultative)

M. Philippe DEVLAMINCK

# Maisons & Cités Accession

Société coopérative d'intérêt collectif HLM

## LES ACTIONNAIRES

M. Marcel COFFRE  
M. Lionel COURDAVAULT  
Mme Jacqueline FAUTH  
Mme Nadine LEFEBVRE  
M. Eugène LOUFMAN  
M. Daniel MACIEJASZ  
M. Alain ROGER

M. Jean-Michel SZATNY  
COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE  
Crédit Agricole Nord de France,  
représenté par M. Patrick MARCILLY  
Maisons & Cités, représenté par M. Dominique SOYER  
et l'ensemble des locataires et les accédants  
d'un logement de M&C Habitat

## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Marcel COFFRE  
M. Lionel COURDAVAULT, Président  
Mme Jacqueline FAUTH  
Mme Nadine LEFEBVRE  
M. Eugène LOUFMAN, Vice-Président  
M. Daniel MACIEJASZ  
M. Alain ROGER  
Mme Aurore VINCENT

Mme Maddly WASYLIKOW  
M. Jean-Michel SZATNY  
COOPARTOIS, représentée par M. Gérard DUE  
Crédit Agricole Nord de France,  
représenté par M. Patrick MARCILLY  
Maisons & Cités, représenté par M. Dominique SOYER

### Collège des occupants du parc des logements

#### Administrateurs au titre des fédérations des organisations syndicales de mineurs

M. Bernard BURGEAT  
M. Raymond FRACKOWIAK  
M. Eugène LOUFMAN, 4<sup>e</sup> Vice-Président  
M. Patrick PREAUX  
M. Serge RAGUENET

#### Administrateurs au titre des locataires titulaires d'un bail

Mme Monique MAHIEU  
M. Pascal DUFRASNE  
Mme Sandrine KUBIAK  
M. Jacques LEROUX, 3<sup>e</sup> Vice-Président  
M. Dominique MATTEI

### Collège des personnes qualifiées

#### Administrateurs au titre des personnes qualifiées

Mme Catherine BERTRAM  
M. Jean-Marie CLAUSTRE  
M. Michel PASCAL



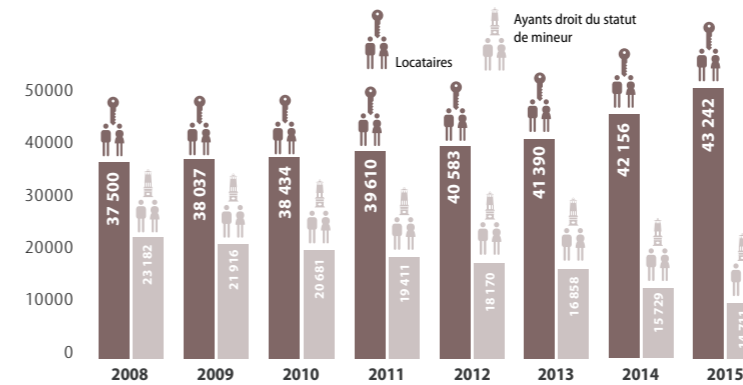
La gouvernance | Les commissions mixtes Épinorpa et Maisons & Cités au 30 juin 2017

Président délégué de la commission	Vice-Président(s)	Collège des élus	Collège représentants des habitants	Personnes qualifiées désignées par le CA ou les garants*	Les administrateurs du CA de M&C Soginorpa
M. MACIEJASZ	M. COQUERELLE	M. COQUERELLE M. KACZMAREK M. MACIEJASZ M. VERNIER M. SZATNY M. PICK M. DELBAR	M. CHAMPIRE M. VERNIER M. BOUCHEZ M. DUPORGE M. COQUERELLE M. CORBISEZ Mme DURIEZ M. KACZMAREK M. EYMERY	M. BURGEAT M. DUFRASNE M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. LOUFMAN M. LEROUX M. MATTEI M. PREAUX M. RAGUENET Mme MAHIEUX	M. LEMAIRE M. HAUDRY* (CG62) M. BOSCHI*(CG62) M. PETIT* - M. PERELSTEIN* (CR 59/62) M. Thomas SEGUIN* (CG59)
M. LEROUX	M. SZATNY	M. VERNIER M. SZATNY M. LUCAS M. CHEREAU Mme GRANATO BRICOUT	M. BURGEAT M. DUFRASNE M. FRACKOWIAK Mme KUBIAK M. LOUFMAN M. LEROUX M. MATTEI M. PREAUX M. RAGUENET Mme MAHIEU	M. DRICI M. GILLES M. BOULINGUEZ	M. Ludovic BEGUE Mme Valérie SARCÉ
M. LOUFMAN	M. PREAUX	M. VERNIER M. PASCAL	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK M. LOUFMAN M. PREAUX M. LEROUX	M. DRICI M. FLUET	M. Ludovic BEGUE Mme Valérie SARCÉ
M. LEROUX	M. BURGEAT	M. VERNIER M. PASCAL	M. BURGEAT M. FRACKOWIAK M. LOUFMAN M. PREAUX M. LEROUX	M. DRICI M. FLUET	M. Ludovic BEGUE Mme Valérie SARCÉ

