

**Maisons & Cités
évolue pour être**

**+ proche
de vous !**



**Maisons
& Cités**



Parce que
le client
est au cœur
de notre action,
Maisons & Cités
développe
**de nouveaux
services pour
ses locataires !**

Être à l'écoute de vos besoins est au centre de nos priorités.

Depuis le début d'année, notre organisation évolue pour être plus proche de vous et mieux vous satisfaire avec :



Le conseiller de proximité,
l'interlocuteur unique qui prend en charge vos demandes, du début à la fin de votre bail.



De nouveaux services
qui facilitent votre quotidien : extension des horaires d'ouverture des points d'accueil client, créneaux de rendez-vous individuels...



Un espace client modernisé
qui vous offre plus de possibilités d'agir et facilite la communication avec nos équipes.

**En 2026, on en fait  pour vous
et on vous explique tout ce qui change !**



SOMMAIRE

 de proximité
.....p. 4

 de disponibilité
.....p. 5

 d'écoute
.....p. 12

 de simplicité
.....p. 13

 Vos informations utiles
.....p. 14

de proximité

Depuis le 12 janvier 2026, votre antenne de proximité est devenue une agence !

Votre agence vous accueille désormais en **journée complète**.

Retrouvez les horaires d'ouverture de votre agence sur www.maisonsetcites.fr et sur la page 14 "Vos informations utiles".



Le conseiller de proximité est votre contact privilégié pour toute demande concernant votre logement et votre quartier !



Le conseiller recouvrement est à votre écoute pour trouver les solutions adaptées à votre situation.



Le conseiller relogement vous accompagne pendant la réhabilitation de votre logement et votre cité.



Notre Centre de relation client est joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 17h au **03 21 08 08 56** (appel non surtaxé).

Des conseils
et une proximité
renforcée,
voilà notre mission
du quotidien !



de disponibilité

Désormais vous pouvez prendre rendez-vous avec l'un de nos collaborateurs !

En fonction de vos besoins, vous pouvez prendre rendez-vous directement avec l'un de nos conseillers **depuis votre espace client sur MAELi, Mon Accès En Ligne** (voir page suivante).

- **Besoin d'une expertise ou d'un conseil technique dans votre logement ?**

Prenez rendez-vous avec le conseiller de proximité.

- **Vous rencontrez une difficulté de loyer ?**

Prenez rendez-vous avec le conseiller recouvrement pour trouver des solutions et remédier à vos difficultés.

- **Besoin d'une aide administrative ou d'un renseignement ?**

Nos conseillers accueil vous reçoivent en agence et vous conseillent.



Avec
Maisons & Cités,
vous avez un besoin,
nous avons
la réponse !

Découvrez MAELi, Mon Accès En Ligne, le nouvel espace client qui vous facilite la vie !

MAELi, Mon Accès En Ligne est un nouveau service client totalement **sécurisé**, accessible **24h/24** depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.



Avec MAELi, vous gérez facilement votre compte et vos paiements.

- **Consultez** votre compte locataire.
- **Payez** votre loyer en ligne (montant au choix).
- **Signalez** une difficulté de paiement.
- **Recevez** vos quittances par e-mail.
- **Modifiez** vos coordonnées bancaires.

Un service
simple et
accessible
24h/24



Avec MAELi, tous vos documents et démarches sont à portée de main.

- **Avis d'échéance, documents personnels.**
- Besoin de mettre à jour votre **attestation d'assurance** ? Faites-le en ligne.
- Vous partez ? Déposez votre **courrier de préavis** sur MAELi.

Un gain
de temps,
sans déplacement
ni envoi papier



Avec MAELi, enregistrez vos demandes et suivez-les depuis chez vous.

- Faites une **demande d'intervention** dans votre logement.
- Suivez l'**avancement** des travaux.
- Signalez un **problème** lié à votre environnement.

Et si besoin, vous pouvez aussi :

- Demander un **aménagement de votre logement**.
- Déclarer un **sinistre**.

Vos demandes
sont transmises
et suivies en ligne,
simplement



Vous trouverez aussi les liens utiles vers :

- Maisons & Cités
- Le prestataire Multiservices
- La CAF
- L'ANGDM
- Le serveur national d'enregistrement des demandes de logement.



