



GIE ECHANGER HABITER

NOTE D'ACTUALITÉS – TRIMESTRE 1

02/04/2024

FAB18 _ 018a

SOMMAIRE

01

Les actions de sensibilisation et de communication

L'essentiel à retenir en 6 slides !

02

Les annexes



01

**Les actions de
sensibilisation et de
communication**



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de sensibilisation – Traitement dossiers d'échange



GESTION EN FLUX – CE QUI CHANGE

- Pour tous les logements soumis à la gestion en flux :
 - **Si réservataire adhérent : poursuivre l'échange.**
 - **Si réservataire non-adhérent : poursuivre l'échange.**
 - **Si réservataire non positionné : il n'est plus nécessaire de solliciter l'adhésion du réservataire au dispositif.**
- Les dossiers sont à traiter normalement.
- Pour les autres logements non soumis à la gestion en flux, processus habituel :
 - **Si réservataire adhérent : poursuivre l'échange et informer le réservataire.**
 - **Si réservataire non-adhérent : clôturer le dossier d'échange et rendre inéligibles les locataires de ce contingent dans le fichier patrimoine.**
 - **Si réservataire non positionné : solliciter l'adhésion du réservataire au dispositif.**



DEPOT DE GARANTIE - RAPPELS

- Selon la charte de bonnes pratiques, nous vous rappelons que les bailleurs ne sont pas tenus de réaliser des travaux d'embellissement, de remise en état ou de restructuration dans le cadre de l'échange :
- Il est donc possible, suivant votre organisation en interne de retenir le dépôt de garantie de son locataire sortant si des travaux locatifs sont à prévoir, y compris en milieu occupé, après l'échange.



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de sensibilisation – Traitement dossiers d'échange



SOUPLESSE DU DISPOSITIF

- Echanger Habiter permet de faciliter les mutations, nous vous invitons à rester souple lors du traitement des demandes d'échange dans le but de favoriser les mutations afin d'optimiser l'occupation de votre parc social. Notamment, au niveau de la composition familiale, lorsqu'un locataire libère un plus grand logement et que l'échange accroît la surface du logement occupé par la famille la plus nombreuse.



ETAT DES LIEUX

- Etablir les états des lieux entrant et sortant de votre logement le jour du déménagement, ils doivent avoir lieu le même jour chez les deux bailleurs (le jour du déménagement des locataires).
- **Il convient de :**
 - **Prendre contact avec les locataires afin de connaître la période de déménagement souhaitée.**
 - **Prendre contact avec l'autre bailleur afin de fixer une date à partir de la période de déménagement.**
 - **Établir le même jour les états des lieux entrants et sortants du même logement.**



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de sensibilisation



GESTION EN FLUX – INSCRIPTION LOCATAIRES

- Avec la mise en place de la gestion en flux en fin d'année 2023, nous vous informons que certains logements sont désormais éligibles au dispositif !
- Cela concerne tous les logements concernés et soumis à la gestion en flux qui étaient jusqu'ici inéligibles pour le motif « Logements formellement exclus par les réservataires ».



STATISTIQUES MENSUELLES DE LA PLATEFORME

- L'ensemble des statistiques mensuelles présentées sur la plateforme Echanger Habiter sont erronées.
- Pour information :
 - Nous sommes en cours d'investigation avec l'éditeur de la plateforme à ce propos.
 - Nous avons ajouté un message d'information déroulant sur la plateforme.



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication – Plan d’actions 2024 suite enquête de satisfaction 2023



AMELIORER LES DELAIS DE TRAITEMENT ET LA COORDINATION ENTRE BAILLEURS

RÉDUIRE LES DÉLAIS DE TRAITEMENT	AMÉLIORER LA COORDINATION ENTRE LES BAILLEURS
Transmettre aux nouveaux collaborateurs le calendrier des formations.	Ajouter lorsque cela est possible, le numéro direct des correspondants dans le fichier patrimoine. Celui-ci est visible seulement des autres bailleurs et d’Aatiko.
Revoir l’organisation interne pour reprise de dossier lors d’un départ en congé.	
Mettre à jour les infos sur le site dès réalisation d’une étape.	
Demander les justificatifs par mail s’ils ne sont pas présents sur le PGP.	Relancer les locataires, agences, bailleurs par téléphone si nécessaire.
Ajouter un délai au locataire pour la transmission des pièces justificatives ET utiliser le motif de clôture « justificatifs non reçus » si nécessaire.	
Passage en CALEOL quitte à avoir un avis défavorable, car les locataires rouvrent le dossier en transmettant toutes les pièces.	
Les réservataires des logements soumis à la gestion en flux ne sont plus à démarcher.	

