

# Schéma de fonctionnement des acteurs du projet Echanger Habiter

**Emetteur :** Rémy YVES, chef de projet territorial, AORIF

**Destinataires :** acteurs du projet Echanger Habiter

MIS À JOUR LE 01/09/2022 par Astrée DOISE, Chargée de projet pour le GIE Echanger Habiter.

---

## I. Les acteurs du projet

### **Aatiko : l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO)**

La bourse d'échange est gérée et animée par une assistance à maîtrise d'ouvrage, le cabinet Aatiko Conseils. À ce titre, Aatiko est « super administrateur » de la bourse. À la suite d'un dialogue compétitif le marché relatif aux prestations d'animation de la bourse a de nouveau été attribué à Aatiko Conseils pour la période 2022-2025.

#### Missions :

- Gestion et administration de l'outil informatique (dont l'appui au pilotage de l'éditeur, Actimage).
- Appui technique aux bailleurs engagés dans la bourse : résolution des incidents / suivi & formation des nouveaux arrivants.
- Suivi des dossiers d'échanges jusqu'à leur résolution (facilitateur).
- Centralisation des signalements des locataires inscrits (selon les cas : traitement en propre, renvoi vers le bailleur, renvoi vers Actimage).
- Suivi de la mise en œuvre de la bourse et de ses évolutions : animation du Groupe de travail « évolution de la plateforme », propositions d'optimisation.
- Appui à la communication de la bourse.

### **Actimage : l'éditeur informatique**

#### Missions :

- Développement des évolutions de la plateforme.
- Assistance aux bailleurs pour la création/actualisation de leurs fichiers « patrimoine ».
- Résolution des problèmes techniques rencontrés par les bailleurs et les locataires dans l'utilisation de la plateforme.

### **GIE Échanger Habiter : portage, coordination d'ensemble et garant du bon fonctionnement du dispositif**

*Conformément aux décisions prises en Assemblée Générale de décembre 2020, les missions suivantes sont assurées par un temps plein salarié du GIE, avec l'appui d'un poste de directeur mis à disposition par l'organisme à la présidence du conseil d'administration du GIE.*

#### Missions :

- Coordination inter-organismes
- Organisation/animation des instances (cf. II)
- Relations avec les partenaires / réservataires : sensibilisation/adhésion, information
- Promotion et communication
- Identification des besoins et arbitrage des prestations
- Pilotage des prestataires
- Gestion financière et comptable, secrétariat administratif

### **AORIF : un appui à la coordination du dispositif à redéfinir**

L'AORIF a piloté le lancement de la Bourse et appuyé le groupement de commandes. L'AORIF reste nécessairement impliquée dans le dispositif.

- Articulation avec la stratégie régionale
- Appui au GIE dans l'exercice de certaines de ses missions
- Mise à disposition des locaux du GIE

### **Bailleur social : premier point de contact pour les locataires**

- Information et réponse aux sollicitations des locataires
- Relai de la communication du dispositif
- Transmission régulière du fichier « patrimoine » actualisé
- Prise en charge des dossiers d'échange
- Financement du GIE et participation aux instances

## **II. Les instances de pilotage**

### Conseil d'administration du GIE

- Fréquence : 2 par exercice
- Périmètre : orientations et arbitrages stratégiques et financiers
- Animation : GIE

### Comité technique du GIE :

- Composition : pilotes des bailleurs membres, selon les cas profils GL et/ou informatique, en essayant de conserver un nombre de participants relativement contenu
- Fréquence : en tant que de besoin, et a minima 2 par exercice
- Animation : Aatiko / GIE
- Périmètre :
  - Partage des enjeux techniques et opérationnels de mise en œuvre de la bourse, soumettre et arbitrer des évolutions fonctionnelles
  - Évolutions de la plateforme : deux cas de figure peuvent être envisagés
    - Si les évolutions envisagées sont importantes et/ou non urgentes, les arbitrages sont effectués lors de la réunion du Comité de pilotage
    - Si les évolutions sont mineures et/ou urgentes, le Comité technique peut solliciter l'arbitrage du Comité de pilotage par voie électronique sans attendre la réunion formelle du Comité de pilotage, dans un souci de réactivité
  - Préparation des orientations et arbitrages du CA
  - Sur la base de propositions de l'AMO, travailler l'expression du besoin d'évolution de la plateforme pour les organismes Hlm (hiérarchisation des demandes...)
  - Sur cette base, Aatiko demande un devis à l'éditeur informatique
  - Le devis est ensuite transmis au Comité technique et soumis au Comité de pilotage pour validation, selon le cas lors de la réunion du Comité de pilotage ou par voie électronique

### Ateliers de travail :

Composition : nombre resserré de techniciens des bailleurs membres, mixant profils GL et informatique

