



# ÉCHANGER HABITER

FORMATION DES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

30 Mai 2024

FAB18 – 018a



## FORMATION DES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

Un outil indispensable pour favoriser la mobilité résidentielle !

39

BAILLEURS ADHÉRENTS

97406

INSCRIPTIONS UNIQUES

3 214

LOCATAIRES AYANT  
ÉCHANGÉ

692

LOCATAIRES AVEC UN  
DOSSIER EN COURS



# FORMATION DES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

Les modalités d'animation et de participation à distance



## UTILISER LE CHAT POUR POSER VOS QUESTIONS

Nous ferons un temps de questions à chaque fin de sous-parties



## DÉSACTIVER VOTRE MICRO



## DÉSACTIVER VOTRE CAMÉRA

En cas de problème de réseau

# SOMMAIRE

---

01 | Prise en main de l'outil

02 | Présentation des sollicitations récurrentes



01

**Prise en main de l'outil**



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

1 plateforme, 4 profils



## LOCATAIRE

*Locataires éligibles et inscrits*

- Publier une annonce
- Rechercher un logement
- Communiquer avec un autre locataire
- Organiser l'échange de logement avec le bailleur



## AGENT

*Les collaborateurs au sein de vos équipes en charge de la gestion des dossiers locataires*

- Suivre les dossiers d'échange
- Consulter des statistiques
- Accéder à la documentation
- Consulter le fichier recensant le positionnement des réservataires



## ADMINISTRATEUR

*Le(s) pilote(s) de votre organisme + les référents informatiques*

- Mêmes fonctionnalités que le profil agent
- Créer et gérer les comptes agents
- Importer et gérer son patrimoine
- Supprimer les logements en base de données
- Modérer des annonces (à la marge – mission de l'AMO)



## SUPER-ADMIN

*Aatiko Conseils (AMO)*

- Mêmes fonctionnalités que le profil Administrateur
- Créer les comptes administrations
- Se connecter en tant que locataire
- Gérer le contenu du site et les informations bailleurs



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 01 JE M'INSCRIS

Suis-je éligible ?



Accueil FAQ Bailleurs Partenaires Contactez-nous Actualités

Je m'inscris

Je me connecte

Comment m'inscrire sur la plateforme ?  
[Cliquez sur ce lien pour comprendre en vidéo](#)

#### Inscription

Retrouvez facilement vos références locataire et logement grâce aux aides visuelles en cliquant sur les points d'interrogation.

Bailleur \*

Selectionner votre bailleur

Paris Habitat

RIVP

Elogie - Siemp

Immobilière 3F

ICF La Sablière

Batigère

Seqens

1001 Vies Habitat

Référence locataire \*

Votre référence locataire

N° logement \*

Votre numéro de logement

Vérifier si je suis éligible à l'inscription



Pour pouvoir s'inscrire, votre locataire doit respecter le formalisme de vos références (cf quittances)



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 01 JE M'INSCRIS

Je complète les champs et accepte les conditions générales d'utilisation



[Accueil](#) [FAQ](#) [Bailleurs](#) [Partenaires](#) [Contactez-nous](#) [Actualités](#)

[Je m'inscris](#)

[Je me connecte](#)

#### Inscription

Retrouvez facilement vos références locataire et logement grâce aux aides visuelles en cliquant sur les points d'interrogation.

Bailleur *	Référence locataire *	N° logement *
<input type="text" value="Batigère"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
Prénom *	Nom *	Date de naissance *
<input type="text" value="Max"/>	<input type="text" value="Durand"/>	<input type="text" value="01/02/1954"/>
Adresse e-mail *	Confirmation adresse e-mail *	Téléphone
<input type="text" value="mdurand@lyon.fr"/>	<input type="text" value="mdurand@lyon.fr"/>	<input type="text" value="Votre numéro de téléphone"/>
Mot de passe *	Confirmation de votre mot de passe *	
<input type="password" value=""/>	<input type="password" value=""/>	

Lire et accepter les conditions générales

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées les "CGU") régissent votre utilisation de la plateforme "échanger habiter" (ci-après dénommée "la plateforme" ou "bourse d'échange"). Cette plateforme est disponible à partir des sites internet des bailleurs sociaux d'Ile de France (ci-après dénommés les "bailleurs") participant au dispositif.

La bourse d'échange a pour objet de mettre en relation les locataires souhaitant échanger leurs logements.

Vous pouvez déposer une annonce afin d'échanger votre logement avec un locataire inscrit sous réserve que ce logement soit éligible au dispositif.

En vous connectant et en navigant sur la plateforme, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGU.

Les bailleurs se réservent le droit de modifier les CGU. En cas de modification, une nouvelle acceptation vous sera demandée. Toute nouvelle version des CGU entrera en vigueur dès votre acceptation. Vous pouvez les consulter en ligne à tout moment sur la plateforme en bas de page.

#### 1. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

[← Retour](#)

[Je m'inscris](#)





# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire



### 01 JE M'INSCRIS

J'active mon compte et finalise mon inscription



Accueil

Foire aux questions

Comment ça marche ?

Je m'inscris

Je me connecte

#### Confirmation d'inscription

Vous allez **recevoir un e-mail**. Cliquez sur le lien qui figure dans le mail pour **finaliser votre inscription**.

Vous pourrez ensuite vous connecter en utilisant le bouton « Je me connecte » sur la page d'accueil.

Une fois connecté, pour activer votre compte et publier votre annonce :

- Vous décrivez votre logement en quelques mots et ajoutez des photos
- Vous renseignez vos critères de recherches

Bonjour Max Durand,

Pour valider votre inscription, vous devez cliquer sur le lien  
<https://actibel-staging.actimage-poc.net/mon-compte/account-activation?uuid=9a215aa7-c0ce-45eb-a308-9e9dd5451761&hash=ec0fbc4db4b0e88e9805fe280ffe84f4afb8ee04>.

Cordialement,

ActiBEL



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 01 JE M'INSCRIS

Je renseigne mon profil



William Grand  
ELOGIE - SIEMP  
Inscription incomplète Etape 1/3

Quitter l'identité



Mon logement

Mes critères de recherche

Foire aux questions



LA BOURSE D'ÉCHANGE  
DE LOGEMENTS SOCIAUX

✓ ETAPE 1  
Compte créé

🏠 ETAPE 2  
Je complète ma fiche logement

🔍 ETAPE 3  
Je complète mes critères de recherche

**Mon profil** Mon logement Mes critères de recherche

#### Mes informations personnelles

Nom \* Grand Prénom \* William

Téléphone

Adresse e-mail \* locataire-elogie-siemp4@yopmail.com Confirmation adresse e-mail \* locataire-elogie-siemp4@yopmail.com

J'ai accepté les [conditions générales](#) lors de mon inscription

Modifier mon mot de passe

Enregistrer les modifications

#### Mes préférences

Recevoir les annonces en « double correspondance »  Oui

Recevoir une copie des messages par e-mail  Oui

Recevoir les notifications par e-mail également  Oui

J'autorise la confirmation de lecture à mes interlocuteurs  Oui

Suspendre mon annonce

Supprimer mon compte

Enregistrer

Données personnelles Conditions générales Partenaires Contactez-nous Plafonds de ressources Mentions légales

Copyright © 2024 Actibel - Actimage | Tous droits réservés

Gestion des services

6



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 01 JE M'INSCRIS

Je renseigne mon profil



William Grand  
ELOGIE - SIEMP  
Inscription incomplète Etape 2/3

Quitter l'identité

Mes informations

Mon profil

Mon logement

Mes critères de recherche

Foire aux questions

ETAPE 1  
Compte créé

ETAPE 2  
Fiche logement complète

ETAPE 3  
Je complète mes critères de recherche

Mon profil **Mon logement** Mes critères de recherche

#### Description de mon logement

Petit studio dans le 4ème arrondissement.  
Possède 1 balcon .  
A proximité de toutes commodités (commerces, écoles, transports, ...)

Photos de mon logement

Modifier

Ce logement est destiné aux ménages dont les ressources sont inférieures au plafond PLAI

#### Informations sur le logement

Les informations suivantes sont fournies par mon bailleur

Rue	Rue test4
Code Postal	75004
Commune	Paris 4e
Type	T1
Étage	1
Surface habitable ou réelle m²	23
Type d'habitat	individuel
Mode de chauffage	chauffage
Montant de loyer	415 € / mois (hors charges)
Montant des charges	115 € / mois
Ascenseur	Oui
Adapté pour fauteuil roulant	Oui
Accessibilité personne à mobilité réduite	Non
Diagnostic de performance énergétique	d
Bailleur	

ELOGIE - SIEMP  
Gestion des services

6





# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 01 JE M'INSCRIS

Je renseigne mon profil



**William Grand**  
ELOGIE - SIEMP  
Inscription incomplète Etape 2/3

Quitter l'identité

- Mes informations
- Mon profil
- Mon logement
- Mes critères de recherche
- Foire aux questions

ÉCHANGER HABITER  
LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SOCIAUX

ETAPE 1 **Compte créé**

ETAPE 2 **Fiche logement complète**

ETAPE 3 **Je complète mes critères de recherche**

Mon profil | Mon logement | **Mes critères de recherche**

Je renseigne ici mes critères de recherche. Cela me permettra de consulter les annonces les plus adaptées. Elles correspondent aux logements répondant à mes critères de recherche, proposés par des locataires qui pourraient être intéressés par les caractéristiques de mon logement.

Commune

Typologie \*

Loyer \*

Surface \*

Plafond de ressource

Autres critères

Ascenseur  Immeuble accessible PMR  Logement adapté pour fauteuil roulant

Consulter les annonces

Données personnelles Conditions générales Partenaires Contactez-nous Plafonds de ressources Mentions légales

Copyright © 2024 Actibel - Actimage | Tous droits réservés Gestion des services 6



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 02 JE RECHERCHE

Je consulte les annonces en double-correspondance



**DOUBLE CORRESPONDANCE**

Je retrouve ici les annonces de logements que je recherche, postées par les locataires qui pourraient être intéressés par mon logement.

4 annonces

Filter dans la liste de ces annonces

Photo	Type 1F	Superficie 1F	Commune 1F	Loyer 1F	Charges 1F
	T2 Demande de contact envoyée	41m²	PARIS 11 EME	371.4 €/mois	+ 97.35 €
	T3 J'ai déjà consulté l'annonce	76m²	PARIS 19 EME	541.61 €/mois	+ 237.98 €
	T3 Beau T3	65m²	PARIS 17 EME	530.91 €/mois	+ 116.75 €
	T3 Demande de contact en attente de ma réponse	65m²	PARIS 17 EME	530.91 €/mois	+ 116.75 €

1 - 4 / 4

Accueil > Mon compte > Annonces > Double correspondance

#### Alertes mail

Si je le souhaite, je peux recevoir les prochaines annonces en « double correspondance » sur mon adresse e-mail en m'inscrivant ici.