OU



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication – Le rôle des référents pilotes



RAPPELS DU RÔLE DE PILOTE

- Coordonner les différents services de l'organisme : centralisation et diffusion de l'information
- Accompagner ses équipes : formations + relais au sein de votre structure
- Interlocuteur privilégié : dysfonctionnement lié à un échange en cours
- Participer aux instances



DÉCISION PRISE

- En amont des instances, les pilotes rassemblent une équipe de chargés d'attribution pour faire une liste des problématiques afin de les faire remonter en COTECH et/ou en atelier (club utilisateurs).



LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication – Kit communication de l'espace adhérent



NOUVELLES AFFICHES ET CART'COM

Votre vie évolue et vos besoins aussi !

Notre famille s'est agrandie... Nous avons besoin d'un logement plus grand, avec 3 chambres.

Je souhaite emménager plus près de mon travail pour réduire mon temps de trajet.

Si fon pouvait trouver un logement avec un loyer moins élevé, ce serait parfait.

Suite au départ de nos enfants, nous aurions besoin d'un 2 pièces cosy.

VOUS HABITEZ EN ILE-DE-FRANCE ET SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT ? ECHANGEZ-LE !

Publiez votre annonce et consultez les offres disponibles sur echangerhabiter.fr et sur notre application mobile

Je m'inscris

Dispositif mis en oeuvre par un groupe de bailleurs

Votre vie évolue et vos besoins aussi !

Notre famille s'est agrandie... Nous avons besoin d'un logement plus grand, avec 3 chambres.

Je souhaite emménager plus près de mon travail pour réduire mon temps de trajet.

Si fon pouvait trouver un logement avec un loyer moins élevé, ce serait parfait.

Suite au départ de nos enfants, nous aurions besoin d'un 2 pièces cosy.

VOUS HABITEZ EN ILE-DE-FRANCE ET SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT ? ECHANGEZ-LE !

Publiez votre annonce et consultez les offres disponibles sur echangerhabiter.fr et sur notre application mobile

Je m'inscris

Dispositif mis en oeuvre par un groupe de bailleurs

Votre vie évolue et vos besoins aussi !

Notre famille s'est agrandie... Nous avons besoin d'un logement plus grand, avec 3 chambres.

Je souhaite emménager plus près de mon travail pour réduire mon temps de trajet.

Si fon pouvait trouver un logement avec un loyer moins élevé, ce serait parfait.

Suite au départ de nos enfants, nous aurions besoin d'un 2 pièces cosy.

VOUS HABITEZ EN ILE-DE-FRANCE ET SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT ? ECHANGEZ-LE !

Inscrivez-vous sur echangerhabiter.fr et sur notre application mobile

Je m'inscris

Dispositif mis en oeuvre par un groupe de bailleurs

Personnalisable (logo)



03

Les annexes



LES ANNEXES

Informations



PAGE LINKEDIN DU GIE ECHANGER HABITER

- + de 1500 abonnés
- **Vous êtes abonné ?** Invitez vos relations à s'abonner à notre page.
- **Vous n'êtes pas encore abonné ?** Suivez-nous !
<https://www.linkedin.com/company/gie-echanger-habiter>
- **Vous souhaitez partager votre retour d'expérience** sur la plateforme Echanger Habiter ? Contactez-nous !
echangerhabiter@aatiko.fr



FUSION 2024





LES ANNEXES

La mise à jour des contenus de la plateforme



INTERFACES LOCATAIRES ET/OU BAILLEURS

- Ajout et suppression de 2 messages déroulants concernant l'interruption du traitement de dossiers d'échange.
- Ajout et suppression d'informations sur les pop-ups des aides visuelles (inscription) pour utilisation d'anciennes références locataire et logement (Seine-Saint-Denis Habitat et Batigère Habitat).
- Ajout et suppression d'un message déroulant pour information d'une possible évolution du montant des loyers et des charges.
- Ajout et suppression d'un message informatif sur le dysfonctionnement de réception de mails.
- Ajout d'un message déroulant pour informer que les statistiques mensuelles sont erronées.
- Ajout et suppression d'une pop-up pour féliciter les équipes opérationnelles de l'atteinte des 3 000 locataires ayant échangé.



FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

- Remplacement du terme « travaux de mise en sécurité » par la notion de diagnostics obligatoires (*comme validé en COTECH de décembre*).



