



# SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de  
chaudière individuelle

Région Bassin Parisien OUEST



# Le cadre de l'étude

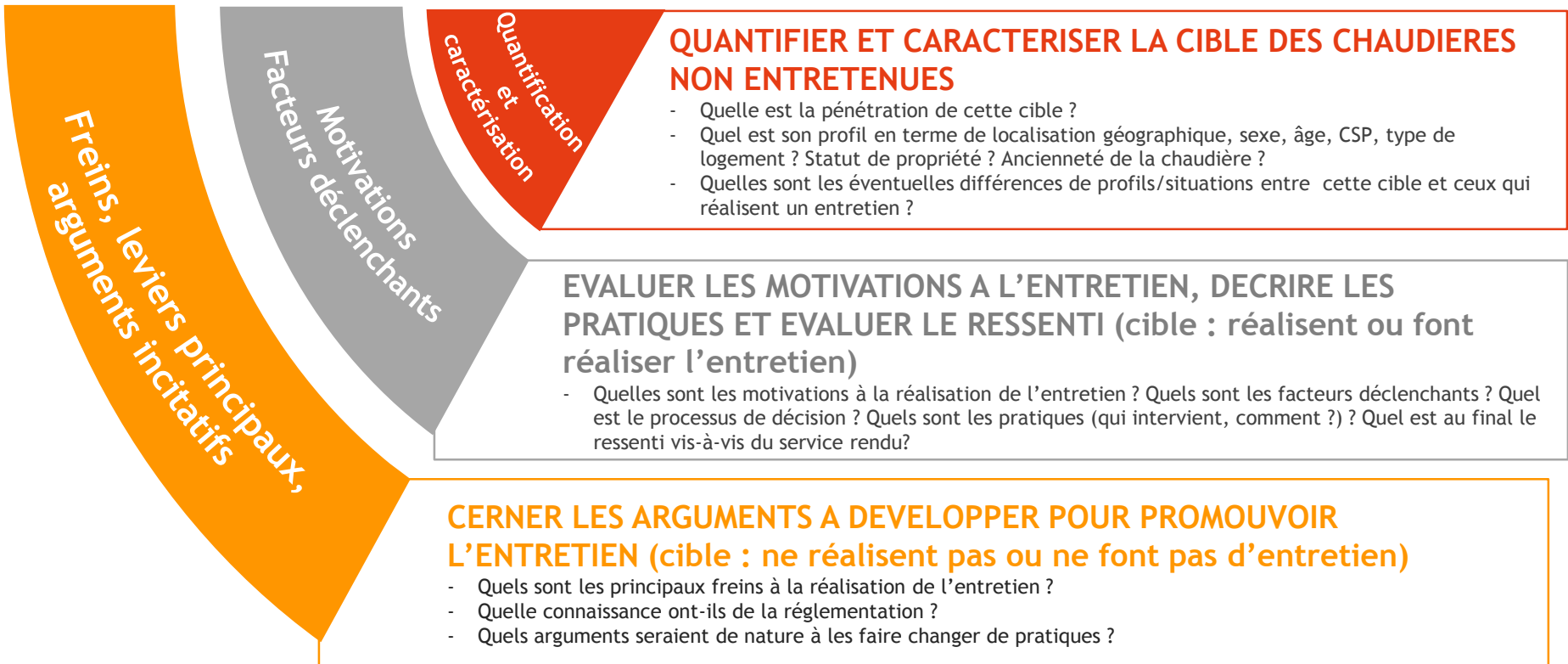
# Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- Le SYNASAV, regroupe et anime le réseau des professionnels de la maintenance et des services en efficacité énergétique.
- Il rend service aux professionnels, pouvoirs publics et consommateurs :
  - Informe les professionnels et les accompagne dans leurs démarches de qualification, leurs démarches de qualité, la formation de leurs techniciens...
  - Appuie les Pouvoirs publics dans leurs missions d'intérêt national (monoxyde de carbone...).
  - Oriente les consommateurs vers des professionnels compétents et reconnus qui garantissent des prestations de qualité pour une large gamme de services.
- Le SYNASAV s'interroge aujourd'hui sur les pratiques d'entretien des chaudières gaz, fioul et bois, et souhaite, dans ce cadre, réaliser une étude permettant de recueillir des informations susceptibles de favoriser le développement de l'entretien des chaudières gaz, fioul et bois :
  - Quantification et caractérisation du marché des chaudières non entretenues :
  - Description des pratiques d'entretien
  - Identification des motifs de réalisation/non réalisation de l'entretien
  - Identification et hiérarchisation des leviers susceptibles de favoriser l'entretien
- Le SYNASAV a demandé à BVA une proposition d'accompagnement pour la réalisation de cette étude.
- Le champ de l'étude exclut les logements dans l'habitat social dont le parc de chaudières est supposé entretenu en totalité.

