

# Baromètre de la visite immobilière

& les enseignements à en tirer pour louer et vendre vos biens plus vite



Vous le savez mieux que quiconque : le fait de bien organiser et piloter vos visites immobilières a un impact positif sur la rentabilité et la croissance de votre agence. En effet, plus un bien est loué ou vendu rapidement, plus vous pouvez accepter d'autres mandats, et plus vos clients sont satisfaits et vous recommandent à d'autres. Un véritable cercle vertueux, compliqué à mettre en place, tant la visite immobilière demande des *process* clairs et du temps.

Dans ce baromètre, nos experts Flatsy ont rassemblé des données qui vont vous aider à optimiser votre stratégie de visites immobilières.

Les objectifs de ce baromètre, vous aider à...

**Comprendre les nouvelles attentes des particuliers** pour leur proposer un parcours fluide et un service innovant,

**Estimer la durée de mise en location ou en vente** de vos biens,

**Comprendre les critères impactant vos visites**, tant positivement que négativement.

Piochez dès maintenant dans ce baromètre les bonnes pratiques à appliquer à vos *process* de visite !



01.

Comment ce baromètre a-t-il été conçu ?

02.

État des lieux de la visite immobilière

03.

Les critères qui vous permettent de louer / vendre plus vite vos biens

04.

Les grands enseignements à tirer de ce baromètre

# 01. Comment ce baromètre a-t-il été conçu ?

Les chiffres présentés dans ce baromètre sont tirés d'une étude menée sur **les données issues de 202 clients Flatsy** : agences immobilières, néo-agences, bailleurs sociaux, administrateurs de biens...

Ont été analysés



**33 190** biens



**182 103**  
visites immobilières

Afin de garantir un échantillon représentatif, tout en reflétant les dernières évolutions du marché de l'immobilier, l'étude s'est étendue de juin 2021 à juin 2022.



## 02. État des lieux de la visite immobilière

En tant qu'agent immobilier, vous rencontrez plusieurs problématiques au quotidien. Vous devez :



**Réussir à vous dégager du temps pour faire toutes vos visites.** Un véritable challenge, tant il est chronophage : organisation de votre agenda, temps passé dans les transports, retards ou annulations de dernière minute du candidat, pré-visite nécessaire pour découvrir le bien avant de pouvoir le présenter...



**Prendre le temps de rédiger des rapports complets pour les propriétaires** à l'issue de chaque visite. Un élément crucial pour justifier votre travail quotidien, et les accompagner dans le choix de leur locataire ou acheteur. L'information contenue dans ces rapports vous permet de délivrer un service de qualité et de la transparence aux bailleurs : elle doit être exhaustive, pour que le bailleur ait l'impression d'avoir fait lui-même la visite.



**Estimer le temps nécessaire pour commercialiser le bien,** pour communiquer efficacement auprès des propriétaires. Vous devez être capable de leur expliquer pourquoi le cycle de location ou d'achat est aussi long, ou bien combien de visites sont en moyenne nécessaires pour faire aboutir le projet.



**Accepter plus de mandats,** sans pour autant épuiser vos équipes. C'est la problématique corollaire de toutes les autres : plus vous gagnez en temps et en efficacité, plus vous pouvez accepter de nouveaux mandats.

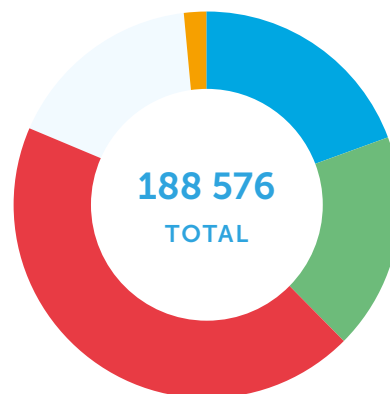
Alors comment affronter ces défis ? En décryptant avec nous les résultats de ce baromètre, pour vous baser sur des données chiffrées.



## 2.1 Quels sont les horaires de visite préférés des visiteurs ?

Pour bien organiser vos visites, vous devez connaître les préférences de vos acheteurs ou locataires potentiels.

● 12h-14h	19%
● Après 18h	18%
● Ouvert	45%
● WE	17%
● Avant 9h	2%



Lorsque le candidat a le choix, le baromètre révèle que...

- **Plus de la moitié des visites (56%) sont effectuées en dehors des horaires d'ouverture des agences.** Les horaires de travail des clients sont souvent incompatibles avec les horaires d'ouverture des agences traditionnelles, ce qui rend difficile l'organisation des visites et rallonge la commercialisation du bien.
- **Et pour preuve**, 19% des clients visitent des biens entre 12h et 14h, 18% après 18h, et 17% le week-end.

