

Calendrier recouvrement 2025

Direction interrégionale Île-de-France



ÉDITO

Toute l'équipe du service contentieux, troubles et action sociale individuelle est heureuse de vous présenter le calendrier 2025 de l'Île-de-France.

Il a pour vocation de vous accompagner toute l'année au quotidien.

Outil de travail, il récapitule les traitements mensuels (relances, quittancement ...) et les traitements annuels (SLS, déclarations CAF ...).

Il vous donne aussi quelques astuces et informations utiles autour de la communication avec les clients locataires, des modes d'encaissement des loyers, de la procédure contentieuse, des aides sociales, etc.

Nous espérons que cet outil vous sera utile.

N'hésitez pas à nous retrouver également sur notre page dans InVivo le Hub.

Bonne année à tous



Le montant de l'aide au logement correspond à la situation financière actuelle de la personne bénéficiaire. Ce sont les revenus des 12 derniers mois qui servent à son calcul. Ce montant est actualisé tous les trois mois par la Caisse d'allocations familiales (CAF). **Incitez vos locataires à signaler tout changement à leur CAF.**

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
5	27	28	29	30	31	1	2
6	3	4	5	6 1 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9
7	10	11	12	13	14	15	16
8	17 2 2^e RELANCE Courrier posté	18	19	20	21 FACTURATION QUITTANCEMENT	22	23
9	24	25	26	27	28	1	2

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** : les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires** :
Zone A : samedi 22 février au lundi 10 mars 2025
Zone B : samedi 8 février au lundi 24 février 2025
Zone C et Corse : samedi 15 février au lundi 3 mars 2025

Bloc-notes



FAIRE DÉCOUVRIR LE MÉTIER DE GARDIEN
AUX PLUS JEUNES

Le 1^{er} février 2024, Mamadou N'Diaye, gardien à Trappes (78), était présent lors d'un forum scolaire au collège Le Village. Il a notamment présenté son métier ainsi que les tâches qu'il réalise au quotidien, telles, que l'écoute des locataires ou encore la gestion des résidences. L'occasion pour lui de sensibiliser, de susciter de l'intérêt et de transmettre son savoir-faire auprès des plus jeunes.

Vous identifiez un locataire en difficulté ?

Impayés de loyers, changement de situation familiale, difficultés financières, perte d'emploi, suspension des droits APL/AL, isolement, handicap, difficultés psychologiques, dégradation de la santé mentale, violences intrafamiliales ... CDC Habitat a à cœur d'aider, d'accompagner ses clients et de développer une politique d'action sociale territoriale en faveur des publics les plus fragiles.

CDC Habitat lutte contre la précarité

Deux dispositifs ont été mis en place par le Groupe pour soutenir les locataires les plus fragiles.

L'aide pour contenir la hausse du coût de l'énergie : Plan de solidarité énergie (PSE) et Fonds de solidarité énergie (FSE)

Dispositif qui vise à aider les locataires rencontrant des difficultés à payer leur quittance en raison de l'augmentation des charges liées à l'énergie. Il permet soit d'échelonner les échéances mensuelles, soit de réduire leur montant, afin qu'elles soient plus soutenables par les familles, et s'inscrit en complément de la procédure de traitement des impayés.

L'aide au paiement du loyer : Aide sur quittance (ASQ)

Dispositif en partenariat avec Action Logement qui vise à aider les locataires en difficulté temporaire de paiement du loyer et qui est utilisé pour l'accès à un logement ou le maintien dans celui-ci.

Pour vérifier l'éligibilité du locataire à ces aides et leurs modalités d'attribution, veuillez vous rapprocher de votre agence ou du service précontentieux.



Quelles sont les autres aides possibles ?

Les aides financières

- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- Caisses de retraite et de retraite complémentaire
- Mutuelles

Les aides financières pour les énergies

- Service social des fournisseurs d'électricité et de gaz
- Service social des fournisseurs d'eau (en cas de contrat individuel)
- Le chèque énergie

Les accompagnements

- Surendettement : Banque de France
- Emploi des jeunes : Missions locales
- Gestion budgétaire : association Crésus, Points Conseil Budget (UDAF), Points Passerelle (Crédit Agricole)
- Accès au numérique (Internet) : Emmaüs Connect
- Droits et devoirs des locataires : agence départementale d'information sur le logement (ADIL)

Les associations

De nombreuses associations solidaires ou caritatives (Secours catholique, Restos du Cœur, Emmaüs Solidarité, etc.) interviennent localement ou nationalement sur des sujets variés tels que l'aide alimentaire et vestimentaire, la gestion d'un budget, la maîtrise du français et de l'ordinateur, etc.

FSL (fonds de solidarité logement)

Dispositif départemental qui vise les locataires rencontrant des difficultés à payer leur loyer et permet de solder tout ou partie de la dette locative.

Des solutions existent pour accompagner nos locataires. Assurez-vous qu'ils ont pris contact avec les interlocuteurs suivants :

- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Service social du conseil départemental
- Caisse d'allocations familiales (CAF) ou Mutuelle sociale agricole (MSA)
- Action Logement (salariés du privé ou agricoles)
- Service social de l'employeur



Le chèque énergie : pensez-y !

Certains locataires peuvent être bénéficiaires d'un chèque énergie, qui va les aider à payer leurs factures individuelles d'électricité et de gaz. Le chèque peut être envoyé directement au fournisseur d'énergie (EDF, Engie, TotalEnergies, Eni, Ekwateur, Butagaz, Direct Energie, Antargaz, Vattenfall, etc.) pour régler tout ou partie de la facture.

Incitez vos locataires à se renseigner !

ATTENTION : l'envoi du chèque énergie aux bénéficiaires n'est plus automatique

Le chèque énergie est proposé par l'État et est soumis à conditions de ressources. Si vos locataires pensent être éligibles, ils doivent en faire la demande auprès de l'Agence de services et paiement depuis le site

chequeenergie.gouv.fr

ou par téléphone au numéro vert suivant :

0 805 204 805 Service & appel gratuits



Mes contacts privilégiés

(notez ici les coordonnées des associations de votre territoire)

Utilisez le simulateur du gouvernement : mesdroitssociaux.gouv.fr

Il permet à vos locataires de se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent prétendre.



Les dates de prélèvement sont le 3, le 8 ou le 13 de chaque mois. Les locataires ont la possibilité de changer leur date de prélèvement sur simple demande via *CDC Habitat et moi*, le centre de contact clients ou auprès de leur agence.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
9	24	25	26	27	28	1	2
10	3	4	5	6  1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9
11	10	11	12	13	14	15	16
12	17  2 ^e RELANCE Courrier posté	18	19	20	21  FACTURATION QUITTANCEMENT	22	23
13	24	25	26	27	28	29	30
14	31	1	2	3	4	5	6

Mémo

- **Relance 1 :** SMS, mail ou courrier
- **Relance 2 :** courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique :**
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires :**
Zone A : samedi 2 février au lundi 10 mars 2025
Zone B : samedi 8 février au lundi 24 février 2025
Zone C et Corse : samedi 15 février au lundi 3 mars 2025



Bloc-notes



INAUGURATION DE LA FIN DES TRAVAUX DE LA RÉSIDENCE CASTIGLIONE : UNE RÉHABILITATION INNOVANTE

Le 14 mars 2024 a marqué l'inauguration de la fin des travaux de réhabilitation de la résidence Castiglione à Trappes (78). Ce projet innovant, rendu possible par le dispositif d'État MassiRéno, se distingue par l'utilisation de matériaux recyclés, la réduction de la consommation énergétique et de l'empreinte carbone, ainsi que l'isolation thermique réalisée grâce à la pose de panneaux de façade produits en hors-site.

Les charges locatives et leur régularisation

Les charges locatives sont payées mensuellement par les locataires. Elles correspondent à une avance payée par les locataires à CDC Habitat d’après l’estimation des coûts de fonctionnement de la résidence. Elles sont régularisées chaque année, une fois effectuée la répartition des coûts réels entre les occupants d’une résidence.

Quelle est la nature des charges locatives ?

- Elles regroupent le chauffage collectif – consommation d’énergie, entretien de la chaufferie et des réseaux et l’électricité de la chaufferie –, les charges générales – entretien courant, menues réparations, électricité et consommation d’eau froide des parties communes, imposition et redevance, salaire des gardiens et employés –, l’eau chaude et l’eau froide consommées par le locataire.

Qu’appelle-t-on base de répartition ?

- C’est l’ensemble des dépenses réparties sur la surface totale de la résidence. Certaines dépenses peuvent être individualisées en fonction des équipements installés (compteurs, VMC, etc.)

Invitez vos locataires en difficulté à nous contacter sur leur espace personnel *CDC Habitat et moi*, accessible à tout moment depuis cdc-habitat-et-moi.cdc-habitat.fr

Et pour le locataire, que signifie « votre lot », « votre quote-part », « votre provision » et « votre solde » ?

