



Echanger Habiter

Note d'actualités

14 Juin 2022

FAB18 – 018a





Les actions de sensibilisation et de communication



Les évolutions déployées



La mise à jour des contenus de la plateforme



Le logigramme des dossiers d'échange



Les ressources utiles



N°1

| Les actions de sensibilisation et de communication





Actions de sensibilisation

1

Problème de menu inactif suite à une connexion

- 📌 Rencontre de problème suite à une connexion dont le menu inactif
 - La plupart des sites ne supportent plus Internet Explorer car cela pose un souci de sécurité.
- 📌 **Veillez à utiliser des navigateurs modernes pour vous connecter à votre interface Echanger Habiter**
 - Microsoft Edge, Chrome, Firefox, ...



Nous ne supportons plus Internet Explorer 11 car il pose un souci de sécurité et ne se comporte pas dans les standards, ce qui entraîne le problème de connexion et d'affichage des menus.

2

Problème de réception de mails informant l'ouverture d'un dossier

- 📌 Les mails sont bien envoyés depuis le serveur de la plateforme
- 📌 Nous vous invitons à vous rapprocher de votre informaticien en cas de problématique de réception de ces mails afin que les paramètres soient modifiés pour débloquer la réception des mails depuis la plateforme.



3

La saisie de la période et de la date de déménagement

📌 Pour rappel :

- La **période** de déménagement est à saisir sur la plateforme **après concertation** avec les locataire **et coordination** avec l'autre bailleur
- La **date** de déménagement définitive sur la plateforme est à saisir **en coordination avec l'autre bailleur** et **en fonction de la période de déménagement** définie auparavant avec les locataires
- 📌 En cas de difficulté à joindre la personne en charge du dossier, consulter le fichier « BEL - 220331 - Traitement des dossiers - Fonctionnement par organisme » présent sur le kit adhérent du site Aatiko. Une colonne « contact » est disponible.



Il est important de bien suivre le process afin que les 2 bailleurs soient disponibles à la date proposée et éviter de modifier cette date régulièrement pour que les locataires puissent organiser sereinement leur déménagement



4

Les réservataires non positionnés quant au dispositif

- 📌 L'adhésion est à solliciter pour tous les réservataires qui ne se sont pas positionnés quant au dispositif
- 📌 La sollicitation se fait **dès la pré-instruction validée**
- 📌 Il est important de communiquer au GIE la décision des réservataires sollicités pour mise à jour du fichier présent sur la plateforme
- 📌 Rappel des bonnes pratiques en slide 20

5

La plateforme, un outil de souplesse

- 📌 Les délais entre les relances ne seront pas revus, nous vous invitons à nous tenir informés suite à nos alertes sur les dossiers d'échange afin que nous adaptions notre prochaine relance (rappel du fonctionnement en slide 21)
- 📌 La réalisation des diagnostics obligatoires se font en milieu occupé : c'est au professionnel de mettre des mentions « sous réserve de » (éléments cachés par des meubles)



1

Compte locataire – Statut erroné

- 🕒 Des comptes apparaissant au statut « Désactivé » sans motif de désactivation et étant éligible au dispositif
- 🕒 Il s'est avéré que le statut de ces locataires était « non activé »
- 🕒 Le correctif mis en place a également corrigé le calcul dans les statistiques
- 🕒 Mise en place du correctif le 07/03/2022

2

Compte locataire désactivé automatiquement

- 🕒 Seule l'annonce du locataire a été désactivé, son compte est resté actif
- 🕒 Utilisation du lien administrateur pour réinitialiser son mot de passe
- 🕒 Modification de la logique : si l'utilisateur est un locataire on le redirige vers l'interface de connexion locataire et non administrateur
- 🕒 Mise en place du correctif le 07/03/2022



3

Interface locataire – Echange réalisé

- 🕒 Compte actif suite à l'échange réalisé
- 🕒 Aucun motif de désactivation sur l'infobulle
- 🕒 Mise en place du correctif le 12/04/2022.

4

Interface locataire – Description du logement

- 🕒 Impossible de modifier la description du logement
- 🕒 Message d'erreur 500 s'affiche
- 🕒 Le problème provenait de la description dépassant la limite de longueur et de non-fonctionnement de la validation
- 🕒 Mise en place du correctif le 11/04/2022.



5

Interface locataire – Visites concluantes

- 🕒 Suite aux visites jugées comme concluante, pas d'ouverture de dossier d'échange entre deux locataires
- 🕒 Mise en place du correctif le 13/04/2022

6

Interface bailleur – Impossible de valider l'étape d'instruction

- 🕒 Il s'agit d'un cas isolé
- 🕒 Correctif mis en place le 02/05/2022

7

Interface bailleur – Certaines annonces locataires inaccessibles

- 🕒 Il s'agit d'un problème de performance en code et en base de données.
- 🕒 Optimisation du temps de chargement mis en place le 17/05/2022



1

Page LinkedIn – GIE Echanger Habiter

- 📌 1029 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>
- 📌 12 posts publiés en 2022