Je m'abonne aux annonces

Valider

Max Durand  
BATIGÈRE

Actif En recherche

Déconnexion

- Mon tableau de bord
- Mes informations
- Mes activités
- Annonces**
- Double correspondance
- Mon logement les intéressés
- Annonces déjà consultées
- Ils ont lu mon annonce
- Mes favoris
- Foire aux questions

ÉCHANGER HABITER




# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire


### 02 JE RECHERCHE

Je consulte les annonces « mon logement les intéresse »



  
Max Durand  
BAUGÈRE  
Actif: En recherche  
Déconnexion

- Mon tableau de bord
- Mes informations
- Mes activités
- Annonces**
- Double correspondance
- ← Mon logement les intéresse**
- Annonces déjà consultées
- Ils ont lu mon annonce
- Mes favoris
- Foire aux questions

  
LA BOURSE D'ÉCHANGE  
DE LOGEMENTS SOCIAUX






#### ANNONCES « MON LOGEMENT LES INTÉRESSE »

Accueil > Mon compte > Annonces > Mon logement les intéresse

Ces annonces sont celles des locataires dont les critères de recherche correspondent au logement que vous proposez.  
Si les logements qu'ils proposent ne correspondent pas exactement à vos critères de recherche, ces annonces peuvent tout de même être intéressantes.  
Jetez-y un oeil !

5 annonces

Filter dans la liste de ces annonces

Photo	Type 1F	Superficie 1F	Commune 1F	Loyer 1F	Charges 1F
	T2 Demande de contact envoyée	41m <sup>2</sup>	PARIS 11 EME	371.4 €/mois	+ 97.35 €
	T3 J'ai déjà consulté l'annonce	76m <sup>2</sup>	PARIS 19 EME	541.61 €/mois	+ 237.98 €
	T3 Beau T3	65m <sup>2</sup>	PARIS 17 EME	530.91 €/mois	+ 116.75 €
	T3 Demande de contact en attente de ma réponse	65m <sup>2</sup>	PARIS 17 EME	530.91 €/mois	+ 116.75 €
	T5 Jardin très fleuri ; appartement où il fait bon vivre ! J'ai déjà consulté l'annonce	103m <sup>2</sup>	PARIS 11ÈME	1141.57 €/mois	+ 198.2 €

1 - 5 / 5

« Gestion des services 5



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 03 JE PRENDS CONTACT

J'adresse une demande de contact et répons aux demandes



T4, 86M<sup>2</sup>, PARIS 05, 890.85 + 260.88€ /MOIS

← Retour

☆ Ajouter aux favoris

#### Ce que le locataire dit de son logement

beau T4

Si une annonce contient des photos interdites ou des propos injurieux ou diffamatoires, merci de nous la signaler

Signaler un abus

#### Localisation

Ce logement est destiné aux ménages dont les ressources sont inférieures au plafond PLS

#### Informations sur le logement

Rue	32 rue poliveau
Code Postal	75005
Commune	Paris-5e-arrondissement
Type	T4
Étage	2 <sup>ème</sup> étage
Surface habitable ou réelle m <sup>2</sup>	86
Type d'habitat	Collectif
Mode de chauffage	Collectif urbain cpu
Montant de loyer	890.85 € / mois (hors charges)
Montant des charges	260.88 € / mois
Ascenseur	Oui
Adapté pour fauteuil roulant	Non
Accessibilité personne à mobilité réduite	Oui
Bailleur	Paris Habitat

#### Cette annonce m'intéresse ...

Demande de contact

#### Ce logement m'intéresse...

Voici les étapes à suivre ↓

- Je fais une demande de contact
- Si le locataire de l'annonce accepte ma demande nous pouvons échanger des messages.
- Je fais une demande de visite
- Si le locataire de l'annonce accepte ma demande nous pouvons organiser la visite de nos logements.
- Si les visites sont concluantes, un dossier de dossier de demande de location est transmis.
- Je suis mon dossier d'échange

Anabelle Dupont  
PARIS HABITAT

Actif: En contact  
Quitter l'identité

- Mon tableau de bord
- Mes informations
- Mes activités
- Contacts
- Visites
- Historique
- Ma messagerie
- Annonces
- Foire aux questions

#### CONTACTS

##### J'ai reçu une demande de contact

Photo	Logement	Date de la demande	
	T3, 73m <sup>2</sup> , PARIS 19 Loyer : 443.69 € / mois Charges : + 201.97 €	11/02/2022	Accepter Refuser
	T1, 27m <sup>2</sup> , PARIS 05 Loyer : 258.82 € / mois Charges : + 78.68 €	09/02/2022	Acceptée

Précédent 1 Suivant

##### J'ai fait une demande de contact

Photo	Logement	Date de la demande	
	T3, 50m <sup>2</sup> , Paris 3e Loyer : 410 € / mois Charges : + 110 €	09/02/2022	Acceptée

Précédent 1 Suivant



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 03 JE PRENDS CONTACT

Je communique via l'outil messagerie



Je recherche un T2 T3 T4 de 0m² à 80m² pour un loyer de 0€ à 70€ Modifier



1



Max Durand  
BATIGÈRE

Actif: En recherche

Déconnexion

#### MA MESSAGERIE

Mes conversations 0

Nouvelle conversation

Accueil > Mon compte > Mes activités > Ma messagerie

#### Boîte de réception

Rechercher :

Contacts

Sujet

Date



T3, 65m², PARIS 17 EME, 530,91 €

Bonjour, Je suis intéressé par votre logement !

14/09/2023 11:09:14

<< < 1 > >>

Mon tableau de bord

Mes informations

Mes activités

Contacts

Visites

Historique

Ma messagerie

Annonces

Foire aux questions



LA BOURSE D'ÉCHANGE  
DE LOGEMENTS SOCIAUX

Données personnelles Conditions générales Partenaires Contactez-nous Plafonds de ressources

#### T2, 27m², Paris 8e, 435 €

#### Mon message...

Nous vous remercions de rester courtois et respectueux lorsque vous prenez contact avec un autre locataire. Vous pouvez supprimer un contact à tout moment ou signaler un comportement inapproprié contraire aux conditions générales d'utilisation de la plateforme.

Envoyer

#### Historique des échanges

28 MAI 2024 À 16:10:54

[ Message supprimé ]

15 MAI 2024 À 12:21:54 - Lu

Lundi ?

L'autre locataire

Bonjour, Bien sure, êtes-vous dispo la semaine pro ?

15 MAI 2024 À 12:18:16 - Lu

Votre logement m'intéresse toujours, pouvons-nous convenir d'une visite ?

L'autre locataire

07 MAI 2024 À 17:35:20





# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 04 JE VISITE

J'adresse une demande de visite et répons aux demandes



T3, 73 M<sup>2</sup>, PARIS 19 EME, 555.5 + 231.68 € /MOIS

Accueil > Annonces > Fiche d'un locataire

← Retour ★ Supprimer des favoris

**Ce logement est destiné aux ménages dont les ressources sont inférieures au plafond PLS**

#### Photo du logement

#### Informations sur le logement

Rue	RUE JULES ROMAINS
Code Postal	75019
Commune	PARIS 19 EME
Type	T3
Étage	5
Surface habitable ou réelle m <sup>2</sup>	73
Type d'habitat	collectif
Mode de chauffage	SANS
Montant de loyer	555.5 € / mois (hors charges)
Montant des charges	231.68 € / mois
Ascenseur	Oui
Adapté pour fauteuil roulant	Oui
Accessibilité personne à mobilité réduite	Non
Bailleur	Batigère

#### Ce que le locataire dit de son logement

Joli appartement de 3 pièces dans Paris 19ème au 5e étage.

Si une annonce contient des photos interdites ou des propos injurieux ou diffamatoires, merci de nous la signaler

[Signaler un abus](#)

#### Localisation

#### Je suis en contact avec ce locataire

[Demande de visite](#)

[Retirer de mes contacts](#)

[Bloquer définitivement](#)

#### Message rapide à l'autre locataire

Nous vous remercions de rester courtois et respectueux lorsq prenez contact avec un autre locataire. Vous pouvez supprimer contact à tout moment ou signaler un comportement inapproprié contraire aux conditions générales d'utilisation de la plateforme

#### J'ai reçu une demande de visite

Photo	Logement	Date de la demande	
	T3, 73m <sup>2</sup> , PARIS 19 Loyer Ⓜ: 443.69 € / mois Charges Ⓜ: + 201.97 €	11/02/2022	<a href="#">Accepter</a> <a href="#">Refuser</a>
	T3, 50m <sup>2</sup> , Paris 3e Loyer Ⓜ: 410 € / mois Charges Ⓜ: + 110 €	09/02/2022	Acceptée
	T3, 61m <sup>2</sup> , Paris 3e Loyer Ⓜ: 410 € / mois Charges Ⓜ: + 110 €	24/03/2021	Acceptée
	T1, 23m <sup>2</sup> , Paris 4e Loyer Ⓜ: 415 € / mois Charges Ⓜ: + 115 €	02/03/2021	Acceptée
	T1, 20m <sup>2</sup> , Paris 1e Loyer Ⓜ: 400 € / mois Charges Ⓜ: + 100 €	02/03/2020	Acceptée

#### Mon tableau de bord

- Mes informations
- Mes activités
- Contacts
- Visites
- Historique
- Ma messagerie
- Annonces
- Foire aux questions

Actif: En contact

Quitter l'identifié

LA BOURSE D'ÉCHANGE DE L'IMMOBILIER EN LIGNE



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 04 JE VISITE

J'organise la visite et juge la visite sur la plateforme



**ANABELLE DUPONT**  
PARIS HABITAT  
Actif: En contact  
Quitter l'identité

- Mon tableau de bord
- Mes informations
- Mes activités
- Contacts
- Visites
- Historique
- Ma messagerie
- Annonces
- Foire aux questions

LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SOCIAUX

#### VISITES

J'ai reçu une demande de visite

Photo	Logement	Date de la demande	
	T3, 73m², PARIS 19 Loyer Ⓣ: 443.69 € / mois Charges Ⓣ: + 201.97 €	11/02/2022	Accepter Refuser
	T3, 50m², Paris 3e Loyer Ⓣ: 410 € / mois Charges Ⓣ: + 110 €	09/02/2022	Acceptée
	T3, 61m², Paris 3e Loyer Ⓣ: 410 € / mois Charges Ⓣ: + 110 €	24/09/2021	Acceptée
	T1, 23m², Paris 4e Loyer Ⓣ: 415 € / mois Charges Ⓣ: + 115 €	02/03/2021	Acceptée
	T1, 20m², Paris 1e Loyer Ⓣ: 400 € / mois Charges Ⓣ: + 100 €	02/03/2020	Acceptée