- Le lot** correspond à la base de répartition propre au logement du locataire : la surface de son logement, sa consommation d’eau. C’est indiqué en m² ou en U (pour unités).
- La quote-part** représente la part des dépenses attribuée à chaque locataire. Elle se calcule de la manière suivante :

Montant à répartir × Votre lot = Quote-part

Base de répartition
- La provision** : c’est le montant de la dépense mensuelle payé par le locataire avant la répartition des charges. C’est donc une forme d’avance.
- Le solde** : c’est ce que doit payer ou non le locataire lorsque la régularisation des charges a été effectuée. Ce solde, en fonction des provisions payées tout au long de l’année, peut être positif ou négatif. Le calcul est le suivant :

Votre quote-part - Votre provision = Votre solde

Lorsque le solde est positif, le locataire doit payer à CDC Habitat. Lorsque le solde est négatif, CDC Habitat rembourse le locataire.

Détail de la régularisation des charges par poste budgétaire						
Nature de dépense	Montant à répartir (€)	Base de répartition	Votre lot	Votre Quote-Part (€)	Votre Provision (€)	Votre solde (€)
Chauffage collectif						
Entretien chauffage	7 172,47	13 132,02 M2	84,00 M2	45,88	29,51	16,37
Electricité Chauffage	77 437,45	13 132,02 M2	84,00 M2	495,34	81,01	414,33
Combustible Chauffage	0,00	0,00 M2	84,00 M2	0,00	574,54	-574,54
				541,22	685,06	-143,84
Charges générales						
Entretien espaces verts	7 345,00	13 132,00 M2	84,00 M2	46,98	78,73	-29,75
Entretien voiries/réseaux	1 249,98	13 132,00 M2	84,00 M2	8,00	16,24	-8,24
Entretien VMC	5 094,06	177,00 U	1,00 U	28,78	17,49	11,29
Provisionnement	1 408,26	13 132,00 M2	84,00 M2	9,01	8,94	0,06
Electricité communes	13 746,01	13 132,00 M2	84,00 M2	87,85	88,09	-0,26
Electricité ascenseurs	13 746,01	13 132,00 M2	84,00 M2	88,12	88,33	-0,21
Fournitures d'entretien	3 330,89	13 132,00 M2	84,00 M2	21,31	5,92	15,39
Frais personnel Ent Priv	42 774,12	13 132,00 M2	84,00 M2	275,61	264,08	19,55
Ent. personnel par Entre	15 199,16	13 132,00 M2	84,00 M2	97,22	90,37	6,85
Taxe Ord. ménagères	24 027,00	13 132,00 M2	84,00 M2	153,69	119,30	34,39
Entretien Plomberie	4 186,80	174,00 U	1,00 U	24,36	22,72	1,64
Div. Part. Comm Elevat	662,11	13 132,00 M2	84,00 M2	4,11	16,41	-11,30
Entretien vide-ordeaux	0,00	0,00 M2	84,00 M2	0,00	0,36	-0,36
Ent. espaces extérieurs	0,00	0,00 M2	84,00 M2	0,00	5,55	-5,55
Eau froide parties priv	0,00	0,00 M2	84,00 M2	0,00	17,96	-17,96
				948,52	927,63	20,89
Charges eau froide						
Eau froide indiv compta	63 772,45	14 935,00 M3	84,00 M3	358,68	594,36	-235,68
				358,68	594,36	-235,68
						SOLDE DE RÉGULARISATION DES CHARGES -358,63

cdc habitat
2022

ANALYSE DE LA SITUATION
FINANCIÈRE DES PROPRIÉTAIRES
D'UN IMMEUBLE

DÉCOMPTÉ INDIVIDUEL DE CHARGES

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Données de 2022 (2021)

Votre consommation : 1011,0000 M2

En vertu de la loi relative au droit de propriété des occupants vous devez verser : 1011,0000 M2 (pour 1011,0000 M2)

Votre consommation : 1011,0000 M2 (pour 1011,0000 M2)

Répartition (2021)

Lot : 1011,0000 M2

Montant à répartir : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Répartition 2022

Lot : 1011,0000 M2

Montant à répartir : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

Montant de la provision : 1011,0000 €

Montant de la quote-part : 1011,0000 €

RECAPitulatif des charges

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

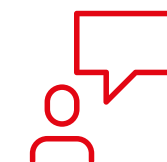
Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Prévision de répartition de 1011,0000 € au 31/12/2022

Document communiqué en vertu de la loi n° 2016-1312 du 24 octobre 2016 relative à la transparence de l'information financière des occupants des logements sociaux. Le présent document est destiné à l'usage des occupants des logements sociaux. Il ne peut être communiqué à des tiers sans l'autorisation écrite de la Direction départementale de l'équipement (DDE) de la Seine-Saint-Denis.



L'assurance habitation : s'assurer, c'est obligé !

Les locataires sont tenus de s'assurer contre les risques dans leur logement tout au long de la durée du bail. Ils sont obligés de présenter leur attestation d'assurance lors de la signature du bail. Veiller à ce qu'ils s'acquittent de cette obligation est d'autant plus important que les franchises augmentent et grèvent les budgets d'entretien de CDC Habitat.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
14	31	1	2	3	4  1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
15	14	15  2 ^e RELANCE Courrier posté	16	17	18	19	20
	Lundi de Pâques	22	23	24  FACTURATION QUITTANCEMENT	25	26	27
16	21	29	30	Fête du travail	2	3	4
	28	29	30	1	2	3	4
17							
18							



SÉMINAIRE DE GRAND PARIS HABITAT : UN MOMENT COLLABORATIF CONVIVIAL ET INFORMATIF

Le 25 avril 2024, les collaborateurs de Grand Paris Habitat (GPH) se sont réunis pour discuter des enjeux à venir, de la nouvelle organisation et des échanges avec la direction interrégionale. La journée, à la fois conviviale et pédagogique, a été marquée par des interventions d'experts sur des thèmes comme l'évolution des modes de production, ainsi que par des prises de parole de collaborateurs sur l'avancement de leurs projets. Des ateliers collaboratifs ont permis de définir la feuille de route.

Mémo

- **Relance 1 :** SMS, mail ou courrier
- **Relance 2 :** courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique :**
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires :**
Zone A : samedi 19 avril au lundi 5 mai 2025
Zone B : samedi 5 avril au mardi 22 avril 2025
Zone C et Corse : samedi 12 avril au lundi 28 avril 2025



✧ Bloc-notes

Procédure contentieuse : les essentiels

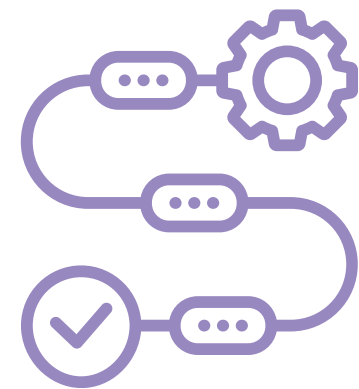
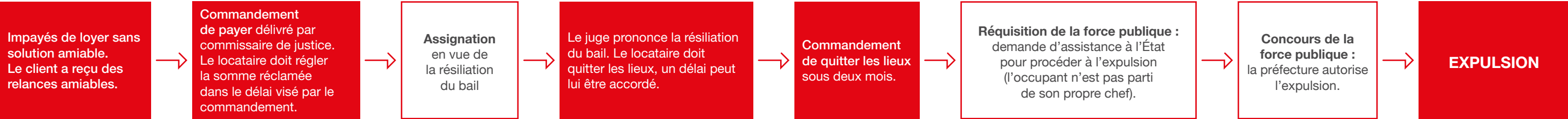


SCHÉMA DE LA PROCÉDURE D'EXPULSION



COMMENT ORGANISER UNE EXPULSION, LES ÉTAPES INCONTOURNABLES	
EXPULSION	
Préparation	Informations à transmettre au commissaire de justice : la localisation du logement et de ses annexes (cave et stationnement) ; les informations sur les conditions d'occupation (présence de personnes handicapées et/ou d'animaux) ; les consignes relatives à l'état des lieux sortant (EDLS) selon note interne DGLG (24/09/2021) ; les informations concernant la remise des clés (agence, responsable de secteur ou commissaire de justice) ; les informations sur le sort du mobilier (séquestration, déménagement, etc.). Actions à mener par l'agence/proximité : prévoir le déménagement ou le séquestre des biens ; commander la porte anti-effraction. NB : Prévenir le gestionnaire du dossier si suspicion de départ avant l'expulsion.
Exécution	S'assurer de la présence effective des sociétés : de sécurisation ; de déménagement le cas échéant ; de gestion et de protection animale si besoin.
Post-expulsion	Gestion du mobilier : respecter le délai de 2 mois après la signification du procès-verbal d'expulsion et obtenir la lettre d'abandon du domicile du locataire ; gérer le débarras du logement ou du garde-meubles (cf. note interne DGLG) ; vérifier régulièrement la non-réintégration du logement.

