



## CHARTRE DE BONNES PRATIQUES INTER-BAILLEURS EN VUE DE LA MISE EN ŒUVRE ET L'OPERATIONNALITE DE LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS EN ILE-DE-FRANCE

MAJ LE 07/06/2022

*Pour faire face à l'extrême tension pesant sur le logement locatif social en Ile-de-France et améliorer la satisfaction des locataires demandeurs de mutation, **une bourse d'échange de logements** est mise à disposition des locataires franciliens par un groupement de bailleurs sociaux réunis au sein d'un Groupement d'Intérêt Economique.*

*Ce projet s'inscrit dans la philosophie des lois ALUR, Egalité et Citoyenneté et ELAN qui visent à dynamiser les parcours résidentiels dans le parc social, tout en mettant les locataires au cœur de leur projet et de leurs démarches.*

*La bourse d'échange « Echanger Habiter », qui a pris la forme d'une plateforme internet de mises en relation des locataires souhaitant changer de logement, est gérée et animée par une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO).*

*Le 16 avril 2018, l'Etat, l'AORIF et Action Logement ont signé un engagement-cadre en faveur de la mobilité dans le parc social d'Ile-de-France, dans lequel les réservataires « acceptent de ne pas faire jouer leurs droits de réservation dès lors que deux ménages convergent dans leurs projets résidentiels ». Cette démarche se veut ainsi inter-réservataires, afin d'optimiser les possibilités d'échanges entre locataires.*

### **Cela exposé, il est convenu ce qui suit :**

La bourse d'échange de logement se veut collective et inter-bailleurs pour gagner en efficacité et en pertinence. Une des clés de réussite du projet porte donc sur l'engagement des organismes dans la démarche.

La présente convention a pour objet d'établir les règles communes de bon fonctionnement de la bourse d'échange sur les plans organisationnel et fonctionnel.

### **Article 1 – Principes fondamentaux**

#### **Article 1.1 - Communiquer et promouvoir la bourse d'échange**

Les bailleurs s'engagent à communiquer et promouvoir la bourse d'échange :

- Après de leurs locataires en les informant tous, en particulier leurs demandeurs de mutations, de l'existence de cette bourse, de ses modalités et conditions d'utilisation.
- Après des équipes internes (équipes de gestion locative, mais aussi de proximité, d'accueil physique et téléphonique...) en les sensibilisant au dispositif et à leur rôle dans la bourse.
- Après de leurs réservataires spécifiques en leur décrivant les principes de la bourse (cf. kit de communication – courrier type). Pour rappel, l'AORIF a envoyé un courrier aux principaux réservataires franciliens.
- Après des membres de leur CALEOL en les informant et sensibilisant au dispositif de bourse d'échange.

Pour une cohérence inter-bailleurs, les bailleurs s'engagent à dispenser cette communication en s'appuyant sur le kit et ses documents type conçus à cet effet.

Enfin, les bailleurs s'engagent à participer aux actions de communication vis-à-vis des partenaires et du grand public.

## Article 1.2 - Faciliter les échanges à tous les niveaux

Les bailleurs s'engagent à :

- Encourager leurs locataires dans leurs démarches ;
- Etudier toute demande de locataires ayant déclenché le processus d'échange (ouverture d'un dossier d'échange) ;
- Développer une approche volontaire pour faire aboutir l'échange de logement ;
- Partager informations et documents entre eux.

## Article 1.3 - Protéger la vie privée et sécuriser les données

Les bailleurs s'engagent à prendre toute précaution utile afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Les parties prenantes s'engagent à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par leurs personnels respectifs, c'est-à-dire notamment à :

- Respecter la confidentialité et le secret professionnel ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans la présente convention ;
- Ne pas divulguer les données et informations nominatives partagées dans le cadre de leurs échanges à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter une utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de la présente convention ;
- Prendre toute mesure de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités tout au long de la durée de la présente convention ;
- De manière générale, agir en conformité avec la législation et réglementation relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Instruire les candidatures dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Chaque bailleur est responsable de la mise en conformité RGPD.