Et bientôt, Maeline, notre chatbot*, sera là aussi pour vous guider !

* Un chatbot est un outil de discussion en ligne pour vous orienter dans vos recherches et vous informer.

Découvrez toutes les évolutions proposées par **MAELi**, Mon Accès En Ligne



Grâce au QR Code ci-contre, découvrez **notre vidéo de démonstration** qui vous guide pas à pas.



Comment accéder à MAELi, Mon Accès En Ligne ?

1 Vous possédez déjà un espace client ?

Vous n'avez aucune manipulation à faire car votre compte actuel vous donne accès directement à MAELi, Mon Accès En Ligne !

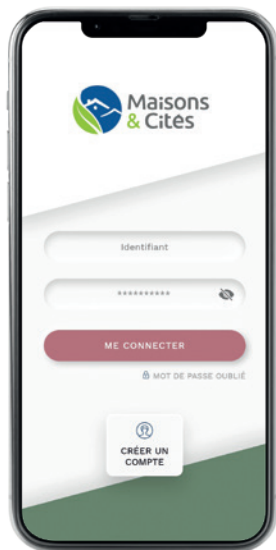
2 Vous n'avez pas encore d'espace client ? On vous explique comment faire, en quelques clics...

2 possibilités pour accéder facilement à la page de connexion sur MAELi, Mon Accès En Ligne :

- Avec le QR Code ci-dessous
- Depuis notre site internet www.maisonsetcites.fr



Retrouvez aussi .MAELi, Mon Accès En Ligne sur l'application Maisons & Cités



Application à télécharger
sur **Play Store**
ou **Apple Store**.



Découvrez comment vous créer un espace client sur .MAELi, Mon Accès En Ligne



Grâce au QR Code ci-contre,
découvrez **notre vidéo**
de démonstration
qui vous guide pas à pas.



.MAELi, Mon Accès En Ligne

1 Bienvenue sur l'écran d'accueil



Maisons
& Cités

Connectez vous à



Mon Accès En Ligne

Savoir votre adresse e-mail de connexion et votre mot de passe

Nom d'utilisateur ou courriel

Mot de passe

☐ Se souvenir de moi

[Mot de passe oublié ?](#)

Afin de vous connecter, pensez à créer votre compte si ce n'est pas déjà fait. C'est simple et rapide.

Connexion

Compte non activé ?

[Régistrez-vous maintenant](#)

[Régistrez-vous maintenant](#)



[M'inscrire avec mes informations personnelles](#)

2 Cliquez sur la proposition
"M'inscrire avec
mes informations
personnelles"

3 Saisissez les 6 premiers chiffres de votre référence client (que vous retrouvez sur votre avis d'échéance). Ainsi que votre **nom, prénom et date de naissance**.



Maisons
& Cités

Perte de mot de passe

MAELI

Mon Accès En Ligne

Complétez vos informations personnelles

Numéro du compte client *

Nom *

Prénom *

Date de naissance *

/mm/aaaa

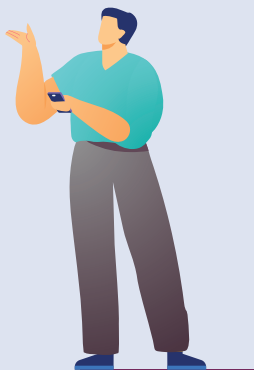


[illegible]

**4 Renseignez
votre adresse mail.**
*Une fois qu'elle
est renseignée,
nous vous demandons
de la confirmer.*

5 Puis il vous faudra **créer un mot de passe**.

6 Le tour est joué ! Rendez-vous dans votre boîte mail pour **activer votre compte** !



7 Vous allez recevoir un lien à activer sur votre boîte mail pour accéder à MAELi, Mon Accès En Ligne. Si le lien ne fonctionne pas, il vous suffit de copier-coller le texte en bleu et le mettre directement dans votre moteur de recherche internet.