COMMENT IDENTIFIER UNE OCCUPATION ILLICITE ET ENGAGER LA LIBÉRATION DU LOGEMENT	
OCCUPATION ILLICITE (À TITRE GRATUIT, À TITRE ONÉREUX)	
Suspicion	Demander une enquête de proximité (gardiens, responsables de secteur, chargé de gestion, voisins). Apporter la preuve : enquête SLS, enquête ATER*, Système national d'enregistrement (SNE), noms mentionnés sur la boîte aux lettres, interrogation CDAP (consultation du dossier allocataire par les partenaires). *ATER : prestataire certifié dans la recherche d'information (ressources, adresses...).
Constitution des preuves	Envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure aux contractants pour restitution du logement dans un délai imparti. Demander une sommation interpellative au commissaire de justice pour confirmer l'occupation illicite et obtenir l'identité des occupants. Déposer une requête au tribunal en cas d'échec de la sommation interpellative afin de pénétrer dans le logement. Délivrer une sommation de quitter les lieux aux occupants et signifier une sommation d'avoir à restituer les clés aux contractants.
Engagement de la procédure	Transférer au service contentieux pour assignation des occupants et des contractants. Obtenir une décision de condamnation en paiement et expulsion. Mettre en œuvre la décision d'expulsion.



Païement des impôts à la source : fortes conséquences sur les aides versées !

Invitez vos locataires à déclarer leurs revenus. Sans cela, les aides qu'ils sont susceptibles de percevoir risquent de ne pas leur être versées. Ces non-déclarations impactent fortement les aides perçues et peuvent entraîner l'application du SLS.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
18	28	29	30	1 Fête du travail	2	3	4
19	5	6	7 1 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	8 Victoire 1945	9	10	11
20	12	13	14	15	16	17	18
21	19 2 2^e RELANCE Courrier posté	20	21	22	23 FACTURATION QUITTANCEMENT	24	25
22	26	27	28	29 Ascension	30	31	1

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** : les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires** :
Zone A : samedi 19 avril au lundi 5 mai 2025
Zone B : samedi 5 avril au mardi 22 avril 2025
Zone C et Corse : samedi 12 avril au lundi 28 avril 2025



Bloc-notes



LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES : ÉCOUTER, INFORMER, ORIENTER ET CONSEILLER

Depuis 2021, CDC Habitat, en partenariat avec la Fédération nationale solidarité femmes (FNSF), a formé près de 200 collaborateurs pour écouter, informer et orienter les victimes de violences conjugales, tout en les accompagnant dans leurs démarches de relogement. L'objectif est de sensibiliser les équipes au rôle du bailleur dans ces dispositifs d'aide et à celui des professionnels compétents pour la prise en charge des victimes.

Procédure contentieuse : les essentiels



SQUAT D'UN LOGEMENT VACANT : que faire ?

Squatter est le fait d'entrer dans un lieu par effraction (après avoir forcé une serrure, cassé une fenêtre...), tromperie, menace ou violence, pour l'occuper sans l'autorisation de son propriétaire.

Dès la découverte du squat, le service de proximité porte plainte en visant le délit d'occupation frauduleuse par voie de fait, contrainte, menace ou manœuvres (L. 315-1 du Code pénal).

Important : indiquez dans le dépôt de plainte si la serrure ou la porte ont été changées.

Une fois le dépôt de plainte effectué, 3 cas de figure sont possibles :

1.

Si vous êtes dans le « délai de flagrance de 48 h », le commissariat pourra accepter de procéder directement à l'évacuation des squatters.

2.

Si l'intervention dans ce délai de 48 h n'a pu être mise en œuvre, ou si ce délai est déjà dépassé, un constat par commissaire de justice devra être réalisé pour identifier clairement et précisément l'effraction du logement (changement de la serrure, porte déposée, panneaux enlevés...).

3.

Avec le dépôt de plainte et le constat, l'agence CDC Habitat saisit le service contentieux de la DIR afin de poursuivre, en lien avec l'étude du commissaire de justice, la procédure administrative d'évacuation forcée des logements (article 38 de la loi du 5 mars 2007 modifié par la loi dite Kasbarian de juillet 2023).

La préfecture est alors saisie de la demande. Ses services ayant émis un accord favorable, l'évacuation peut être réalisée une fois que la préfecture a notifié la mise en demeure aux occupants, leur laissant le choix de partir volontairement dans un délai préalablement fixé par ses services.

En cas de refus d'intervention de la préfecture, une procédure judiciaire devra alors être engagée contre les auteurs identifiés du squat.

PERQUISITIONS DANS LES LOGEMENTS

Si une porte palière est endommagée par les forces de l'ordre, dans le cadre d'une perquisition, il convient de :

1.

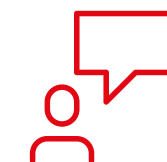
Remplacer la porte palière en agence afin de répondre à notre obligation de « clos et de couvert ».

2.

Rédiger une fiche Sentinelle afin de déclarer l'incident.

Le remboursement des réparations peut être demandé à l'État (ministère de la Justice), sous réserve que l'ensemble des pièces nécessaires soient rassemblées afin de constituer un dossier complet :

- Le document d'information remis par la police qui mentionne l'identité du magistrat ordonnateur ainsi que le numéro de procédure.
- Des photos des dégradations et de la nouvelle porte.
- Une facture acquittée attestant de la réalité des travaux de remise en état.
- Le relevé du compte bancaire attestant du paiement effectif des travaux (à défaut une capture d'écran IKOS attestant du paiement de la commande).
- Un extrait de K-BIS de moins de 3 mois de la société propriétaire du logement (CDC Habitat, CDC Habitat social, ...).
- Un RIB.



En vacances, on oublie tout... sauf de régler son loyer

Invitez vos locataires à souscrire **au prélèvement automatique**, qui est le moyen le plus sûr et le plus facile pour régler son loyer, y compris en vacances.

Vos locataires peuvent aussi régler leur loyer sur la plateforme de paiement via le QR code, ou encore envoyer leur règlement avec l'enveloppe fournie avec l'avis d'échéance, ou bien le remettre directement au gardien.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
22	26	27	28	Ascension	30	31	1
				29			
23	2	3	4	5  1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	6	7	8
24	Lundi de Pentecôte	10	11	12	13	14	15
	9						
25	16	17  2 ^e RELANCE Courrier posté	18	19  FACTURATION QUITTANCEMENT	20	21	22
26	23	24	25	26	27	28	29
27	30	1	2	3	4	5	6

Mémo

- **Relance 1 :** SMS, mail ou courrier
- **Relance 2 :** courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique :**
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires :**
samedi 5 juillet 2025



✧ Bloc-notes



LES « CHANTIERS PARTAGÉS » : UN PROJET ARTISTIQUE À CHELLES (77)

Le 24 juin 2024, Éric Duberland et les représentants du fonds de dotation du Grand Paris Express ont signé une convention de mécénat pour lancer le projet « Les chantiers partagés ». Ce programme propose des projets artistiques vivants autour des futures gares du Grand Paris Express. Après la signature, les habitants de Chelles ont participé à des activités artistiques – danse et séances photo – et à une fête conviviale.

