

# *Bourse d'échange de logements*

## *Réunion inter-organisme*

*Mardi 3 novembre 2020*

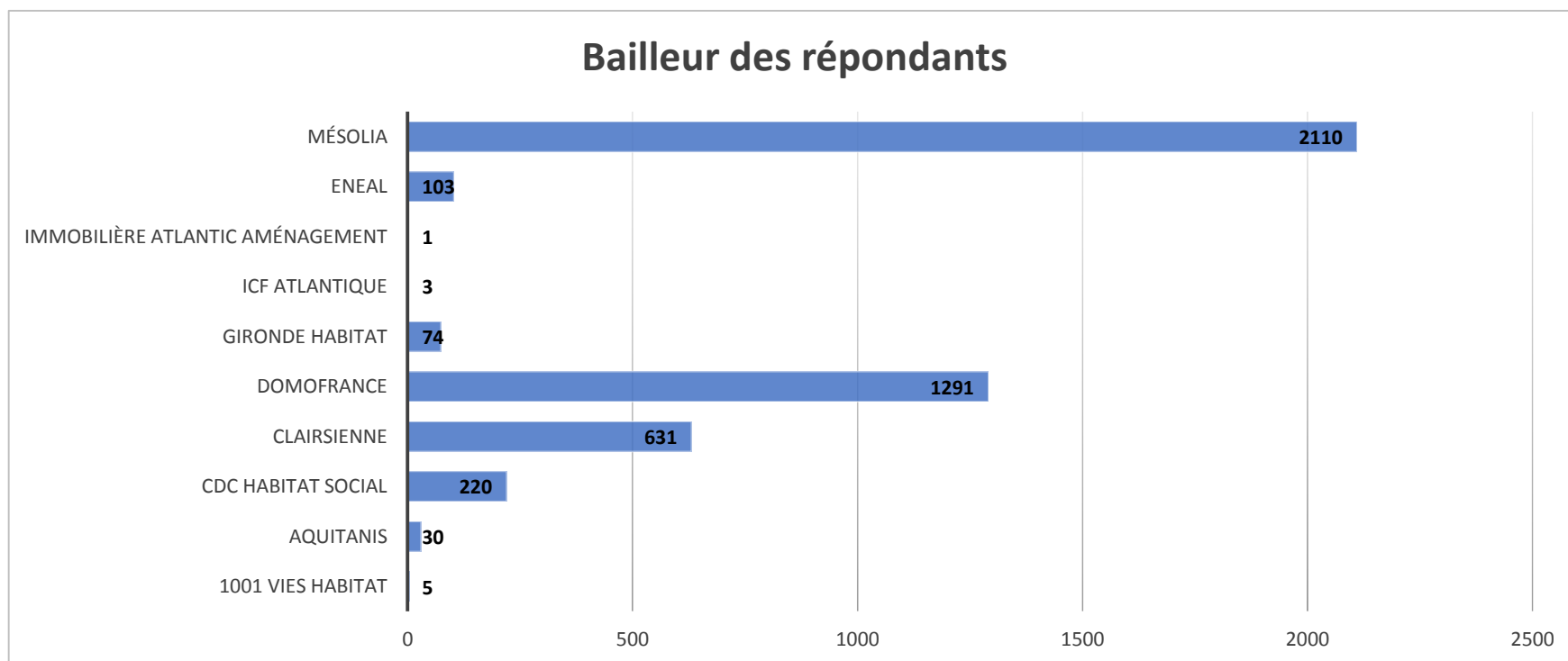
# Ordre du jour

---

1. Résultats de l'enquête de notoriété, et pistes de travail (actions de communication)
2. Chiffres de la BEL aujourd'hui
3. Tour de table : bilan à l'échelle de votre organisme (échanges réalisés, difficultés rencontrées, plus-value constatée...)
4. Renouvellement du budget de maintenance
5. Ajout de fonctionnalités à la plateforme

# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

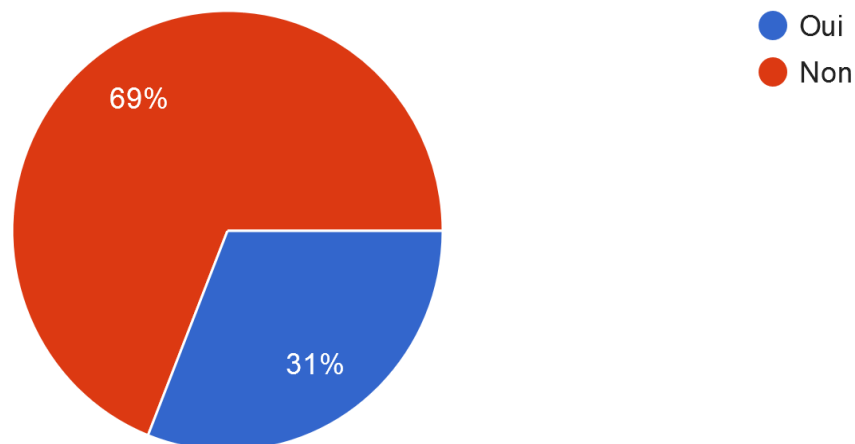
- 4468 répondants (entre 14/09 et 5/10)



# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

Avez-vous enregistré une demande de mutation pour changer de logement social ?

4 468 réponses

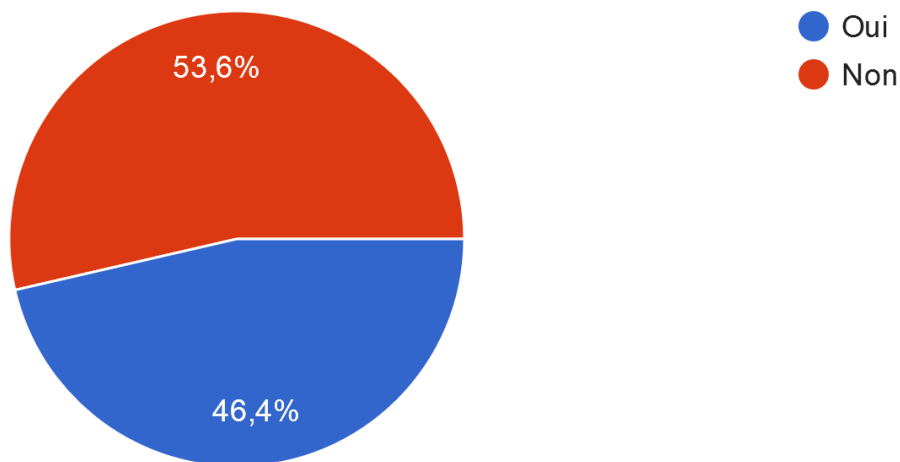


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 69% qui n'ont pas de demande de mutation enregistrée...*

Comptez-vous dans les prochains mois faire une demande de mutation ?

