



Echanger Habiter

Note d'actualités

04 Juin 2021

FAB18 – 018a





Les nouveautés



La mise à jour des contenus de la plateforme



Les actions de sensibilisation et de communication



Le logigramme des dossiers d'échange



Les ressources utiles



N°1

| Les nouveautés





Nouveau document pour faciliter les échanges inter-bailleurs

- 📌 Création et mise à disposition d'un document destiné à l'ensemble des bailleurs adhérents du dispositif Echanger Habiter et ayant vocation à faciliter le traitement des dossiers d'échange inter-bailleurs.
- 📌 En cas de difficulté pour contacter la personne en charge du traitement du dossier, vous pouvez vous baser sur ce document afin de disposer de davantage d'informations sur le fonctionnement du bailleur concerné.
- 📌 Ce document recense par bailleur :
 - Le fonctionnement de chaque organisme pour le traitement des dossiers d'échange
 - Un 2ème contact en cas de difficulté pour joindre la personne en charge du dossier
- 📌 Ce document est disponible sur l'espace adhérent du site Aatiko Conseils
 - URL : <https://aatiko.fr/espace-adherents-connexion/>
 - MDP : Echangerhabiteridf
 - Menu déroulant : Fonctionnement pratique de la plateforme
 - Cliquer sur : [Fonctionnement de chaque organisme](#) pour le traitement des dossiers d'échange



- 🕒 **Auparavant** : la mise à jour du tableau « Evolution des échanges » dans les statistiques mensuelles se faisait tous les soirs sur le mois en cours
 - Lorsque la date de réalisation de l'échange d'un dossier était renseignée sur le mois suivant la réalisation de l'échange, il n'y avait pas de comptabilisation dans ces statistiques.
 - Les données de ce tableau n'étaient donc pas fiables.
- 🕒 **A présent** : la mise à jour de ce tableau se fait désormais tous les soirs sur tous les mois afin de pallier le renseignement tardif de l'échange réalisé sur la plateforme et ainsi présenter des statistiques fiables.
- 🕒 Evolution déployée et active depuis le 23/03/2021



- 📌 Evolution déployée et active depuis le 01/06/2021
 - Ajout d'une étape pour les agents et administrateurs bailleur
 - L'étape de la période de déménagement doit désormais être saisie par l'un des deux bailleurs **en concertation avec l'autre bailleur et les locataires.**

Période de déménagement



Période modifiable en utilisant le bouton « Annuler l'action »

- Les bailleurs devront ensuite se concerter afin de fixer une date de déménagement correspondant à la période de déménagement saisie précédemment.

Date de déménagement *

- Une fois l'échange réalisé, la date de réalisation devra également être saisie sur la plateforme.

Réalisation de l'échange

Quelle est la date de réalisation de l'échange? *



N°2

| La mise à jour des contenus de la plateforme





Mises à jour diverses

- ④ Mise à jour de l'accord d'échange téléchargeable depuis l'interface des dossiers d'échange :
 - Ajout de la mention du désistement des locataires – bailleurs ne peuvent être tenus pour responsable en cas de renonciation – Ne peut prétendre à un dédommagement.

- ④ Mise à jour des messages COVID-19
 - Suppression de la notion de « ralentissement » sur la page d'accueil et sur le bandeau déroulant

- ④ Ajout d'un message sur le bandeau déroulant pour informer de la panne informatique de 1001 Vies Habitat

- ④ Actualité sur les nouveaux adhérents en page d'accueil remplacée par celle des 1000 locataires ayant échangé

- ④ Book de procédure bailleur :
 - expliquer le motif « Renonciation locataire »,
 - nouveau process pour les sollicitations locataires,
 - rappel sur le caractère participatif du dispositif,
 - information réactivation automatique,
 - renseignement de la période de déménagement par les bailleurs...



