GIE ECHANGER HABITER

NOTE D'ACTUALITÉS

12/06/2023

FAB18 _ 018a

AATIKO CONSEILS

SOMMAIRE

01 Les actions de sensibilisation et de communication

02 Les évolutions déployées

03 La mise à jour des contenus de la plateforme

04 Le logigramme des dossiers d'échange

05 Les ressources utiles

01 | Les actions de sensibilisation et de communication

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de sensibilisation

01 SOLLICITATIONS LOCATAIRES

- Vous rencontrez des difficultés à aider l'un de vos locataires suite à une sollicitation ?
- Nous vous invitons à l'orienter via le formulaire de contact du site Echanger Habiter disponible lorsqu'un locataire n'a pas encore de compte ou lorsqu'il est connecté.
- Nous vous rappelons que nos contacts téléphonique et mail n'ont pas vocation à être transmis aux locataires. Ces coordonnées sont réservées aux bailleurs adhérents du dispositif Echanger Habiter.

02 TRAVAUX DES LOGEMENTS

- Via le dispositif Echanger Habiter, les locataires acceptent le futur logement en l'état, les locataires ne pourront donc pas demander de travaux d'embellissement du logement au bailleur.
- Cependant, nous vous rappelons que les travaux de mise en sécurité sont à réaliser à la charge des bailleurs afin de préserver la sécurité des personnes et des biens.

03 MONTANTS DU LOYER ET DES CHARGES

- Sur le site, les montants doivent être indiqués à la relocation.
- En cas d'erreur sur les montants, nous vous invitons à vous rapprocher du référent pilote de votre organisme et/ou du référent informaticien.

Actions de sensibilisation

04 L'ACCORD D'ÉCHANGE ET CONGÉ DU LOCATAIRE

- Ces documents ne sont actuellement téléchargeables qu'à partir d'une interface bailleur
- Le bailleur doit transmettre à son locataire actuel l'accord d'échange et le congé par mail pour signature

Une évolution est actuellement en cours pour permettre aux locataires de télécharger directement ces documents à partir de leur interface.

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication – Merci pour vos participations !

Formations	Dates	Nb de bailleurs participants*	Nb de participants	% bailleurs
1. Sollicitations récurrentes	30/01/2023	19	101	50
2. Annonces locataires	13/02/2023	19	75	50
3. Traitement dossiers 1	27/03/2023	24	98	63
4. Traitement dossiers 2	17/04/2023	21	86	55
5. Interface locataire	22/05/2023	22	94	58
6. Annonces locataires	26/06/2023	ATTENTION : Pour tous ceux ayant ajouté à leur calendrier les invitations aux formations à partir du module documentation, nous vous informons que suite à une migration de notre système informatique, les liens ont changé et ont été mis à jour sur le module documentation. Nous vous invitons à les télécharger de nouveau afin de disposer des bons liens.		
7. Traitement dossiers 1	25/09/2023			
8. Traitement dossiers 2	16/10/2023			
9. Interface locataires	27/11/2023			

*Valophis Habitat, Valophis La Chaumière et Valophis Sarepa comptabilisés comme Groupe Valophis (1 bailleur) et Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne comptabilisés comme Groupe 3F (1 bailleur)

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication

01 PAGE LINKEDIN

- 1322 abonnés
- Suivez notre page afin de découvrir toutes les actualités du GIE Echanger Habiter !
    - https://www.linkedin.com/company/gie-echanger-habiter
    - 12 posts publiés en 2023
- Nous réalisons des posts Linkedin sur les bailleurs adhérents sous forme de recommandation. **Vous êtes référent pilote ou êtes en charge du traitement des dossiers d'échange et souhaitez participer au développement du dispositif Echanger Habiter ? :**
    - Nous vous invitons à nous contacter à l'adresse mail echangerhabiter@aatiko.fr afin de nous le faire savoir. Transmettez-nous également vos disponibilités pour réaliser l'interview !