## Article 2 - Modalités organisationnelles

### Article 2.1 - Nommer des référents

Chaque bailleur social signataire de la présente convention s'engage à nommer plusieurs « référents » :

- **Nommer un ou des « pilote(s) » de la Bourse** : il est le « chef de projet » opérationnel d'Echanger-Habiter en interne, en charge de coordonner les différents services de l'organisme impliqués dans la bourse. Il est également l'interlocuteur privilégié en cas de dysfonctionnement lié à un échange inter-bailleurs.
- **Nommer un référent informatique** : associé au projet dès le départ, il aura en charge la constitution et le dépôt régulier, manuel ou automatisé, du fichier « Patrimoine » sur la plateforme. Il sera le contact privilégié du prestataire informatique (Actimage) pendant la phase de test du fichier « patrimoine », puis de l'AMO (Aatiko) par la suite.
- **Nommer un ou des référent(s) « sollicitations locataires »** : il est le contact privilégié concernant les sollicitations locataires traitées par l'AMO :
  - Il relaie à l'AMO les sollicitations reçues par le bailleur auquel celui-ci ne peut répondre.
  - Il communique les réponses de l'AMO aux locataires (que la sollicitation initiale ait été adressée directement à l'AMO via le formulaire en ligne ou bien au bailleur).

- **Nommer un référent communication** : il décline la stratégie de communication autour de la bourse au sein de l'organisme et mobilise le kit communication mis à disposition.
- **Nommer un référent « CNIL »** : il répondra aux demandes des locataires concernant leurs données personnelles.

Par ailleurs, chaque pilote demandera à l'AMO (Aatiko) la création de comptes « Administrateur » sur la plateforme, dans une logique de rationalisation :

- **Un compte administrateur pour le pilote lui-même**
- **Un compte administrateur pour les profils « gestion locative »** : ces comptes administrateurs permettent de créer et gérer les comptes « agents » des collaborateurs de l'organisme en charge du suivi des dossiers d'échange (cf. ci-dessous).
- **Un compte administrateur pour le référent informatique** (cf. ci-dessus) : ce compte permet au référent informatique d'importer le fichier « Patrimoine » sur la plateforme.

**Enfin, les administrateurs « gestion locative » des bailleurs créeront des comptes « Agent »** à destination des collaborateurs en charge du suivi des dossiers d'échange ou de la gestion des sollicitations locataires : ils mettront à jour les données bailleur du dossier d'échange, instruiront les candidatures, échangeront et se coordonneront avec les correspondants des autres bailleurs, alimenteront les avancements des dossiers sur la plateforme, clôtureront les échanges, accéderont aux tableaux de bord et pourront faire des requêtes. Les coordonnées des agents seront indiquées dans le fichier « patrimoine » :

- Le contact 1 dans le fichier correspond à l'instructeur en charge de l'analyse et la présentation des candidatures en commission d'attribution des logements.
- Le contact 2 dans le fichier correspond au gestionnaire en charge de la signature du bail et de l'état des lieux.

Les coordonnées de l'ensemble de ces contacts devront être **communiquées à l'AMO de la bourse**.

Les bailleurs s'engagent à :

- Communiquer à l'AMO toute mise à jour de ces contacts ;
- Vérifier à minima une fois par an la liste des agents habilités via une extraction.

**Il est fortement conseillé de préciser les numéros de téléphone de chacun des contacts identifiés** ; ils faciliteront les échanges inter-bailleurs au moment de l'instruction des dossiers.

## Article 2.2 - Accompagner ses équipes

Les bailleurs s'engagent à :

- Identifier les collaborateurs (maximum 5 par organisme) qui participeront, le cas échéant, aux formations dispensées par l'AMO en charge du fonctionnement sur l'accès à l'outil, sa prise en main et l'optimisation de son utilisation.
- Assurer le relai au sein de leur structure des enseignements retenus dans les différents temps d'échange et de formation auxquels participent les pilotes.
- Former et sensibiliser ses équipes régulièrement.

## Article 2.3 - Définir des modalités d'organisation interne

Les bailleurs adhérents de la bourse d'échange devront :

- S'organiser en interne pour répondre aux questions ou réclamations de locataires dans un délai raisonnable.