#### Mes visites

Photo	Logement	
	T3, 50m², Paris 3e Loyer Ⓣ: 410 € / mois Charges Ⓣ: + 110 €	Visite concluante Visite non concluante Annuler ma demande de visite

Précédent 1 2 Suivant

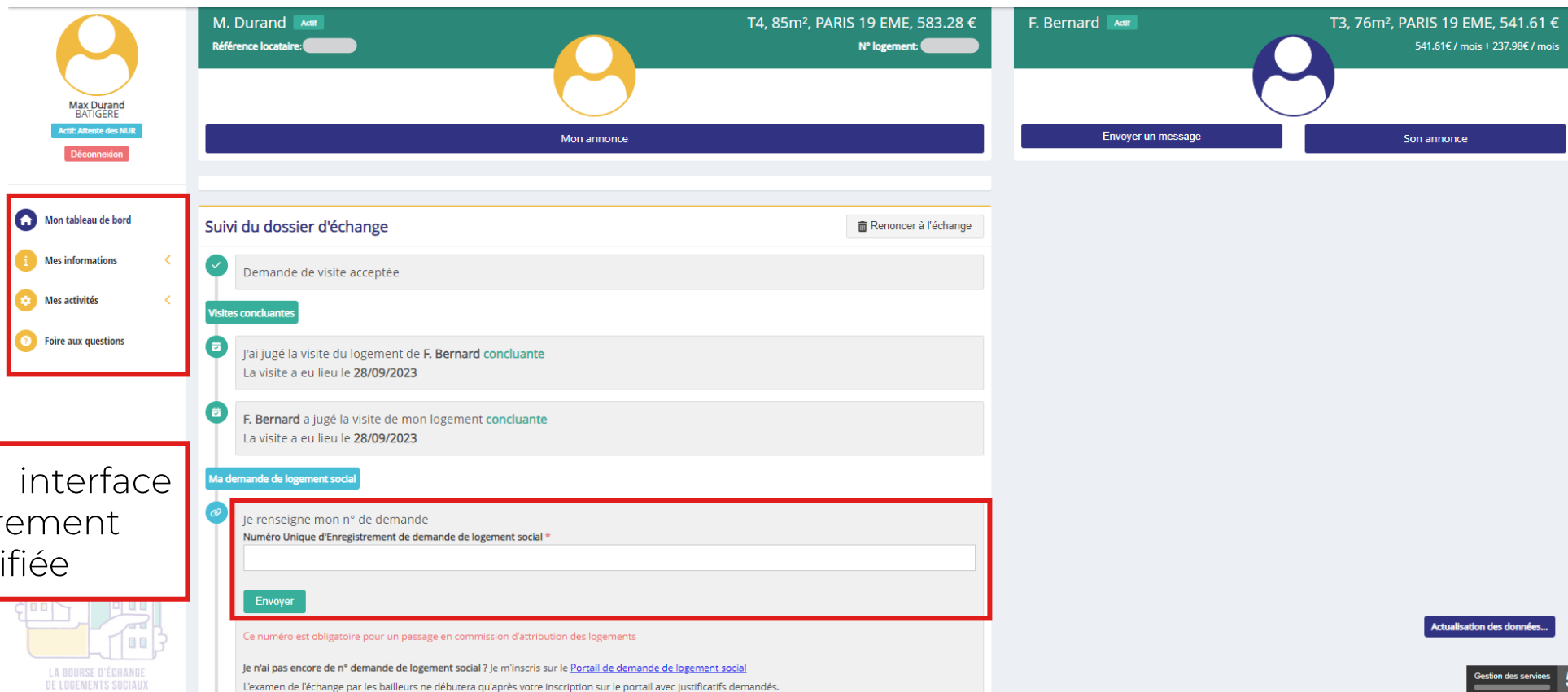


# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 05 JE CRÉE UN DOSSIER D'ÉCHANGE

Je renseigne mon NUR 



**M. Durand** Actif T4, 85m<sup>2</sup>, PARIS 19 EME, 583.28 €  
Référence locataire:  N° logement:   
Mon annonce

**F. Bernard** Actif T3, 76m<sup>2</sup>, PARIS 19 EME, 541.61 €  
541.61€ / mois + 237.98€ / mois  
Envoyer un message Son annonce

**Mon tableau de bord**  
Mes informations  
Mes activités  
Foire aux questions

**Suivi du dossier d'échange** Renoncer à l'échange

✓ Demande de visite acceptée

**Visites concluentes**

J'ai jugé la visite du logement de **F. Bernard** **concluante**  
La visite a eu lieu le 28/09/2023

**F. Bernard** a jugé la visite de mon logement **concluante**  
La visite a eu lieu le 28/09/2023

**Ma demande de logement social**

Je renseigne mon n° de demande  
Numéro Unique d'Enregistrement de demande de logement social \*

Envoyer

Ce numéro est obligatoire pour un passage en commission d'attribution des logements

Je n'ai pas encore de n° demande de logement social ? Je m'inscris sur le [Portail de demande de logement social](#)  
L'examen de l'échange par les bailleurs ne débutera qu'après votre inscription sur le portail avec justificatifs demandés.

Actualisation des données...

Gestion des services 5

Une interface légèrement modifiée



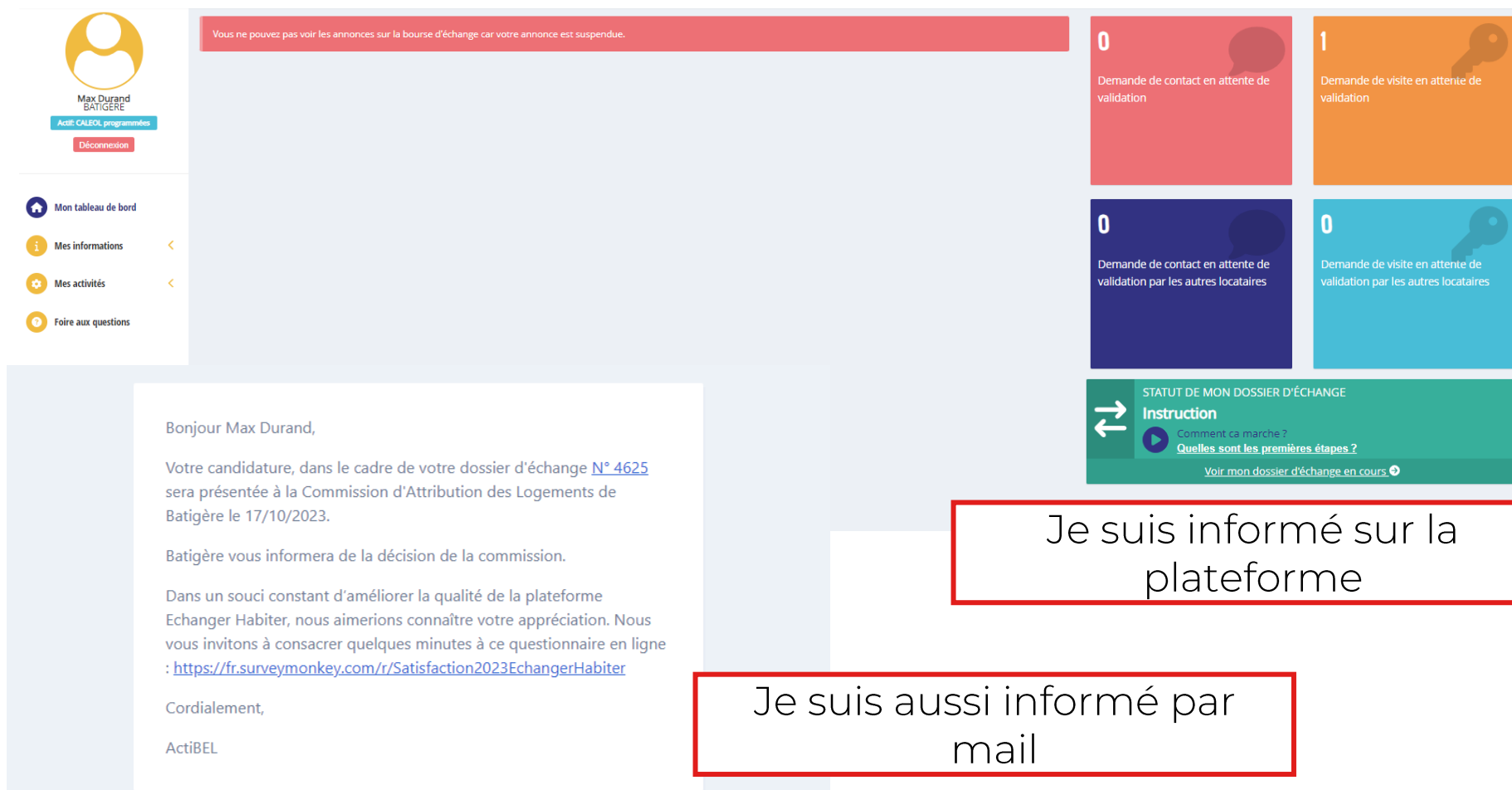


# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 05 JE CRÉE UN DOSSIER D'ÉCHANGE

Je suis informé de l'avancement de mon dossier 



Vous ne pouvez pas voir les annonces sur la bourse d'échange car votre annonce est suspendue.

**Max Durand BATIGÈRE**  
Actif: CALEOL, programmées  
Déconnexion

- Mon tableau de bord
- Mes informations <
- Mes activités <
- Foire aux questions

Bonjour Max Durand,

Votre candidature, dans le cadre de votre dossier d'échange [N° 4625](#) sera présentée à la Commission d'Attribution des Logements de Batigère le 17/10/2023.

Batigère vous informera de la décision de la commission.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de la plateforme Echanger Habiter, nous aimerions connaître votre appréciation. Nous vous invitons à consacrer quelques minutes à ce questionnaire en ligne : <https://fr.surveymonkey.com/r/Satisfaction2023EchangerHabiter>

Cordialement,  
ActiBEL

**STATUT DE MON DOSSIER D'ÉCHANGE**

**Instruction**  
Comment ça marche ?  
[Quelles sont les premières étapes ?](#)  
[Voir mon dossier d'échange en cours](#)

0	Demande de contact en attente de validation	1	Demande de visite en attente de validation
0	Demande de contact en attente de validation par les autres locataires	0	Demande de visite en attente de validation par les autres locataires

Je suis informé sur la plateforme

Je suis aussi informé par mail



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil locataire

### 06 JE DÉMÉNAGE

Je prépare mon déménagement



Période de déménagement

27/11/2023 - 03/12/2023

novembre 2023      décembre 2023

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
		1	2	3	4	5				1	2	3	
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31

Valider

Un des bailleurs saisi la période de déménagement en concertation avec l'autre bailleur et les 2 locataires.

Le déménagement réalisé, je suis informé par mail que mon dossier est désactivé

Bonjour Max Durand,

Bienvenue dans votre nouveau logement.