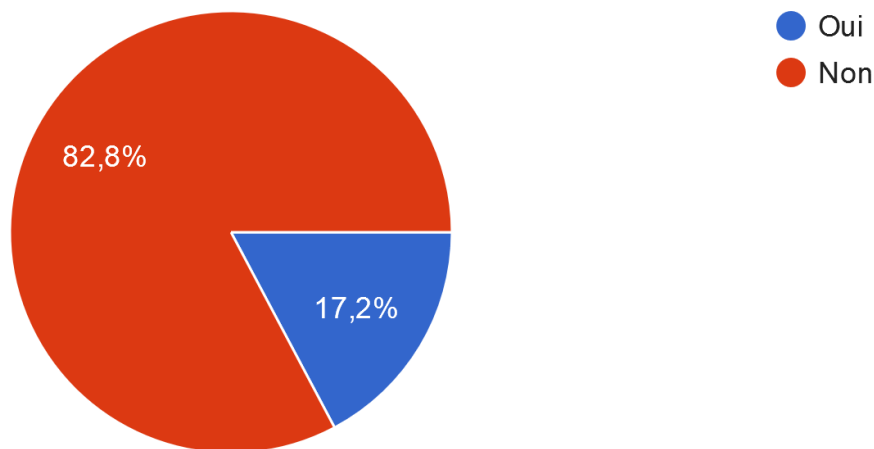
3 082 réponses



# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

Connaissez-vous la Bourse d'Echange Logements de la Gironde

4 468 réponses

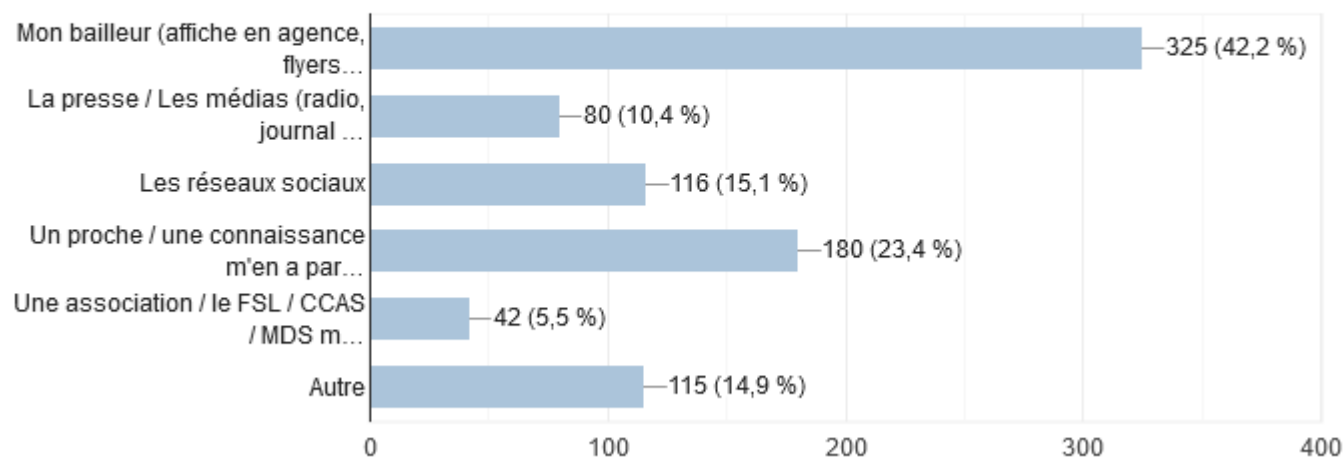


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 17% qui connaissent la BEL...*

Par quel(s) moyen(s) avez-vous eu connaissance de la BEL ?

770 réponses

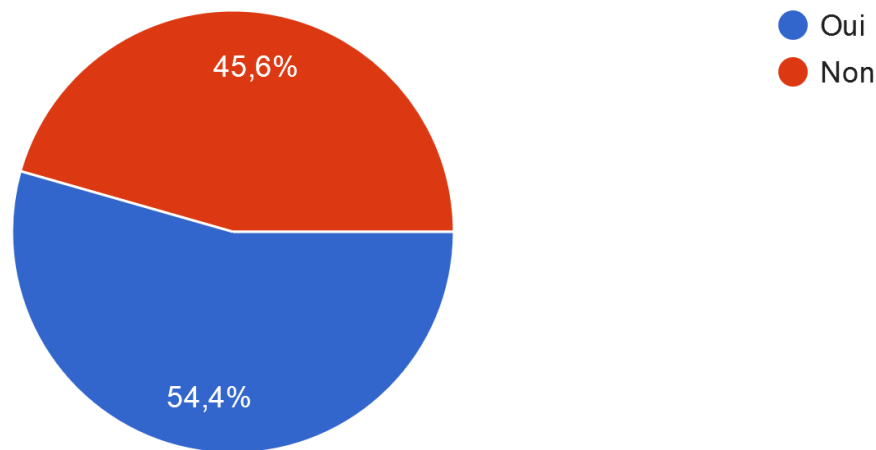


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 17% qui connaissent la BEL...*

Etes-vous déjà allé sur le site de la Bourse d'Echange Logements ?

770 réponses



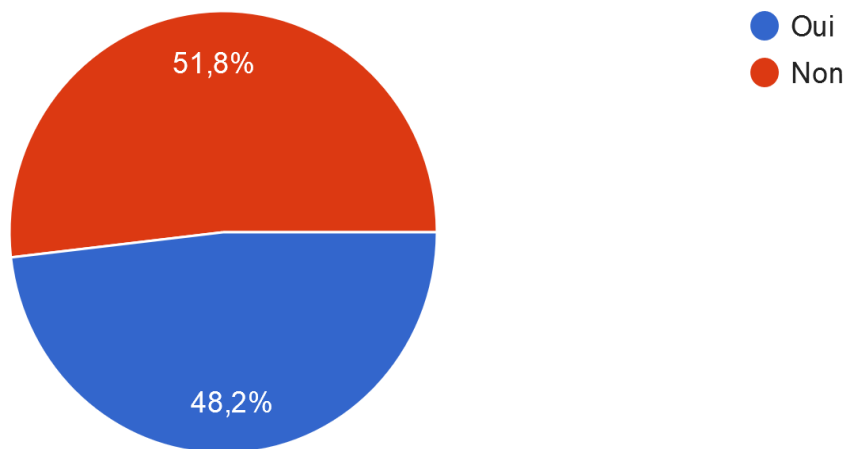


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 17% qui connaissent la BEL...*

Avez-vous essayé de vous créer un compte ?

770 réponses

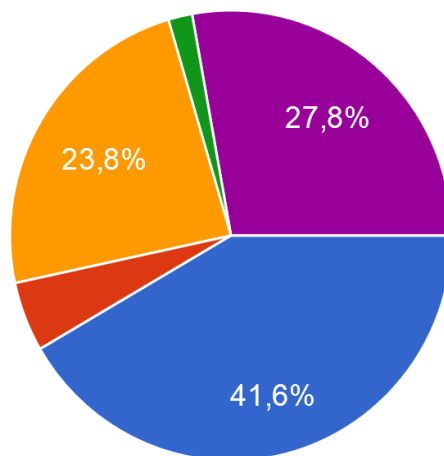


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 52% qui n'ont pas souhaité créer de compte...*

Pourquoi n'avez-vous pas souhaité vous créer un compte ?

399 réponses



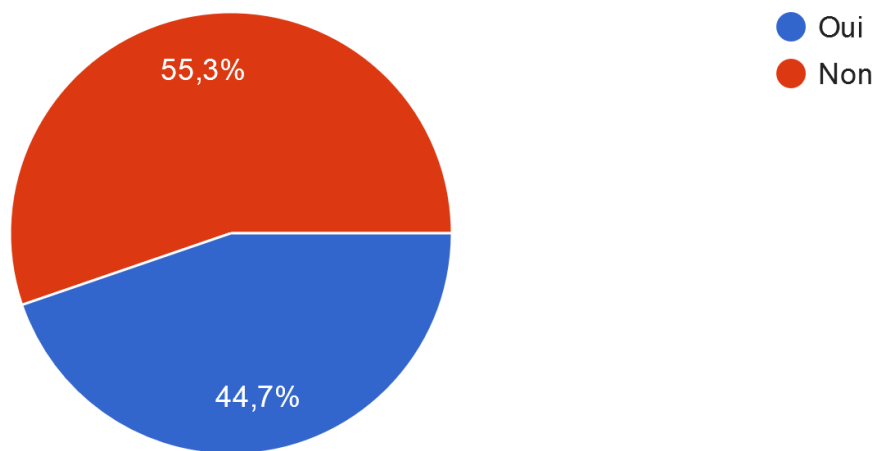
- Je n'ai pas eu le temps de le faire
- L'inscription est trop difficile (20)
- Je ne souhaite pas m'inscrire
- J'ai eu des échos négatifs sur la Bourse d'Echange Logements (7)
- Autre

# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 48% qui ont créé un compte...*

Avez-vous rencontré des difficultés lors de votre inscription ?

