



Echanger Habiter

Note d'actualités

05 octobre 2021

FAB18 – 018a





1

Les évolutions déployées

2

La mise à jour des contenus de la plateforme

3

Les actions de sensibilisation et de communication

4

Le logigramme des dossiers d'échange

5

Les ressources utiles



N°1

| Les évolutions déployées





- ❶ Le bloc « Annonces publiées » est devenu « Annonces en ligne »
- ❷ Les intitulés des comptes locataires ont été uniformisés avec ceux des statistiques globales :
 - « Non-activés » devient « Sans activation de compte »
 - « Enregistrés » devient « Sans activation annonce »
 - « Actifs » devient « Annonces activées »
- ❸ Suppression de données sous forme de % pour les états des comptes locataires.

Les évolutions déployées



Statistiques – Statistiques mensuelles

- ➊ Ajout du motif de clôture de dossier d'échange « Renonciation locataire » dans les statistiques sur l'évolution des échanges.
- ➋ Les dossiers d'échange précédemment clôturés avec ce motif apparaîtront dans cette statistique

Evolution des échanges


Excel Copier Imprimer

		Septembre	Août	Juillet	Juin	Mai	Avril	Mars	Février	Janvier	Décembre	Novembre	Octobre
Locataires ayant initié un échange via une visite concluante		0	0	0	0	0	0	2	12	2	0	2	0
Locataires ayant échangé		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Locataires ayant échangé (échanges de droit instruits par le bailleur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Locataires avec dossier d'échange clos par le bailleur	Conditions légales pour attributions non remplies	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0
	Locataire non éligible	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Partenaire non adhérent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Renonciation du locataire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Locataires avec dossier d'échange clos par le locataire	Loyer trop cher	0	0	0	0	2	2	6	2	0	0	2	0
	Non adapté à la composition familiale	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
	Trop de travaux	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Date de disponibilité incompatible	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
	Environnement non souhaité	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	Autre motif	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0



Export des dossiers d'échange

- ➊ Ajout de colonnes dans l'export des dossiers d'échange :
 - Référence locataire
 - Numéro de logement
 - Commune
 - EPCI/EPT
 - Typologie
 - Plafond
 - Catégorie de financement
 - Département
 - QPV/hors QPV
 - Date d'inscription locataire (date à laquelle le locataire clique sur "inscription" après saisie des informations)
 - Montant du loyer
 - Montant des charges
 - Code postal

 Ces colonnes sont à chaque fois dupliquées pour avoir les informations sur le locataire 1 et sur le locataire 2.

Les évolutions déployées

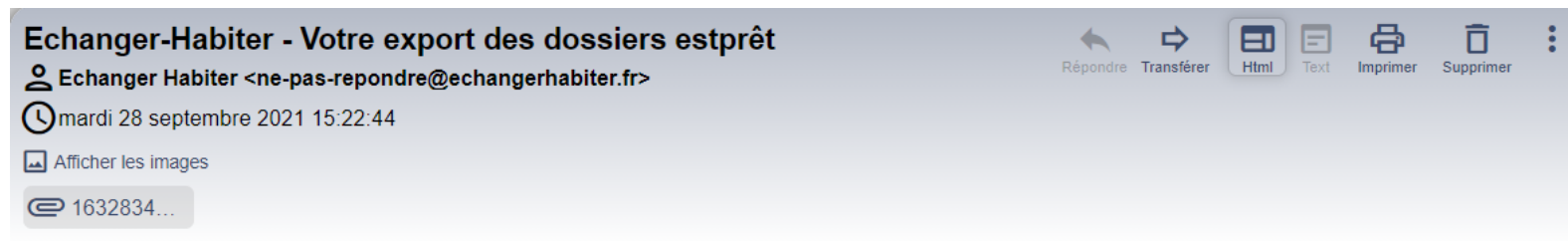


Export des dossiers d'échange – Export asynchrone

- 🕒 Sur la plateforme, nous avons de plus en plus de dossiers d'échange. L'export de manière asynchrone permet de pouvoir exporter l'ensemble des dossiers présents (en fonction de votre organisme)
- 🕒 Il s'agit du même fonctionnement que pour l'export des annonces sur la plateforme.
 - Clic sur « Export »
 - Message de confirmation à l'écran avec information

L'export des dossiers est en cours. Vous recevrez très prochainement par courriel un fichier attaché compilant les dossiers exportés. ✕

- Mail automatique avec le fichier à télécharger



Bourse d'échanges de logements (IDF)

Bonjour Aatiko Assistance,

Votre export des dossiers est prêt pour téléchargement, Vous pouvez récupérer votre fichier depuis ce mail.

