

VISALE : QUEL ROLE DANS L'ACCES A LA LOCATION ?

SYNTHESE ENQUETE OPINIONWAY, DECEMBRE 2018¹

Trois ans après son lancement, le dispositif Visale poursuit son développement avec la volonté de répondre toujours plus aux besoins des locataires et des bailleurs. A cette fin, l'APAGL a conduit en décembre 2018 une étude avec l'Institut OpinionWay pour déterminer la place du dispositif dans le parcours d'accès à la location. Objectif : mieux appréhender la satisfaction client et améliorer la qualité du service.

UN LONG ET FASTIDIEUX CHEMIN VERS LA LOCATION

Dans leur recherche de candidats, les bailleurs s'appuient sur **une diversité de critères qui sont en premier lieu d'ordre économique** (La stabilité financière est exigée par 73% des bailleurs).

Cette sélectivité des bailleurs se traduit dans leur perception des difficultés qu'ils ont rencontrées lors de la dernière mise en location de leur bien. En effet, l'absence de candidats avec des revenus satisfaisants par rapport au loyer a représenté la principale difficulté pour 42 % des bailleurs interrogés. La faible proportion de candidats avec un contrat de travail stable ou avec des garants physiques constituent les deux autres points de difficulté principaux.

Ce système de contraintes qui pèsent sur l'accès au logement locatif souligne **le besoin de sécurisation des propriétaires** ayant utilisé Visale.

Pour la majorité des locataires ayant mobilisé Visale, la recherche de leur logement est liée aux contraintes professionnelles ou à l'entrée en formation, avec une recherche de logement qui dépasse 1 mois pour 6 candidats sur 10.



VISALE FACILITE L'ACCES AU LOGEMENT

L'enquête révèle que le dispositif est en grande partie mobilisé par les locataires pendant leur recherche de logement. Pour 79% d'entre eux, la demande de visa intervient après les premières recherches. Elle témoigne du fait que les locataires appréhendent le dispositif comme **une aide qui intervient comme un coup de pouce dans le dossier de location.**

« **Des propriétaires rassurés** »

94% déclarent avoir davantage eu confiance dans le candidat.



« **Des locataires plus confiants** »

85% déclarent avoir davantage eu confiance dans la recherche.

¹ Enquête en ligne réalisée du 11 au 19 décembre 2018 auprès de 1656 candidats locataires ayant demandé la garantie Visale (visa certifié, hors étudiants logés en CROUS) et 458 bailleurs ayant loué au moins un logement avec la garantie Visale.

Le dispositif s'appuie également sur un taux de promoteurs élevé :

Net promoter score

(taux de recommandations :
promoteurs-détricateurs)



DES UTILISATEURS CONVAINCUS

L'enquête indique que 73% des bailleurs ayant utilisé Visale **utilisaient auparavant une caution personne physique**. Plus sûre et avantageuse, la caution Visale doit continuer de convaincre pour apporter une réponse aux besoins de sécurisation des bailleurs et professionnels de l'immobilier.



Cette adhésion des bailleurs a été favorisée par **la présentation du visa par le candidat locataire**. 57% des bailleurs ont sollicité la garantie Visale suite à la présentation du visa par le locataire, confortant l'intérêt du visa dans la promotion du service.



Le dispositif est **jugé facile d'utilisation** par **91%** des locataires et **92%** des bailleurs.

UNE AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE SERVICE

Les difficultés perçues par les locataires lors de la présentation du visa aux bailleurs mettent en évidence l'intérêt de **poursuivre les actions de développement** et **d'accompagner davantage les locataires au moment de leur recherche**. L'expérience utilisateur constitue ainsi un point d'appui pour Action Logement pour améliorer en continu ce service novateur pour tous les jeunes et salariés entrant dans un emploi.

VISALE. 
CONNECTE EMPLOI ET LOGEMENT

- ✓ Au rendez-vous, VISALE tient ses promesses pour faciliter l'accès au logement, en particulier pour les candidats entrant dans l'emploi.
- ✓ Au fort potentiel et aux avantages compétitifs significatifs, qui suscite l'adhésion dès sa 1^{ère} utilisation
- ✓ Visale doit poursuivre ses efforts en faveur d'une notoriété renforcée et d'une qualité de service améliorée