SEGMA RECHERCHE



SS-18926

GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

Sondage sur le comportement des acheteurs d'une habitation neuve en 2018

Deuxième partie

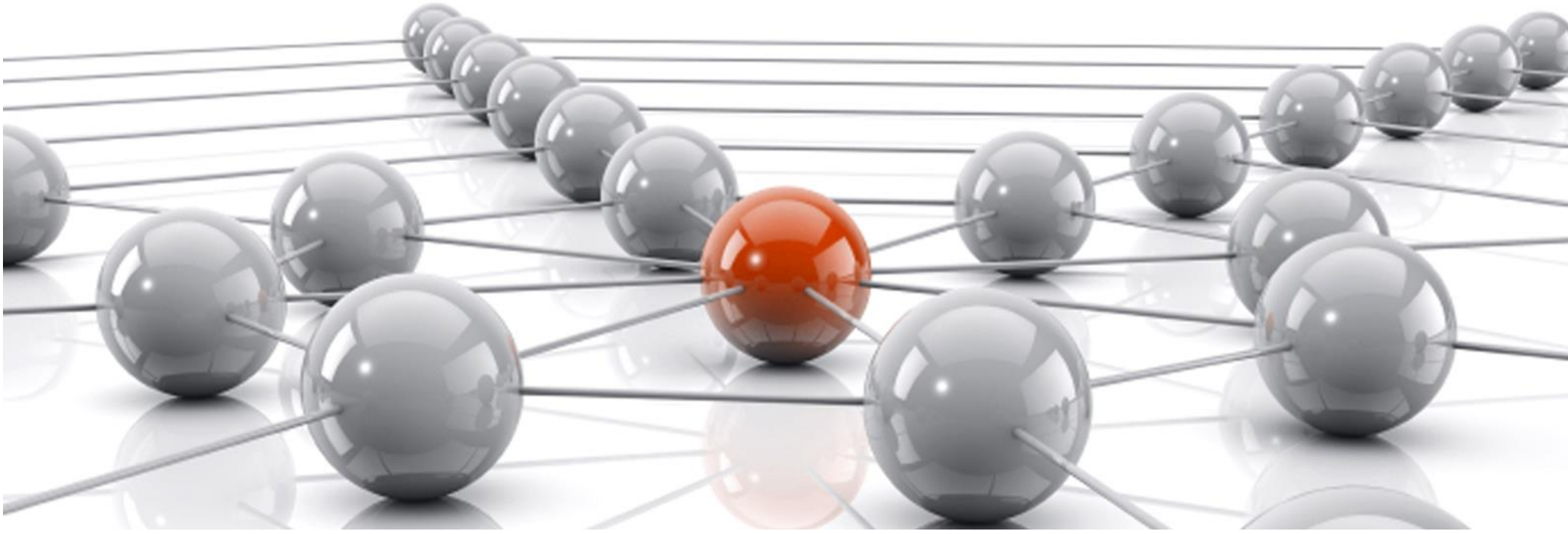


Table des matières

1. LE CONTEXTE, LES OBJECTIFS ET LA MÉTHODOLOGIE 3
2. LA SATISFACTION ENVERS LA NOUVELLE RÉSIDENCE 7
3. LA SATISFACTION ENVERS LE CONSTRUCTEUR 9
4. CONNAISSANCE DU PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE 15
5. PERCEPTION DU CODE DE CONSTRUCTION 19
6. PROFIL DES RÉPONDANTS 22

1. LE CONTEXTE, LES OBJECTIFS ET LA MÉTHODOLOGIE



LE CONTEXTE

Ayant pour mandat d'administrer le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs depuis le 1er janvier 2015, Garantie de construction résidentielle (GCR) désire réaliser un sondage sur le comportement des acheteurs d'une habitation neuve en 2018.

LES OBJECTIFS

Garantie de construction résidentielle (GCR) souhaite dresser un portrait des acheteurs de résidences neuves, ce qu'ils ont acheté et la façon dont ils ont fait leur achat. D'une façon plus précise, l'étude vise à approfondir la connaissance des éléments suivants :

- L'ancienne résidence (nombre, lieu, durée de possession, valeur de vente, raisons de déménagement, etc.) ;
- Le processus de recherche de la nouvelle résidence (lieu, visite de résidences usagées et raisons du non-achat, nombre de résidences visitées, importance des critères d'achat, intentions, etc.) ;
- Les caractéristiques de la nouvelle résidence et de son quartier (type de résidence, critères de sélection du lieu géographique, distance par rapport à l'ancienne résidence et au lieu de travail, etc.) ;
- Les caractéristiques intérieures de la nouvelle résidence (superficie, nombre de pièces, satisfaction, etc.) ;
- Le prix d'achat et le financement (montant et source de la mise de fonds, inclusion dans le prix d'achat, recours au programme *RAP*, montant et conditions du prêt hypothécaire, etc.) ;
- Et finalement, le profil des acheteurs (âge, sexe, pays de naissance, nombre de personnes à domicile et âge des enfants, niveau d'éducation, revenu familial, etc.).

LA MÉTHODOLOGIE

La méthodologie

Un sondage web et téléphonique auprès d'un échantillon de 1 124 acheteurs de nouvelles résidences a été réalisé parmi la banque de données des acheteurs de maisons neuves en 2018.

Les résultats ont été pondérés selon les régions afin de refléter le plus fidèlement possible le poids des acheteurs de chaque région. Ainsi, le poids de chacune des régions a été ramené à son importance réelle par pondération.

Les acheteurs de résidences existantes, les autoconstructeurs ne font pas partie de la population étudiée.

Le questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par Segma Recherche et a été validé par les responsables du projet de GCR avant le lancement du projet en 2018.

La collecte de données

La collecte de données a eu lieu du 19 décembre 2018 au 20 janvier 2019. La durée moyenne des entrevues web était de 20 minutes, alors que la durée au téléphone était de 27 minutes. Au total, 677 entrevues web ont été complétées auprès des personnes dont nous avions une adresse courriel. Pour les personnes dont nous avions un numéro de téléphone, 25 entrevues ont été complétées au téléphone et 422 entrevues ont été complétées par web, car les participants préféraient ce mode et ont demandé qu'on leur envoie le questionnaire à leur adresse courriel.

Le taux de réponse

Le taux de réponse au sondage est de 35,5 %.

La marge de manœuvre

La marge d'erreur maximale associée à un échantillon de 1 124 et provenant d'une population de plus de 7 000 ménages est de 2,65 % à un niveau de confiance de 95 %.