Cordialement

Echanger - Habiter : La bourse d'Echange de logements sociaux



Export des annonces

- 🔔 Ajout de colonnes dans l'export des annonces :
 - Numéro de téléphone
 - Adresse e-mail



Cela vous permet notamment de prendre contact avec vos locataires qui ont un compte sur la plateforme, mais qui n'est pas activé et de les accompagner dans la finalisation de l'inscription.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Typologie	Surface	Ville/Commune	Loyer	Code Groupe	Numéro de lo	Bailleur	Locataire	Référence loc	Statut du locataire	Statut du dossier	Commune INSEE	Catégorie de réservataire	Téléphone locataire	Adresse mail locataire

Les évolutions déployées



Page inscription – Mise en exergue des aides visuelles

- 🕒 Un grand nombre de locataires ne consulte pas les aides visuelles pour retrouver et renseigner leurs références locataire et logement (en respectant le formalisme) :
 - Ajout d'une phrase sur la page inscription pour inciter les locataires à visualiser les aides visuelles
 - Mise en exergue des pictogrammes (couleur)

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="Sélectionner votre bailleur"/>	<input type="text" value="Votre référence locataire"/>	<input type="text" value="Votre numéro de logement"/>

[← Retour](#) [Vérifier si je suis éligible à l'inscription](#)

Les évolutions déployées



Interface locataire – Critères de recherche

- 📍 Le champ « commune » est limité à 10 communes. Le message présent sur la plateforme, avant la mise en place de l'évolution, lorsqu'un locataire saisissait plus de communes était le suivant : "Vous devez sélectionner au maximum 10 choix ».
- 📍 Il y a maintenant l'ajout d'une mention complémentaire spécifiant que le champ « commune » n'est pas un champ obligatoire : « Pour visualiser toutes les communes, laissez ce champ libre. »

Commune

📍

- × MONTFORT-L'AMAURY
- × MONTGE-EN-GOELE
- × MONTGERON
- × MONTGEROULT
- × MONTREUIL-SUR-EPTE
- × MONTRouGE
- × MORAINVILLIERS
- × NANTERRE
- × NEUILLY-SUR-SEINE
- × NOISY-LE-SEC
- × PARIS

! Vous devez sélectionner au maximum 10 choix. Pour visualiser toutes les communes, laissez ce champ libre.



Interface locataire – Système des alertes en double correspondance

- 1 Les locataires reçoivent des mails d'alerte d'annonces en double correspondance lorsqu'ils ont activé cette préférence sur leur profil et suivant la dernière date de leur connexion à leur interface.
- 2 Ajout d'un message sur une infobulle pour spécifier ce fonctionnement dans les menus "Mes informations" > "Mon profil" et "Annonces" > "Double-correspondance" : « Seules les annonces en « double-correspondances » nouvellement publiées depuis votre dernière connexion vous seront envoyées. »

Je recherche un T1 T2 T3 de 0m² à 200m² à PARIS pour un loyer de 0€ à 2000€ Modifier

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.

24 annonces

Filter dans la liste de ces annonces

Photo	Type	Superficie	Commune	Loyer	Charges
	T3	50m ²	PARIS-6E-ARRONDISSEMENT	425 €/mois	+125 €

Quartier résidentiel, appartement au calme, rénové en 2016, Je souhaite échanger pour me rapprocher de mon lieu de travail

1^{er} étage Ascenseur: Oui

Visite concluante Ajouter aux favoris Revoir l'annonce

Elles correspondent aux logements répondant à mes critères de recherche, proposés par des locataires qui pourraient être intéressés par les caractéristiques de mon logement. Seules les annonces en « double-correspondances » nouvellement publiées depuis votre dernière connexion vous seront envoyées.

Je m'abonne aux annonces

Valider

Je recherche un T1 T2 T3 de 0m² à 200m² à PARIS pour un loyer de 0€ à 2000€ Modifier

Mon profil

Mes informations personnelles

Nom * Dupont Prénom * Anabelle

Téléphone Votre numéro de téléphone

Adresse e-mail * locataire-parishabitat5@yopmail. Confirmation adresse e-mail * locataire-parishabitat5@yopmail.

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 »

Recevoir une copie des messages par e-mail

Recevoir les notifications par e-mail également

Suspendre mon annonce Supprimer mon compte Enregistrer

Elles correspondent aux logements répondant à mes critères de recherche, proposés par des locataires qui pourraient être intéressés par les caractéristiques de mon logement. Seules les annonces en « double-correspondances » nouvellement publiées depuis votre dernière connexion vous seront envoyées.