8 Bienvenue sur MAELi, Mon Accès En Ligne, votre espace client est créé ! Il ne vous reste plus qu'à **noter votre adresse mail et votre mot de passe** pour commencer à naviguer sur votre espace personnel !

d'écoute

Maisons & Cités évalue votre satisfaction pour améliorer ses services

Depuis le début d'année, vous recevez **un questionnaire de satisfaction** au moment de la clôture de votre demande.

Ce questionnaire vous permet d'exprimer votre degré de satisfaction sur la qualité de nos prestations

C'est une manière pour Maisons & Cités de **rester à votre écoute en permanence !**

Vous êtes pris en charge et vous gagnez du temps au téléphone

Dès le 1^{er} contact avec nos services du

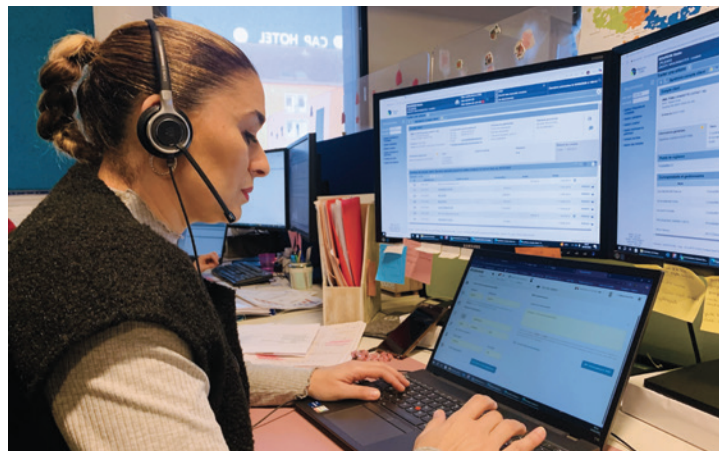
CENTRE DE RELATION CLIENT

03 21 08 08 56

vous êtes accompagnés dans la formulation de votre demande.

Pensez à vous munir de **votre référence client** et laissez-vous guider par notre assistant vocal !

Pas besoin d'être un spécialiste pour se faire comprendre.



+ de simplicité

Découvrez votre nouvel avis d'échéance, plus facile à comprendre

Nous avons **limité le nombre de rubriques** sur nos avis d'échéance pour en faciliter la lecture et la compréhension.

Nos décomptes de charges évoluent également avec une **présentation simplifiée des postes de dépenses**.

Ils seront accompagnés d'une notice vous expliquant précisément **à quoi correspond chaque dépense**.

Référence client à rappeler pour tout contact avec nos services

Solde du mois précédent et règlements effectués

Charges générales uniquement pour les logements collectifs (eau, électricité, ascenseur, nettoyage...)

Montant ajouté à votre loyer pour régulariser le retard de loyer

Montant des sommes dues par vous ou montant des sommes qui vous seront remboursées (sous réserve de l'encaissement de votre dernier règlement)

Maisons & Cités

Avis d'échéance du 01/10/2024 au 31/10/2024
Numéro avis : 956795020 Douai, le 22/10/2024

RUM - 000006087

Message

Référence client : [REDACTED]

Date	Dernières écritures sur votre compte locataire	En votre faveur	En votre charge
30/09/2024	Solde	924,82 €	
30/10/2024	MC CA prélèvement au 10		-204,82 €
Solde au 22/10/2024		720,00 €	
		*Sous réserve de l'encaissement de votre dernier règlement	

Dettes de la mensualité

	Montant TTC
du 01/10/2024 au 31/10/2024	
Loyer (maximum réglementaire) : 427,22 €	
Loyer principal	426,32 €
Réglement APL - CLAF	-375,23 €
Résidu Loyer Solde	-75,98 €
Prévisions de charges logement	
Charges chauffage	33,69 €
Charges générales	105,44 €
Entretien espaces verts	10,32 €
Contrat multiservices	9,23 €
Total de la mensualité	134,81 €
Accord de règlement	70,00 €
Montant de l'échéance	204,81 €
Ce montant sera prélevé le 10/11/2024	
Solde de votre dette	650,00 €

Nous contacter

Par courrier :
Maisons & Cités
Relation client
TSA 10610
59559 DOUAI Cedex

Par mail :
clients@maisonsetcites.fr

Par téléphone :
02 21 36 08 59

Votre antenne :
Pour connaître votre antenne de rattachement et ses horaires, rendez-vous sur www.maisonsetcites.fr ou sur votre espace locataire.