Immobilière 3F
Groupe ActionLogement

Nous avons adhéré à la bourse d'échange de logements dès le lancement du dispositif Echanger Habiter. Celui-ci est venu en complément de notre bourse d'échange interne, déployée en 2017, pour permettre à nos locataires de bénéficier d'encore plus de propositions de logements avec l'ouverture à tous les bailleurs. Ainsi, nos locataires augmentent leurs chances de trouver satisfaction.

Cet outil a sa complète utilité, car de nombreux locataires sont en demande de mobilité. Il s'agit d'une réelle opportunité pour eux d'accéder à un changement plus rapide.

Nous avons encore un travail à faire au niveau des équipes pour leur démontrer que cet outil n'est pas synonyme de surcharge de travail pour elles, mais au contraire, les décharge, car en définitive, ces permutations qu'elles auraient eu à traiter, se font directement via le site. Il faut donc prévoir ce travail de communication et d'accompagnement au quotidien pour ancrer cette nouvelle façon de traiter les permutations.

La plateforme est intuitive, facile d'utilisation et d'accès. En parallèle, nous bénéficions de l'appui des équipes d'assistance et de maintenance avec des réponses rapides.

Nous recommandons fortement la plateforme à nos locataires et aux autres bailleurs, car plus nous serons nombreux, plus l'offre sera importante et les locataires disposeront ainsi d'un panel de plus en plus large.

N'ayez pas peur de vous lancer, c'est vraiment l'outil qui permet d'accompagner la mobilité des locataires!

02 INTÉGRATION EN AVRIL 2023

- EHC filiale du groupe Batigère

ESPACE HABITAT
CONSTRUCTION

PRÉSENTATION DE NOTRE APPLICATION MOBILE

Calendrier de l'application mobile

03 APPLICATION MOBILE ECHANGER HABITER

Calendrier du développement de l'application mobile

2023

Janvier — Conception

Réalisation de 2 ateliers sur la conception de l'application mobile avec le GIE Echanger Habiter, Aatiko et Actimage : définition du périmètre, validation des maquettes.

Février — Conception

Réalisation de 2 ateliers sur la conception de l'application mobile avec le GIE Echanger Habiter, Aatiko et Actimage : validation des spécifications fonctionnelles

Mars à Juin — Développement

COPIL du 8 Mars avec le GIE Echanger Habiter, Aatiko et Actimage : priorisation des fonctionnalités à développer et lancement du développement.
Atelier du 6 Avril : démo de l'application mobile et retours sur les éléments développés.
COPIL du 3 Mai avec le GIE Echanger Habiter, Aatiko et Actimage : démo de l'application et repriorisation des fonctionnalités

Juillet — Lancement

Présentation de l'application au Comité Partenarial.
Lancement de l'application mobile.

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication

04 Retours sur le dernier atelier inter-bailleurs

Restitution des leviers d'amélioration identifiés dans l'enquête de satisfaction 2022

Retour d'expérience de la BEL Gironde sur leur fonctionnement et les clés de réussites

Temps d'échange pour l'élaboration d'un plan d'actions afin d'améliorer la connaissance et la prise en main du dispositif par les équipes

Difficulté bailleurs : Une priorité des équipes sur la vacance des logements

Plan d'actions :

Actions	Qui ?	Quand ?
Réalisation de webinaires, réunions auprès des équipes	Bailleurs	Courant 2023
Mise à disposition de flyers, affiches auprès des gardiens	Bailleurs	Courant 2023
Orienter les demandes de mutation vers la BEL	Bailleurs	Courant 2023
Organiser retours d'expérience bailleurs/BEL	GIE & Aatiko	Ateliers

D'autres idées ont été proposées et restent en cours de réflexion par le GIE

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication

05 RETOUR SUITE AU COMITÉ TECHNIQUE DE JUIN

Partage d'informations depuis le dernier COTECH

Présentation et démonstration de l'application mobile en cours de développement par Actimage

Bilan sur le dernier atelier inter-bailleurs

Renonciation locataire :

- La renonciation locataire jusqu'à l'entrée dans les lieux pèse sur la satisfaction des locataires.
- Appliquer l'inéligibilité selon la charte de bonnes pratiques afin de mettre en avant que l'échange via le dispositif est avant tout un engagement qui est pris envers l'autre locataire.