N°2

| La mise à jour des contenus de la plateforme





Mises à jour diverses

- 🕒 Mise à jour de la Documentation :
 - Ajout de la notion d'intra-bailleur dans la FAQ sur les Echanges de droits
 - Ajout de la question « Quels sont les motifs de clôture d'un dossier d'échange ? » dans la FAQ
 - Publication des webinaires et de la formation « approfondissements » mis à jour
- 🕒 Mise à jour des mails automatiques suite à la clôture d'un dossier d'échange :
 - Ajout de la mention suivante : « Si vous avez déjà adressé un congé, vous pourrez vous reconnecter à la plateforme dès que celui-ci sera annulé par votre bailleur »
- 🕒 Mise à jour des webinaires et de la formation « approfondissements » suite aux évolutions déployées depuis janvier 2021
- 🕒 Mise à jour de la page « Actualités »
 - Ajout du Rapport d'activité 2020
- 🕒 Mise à jour de l'accord d'échange téléchargeable depuis l'interface des dossiers d'échange :
 - Ajout de la mention de l'engagement des locataires à être prêts pour les états des lieux le jour du déménagement.



Mises à jour diverses

- 📌 Mise à jour du kit adhérents :
 - Adhésion
 - AMI
 - Exemple d'attestation TVA
 - Document sur fonctionnement de chaque organisme
 - Ajout de Val d'Oise Habitat
 - Logigramme des dossiers d'échange
 - Modification du contact pour transmission des contacts pour les nouveaux adhérents : Astrée
 - Logigramme synthétisant le fonctionnement de la solution
 - Ajout du nouveau processus des sollicitations locataires
 - Support de formation Aatiko
 - Ajout du nouveau processus des sollicitations locataires
 - Présentation des statistiques de la plateforme
 - Modification de la fréquence de mise à jour du tableau « Evolution des échanges » dans les statistiques mensuelles
 - Ajout du rapport d'activité 2020
 - Mise à jour des webinaires et de la formation "approfondissement"



N°3

| Les actions de sensibilisation et de communication





1

Traitement des dossiers d'échange

📌 Pré-instruction

- Une fois les premières vérifications effectuées, informer l'autre bailleur des résultats de la pré-instruction : sur la plateforme informatique. L'autre bailleur sera informé via un mail automatique généré par la plateforme.

📌 Instruction

- Une fois la pré-instruction validée par les 2 bailleurs, chaque organisme procède à l'instruction du dossier d'échange.
- Informer l'autre bailleur des résultats de l'instruction : sur la plateforme informatique. L'autre bailleur sera informé via un mail automatique généré par la plateforme.

📌 CAL

- Une fois l'instruction validée par les 2 bailleurs, les organismes se coordonnent pour fixer les dates de commissions d'attribution : les deux CAL devront être organisées à des dates proches, à 8 jours d'intervalle maximum l'une de l'autre.
- Saisir la date de CAL sur la plateforme informatique. Pour mémoire, l'absence de date renseignée bloque le passage en CAL chez l'autre bailleur



Il est important de bien suivre les étapes afin d'assurer la fluidité du traitement des dossiers d'échange.



2

Le lien avec les collectivités partenaires

- 📌 Les communes carencées dont le contingent est remis à la DDETS participent-elles d'office au dispositif ?
 - Point non clarifié par services de l'Etat
 - Pas d'homogénéité entre les départements pour reprise des contingents des communes carencées
 - Si ouverture d'un dossier avec des locataires sur un logement de ce contingent, il est nécessaire de demander l'avis à la DDETS concernée



1

Anomalie sur la réception de mails automatiques provenant de la plateforme

- 🕒 Les bailleurs ne recevaient plus les mails d'information sur les différents dossiers d'échange en cours.
- 🕒 Ce dysfonctionnement était lié au nom de domaine et à la migration du GIE Echanger Habiter vers OVH.
- 🕒 Le problème a été résolu début juillet 2021.

2

Anomalie sur le statut du compte locataire

- 🕒 Des comptes non encore activés via le lien d'activation ont été désactivés par erreur par le script automatique.
- 🕒 6 locataires ont été impactés par ce bug. Mise en place du correctif pour revenir au statut « non activé ».
- 🕒 Le correctif a été déployé le 29/06/2021.



3

Anomalie sur l'infobulle de désactivation d'un compte locataire

- 🕒 Le compte locataire était mentionné comme supprimé suite à une désactivation automatique alors qu'il n'était pas mentionné comme inéligible dans le fichier patrimoine.
- 🕒 Le compte a été anonymisé suite à une désactivation du fait de l'inactivité.
- 🕒 Le motif a été corrigé le 22/07/2021.

4

Anomalie sur les contacts – interface locataire

- 🕒 Locataire en visite sur la plateforme avec un autre locataire. Cependant, ce locataire n'est pas présent dans ses contacts. Le locataire ne peut donc communiquer avec l'autre locataire.
- 🕒 L'autre locataire n'avait ni dossier en cours, ni supprimé son compte, ni supprimé ce locataire de ses contacts.
- 🕒 Le contact a été rétabli en base de donnée le 01/09/2021.