2

Audit qualité réalisé par l'éditeur de la plateforme

- 📌 L'éditeur met en place un audit qualité auprès des utilisateurs de la plateforme Echanger Habiter
- 📌 Avoir un retour d'expérience utilisateur
- 📌 Etudier les potentiels points d'amélioration
- 📌 **Pour les intéressés, contacter Elodie CREPEL - elodie.crepel@actimage.com**



N°2

| Les évolutions déployées



Les évolutions déployées



Interface bailleurs – Ajout d’une infobulle

- Désactivation/Réactivation d’un compte
- Ajout d’une information sur l’infobulle
- Information de réactivation d’un compte locataire
- Information lorsqu’un compte est actif mais l’annonce désactivée

Interface locataires – Modification de l’envoi de mail automatique depuis la plateforme

- Lorsqu’un bailleur annule l’action sur un dossier d’échange, les locataires et les bailleurs reçoivent un mail de retour à l’étape précédente pour l’ensemble des étapes.
- Les locataires n’ont pas d’informations sur la validation des étapes de pré-instruction et d’instruction
- Voici le nouveau comportement :
 - Si annulation de la pré-instruction par un bailleur : envoi d’un mail d’information seulement aux bailleurs
 - Si annulation de l’instruction : envoi d’un mail d’information seulement aux bailleurs
 - Si annulation de la saisie d’une date de CAL : envoi d’un mail d’information aux locataires et aux bailleurs



N°3

| La mise à jour des contenus de la plateforme





Mises à jour diverses

🕒 Mise à jour des mails automatiques :

- Ajout du contact du GIE dans le mail suite à la réalisation d'un échange pour communication sur le dispositif
- Ajout du délai de validité du lien d'activation d'un compte dans le mail disposant de ce lien
- Suppression de la mention « signalement d'un dysfonctionnement » dans le mail d'accusé de réception d'une nouvelle demande transmise par le locataire via le formulaire de contact de la plateforme
- Remplacement du terme CAL par CALEOL

🕒 Mise à jour des CGU :

- Ajout de la mention « Accepter qu'une annonce et un dossier d'échange peuvent être suspendus temporairement par le bailleur en cas de nécessité technique ou sociale laissée à son appréciation. » dans la partie « Un usage responsable et de bonne foi »

🕒 Page plafonds de ressources :

- Mise à jour des tableaux avec les plafonds de 2022

🕒 Documentation et contenu de la plateforme

- Remplacement du terme CAL par CALEOL



Mises à jour diverses

📌 FAQ

- Renonciation locataire : remplacement de « et ce jusqu'avant la signature du bail » par « et ce jusqu'avant la réalisation de l'échange »
- Remplacement du terme CAL par CALEOL

📌 Mise à jour de l'accord d'échange

- Renonciation locataire : remplacement de « et ce jusqu'avant la signature du bail » par « à la réalisation de l'échange »

📌 Mise à jour de la charte de bonnes pratiques

- Ajout d'un motif d'inéligibilité : locataire ayant renoncé à l'échange après décision de(s) CALEOL(s). Application à l'appréciation du bailleur en fonction de la situation du locataire, pour une durée maximale de un an.
- Remplacement du terme CAL par CALEOL

📌 Kit adhérent du site Aatiko

- Ajout de la note d'actualité de juin 2022
- Mise à jour de la charte de bonnes pratiques
- Mise à jour du fichier facilitant le traitement des dossiers d'échange inter-bailleurs.



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.



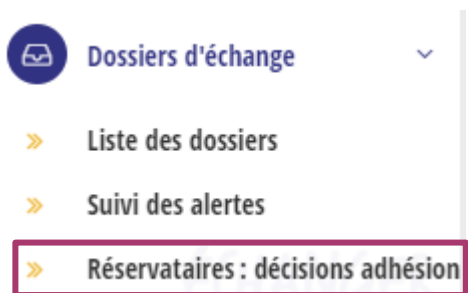
N°5

| Les ressources utiles



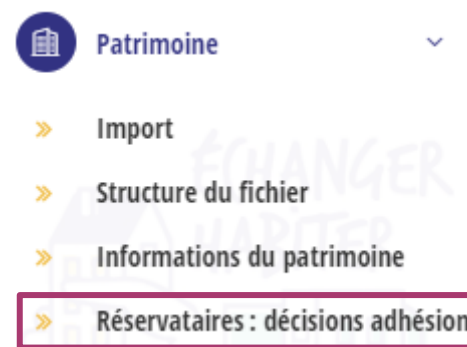


ELEMENT DE MENU Réservataires



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.

CONNEXION

3

CLIC SUR [Kit adhérents](#)



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

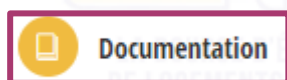
📌 Les documents accessibles :

- **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 tableau de bord, locataires et annonces, activation/désactivation annonces, activation/désactivation comptes locataires, anonymisation, dossiers d'échange, et statistiques.

L'**administrateur** bailleur accède aux éléments pour la gestion du patrimoine.

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

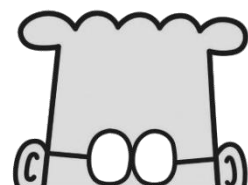
2

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