Cas de locataires de mauvaise foi :

- Locataires qui ouvrent plusieurs dossiers et retransmettent des pièces justificatives incohérentes…
- Prendre contact avec l'autre bailleur pour trouver une solution en ce qui concerne ces locataires, s'appuyer sur le GIE et Aatiko en cas de besoin.

En cours de réflexion

Révision de loyer locataire si libération d'un logement plus grand :

- Les souhaits : mettre en valeur cette information sur le site Echanger Habiter et harmoniser le dispositif en ce sens
- La difficulté : certains organisme n'ont pas cette politique
- Actions Aatiko : organiser un temps d'échange avec les bailleurs et le GIE, réfléchir sur le sujet avec Actimage

LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION

Actions de communication – Correction d'anomalies

01 COMPTE BAILLEUR/ADMIN – PROBLÈME D'AFFICHAGE

- Problème d'affichage sur les dossiers d'échange suivant la taille d'écran
- Problème d'affichage sur le tableau de bord locataire suivant la taille d'écran
- Mise en place du correctif le 21/03/2023

02 Les évolutions déployées

LES ÉVOLUTIONS DÉPLOYÉES

Fichier patrimoine – Motifs d'inéligibilité

- Les logements en usufruit locatif social ont été ajoutés à la liste des logements inéligibles au dispositif.
- Nous vous informons que le motif a été ajouté au codage d'inéligibilité, les locataires de ces logements auront un message personnalisé lorsqu'ils tenteront de s'inscrire sur la plateforme, dans la mesure où les bailleurs ont mis en place ce codage dans le fichier patrimoine.
- Message visible par les locataires : « Votre logement n'est pas éligible : il s'agit d'un logement dont la nue-propriété appartient à un investisseur privé ».

Les autres évolutions validées lors du COTECH de décembre 2022 seront déployées d'ici fin juin 2023 :

Interface locataire :

- Ajout du téléchargement du congé et de l'accord d'échange
- Mise en valeur du plafond de ressources sur les annonces locataires

Interface bailleur :

- Ajout de filtres DT et agence sur le tableau de bord

03 | La mise à jour des contenus de la plateforme

LA MISE A JOUR DES CONTENUS DE LA PLATEFORME

Mises à jour diverses

Interface locataires et bailleurs :

- Suppression du bandeau déroulant mentionnant la réévaluation des montants des loyers et des charges.
- Ajout du bandeau déroulant mentionnant l'interruption du traitement des dossiers d'échange par Logirep jusqu'au 01/07/2023.
- Mise à jour de l'accord d'échange à cosigner par les deux locataires en cours d'échange.

Interface locataires :

- Mise à jour de l'explication des annonces en double correspondance sur la page « Annonces en double correspondance »
- Mise à jour des pièces justificatives à transmettre au bailleur sur la page d'un dossier d'échange en cours » (conforme à la popup de préparation des justificatifs)
- Mise à jour du message d'information lorsqu'un locataire n'a pas d'annonces en double correspondance : explication du système en double correspondance, conseils à la saisie des critères, invitation à la modification des critères

LA MISE A JOUR DES CONTENUS DE LA PLATEFORME

Mises à jour diverses

Page d'accueil :

- Modification du message « Vous habitez en Ile-de-France et votre logement social n'est plus adapté ? » par « « Vous habitez en Ile-de-France et vous souhaitez changer de logement ? »

Documentation :

- Modification des liens d'ajout au calendrier des formations 2023
- Ajout de la base contacts des référents pilotes de chaque organisme dans la documentation agents, catégorie « Dossiers d'échange » et la liste déroulante « Traitement d'un dossier ».

