

Construction maison :

CE QUE VEULENT LES PARTICULIERS

Enquête CERQUAL - Satisfaction construction individuelle 2019



Proximité, prix, qualité de la maison : voici le trio gagnant des attentes des particuliers qui font construire.

C'est ce que révèle l'enquête Satisfaction construction maison individuelle, réalisée par CERQUAL Qualitel Certification. Durant toute l'année 2018, l'organisme certificateur a interrogé près de 2 000 familles¹ sur leur projet, réalisé par un constructeur de maison individuelle.

Si les résultats restent globalement stables par rapport à l'édition 2018, on observe néanmoins un recentrage sur l'humain, en particulier lorsqu'il s'agit de choisir le professionnel qui fera de son projet, une réalité.

Focus sur les principaux résultats de cette enquête CERQUAL – Satisfaction construction maison individuelle 2019.

Choisir son constructeur : les critères qui font la différence

Comme en 2018, la qualité et le prix de la maison jouent un rôle-clé dans le choix du professionnel :

- Le prix est cité comme critère de choix du constructeur par 23% des personnes interrogées (22% en 2018),
- La qualité de la maison est citée par 22% (idem en 2018).

Prix et qualité se positionnent ainsi, respectivement à la 2^{ème} et 3^{ème} place des critères de sélection du constructeur, devancés par la proximité géographique de ce dernier par rapport au lieu de la construction.

Progressant de 4 points, là où la seule notoriété de la marque du constructeur enregistre un léger recul de 3 points, ce critère proximité, cité par 25% des personnes interrogées (v/s 21% en 2018), témoigne d'un recentrage des attentes sur l'humain.

Un recentrage que l'on observe également en termes d'identification du professionnel, le vecteur recommandation progressant de 3 points (cité par 20% des personnes interrogées v/s 17% en 2018), juste derrière le vecteur internet qui permet de faire les premiers repérages (21% des personnes interrogées).

Le trio gagnant des critères de choix du professionnel :

- 1. Proximité géographique**
- 2. Prix de la maison**
- 3. Qualité de la maison**

Parcours client : les principaux points de satisfaction

La qualité globale de la maison, c'est-à-dire multicritère, et son rapport qualité-prix, se partagent cette année encore le podium des principaux points de satisfaction, après livraison de la maison :

- 89% de familles se disent satisfaites à très satisfaites de la qualité globale de la maison,
- 79 % de son rapport qualité-prix.

¹ 1865 familles interrogées 3 mois après la réception de leur maison

Viennent ensuite, ex-aequo à 73%, le délai de livraison et la prestation globale du constructeur. On note néanmoins un léger recul de ces deux points de satisfaction, témoignant d'une exigence accrue des particuliers sur ces aspects et d'un axe de vigilance pour les professionnels.



**Retrouvez CERQUAL Qualitel Certification sur
le Salon Faire Construire sa Maison, les 27, 28 et 29 septembre 2019
à Paris Porte de Versailles – Stand C10.**

**Les experts CERQUAL interviendront notamment lors de
la conférence du dimanche 29 septembre à 11 h 30 sur le thème :
« Maison : un habitat responsable »**

Contact presse :

**Agence Le Bonheur est dans la Com'
Ingrid Launay-Cotrebil – Karima Zanifi
01 60 36 22 12 – launay@bcomrp.com**

À propos de CERQUAL Qualitel Certification

CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur de l'Association QUALITEL, accompagne les promoteurs, constructeurs, bailleurs, professionnel de la rénovation, syndic de copropriété, collectivités territoriales et aménageurs pour construire, rénover ou exploiter des logements de qualité, sains, confortables et durables, pour le bien-être de leurs occupants. Acteur incontournable de la certification de logements en France avec NF Habitat – NF Habitat HQE™, il a certifié plus de 2,5 millions de logements depuis plus de 45 ans.

www.qualitel.org
nf-habitat.fr

À propos du groupe QUALITEL

Depuis plus de 40 ans, l'Association QUALITEL fait progresser, aux côtés des professionnels du logement, la qualité de l'habitat neuf et existant et participe à sa valorisation auprès des usagers.

Elle exerce pour cela 4 missions complémentaires : l'information du grand public, la certification de la qualité et des performances du logement, la formation, l'évaluation & l'expertise. Elle développe également des programmes de recherche pour mieux comprendre les problématiques liées au bâtiment et anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants.

Indépendante depuis sa création en 1974, l'Association QUALITEL est une structure unique en France. Son conseil d'administration rassemble tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles impliquées dans l'habitat et pouvoirs publics.

www.qualitel.org
www.facebook.com/groupequalitel/
twitter.com/groupeQUALITEL