Quelques chiffres clés de la direction interrégionale Île-de-France

146 829 logements/foyers
2 655 résidences

CDC Habitat Social

108 974
logements/foyers
1 785 résidences

CDC Habitat

20 026
logements/foyers
487 résidences

Studefi

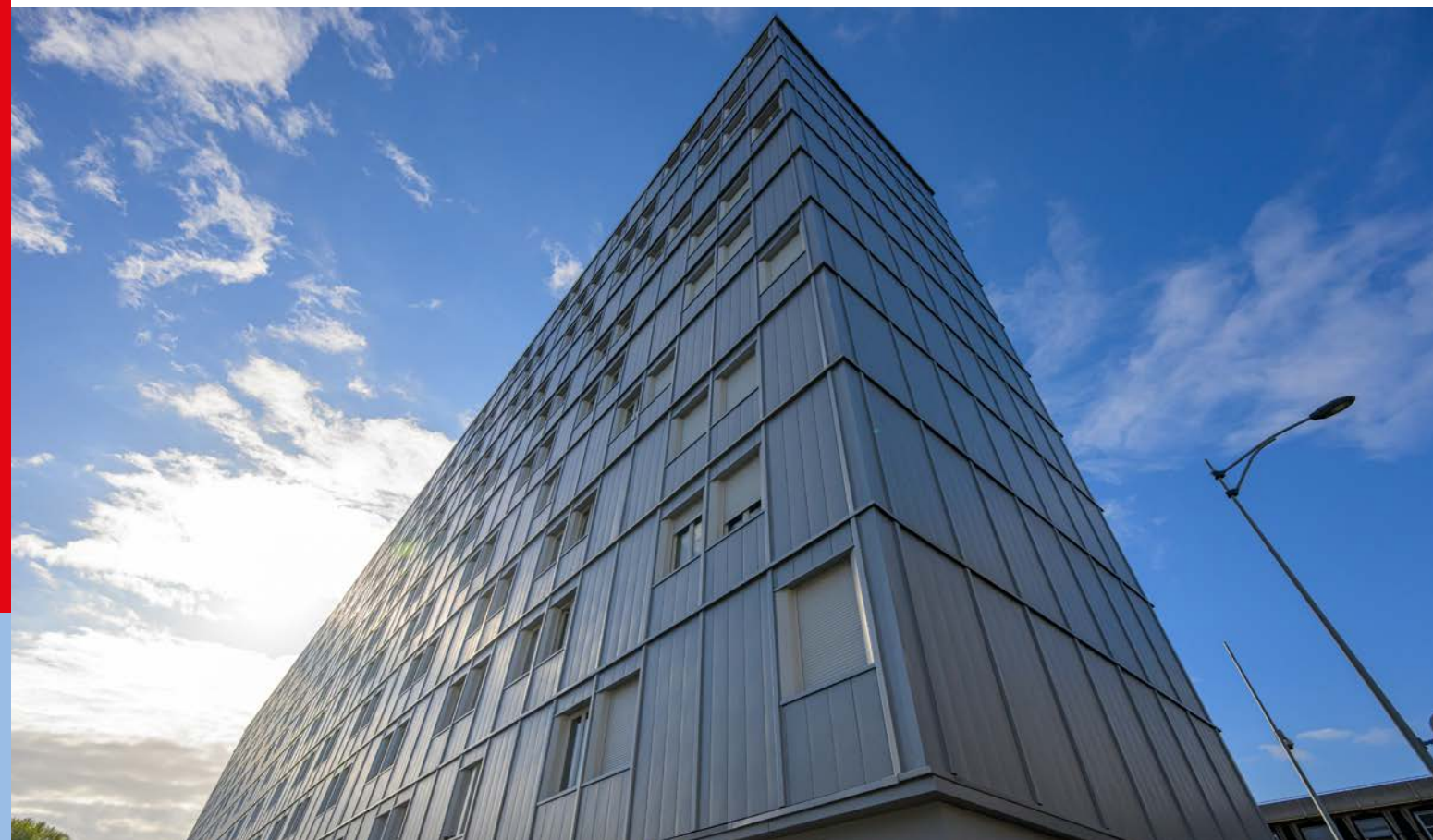
4 380
logements/foyers
26 résidences

Fonds gérés

12 279
logements/foyers
337 résidences

Autres gestions pour le compte de tiers

1 170 logements/foyers
20 résidences



Résidence Paul Valéry et Provence (« Les Biscottes »), 160 logements, Sarcelles (95). ©Vincent Krieger



Lot E du quartier des Belvédères, Saint-Ouen-sur-Seine (93), Eiffage construction. ©Dimitri Weber

Vous connaissez un locataire qui rencontre des difficultés ?
N'hésitez pas à en parler avec vos référents dans les agences, qu'ils soient chargés de gestion locative, chargés de précontentieux ou travailleurs sociaux. Plus une situation délicate est anticipée, meilleure sera l'aide que nous apporterons ensemble au locataire.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
27	30	1	2	3	4 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	5	6
28	7	8	9	10	11	12	13
29	Fête nationale 14	15	16 2^e RELANCE Courrier posté	17	18	19	20
30	21	22	23	24	25 FACTURATION QUITTANCEMENT	26	27
31	28	29	30	31	1	2	3

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** : les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires** : samedi 5 juillet 2025

Bloc-notes



JEUX DE PARIS 2024 :
UNE PARENTHÈSE ENCHANTÉE

Durant cette période sportive, dix adolescents des résidences des Mureaux (78) ont partagé une expérience inoubliable en partant explorer les trésors culturels de la Guyane avec neuf jeunes de Kourou. Rentrés de Guyane, tous ont pu découvrir Paris et ses splendides monuments, et même assister aux épreuves olympiques de skateboard. Un moment inoubliable qui s'est conclu le 30 juillet dans l'émotion.

CDC Habitat Île-de-France : vers une nouvelle organisation territoriale avec le projet d'agences mixtes (AMI)

CDC Habitat Île-de-France gère aujourd’hui plus de 145 000 logements, un chiffre qui reflète l’engagement et le professionnalisme de ses équipes.

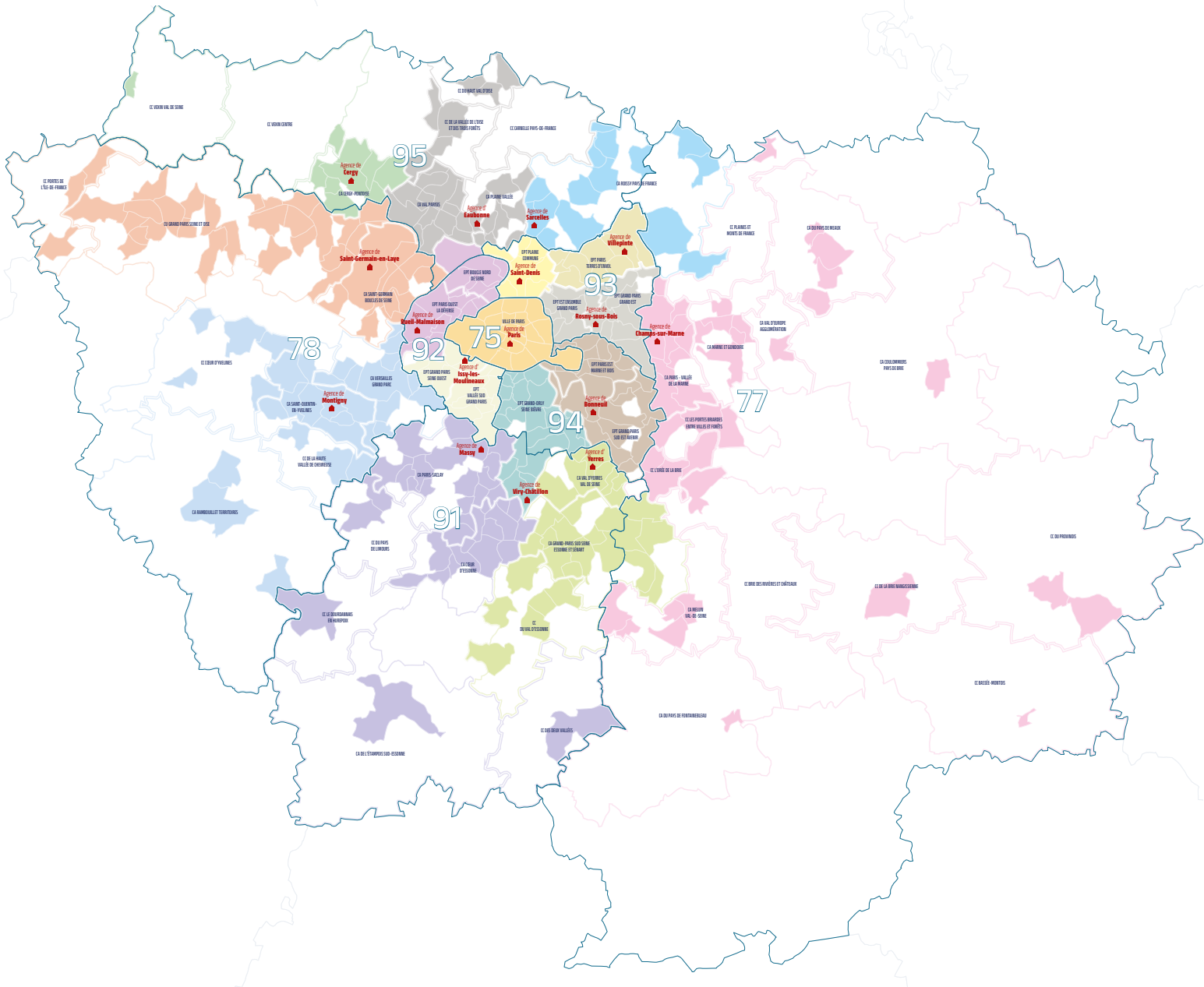
Avec plus de 10 000 livraisons prévues d’ici 2027-2028, une réorganisation s’impose.

● **Création des agences mixtes**

Ce projet vise à renforcer la cohérence territoriale de CDC Habitat Île-de-France, en ligne avec son projet de territoires et sa stratégie de développement. Pour y parvenir, une adaptation des modes de fonctionnement sera mise en œuvre, impactant à la fois la direction interrégionale et les agences.

● **Anticiper et fluidifier la gestion des livraisons**

Cette nouvelle organisation doit permettre d’anticiper les livraisons de logements sur les cinq prochaines années : faciliter la commercialisation et la gestion de ces biens, tout en répondant aux besoins des collectivités, des partenaires et des locataires.