- Animation : Aatiko
- Fréquence : à minima 2/exercice
- Périmètre : Approfondir des thématiques liés aux besoins des utilisateurs, aux résultats des enquêtes satisfaction et échanger sur des pratiques

#### Comité partenarial :

- Composition : bailleurs adhérents, partenaires et réservataires (DRIHL, Action Logement, collectivités partenaires...)
- Animation : GIE
- Fréquence : annuelle, à la suite de l'Assemblée générale de clôture des comptes du GIE

Périmètre : bilan de l'activité de la Bourse, promotion du dispositif

### III. Les différents processus

#### 1. Adhésion au GIE

##### a. Information préalable

###### **Pilote : GIE**

- Prend contact avec les bailleurs non-adhérents
- Met à disposition toute la documentation nécessaire
- Répond aux éventuels questionnements
- Anime une réunion d'information si besoin

##### b. Appel à candidature

###### **Pilote : GIE**

- Décide du rythme d'adhésion de nouveaux organismes à la bourse.
- Sollicite formellement les bailleurs non-adhérents, sur la base d'un dossier « type » (informations sollicitées – dont pilote et référent informatique – rétro-planning, etc.)
- Anime une réunion d'accueil pour rencontrer les nouveaux adhérents, présenter le calendrier d'intégration et valider les contacts référents impliqués dans le projet
- Transmet à Aatiko et Actimage les informations indispensables concernant les nouveaux adhérents (en particulier les coordonnées du pilote et du référent informatique des organismes)
- Après chaque « vague » d'adhésions, informe les organismes non adhérents des modalités de la prochaine campagne d'adhésion.

##### c. Parcours d'intégration

###### **Pilote : GIE**

Partenaires : Aatiko, Actimage

- Met à disposition des nouveaux bailleurs toute la documentation nécessaire (kit du nouvel arrivant)
- Organise matériellement les formations (fichier patrimoine, prise en main de la plateforme...)
- Anime, en cas de besoin, certaines formations / temps de partage et retours d'expérience relatifs à l'organisation du dispositif et l'articulation entre acteurs

**Aatiko** anime, le cas échéant, les temps de formation dédiés :

- à l'organisation globale du dispositif et l'articulation entre les différents acteurs
- à la prise en main de l'outil (webinaires)

**Actimage** prépare et accompagne les nouveaux entrants à la constitution de leur fichier « patrimoine » (cf.2)

#### 2. Constitution du fichier « patrimoine »

##### a. Formation des nouveaux entrants

### Pilote : Actimage

Partenaire : GIE/Aatiko

#### Le GIE:

- Recueille, dès la déclaration d'intention des bailleurs, les coordonnées de leurs référents informatiques et les transmet à Aatiko et Actimage.
- Organise matériellement la session de formation (invitations, réservation de salle...)

#### Actimage :

- Met à disposition des bailleurs la documentation nécessaire *via* la création d'accès Redmine (tutoriels vidéo...)

#### b. Constitution du fichier

### Pilote : Actimage

Participants : bailleurs, Aatiko, GIE

#### Actimage :

- Met à disposition toute la documentation nécessaire
- Créé les comptes des différents bailleurs sur la plateforme de pré-production et sur Redmine
- Accompagne les bailleurs dans la constitution de leur fichier (test de la structure et de l'import du fichier patrimoine sur la plateforme de pré-production)

#### Les bailleurs :

- Prennent connaissance de toute la documentation disponible sur Redmine
- Constituent leur fichier « patrimoine » sur la base des indications fournies par Actimage (notamment les guides et tutoriels vidéo)
- Identifient les collaborateurs intervenant sur les dossiers d'échange avant la CAL et ceux intervenants après la CAL, respectivement nommés et renseignés dans le fichier patrimoine en tant que Contact 1 et Contact 2.
- Effectuent les tests de leur fichier sur la plateforme de pré-production
- Importent leur fichier sur la plateforme de production

#### Le GIE/Aatiko :

- Relance les bailleurs sociaux qui ne se mobilisent pas dans les temps

#### c. Actualisation du fichier

### Pilote : bailleur

Participants : Actimage, GIE

#### Les bailleurs :

- Actualisent au moins une fois par mois leur fichier « patrimoine »
- Il est recommandé de mettre en place la synchronisation automatique (en transmettant à Actimage la clé publique et l'identifiant souhaité via un ticket Redmine)

#### Le GIE :

- Actualise la liste des réservataires parties prenantes du dispositif et en informe les bailleurs sociaux (un fichier recensant le positionnement des réservataires est consultable sur la plateforme)

#### Actimage :

- Assure un suivi du processus et alerte les bailleurs sociaux en cas d'erreurs (la plateforme génère via mail automatique un rapport d'erreurs suite à l'import du fichier patrimoine)