La lecture des résultats

Les différences significatives à un niveau de confiance de 95 % sont indiquées dans le rapport par des flèches de ce type : ▲▼

Le nombre de répondants à une question est indiqué de la façon suivante : (n = 1 124).

L'échantillon a été construit à partir d'une liste d'acheteurs de maison neuve, toutes les personnes de la liste étaient éligibles pour répondre au sondage ; une pondération a donc été appliquée de façon à ce que la répartition finale des répondants reflète la région et le type d'habitation existant au sein de la population étudiée.

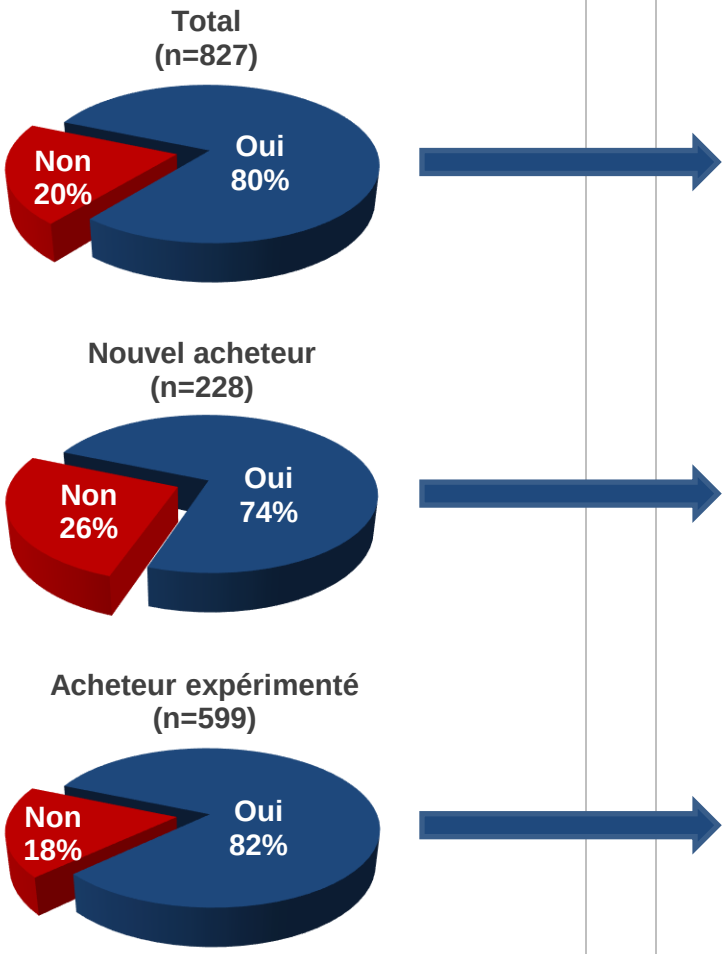
Sur une base territoriale, les résultats sont présentés selon la région de Montréal, la région de Québec et, globalement, pour le reste du territoire.

2. LA SATISFACTION ENVERS LA NOUVELLE RÉSIDENCE



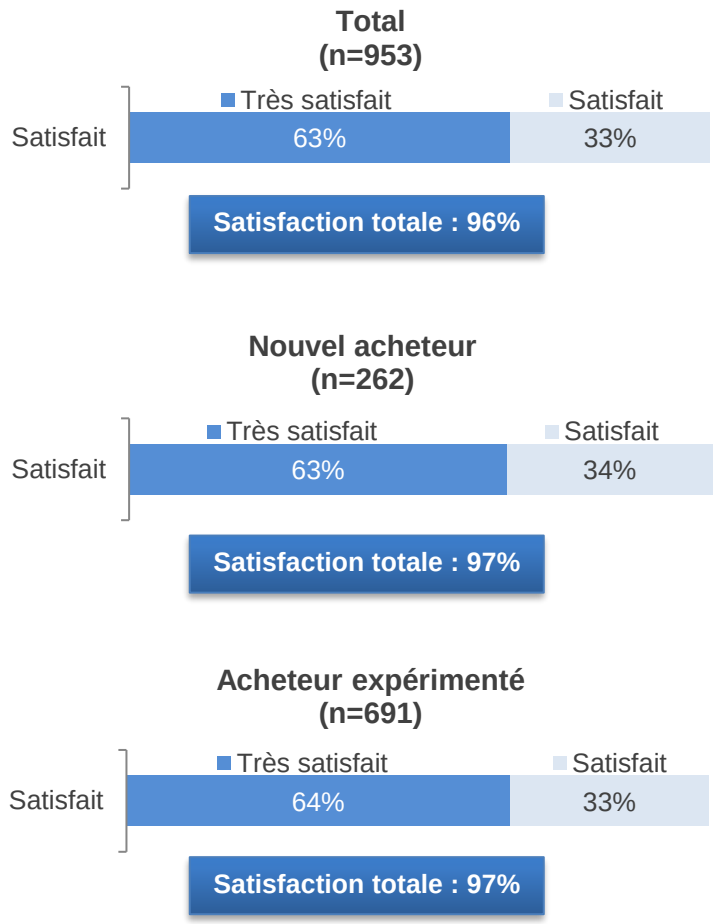
La satisfaction globale envers la nouvelle résidence

Prise de possession de la résidence



Q15A. Avez-vous pris possession votre nouvelle résidence?

Niveau de satisfaction



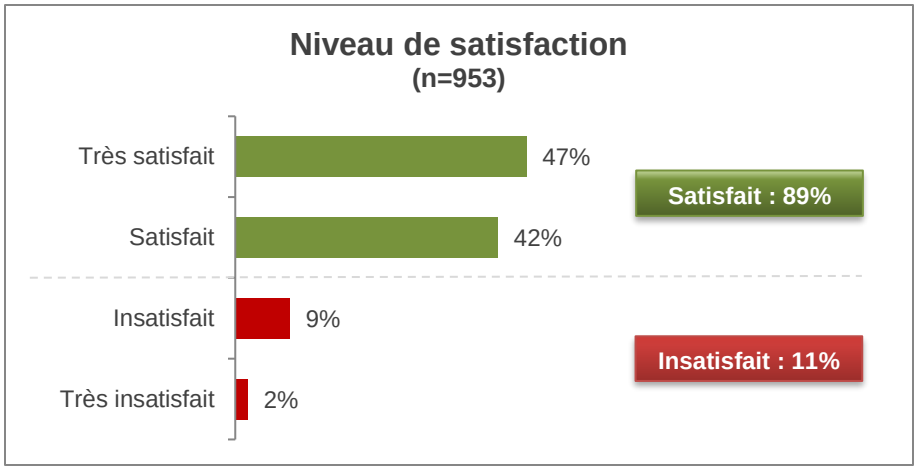
Q15. Indiquez votre niveau actuel de satisfaction envers votre nouvelle résidence

- Dans l'ensemble, la nouvelle résidence satisfait aux attentes des acheteurs.
- Parmi les participants qui ont déjà pris possession de leur résidence, soit 80 % des acheteurs, la grande majorité d'entre eux se disent très ou assez satisfaits de leur nouvelle résidence, dont plus de 60 % se disent très satisfaits.