Agence de Paris	11 715 LOGEMENTS
Agence de Champs-sur-Marne	8 965 LOGEMENTS
Agence de Montigny	6 771 LOGEMENTS
Agence de Saint-Germain-en-Laye	10 615 LOGEMENTS
Agence de Massy	10 037 LOGEMENTS
Agence de Viry-Châtillon	8 651 LOGEMENTS
Agence d'Yverres	6 371 LOGEMENTS
Agence d'Issy-les-Moulineaux	7 262 LOGEMENTS
Agence de Bonneuil	5 277 LOGEMENTS
Agence de Rueil-Malmaison	8 860 LOGEMENTS
Agence de Rosny-sous-Bois	9 357 LOGEMENTS
Agence de Saint-Denis	6 689 LOGEMENTS
Agence de Villepinte	6 742 LOGEMENTS
Agence de Cergy	5 123 LOGEMENTS
Agence d'Eaubonne	9 088 LOGEMENTS
Agence de Sarcelles	9 255 LOGEMENTS

Qu’est-ce qu’une agence mixte ?

Une agence mixte est une agence qui gère à la fois des logements sociaux et des logements libres sur son territoire. Ce modèle encourage une proximité accrue et renforce les synergies entre les expertises des différentes entités du Groupe.

● **Nouvelle organisation territoriale et simplification**

À terme, 16 agences mixtes verront le jour, sur la base d’un découpage repensé. Cette simplification profitera aussi aux collectivités, qui disposeront d’un interlocuteur unique pour la gestion de divers types de logements.

● **Un projet collaboratif et progressif**

Les représentants du personnel ont été consultés dès avril 2024. La coconstruction, qui a commencé depuis lors, se poursuit cette année à travers des ateliers métiers, des séminaires et les initiatives immersives « Vis mon travail ». Le déploiement opérationnel des agences mixtes en Île-de-France est prévu pour juin 2025.

Pendant les congés d'été,
restons soudés !

Restons tous solidaires, surtout pendant les congés d'été. Garder un œil sur les logements de vos voisins absents ou les logements inoccupés, rester attentifs aux plus âgés en cas de canicule... Voilà quelques idées dont vous pouvez suggérer la mise en œuvre entre voisins.



SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
31	28	29	30	31	1	2	3
32	4	5	6 1 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9	10
33	11	12	13	14	15 Assomption	16	17
34	18 2 2^e RELANCE Courrier posté	19	20	21	22 FACTURATION QUITTANCEMENT	23	24
35	25	26	27	28	29	30	31

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** : les 3, 8 et 13 de chaque mois

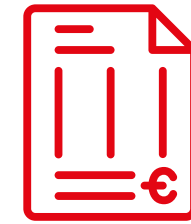
Bloc-notes

VISITE PRÉFECTORALE À LA RÉSIDENCE
DU CLOS NOLLET À ATHIS-MONS (91)

Dans le cadre du dispositif d'État « Quartier d'été », Frédérique Camilleri, préfète de l'Essonne, accompagnée de sa sous-préfète et du maire d'Athis-Mons, a visité la résidence du Clos Nollet. Ils ont ainsi découvert les initiatives culturelles mises en place par des associations, dont Les Frères Kazamaroffs. Tout au long de la semaine, la résidence s'est transformée en un véritable lieu culturel et social, offrant de nombreuses activités, telles qu'une école de cirque.

L'encaissement et le recouvrement des loyers

Accès matérialisé



AVIS D'ÉCHÉANCE

cdc habitat **AVIS D'ÉCHÉANCE**
N° 004627317 du 23/11/2019

Logement N° 066002 Du 05/11/2019 au 30/11/2019

DÉTAIL DE L'ÉCHÉANCE	SITUATION DE VOTRE COMPTE
Logement N° 066002 Du 05/11/2019 au 30/11/2019	SOLDE au 20/11/2019
Loyer principal	559,79
Charges générales	77,39
Eau froide cpt indiv.	42,90
TOTAL ÉCHÉANCE	679,08

A PAYER AVEC LE TIP le 23/11/2019 : **1 166,23 €**

DÉTAIL DE L'ÉCHÉANCE		Montant (€)	SITUATION DE VOTRE COMPTE		Montant (€)
Logement N° 066002 Du 05/11/2019 au 30/11/2019			SOLDE au 20/11/2019		559,79
Loyer principal		485,15	SOLDE au 23/11/2019		559,79
Charges générales		77,39	Échéance		605,44
Eau froide cpt indiv.		42,90	SOLDE APRÈS ÉCHÉANCE		1 166,23
TOTAL ÉCHÉANCE		605,44	A PAYER AVEC LE TIP		1 166,23



DEUX MOYENS DE PAIEMENT

Le TIP SEPA

- C'est ponctuel, pratique et gratuit.

Le locataire signe et retourne à son agence le TIP SEPA figurant au bas de son avis d'échéance accompagné de son RIB en utilisant l'enveloppe fournie.

IBAN : Merci de joindre un RIB
ICS :
RUM :
Montant : 100,00 €

TIPSEPA

Date et lieu : Signature :

CDC HABITAT
DIR IDF
CA : 294107
CDC HABITAT
CS 40800
75137 Paris Cedex 18

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

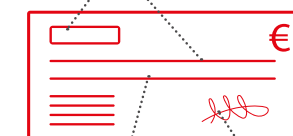


- Le titulaire du RIB doit être l'un des contractants du bail (à défaut, l'agence doit être contactée).
- Le RIB ou RIP doit être valide (il doit comporter un nom sur un compte domicilié en France).
- Pour tout envoi, toujours respecter l'ordre suivant : le TIP devant le RIB.
- En cas de modification des coordonnées bancaires :
 - barrer les coordonnées bancaires,
 - joindre un nouveau RIB.
- Si le locataire conteste le montant indiqué sur le TIP, le montant du TIP est réimprimable via IKOS avec le montant demandé.
- Chaque règlement doit avoir son TIP associé. Un seul TIP ne peut pas correspondre à plusieurs règlements.
- Le TIP est imprimable avec le montant demandé à tout moment via le bordereau d'encaissement ou IKOS.

Le chèque

- Le TIP (non daté, non signé) doit être joint obligatoirement avec le chèque : il faut insister auprès du client pour qu'il remette ce coupon-TIP, qui sert d'identifiant.
- Si le client n'a pas joint le TIP SEPA à son règlement, il est nécessaire d'imprimer l'identifiant automatique à partir du bordereau d'encaissement.
- En cas de perte d'un chèque, demander au locataire le numéro du chèque, le montant, la date à laquelle il a été signé et le nom de la banque qui tient le compte. Ces informations sont nécessaires pour rédiger la lettre de désistement.

Le montant doit être identique en chiffres et en lettres



à l'ordre de CDC Habitat ou CDC Habitat social

doit être daté et signé

Coupon-TIP (identifiant à joindre au chèque)

Ne pas dater
Ne pas signer

IBAN : Merci de joindre un RIB
ICS :
RUM :
Montant : 100,00 €

TIPSEPA

Date et lieu : Signature :

CDC HABITAT
DIR IDF
CA : 294107
CDC HABITAT
CS 40800
75137 Paris Cedex 18

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

IMPORTANT

Pour un traitement plus rapide du chèque, il faut impérativement faire figurer l'identifiant qui se trouve au bas de l'avis d'échéance. À défaut, l'identifiant doit être récupéré depuis le bordereau d'encaissement ou depuis IKOS.



SI CHÈQUE REMIS OU ENVOYÉ À L'AGENCE :

- Traitement en agence pour vérification (signature, montant, identifiant...) – 1 jour – et envoi par la navette à Intersa en fin d'après-midi.
- Les chèques sont centralisés au siège et envoyés le lendemain matin à Intersa.
- Toute anomalie relevée par Intersa rallonge les délais de traitement.

SI CHÈQUE REMIS AU GARDIEN :

- Soit le gardien le remet à l'agence.
- Soit il l'envoie par enveloppe T directement à Intersa.
- Penser à vérifier la conformité du paiement (signature, identifiant, etc.)