### 3. Création de la page du bailleur sur la plateforme

**Pilote : Aatiko**

Partenaires : bailleurs

**Aatiko :**

- Crée les comptes « administrateur » des bailleurs sociaux sur la plateforme de production
- Récupère – dès l'adhésion - les documents et informations nécessaires à la création de la fiche bailleur sur le site (numéro SIRET, site internet, logo, avis d'échéance...)
- Recense les différents contacts nécessaires à la vie de la plateforme

Les **bailleurs :**

- Transmettent à Aatiko les documents nécessaires à la création de leur page bailleur sur la plateforme de production (logo, image d'aide pour la référence locataire et la référence logement, numéro SIRET, page internet)
- Transmettent à Aatiko la liste des comptes « administrateur » à créer
- Créent les comptes des agents sur la plateforme

### 4. Echange de logements via la plateforme

#### a. Traitement des difficultés d'inscription des locataires

**Pilote : bailleur**

Partenaires : Aatiko, Actimage, GIE

Le **bailleur** est le point de contact privilégié des locataires rencontrant des difficultés pour s'inscrire sur la plateforme.

- Il répond aux demandes des locataires concernés et solutionne les difficultés lorsqu'il en a la possibilité
- S'il n'est pas en mesure d'expliquer la difficulté du locataire, il émet une demande auprès d'**Aatiko**
- Il explique éventuellement au locataire la cause de son inéligibilité

S'ils sont sollicités par ces locataires, les autres acteurs (**Aatiko, Actimage, GIE**) les renvoient vers leur bailleur.

#### b. Traitement des difficultés des locataires inscrits sur la plateforme

**Pilote : Aatiko**

Partenaires : Actimage, bailleurs

**Aatiko** traite les signalements effectués par les locataires inscrits sur la plateforme (formulaire de signalement prévu à cet effet sur la plateforme), selon les cas :

- S'il détient la solution : répond directement au bailleur du locataire
- Si le problème est « technique », lié à un dysfonctionnement, ou s'il est non testable par Aatiko : fait une demande auprès d'**Actimage** pour régler le problème (*via* l'édition d'un ticket *Redmine*)
- Si le problème est lié aux informations transmises par le bailleur dans son fichier « patrimoine » : sollicite le **bailleur** pour demander une correction du fichier patrimoine
- Si le message n'est pas suffisamment clair et ne permet pas d'investiguer : Aatiko transfère le message au bailleur pour investigation complémentaire

**Actimage** traite les tickets qui sont de son ressort (problèmes techniques liés à la plateforme, anomalies, réinitialisation d'un compte locataire).

#### Les **bailleurs** :

- Apportent les réponses aux sollicitations d'Aatiko dans les meilleurs délais
- Répondent aux locataires inscrits sur la plateforme qui les contactent directement et, si cela est nécessaire, transmettent la demande à Aatiko

#### c. Traitement des difficultés rencontrées par les bailleurs

#### **Pilote : Aatiko**

Partenaires : bailleurs, Actimage

Les **bailleurs** sollicitent Aatiko s'ils rencontrent des difficultés sur la plateforme, en tachant d'expliquer leur difficulté le plus clairement possible.

#### **Aatiko** :

- Répond à la problématique du bailleur dans les meilleurs délais
- Le cas échéant, sollicite Actimage pour résolution technique

#### d. Modération des annonces

#### **Pilote : Aatiko**

**Aatiko** procède à la modération des annonces (vérification de l'ordre de 30% des annonces)

Les **bailleurs** signalent à Aatiko les commentaires et photos déposés sur le site qui ne respectent pas les conditions d'utilisation.

Lorsque les bailleurs repèrent une annonce qui le nécessite, le profil administrateur a la possibilité de procéder lui-même à une modération.

#### e. Pré-instruction, instruction, passage en CALEOL des dossiers d'échange

#### **Pilote : bailleurs**

Partenaire : Aatiko, GIE

Les **bailleurs** concernés par un échange :

- Pré-instruisent les dossiers d'échange dans un délai de 7 jours *calendaires* maximum à partir de la saisie des 2 NUR.
- Instruisent les dossiers d'échange dans un délai de 14 jours *calendaires* maximum à compter de la validation de la pré-instruction.
- Fixent des dates de CALEOL proches (8 jours d'intervalle maximum l'une de l'autre) et les saisissent sur la plateforme
- Saisissent les décisions de la CALEOL sur la plateforme

**Aatiko** assure le suivi des dossiers d'échange et génère des alertes au bailleur dans certaines situations :

Auprès du contact 1 :

- Dossiers d'échange en statut « en pré-instruction » ou « en instruction » depuis plus de 3 semaines, à compter de la date de renseignement des NUR

Auprès du contact 2 :

- Dossiers d'échange en statut « attribué par les deux CAL » sans date de déménagement renseignée par le bailleur depuis plus de 3 semaines.
- Dossiers d'échange non clos avec date de déménagement prévue dépassée.