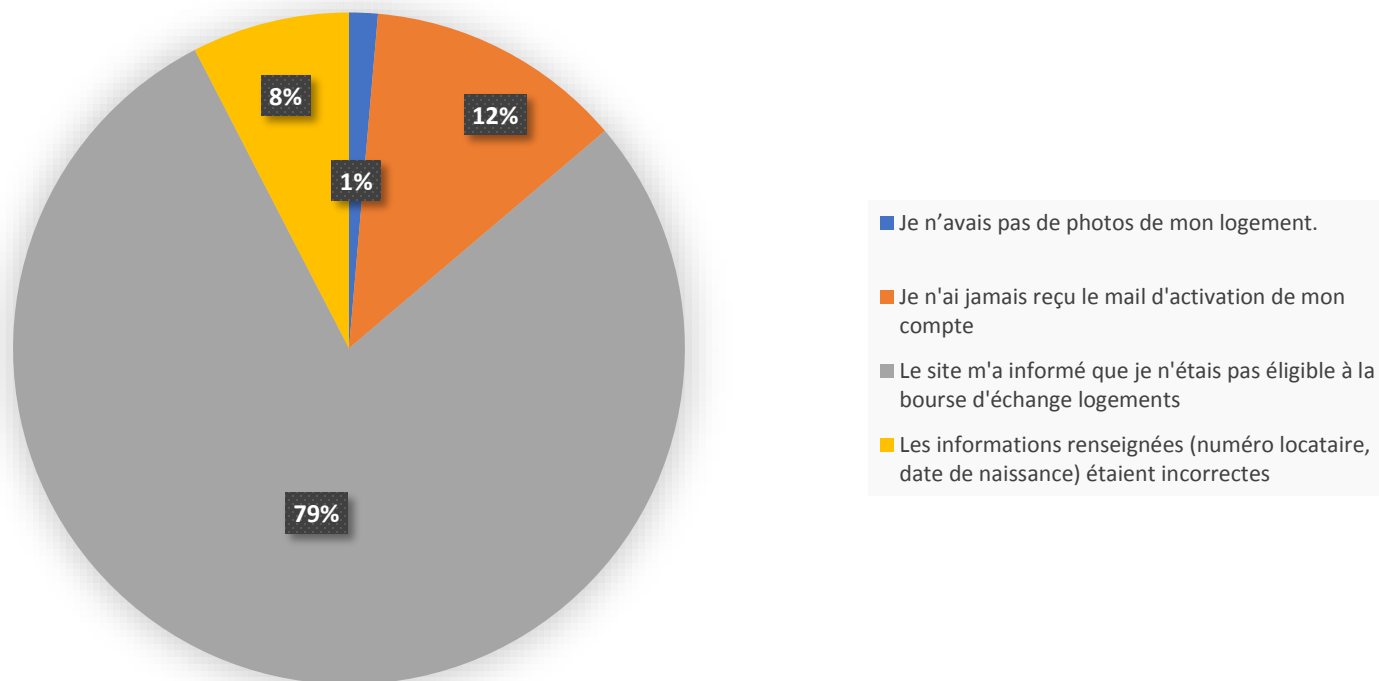
371 réponses



# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 45% qui ont rencontré des difficultés...*

**Pouvez-vous préciser les difficultés rencontrées**

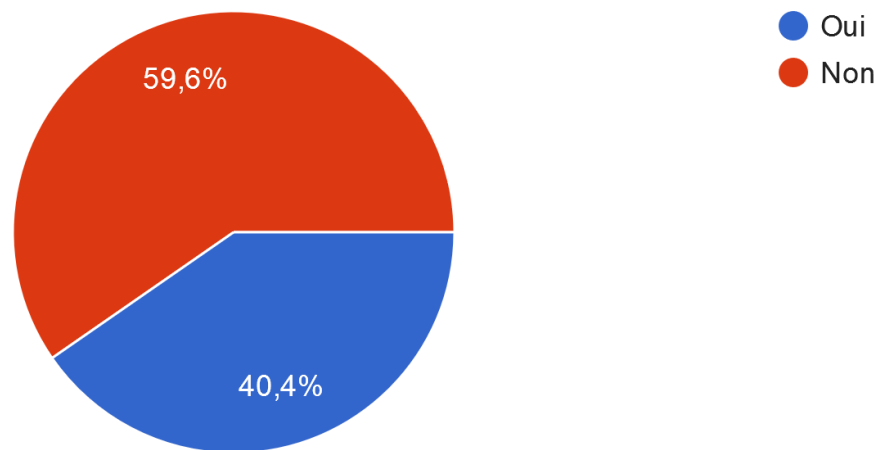


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 45% qui ont rencontré des difficultés...*

Avez-vous contacté votre bailleur afin d'en savoir plus ?

166 réponses

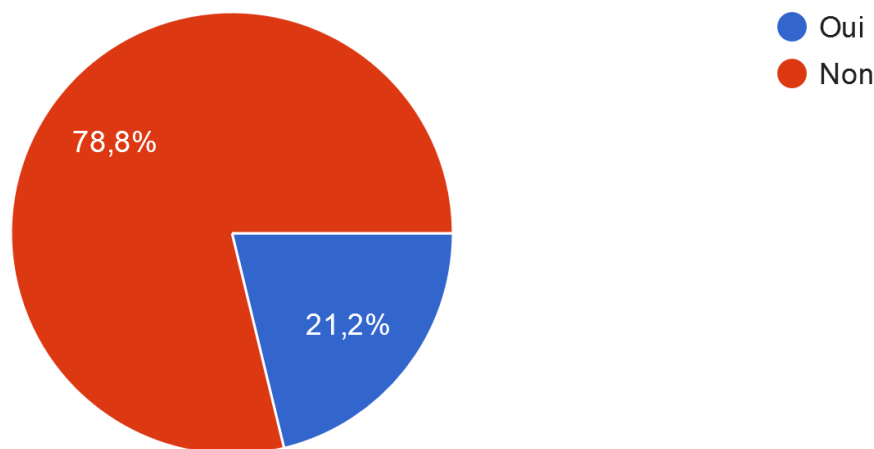


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 45% qui ont rencontré des difficultés...*

Aujourd'hui, avez-vous un compte d'actif qui vous permet de vous connecter à la BEL ?