## OCCUPATION DU PARC

Outre la spécificité de son parc de logements (habitat individuel), une autre caractéristique du groupe Maisons & Cités réside dans sa clientèle. Pour des raisons historiques,

celle-ci se distingue en effet de celle des autres bailleurs sociaux : au sein des cités minières cohabitent des ayants droit du statut du mineur et des locataires.



### Évolution de la clientèle

En décembre 2016, les logements sont occupés à 69,5 % par des locataires, soit 44 290 locataires, et à 21,3 % par des ayants droit du statut du mineur, soit 13 564 ayants droit. Nous avons enregistré en 2016 une baisse de 7,8 % de la population ayants droit et une augmentation de 2,42 % de la population locataire.

### La clientèle ayants droit

Les ayants droit du statut du mineur (retraités de la mine et veuves de mineur) bénéficient de la gratuité du logement. Les loyers sont pris en charge par l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (ANGDM). L'âge moyen des ayants droit s'élève à 81 ans.

### Répartition géographique

La population des ayants droit logés dans le parc Maisons & Cités se répartit entre retraités vivant en couple et personnes seules. On observe des différences quant à leur répartition géographique sur l'ensemble du bassin minier.

La majorité des ayants droit les plus âgés se situe dans la partie Ouest du territoire, là où a débuté la récession minière.

### Répartition par tranche d'âge des ayants droit



L'âge moyen des locataires dans le parc est de **50 ans** ; il est de **40 ans** pour les locataires entrés en 2016. Le taux moyen d'occupation des logements s'élève à **2,6 personnes** par logement pour les locataires entrés en 2016.

### Évolution du nombre de locataires

Fin d'année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*	2012*	2013*	2014*	2015	2016
Logements loués à des locataires	34 023	34 969	35 927	35 628	36 923	37 419	37 500	38 037	38 434	39 610	40 583	41 390	42 156	43 242	44 290
Évolution en nombre	+ 986	+ 946	+ 958	+ 701	+ 295	+ 496	+ 81	+ 537	+ 397	+ 1 176	+ 973	+ 807	+ 766	+ 1 086	+ 1 048
Évolution en %	2,98	2,78	2,74	1,95	0,81	1,34	0,22	1,43	1,04	3,06	+ 2,5	+ 1,99	+ 1,85	+ 2,58	+ 2,42