Votre dossier d'échange est désormais en état "échange réalisé".

Votre bailleur Batigère a désactivé votre compte sur la bourse d'échange. Vous ne pouvez désormais plus vous connecter.

A l'issue de 3 mois, vos informations personnelles (nom, prénom, adresse mail, commentaires et photos du logement, messages échangés avec les autres locataires, etc.) seront supprimées de notre base de données.

Dans un souci constant d'améliorer l'expérience utilisateur sur la plateforme Echanger Habiter, nous aimerions connaître votre appréciation, suite à la réalisation de votre échange. Nous vous invitons à consacrer quelques minutes à ce questionnaire en ligne : <https://fr.surveymonkey.com/r/Satisfaction2023dossiersEchangerHabiter>

Cordialement,

ActiBEL



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil agent

The dashboard features a left sidebar with navigation options: **Tableau de bord** (selected), **ANNONCES**, **DOSSIERS**, **STATISTIQUES**, **STATISTIQUES LOCATAIRES AYANT ÉCHANGÉS**, and **APPLICATION**. The main content area is titled **Tableau de bord** and includes a user profile for **Bonjour Adélaïde Franc**, an agent bailleur at ICF La Sablière, with links for **Modifier mon profil** and **Déconnexion**. A settings panel on the right allows selection of **Bailleur** (Bourse d'échange), **Direction**, and **Agence**. A central grid of six cards displays key metrics: 987965 logements importés, 248 annonces en ligne, 57 contacts entre locataires, 37 visites en cours, 16 locataires avec dossier d'échange en cours, and 28 locataires ayant échangé. Below this, the **Locataires** section shows a pie chart for **États des comptes locataires** and a bar chart for **Statuts des locataires actifs** (119 en recherche à 49,8%, 13 en contact à 5,4%). The **Dossiers par locataires** section contains a large blue semi-circular graphic. The top right corner has a group icon and a user profile icon.



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Le profil administrateur

The screenshot shows a web dashboard for an administrator. On the left is a navigation sidebar with categories like 'BAILLEURS', 'ANNONCES', 'DOSSIERS', 'STATISTIQUES', 'IMPORTS', and 'APPLICATION'. The main area is titled 'Tableau de bord' and features a user profile for 'Bonjour Adélaïde Franc', an administrator for 'ICF La Sablière'. Below the profile are several key performance indicators (KPIs) in white boxes: 'Nombre de logements importés sur la bourse' (1150915), 'Annonces en ligne' (18433), 'Contacts entre locataires' (51555), 'Visites en cours' (15285), 'Locataires ayant un dossier d'échange en cours' (624), and 'Locataires ayant échangé' (2348). At the bottom, there are two sections: 'Locataires' with a pie chart for 'États des comptes locataires' and a progress bar for 'Statuts des locataires actifs' (10318 En recherche, 55,7%), and 'Dossiers par locataires' with another pie chart. A settings icon is visible in the top right corner.

**Tableau de bord**

Bonjour Adélaïde Franc  
Administrateur bailleur • ICF La Sablière  
Modifier mon profil • Déconnexion

**Bailleur**  
Bourse d'échange

**Direction**  
Direction

**Agence**  
Agence

Metric	Value
Nombre de logements importés sur la bourse	1150915
Annonces en ligne	18433
Contacts entre locataires	51555
Visites en cours	15285
Locataires ayant un dossier d'échange en cours	624
Locataires ayant échangé	2348

**Locataires**

États des comptes locataires

Statuts des locataires actifs

10318 En recherche 55,7%

**Dossiers par locataires**



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 01 PATRIMOINE

Import du fichier patrimoine par l'informaticien

#### Fichier patrimoine :

- Recense l'ensemble du patrimoine en Ile-de-France de chaque organisme
- Contrôle des inscriptions
- Éligibilité du locataire
- Confirmation avec date de naissance d'un des titulaires du bail
- Gestion de l'éligibilité des logements et locataires

### 02 AGENTS

Création des comptes sur la plateforme

#### Vous êtes en charge d'un dossier d'échange et vous n'avez pas de compte :

- Se rapprocher d'un des référents de votre organisme







# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 03 ANNONCES

Je recherche/consulte les annonces de mes locataires



Je réalise un export des annonces de mes locataires

Je sélectionne des filtres pour rechercher une ou des annonce(s) spécifique(s)



The screenshot shows a web interface for managing real estate listings. On the left is a sidebar menu with categories like 'Tableau de bord', 'BAILLEURS', 'ANNONCES', 'Modération', 'Statistiques de modération', 'DOSSIERS', 'STATISTIQUES', 'STATISTIQUES LOCATAIRES AYANT ECHANGES', 'IMPORTS', and 'APPLICATION'. The 'ANNONCES' section is highlighted. The main area is titled 'Annonces / Liste' and contains a table of listings. The table has columns for 'Logement', 'Code Groupe', 'Référence logement', 'Bailleur', 'Locataire', 'Référence locataire', 'Statut du locataire', 'Statut du dossier', 'Date de création de compte', and 'Date d'. There are five rows of listings, each with a 'Logement' description, a 'Code Groupe' dropdown, a 'Référence logement' dropdown, a 'Bailleur' dropdown, a 'Locataire' dropdown, a 'Référence locataire' dropdown, a 'Statut du locataire' dropdown, a 'Statut du dossier' dropdown, a 'Date de création de compte' dropdown, and a 'Date d' dropdown. The 'Statut du locataire' column contains values like 'Désactivé (bailleur)', 'Désactivé', 'Enregistré', 'Enregistré', and 'Actif'. The 'Statut du dossier' column contains values like 'Clos par un bailleur' and 'Echange réalisé'. In the top right corner of the main area, there is an 'Exporter' button and a filter icon. Blue annotations and arrows highlight the 'ANNONCES' menu item, the 'Exporter' button, and the filter icon.

Logement	Code Groupe	Référence logement	Bailleur	Locataire	Référence locataire	Statut du locataire	Statut du dossier	Date de création de compte	Date d
T1, 20m <sup>2</sup> , Paris 1e., 400 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière1 Nom ICF La Sablière1		Désactivé (bailleur)	Clos par un bailleur	24/09/2018 01h41	24/09
T2, 21m <sup>2</sup> , Paris 2e., 405 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière2 Nom ICF La Sablière2		Désactivé	Echange réalisé	24/09/2018 01h41	24/09
T3, 51m <sup>2</sup> , Paris 3e., 410 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière3 Nom ICF La Sablière3		Enregistré		24/09/2018 01h41	24/09
T1, 23m <sup>2</sup> , Paris 4e., 415 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière4 Nom ICF La Sablière4		Enregistré		24/09/2018 01h41	24/09
T2, 24m <sup>2</sup> , Paris 5e., 420 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière5 Nom ICF La Sablière5		Actif		24/09/2018 01h41	24/09
T3, 66m <sup>2</sup> , Paris 6e., 425 €			ICF La Sablière	Prénom ICF La Sablière6 Nom ICF La Sablière6		Actif		24/09/2018 01h41	24/09



### 03 ANNONCES

Modération des annonces locataires



**Vous rencontrez une annonce avec un descriptif et/ou des photos inappropriées ?**

- Signalement de l'annonce :
  - Prendre contact avec un référent de votre organisme
  - Prendre contact avec Aatiko
- Suppression du texte et/ou des photos de l'annonce (à la marge)
  - Envoie d'un mail automatique au locataire
  - Envoie d'un mail automatique au DPO de votre organisme



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 03 DOSSIERS D'ÉCHANGE

Je consulte et traite mes dossiers d'échange



- Tableau de bord
- BAILLEURS
- ANNONCES
  - Annonces
  - Modération
  - Statistiques de modération
- DOSSIERS**
  - Dossiers d'échange**
  - Suivi des alertes
  - Réservataires : décisions adhésion
- STATISTIQUES
- STATISTIQUES LOCATAIRES AYANT ÉCHANGÉS
- IMPORTS
  - Import patrimoine
  - Structure du fichier
  - Énumérations
  - Liste de logements
  - Réservataires : décisions adhésion

Dossiers d'échange / Liste

#### Dossiers d'échange

Retrouvez ici la liste de vos **dossiers d'échange** à traiter, en cours de traitement, réalisés ou clôturés.

Je réalise un export de mes dossiers

Je sélectionne des filtres pour rechercher un ou des dossier(s) spécifique(s)

Exporter



N° Dossier d'échange	Locataire 1	Locataire 2	Bailleur 1	Bailleur 2	N° logement locataire 1	N° logement locataire 2	Code Groupe 1	Code Groupe 2	Statut	Alerte(s)
Dossier n° 58	Compte Supprimé	Compte Supprimé	Paris Habitat	ICF La Sablière					Clos par un locataire	
Dossier n° 66	Compte Supprimé	Compte Supprimé	Paris Habitat	ICF La Sablière					Clos par un bailleur	
Dossier n° 249	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	RIVP					Echange réalisé	
Dossier n° 276	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	RIVP					Echange réalisé	
Dossier n° 294	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Paris Habitat					Clos par un locataire	
Dossier n° 390	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Paris Habitat					Clos par un locataire	
Dossier n° 415	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Paris Habitat					Clos par un locataire	
Dossier n° 431	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Paris Habitat					Clos par un bailleur	
<b>Dossier n° 453</b>	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Paris Habitat					Echange réalisé	
Dossier n° 46	Compte Supprimé	Compte Supprimé	ICF La Sablière	Immobilière 3F					Echange réalisé	

Affichage de 1 à 10 sur 237 résultats

10 par page

1 2 3 4 5 6 ... 23 24



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

**1** ATTENTE DES NUR → LOCATAIRES 1 ET 2    Saisie des NUR    **Valider**      

**2** PRE-INSTRUCTION → BAILLEURS 1 ET 2 → 7 JOURS CALENDAIRES    **Poursuivre l'échange**      
Dernières vérifications - déclaratif    **Clôturer le dossier**     

**3** INSTRUCTION → BAILLEURS 1 ET 2 → 14 JOURS CALENDAIRES    **Instruction terminée**      
Dernières vérifications – justificatifs + demande d'accord et de congés

**4** ATTENTE DATES DE CALEOL → COORDINATION BAILLEURS → 8 JOURS CALENDAIRES ENTRE LES 2 CAL    **Valider**       
Saisie date de CALEOL – Date modifiable après validation

**5** CALEOL PROGRAMMEES → BAILLEURS 1 ET 2    **Attribué par la CALEOL**       
Saisie décision CALEOL – Dès la date de CALEOL effective    **Non attribué par la CALEOL**     



## PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

### Les profils bailleurs

#### 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



#### 8 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





# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 03 TABLEAU DE BORD

Je consulte le tableau de bord



**Tableau de bord**

Bonjour Adélaïde Franc  
Administrateur bailleur • ICF La Sablière  
Modifier mon profil • Déconnexion