LES ANNEXES

La mise à jour des contenus de la plateforme



DOCUMENTATION

- Modification des informations de contenu sur le traitement des dossiers d'échange en lien avec les collectivités (notion de réservataire)
- Suppression du webinaire sur le lien avec les collectivités (notion de réservataire).
- Mise à jour des informations d'export (dossiers, annonces, statistiques)
- Mise à jour du fichier recensant les référents pilotes de chaque organisme



ACTUALITÉS

- Ajout du reportage France Inter présentant le dispositif Echanger Habiter.



PLAFOND DE RESSOURCES

- Mise à jour des plafonds de ressources sur la page d'aide pour les locataires.



LES ANNEXES

La mise à jour des contenus de la plateforme



CHARTE DE BONNES PRATIQUES

- Suppression de la partie sur le lien avec les collectivités (réservataires)
- Ajout de l'information « Reverser le dépôt de garantie au locataire sortant en l'absence de réparation locative. A l'inverse, retenir le dépôt de garantie de son locataire sortant si des travaux locatifs sont à prévoir, y compris en milieu occupé, après l'échange. » - Cette information était présente sur l'accord d'échange des locataires.



KIT ADHÉRENTS DU SITE AATIKO

- Charte de bonnes pratiques,
- Guide de procédures bailleurs,
- Support de formation sur les sollicitations locataires récurrentes (janvier),
- Support de formation sur le traitement des dossiers d'échange (février),
- Support de formation sur les annonces et comptes locataires (mars),
- Nouvelle affiche « Echanger Habiter » (avec application mobile),
- Nouveau flyer « Echanger Habiter » (avec application mobile),
- Formulaire d'adhésion 2024.



LES ANNEXES

Le fonctionnement des alertes sur les dossiers d'échange

5 délais à respecter
(vous pouvez facilement les identifier dans la liste des dossiers, un pictogramme est présent dans la colonne « alertes »)

- Pré-instruction des dossiers d'échange dans un délai de **7 jours calendaires après le renseignement des NUR**
- Prise de contact dans un délai de **14 jours calendaires pour la finalisation de l'instruction**
- Fixation des dates de CAL à **8 jours d'intervalle maximum**
- Accord sur une date de déménagement avec les locataires dans un délai de **21 jours calendaires après l'attribution**
- Clôture du dossier d'échange suite au déménagement

Alerte si ...

Etape de pré-instruction ou d'Instruction non validée 3 semaines calendaires après le renseignement des NUR

Correspondant 1

Pas d'alerte

Période/date de déménagement non renseignée par les bailleurs 3 semaines calendaires après l'attribution

Correspondant 2

Dossier d'échange non clôturé après la date de déménagement renseignée

Des mails de relance sont adressés aux correspondants 1 et 2, par nos soins, en cas de dépassement de l'un de ces 3 délais

1er mail d'alerte - Détection d'un nouveau dossier en alerte

Relance 1 - si non-résolution en S2 en l'absence de réponse ou date adaptée selon la réponse

Relance 2 - si non-résolution en S4 en l'absence de réponse ou date adaptée selon la réponse (*pilotes en copie*)