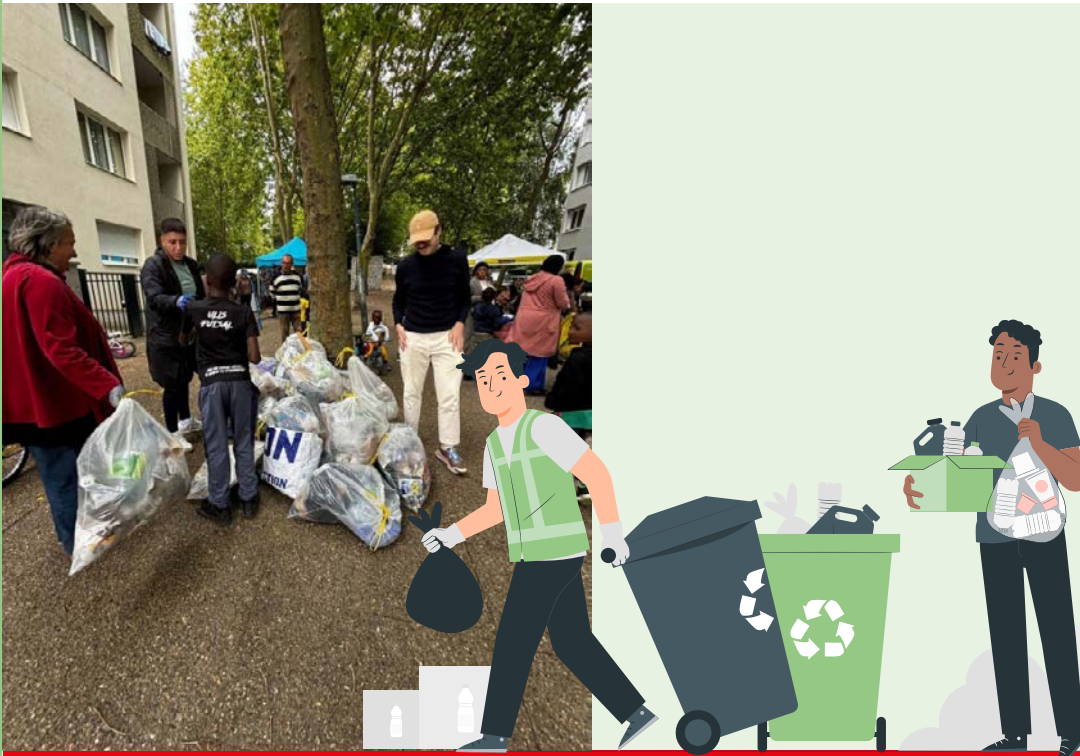
Il est temps de voir si tout s'est bien passé cet été. Les logements vacants, les impayés, les états des lieux entrant et sortant, la signature des baux, les liquidations de congés... Pensez à mettre à jour IKOS si cela n'a pas été déjà fait.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
36	1	2	3	4 1 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	5	6	7
37	8	9	10	11	12	13	14
38	15 2 2^e RELANCE Courrier posté	16	17	18	19 FACTURATION QUITTANCEMENT	20	21
39	22	23	24	25	26	27	28
40	29	30	1	2	3	4	5

Mémo

- Relance 1 : SMS, mail ou courrier
- Relance 2 : courrier externalisé depuis IKOS
- Dates de prélèvement automatique : les 3, 8 et 13 de chaque mois
- Rentrée scolaire : lundi 1^{er} septembre 2025

Bloc-notes



RETOUR SUR L'OPÉRATION
« JE MÉNAGE MA RÉSIDENCE »

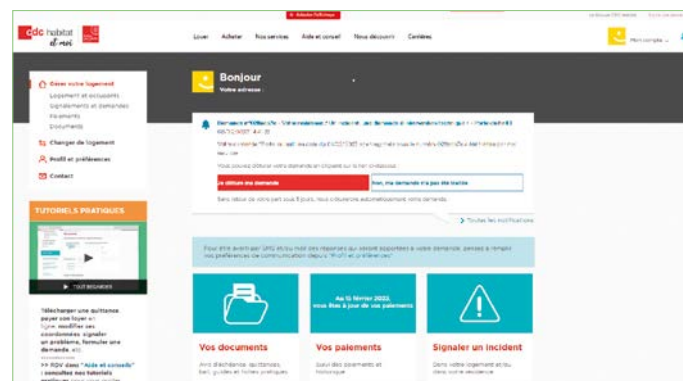
En septembre et octobre 2024, l'opération « Je ménage ma résidence » a été reconduite. Mise en place par les équipes du DSU, cette initiative a mobilisé locataires et collaborateurs pour embellir les espaces extérieurs des résidences. À Asnières-sur-Seine (92), aux Ulis (91), à Pierrefitte (93) et aux Mureaux (78), ces journées se sont conclues par des goûters et des moments conviviaux.

L'encaissement et le recouvrement des loyers

Accès dématérialisé



PLATEFORME DE PAIEMENT



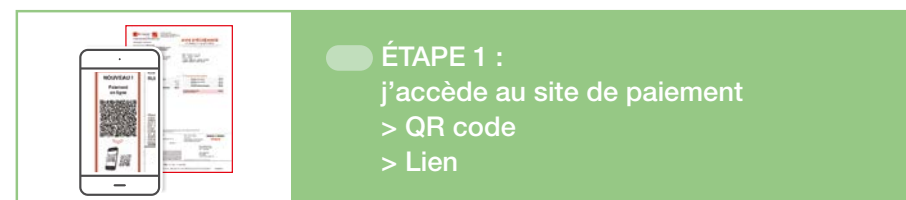
Grâce au QR code placé au bas de l'avis d'échéance, le locataire peut payer son loyer selon le mode de son choix. Comment ça marche ?

- Si le smartphone du locataire est récent, il prend en photo le QR code.
- Si le smartphone du locataire est ancien, invitez-le à télécharger une application « lecteur flash ». Il ouvre ensuite l'application et photographie le QR code.

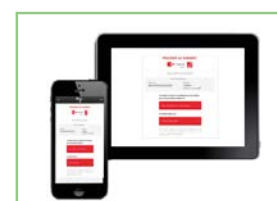
Une fois son QR code photographié, le locataire accède directement à la page du site de paiement sécurisé. Il ne reste plus qu'à suivre les indications pour réaliser le paiement sécurisé en ligne.

La plateforme offre deux modes de paiement au locataire :

- Le prélèvement automatique. C'est simple, sûr et gratuit.
- Le paiement par carte bancaire. C'est facile, souple et gratuit.



ÉTAPE 1 :
j'accède au site de paiement
> QR code
> Lien



ÉTAPE 2 :
je choisis mon moyen de paiement
> Prélèvement automatique
> Carte bancaire



ÉTAPE 3 :
je paie
> Prise d'information
> Confirmation e-mail

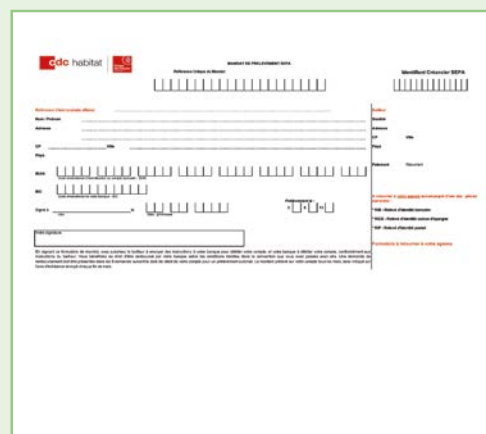
LE LIEN DE PAIEMENT

Cet outil permet de générer un lien de paiement qui sera directement envoyé par mail au locataire. Les données sont préremplies par l'application mais peuvent être modifiées.

● paiement2.cdc-habitat.fr/login



DEUX MOYENS DE PAIEMENT



Le prélèvement automatique
C'est simple, sûr et gratuit :

- Le paiement du loyer se fait chaque mois sans frais à la date de prélèvement choisie par le locataire : le 3, le 8 ou le 13.
- Pour activer le prélèvement automatique, le locataire doit en faire la demande et remplir le formulaire accessible via *CDC Habitat et moi*.



Le paiement par
carte bancaire

C'est facile, souple et gratuit :

- Le locataire est libre de choisir le moment de la transaction dans le respect des délais de paiement du loyer.
- Le montant est débité immédiatement, et une confirmation de paiement lui est adressée par mail.



- Le mandat de prélèvement SEPA doit être daté et signé.
- Le mandat de prélèvement SEPA doit être accompagné d'un RIB ou RIP.
- La référence client, le compte et la clé sont indiqués sur le bordereau d'encaissement et dans IKOS.

Nouveau :
Paiement par
virement pour
les locataires en
impayés uniquement



Le paiement par virement est aujourd'hui possible pour tous les clients en contentieux ou en précontentieux. Ce nouveau mode de règlement est assuré uniquement par le service précontentieux de votre agence.

Si vous pensez qu'un de vos locataires peut en bénéficier, contactez votre collègue en charge du précontentieux !

Logement inoccupé ?
Mouvements inhabituels
dans la résidence ?
Soyez attentifs et réactifs

Des locataires peuvent décider d'abandonner leur logement en douce. D'autres peuvent envisager de sous-louer leur appartement à un parent, une nièce... En cas d'absence inhabituelle et prolongée ou de mouvements importants et inaccoutumés, veillez à prévenir votre responsable ou votre agence dans les plus brefs délais.