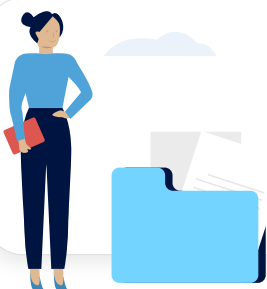


## Impossible de faire visiter vos biens en dehors des horaires d'ouverture de votre agence ?

Il peut être compliqué d'organiser des visites correspondant aux nouvelles attentes de vos clients. Et si vous confiez une partie ou la totalité de vos visites aux agents de Flatsy, sur des horaires extensibles, lorsque vous rencontrez un pic d'activité, lorsque vos équipes sont en congés ou alors lorsque vos biens sont trop éloignés de votre agence ?

Nos agents prennent le temps d'effectuer les visites, sur des horaires étendus matin, midi, soir et week-end. Ils sont sélectionnés pour leur bonne connaissance du quartier. Après chaque visite, ils vous envoient un compte-rendu complet. Sur 62 826 visites notées, la note moyenne qui leur a été accordée est de 4,9/5.

## Ce que les visiteurs disent de nos agents de visite Flatsy :



**“Très sympathique, souple dans ses horaires, connaissait bien son dossier.”**

*Laura à propos de Maximilien, agent de visite Flatsy à Paris*

**“Françoise a été très à l'écoute lorsque j'ai dû annuler le rdv initialement prévu et m'a rapidement proposé un nouvel horaire pour le jour même. Lors de la visite, les explications étaient claires et accompagnées de bons conseils. Nous avons aussi pu prendre le temps de revoir chaque pièce. Souriante, agréable et professionnelle ! Merci Françoise !”**

*Dominique à propos de Françoise, agent de visite Flatsy à Lyon*

**“L'agent a été très flexible sur l'horaire et a accepté de me faire visiter un vendredi soir à 19h30.”**

*Ségolène à propos de Laurence, agent de visite Flatsy à Paris*



## 2.2 Combien de visites sont nécessaires pour placer un bien?

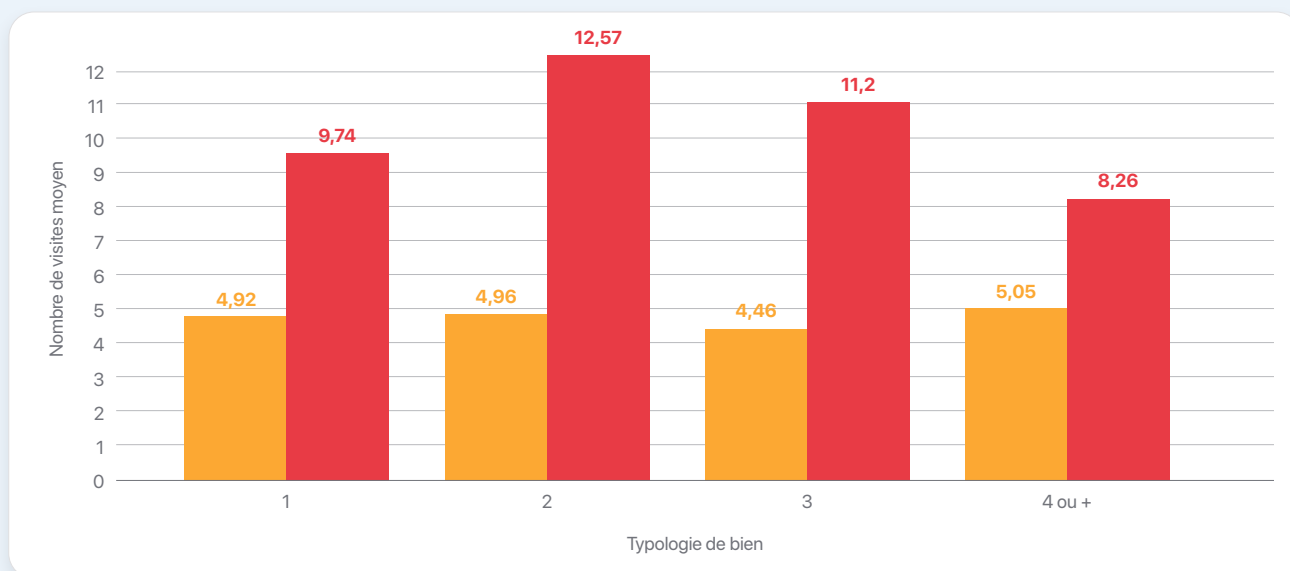
**11,4** visites

C'est le **nombre moyen de visites qu'il faut pour clôturer la vente d'un bien**. Il s'agit d'une décision très engageante sur le long terme pour les clients, et bon nombre d'entre eux commencent leur recherche sans avoir contacté leur banque, par simple curiosité.