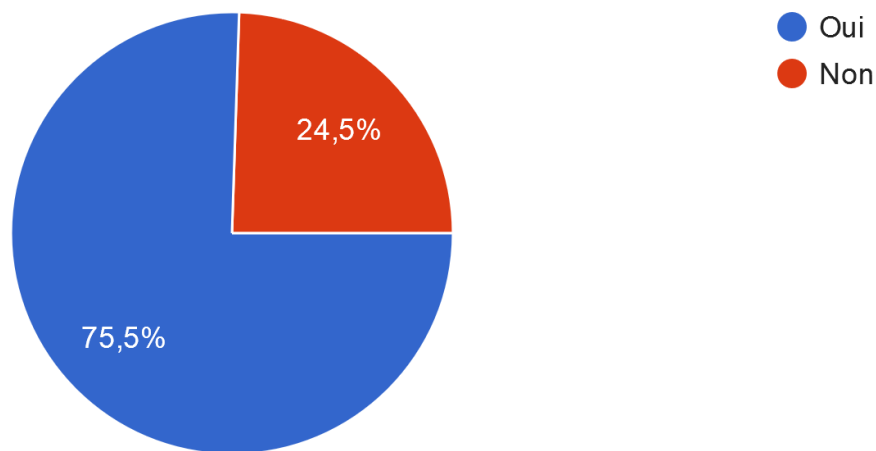
165 réponses



# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

Avez-vous publié l'annonce de votre logement ?

241 réponses

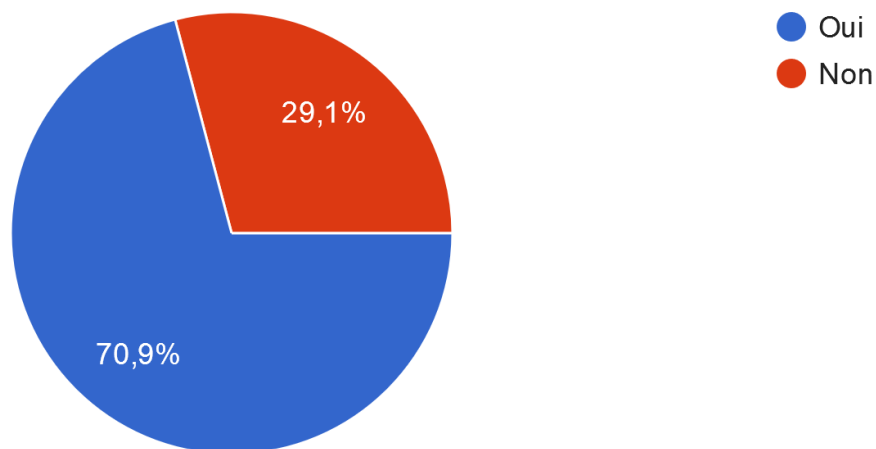


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 75% qui ont publié une annonce...*

Avez-vous associé votre annonce à un texte de présentation et des photos ?

182 réponses



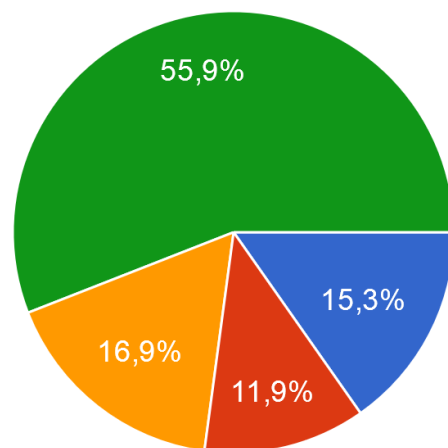


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 25% qui n'ont publié une annonce...*

Pourquoi n'avez-vous pas publié votre annonce ?

59 réponses



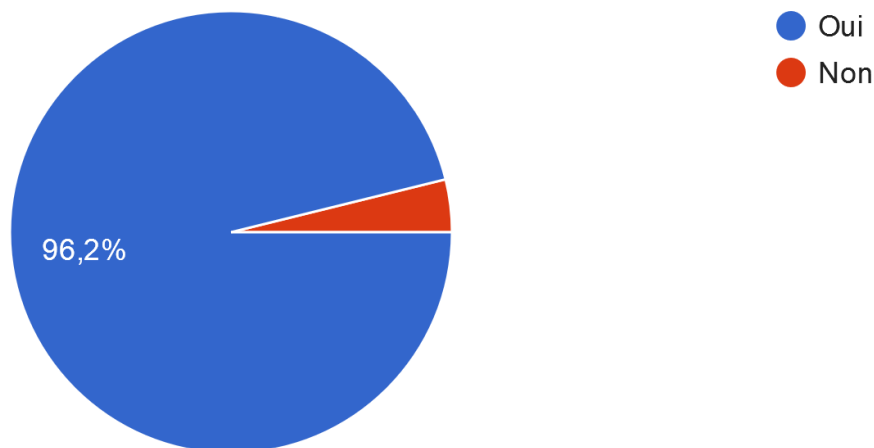
- Je ne sais pas comment faire
- J'ai rencontré un problème technique
- J'ai oublié de le faire
- Autre

# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 75% qui ont publié une annonce...*

Avez-vous renseigné vos critères de recherche ?

182 réponses

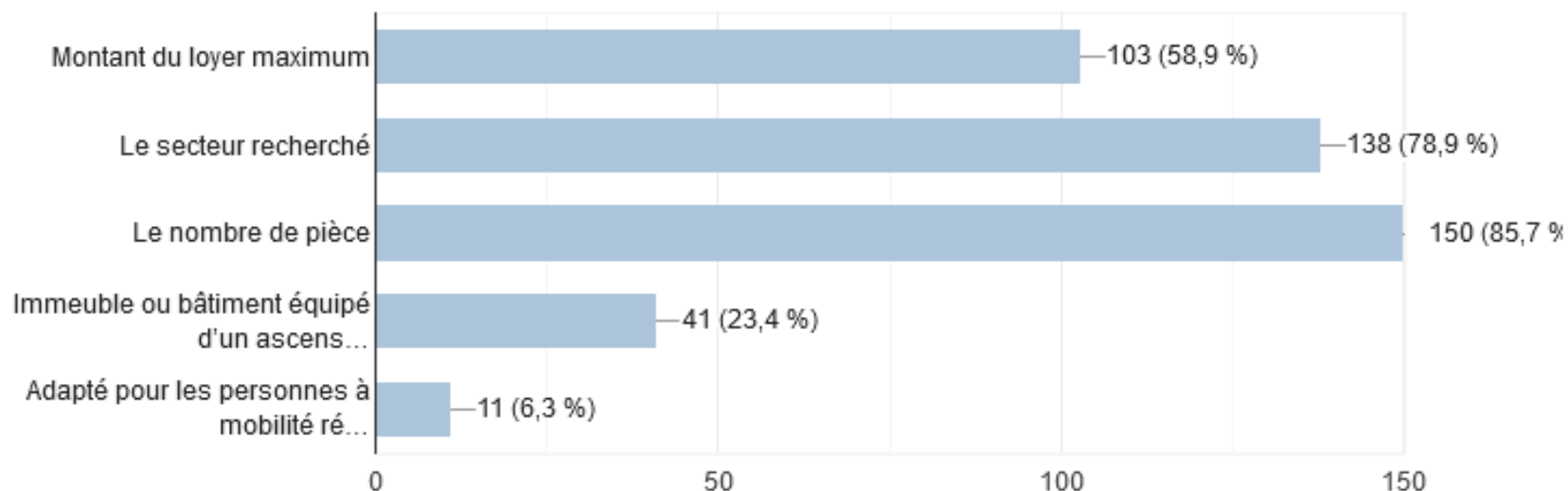


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 96% ayant renseigné leurs critères de recherche...*

Parmi vos critères de recherche, avez-vous précisé :

175 réponses

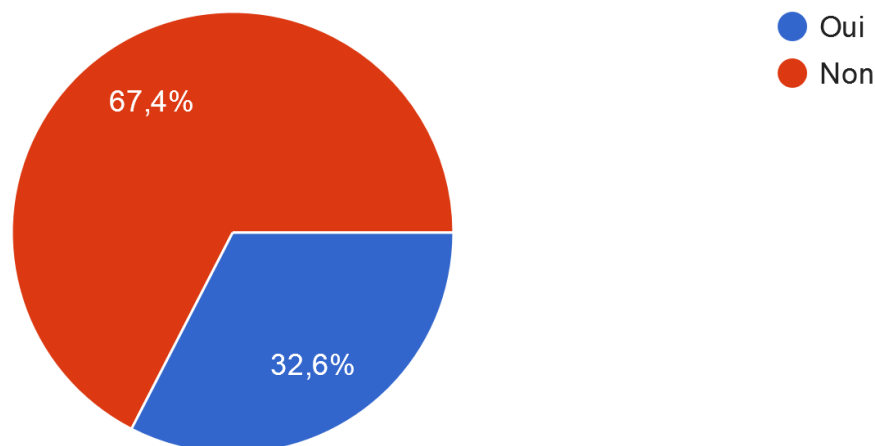


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 96% ayant renseigné leurs critères de recherche...*

Avez-vous trouvé un ou des logements qui correspondent à vos attentes ?