- S'organiser pour répondre aux alertes de l'AMO.
- Former et sensibiliser leurs équipes à l'utilisation de l'outil informatique et à la mise en œuvre des échanges.
- Rappeler à leurs équipes la dimension partenariale de la bourse et la nécessité de travailler en inter-bailleurs.

## Article 2.4 - Participer aux instances, suivi et évaluation

### Comité de pilotage / Conseil d'administration du GIE :

Le comité de pilotage de la bourse est le Conseil d'administration du GIE Echanger Habiter. Il se réunit trimestriellement.

Le Conseil d'administration est l'instance d'orientation et d'arbitrage stratégique et financier. En outre, il valide :

- le compte rendu d'activité annuel ;
- les bilans statistiques.

### Comité technique :

Il est institué un comité technique auquel participent le directeur du GIE, les pilotes des bailleurs adhérant à la bourse, l'AORIF, le représentant de l'AMO en charge du fonctionnement et selon l'ordre du jour, le prestataire informatique. Ce comité technique se réunit a minima chaque trimestre, et a pour mission de :

- Partage des enjeux techniques et opérationnels du fonctionnement de la Bourse, retours d'expérience.
- Priorisation des besoins.
- Préparation des comités de pilotage / conseils d'administration du GIE.

### Groupe de travail « évolution de l'outil » :

Ce groupe de travail a vocation à travailler l'expression du besoin d'évolution de la plateforme pour les organismes Hlm pour aboutir à formaliser un cahier des charges à soumettre à l'éditeur informatique. Il est réuni autant que de besoin.

### Comité partenarial :

Chaque bailleur participera au comité partenarial annuel réunissant les organismes et les réservataires pour faire un retour d'activité. Ce comité partenarial se réunit annuellement suite à l'Assemblée générale du GIE.

## Article 3 – Modalités fonctionnelles

Chaque bailleur signataire de la présente s'engage à répondre aux alertes de l'AMO, en charge du fonctionnement de la bourse mais aussi missionnée pour intervenir dans la coordination inter-bailleurs tout au long du processus d'échange.

### Article 3.1 - Engagements pour un outil fiable et actualisé

#### Ouverture du compte administrateur sur la plateforme

Tout bailleur adhérant à la bourse d'échange bénéficie d'un (ou plusieurs) compte « Administrateur » qui sera délivré via le prestataire en charge du fonctionnement de la bourse (AMO). L'objet des comptes « Administrateur » est défini au 2.1.

Pour créer la page « bailleur » sur la plateforme et permettre l'ouverture de ce compte « administrateur », tout bailleur doit transmettre obligatoirement :

- **Deux modèles visuels de quittance** : un pour la référence locataire, un pour la référence logement.
- **Un fichier patrimoine** respectant les données de référence à intégrer et les formats de transmission précisés en annexe « Fichier patrimoine » du présent document.

Le modèle de quittance anonymisé fera apparaître distinctement la « référence logement » et la « référence locataire » entourées ou surlignées. Cette aide est nécessaire pour faciliter l'inscription des locataires.

Le fichier patrimoine listera tous les locataires pouvant ou non bénéficier du service de la bourse d'échange.

#### Logements ouverts aux échanges

Les bailleurs inscrits dans la bourse s'engagent à **ouvrir la bourse à tous leurs locataires, y compris ceux vivant dans des logements non conventionnés, sans restriction** en dehors des cas limitativement énoncés ci-après :

- Ces logements seront à mentionner comme « non » dans le champ d'éligibilité du fichier patrimoine :
  - les logements faisant l'objet :
    - d'une décision de démolition (ANRU ou pas) dès lors qu'un projet est suffisamment avancé (au moment d'une décision des instances : comité projet ANRU ou autre),
    - d'une décision de réhabilitation avec intervention dans les logements – dans ce cas précis, la décision d'ouvrir le logement à l'échange est laissée à la discrétion de chaque bailleur qui doit déterminer si la réhabilitation en cours peut être impactante pour un échange ou non
    - d'une décision de cession,
  - les logements avec un bail soumis à la loi 1948,
  - les logements pour lesquels les baux ont été résiliés,
  - les logements occupés par des locataires ayant donné leur préavis,
  - les logements occupés par des locataires en procédure d'expulsion pour troubles,
  - les logements avec des conventions d'occupation temporaire,
  - les logements loués à une association,
  - les logements relevant de réservation avec clauses de précarité (bail lié à l'activité professionnelle du locataire),
  - les logements en unité de logements spécialisés,
  - les ateliers d'artistes,
  - les logements formellement exclus par les réservataires,
  - les logements des locataires ayant renoncé à l'échange après décision d'attribution par les deux CALEOL(s). Application à l'appréciation du bailleur en fonction de la situation du locataire, pour une durée maximale d'un an.
- Ces logements seront à exclure du fichier patrimoine :
  - les logements loués en colocation,
  - les logements en catégorie de financement PSLA,
  - les logements de type « chambre »,
  - les logements loués à des personnes morales.