**Bailleur**  
Bourse d'échange  
**Direction**  
Direction  
**Agence**  
Agence

Nombre de logements importés sur la bourse	Annonces en ligne	Contacts entre locataires
1150915	18431	51557
Visites en cours	Locataires ayant un dossier d'échange en cours	Locataires ayant échangé
15286	626	2348

**Locataires**

États des comptes locataires

Statuts des locataires actifs

10315 En recherche	55,7%
4702 En contact	25,4%

**Dossiers par locataires**

Les explications des données sont disponibles sur le module documentation de la plateforme ainsi que sur l'espace adhérents



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 03 STATISTIQUES

Je consulte les statistiques de la plateforme



Statistiques globales / Liste

Bailleur Sélectionner une agence Sélectionner une direction

Toutes les typologies Tous les EPCI / EPT Toutes les communes

Exporter

Locataires inscrits		85452
Sans activation de compte		
Sans activation annonce		1470
Étape "Mon logement"		2142
Étape "Mes critères de recherche"		614
Aucne des 2 étapes		0
Annonce activée		1528
Annonce activée		18506
Locataires avec dossier d'échange en cours		624
Dont en attente NUR		218
Dont en pré-instruction		184
Dont en instruction		104
Dont en attente de dates pour la CALEOL		6
Dont passage en CALEOL		74
Dont attribué en CALEOL		2
Dont en attente de date de déménagement		10
Dont en attente de date de déménagement		26

Nombre d'alertes

Exporter

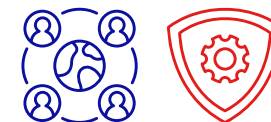
Les explications des données sont disponibles sur le module documentation de la plateforme ainsi que sur l'espace adhérents



# PRISE EN MAIN DE L'OUTIL

## Les profils bailleurs

### 03 DOCUMENTATION



**DOCUMENTATION** Échanger Habiter, la bourse d'échange de logements sociaux > Documentation

**Agent**  
Un agent peut ...

**Administrateur Bailleur**  
Un administrateur peut ...

**Super-Administrateur (AMO)**  
Un super-administrateur peut ...

Accéder aux webinaires  
Liste des mails envoyés depuis la plateforme  
Kit Adhérents - mdp : Echangerhabiteridf

#### Calendrier des formations 2024

Les invitations aux formations vous seront transmises 1 mois avant chaque formation. Cependant, vous pouvez doré et déjà les ajouter à votre calendrier avec le lien Teams en cliquant sur l'icône calendrier !

Ce sont des formations de 2h :

- 1h de formation standard qui reprend l'ensemble des profils et leurs fonctionnalités (commune à toutes les formations)
  - 1h de formation sur une thématique spécifique
- Il est possible de participer seulement à la deuxième heure de formation selon vos besoins.



Les sollicitations récurrentes le jeudi 25 janvier



Le traitement des dossiers d'échange le jeudi 29 février

- L'agent accède aux informations concernant le TdB, les locataires et annonces, l'activation/désactivation des annonces, l'activation/désactivation des comptes locataires, l'anonymisation d'un compte locataire, les dossiers d'échange, et les statistiques.
- Les webinaires sont disponibles ici : les menus déroulants mentionnent « Webinaire : [...] ».
- L'administrateur bailleur accède aux éléments pour la gestion du patrimoine et la gestion des comptes agents.





02

**Présentation des  
sollicitations récurrentes**



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription

### LE LIEN AVEC LE FICHER PATRIMOINE

Eligibilité du locataire

Date de naissance du locataire

Le fichier recense notamment :

- L'éligibilité du locataire « Oui » ou « Non »
- Les dates de naissances des cotitulaires du bail



Les dates de naissances peuvent être fictives si vous n'avez pas cette information dans votre ERP



Le locataire ne pourra pas s'inscrire tout de suite après la saisie de l'information dans l'ERP



Une ligne en erreur dans le fichier patrimoine ne s'importe pas en base de données



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (vérification éligibilité)

Comment m'inscrire sur la plateforme ?  
[Cliquez sur ce lien pour comprendre en vidéo](#)

## Inscription

Retrouvez facilement vos références locataire et logement grâce aux aides visuelles en cliquant sur les points d'interrogation.

**Bailleur \*** Sélectionner votre bailleur

- Paris Habitat
- RIVP
- Elogie - Siemp
- Immobilière 3F
- ICF La Sablière
- Batigère
- Seqens**
- 1001 Vies Habitat

**Référence locataire \*** Votre référence locataire

**N° logement \*** Votre numéro de logement

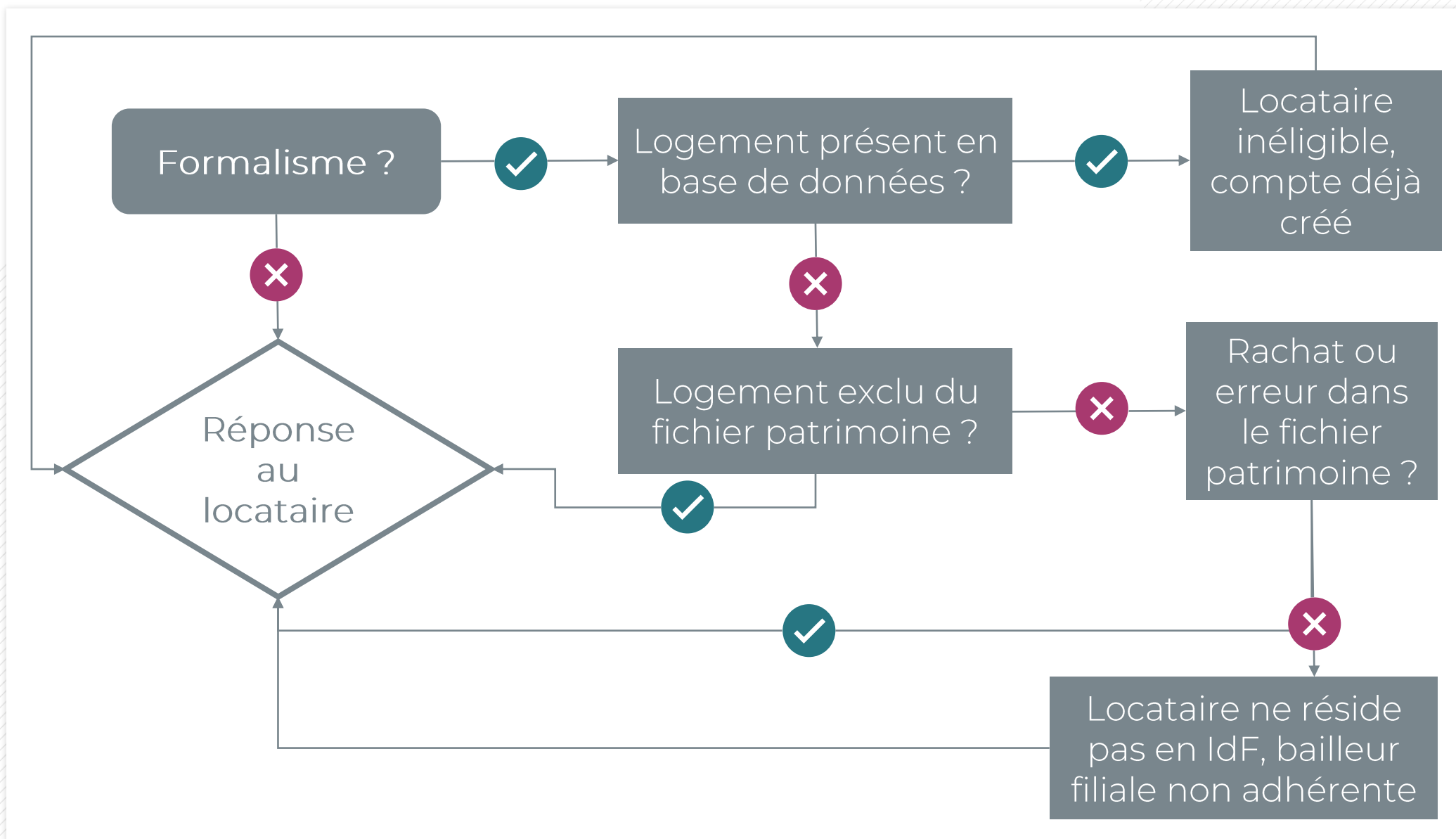
Vérifier si je suis éligible à l'inscription

- Le formalisme des références locataires et logement
- Le manque de compréhension sur l'**inéligibilité** au dispositif
- Les références locataire et logement ne sont pas présentent en base de données



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

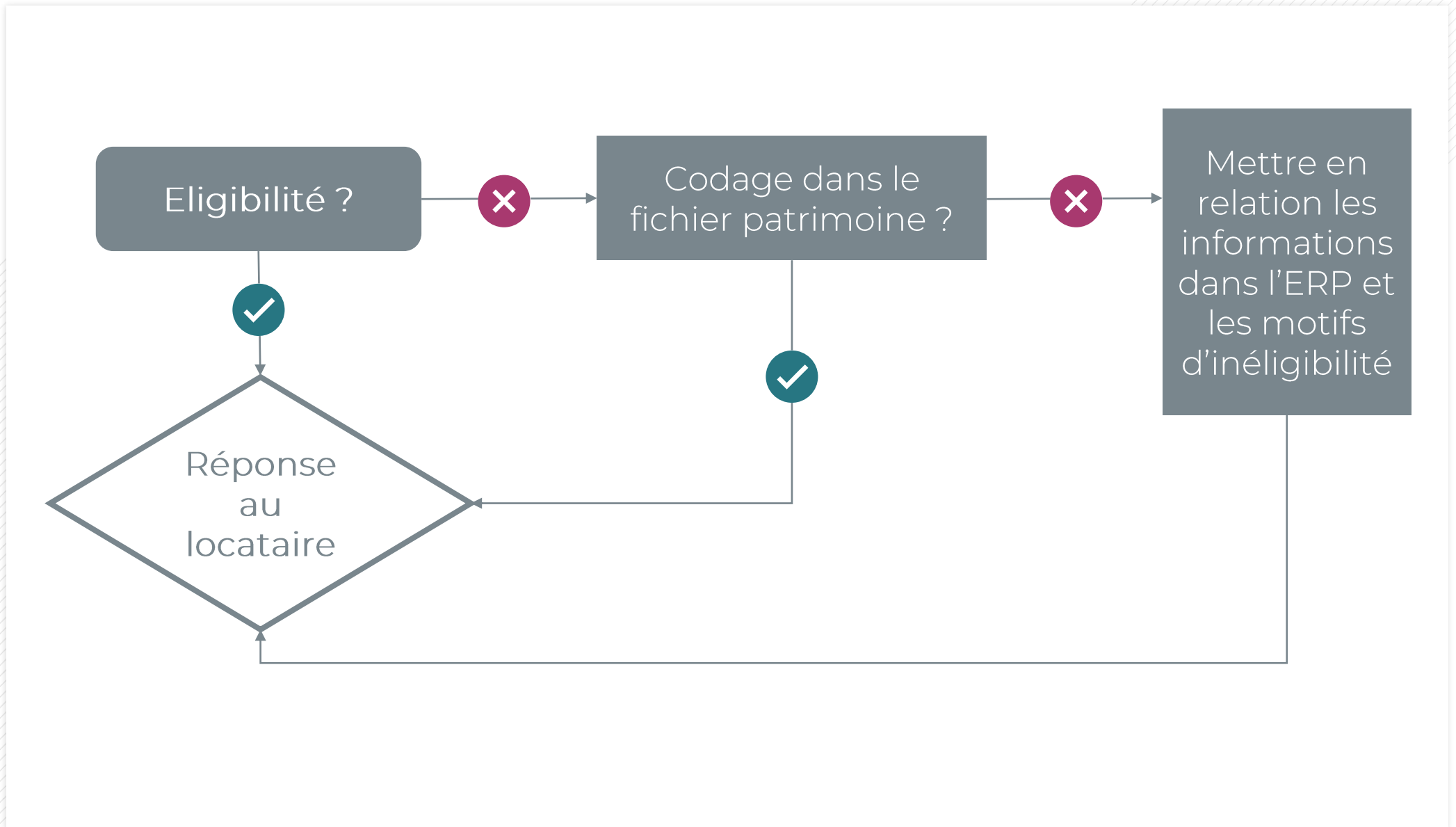
Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (vérification éligibilité)





# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (vérification éligibilité)





# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (création du compte)

**ÉCHANGER HABITER** LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SOCIAUX

Accueil FAQ Bailleurs Partenaires Contactez-nous Actualités [Je m'inscris](#) [Je me connecte](#)

### Inscription

Retrouvez facilement vos références locataire et logement grâce aux aides visuelles en cliquant sur les points d'interrogation.

**Bailleur \*** Batigère **Référence locataire \*** **N° logement \***

**Prénom \*** Max **Nom \*** Durand **Date de naissance \*** 01/02/1954

**Adresse e-mail \*** mdurand@lyon.fr **Confirmation adresse e-mail \*** mdurand@lyon.fr **Téléphone** Votre numéro de téléphone

**Mot de passe \*** \*\*\*\*\* **Confirmation de votre mot de passe \*** \*\*\*\*\*

Lire et accepter les conditions générales

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées les "CGU") régissent votre utilisation de la plateforme "échanger habiter" (ci-après dénommée "la plateforme" ou "bourse d'échange"). Cette plateforme est disponible à partir des sites internet des bailleurs sociaux d'Ile de France (ci-après dénommés les "bailleurs") participant au dispositif.

La bourse d'échange a pour objet de mettre en relation les locataires souhaitant échanger leurs logements.

Vous pouvez déposer une annonce afin d'échanger votre logement avec un locataire inscrit sous réserve que ce logement soit éligible au dispositif.

En vous connectant et en navigant sur la plateforme, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGU.

Les bailleurs se réservent le droit de modifier les CGU. En cas de modification, une nouvelle acceptation vous sera demandée. Toute nouvelle version des CGU entrera en vigueur dès votre acceptation. Vous pouvez les consulter en ligne à tout moment sur la plateforme en bas de page.

#### 1. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

[← Retour](#) [Je m'inscris](#)

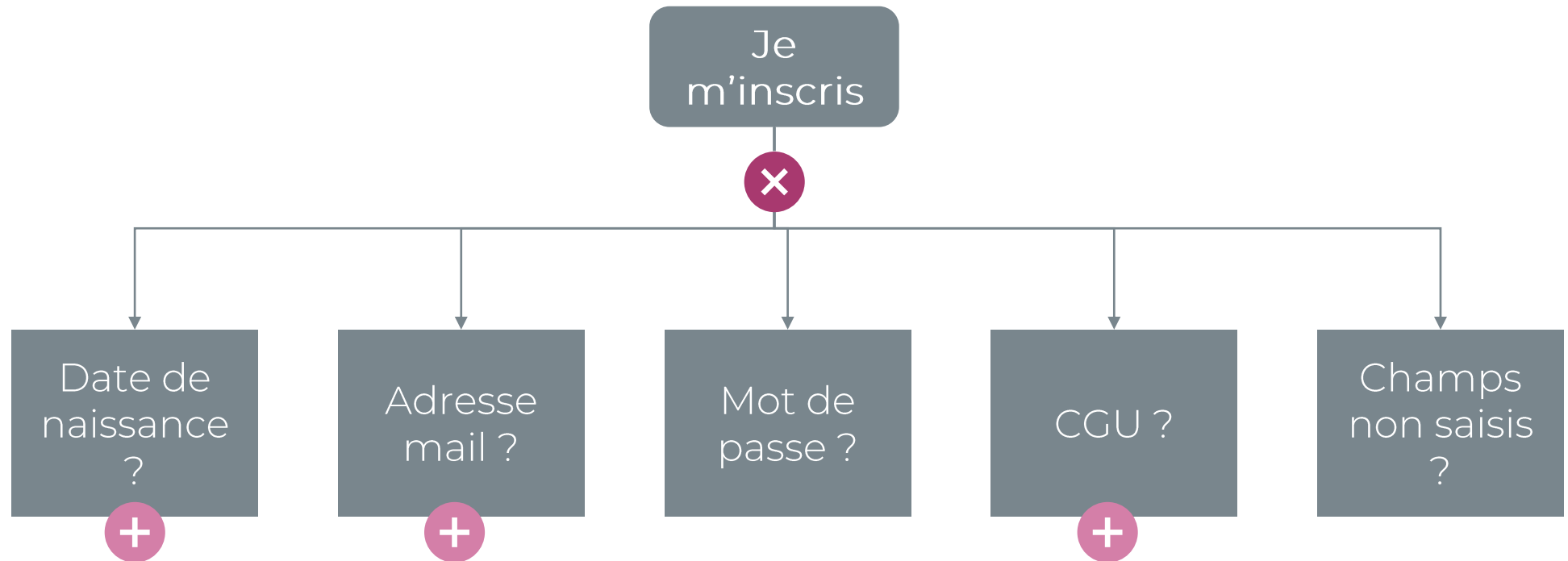
- La date de naissance est erronée
- L'adresse mail est déjà utilisée
- Les conditions générales d'utilisation



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (création du compte)

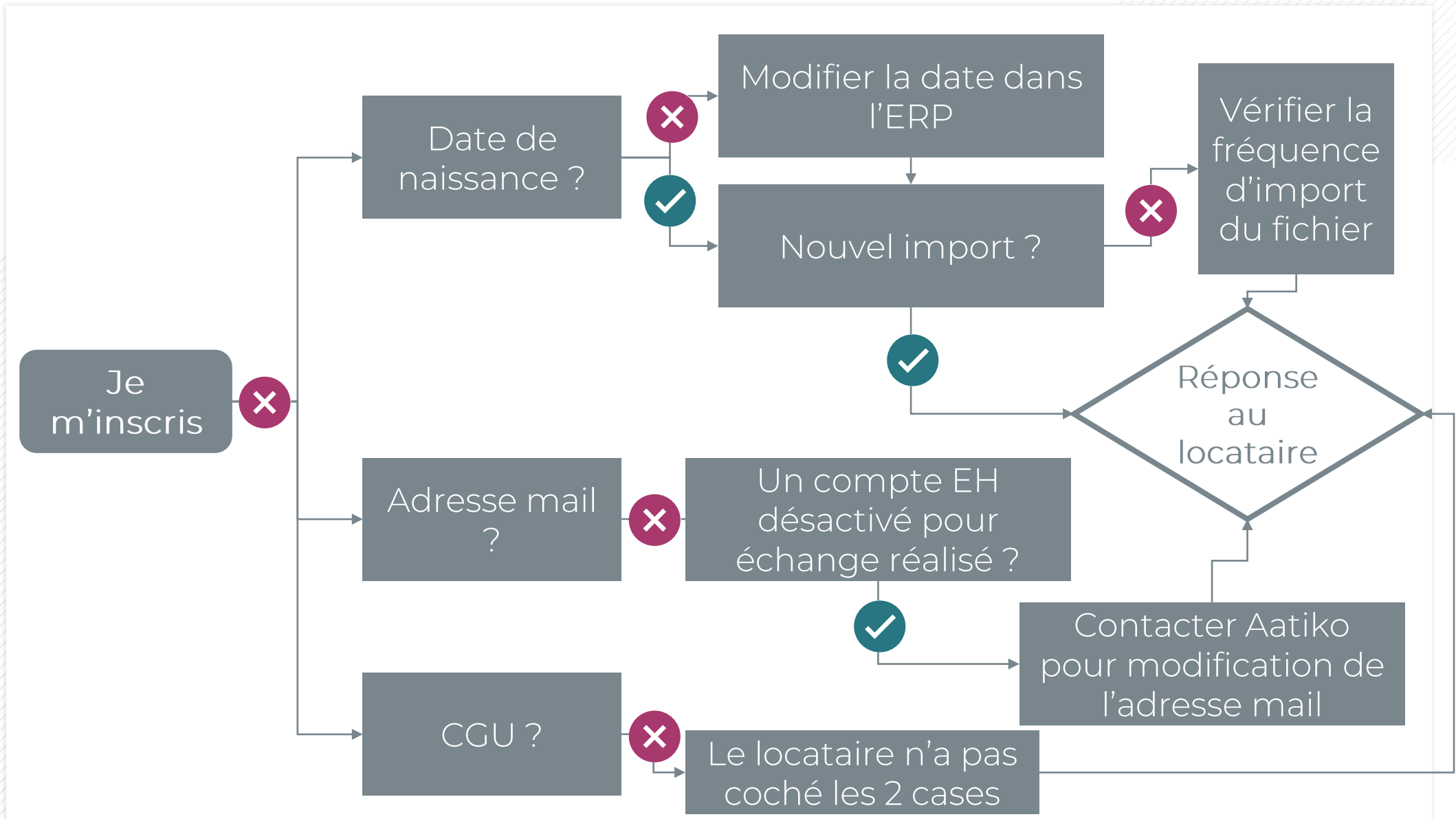
Les erreurs lors de la création de compte





# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (création du compte)







# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de l'inscription (exemple sollicitations)

## Les questions récurrentes

La plateforme me dit que je ne suis pas éligible, pourriez-vous m'en dire la raison ?

Quand j'essaie de créer un compte, la plateforme ne me reconnait pas, je ne sais pas quoi faire.