Kit adhérent du site Aatiko :

- Ajout de la note d'actualités de mars 2023
- Ajout de la note d'actualités de juin 2023

04 | Le logigramme des dossiers d’échange

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 CALEOL → COORDINATION BAILLEURS → 8 JOURS CALENDAIRES ENTRE LES 2 CAL

Saisie date de CALEOL – Date modifiable après validation

Valider

5 CALEOL PROGRAMMEES → BAILLEURS 1 ET 2

Saisie décision CALEOL – Dès la date de CALEOL effective

Attribué par la CALEOL

Non attribué par la CALEOL

LE LOGIGRAMME 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 → 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

LE LOGIGRAMME DES DOSSIERS D'ÉCHANGE

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

LE LOGIGRAMME DES DOSSIERS D'ÉCHANGE

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 rendez-vous physique (possibilité d'être accompagné par le directeur du GIE).

LE LOGIGRAMME DES DOSSIERS D'ÉCHANGE

Les alertes sur les dossiers d'échange

5 délais à respecter (vous pouvez facilement les identifier dans la liste des dossiers, un pictogramme est présent dans la colonne « alertes »)

	Alerte si …	
Pré-instruction des dossiers d'échange dans un délai de **7 jours calendaires après le renseignement des NUR**	**Etape de pré-instruction ou d'Instruction non validée** 3 semaines calendaires après le renseignement des NUR	Correspondant 1
Prise de contact dans un délai de **14 jours calendaires pour la finalisation de l'instruction**		
Fixation des dates de CAL à **8 jours d'intervalle** maximum	*Pas d'alerte*	
Accord sur une date de déménagement avec les locataires dans un délai de 21 jours **calendaires après l'attribution**	**Période/date de déménagement non renseignée par les bailleurs** 3 semaines calendaires après l'attribution	Correspondant 2
Clôture du dossier d'échange **suite au déménagement**	**Dossier d'échange non clôturé** après la date de déménagement renseignée	

Des mails de relance sont adressés aux correspondants 1 et 2, par nos soins, en cas de dépassement de l'un de ces 3 délais

1er mail d'alerte - Détection d'un nouveau dossier en alerte ▶ **Relance 1** - si non-résolution en S2 en l'absence de réponse ou date adaptée selon la réponse ▶ **Relance 2** - si non-résolution en S4 en l'absence de réponse ou date adaptée selon la réponse

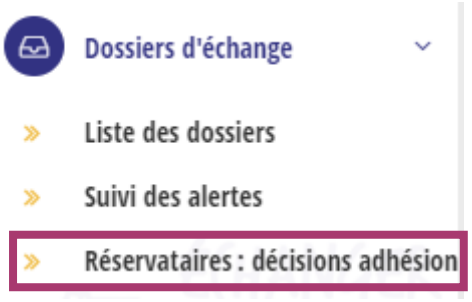
Nous intervenons en tant que facilitateur, n'hésitez pas à nous contacter pour toute difficulté rencontrée. Nous adapterons nos relances.

05 | Les ressources utiles

LES RESSOURCES UTILES

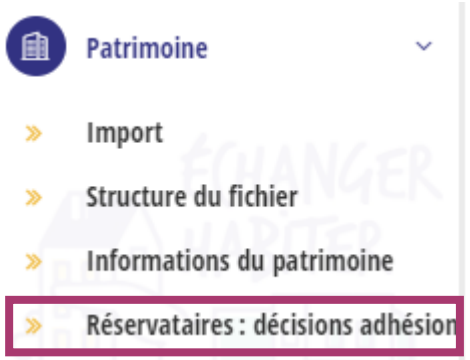
Une liste des communes adhérentes

ELEMENT DE MENU
Réservataires



Profils « Agent » et
« Administrateur bailleur »