175 réponses

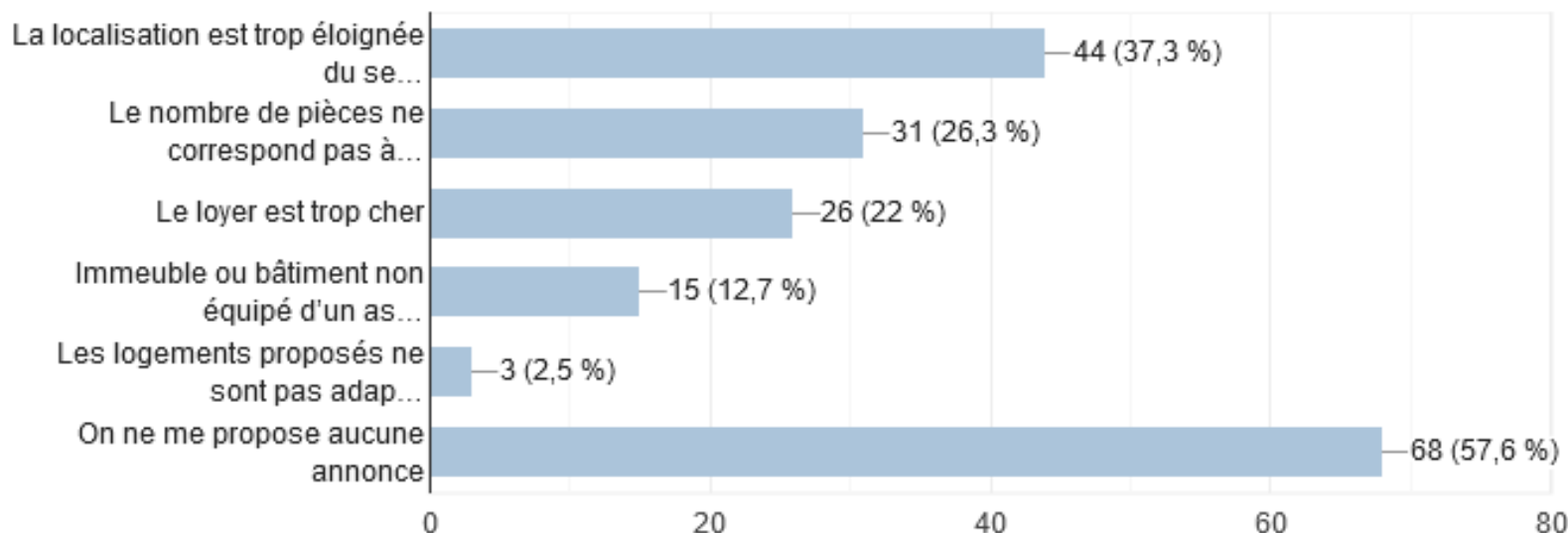


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 67% n'ayant pas trouvé de logement qui correspond à leurs attentes...*

Les annonces proposées ne correspondent pas à vos attentes, précisez pourquoi :

118 réponses

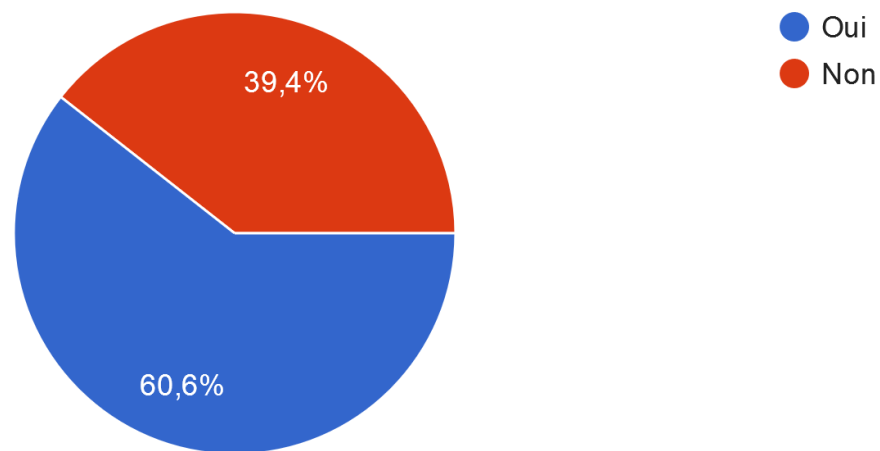


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 96% ayant renseigné leurs critères de recherche...*

Avez-vous reçu ou envoyé une demande de contact sur la BEL ?

175 réponses

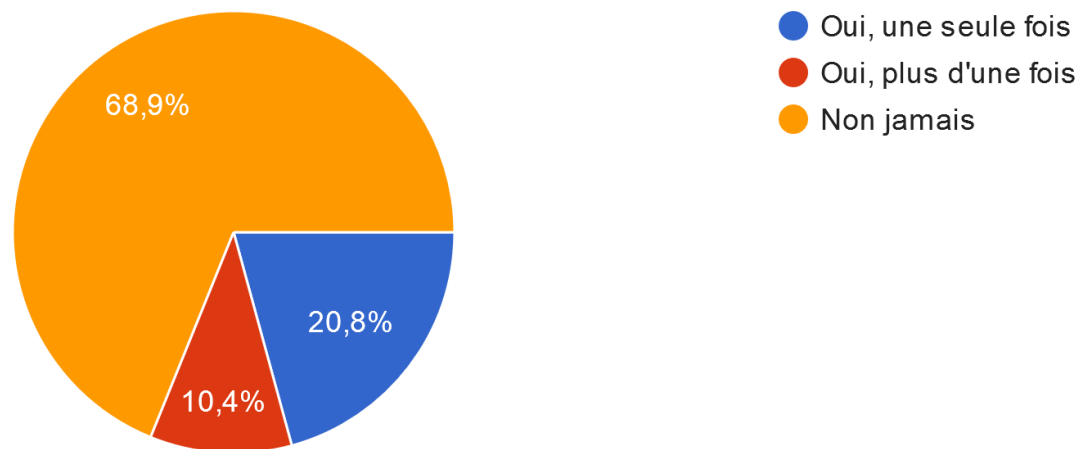


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 61% ayant reçu ou envoyé une demande de contact...*

Avez-vous visité le logement d'un autre locataire ?