\* Y compris les logements de M&C Accession

## INFORMATIONS SOCIALES

### Bilan des accords collectifs (de 2012 à 2016)

- février 2012 accord CHSCT
  - mars 2012 accord GPEC
  - juin 2012 accord NTIC  
accord égalité professionnelle H/F  
avenant n°2 à l'accord d'intéressement du 30 juin 2011
  - nov. 2012 avenant à l'accord GPEC
- 
- mars 2013 avenant à l'accord Mutuelle
  - juin 2013 avenant à l'accord d'intéressement
  - juillet 2013 accord Dialogue social et droit syndical  
accord NAO  
avenant à l'accord CET  
accord d'adaptation du statut Maisons & Cités Soginorpa à la CCN des SA HLM
  - nov. 2013 accord Contrat Génération
- 
- janvier 2014 avenant n° 1 à l'accord relatif au contrat de génération
  - mars 2014 avenant n°2 à l'accord PERCO
  - juin 2014 accord d'entreprise relatif à l'intéressement  
accord d'entreprise relatif à un système d'horaire variable
  - octobre 2014 avenant n°2 au PEE  
avenant n°3 au PERCO  
accord de participation
  - déc. 2014 accord d'entreprise relatif au régime de complémentaire santé « mutuelle »  
accord d'entreprise relatif au régime de prévoyance complémentaire  
« incapacité, invalidité et décès »
- 
- mai 2015 accord relatif aux frais de déplacement pour mission professionnelle
  - juin 2015 plan d'action (2015/2018) relatif à la GPEC  
accord égalité hommes-femmes  
avenant à l'accord triennal d'intéressement du 17 juin 2014
- 
- décembre 2016 accords relatifs au Plan d'épargne d'entreprise, au PERCO et au Compte épargne temps

*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.*



## Maisons & Cités

Société anonyme d'HLM à conseil d'Administration au capital de 679 668 661 €

167 rue des Foulons, 59501 Douai | RCS 334 654 035

### Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité

Exercice clos le 31 décembre 2016

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

#### Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité et disponible sur demande au siège de la société.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. 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 règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

#### Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 3 personnes entre fin avril et début juin 2017 pour une durée d'environ 2 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup>.

#### I - Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité des Informations RSE requises.

#### II - Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

##### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une trentaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE, auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes<sup>3</sup>, nous avons au niveau de la Direction des Ressources et Relations Humaines, de la Direction de la Clientèle, de la Direction de la Stratégie et de la Communication, de la Direction de la Prévention et de la Qualité de Vie, de la Direction des Affaires Financières, et des Directions générales adjointes Immobilier et Management et Qualité :

- consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion repris dans le rapport d'activité ;
- mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Fait à Paris La Défense, le 09 juin 2017

L'organisme tiers indépendant **MAZARS SAS**

**Edwige REY** Associée RSE & Développement Durable

L'échantillon ainsi sélectionné représente 100 % des effectifs, considéré comme grandeur caractéristique du volet social et 100 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques<sup>4</sup> du volet environnemental.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

#### Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

<sup>1</sup> Patrimoine ; Chiffre d'affaires total (hors charges récupérables) ; Effectifs moyens (en ETP) ; Part des titulaires de bail de plus de 65 ans ; Autofinancement net rapporté aux loyers ; Effort annuel moyen en investissement dans le parc ; Equilibre financier moyen des opérations ; Taux de vacance ; Délais de paiement moyen des fournisseurs ; Classement énergétique du patrimoine ; Performances énergétiques des sites fonctionnels ; Evaluations et certifications ; Satisfaction des locataires ; Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe ; Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie ; Avantages sociaux financés par l'employeur ; Volume annuel de formation par catégorie de salariés ; Taux d'absentéisme ; Contribution de l'employeur au CE (% masse salariale) ; Répartition des logements livrés et acquis dans l'année ; Production en accession sociale ; Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées ; Niveau moyen des loyers ; Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre ; Taux de mutation interne ; Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année) ; Soutien financier aux projets locaux.

<sup>4</sup> Classement énergétique du patrimoine, Performances énergétiques des sites fonctionnels.

<sup>1</sup> dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

<sup>2</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



M. Grandamme, membre de l'assemblée générale de Maisons & Cités et vice-président de Valenciennes Métropole, a été amené à se prononcer sur la démarche vision.

Tableau de correspondance des indicateurs requis avec les indicateurs publiés dans le rapport d'activité Eurho-GR®  
INFORMATIONS SOCIALES