Mises à jour diverses

- ④ Documentation
 - Ajout de la durée de chacune des vidéos sur la page dédiée aux webinaires
 - Documentation agent – Statistiques mensuelles : « Evolution des échanges », modification des informations de mise à jour des données

- ④ Mise à jour du kit adhérents sur le site Aatiko
 - Ajout de la note d'actualité de mars 2021
 - Ajout du document sur le fonctionnement des organismes pour traitement des dossiers
 - Ajout du book de procédures mis à jour (juin 2021)
 - Ajout du logigramme des dossiers d'échange mis à jour (juin 2021)

- ④ Mise à jour des mails automatiques suite au déploiement de l'évolution « période de déménagement souhaitée » :
 - Transmis aux locataires suite à la saisie de la période de déménagement sur la plateforme par le bailleur 1 ou 2
 - Transmis aux bailleurs suite à l'attribution du dossier par les 2 CALS
 - Transmis aux bailleurs suite à la saisie de la période de déménagement sur la plateforme



N°3

| Les actions de sensibilisation et de communication





1

Sollicitations locataire - Nouveau mode opératoire

- 📌 Formulaire de contact accessible en page d'accueil et sur l'interface locataire
 - Les réponses sont directement apportées au locataire – par Aatiko « nepasrepondre@echangerhabiter.fr », si les sollicitations sont d'ordre technique.
 - Les réponses sont apportées au bailleur du locataire – par Aatiko « echangerhabiter@aatiko.fr », si les sollicitations concernent le dossier client du locataire.



Le bailleur reste le contact privilégié de son locataire. Nos coordonnées ne doivent pas être communiquées aux locataires.

2

Activation compte locataire – statut « enregistré »

- 📌 Ne pas activer un compte locataire qui est en statut "Enregistré" sur la plateforme pour éviter des effets de bord sur les stats (Annonces publiées). L'annonce du locataire s'activera automatiquement une fois les 3 étapes renseignées sur leur profil (complétion du profil, de la fiche logement et des critères de recherche).



Lorsque l'annonce d'un locataire « enregistré » est activée manuellement par un bailleur, celle-ci devient visible par les autres locataires.



3

Réactivation des comptes locataires inéligibles

- 📌 La connexion des locataires est toujours liée à l'éligibilité sur le fichier patrimoine.
- 📌 Le fonctionnement :
 - Vérification de l'éligibilité des locataires
 - Si le locataire est inéligible, la plateforme bloque l'inscription et la connexion du locataire même si ce locataire possède un compte actif sur la plateforme suite à une réactivation :
 - Automatique après la clôture d'un dossier d'échange
 - Manuelle par un bailleur
 - Automatique après une désactivation pour inactivité de plus de 3 mois
 - Si le locataire est éligible, la plateforme bloque la connexion si le locataire a été désactivé manuellement par le bailleur (et autres désactivations : suite à une annonce suspendue depuis plus de 4 mois), sinon le locataire peut se connecter.
- 📌 Le bouton "Réactiver le compte" sert seulement pour les comptes désactivés manuellement ou suite à la suspension d'une annonce depuis plus de 4 mois.



Ne pas réactiver un compte locataire inéligible dans le fichier patrimoine pour éviter les incompréhensions entre bailleurs et locataires.



1

Arrivée d'Astrée Doise

- 📌 1^{er} recrutement en CDI temps plein par le GIE Echanger Habiter
- 📌 Chargée de missions
- 📌 a.doise@echangerhabiter.fr

2

Page LinkedIn – GIE Echanger Habiter

- 📌 **464** abonnés depuis la création de la page
- 📌 **2** publications prévues **par mois** sur la page + partage de publications bailleurs
- 📌 Nous vous invitons à suivre notre page afin de découvrir toutes les actualités du GIE Echanger Habiter : <https://www.linkedin.com/company/gie-echanger-habiter>

3

Nouvel adhérent intégré sur la plateforme depuis janvier 2021

- 📌 Val d'Oise Habitat : 28/05/2021



4

1000 locataires ayant échangé

- Le 24/04/2021, nous avons atteint sur la plateforme les 1000 locataires ayant échangé via ce dispositif.



1000

Locataires ayant échangé



- Aujourd'hui, nous comptons plus de **1080** locataires ayant échangé.