Pour tous les autres, les locataires seront reconnus dans le fichier avec la valeur « oui » dans le champ éligibilité. Ils pourront s'inscrire et être actifs dans la plateforme sans autre validation du bailleur.

Un logement renseigné initialement dans le fichier « patrimoine » pourra passer du statut « oui » à « non » et inversement, suivant l'évolution de sa situation. En revanche, les logements qui ne seront jamais destinés à l'échange, ne feront pas partis du fichier « patrimoine ».

**Les bailleurs s'engagent à se limiter à ces critères. Tout autre critère devra être validé par le comité de pilotage / Conseil d'administration du GIE.**

#### Mise à jour et transmission du fichier patrimoine

Les bailleurs s'engagent, via leur référent informatique, à **déposer sur la plateforme, a minima une fois par semaine, la mise à jour du fichier de données « patrimoine »** avec l'ensemble des informations requises (cf. annexe 1) concernant les logements ouverts aux échanges, dans la limite de la faisabilité de chaque bailleur adhérent.

Ce fichier pourra être transmis :

- de manière manuelle en déposant le fichier via le site web par l'administrateur « bailleur » ;
- de manière automatique par un dépôt sécurisé type ftp par le système d'information du bailleur.

Pour rappel, lors d'une mise à jour, au niveau de l'éligibilité, en cas de passage du champ « oui » à « non » pour un locataire déjà inscrit, l'annonce ne sera plus visible des demandeurs d'échanges et le locataire ne pourra plus se connecter.

Le bailleur s'engage à répondre aux locataires qui les solliciteraient pour comprendre cette inéligibilité.

### Une plateforme saine

Chaque organisme signataire de la présente convention s'engage à :

- **Devenir acteur de la modération et contribuer à la vérification des commentaires et photos** déposés sur le site en signalant à l'AMO en charge du fonctionnement tous ceux repérés qui ne respectent pas les conditions d'utilisation.
- **Signaler tous les dysfonctionnements de la plateforme informatique** à l'AMO en charge du fonctionnement.

### Article 3.2 - Engagements pour des échanges fluides

Assurer le bon déroulement de la pré-instruction et instruction des dossiers d'échange inter-bailleurs. Pour rappel, au stade de la pré-instruction, l'annonce des locataires n'est plus disponible sur la plateforme, les démarches engagées avec d'autres locataires sont automatiquement abandonnées. Le locataire ne peut ouvrir qu'un dossier d'échange.

Les bailleurs s'engagent :

#### Au niveau de la pré-instruction,

- **Respecter le délai de 7 jours calendaires maximum après la saisie des deux NUR** pour pré-instruire le dossier d'échange qui consiste à :
  - Vérifier que le logement et le locataire qui l'occupe actuellement sont bien éligibles à l'échange : pas de clause de précarité, pas de bail résilié, pas de troubles de voisinage...
  - Vérifier, à partir des éléments déclaratifs, que le futur locataire est bien éligible à l'échange et qu'il n'y a pas d'obstacle légal à instruire la demande du futur locataire sur son logement : adéquation plafonds de ressources / financement du logement, adéquation typologie / composition familiale...
  - S'assurer qu'il ne s'agit pas d'un transfert de droit.
- **Communiquer de manière transparente les informations nécessaires** à tout autre bailleur qui le sollicite dans le cadre d'un échange.
- **Informé l'autre bailleur des résultats de la pré-instruction** : sur la plateforme informatique, « valider la pré-instruction » par l'activation d'une coche. L'autre bailleur sera informé via un mail automatique généré par la plateforme.