**5,2** visites

C'est le **nombre de visites qu'il faut en moyenne pour louer un bien**. La décision de louer est certes moins engageante, du fait des préavis de seulement un mois en zone tendue, et de trois mois en zone détendue. Et de manière générale, la qualification en amont de la visite est plus facile à la location, grâce à des critères démographiques ou de revenus objectifs. Mais la tension du marché locatif en France est probablement le principal facteur explicatif.

### Combien de visites selon le nombre de pièces du bien ?



● Vente ● Location



Pour la location, sur une analyse menée du studio aux surfaces égales ou supérieures au T4, le baromètre révèle que...

- Le nombre de visites est globalement homogène, quelle que soit la taille du bien. On constate cependant qu'il faut un peu moins de visites sur un T3 pour trouver preneur. Ceci est potentiellement dû au fait que l'offre de T3 sur le marché locatif est très inférieure à la demande et nécessite donc moins de visites pour trouver preneur. Les T4 et plus nécessitent parfois plus de visites, car il s'agit bien souvent de familles qui s'engagent pour des périodes plus longues et sur des budgets nécessairement plus conséquents.
- À la location, l'objectif des agences est de préqualifier un maximum le candidat pour limiter le nombre de visites. La rémunération des agences étant relativement faible à la location, l'enjeu est donc de limiter le nombre de visites pour ne pas «perdre» trop de temps. C'est bien connu, le temps c'est de l'argent. Ainsi 5 visites suffisent en moyenne pour louer un bien.



Pour la vente d'un bien, on constate que...

- Les T2 et T3 s'adressent à un grand nombre de cibles différentes : célibataires, jeunes couples, familles peu nombreuses... Beaucoup de primo-accédants cherchent à acquérir ce type de logement. Les difficultés liées à l'obtention du financement et l'engagement que représente un premier achat expliquent en grande partie le nombre élevé de visites nécessaires. Côté chiffres, 12,6 visites sont nécessaires en moyenne pour les T2 et 11,2 pour les T3.
- Les studios représentent une classe d'actifs appréciée des investisseurs, pour les logements étudiants notamment. Ces biens n'ont donc, en général, pas de difficulté à trouver un financement. Côté chiffres, 9,7 visites sont nécessaires en moyenne.
- Les T4 et + s'adressent à des cibles plus rares, comme les familles nombreuses, avec des moyens financiers élevés, ce qui explique le peu de visites sur ce type de bien. Côté chiffres, 8,3 visites sont nécessaires en moyenne.





## 2.3 Quel est le temps nécessaire pour placer un bien ?

Location

21 jours

Vente

79 jours

Il faut **quasiment quatre fois moins de temps pour trouver le locataire d'un bien que pour trouver un acheteur**. Ce qui est logique : une location demande un temps de réflexion plus court, et beaucoup moins de démarches administratives.

Nombre de pièces

Nombre de jours moyen nécessaire pour clôturer la location

Nombre de jours moyen nécessaire pour clôturer la vente

1

20

76

2

20

81

3

21

81

4 et plus

39

78

Pour la location, **plus le bien comporte de pièces, plus le temps pour le placer est long** - un chiffre à mettre en corrélation avec le prix de ce bien.

Pour la vente, les studios sont vendus légèrement plus vite car la demande est très importante. Pour les T4 et plus, ce serait plutôt la rareté de l'offre qui explique que les biens trouvent plus rapidement preneur.

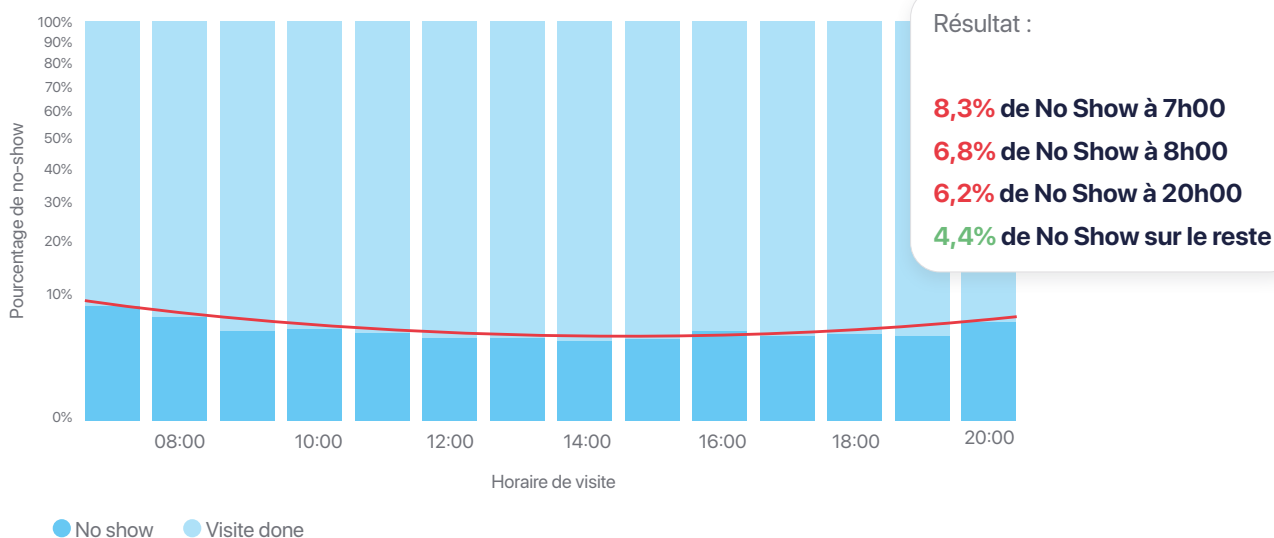
## 2.4 Quelles sont les caractéristiques du no-show et comment le réduire ?