Vos informations utiles



Nos agences

Voici les adresses, jours et horaires d'ouverture site par site :

Les pastilles de couleur vous indiquent le prestataire multiservices qui intervient chez vous (voir carte page ci-contre).

Agence	Jours et horaires
 Bully-les-Mines Rue du 18 Novembre	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Bruay-la-Buissière 76 rue du Canada CS50016	Lundi, mardi, jeudi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Calonne-Ricouart 2 rue de la Meuse	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Condé-sur-l'Escaut 26 rue Molière	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Harnes 120 rue de Stalingrad	Mardi et jeudi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Haveluy Rue Ferdinand Decarpentry	Mardi et jeudi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Lens 7 avenue Alfred Maes	Mardi, jeudi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Libercourt 47 boulevard Faïdherbe	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30

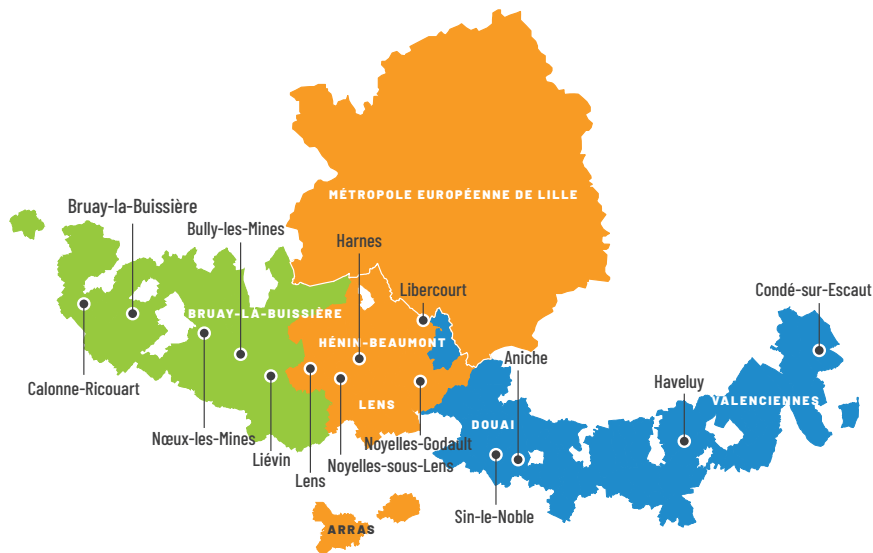
Agence	Jours et horaires
 Liévin 79 avenue Jean Jaurès	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Masny 1 et 3 place de Breteuil	Mardi et jeudi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Noeux-les-Mines 250 rue Faïdherbe	Mardi et vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Noyelles-Godault 5 rue de Beaumont	Mardi et jeudi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Noyelles-sous-Lens 151 rue du Général de Gaulle	Lundi, mardi, mercredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Sin-le-Noble 596 avenue Roger Salengro	Lundi, mercredi, vendredi 08h30 - 12h et 13h30 - 16h30
 Maison du logement pour tous 13 rue de la Housse, Arras	Lundi 09h-13h Mercredi et vendredi 09h30-13h00



Prestataires Multiservices

Toujours là pour intervenir dans votre logement sur les équipements sanitaires, électriques et menuiseries.

Cartographie et coordonnées des prestataires sur le site www.maisonsetcites.fr



0 800 80 28 42*

*Appel gratuit



0 800 00 70 50*

*Appel gratuit



09 69 39 33 79*

*Appel gratuit



Maisons & Cités a aussi créé un guide pratique pour répondre à toutes vos questions concernant votre logement et son environnement.

Vous pouvez le télécharger depuis notre site internet **www.maisonsetcites.fr** ou sur **l'espace locataire** (rubrique "Votre guide pratique") ou en scannant ce QR Code.





www.maisonsetcites.fr



 agence-upco.com - © Samuel Dhote, Kristof Desweemer, Maisons & Cités.