#### Au niveau de l'instruction,

- **Respecter le délai de 14 jours calendaires maximum après la pré-instruction pour prendre contact avec le locataire** et :
  - S'assurer qu'il a bien visité le logement.
  - Réclamer les pièces justificatives nécessaires pour fiabiliser le dossier de candidature.
  - S'assurer qu'il a bien signifié son congé à son bailleur actuel.
  - Examiner la faisabilité de l'échange au regard des situations de recouvrement
  - Demander l'accord d'échange co-signé.

Pour mémoire, un congé-type et une demande d'accord sont en ligne sur la plateforme informatique. Un mail automatique est généré par la plateforme pour informer l'autre bailleur et les locataires des résultats de l'instruction.

- **Informé l'autre bailleur des résultats de l'instruction** : sur la plateforme informatique, « valider l'instruction » par l'activation d'une coche. L'autre bailleur sera informé via un mail automatique généré par la plateforme.

- **Clôturer le dossier d'échange pour non-transmission des documents (côté locataire) via le motif « Justificatifs non reçus »** : 1 mois à partir de la première sollicitation et/ou à l'appréciation du bailleur en fonction de la situation du locataire.

#### Au niveau de la commission d'attribution,

- **Se coordonner avec l'autre bailleur pour fixer les dates de commissions d'attribution** : les deux CALEOL devront être organisées à des dates proches, à 8 jours d'intervalle maximum l'une de l'autre.
- **Saisir la date de CALEOL** sur la plateforme informatique. Pour mémoire, l'absence de date renseignée bloque le passage en CALEOL chez l'autre bailleur.
- **Saisir la décision de la CALEOL** sur la plateforme informatique. Comme toute attribution classique, chaque candidat sera également informé de la décision de la CALEOL par son nouveau bailleur. Un mail automatique sera généré en ce sens par la plateforme.
- En cas de non-attribution par l'une des deux CALEOL, **annuler les deux congés et clôturer les deux dossiers** d'échange sur la plateforme.

#### S'informer et coordonner les entrées et sorties des logements

Dès acceptation des deux CALEOL, les bailleurs s'engagent **dans un délai de 21 jours calendaires** à :

- **Lancer les diagnostics** et disposer des documents réglementaires à transmettre aux nouveaux locataires à la signature du bail. Cette étape est à réaliser par les deux bailleurs, retrouvez la liste des diagnostics obligatoires en page 9.
- **Renseigner une date de déménagement**, ce qui suppose que :
  - Les deux locataires se coordonnent pour saisir sur la plateforme une période de déménagement souhaitée (les bailleurs en sont informés via un mail automatique).
  - L'un des deux bailleurs renseigne une date de déménagement, en concertation avec les deux locataires et l'autre bailleur.

Chaque bailleur s'engage à :

- **Demander par mail au candidat** (avec copie à l'autre bailleur) de :
  - Prévoir conjointement avec l'autre locataire, et inscrire sur la plateforme informatique, une période de déménagement en tenant compte des recommandations « bailleur » (déménagement jours ouvrés...)
  - Laisser l'accès à son logement pour réaliser les diagnostics.
- **Confirmer à son futur locataire la date de signature du bail**. Ce rendez-vous sera fixé à la convenance de chaque bailleur. Il pourra avoir lieu le même jour que l'état des lieux ou être dissocié.

Les deux bailleurs s'engagent ensuite à se contacter pour :

- **Fixer conjointement et définitivement la date de déménagement**, à partir de la période définie par les locataires et mentionnée sur la plateforme, en tenant compte des disponibilités internes pour établir les états des lieux entrant et sortant.

Les états des lieux entrants et sortants chez les deux bailleurs devront avoir lieu le même jour.

- **Confirmer à son futur locataire**, la date d'état des lieux en lui précisant qu'il devra se présenter avec la nouvelle attestation d'assurance.

Les bailleurs se mettront d'accord pour que **l'un d'eux** :

- **Saisisse la date de déménagement**. Pour mémoire, les deux déménagements doivent avoir lieu le même jour.
- Après confirmation du déménagement, **acter l'échange** en renseignant la date sur la plateforme.