La non présentation des prospects aux visites a des répercussions lourdes sur votre disponibilité, la satisfaction de vos collaborateurs et votre chiffre d'affaires.

Faire appel à Flatsy vous permet d'éviter les répercussions sur votre activité en réduisant drastiquement le taux de no-show et en évitant les déplacements inutiles à vos collaborateurs.

Sur la période étudiée, le taux de no-show s'élève en moyenne à 4,6% sur les biens pris en charge par Flatsy. Une statistique quatre fois plus basse que la moyenne du marché, qui s'élève à 20%. Ce résultat s'explique par les rappels automatiques mis en place par nos équipes : les visiteurs reçoivent un SMS de rappel 24 heures et 2 heures avant chaque visite.

### Taux de no-show en fonction de l'horaire



En poussant l'analyse, on constate que le taux de no-show :

- est plus élevé en début et en fin de journée (entre 6,2 et 8,3%)
- est significativement plus élevé le dimanche (6,2%)
- est plus important sur la location (6,2%) que sur la vente (3,4%)
- est beaucoup moins élevé pour les bailleurs sociaux (2,9%)

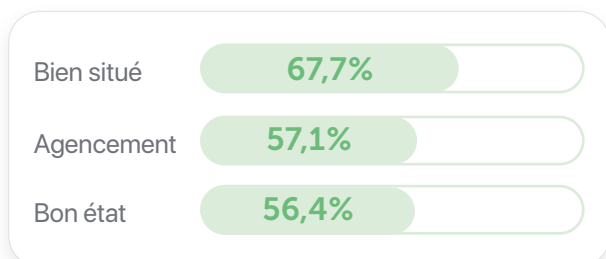
## 03. Les critères qui vous permettent de louer ou vendre plus vite vos biens

Les données qui suivent sont issues de 69 091 comptes-rendus rédigés par les agents de visite indépendants Flatsy après chaque visite. 32 262 biens en location et 33 829 biens à la vente ont été analysés.

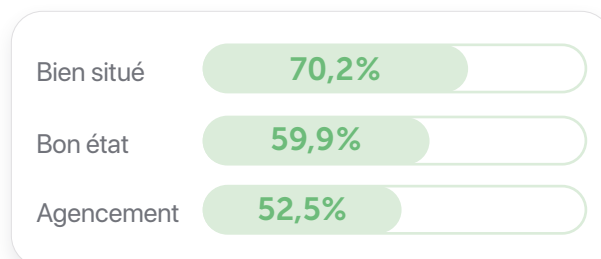
De manière générale, nous avons constaté que les visiteurs évoquent beaucoup plus de points positifs que de points négatifs. En d'autres termes, il faut plusieurs points positifs à un bien pour qu'il trouve un acquéreur ou un locataire. En revanche, il suffit d'un seul point négatif pour que le visiteur justifie son désintérêt, à la location comme à la vente.

### 3.1 Quels critères vous permettent de louer / vendre plus vite vos biens ?

#### Top 3 des critères impactant positivement la vente



#### Top 3 des critères impactant positivement la location

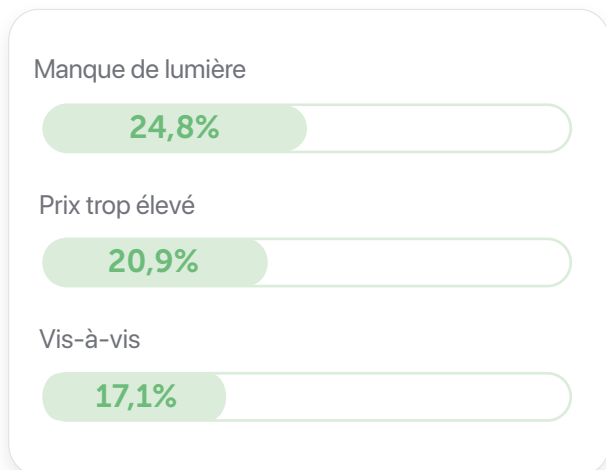


On note que les critères sont quasiment identiques dans les deux cas.