5

Anomalie sur les statistiques des locataires ayant échangé par catégorie de réservataires

- 📌 Une petite différence du nombre de locataires ayant échangé entre le tableau de bord et ces statistiques.
- 📌 Le correctif a été déployé le 27/09/2021.

6

Anomalie sur l'export des dossiers d'échange

- 📌 Sur certains dossiers, nous avons un motif clôture bailleur 1 et un motif clôture bailleur 2. Cependant, un dossier d'échange ne peut être clôturé que par une seule personne.
- 📌 Cela s'explique par le bouton "Clôturer le dossier" dans l'étape pré-instruction qui reste toujours cliquable même si le dossier est déjà clôturé. Ce qui entraîne des confusions et peut amener les bailleurs à clôturer une deuxième fois le dossier.
- 📌 Le correctif a été déployé le 27/09/2021 pour rendre ce bouton indisponible. Cependant, les 52 dossiers impactés par plusieurs motifs de clôture resteront inchangés car la correction provoquerait des problèmes en base de données (cela n'impacte pas les statistiques).



1

Les nouveaux arrivants prévus pour janvier 2022

- 📌 Semiso
- 📌 Pierres & Lumières
- 📌 Confluence Habitat
- 📌 IDF Habitat

2

Page LinkedIn – GIE Echanger Habiter

- 📌 **525** abonnés depuis la création de la page
- 📌 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>
- 📌 18 posts publiés depuis la création de la page
- 📌 7 posts publiés depuis l'envoi de la dernière note d'actualités début juin



N°4

| Le logigramme des dossiers d'échange



Les grandes étapes des dossiers d'échange



1 ATTENTE DES NUR → LOCATAIRES 1 ET 2

Saisie des NUR

Valider

2 PRE-INSTRUCTION → BAILLEURS 1 ET 2 → 7 JOURS CALENDAIRES

1ères vérifications - déclaratif

Poursuivre l'échange

Clôturer le dossier

3 INSTRUCTION → BAILLEURS 1 ET 2 → 14 JOURS CALENDAIRES

Dernières vérifications – justificatifs + demande d'accord et de congés

Instruction terminée

4 ATTENTE DATES DE CAL → COORDINATION BAILLEURS → 8 JOURS CALENDAIRES ENTRE LES 2 CAL

Saisie date de CAL – Date modifiable après validation

Valider

5 CAL PROGRAMMEES → BAILLEURS 1 ET 2

Saisie décision CAL – Dès la date de CAL effective

Attribué par la CAL

Non attribué par la CAL

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 > 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 grandes étapes des dossiers d'échange



CLOS PAR UN BAILLEUR

BAILLEUR 1 OU 2

Clôturer le dossier



Saisie d'un motif

CLOS PAR UN LOCATAIRE

LOCATAIRE 1 OU 2

Renoncer à l'échange



Saisie d'un motif

CLOS POUR INACTIVITE PROLONGEE D'UN LOCATAIRE

LOCATAIRE 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.

Collectivité non positionnée

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.



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 période ou 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.



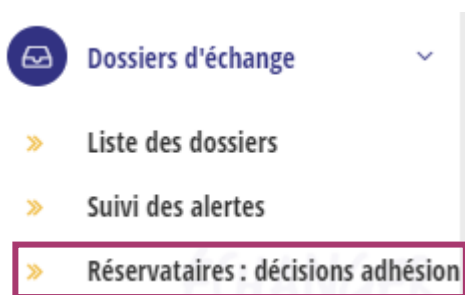
N°5

| Les ressources utiles



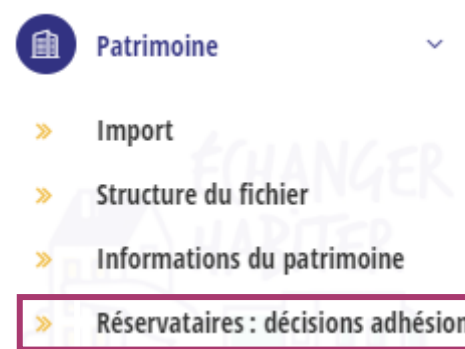


ELEMENT DE MENU Réservataires



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](#)



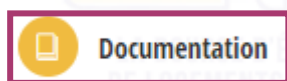
📌 Les documents accessibles :

- **Présentation générale d'Echanger Habiter** : support de présentation, vidéo de présentation du fonctionnement général de la plateforme, rapport d'activité 2019 et rapport d'activité 2020.
- **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 : [···] »).

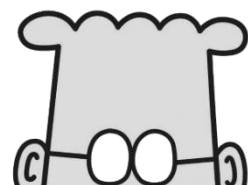
2

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