VISITE PÉDAGOGIQUE POUR
DES ÉTUDIANTS DE SCIENCES PO SUR
LE CHANTIER D'ÉPINAY-SUR-SEINE (93)

Quinze étudiants de Master 1 en stratégie territoriale et urbaine de Sciences Po ont pu visiter le quartier d'Orgemont à Épinay-sur-Seine (93). Un projet qui fait partie de l'ANRU, supervisé par les équipes de Grand Paris Habitat. Cette visite guidée par la responsable de programmes a permis aux étudiants de mieux comprendre les enjeux des réhabilitations et de la rénovation urbaine.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
40	29	30	1	2	3	4	5
41	6 1^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9	10	11	12
42	13	14	15 2^o RELANCE Courrier posté	16	17	18	19
43	20	21	22	23	24 FACTURATION QUITTANCEMENT	25	26
44	27	28	29	30	31	Toussaint 1	2

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** :
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires** :
samedi 18 octobre au lundi 3 novembre 2025

Bloc-notes

Rendre nos locataires plus autonomes grâce à leur espace client *CDC Habitat et moi* !



Vous connaissez bien l'outil *CDC Habitat et moi*.
Connaissez-vous les options qu'il propose en matière de recouvrement des loyers ? En voici quelques-unes.

La consultation de l'historique des paiements

À partir de *CDC Habitat et moi*, vous pouvez consulter l'historique des paiements de vos locataires afin de :

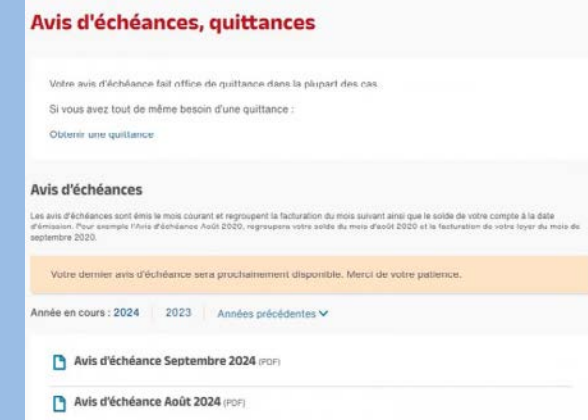
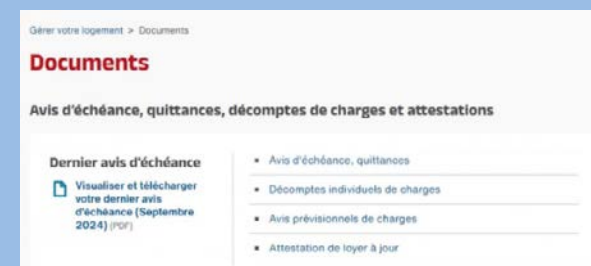
- Les renseigner en temps réel en cas de question.
- Visualiser tous les détails de la facturation aux locataires.
- Reprendre l'historique de la facturation sur plusieurs mois si nécessaire.

Prestataires et gestionnaires			
Documents Historique			
Indice : 2023 2022			
>13/12/2023	573.69	Tentatives de paiement CB infructueuses	
>30/11/2023	573.69	Date - heure	Libellé
>23/11/2023	49.55	16/11/2023 - 16:08	Echéance de la temporisation de surveillance globale
>18/11/2023	0	16/11/2023 - 16:08	Echéance de la temporisation de surveillance globale
>16/11/2023	323.69	16/11/2023 - 16:08	Echéance de la temporisation de surveillance globale
>13/11/2023	323.69	16/10/2023 - 16:08	Ne pas honorer
>31/10/2023	273.69	16/10/2023 - 16:08	Ne pas honorer

L'envoi des attestations de loyer

Vous pouvez transmettre une attestation de loyer à jour depuis la demande client, en cliquant sur « répondre au client »

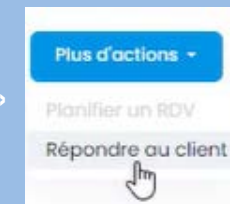
- En cas de demande de quittance de loyer, n'hésitez pas à rappeler à vos locataires qu'ils peuvent les télécharger librement à partir de la rubrique « Documents ».



ATTENTION !

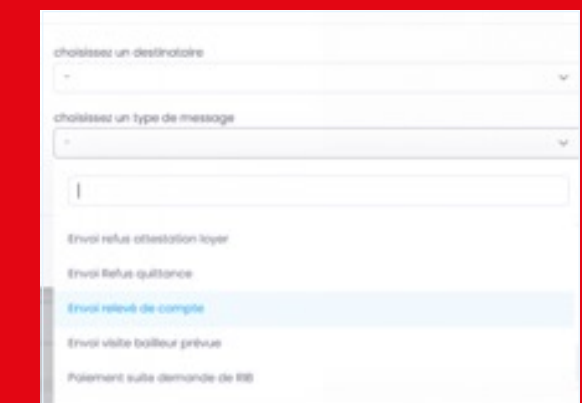
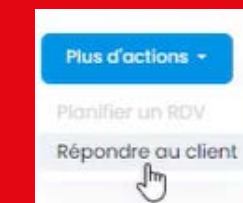
La quittance n'est disponible que si votre client est à jour de ses loyers.

POUR RAPPEL, votre locataire peut aussi trouver l'ensemble de ses documents contractuels dans son espace *CDC Habitat et moi*.



Le relevé de compte

Vos locataires peuvent vous demander des explications sur la somme qui leur est réclamée. N'hésitez pas à leur transmettre le relevé de compte à partir du menu « plus d'actions » puis « répondre au client ». Cela permet de clarifier la situation.



La boîte de dialogue

Avec le client

La boîte de dialogue permet d'échanger avec les clients afin de mieux comprendre leurs demandes, mais aussi pour les informer des actions qui sont mises en place afin de suivre le traitement de la demande de bout en bout.

Avec les collègues

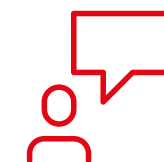
La boîte de dialogue permet de solliciter un collègue pour qu'il prenne le relais en fonction de la nature de la demande. Le centre de contact client peut vous transférer une demande, par exemple.

Attention, la boîte de dialogue n'est pas un tchat

C'est pourquoi il est important de soigner les messages qu'on y écrit.

Rappelez-vous que, derrière chaque interaction ou chaque demande, que ce soit en interne ou en externe, il y a un être humain.





C'est bientôt l'heure de la clôture budgétaire pour CDC Habitat et de la mise en demeure pour le SLS

Pour la clôture budgétaire, pensez à engager et à réceptionner vos commandes de fin d'année le plus tôt possible et au plus tard avant décembre.

Pour l'enquête SLS (supplément de loyer de solidarité) : demandez à votre agence la liste des locataires concernés par la relance SLS pour leur éviter d'être assujettis à la facturation d'un forfait.



RETOUR SUR LE VOYAGE HUMANITAIRE DE VIRGINIE TRAN, CHARGÉE D'OPÉRATIONS VEFA AU SEIN DE GRAND PARIS HABITAT

Virginie Tran, chargée d'opérations chez CDC Habitat, est partie en mission humanitaire au Vietnam de février à avril 2024. Cela a bouleversé sa vie. Originnaire de ce pays, elle y a enseigné et soutenu des enfants défavorisés, renouant ainsi avec ses racines. Elle a partagé des moments de bonheur et de défi avec les orphelins. Une expérience hors du commun ponctuée de sourires, de larmes et d'espoir, qui a profondément changé Virginie, sa vision du monde et de l'avenir.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
						Toussaint	
44	27	28	29	30	31	1	2
	3	4	5	6  1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9
45	10	11 Armistice 1918	12	13	14	15	16
	17	18  2 ^e RELANCE Courrier posté	19	20	21	22	23
46	24	25  FACTURATION QUITTANCEMENT	26	27	28	29	30

Mémo

- **Relance 1 :** SMS, mail ou courrier
- **Relance 2 :** courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique :**
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires :**
samedi 18 octobre au lundi 3 novembre 2025



Bloc-notes

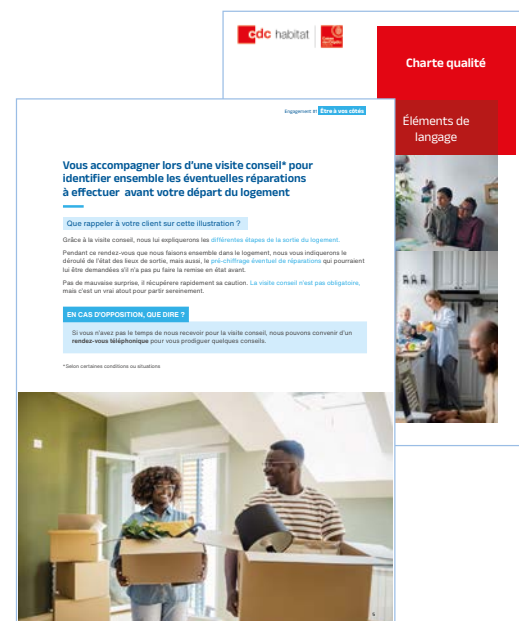
Charte qualité et bonnes pratiques, on vous dit tout

Charte qualité

Depuis 2023, la charte qualité du groupe CDC Habitat est construite autour de trois engagements en matière de qualité de service.