- **Le fait qu'un bien soit bien situé est de loin le premier critère de choix** pour les acheteurs et les locataires. La recherche d'un quartier en particulier et la proximité à des lieux-clés, comme les écoles et commerces, expliquent ces résultats.
- **Le fait qu'un bien soit en bon état arrive en deuxième position.** Ce critère est moins freinant pour la vente d'un bien que pour la location, puisqu'il est possible pour les acheteurs de réaliser leurs propres travaux après l'achat.
- **L'agencement de l'appartement arrive dans le top 3 de ces critères.** Les acheteurs se projettent notamment dans le fait de pouvoir faire des travaux pour améliorer cet agencement, par exemple, en abattant des murs qui ne sont pas porteurs.

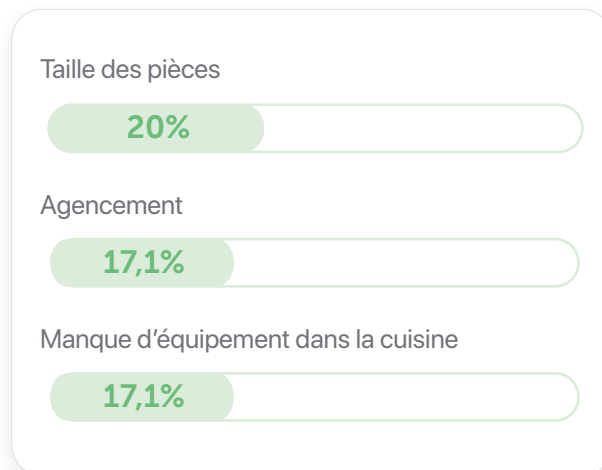
## 3.2 Quels critères s'avèrent bloquants pour louer / vendre vos biens ?

### Top 3 des critères qui freinent la vente



**Le fait que le bien soit peu lumineux est le premier critère négatif qui ressort à la vente.** Un chiffre logique, quand on sait qu'il s'agit d'un critère non évolutif : le bien a peu de chance de devenir plus lumineux à l'avenir. C'est également le cas du vis-à-vis.

### Top 3 des critères qui freinent la location



**La taille des pièces, le mauvais agencement et l'équipement de la cuisine** sont les critères clés évoqués pendant les visites à la location. À la vente, l'acheteur a la possibilité d'effectuer des travaux et donc d'arranger le logement selon sa convenance, ce critère semble donc moins impacter sa décision.



# 04. Les grands enseignements à tirer de ce baromètre



## Les chiffres-clés sur les visites immobilières

**Il est quasiment quatre fois plus rapide de placer un bien en location qu'en vente.** Une statistique à garder en tête lorsque vous mesurez l'efficacité de vos équipes !

**Plus de 50% des demandes de visite se font en dehors des horaires d'ouverture des agences,** lorsque les visiteurs ont le choix. Les candidats sont en demande d'horaires flexibles : adaptez-vous à cette demande pour vous démarquer, et générer plus de chiffre d'affaires.

**Le fait d'envoyer des rappels automatiques avant chaque visite permet de faire chuter le no-show de 20% à 4,6%.** Une nécessité lorsqu'on pense au temps perdu et à la frustration de vos équipes lorsqu'elles se mobilisent pour une visite qui n'aura finalement pas lieu.

## Les astuces pour optimiser vos visites immobilières

Chez Flatsy, nous vous aidons à mettre en place la prise de rendez-vous en ligne. Une fois votre annonce publiée, **vous pouvez pré-qualifier les candidats grâce à un questionnaire personnalisable.** Situation professionnelle, type de contrat, revenus, etc. À vous de fixer vos critères !

💡 Avec la pré-qualification en ligne, vous vous garantissez de faire visiter uniquement des candidats éligibles.

Le candidat peut choisir un créneau de visite en toute autonomie, selon vos disponibilités – ou bien celles de nos agents de visite, si vous décidez de nous confier vos visites.

Nous nous chargeons alors de lui envoyer **des SMS de rappel automatiques 24 heures et 2 heures avant la visite,** pour éviter le no-show.