106 réponses

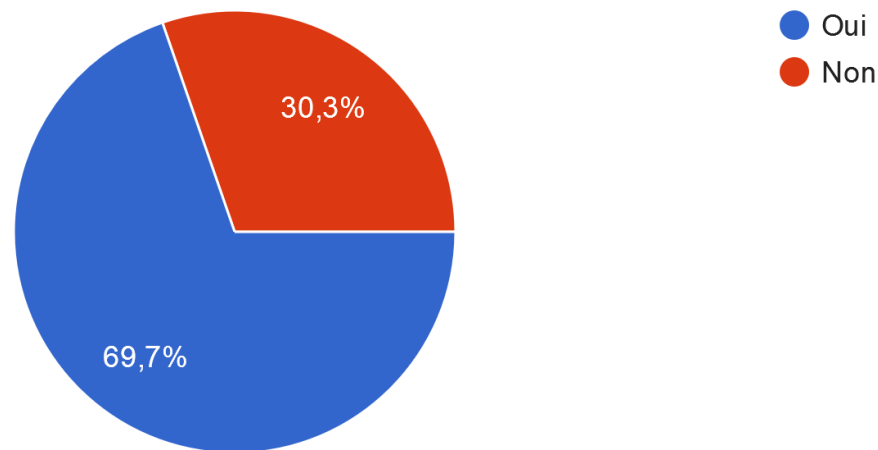


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 31% ayant visité le logement d'un autre locataire...*

La ou les visites étaient-elles positives ?

33 réponses



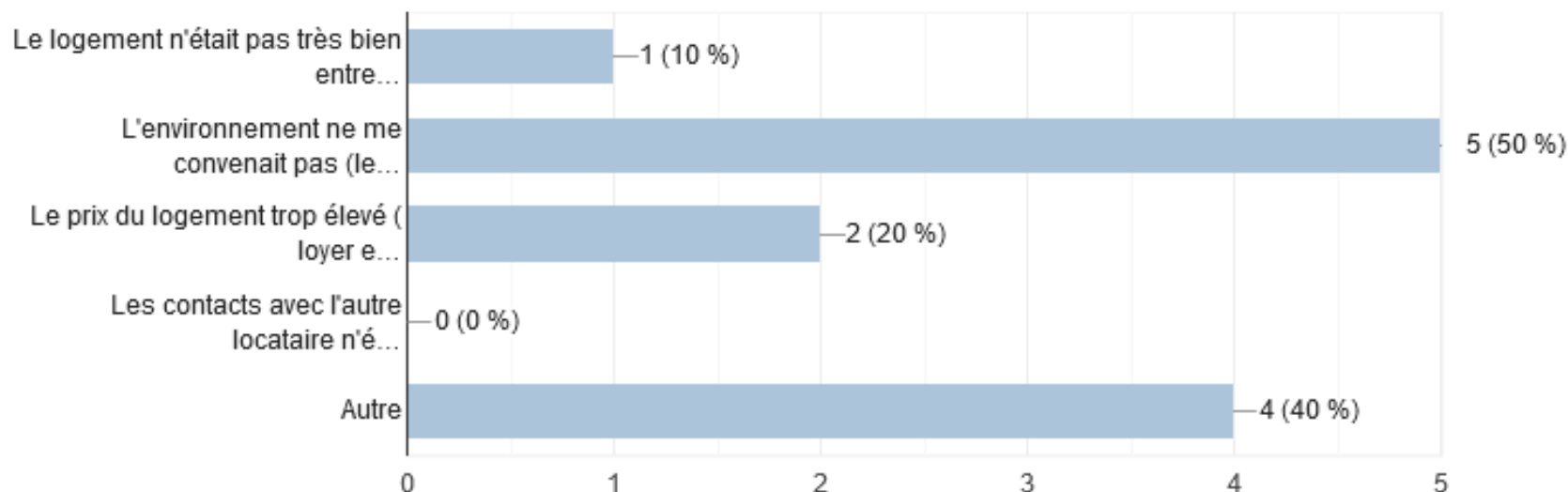


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 30% pour lesquels la visite n'a pas été concluante...*

Pourquoi la visite n'a pas été concluante ?

10 réponses

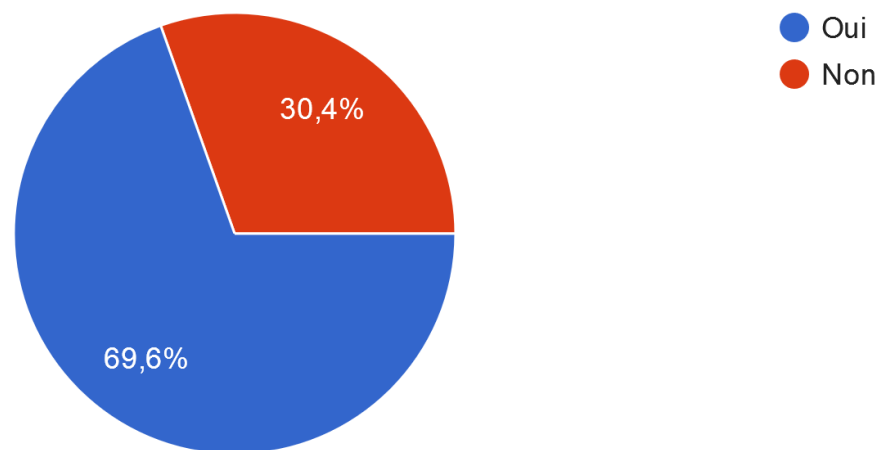


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 70% pour lesquels la visite était concluante...*

A la suite d'une visite concluante, avez-vous ouvert un dossier d'échange ?

23 réponses

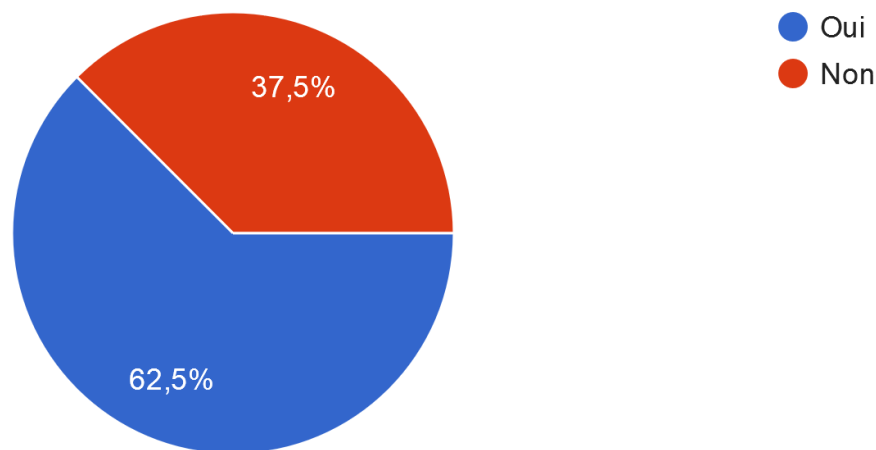


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 70% ayant ouvert un dossier d'échange...*

L'échange est-il en cours ?