Le **GIE**, dans son rôle de coordination inter-bailleurs, rappelle le cas échéant les règles de fonctionnement collectif aux bailleurs qui ne les respecteraient pas de manière répétée. Il s'appuie pour cela sur la charte inter-bailleurs d'utilisation.

f. Diagnostic, signature du bail, déménagement

**Pilote : bailleurs**

Partenaire : Aatiko

Les **bailleurs** concernés par un dossier d'échange ayant donné lieu à attribution par les deux CALEOL :

- Lancent les diagnostics, disposent des documents réglementaires à transmettre aux nouveaux locataires, et fixent avec ces derniers une date de déménagement dans un délai de 21 jours calendaires
- Se mettent d'accord pour fixer conjointement une date de déménagement à partir de la période fixée par les locataires
- Fixent avec leurs futurs locataires une date de signature du bail (qui peut être la même que la date du déménagement ou bien distincte)
- Organisent et conduisent les états des lieux d'entrée et de sortie le même jour

g. Identification et expression des besoins

**Pilote : Aatiko**

Partenaire : bailleurs

Les **bailleurs** :

- Font remonter à Aatiko les besoins d'évolution de la plateforme qu'ils identifient.
- Participent, lorsqu'il est réuni, aux comités techniques et/ou atelier de travail spécifique lorsqu'ils sont réunis pour discuter des solutions apportées aux besoins

**Aatiko** :

- Centralise les besoins identifiés par les bailleurs et les locataires.
- Fait ses propres propositions d'optimisation.
- Soumet des propositions d'évolution au GIE pour un pré-arbitrage en fonction du coût et du degré de priorité
- Réunit et anime le comité technique et/ou un atelier de travail spécifique pour prioriser les besoins et valider des développements
- Fait une demande de devis à Actimage
- Soumet le devis au GIE pour validation

h. Arbitrage des évolutions

**Pilote : GIE**

Au sein du **comité technique**, les bailleurs valident les propositions d'évolutions.

Si ces évolutions sont conséquentes (en termes financiers ou en termes de fonctionnalités), elles peuvent être soumises préalablement à l'accord du **Conseil d'administration** du GIE.

i. Suivi de la mise en œuvre des évolutions

**Pilote : Aatiko**

Partenaire : Actimage, GIE

**Actimage** met en œuvre les évolutions demandées

**Aatiko** suit la mise en œuvre de ces évolutions

Le **GIE**, en tant qu'adjudicateur du marché informatique, suit également la mise en œuvre de ces évolutions

## 5. Communication

**Pilote : GIE**

Partenaires : bailleurs

**Le GIE :**

- Définit la stratégie de communication autour du dispositif (locataires ; partenaires ; médias professionnels et grand public)
- Décide de recourir à un prestataire « communication », et le cas échéant le pilote

**Les bailleurs :**

- Participent aux ateliers de travail sur les pratiques de communication lorsqu'il est réuni par le GIE, *via* leurs responsables communication
- Mettent en œuvre la stratégie de communication adoptée
- Utilisent le kit communication mis à disposition afin d'assurer la cohérence d'ensemble de la communication

**Aatiko** gère le contenu de la page LinkedIn sur GIE avec l'appui du GIE.

## 6. Lien aux collectivités et partenaires

### a. Sensibilisation/adhésion

**Pilote : GIE**

Partenaires : AORIF, bailleurs

**Le GIE :**

- Formalise les documents de présentation de la Bourse et de communication de la Bourse
- Présente, s'il est sollicité, la Bourse auprès de techniciens et/ou élus des collectivités, réunis à l'échelle intercommunale *a minima*.

**L'AORIF** promeut la plateforme dès qu'elle en a l'occasion au sein des instances intercommunales auxquelles elles participent, en particulier les Conférences Intercommunales du Logement (CIL).

Les **bailleurs** promeuvent la plateforme auprès des maires lorsqu'ils en ont l'occasion, dans le cadre de leur activité.

### b. Reporting

**Pilote : GIE**

Partenaires : Aatiko, Actimage

**Le GIE :**

- Acte le principe et des modalités d'information sur l'activité de la bourse auprès de ses partenaires
- Réunit annuellement le Comité partenarial pour un bilan de l'activité de la Bourse

Les **bailleurs** s'assurent du bon renseignement des informations sur la plateforme afin que les données générées et mises à disposition des partenaires soient fiabilisées.

Les **partenaires** peuvent consulter les statistiques de la bourse, via un onglet dédié, en page d'accueil.