Enfin, lorsque vous décidez de nous confier une visite, vous gardez la main ! Nos agents indépendants s'engagent non seulement à fournir un excellent niveau de service, mais aussi à vous donner de la visibilité en vous fournissant **un compte-rendu complet dans l'heure qui suit chaque visite.** Situation du visiteur, points positifs et négatifs remontés, questions, intérêt, etc. Vous avez le même niveau d'information que si vous aviez vous-même effectué la visite, et pouvez simplement et rapidement **faire du reporting auprès de vos clients propriétaires.**

💡 Suite à chaque visite, nous proposons au visiteur de noter la prestation de nos agents de proximité. Et les résultats parlent d'eux-mêmes puisque nos agents reçoivent en moyenne la note de 4,9/5.

## En bref, collaborer avec Flatsy vous permet de :

- Gagner en temps de secrétariat en limitant les appels téléphoniques,
- Améliorer le parcours locataire avec des disponibilités étendues,
- Limiter le nombre de no-shows grâce aux relances sms automatiques,
- Améliorer la satisfaction de vos visiteurs grâce à nos agents de proximité, qui connaissent le quartier comme leur poche,
- Améliorer la satisfaction de vos clients propriétaires en facilitant la communication et le reporting.

## Ce que les visiteurs disent de nos agents de visite Flatsy :

**“Je suis professionnelle de l’immobilier et nous avons été ravis de la visite. Le bien nous a été présenté de façon professionnelle et intéressante. Nous avons eu un vrai coup de cœur.”**

*Splendora à propos de David, agent de visite Flatsy à Lyon*

**“Très bon accueil, nous a laissé visiter l’appartement tranquillement et donné tous les renseignements souhaités y compris sur le quartier.”**

*Martin à propos d’Alexandra, agent de visite Flatsy à Paris*



**“Aujourd’hui j’ai mis les pieds à Saint-Étienne pour la première fois et Christian m’a alors parlé des commodités qui se trouvent aux alentours de l’appartement. Il m’a fait une visite complète et détaillée du studio.”**

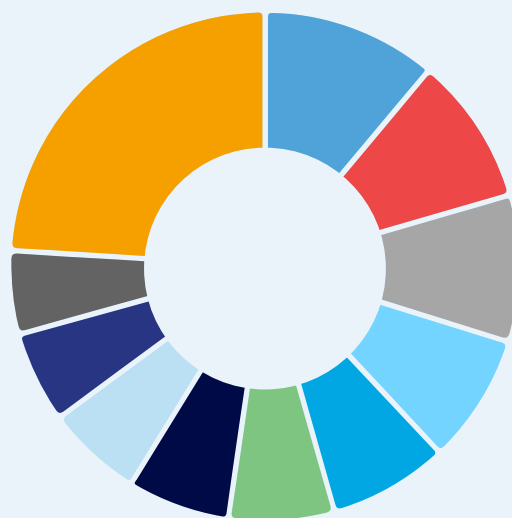
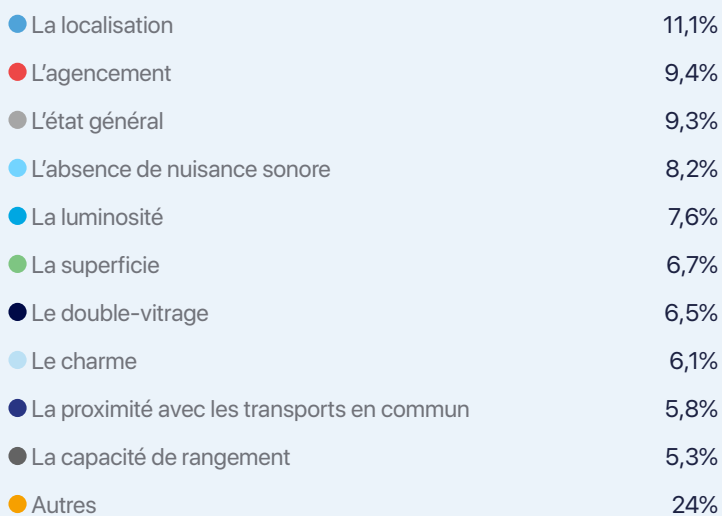
*Hajar à propos de Christian, agent de visite Flatsy à Saint-Etienne*

# Annexes

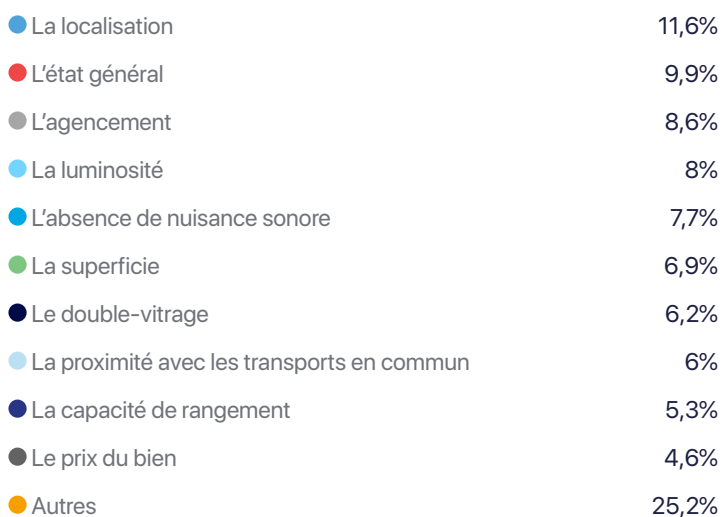
## Les critères qui vous permettent de louer / vendre plus vite vos biens