16 réponses

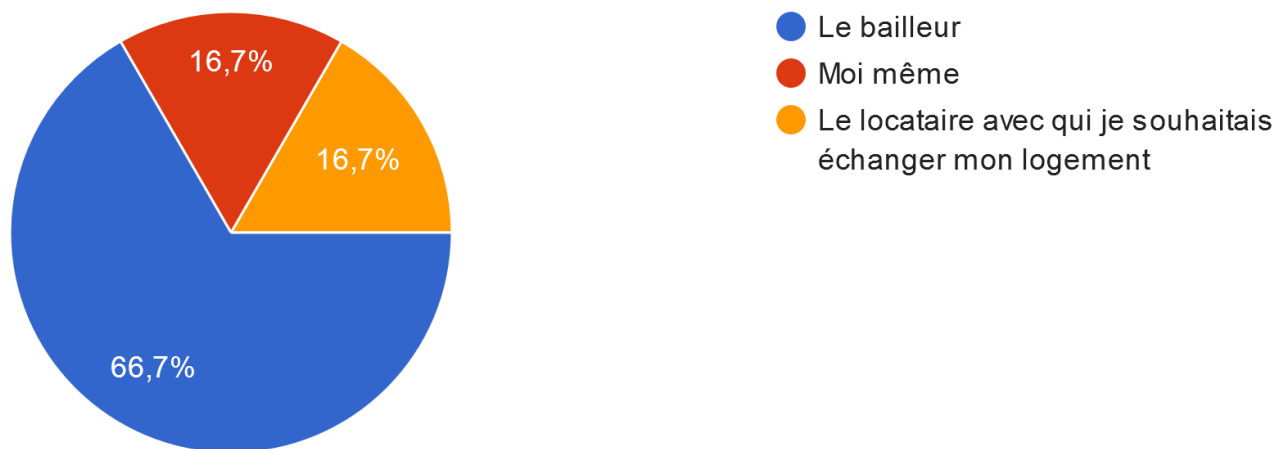


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 38% dont l'échange n'est pas en cours...*

Qui a clôturé votre dossier d'échange ?

6 réponses

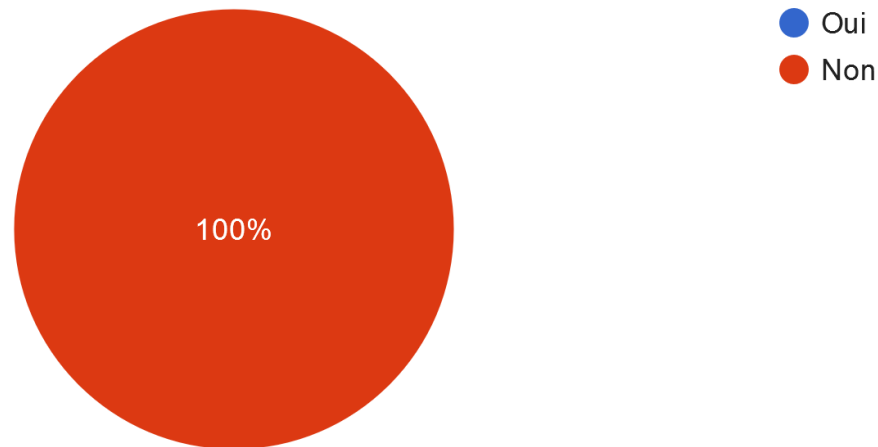


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 67% dont le dossier a été clôturé par un bailleur...*

Avez-vous compris la raison pour laquelle votre dossier d'échange a été clôturé ?

4 réponses

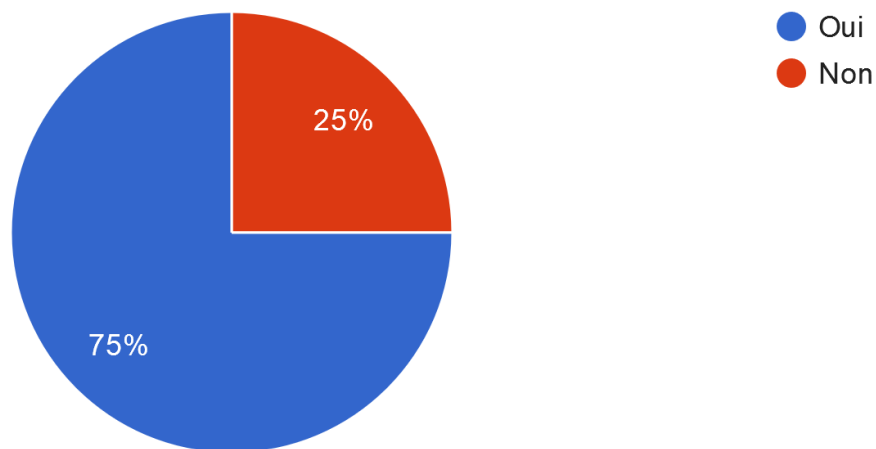


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 67% dont le dossier a été clôturé par un bailleur...*

Avez-vous contacté votre bailleur pour en savoir plus ?

4 réponses

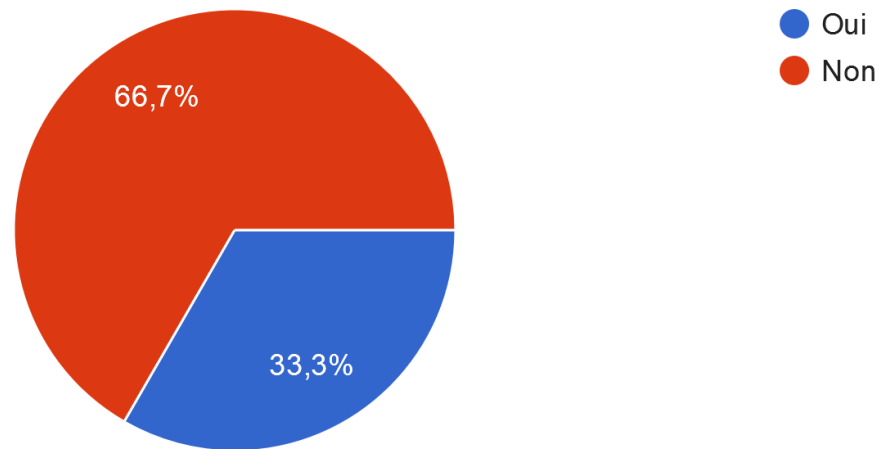


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 75% ayant contacté leur bailleur...*

La réponse apportée par votre bailleur vous a-t-elle éclairé ?

3 réponses

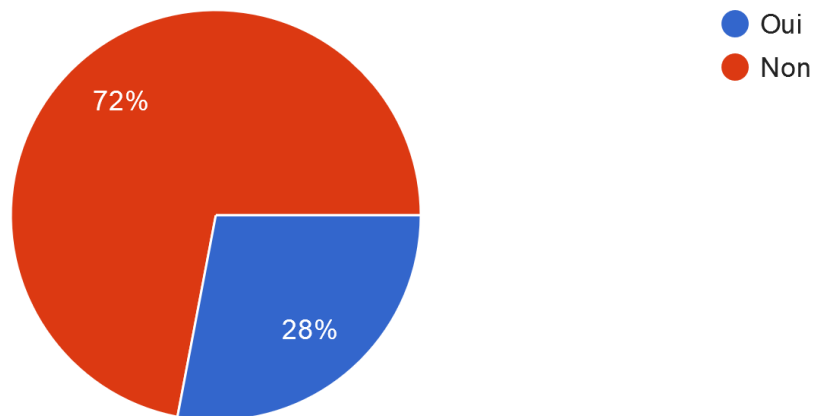


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

## *Sur les 96% ayant renseigné leurs critères de recherche...*

De façon générale, avez-vous contacté votre bailleur à la suite d'un dysfonctionnement ou pour toute question sur l'utilisation de la BEL ?