OU



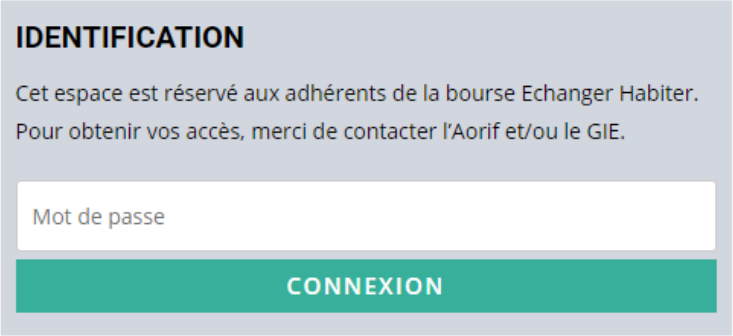
Profil « Administrateur
bailleur »

LES RESSOURCES UTILES

Une liste des communes adhérentes

01 URL : https://aatiko.fr/espace-adherents-connexion/

02 IDENTIFICATION – MDP : Echangerhabiteridf



03 CLIC SUR Kit adhérents

LES RESSOURCES UTILES

Une liste des communes adhérentes

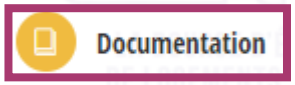
Les documents accessibles :

- **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…).

LES RESSOURCES UTILES

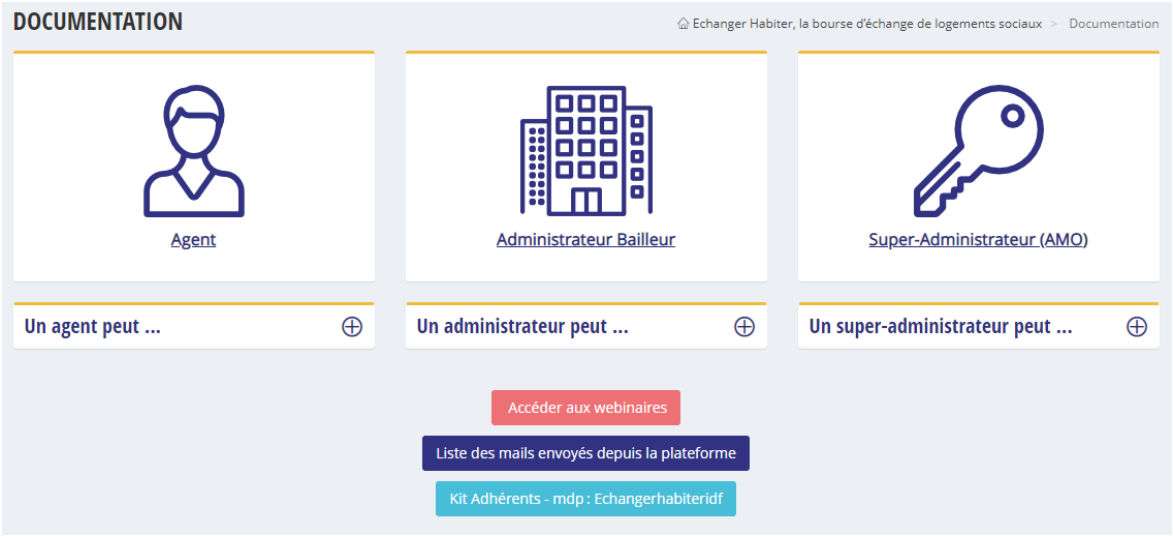
Une liste des communes adhérentes

01 ÉLÉMENT DE MENU



02 CHOIX DOCUMENTATION AGENTS/ADMIN

- 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 : [...] »).



LES RESSOURCES UTILES

Assistance Aatiko

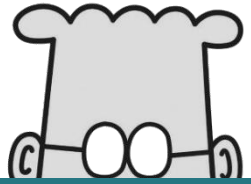
Adélaïde Franc

Angelina Dos Santos

Un courriel et un numéro de téléphone dédiés à la bourse Echanger Habiter :

echangerhabiter@aatiko.fr // 04 26 78 71 78

Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 9h à 17h.



Merci de votre attention

aatiko.fr