3. LA SATISFACTION ENVERS LE CONSTRUCTEUR



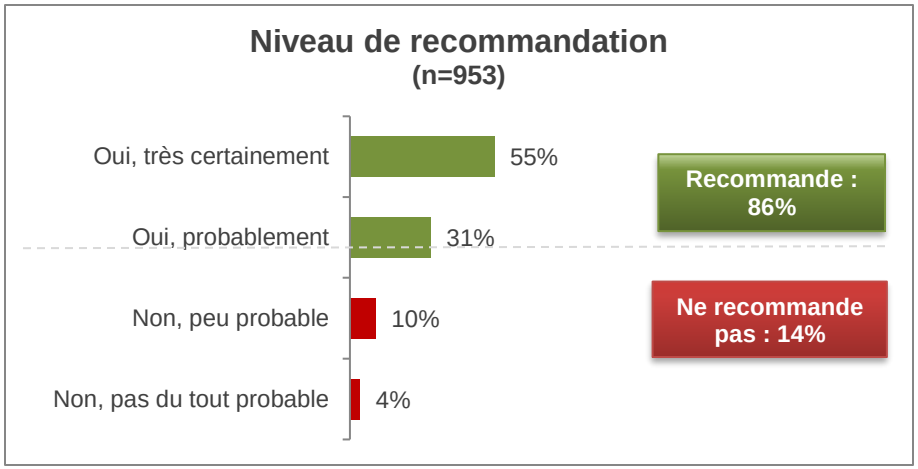
La satisfaction et recommandation envers le constructeur



	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=261)	Expérimenté (n=692)	Montréal (n=289)	Québec (n=199)	Ailleurs (n=466)
Satisfait	88%	89%	87%	90%	90%
Insatisfait	12%	11%	13%	10%	10%

Q16. Indiquez votre niveau actuel de satisfaction envers votre constructeur

- Dans l'ensemble, les acheteurs sont satisfaits de leur constructeur. Toutefois, on peut observer que les acheteurs de la région de Montréal sont un peu plus critiques à cet égard.



	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=261)	Expérimenté (n=692)	Montréal (n=289)	Québec (n=199)	Ailleurs (n=466)
Recommande	87%	86%	85%	84%	88%
Ne recommande pas	13%	14%	15%	16%	12%

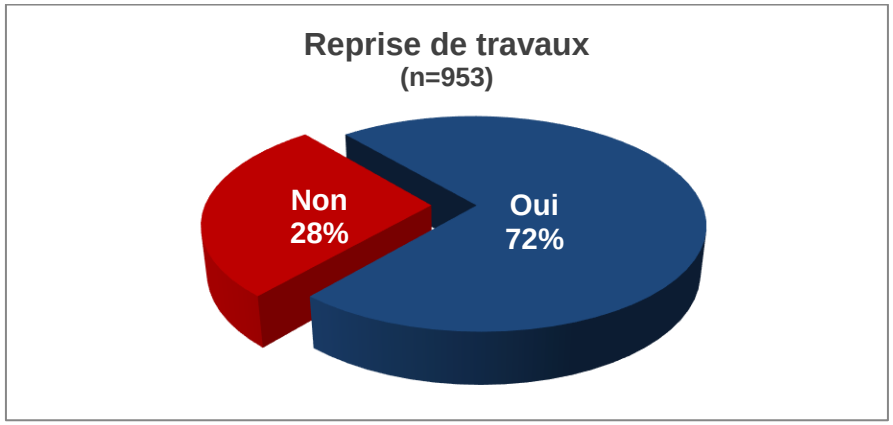
Q17. Recommanderiez-vous votre constructeur à d'autres personnes?

- La satisfaction des acheteurs envers leur construction est suffisamment forte pour que ceux-ci recommandent leur constructeur. En effet, plus de 85 % des acheteurs recommanderaient probablement (31 %) ou très certainement (55 %) le constructeur.

La qualité des services offerts par le constructeur

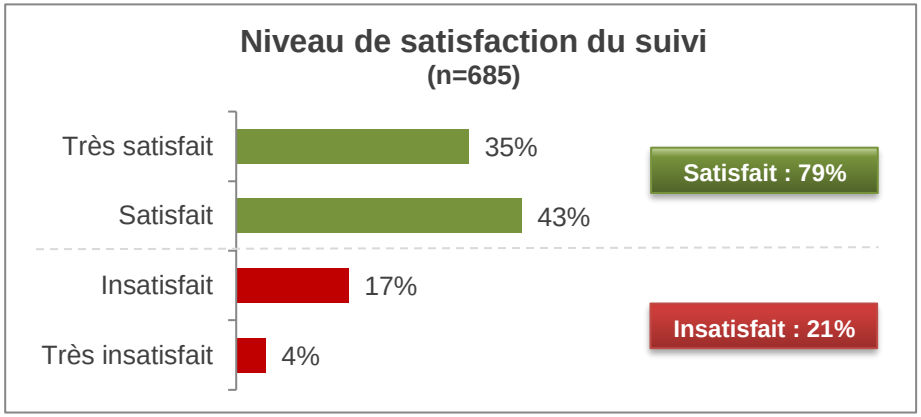
	Total	Type d'acheteur		Région		
		Nouvel	Expérimenté	Montréal	Québec	Ailleurs
Qualité du service à la clientèle du constructeur	n=953	n=262	n=691	n=289	n=199	n=541
% de Bonne (8 à 10)	68%	64%	70%	65%	65%	72%
Moyenne	7,90	7,70	7,98	7,70	7,86	8,10

Q17A. Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant MAUVAISE et 10 BONNE, comment qualifieriez-vous la qualité du service à la clientèle du constructeur?



	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=261)	Expérimenté (n=692)	Montréal (n=289)	Québec (n=199)	Ailleurs (n=541)
Oui	67%	74%▲	73%	70%	72%

Q17B. Avez-vous demandé au constructeur de reprendre ou de compléter des travaux après avoir pris possession de votre résidence?