Thème	Indicateur	Informations ou correspondance avec les indicateurs Eurho-GR
Emploi	Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	0.5 et HR 1.2 Agence de Bruay-la-Buissière : 146 Agence de Lens : 163 Agence de Billy-Montigny : 171 Agence d'Aniche : 160 Siège - Douai : 251 Total : 891
	Embauches et licenciements	Embauches : HR 2.3 Licenciements : 5 licenciements en 2017
Organisation du travail	Rémunérations et leur évolution	HR 1.4 et HR 1.5
	Organisation du temps de travail	HR B
Relations sociales	Absentéisme	HR 3.1
	Organisation du dialogue social notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	GOVE
Santé et sécurité	Bilan des accords collectifs	Cf Annexes - Informations sociales du présent rapport
	Conditions de santé et de sécurité au travail	HR A
Formation	Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	Un accord d'entreprise relatif au régime de complémentaire santé « mutuelle » et un accord d'entreprise relatif au régime de prévoyance complémentaire « incapacité, invalidité et décès » ont été signés en décembre 2014 sans limite de durée. Un bilan des actions des CHSCT est en outre réalisé tous les ans.
	Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité ainsi que les maladies professionnelles	HR 3.1 Nombre d'accidents du travail ou de trajet reconnus : 25 Accidents du travail : Taux de fréquence : 2013 : 18,56 % / 2014 : 16,89 % / 2015 : 6,74 % / 2016 : 9,30 % Taux de gravité : 2013 : 0,37 % / 2014 : 0,80 % / 2015 : 0,58 % / 2016 : 0,43 % Accidents de trajet : Taux de fréquence : 2013 : 3,53 % / 2014 : 2,53 % / 2015 : 3,37 % / 2016 : 1,69 % Taux de gravité : 2013 : 0,10 % / 2014 : 0,03 % / 2015 : 0,06 % / 2016 : 0,02 %
Diversité et égalité des chances	Politiques mises en œuvre en matière de formation	HR 2.1 et HR 2.2
	Nombre total d'heures de formation	HR 2.1
Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT	Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	HR B et GOV 1.2
	Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	HR 1.3 L'obligation légale de Maisons & Cités s'étend à 51 bénéficiaires. L'entreprise dépasse cette obligation par le nombre de personnes reconnues handicapées présentes dans ses effectifs et par la conclusion de contrats de prestations de service avec des entreprises adaptées.
Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT	Politique de lutte contre les discriminations	HR B et GOV A
	Maisons & Cités s'engage à respecter les conventions fondamentales de l'OIT, dont :	GOV E
Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT	Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	HR B et GOV 1.2
	Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	HR B
Promotion et respect des conventions fondamentales de l'OIT	Élimination du travail forcé ou obligatoire	HR B
	Abolition effective du travail des enfants	L'entreprise ne dispose pas dans ses effectifs de salariés mineurs. L'entreprise veille au respect de la réglementation relative au travail des mineurs par les entreprises avec lesquelles elle contracte pour des marchés de travaux ou de prestation (cette exigence est inscrite dans le cahier des charges des marchés).

**Tableau de correspondance des indicateurs requis avec les indicateurs publiés dans le rapport d'activité Eurho-GR®**  
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Thème	Indicateur	Informations ou correspondance avec les indicateurs Eurho-GR
<b>Politique générale en matière environnementale</b>	Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	ENV 2.1 et ENV 2.2
	Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	ENV B Les collaborateurs sont sensibilisés à la protection de l'environnement via les opérations et outils de communication interne. Pour exemple, en 2015, sont parus deux articles sur le plan de déplacement d'entreprise et sur le challenge mobilité. Les actions menées à l'externe par l'entreprise contribuant à la protection de l'environnement sont également valorisées dans les supports de communication interne.
	Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	ENV 2.1 et ENV 2.2 ENV A et ENV B
<b>Pollution et gestion des déchets</b>	Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Pas de provision pour ces risques
	Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Nos activités ne nuisent pas gravement à l'environnement. Néanmoins, l'entreprise est sensible à la question de la pollution et attentive à prendre des mesures visant à la réduction des rejets. En 2015, un volume de 378 heures a ainsi été consacré à la formation des collaborateurs à l'éco-conduite.
	Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	En 2009, le tri du papier est organisé dans les bureaux dans les quatre agences, le siège et ses annexes. Maisons & Cités a confié le recyclage du papier à l'association Adèle, qui a pour objet de promouvoir la réinsertion de personnes en rupture avec le monde du travail ordinaire, et notamment de travailleurs handicapés, par la création d'emplois pérennes, et ce en favorisant l'émergence d'activités s'appuyant sur une viabilité économique dans le domaine de la gestion de l'environnement et le développement de filières de valorisation des déchets. En 2015, l'association a pris en charge pour Maisons & Cités 19,6 tonnes de papier pour son recyclage. Par ailleurs, en 2014, en lien avec le prestataire de nettoyage des locaux professionnels Clinitex, Maisons & Cités a mis en test dans une agence et au siège social des « kiosques de la propreté responsable ». Il s'agit de meubles en carton comportant des conteneurs pour le tri sélectif des déchets. Le tri repose sur les apports volontaires des collaborateurs.
<b>Utilisation durable des ressources</b>	Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	ENV 2.2
	Consommation d'eau, approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Son activité étant basée exclusivement en France, Maisons & Cités n'est pas soumis à des contraintes locales d'approvisionnement en eau. ENV 1.3 et ENV 1.4
	Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Cf pages 30 et suivantes du chapitre Préserver l'environnement
<b>Changement climatique</b>	Consommation d'énergie, mesures prise pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	ENV 1.1 et ENV 1.2 ENV A
	Utilisation des sols	Les activités de l'entreprise sont soumises à la réglementation des documents d'urbanisme en vigueur sur ses territoires d'intervention : SCOT, PLU, PLU, PLU et PLH.
	Rejets de gaz à effet de serre	ENV 2.3 et ENV 2.4
<b>Protection pour la biodiversité</b>	Adaptation aux conséquences du changement climatique	ENV A et ENV B
	Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	ENV C