1

PARIS HABITAT – ELOGIE-SIEMP – BATIGERE



23/02/2021



14 participants

2

SEQENS – RATP HABITAT – ERIGERE – EMMAÜS HABITAT



18/02/2021



20 participants

3

IMMOBILIERE 3F – 3F SEINE-ET-MARNE – 1001 VIES HABITAT – CDC HABITAT SOCIAL



16/02/2021



119 participants

Les actions de sensibilisation et de communication



Actions de communication – Formation des bailleurs

4

RIVP – ICF LA SABLIERE – SEINE-SAINT-DENIS HABITAT



11/02/2021



15 participants

5

HABITAT SOCIAL FRANCAIS – OPH AUBERVILLIERS – OPH BAGNOLET



09/02/2021



1 participant

6

VALOPHIS HABITAT – ANTIN RESIDENCES – PLAINE COMMUNE HABITAT



23/03/2021



2 participants

7

MC – VAL DU LOING HABITAT – LOGIREP – OPH COURBEVOIE HABITAT



02/02/2021



10 participants



1

Anomalie sur les dossiers d'échange

- 🕒 Des dossiers clôturés apparaissaient toujours comme « en cours » sur la plateforme.
 - Le bouton "Annuler l'action" s'affiche dans le bloc "Quelle est la date de la CAL ?" lorsque le dossier est en étape "clos suite à la CAL".
 - Le problème apparaît lorsque les bailleurs cliquent sur ce bouton au lieu de réactiver le dossier déjà clôturé.
- 🕒 Le correctif a été déployé le 11/05/2021 : ce bouton n'est désormais plus accessible lorsqu'un dossier est clos suite à la décision de la CAL.

2

Anomalie sur les statistiques des locataires ayant échangé par commune

- 🕒 Dans le filtre, certaines communes n'étaient pas présentes. Les communes suivantes n'étaient pas activées en base de données : MAROLLES-SUR-SEINE, AUBERGENVILLE, BREUILLET, CHEPTAINVILLE, MORSANG-SUR-ORGE, et LE BLANC-MESNIL.
- 🕒 Le correctif a été déployé, vous pouvez désormais accéder à toutes les communes dans le filtre.



3

Anomalie sur une interface locataire

- 🕒 Réactivation d'annonce sur la plateforme à 3h00
 - Le locataire n'a pas réactivé son annonce.
- 🕒 Réception d'un mail « Votre compte a été réactivé »
 - En temps normal, pas de notification lorsque le locataire réactive son annonce.
- 🕒 Le correctif a été déployé le 05/05/2021.

4

Anomalie sur les comptes locataires avec un dossier d'échange en cours

- 🕒 Une liste de 100 locataires qui ont un dossier en cours et le statut de leur compte est actif (avec une annonce active).
 - Le bouton « réactiver l'annonce » est non-cliquable.
 - Comptes réactivés fin mars pour réactivation automatique
- 🕒 Le correctif a été déployé le 31/03/2021.



5

Anomalie sur les comptes locataires au statut « enregistré »

- 📌 Ces locataires reçoivent des demandes de contact via la plateforme alors que leur annonce n'est pas encore activée et qu'ils n'ont pas saisi leurs critères de recherche.
 - Sur l'infobulle, il est mentionné que l'annonce a été réactivée par réactivation automatique. Réception d'un mail « Votre compte a été réactivé ».
 - Les locataires ne peuvent consulter ces annonces (dans leurs notifications) et y répondre.
- 📌 Le correctif a été déployé le 20/04/2021 : ajout d'une vérification pour ne pas réactiver les annonces "enregistrées" même si l'éligibilité est "OUI", et un script automatique pour désactiver les annonces "enregistrées".

6

Anomalie sur l'infobulle de réactivation/désactivation de compte

- 📌 Message erroné sur l'infobulle du bouton « Suspendre l'annonce »
 - Compte mentionné comme réactivé par le locataire alors que c'est le bailleur qui a réactivé le compte de ce locataire.
- 📌 Le correctif a été déployé le 29/03/2021.



Si vous rencontrez d'autres problématiques, n'hésitez pas à nous les communiquer afin que nous mettions en place le déploiement et le suivi d'un correctif avec l'éditeur de la plateforme.