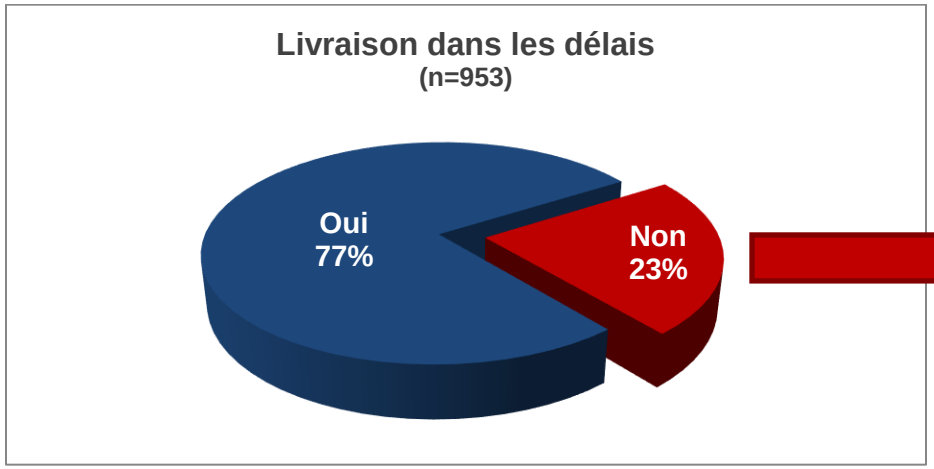


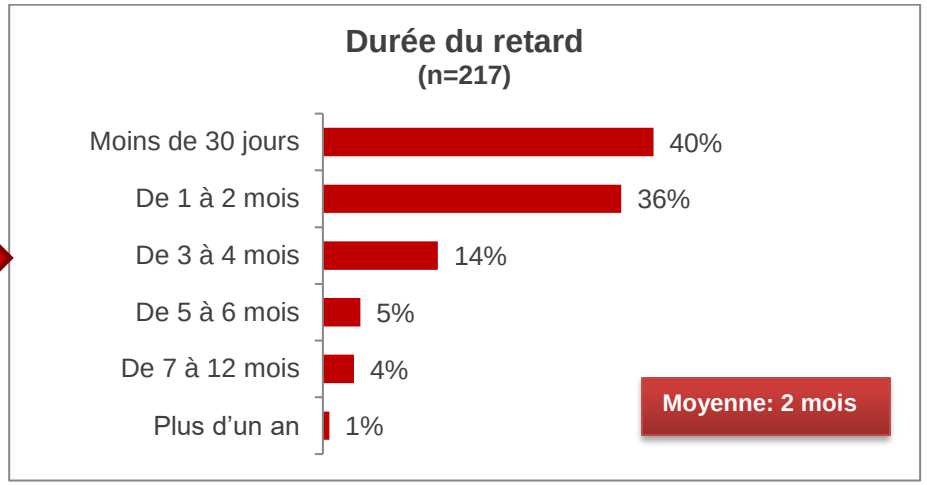
	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=178)	Expérimenté (n=507)	Montréal (n=210)	Québec (n=138)	Ailleurs (n=384)
Satisfait	76%	79%	76%	77%	81%
Insatisfait	24%	21%	24%	23%	19%

Q17C. Comment qualifieriez-vous le suivi effectué par le constructeur?

- Bien que globalement le service à la clientèle du constructeur soit satisfaisant, il n'en demeure pas moins que 32 % des acheteurs donnent une note inférieure à 8 sur 10. De plus, on note que 72 % des acheteurs ont demandé des reprises de travaux et qu'un acheteur sur cinq (21 %) s'est montré insatisfait de ceux-ci.

Délais de livraison





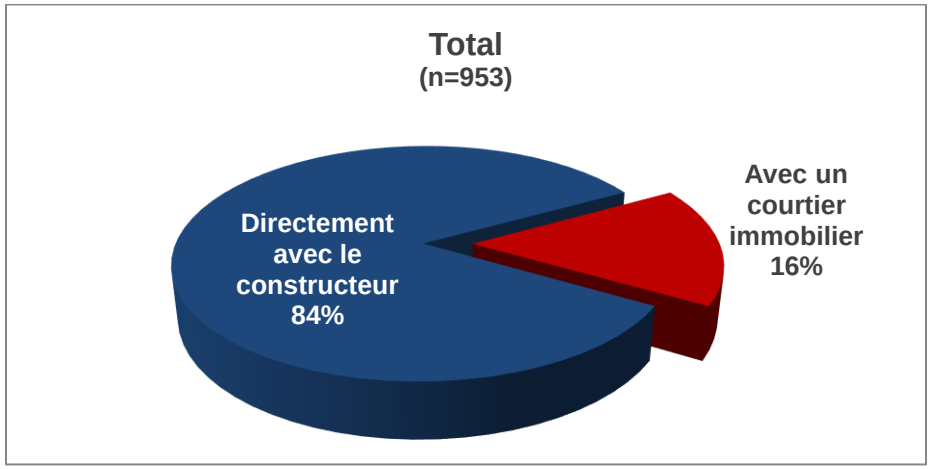
Q18A. Quelle a été la durée du retard?

	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=261)	Expérimenté (n=692)	Montréal (n=289)	Québec (n=199)	Ailleurs (n=541)
Oui	77%	77%	74%	80%	78%

Q18. Est-ce que votre résidence a été livrée selon les délais prévus initialement?

- Dans la majorité des cas, la livraison de la nouvelle résidence a été effectuée dans les délais prévus. Toutefois, c'est quand même un acheteur sur quatre qui a eu des délais de livraison et pour 24 % d'entre eux, on peut observer que le délai a été supérieur à 3 mois.

Utilisation d’un intermédiaire



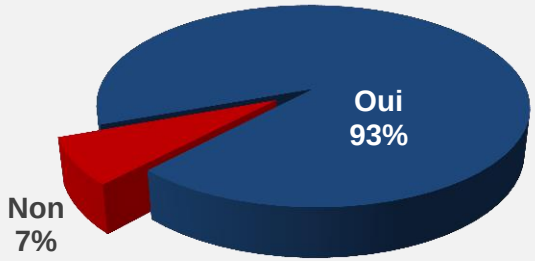
	Type d’acheteur		Région		
	Nouvel (n=261)	Expérimenté (n=692)	Montréal (n=289)	Québec (n=199)	Ailleurs (n=541)
Directement avec le constructeur	81%	84%	77%	78%	89%
Avec un courtier immobilier	19%	16%	23%	22%	11%

Q19. Avez-vous fait affaire directement avec le constructeur ou celui-ci était représenté par un courtier immobilier?