Une fois le dossier d'échange enregistré comme réalisé (statut échange réel), le dossier est aussitôt anonymisé et archivé (accessible depuis la liste des dossiers). Les comptes et annonces des 2 locataires sont désactivés et ils ne peuvent plus accéder à la bourse d'échange.

Chaque bailleur s'organisera en interne pour :

- Ne pas appliquer de préavis, ni de double loyer.
- Organiser la signature du bail.
- Réclamer un dépôt de garantie à son nouveau locataire car pas de transfert de dépôt de garantie.
- Etablir le même jour les états des lieux entrant et sortant du même logement.
- Dans les conditions de droit commun, procéder à la liquidation du compte de son ancien locataire

#### Dossier problématique

Si à l'étude, en phase de pré-instruction ou d'instruction, le dossier s'avère problématique, le bailleur s'engage à :

- Inciter le locataire à se désister et éviter les passages en commission des 2 dossiers
- Faire en sorte que la CALEOL qui étudiera ledit dossier ait lieu en premier (cf. « Se coordonner avec l'autre bailleur pour fixer les dates de CALEOL »). Ainsi, en cas de refus de la CALEOL, l'autre bailleur pourra retirer le dossier d'échange de l'ordre du jour de sa CALEOL.

#### Les transferts de droit

En cas d'échange de droit (article 9 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs) le bailleur s'engage à clôturer les deux dossiers d'échange au motif « échange de droits » dès la pré-instruction et en informer les deux locataires. Il prend soin de désactiver les comptes des deux locataires à l'issue de la procédure.

En revanche, pour toute autre demande de locataires vivant chez un même bailleur mais dans des ensembles immobiliers différents, la procédure d'échange prévue par la bourse est appliquée.

### Article 3.3 – Engagements pour une gestion fluide du lien aux collectivités

Dans le cadre de l'élargissement d'Echanger Habiter à l'Ile-de-France, le lien entre les organismes Hlm adhérents du GIE et les collectivités locales est un enjeu fort de la réussite du projet, le choix ayant été fait de solliciter l'accord formel des collectivités pour mobiliser leur contingent dans le cadre d'échanges effectués via la plateforme.

Par défaut, les logements réservés par une collectivité sont versés sur la plateforme (statut « éligible »).

L'AORIF met à disposition de ses adhérents la liste des communes ayant exprimé une position quant à la mobilisation de leur contingent dans le cadre de la bourse via le lien suivant : [https://unionhabitatmy.sharepoint.com/:x/g/personal/d\\_ravel\\_aorif\\_org/Ed\\_X\\_9Tu5hNtC8aHmKh864BEJArB\\_a1v5kKP5ffwWxo-IQ?e=4Q3AcW](https://unionhabitatmy.sharepoint.com/:x/g/personal/d_ravel_aorif_org/Ed_X_9Tu5hNtC8aHmKh864BEJArB_a1v5kKP5ffwWxo-IQ?e=4Q3AcW)

- Si une collectivité a formellement exprimé son opposition, les bailleurs rendent inéligibles les locataires de ce contingent dans leur fichier patrimoine.
- Si une collectivité a formellement adhéré au dispositif, le bailleur peut poursuivre l'échange.
- Si une collectivité ne s'est pas exprimée, le bailleur suit la procédure ci-dessous.

#### Précisions concernant les logements réservés par une collectivité n'ayant pas formellement adhéré au dispositif

Un courrier de l'AORIF en date du 25 mars laissait aux collectivités franciliennes jusqu'au 25 juin pour adhérer au « pack mobilité », dont fait partie la bourse Echanger Habiter. De nombreuses collectivités ne s'étant pas positionnées dans le délai imparti, les bailleurs versent par défaut les logements réservés par ces collectivités sur la plateforme.

Lorsque se crée un dossier d'échange concernant au moins un ménage logé sur le contingent d'une collectivité qui n'a pas explicitement adhéré à Echanger Habiter, **l'organisme sollicite l'adhésion de principe de la collectivité à l'ensemble du dispositif** selon le processus suivant :

- Le bailleur qui sollicite la collectivité est celui dont le locataire est actuellement logé sur le contingent de cette dernière. Si l'échange est inter-bailleurs et concerne deux ménages logés sur le contingent de la collectivité, les deux bailleurs s'entendent pour définir celui qui sollicite la collectivité.