Je vous contacte car je n'arrive pas à m'inscrire malgré les bons numéros que j'ai notés ? 12342 et 00123423

J'essaie de m'inscrire sur votre site et on me dit que ma date de naissance ne correspond pas à celle enregistrée sur le bail. Ma date de naissance est le 07/08/1943. Je ne comprends pas. Merci pour la réponse.

## Côté bailleurs

Quelles informations à votre disposition ?

Vous manque-t-il des informations pour lui apporter une réponse ?

Quelles vérifications à faire ?

Est-ce que vous pouvez réaliser cette action depuis votre interface ?

Quelle réponse à apporter au locataire ?



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la connexion

### LE LIEN AVEC LE FICHER PATRIMOINE

Eligibilité du locataire

Informations du logement

Le fichier recense notamment :

- L'éligibilité du locataire « Oui » ou « Non » peut changer
- Les informations du logement présentes sur l'annonce du locataire



Le dépôt de congé d'un locataire est un critère d'inéligibilité



Vérifier l'ensemble des informations avant de procéder à toutes modifications



Le montant du loyer et des charges sont ceux à la relocation



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la connexion

The screenshot shows the login page for 'ÉCHANGER HABITER LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SOCIAUX'. The page has a green header with the site logo and navigation links: Accueil, FAQ, Bailleurs, Partenaires, Contactez-nous, Actualités, Mon compte, and Se déconnecter. The main content area is titled 'Connexion à la bourse d'échange' and contains the following elements:

- A green header bar with the text 'Connexion à la bourse d'échange'.
- A central instruction: 'Connectez-vous et échangez votre logement.'
- An email input field labeled 'Votre adresse e-mail (obligatoire)' with an envelope icon.
- A password input field labeled 'Votre mot de passe (obligatoire)' with a lock icon.
- A checkbox labeled 'Se souvenir de moi'.
- A link labeled 'J'ai oublié mon mot de passe'.
- Two buttons at the bottom: 'Annuler' (red) and 'Connexion' (green).

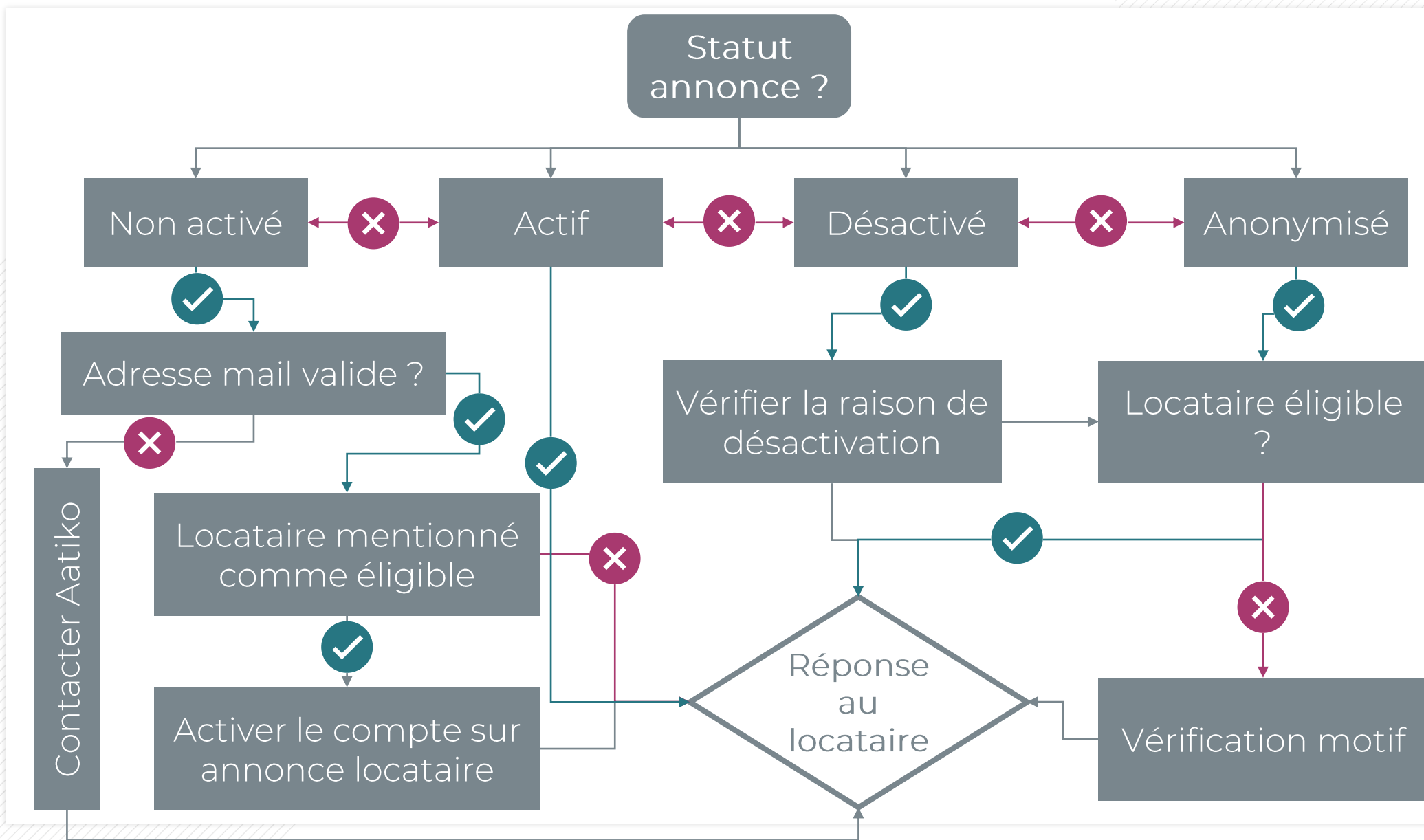
The footer contains links for 'Données personnelles', 'Conditions générales', 'Statistiques', 'Mentions légales', and 'Contactez-nous', along with a copyright notice 'Copyright © 2021 Actimage | Tous droits réservés.' and a small logo for 'Confidentialité - Cookies'.

- Compte non activé via le lien transmis par mail
- Identifiant ou mot de passe incorrect
- Compte désactivé (inactivité, inéligibilité suite clôture dossier)



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la connexion





# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la connexion

## Les questions récurrentes

Je n'arrive pas à réinitialiser mon mot de passe, je ne reçois pas le lien ?

Je n'arrive plus à me connecter à mon compte ?

J'ai essayé de me créer un compte mais il doit y avoir une erreur sur l'adresse mail que j'ai mise car je n'ai jamais reçu de mail d'activation ?

Je vous écris car j'ai perdu l'accès à mon compte.

Merci de supprimer le compte créé par erreur.

Il y a une erreur dans les informations de mon logement. L'immeuble possède bien un ascenseur.

## Côté bailleurs

Quelles informations à votre disposition ?

Vous manque-t-il des informations pour lui apporter une réponse ?

Quelles vérifications à faire ?

Est-ce que vous pouvez réaliser cette action depuis votre interface ?

Quelle réponse à apporter au locataire ?



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la recherche de logement

ANNONCES EN « DOUBLE CORRESPONDANCE »

Je retrouve ici les annonces de logements que je recherche, postées par les locataires qui pourraient être intéressés par mon logement.

22 annonces

Photo Type Superficie Commune Loyer Charges

	T3	67m <sup>2</sup>	PARIS-1ER-ARRONDISSEMENT	455 €/mois	+ 155 €
	T3	61m <sup>2</sup>	PARIS-3E-ARRONDISSEMENT	410 €/mois	+ 110 €
	T3	50m <sup>2</sup>	PARIS-3E-ARRONDISSEMENT	410 €/mois	+ 110 €
	T3	50m <sup>2</sup>	PARIS-6E-ARRONDISSEMENT	425 €/mois	+ 125 €

### Alertes mail

Si je le souhaite, je peux recevoir les prochaines annonces en « double correspondance » sur mon adresse e-mail en m'inscrivant ici.

Je m'abonne aux annonces

Valider

- Manque de compréhension des annonces en double et simple correspondance
- Je ne retrouve pas le logement d'une connaissance
- Je n'ai aucune annonce proposée
- J'ai bloqué par erreur un locataire



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la recherche de logement

## Les questions récurrentes

Je n'ai pas accès à toutes les annonces sur la plateforme ?

Je n'arrive pas à accéder aux annonces de la plateforme ?

Je ne comprends pas, je recherche un logement depuis 2 ans et toujours personne qui veut échanger avec moi ?

Un appartement est vide en face de chez moi, quand sera-t-il disponible sur la plateforme ?

Mon voisin de palier est d'accord pour procéder à l'échange, quelle est la démarche à suivre ?

J'ai consulté des annonces et aucun retour

## Côté bailleurs

Quelles informations à votre disposition ?

Vous manque-t-il des informations pour lui apporter une réponse ?

Quelles vérifications à faire ?

Est-ce que je peux réaliser cette action depuis mon interface ?

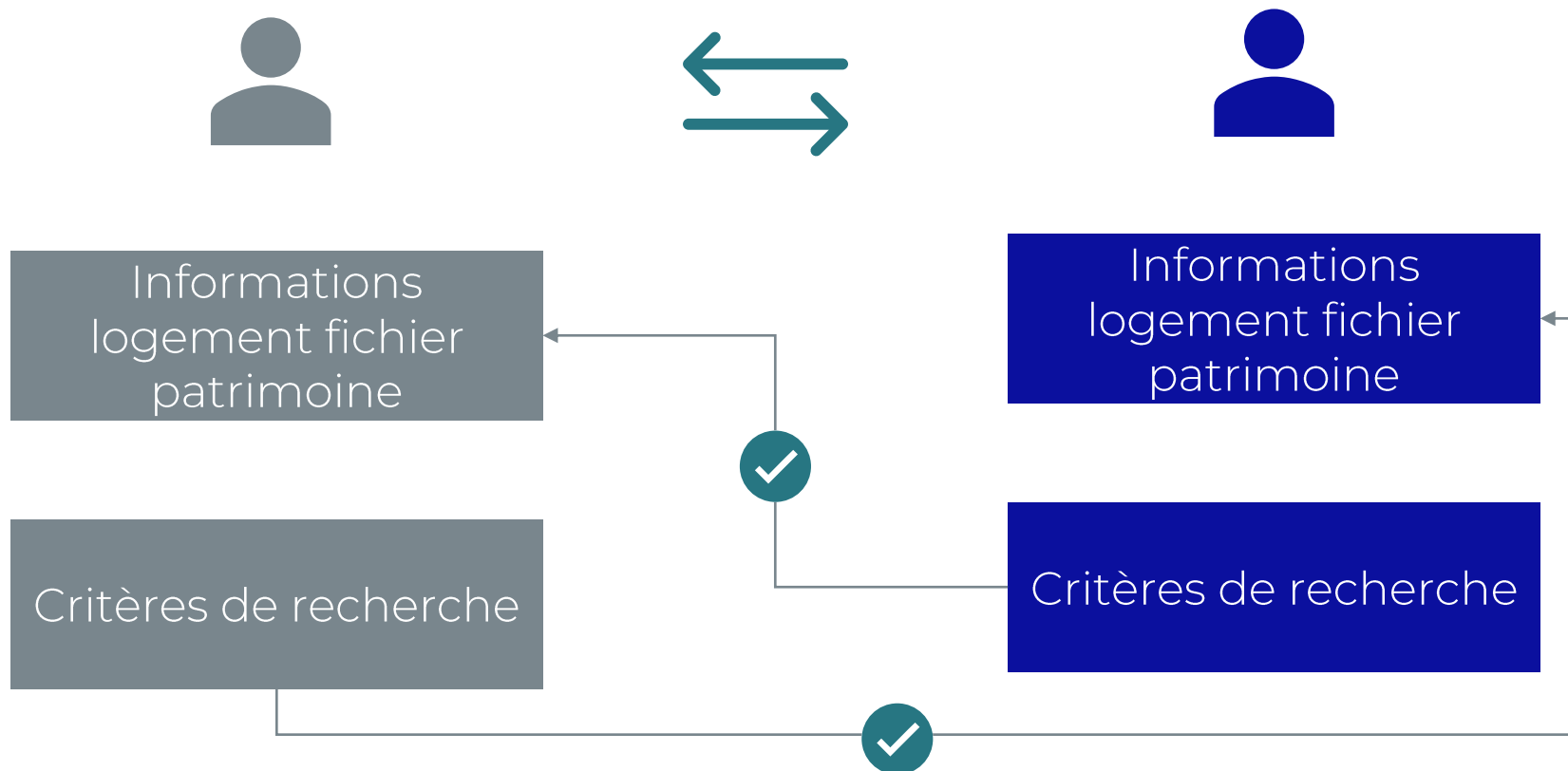
Quelle réponse à apporter au locataire ?