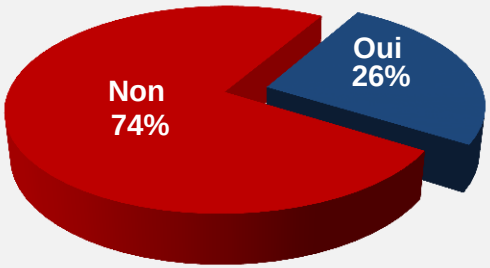
- L’utilisation d’un intermédiaire dans le cas de l’acquisition d’une maison neuve est peu répandue. En effet, plus de 70 % des acheteurs ont fait affaire avec le constructeur. Cette façon de faire est plus fortement répandue dans les autres régions (89 %) comparativement aux régions de Montréal (77 %) et Québec (78 %).

Les vérifications avant d'emménager

QN8. Avant d'emménager dans votre maison, avez-vous… **(n=955)**



… fait le tour de votre nouvelle propriété en compagnie de l'entrepreneur avant la réception de celle-ci?

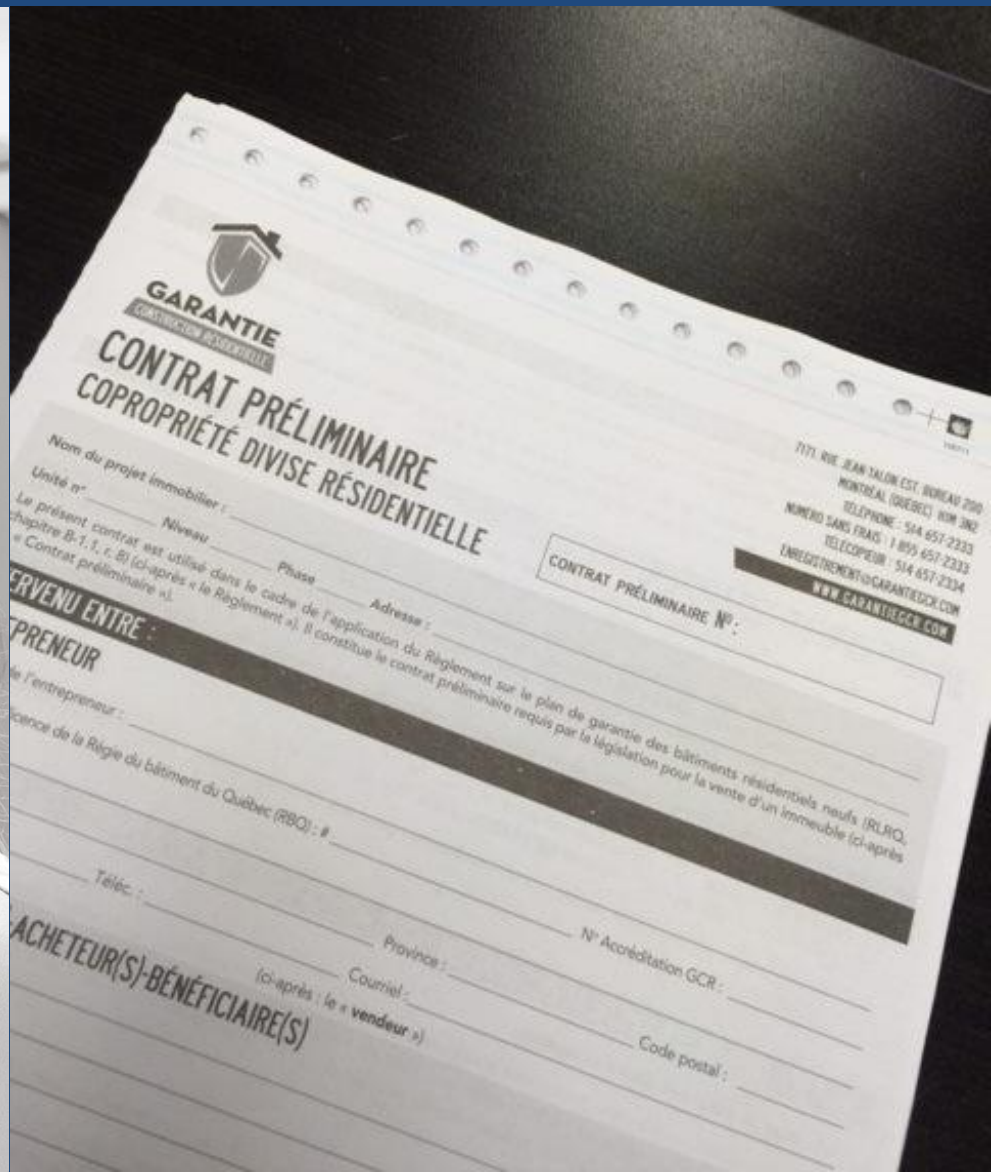


… été accompagné par un professionnel lors de l'inspection préréception (autre que le constructeur)?

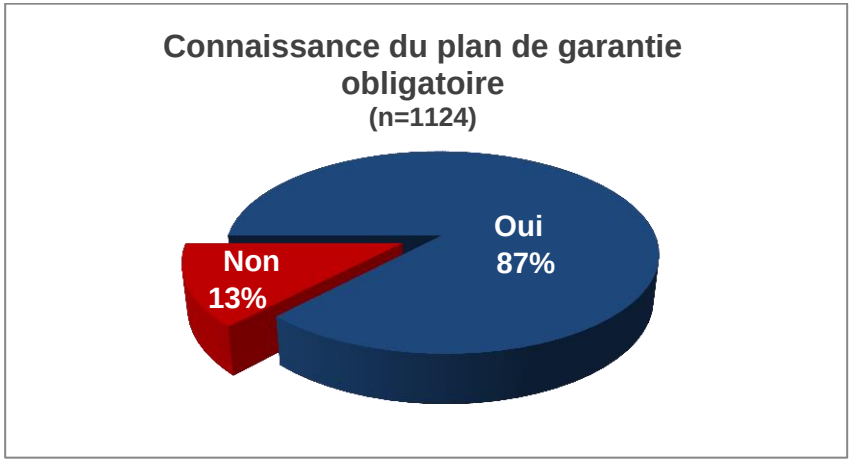
- Avant d'emménager dans leur nouvelle résidence, la grande majorité des acheteurs ont fait le tour de la propriété avec l'entrepreneur.
- Toutefois, peu d'acheteurs ont fait appel à un professionnel lors de cette inspection. Notons toutefois que les nouveaux acheteurs (32 %) ont eu recours à un professionnel dans une plus grande proportion que les acheteurs expérimentés (23 %).