**Tableau de correspondance des indicateurs requis avec les indicateurs publiés dans le rapport d'activité Eurho-GR®**  
INFORMATIONS SOCIETALES

Thème	Indicateur	Informations ou correspondance avec les indicateurs Eurho-GR
<b>Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	En matière d'emploi et de développement régional	ECO 2.1, ECO 2.2 et ECO 2.3 GOV C
	Sur les populations riveraines ou locales	SOC 1.1 à SOC 3.1 SOC A et SOC B
<b>Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité de l'entreprise</b>	Conditions de dialogue avec ces personnes ou organisations	GOV C et GOV D
	Actions de partenariat ou de mécénat	SOC 3.2 à SOC 3.3 GOV 2.3
	Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	ECO A
<b>Sous-traitance et fournisseurs</b>	Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	ECO 2.1, ECO 2.3 et ECO 2.4
	Actions engagées pour prévenir la corruption	GOV A
<b>Loyauté des pratiques</b>	Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	SOC C
	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme.	Par son activité de gestion locative (attributions et accompagnement social des personnes en difficultés), Maisons & Cités contribue au respect du droit au logement. SOC 3.1 et SOC A
<b>Gaspillage alimentaire</b>	De par son activité, Maisons & Cités n'est pas directement concerné par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière.	
	<b>Economie circulaire</b>	La gestion des déchets est au cœur du défi de la transition énergétique et du développement de l'économie circulaire. Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets. A ce titre, Maisons & Cités sensibilise ses locataires et ses collaborateurs à l'importance du tri. Cf tableau ci-dessus : mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets



Sylvie Couto, chargée de clientèle à l'antenne de Douges chez un locataire.

## GLOSSAIRE

### APL

L'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

### BBC

Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

### CUS

Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs...).

### ESH

L'Entreprise sociale pour l'habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui

d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelque 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

### HLM

Habitation à loyer modéré.

### HQE

La Haute Qualité Environnementale est une démarche qui vise à limiter à court et à long terme les impacts environnementaux d'un bâtiment, tout en assurant aux occupants des conditions de vie saine et confortable. La démarche est structurée autour de quatorze cibles dont l'atteinte permet la délivrance d'une certification par un organisme indépendant et qualifié.

Cette démarche est portée par l'Association du même nom et concerne les ouvrages et l'aménagement : du logement individuel au quartier, en passant par le parc tertiaire, pour le neuf, la rénovation, la réhabilitation ou l'exploitation.

### PLA

Le Prêt locatif aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80 % des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50 % aux anciens plafonds HLM.O (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt locatif à usage social).

### PLAI

Le Prêt locatif aidé d'intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

### PLS

Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

### PLUS

Le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

### PLUS CD

Le Prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

Bâtir ensemble  
l'avenir  
de nos cités



Siège social 167, rue des Foulons  
CS60049 - 59501 Douai Cedex - Tél. 03 27 99 85 85



Réalisation : Direction Communication Maisons & Cités,  
© Photos : portraits : Richard Baron, Samuel Dhote, Sam Bellet,  
Maisons & Cités.