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la recherche de logement

## LES ANNONCES EN DOUBLE CORRESPONDANCES



Critères : communes, typologie, surface, montant du loyer, catégorie de financement, ascenseur, immeuble accessible PMR, logement adapté pour fauteuil roulant

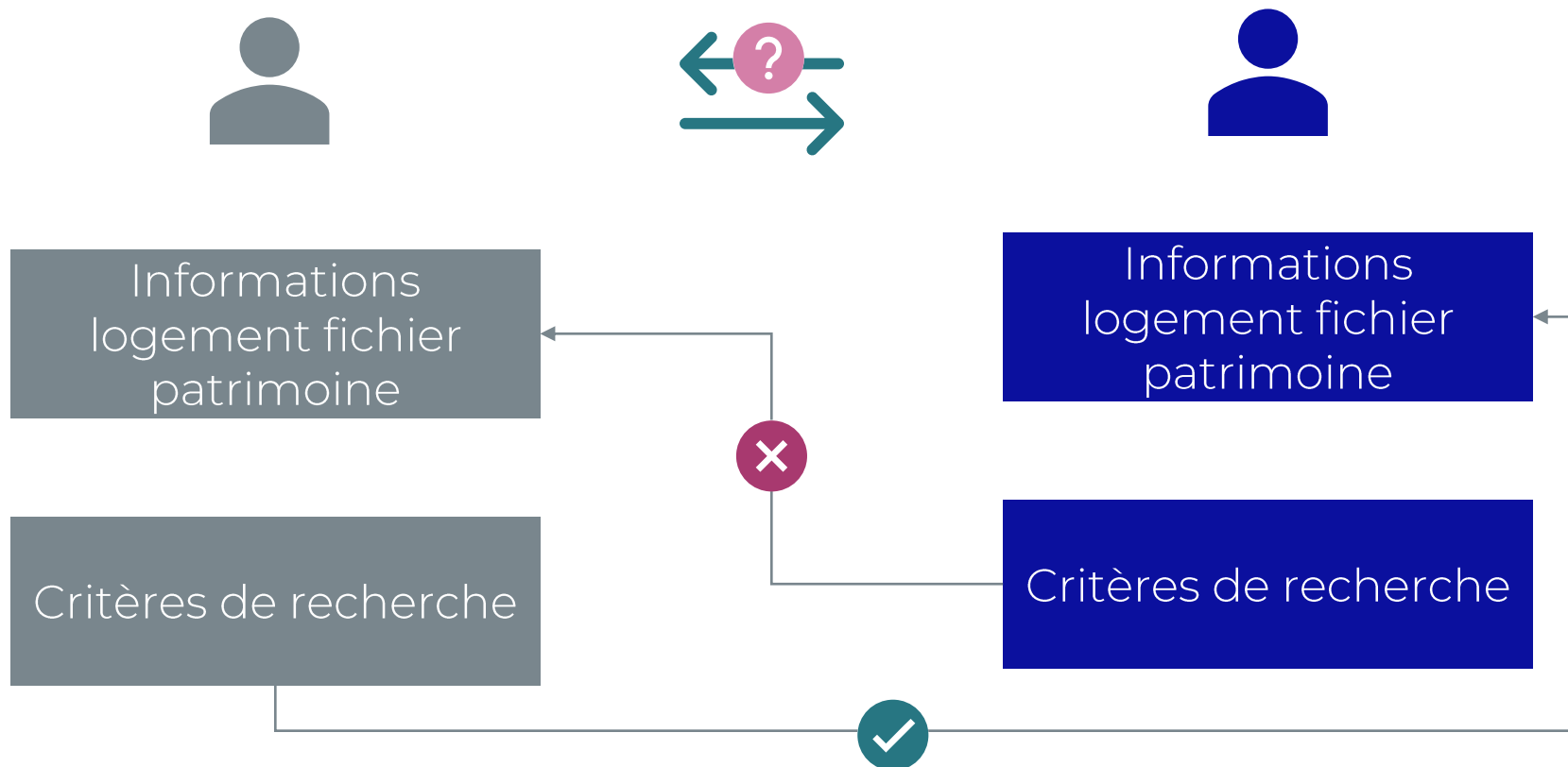




# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la recherche de logement

## LES ANNONCES MON LOGEMENT LES INTERESSE



Critères : communes, typologie, surface, montant du loyer, catégorie de financement, ascenseur, immeuble accessible PMR, logement adapté pour fauteuil roulant



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors de la recherche de logement

### RETROUVER LE LOGEMENT D'UN LOCATAIRE

Les informations du logement  
Les critères de recherche saisis

La plateforme fonctionne sur un système en double correspondance

- Est-ce que les 2 locataires ont saisi les critères de recherche de manière exacte ?
  - Commune, typologie
  - Montant du loyer, surface
  - Plafond de ressource
  - Ascenseur, adaptabilité PMR, adaptabilité fauteuil roulant



Inviter les locataires à faire une capture d'écran des informations de leurs logements respectifs

### J'AI BLOQUÉ UN LOCATAIRE PAR ERREUR

- En tant que locataire je peux bloquer définitivement un autre locataire si je suis en contact avec lui.
- Le locataire n'a plus accès à son annonce, aux messages échangés.



Inviter le locataire à contacter les gestionnaires de la plateforme via le formulaire de contact.



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors du traitement d'un dossier d'échange

Vous ne pouvez pas voir les annonces sur la bourse d'échange car vous avez déjà ouvert un dossier d'échange avec un autre locataire.

0  
Demande de contact  
en attente de validation

0  
Demande de visite  
en attente de validation

0  
Demande de contact  
en attente de validation par les autres locataires

0  
Demande de visite  
en attente de validation par les autres locataires

STATUT DE MON DOSSIER D'ÉCHANGE  
**CAL programmées**  
Prochaine étape: Attente de la décision des commissions d'attribution de logement  
Suivre mon dossier

Données personnelles Conditions générales Partenaires Contactez-nous Plafonds de ressources Mentions légales Copyright © 2018 ActiBel - Actimage | Tous droits réservés.

- La saisie du NUR
- La transmission de l'accord d'échange et du congé
- L'avancement de mon dossier d'échange / Les délais de traitement
- Le motif de clôture du dossier



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Locataires – Les difficultés rencontrées lors du traitement d'un dossier d'échange

## Les questions récurrentes

Combien de temps prendra l'instruction chez le bailleur ?

J'ai fait une demande d'échange, pouvez-vous me dire si la demande est bien validée ?

Pour quelle raison le dossier d'échange a été clôturé ?

J'ai saisi mon NUR sur mon interface mais il semblerait qu'il ne soit pas pris en compte. Pourriez-vous me dire s'il a été pris en compte ?

On me demande une lettre de congé et un accord d'échange mais je n'ai pas de contact pour les transmettre ?

## Côté bailleurs

Quelles informations à votre disposition ?

Vous manque-t-il des informations pour lui apporter une réponse ?

Quelles vérifications à faire ?

Quelle réponse à apporter au locataire ?



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

## Locataires – Les difficultés rencontrées lors du traitement d'un dossier d'échange

### SAISIE DU NUR

Je ne trouve pas mon numéro  
Doute sur la prise en compte de mon NUR

- Est-ce que le locataire a fait une demande de logement social ?
- Est-ce que le NUR apparaît sur le dossier d'échange du locataire ?

### NUR RADIÉ

Inviter le locataire à faire une nouvelle demande de logement social  
Inviter le locataire à saisir son nouveau NUR sur son interface



Il faut que le dossier reste en pré-instruction pour que le locataire puisse modifier son NUR



# PRÉSENTATION DES SOLLICITATIONS RÉCURRENTES

Bailleurs – Les difficultés rencontrées lors du traitement d'un dossier d'échange

## LES PIÈCES JUSTIFICATIVES

Je n'ai pas de contact pour transmettre mes pièces  
Je ne trouve pas le congé et l'accord d'échange

- Les pièces justificatives ne peuvent être transmises sur la plateforme. Le locataire les télécharge sur le PGP.
- L'accord et le congé peuvent être téléchargés par le locataire depuis son compte Echanger Habiter dans le suivi de son dossier d'échange. A transmettre sur PGP ou au bailleur.

## L'AVANCEMENT DE MON DOSSIER D'ÉCHANGE

Je n'ai pas de nouvelle de mon bailleur  
Quels sont les délais de traitement ?

## CLÔTURE DU DOSSIER D'ÉCHANGE OU RÉALISATION DE L'ÉCHANGE

Manque de compréhension sur le motif de clôture



Autres sollicitations

## Des sollicitations à partager ?

Quelle situation ?

Quelle(s) difficulté(s) rencontrée(s) ?



## Assistance Aatiko

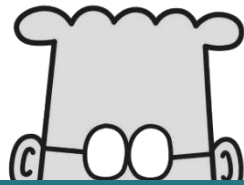


Un courriel et un numéro de téléphone dédiés à la bourse Echanger Habiter :

[echangerhabiter@aatiko.fr](mailto: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