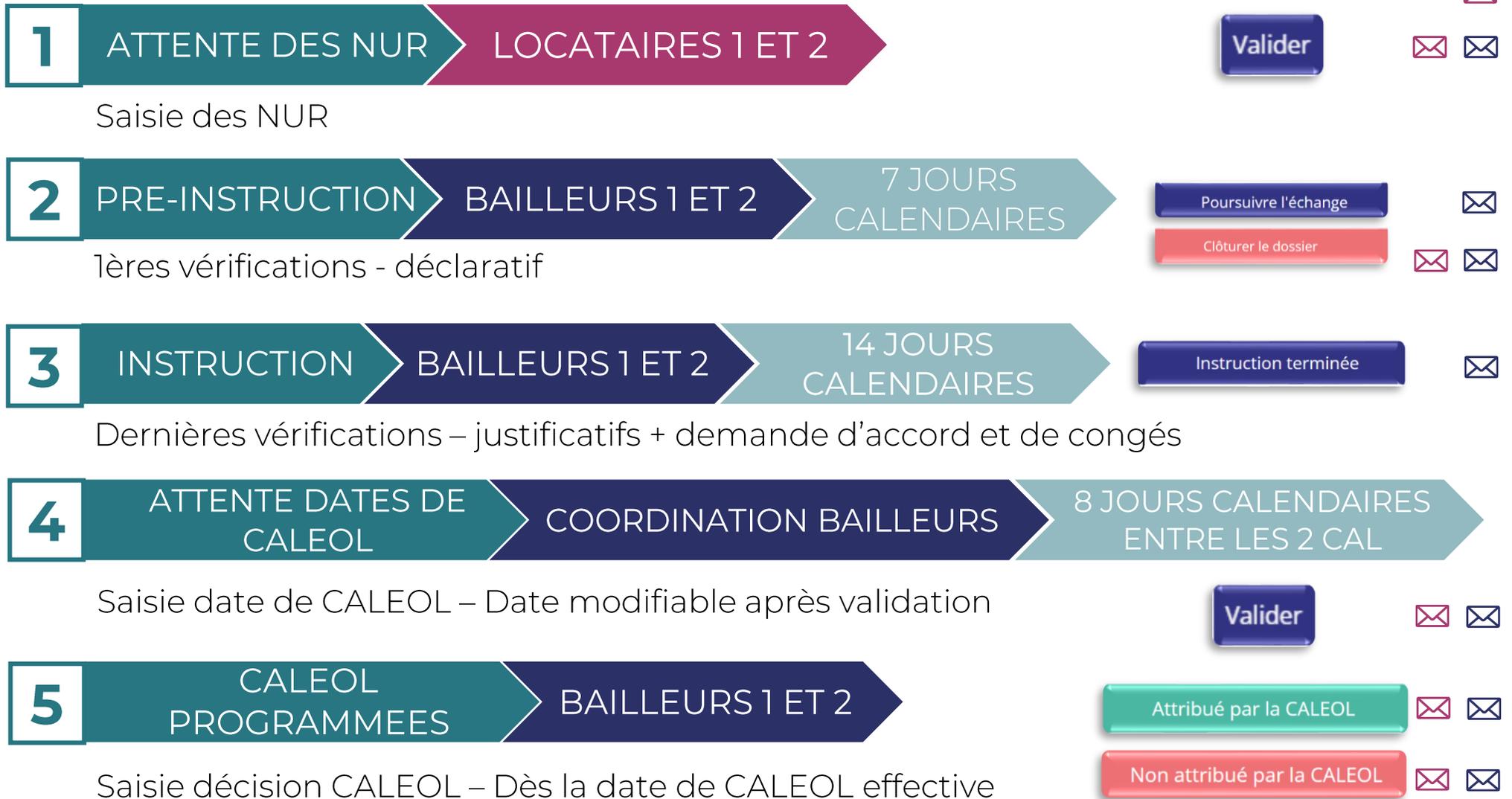
Les alertes mensuelles, si dossiers toujours en alerte malgré les 3 relances, sont ensuite réalisées par téléphone auprès des référents pilotes.

Nous intervenons en tant que facilitateur, n'hésitez pas à nous contacter pour toute difficulté rencontrée.



LES ANNEXES

Les grandes étapes des dossiers d'échange





LES ANNEXES

Les grandes étapes des dossiers d'échange

6

ATTENTE DATES DE DEMENAGEMENT

COORDINATION
BAILLEURS

CONCERTATION
LOCATAIRES

Saisie d'une période de déménagement par l'1 des 2 bailleurs

Valider



7

DEMENAGEMENT PROGRAMME

COORDINATION
BAILLEURS

CONCERTATION
LOCATAIRES

Saisie d'une date de déménagement par l'1 des 2 bailleurs
Date modifiable après validation

Valider



9

ECHANGE
REALISE

BAILLEUR 1 OU 2

Saisie de la date de réalisation de l'échange par l'1 des 2 bailleurs
Date modifiable après validation

Valider



En cas d'erreur de saisie, il est possible de réactiver un dossier ou de le réinitialiser à l'étape précédente

Réactiver le dossier

Annuler l'action





LES ANNEXES

Les grandes étapes des dossiers d'échange

CLOS PAR UN BAILLEUR

BAILLEUR 1 OU 2

Clôture du dossier par l'1 des 2 bailleurs
Saisie d'un motif

Clôturer le dossier



CLOS PAR UN LOCATAIRE

LOCATAIRE 1 OU 2

Clôture du dossier par l'1 des 2 locataires
Saisie d'un motif

Renoncer à l'échange





LES ANNEXES

Ressources utiles - Kit adhérent

01 URL : <https://aatiko.fr/espace-adherents-connexion/>

02 IDENTIFICATION – MDP : Echangerhabiteridf

IDENTIFICATION

Cet espace est réservé aux adhérents de la bourse Echanger Habiter.
Pour obtenir vos accès, merci de contacter l'Aorif et/ou le GIE.