- Le bailleur sollicite la collectivité **dès la phase de pré-instruction validée**.
- Le bailleur sollicite la collectivité selon le moyen qui lui paraît le plus adapté au regard des relations entretenues avec elle. Le GIE met à disposition un mail et un courrier « type » qui peuvent être utilisés par le bailleur.
  - **Une réponse est attendue sous 10 jours calendaires** à compter de l'envoi du mail. En l'absence de réponse, l'accord tacite de la collectivité est supposé.
  - L'émetteur de cet envoi doit être d'un niveau hiérarchique approprié pour interagir avec des élus et porter le dispositif Echanger Habiter (chef d'agence / directeur territorial...). En cas de rendez-vous physique avec la collectivité suite à la sollicitation, et en fonction de ses disponibilités, le directeur du GIE pourra se rendre disponible aux côtés du bailleur.
  - En cas de besoin, une fiche de synthèse « type » du dossier d'échange est également mise à disposition pour présenter les grandes caractéristiques du dossier (sans obligation d'utilisation).
  - En cas de besoin également, le bailleur peut trouver le nombre de locataires inscrits sur le périmètre de la collectivité en faisant un export des annonces (onglet « annonce » de la plateforme).
- Quel que soit le mode de communication retenu, il **est important que le délai de 10 jours soit respecté et que le discours tenu par le bailleur soit cohérent avec le contenu du courrier « type »**.
- Le bailleur communique la position de la collectivité au GIE et à l'AORIF afin qu'elle soit partagée avec les membres du GIE.

#### Article 3.4 - Engagements pour un outil inter-bailleurs harmonisé

##### Les loyers à la relocation

Dans le fichier patrimoine, le loyer de relocation doit obligatoirement être renseigné par le bailleur.

Les bailleurs conviennent :

- **D'harmoniser leurs pratiques en matière de loyer à la relocation** pour les échanges.
- Et donc, **inscrire un loyer revalorisé**.
- Spécificité à prendre en compte dans le cas d'un échange intra-bailleur : lorsqu'un locataire souhaite aller vers un logement de plus petite typologie chez le même bailleur, ce dernier est libre de proposer un loyer adapté. Cette baisse de loyer par rapport à celui affiché sur le site, vise à améliorer une meilleure occupation du parc, dans un souci de maîtrise des capacités financières du bailleur ; elle est donc délivrée après examen de l'échange souhaité, au cas par cas.

##### Les diagnostics

Les bailleurs conviennent de commander les diagnostics **après l'avis favorable de la CALEOL**.

Seuls les **diagnostics obligatoires seront réalisés**, à savoir :

- DPE
- Risques naturels et technologiques
- CREP
- DAPP
- Etat des installations électriques et gaz de plus de 15 ans.

Conformément à la réglementation, les résultats des diagnostics pourront être remis au locataire après l'entrée dans les lieux.

##### La remise en état des logements

En termes de travaux, les bailleurs remettront en sécurité les logements qui feront l'objet d'un échange. Conformément aux conditions générales acceptées par les demandeurs d'échange via la plateforme informatique, ces travaux, sauf danger imminent, seront effectués après les déménagements respectifs. Si des travaux sont à programmer, l'entrant supportera les travaux en milieu occupé. A titre exceptionnel, dans

le cas de travaux de sécurité ne pouvant être réalisés en milieu occupé, le nouveau locataire devra accepter de trouver une solution de relogement temporaire le temps des travaux.  
En revanche, aucuns travaux d'embellissement, de remise en état ou de restructuration ne sera réalisé par les bailleurs dans le cadre de l'échange.

#### **Article 4 – Modalités de renouvellement et durée de la charte**

Ce dispositif est prévu pour une durée de douze mois, renouvelable trois fois par tacite reconduction. La présente charte peut faire l'objet de modifications ou d'adaptations, par voie d'avenant, et toute modification significative pourra entraîner la signature d'une nouvelle charte, impliquant l'annulation de fait de la présente.