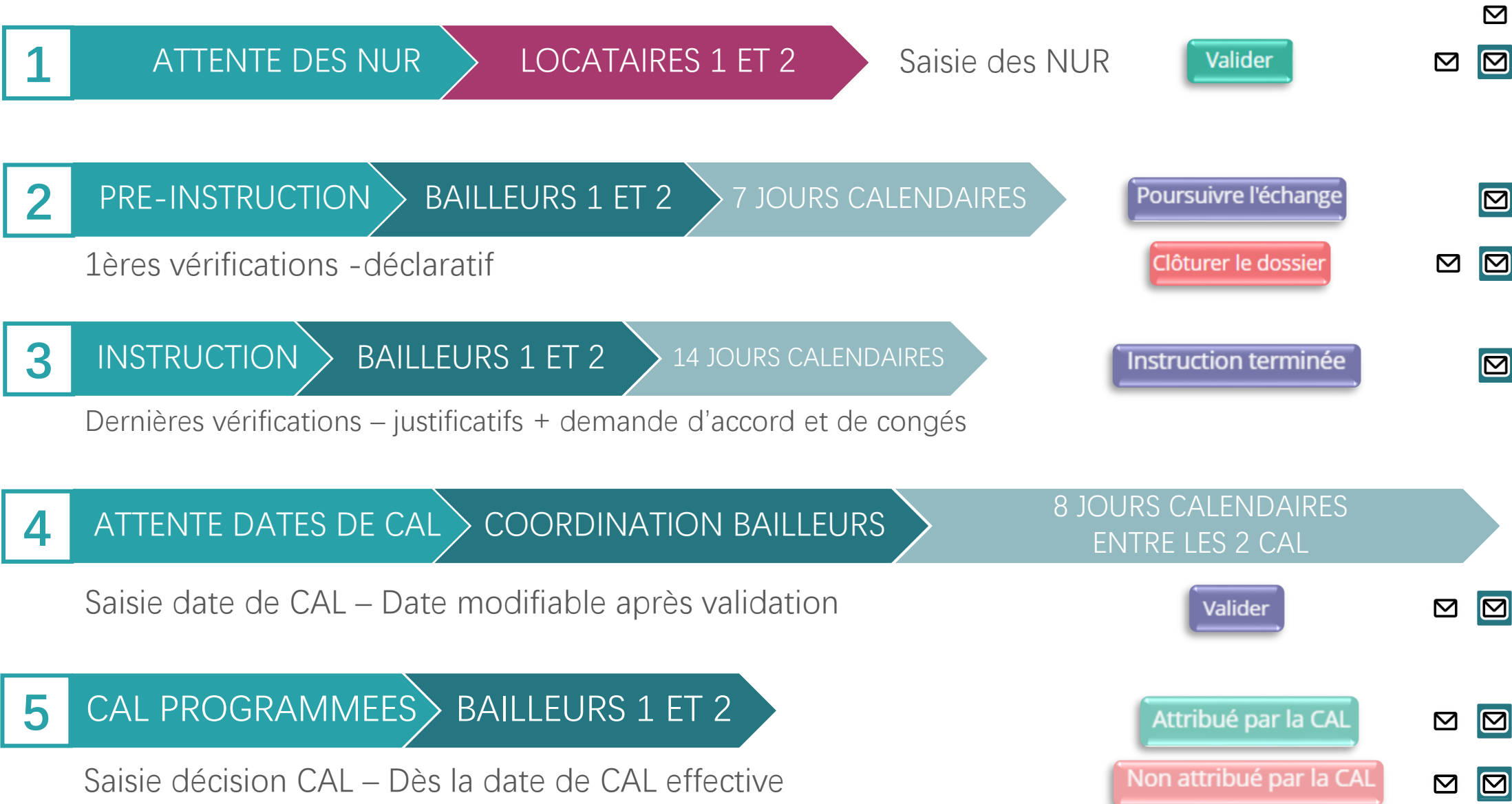


N°4

| Le logigramme des dossiers d'échange



Les grandes étapes des dossiers d'échange



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



8

ECHANGE REALISE

BAILLEURS 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 grandes étapes des dossiers d'échange



CLOS PAR UN BAILLEUR

BAILLEURS 1 OU 2

Clôturer le dossier



Saisie d'un motif

CLOS PAR UN LOCATAIRE

LOCATAIRES 1 OU 2

Renoncer à l'échange



Saisie d'un motif

CLOS POUR INACTIVITE PROLONGEE D'UN LOCATAIRE

LOCATAIRES 1 OU 2

Focus sur le lien avec les collectivités



La liste des communes ayant exprimé une position quant à la mobilisation de leur contingent dans le cadre de la bourse est disponible depuis la plateforme via les onglets « dossier » et « patrimoine ».

Adhésion de la collectivité

Les bailleurs peuvent poursuivre l'échange.

Opposition de la collectivité

Les bailleurs rendent inéligibles les locataires de ce contingent dans leur fichier patrimoine.

Collectivités non positionnées

Lors de la création d'un dossier d'échange, **l'organisme sollicite l'adhésion de principe de la collectivité à l'ensemble du dispositif**

Sollicitation des collectivités non positionnées

QUAND ?

Dès la phase de pré-instruction validée

QUI ?

Le bailleur dont le locataire est actuellement logé sur le contingent
Si échange inter-bailleurs avec 2 ménages logés sur le contingent : entente
L'émetteur de cet envoi doit être d'un niveau hiérarchique approprié pour interagir avec des élus (chef d'agence/ directeur territorial...).