Mot de passe

CONNEXION

03 CLIC SUR [Kit adhérents](#)



Ressources utiles - Kit adhérent

Les documents accessibles :

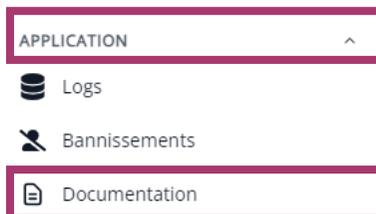
- **Présentation générale d'Echanger Habiter** : support de présentation, vidéo de présentation du fonctionnement général de la plateforme, rapports d'activité.
- **Processus d'adhésion** : courrier d'appel à manifestation d'intérêt et formulaire d'adhésion.
- **Fichier patrimoine** : lien vers la documentation sur la création et l'import du fichier patrimoine sur la plateforme.
- **Fonctionnement global du dispositif** : schéma de fonctionnement global du dispositif, logigramme synthétisant le fonctionnement de la solution et support de formation Aatiko.
- **Fonctionnement pratique de la plateforme** : charte de bonnes pratiques, guide de procédures bailleur, supports de formation, présentation des statistiques de la plateforme, document compilant le fonctionnement de chaque organisme afin de faciliter les échanges inter-bailleurs, logigramme des dossiers d'échange et notes d'actualités.
- **Kit communication** : outils pour communiquer auprès des locataires (affiches, cartes communication, plaquette de présentation...).



LES ANNEXES

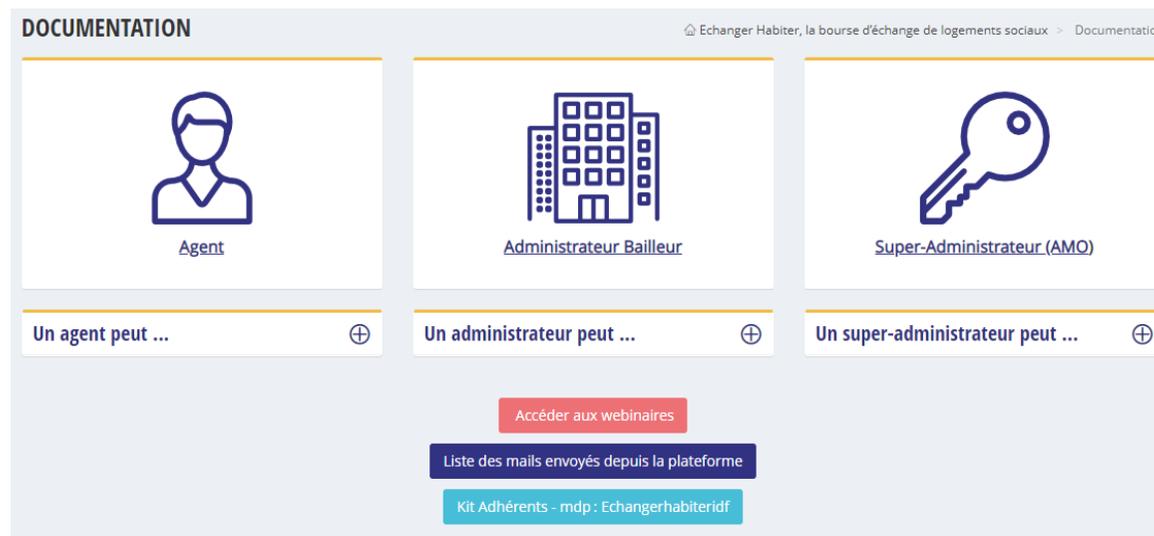
Ressources utiles - Module documentation

01 ÉLÉMENT DE MENU



02 CHOIX DOCUMENTATION AGENTS/ADMIN

- L'**agent** accède aux informations concernant le tableau de bord, locataires et annonces, activation/désactivation annonces, activation/désactivation comptes locataires, anonymisation, dossiers d'échange, et statistiques.
- L'**administrateur** bailleur accède aux éléments pour la gestion du patrimoine.





Ressources utiles - Assistance Aatiko

Adélaïde Franc



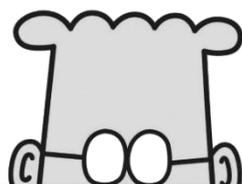
Angelina Dos Santos



Un courriel et un numéro de téléphone dédiés à la bourse Echanger Habiter :

echangerhabiter@aatiko.fr // 04 26 78 71 78

Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 9h à 17h.



Merci de votre attention



aatiko.fr