Critère	Pourcentage de visites impactées positivement (vente)	Pourcentage de visites impactées positivement (location)
La <b>localisation</b>	67,7%	70,2%
L' <b>agencement</b>	57,1%	52,5%
L' <b>état général</b>	56,4%	59,9%
L'absence de <b>nuisance sonore</b>	49,8%	47,0%
La <b>luminosité</b>	46,2%	48,5%
La <b>superficie</b>	40,9%	42,2%
Le <b>double-vitrage</b> , important pour le calme du bien et l'aspect énergétique	39,5%	37,8%
Le <b>charme</b>	36,9%	20,2%
La <b>proximité avec les transports en commun</b>	35,3%	36,4%
La <b>capacité de rangement</b>	32,1%	32,0%
L' <b>équipement et la taille de la cuisine</b>	28,4%	24,0%
L' <b>aspect esthétique</b> de la copropriété	26,8%	26,6%
La <b>présence d'un balcon ou d'une terrasse</b> : un élément qui a fait considérablement grimper le prix de vente ou de location depuis la crise sanitaire, et qui freine ainsi bon nombre de candidats	21,9%	26,6%
La <b>hauteur sous plafond</b>	20,0%	14,8%
L' <b>étage</b> : le rez-de-chaussée est souvent moins prisé, car moins lumineux et donne sur la rue, ce qui le rend plus susceptible d'être envahi par les animaux, comme les rats, ou cambriolé	19,5%	18,5%
La <b>vue</b> , un critère qui fait également considérablement augmenter le prix du bien	18,8%	22,3%
Le <b>prix du bien</b> : un critère qui impacte beaucoup plus la location, car il est plus difficile pour l'acheteur d'avoir un point de repère pour savoir s'il fait une bonne affaire	9,5%	27,7%

## Critères impactant la vente de vos biens



## Critères impactant la location de vos biens

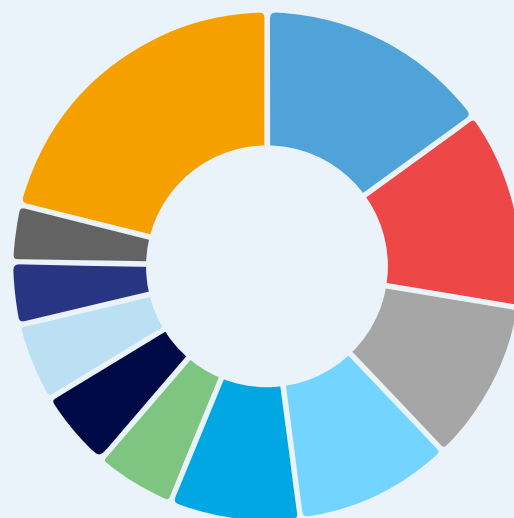
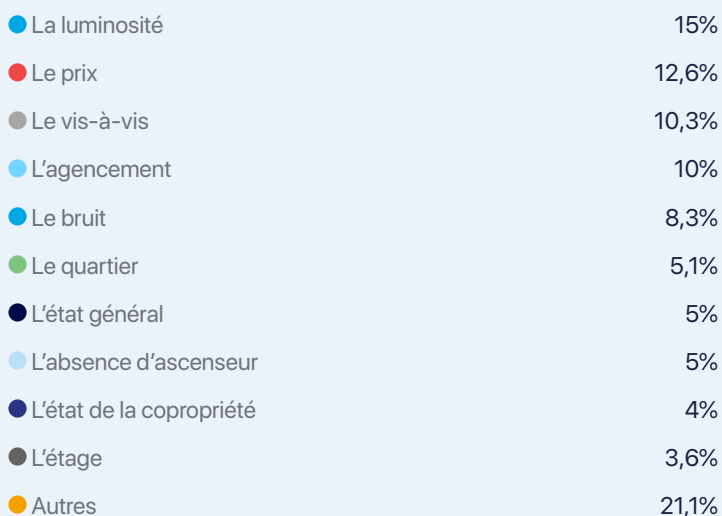