COMMENT ?

Via un mail, un courrier et/ou une fiche de synthèse « type » ou en rdv physique (possibilité d'être accompagné par le directeur du GIE).



L'adhésion de la CA Paris Saclay ne vaut adhésion que pour les contingents réservés par l'intercommunalité, et ne vaut donc pas adhésion pour les communes qui la composent.



3

Les alertes sur les dossiers d'échange

- 📌 **Il existe 5 types d'alertes sur les dossiers d'échange** - vous pouvez facilement les identifier (un pictogramme est présent dans la colonne "Alerte(s)") :
 - Dossier en pré-instruction, plus de 3 semaines après la transmission des NUR
 - Dossier en instruction, plus de 3 semaines après la transmission des NUR
 - Dossier attribué par les 2 CAL plus de 3 semaines sans période de déménagement renseignée par le locataire
 - Dossier attribué par les 2 CAL plus de 3 semaines sans date de déménagement renseignée par le bailleur
 - Dossier avec date de déménagement dépassée, mais dossier non-clos
- 📌 **Des mails de relance sont adressés aux correspondants 1 et 2**, par nos soins, en fonction du type d'alerte :
 - Dossier en pré-instruction ou en instruction plus de 3 semaines après la transmission des NUR => **correspondant 1**
 - Dossier en attribué par les 2 CAL plus de 3 semaines sans la période ou la date de déménagement renseignée => **correspondant 2**
 - Dossier dont la date de déménagement est dépassée, mais non-clos => **correspondant 2**



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



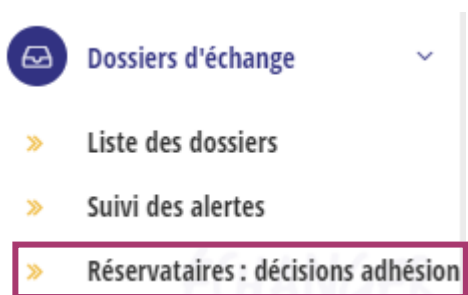
N°5

| Les ressources utiles



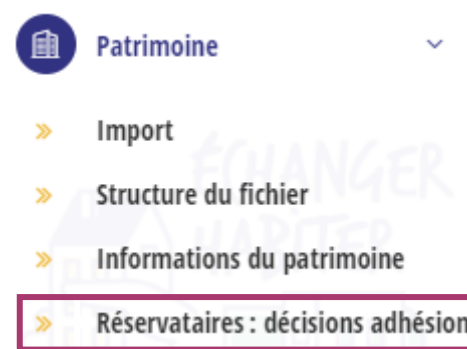


ELEMENT DE MENU Réservataires



Profils « Agent » et
« Administrateur bailleur »

OU



Profil « Administrateur bailleur »

Les ressources utiles



Un espace dédié sur le site Aatiko (1/2)

1

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

2

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

3

CLIC SUR [Kit adhérents](#)



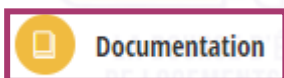
📌 Les documents accessibles :

- **Présentation générale d'Echanger Habiter** : support de présentation, vidéo de présentation du fonctionnement général de la plateforme et rapport d'activité 2019.
- **Processus d'adhésion** : courrier d'appel à manifestation d'intérêt, formulaire d'adhésion et formulaire Survey Monkey.
- **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, trois documents types pour solliciter une collectivité non positionnée, guide de procédure bailleur, 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, tutoriels vidéo (formation et webinaires) et notes d'actualités.
- **Kit communication** : outils pour communiquer auprès des locataires (affiches, cartes communication, plaquette de présentation...).



1

ELEMENT DE MENU



L'**agent** accède aux informations concernant le TdB, 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.

Les **webinaires** sont disponibles dans la documentation Agent (les menus déroulants mentionnent « Webinaire : [···] »).

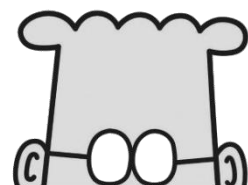
2

CHOIX DOCUMENTATION AGENTS/ADMIN



Un courriel et un numéro de téléphone dédiés à la bourse Echanger Habiter :
echangerhabiter@aatiko.fr // 04 26 78 71 78

Je suis disponible du lundi au vendredi de 9h à 17h.



Merci de votre attention