4. CONNAISSANCE DU PLAN DE GARANTIE OBLIGATOIRE





Connaissance du plan de garantie obligatoire

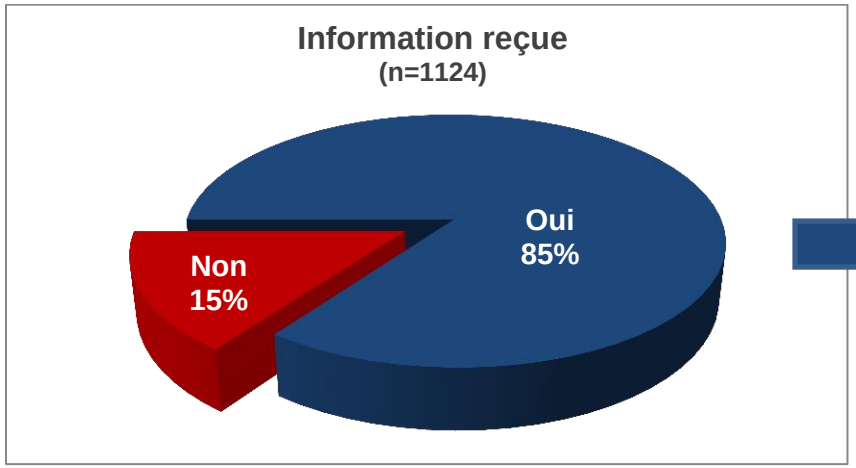


	Type d'acheteur		Région		
	Nouvel (n=319)	Expérimenté (n=805)	Montréal (n=351)	Québec (n=229)	Ailleurs (n=639)
Oui	82%	89% ↑	86%	89%	87%

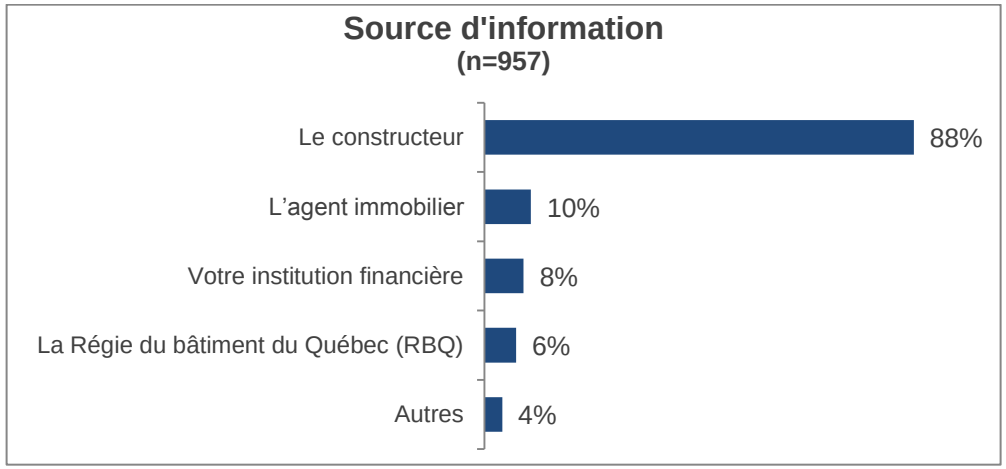
QN1. Est-ce que vous saviez qu'au Québec il existe un plan de garantie obligatoire qui protège les consommateurs lors de l'achat d'une habitation neuve?

- Le taux de notoriété du plan de garantie obligatoire est très élevé parmi les acheteurs de maisons neuves.

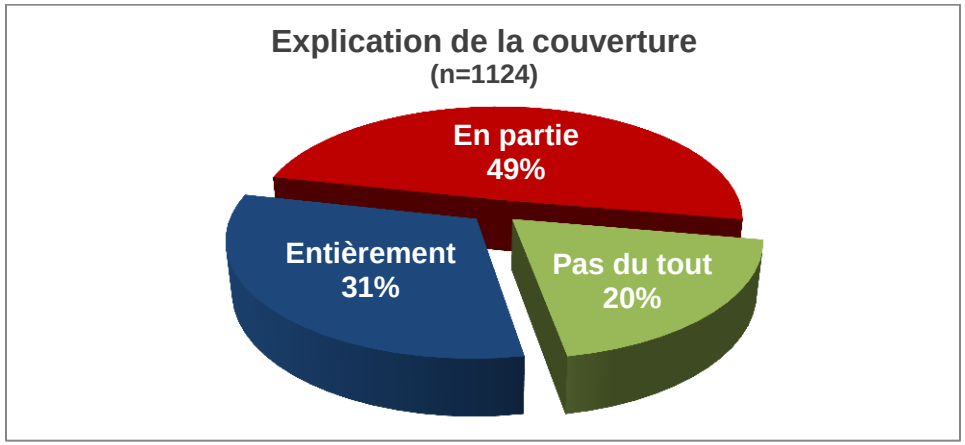
Information reçue sur le plan de garantie obligatoire



QN4. Lors de l'achat de votre habitation neuve, avez-vous reçu de l'information sur le plan de garantie obligatoire?



QN4A. Par qui, plus précisément?

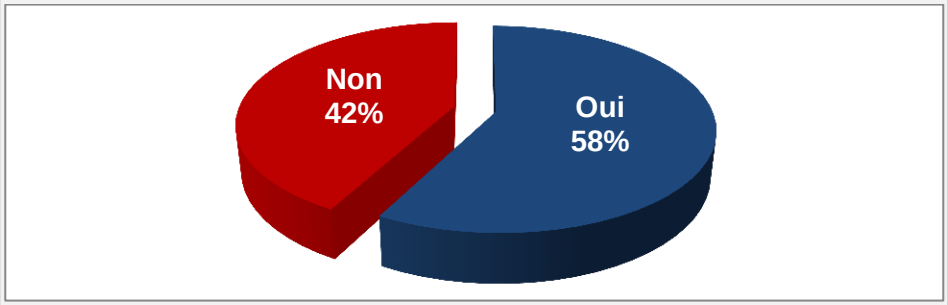


QN5. Les couvertures du plan de garantie vous ont-elles été expliquées?

