



Satisfaction à l'égard de Via Capitale et de ses concurrents au Québec

Projet 15481-001
Février 2016

Pour atteindre les objectifs de recherche, deux volets de recherche ont été réalisés.

D'une part, un premier sondage Web a été réalisé du 28 janvier au 4 février 2016 auprès d'un échantillon représentatif de 300 personnes ayant vendu ou acheté une propriété avec un courtier immobilier (autres que de Via Capitale) au cours des 5 dernières années, âgées de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français. À l'aide des données de Statistique Canada et des données fournies par les mandataires sur la part de marché des différents concurrents, ces résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, les régions, la scolarité et la présence d'enfants dans le ménage ainsi que par bannières immobilières (selon leur poids relatif sur le marché québécois) afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude.

En parallèle, un second sondage Web a été réalisé du 28 janvier au 4 février 2016 auprès d'un échantillon de 200 clients de Via Capitale ayant vendu ou acheté une propriété au cours de la dernière année (liste fournie par Via Capitale). À l'aide des données de Via Capitale, ces résultats ont été pondérés selon le type de client, vendeur ou acheteur, afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la liste reçue.

Dans ce rapport, les résultats présentés sur la base totale des répondants illustrent les résultats des deux groupes (clients des bannières concurrentes et clients de Via Capitale). Ces résultats ont été pondérés selon le poids relatif des bannières immobilières sur le marché québécois

Notes pour la lecture du rapport :

- Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.
- Les résultats présentant des différences statistiquement significatives et pertinentes sont indiqués dans les encadrés à côté de la présentation des résultats globaux.
- Dans ce rapport, les nombres en caractères **rouges** indiquent une différence significative statistiquement inférieure entre les clients de Via Capitale et ceux de la concurrence, alors que les nombres en caractères **verts** indiquent une différence significative statistiquement supérieure entre les clients de Via Capitale et ceux de la concurrence.

Satisfaction à l'égard du courtier immobilier

Sur une échelle de 1 à 10, jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) du travail de votre courtier immobilier?

1=Très insatisfait(e) et 10=Très satisfait(e)

Base : Tous les répondants

■ Via Capitale (n=200) ■ Concurrents (n=300)

8,5



8,0



Recommandation du courtier immobilier

Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce courtier immobilier à quelqu'un de votre entourage?

1=Très improbable et 10=Très probable

Base : Tous les répondants

■ Via Capitale (n=200) ■ Concurrents (n=300)

8,4

7,6



Perception à l'égard du courtier immobilier

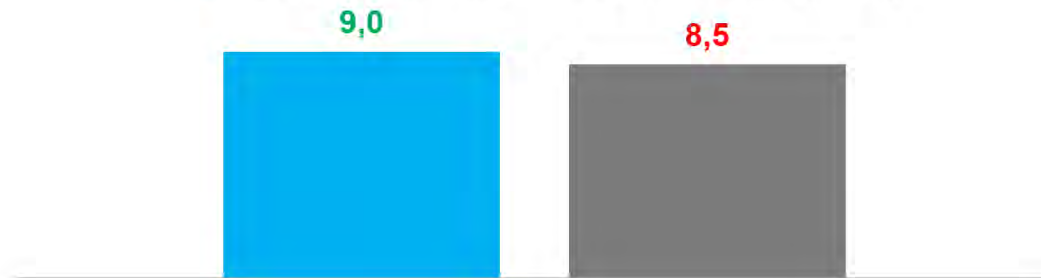
Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant le courtier immobilier avec lequel vous avez fait affaire?

1= Tout à fait en désaccord et 10= Tout à fait en accord

Base : Tous les répondants

Ce courtier maîtrisait parfaitement toutes les étapes liées à une transaction immobilière.

■ Via Capitale (n=200) ■ Concurrents (n=300)



Ce courtier était travaillant et efficace.



Perception à l'égard du courtier immobilier (suite)

Sur une échelle de 1 à 10, à quel point êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant le courtier immobilier avec lequel vous avez fait affaire?

1=Tout à fait en désaccord et 10=Tout à fait en accord

Base : Tous les répondants

Ce courtier a offert un service clé en main, il s'est occupé de tout.

■ Via Capitale (n=200) ■ Concurrents (n=300)



Ce courtier a été très utile pour trouver le bon acheteur / la bonne propri