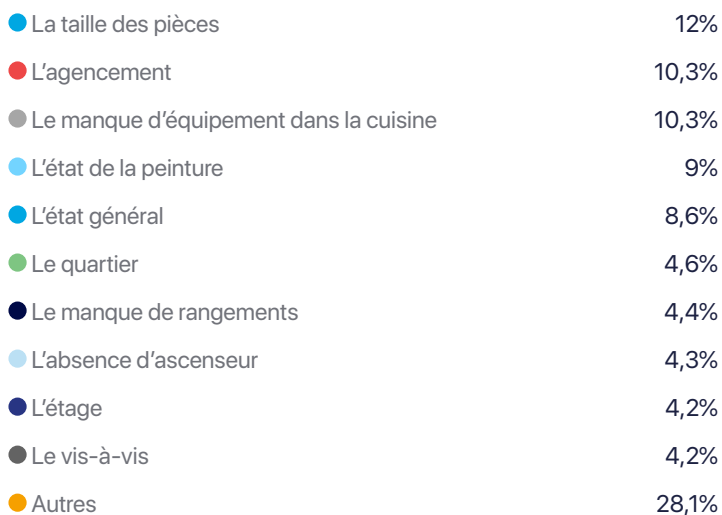
## Les critères qui s'avèrent bloquants pour louer / vendre vos biens

Critère	Pourcentage de visites impactées négativement (vente)	Pourcentage de visites impactées négativement (location)
La <b>luminosité</b>	24,8%	9,4%
L' <b>agencement</b>	16,5%	17,1%
Le <b>prix</b> : Il est bien plus impactant pour l'acte de vente que pour l'acte de location, étant donné l'investissement considérable que demande l'achat d'un bien immobilier	20,9%	5,2%
Le <b>vis-à-vis</b> : l'intimité est cruciale pour les acheteurs qui souhaitent se projeter à long terme, et l'est moins pour les locataires	17,1%	6,9%
Le fait que le bien soit <b>bruyant</b> : c'est un frein beaucoup plus important sur la vente, du fait du caractère temporaire de la location	13,7%	6,6%
La <b>taille des pièces</b>	9,8%	20%
Le <b>quartier</b> : les acheteurs se demandent plus s'ils se voient habiter à cet endroit au long-terme que les locataires	8,5%	7,6%
Le bien est en <b>mauvais état général</b> : un critère qui compte étrangement moins que l'état des murs, vu plus haut	8,2%	14,2%
L' <b>absence d'ascenseur</b> : les acheteurs qui se projettent à long-terme, et s'imaginent devoir monter les courses ou la poussette, ou bien monter les marches en vieillissant, le voient plus comme un critère bloquant que les locataires	8,1%	7,1%
L' <b>état de la copropriété</b> : il est bien plus impactant pour l'achat, car les propriétaires devront supporter les frais de copropriété, qui peuvent être coûteux, par exemple, dans le cadre d'un ravalement de façade	6,7%	2,9%
L' <b>étage</b> où se situe le bien	5,9%	7,0%
L' <b>état de la peinture</b> : plus impactant en location qu'en vente, étant donné que les propriétaires prennent plus aisément la décision de repeindre eux-mêmes	5,3%	14,9%
Le <b>manque d'équipement dans la cuisine</b> : il est moins impactant sur l'acte de vente, car les propriétaires savent que la cuisine et la salle de bain sont souvent à refaire après un achat	4,4%	17,1%
Le <b>simple vitrage</b> : un critère qui gagne en importance au vu des normes environnementales et énergétiques liées aux passoires thermiques, qu'il faut suivre pour pouvoir revendre son bien par la suite.	3,7%	4,1%
Le fait que le bien ne dispose <b>pas d'assez de rangements</b> : un critère plus impactant en location où, contrairement à l'achat, il est peu possible de faire des travaux pour réaménager les espaces	3,5%	7,3%
Le <b>mauvais état</b> des sols	2,9%	6,1%
L' <b>humidité</b>	2,1%	4,5%
Le fait que le bien soit <b>loin des transports en commun</b>	1,4%	2,5%
La <b>mauvaise odeur</b>	1,2%	3,8%
Le <b>manque de prises électriques</b>	0,4%	1,1%
L' <b>absence d'accès handicapé</b>	0,4%	0,5%

## Critères impactant la vente de vos biens



## Critères impactant la location de vos biens





# Flatsy est la solution de confiance de plus de **200 professionnels** de **l'immobilier** pour améliorer l'expérience de la visite.

Nous allions outils digitaux et soutien humain : prise de rendez-vous en ligne,  
dématérialisation des dossiers, réalisation de vos visites par nos agents qualifiés.

Pour en savoir plus :

**Rendez-vous sur [www.flatsy.fr](http://www.flatsy.fr) !**