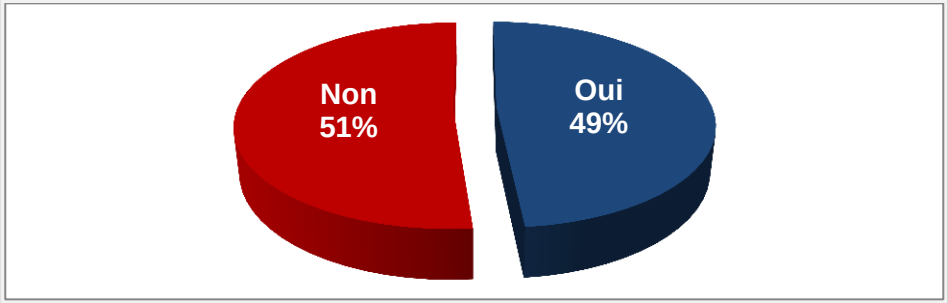
- La majorité des acheteurs mentionnent avoir reçu de l'information sur le plan de garantie, et ce, principalement de leur constructeur

Connaissance du plan de garantie obligatoire

QN6. Avant de signer votre contrat pour l'achat d'une habitation neuve, avez-vous… **(n=1124)**



…vérifié si le type de bâtiment était couvert par le plan de garantie obligatoire?

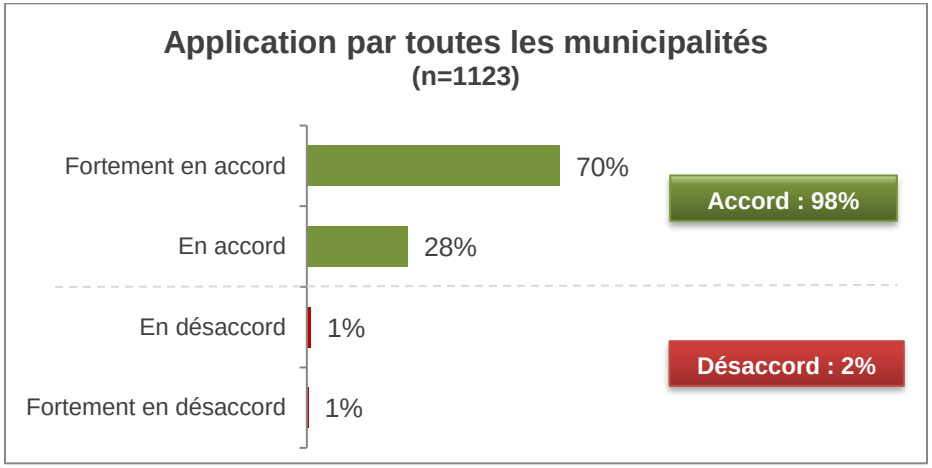


…vérifié si l'entrepreneur apparaissait au registre des entrepreneurs accrédités?

5. PERCEPTION DU CODE DE CONSTRUCTION



Niveau d’accord avec l’application par toutes les municipalités



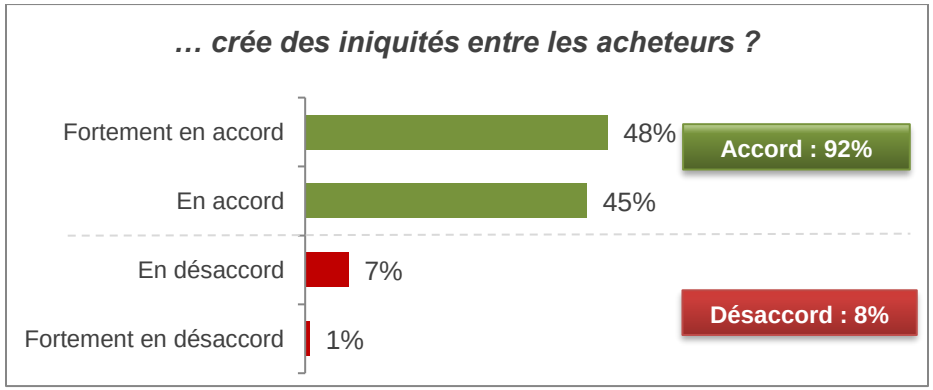
	Type d’acheteur		Région		
	Nouvel (n=318)	Expérimenté (n=805)	Montréal (n=351)	Québec (n=228)	Ailleurs (n=639)
Accord	99%	98%	99%	99%	98%

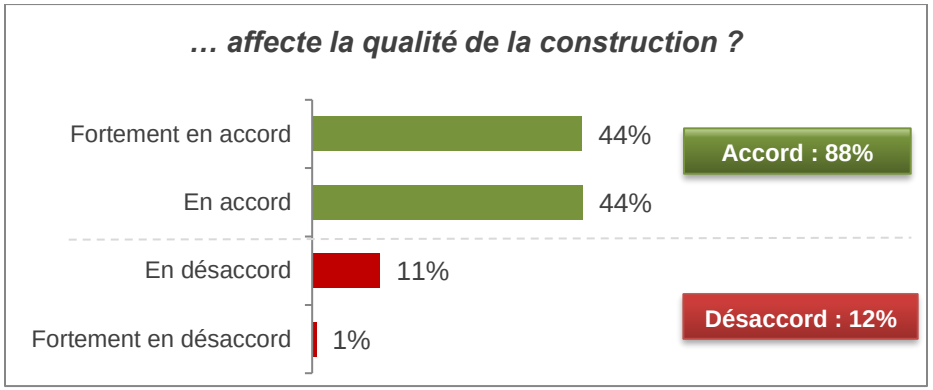
QN14. À l’heure actuelle au Québec, des municipalités appliquent la version la plus récente du Code de construction, soit celle de 2010, tandis que d’autres appliquent des versions plus anciennes comme celles de 2005, 1995 ou 1985. Selon vous, est-ce que toutes les municipalités du Québec devraient appliquer la version la plus récente du Code de construction?

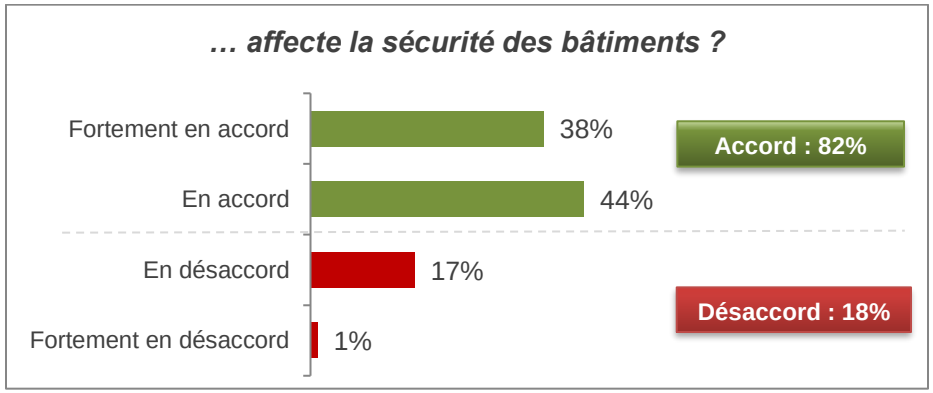
- La majorité des acheteurs sont d’avis que la version la plus récente du code de construction doit être appliquée pour l’ensemble des municipalités du Québec.