175 réponses



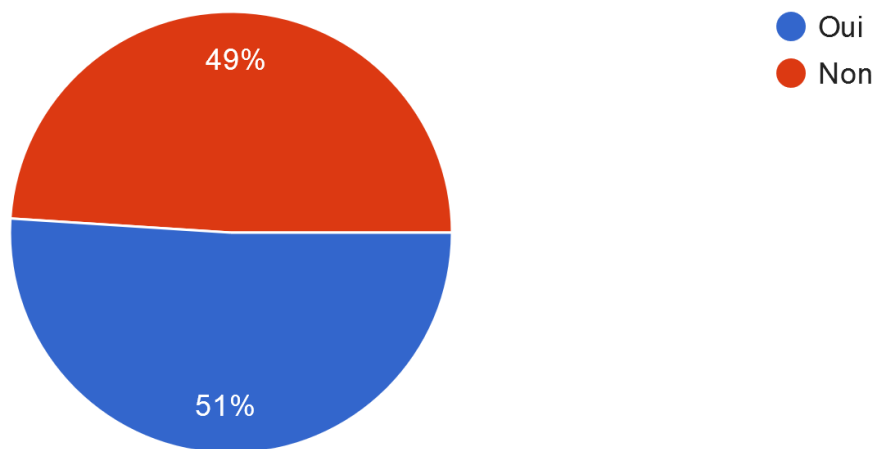


# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Sur les 28% ayant contacté leur bailleur...*

Etes-vous satisfait de la réponse apportée par votre bailleur ?

49 réponses



# *1. Résultats de l'enquête de notoriété*

---

Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait de la réponse apportée par votre bailleur ?

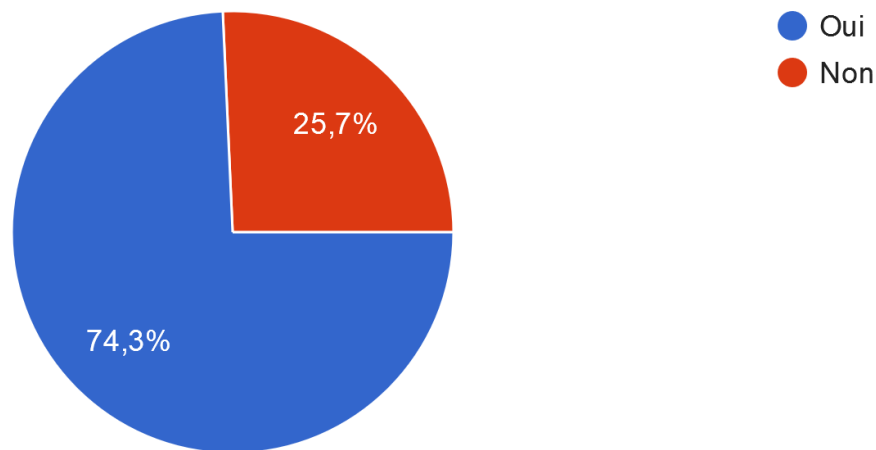
Sur les 18 locataires insatisfaits...

- 8 pour absence de réponse du bailleur
- 5 pour incompréhension de la réponse apportée (critères d'éligibilité)
- 5 pour non résolution du problème technique

# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

Considérez-vous la BEL comme un site intéressant pour votre recherche de logement ?

175 réponses



# 1. Résultats de l'enquête de notoriété

*Pistes de travail : « Plus d'offres et une meilleure communication »*

- Une amélioration de la plateforme : augmenter la visibilité des annonces en ouvrant les critères recherches des annonces ;
- Une amélioration de la communication :
  - Pour tous les locataires : sur la BEL
  - Pour les inscrits : sur l'intérêt de décrire son logement (descriptif dans l'encadré de texte, photos...)
- Une amélioration de la réactivité quant au suivi des dossiers en interne (réponses aux locataires, rappel des critères d'éligibilité, comptes bloqués...)

*« J'ai effectué un échange au mois de novembre dernier et je vous remercie d'avoir mis ce système en place » / « Tout est clair et précis »*

## 2. *La BEL Aujourd'hui, c'est...*

- **4501 locataires inscrits, dont :**
  - 432 sans activation de compte, 253 sans activation d'annonce, 1282 annonces activées (908 en fin juin 2020)
- 208 comptes supprimés par le locataire
- 2042 comptes désactivés (inactivité + 3 mois)
- **1249 contacts entre locataires, et 293 visites en cours**
- **21 échanges réalisés**
- **Des dossiers d'échange en cours, dont :**
  - 4 en attente du NUR
  - 38 en instruction, 6 en passage en CAL programmés
- **43 dossiers clos par un locataire et 48 dossiers clos par un bailleur**

### 3. *Tour de table*

---

- A l'échelle de votre organisme, votre retour d'expérience :
  - ✓ échanges réalisés,
  - ✓ plus-value constatée,
  - ✓ difficultés éventuelles rencontrées...

## 4. Budget maintenance et ajout de fonctionnalités

- ✓ Budget maintenance consommé => *Reconduire un budget maintenance*
- ✓ Évolution de la plateforme : **permettre aux locataires d'élargir les critères de recherche**, en ouvrant les filtres (afficher l'ensemble des annonces, en plus ou à la place des 50-100% compatibles) => *à quantifier par Actimage*
- ✓ Ajout de la fonctionnalité de **renseigner la période de déménagement à la place des locataires** (et éviter le blocage des dossiers) :
  - Développement :
    - Ajout d'un bloc "Période de déménagement" pour les super-administrateurs, administrateurs bailleurs et agents
    - Envoi de notification aux locataires et bailleurs concernés lors de la saisie
  - Recette / Mise en ligne
  - Soit **1,25j/h (0,75j/h si mutualisation avec ID, ~750€)**

## 4. Budget maintenance et ajout de fonctionnalités

- Lorsqu'un locataire n'utilise pas la plateforme dans un délai de 3 mois, son compte est désactivé automatiquement par la plateforme. Le compte désactivé est ensuite anonymisé au bout de 3 mois supplémentaires. Il doit alors demander à son bailleur de le réactiver.
- Une fois le compte réactivé par le bailleur, le locataire dispose d'un délai d'1 jour pour se connecter à la plateforme sinon son compte est à nouveau désactivé.
- Actimage propose de mettre en place une **réactivation automatique du compte utilisateur** lorsque le locataire tente de se connecter avec son compte préalable désactivé pour inactivité. La réactivation du compte locataire serait alors immédiate (gain de temps pour le locataire) et les bailleurs n'auraient plus besoin de prendre en charge les réactivations (gain de temps pour le bailleur).
- **Rappel : 2042 comptes locataires désactivés (inactifs depuis plus de 3 mois sur la plateforme)**
  - Développement technique (0,25j/h)
  - Recette & Mise en ligne (0,25j/h)
  - Une réduction du coût de l'évolution peut être envisagée si l'évolution est également validée sur la plateforme IDF



## 4. Budget maintenance et ajout de fonctionnalités

- Importation occasionnelle de fichiers contenant des doublons dans la base de données de la plateforme. Ces doublons peuvent **empêcher les locataires concernés de s'inscrire à la BEL** ou **empêcher la mise à jour des informations des annonces**.
- Actuellement, lorsqu'un bailleur importe un doublon ou un logement avec des informations erronées avec son fichier patrimoine, il ne peut pas le supprimer lui-même de la base de données. Si ces doublons sont présents en base de données, des locataires peuvent y être associés ce qui entraînent de grosses problématiques par la suite (non mise à jour des informations du logement, possibilité d'association de deux locataires différents sur les doublons d'un même logement,..).
- Evolution proposée par Actimage : **permettre la suppression par les bailleurs des logements non associés à un locataire (pour les administrateurs)**
- Développement technique (1j/h)
- Recette / Mise en production (0,25j/h)
- Une réduction du coût de l'évolution peut être envisagée si l'évolution est également validée sur la plateforme EchangerHabiter.