- La charte qualité s'adresse à nos clients, elle résume nos engagements et constitue un document de référence pour la cohérence de nos pratiques et l'amélioration continue du service rendu. Elle a été coconstruite avec des collaborateurs d'agence.



- Un document complémentaire de la charte qualité illustre les trois engagements par des exemples concrets qui valorisent les savoir-faire des collaborateurs. Des éléments de langage ont été réfléchis et rédigés par vos collègues. Tous ces éléments peuvent vous aider à valoriser les services existants chez CDC Habitat et faire face aux oppositions de vos clients. Demandez ce document à vos managers.



Guide des bonnes pratiques de la relation client

Ce document interne de référence, créé en 2024, valorise vos initiatives. Celles-ci contribuent à l'amélioration de la satisfaction client. Le guide des bonnes pratiques a été construit autour des moments clés que constitue le parcours de nos clients.

Dans le guide des bonnes pratiques, vous retrouverez :

- Les attentes de nos clients.
- Comment répondre à nos clients.
- Les standards.
- Des astuces pour faire la différence.
- Des indicateurs.
- Des témoignages de collègues.

Vous trouverez aussi l'ensemble des ressources disponibles en matière de :

- Communication** : le guide des bonnes pratiques vous indique les supports/outils existants pour vous aider à mieux communiquer avec vos locataires. Supports que vous retrouvez dans la rubrique « Communiquer aux locataires » d'InVivo le Hub.
- Documents de référence** : il s'agit ici des process, guides opératoires et fiches pratiques que vous retrouvez dans la rubrique « Référentiel documentaire » d'InVivo le Hub.
- Formation** disponible sur E-cursus.



*Nous vous souhaitons de
belles fêtes de fin d'année.*

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
49	1	2	3	4  1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	5	6	7
50	8	9	10	11	12	13	14
51	15  2 ^e RELANCE Courrier posté	16	17	18  FACTURATION QUITTANCEMENT	19	20	21
52	22	23	Veille de Noël Noël		26	27	28
1	29	30	Saint-Sylvestre Jour de l'An		2	3	4

Mémo

- **Relance 1 :** SMS, mail ou courrier
- **Relance 2 :** courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique :**
les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires :**
samedi 20 décembre 2025 au lundi 5 janvier 2026



Bloc-notes



CHAMPIONS LEAGUE ORGEMONT : UNE ÉDITION 2024 AUTOUR DU SPORT À ÉPINAY-SUR-SEINE (93)

Près de 8 000 participants ont assisté à la Champions League Orgemont à Épinay-sur-Seine, organisée par l'association AO'Street Dream. Pendant six semaines, des équipes locales, représentant de grands clubs européens, se sont affrontées, avec des moments forts comme des matchs féminins et des rencontres entre professeurs et élèves.

La finale, disputée en juin, a même attiré une équipe lyonnaise, illustrant l'ampleur de l'événement. Grâce aux commerçants du quartier et à des sponsors, cette manifestation a renforcée la cohésion sociale et l'égalité des chances.
Bravo aux équipes du DSU pour ce succès !



Enquête SLS : évitez aux locataires retardataires la facturation d'un forfait ou de pénalités

63 210 enquêtes ont été envoyées à nos clients. Pour mémoire, l'enquête SLS (supplément de loyer de solidarité) a lieu tous les ans, alors que l'enquête OPS (occupation du parc social) a lieu tous les deux ans. Rapprochez-vous des locataires qui n'ont pas encore répondu afin qu'ils transmettent leurs justificatifs au plus vite, sous peine de se voir facturer un supplément de loyer. Pensez à adresser à vos locataires la notification de supplément de loyer par courrier recommandé avec AR.

SEMAINE	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
			Saint-Sylvestre	Jour de l'An			
1	29	30	31	1	2	3	4
2	5	6 1 ^{re} RELANCE SMS/mail/courrier	7	8	9	10	11
3	12	13	14	15 2 ^e RELANCE Courrier posté	16	17	18
4	19	20	21	22	23 FACTURATION QUITTANCEMENT	24	25
5	26	27	28	29	30	31	1

Mémo

- **Relance 1** : SMS, mail ou courrier
- **Relance 2** : courrier externalisé depuis IKOS
- **Dates de prélèvement automatique** : les 3, 8 et 13 de chaque mois
- **Vacances scolaires** : samedi 20 décembre 2025 au lundi 5 janvier 2026



Bloc-notes



BIENVENUE EN 2026

En ce début d'année, nous vous adressons nos vœux les plus chaleureux pour 2026 ! Que vos projets, professionnels et personnels, se concrétisent avec succès ! Nous vous souhaitons également une année pleine de santé, de bonheur et de sérénité, pour vous et vos proches.

Vous identifiez un locataire en difficulté ?

Impayés de loyers, changement de situation familiale, difficultés financières, perte d'emploi, suspension des droits APL/AL, isolement, handicap, difficultés psychologiques, dégradation de la santé mentale, violences intrafamiliales ... CDC Habitat a à cœur d'aider, d'accompagner ses clients et de développer une politique d'action sociale territoriale en faveur des publics les plus fragiles.

CDC Habitat lutte contre la précarité

Deux dispositifs ont été mis en place par le Groupe pour soutenir les locataires les plus fragiles.

L'aide pour contenir la hausse du coût de l'énergie : Plan de solidarité énergie (PSE) et Fonds de solidarité énergie (FSE)

Dispositif qui vise à aider les locataires rencontrant des difficultés à payer leur quittance en raison de l'augmentation des charges liées à l'énergie. Il permet soit d'échelonner les échéances mensuelles, soit de réduire leur montant, afin qu'elles soient plus soutenables par les familles, et s'inscrit en complément de la procédure de traitement des impayés.

L'aide au paiement du loyer : Aide sur quittance (ASQ)

Dispositif en partenariat avec Action Logement qui vise à aider les locataires en difficulté temporaire de paiement du loyer et qui est utilisé pour l'accès à un logement ou le maintien dans celui-ci.

Pour vérifier l'éligibilité du locataire à ces aides et leurs modalités d'attribution, veuillez vous rapprocher de votre agence ou du service précontentieux.



Quelles sont les autres aides possibles ?

Les aides financières

- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- Caisses de retraite et de retraite complémentaire
- Mutuelles

Les aides financières pour les énergies

- Service social des fournisseurs d'électricité et de gaz
- Service social des fournisseurs d'eau (en cas de contrat individuel)
- Le chèque énergie

Les accompagnements

- Surendettement : Banque de France
- Emploi des jeunes : Missions locales
- Gestion budgétaire : association Crésus, Points Conseil Budget (UDAF), Points Passerelle (Crédit Agricole)
- Accès au numérique (Internet) : Emmaüs Connect
- Droits et devoirs des locataires : agence départementale d'information sur le logement (ADIL)

Les associations

De nombreuses associations solidaires ou caritatives (Secours catholique, Restos du Cœur, Emmaüs Solidarité, etc.) interviennent localement ou nationalement sur des sujets variés tels que l'aide alimentaire et vestimentaire, la gestion d'un budget, la maîtrise du français et de l'ordinateur, etc.

FSL (fonds de solidarité logement)

Dispositif départemental qui vise les locataires rencontrant des difficultés à payer leur loyer et permet de solder tout ou partie de la dette locative.

Des solutions existent pour accompagner nos locataires. Assurez-vous qu'ils ont pris contact avec les interlocuteurs suivants :

- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Service social du conseil départemental
- Caisse d'allocations familiales (CAF) ou Mutuelle sociale agricole (MSA)
- Action Logement (salariés du privé ou agricoles)
- Service social de l'employeur



Le chèque énergie : pensez-y !

Certains locataires peuvent être bénéficiaires d'un chèque énergie, qui va les aider à payer leurs factures individuelles d'électricité et de gaz. Le chèque peut être envoyé directement au fournisseur d'énergie (EDF, Engie, TotalEnergies, Eni, Ekwateur, Butagaz, Direct Energie, Antargaz, Vattenfall, etc.) pour régler tout ou partie de la facture.

Incitez vos locataires à se renseigner !

ATTENTION : l'envoi du chèque énergie aux bénéficiaires n'est plus automatique

Le chèque énergie est proposé par l'État et est soumis à conditions de ressources. Si vos locataires pensent être éligibles, ils doivent en faire la demande auprès de l'Agence de services et paiement depuis le site

chequeenergie.gouv.fr

ou par téléphone au numéro vert suivant :

0 805 204 805 Service & appel gratuits



Mes contacts privilégiés

(notez ici les coordonnées des associations de votre territoire)

Utilisez le simulateur du gouvernement : mesdroitssociaux.gouv.fr

Il permet à vos locataires de se renseigner sur les aides auxquelles ils peuvent prétendre.