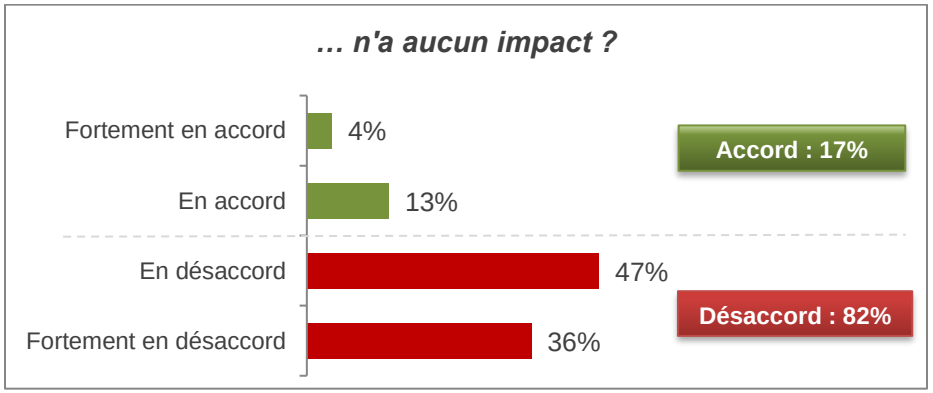
Niveau d'accord avec l'application du code de construction

QN15. Selon vous, l'application de plusieurs versions du code de construction … **(n=1120)**









- À cet effet, les acheteurs croient que l'utilisation de plusieurs versions différentes crée des iniquités entre les acheteurs, affecte la sécurité et la qualité des bâtiments.

6. LE PROFIL DES RÉPONDANTS



LE PROFIL DES RÉPONDANTS

	Total	Type d'acheteur	
		Nouvel	Expérimenté
Sexe	n=1124	n=319	n=805
Un homme	42%	39%	43%
Une femme	58%	61%	57%
Êtes-vous né(e) au Canada?	n=1124	n=319	n=805
Oui	88%	79%	92%
Non	12%	21%	8%
Groupe d'âge	n=1124	n=319	n=805
Moins de 25 ans	6%	16%	1%
Entre 25 et 34 ans	34%	61%	23%
Entre 35 et 44 ans	24%	16%	27%
Entre 45 et 49 ans	8%	2%	11%
Entre 50 et 54 ans	10%	2%	13%
Entre 55 et 64 ans	13%	1%	18%
65 ans et plus	5%	1%	7%
Moyenne	***40,8 ans***	***31,0 ans***	***44,6 ans***
Situation familiale	n=1124	n=319	n=805
Célibataire, jamais marié(e)	20%	30%	15%
Marié(e) ou conjoint(e) de fait	71%	68%	72%
Divorcé(e), séparé(e)	9%	1%	11%
Veuf(ve)	1%	1%	1%

	Total	Type d'acheteur	
		Nouvel	Expérimenté
Nb de pers. dans la résidence	n=1124	n=319	n=805
1	15%	17%	14%
2	42%	47%	40%
3	17%	16%	17%
4	17%	12%	18%
5 et plus	9%	8%	10%
Moyenne	***2,6 pers.***	***2,5 pers.***	***2,7 pers.***
Nombre d'enfant(s) entre…	n=433	n=96	n=337
0 à 5 ans	59%	70%	56%
6 à 12 ans	47%	40%	49%
13 à 17 ans	26%	17%	29%
Moyenne d'enfants - 0 à 5 ans	***0,3***	***0,3***	***0,3***
Moyenne d'enfants - 6 à 12 ans	***0,3***	***0,2***	***0,3***
Moyenne d'enfants - 13 à 17 ans	***0,1***	***0,1***	***0,2***
Scolarité	n=1123	n=319	n=804
Secondaire (DES)	9%	6%	11%
Professionnel (DEP)	15%	13%	15%
Cégep (DEC)	23%	20%	24%
Universitaire	52%	59%	49%
Aucun	1%	2%	1%

	Total	Type d'acheteur	
		Nouvel	Expérimenté
Achat résidence seul ou à deux	n=1124	n=319	n=805
Seul(e)	29%	27%	30%
À deux	71%	73%	70%
Région administrative	n=1124	n=319	n=805
Bas-Saint-Laurent	2%	1%	2%
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3%	2%	4%
Capitale-Nationale	11%	13%	10%
Mauricie	3%	1%	3%
Estrie	6%	6%	6%
Montréal	5%	5%	5%
Outaouais	5%	6%	5%
Abitibi-Témiscamingue	1%	1%	1%
Côte-Nord	--	--	0,3%
Nord-du-Québec	--	--	--
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1%	1%	0,5%
Chaudière-Appalaches	7%	8%	6%
Laval	2%	2%	1%
Lanaudière	7%	6%	8%
Laurentides	15%	13%	15%
Montérégie	27%	28%	27%
Centre-du-Québec	5%	6%	4%

	Total	Type d'acheteur	
		Nouvel	Expérimenté
Revenu total du foyer	n=1122	n=319	n=803
19 999 $ et moins	1%	1%	1%
Entre 20 000 $ et 39 999 $	3%	5%	3%
Entre 40 000 $ et 59 999 $	11%	16%	10%
Entre 60 000 $ et 79 999 $	15%	21%	13%
Entre 80 000 $ et 99 999 $	19%	19%	19%
Entre 100 000 $ et 149 999 $	29%	29%	29%
Entre 150 000 $ et 199 999 $	13%	7%	15%
Plus de 200 000 $	8%	2%	10%
Moyenne	***109 510 $***	***94 123 $***	***115 579 $***
Occupation	n=1124	n=319	n=805
Employé à temps plein (plus de 30 heures par semaine)	75%	89%	70%
Employé à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)	3%	3%	3%
Travailleur autonome	8%	4%	10%
Au foyer	--	--	1%
Étudiant	1%	2%	--
Retraité	11%	--	16%
Sans emploi	1%	1%	1%