# Les objectifs de l'étude

Recueillir des informations permettant de préciser la démarche de communication et de promotion à mettre en place pour développer les pratiques d'entretien

Objectifs



Un dispositif permettant de disposer d'une vision panoramique des pratiques, connaissances perceptions à court et moyen terme et d'identifier les axes de valorisation

# La méthodologie et l'échantillon national



2 029 possesseurs de chaudière individuelle interrogés On Line du 10 au 24 mars 2015, à partir de 2 613 enquêtes auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus + un sur-échantillon auprès des possesseurs de chaudières individuelles

1/ L'échantillon principal de l'étude a été redressé sur les données INSEE de référence pour les variables suivantes :

- Sexe, âge, CSP chef de famille
- Région UDA et taille d'agglomération
- Statut de propriété, type de logement, nombre de personnes dans le foyer

2/ Puis l'ensemble des possesseurs de chaudière a été redressé sur les profils des possesseurs de chaudière issus de l'échantillon principal après redressement pour les mêmes variables.



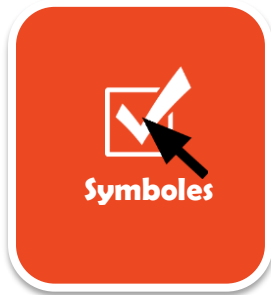
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest	112	11%	11%	219	11%	11%
Sud-Est	122	12%	12%	201	10%	12%
Méditerranée	120	12%	12%	236	12%	12%
Taille d'aggl						
Moins de 2 000 ou rural	278	28%	26%	384	19%	21%
De 2 001 à 20 000	167	17%	17%	342	17%	19%
De 20 001 à 100 000	130	13%	13%	291	14%	14%
Plus de 100 000	271	27%	29%	688	34%	33%
Agglomération de Paris	154	15%	16%	324	16%	14%



		Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
		Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Sexe	Un homme	477	48%	48%	959	47%	46%
	Une femme	523	52%	52%	1070	53%	54%
Age	18 - 24 ans	114	11%	11%	197	10%	13%
	25 - 34 ans	165	17%	17%	330	16%	19%
	35 - 49 ans	277	28%	28%	580	29%	27%
	50 - 64 ans	239	24%	24%	567	28%	23%
	65 - et plus	205	21%	21%	355	16%	18%
CSP chef de famille	Indépendants chefs d'entreprise	54	5%	7%	86	4%	9%
	Cadres et professions intell sup	129	13%	12%	330	16%	13%
	Professions Intermédiaires	160	16%	15%	274	14%	15%
	Employés	111	11%	11%	389	19%	11%
	Ouvriers	189	19%	20%	222	11%	19%
	Retraités	260	26%	25%	551	27%	23%
	Autres personnes sans activité	97	10%	11%	177	9%	11%



		Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
		Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Statut de propriété	Propriétaire	616	62%	59%	1300	64%	60%
	Locataire ou autre	384	38%	41%	729	36%	40%
Type de logement	Maison	633	63%	63%	1471	72%	72%
	Appartement	367	37%	37%	558	28%	28%
Nb pers dans le foyer	1	183	18%	17%	300	15%	11%
	2	341	34%	32%	755	37%	31%
	3	208	21%	21%	403	20%	21%
	4	171	17%	18%	361	18%	21%
	5 ou plus	97	10%	12%	210	10%	15%



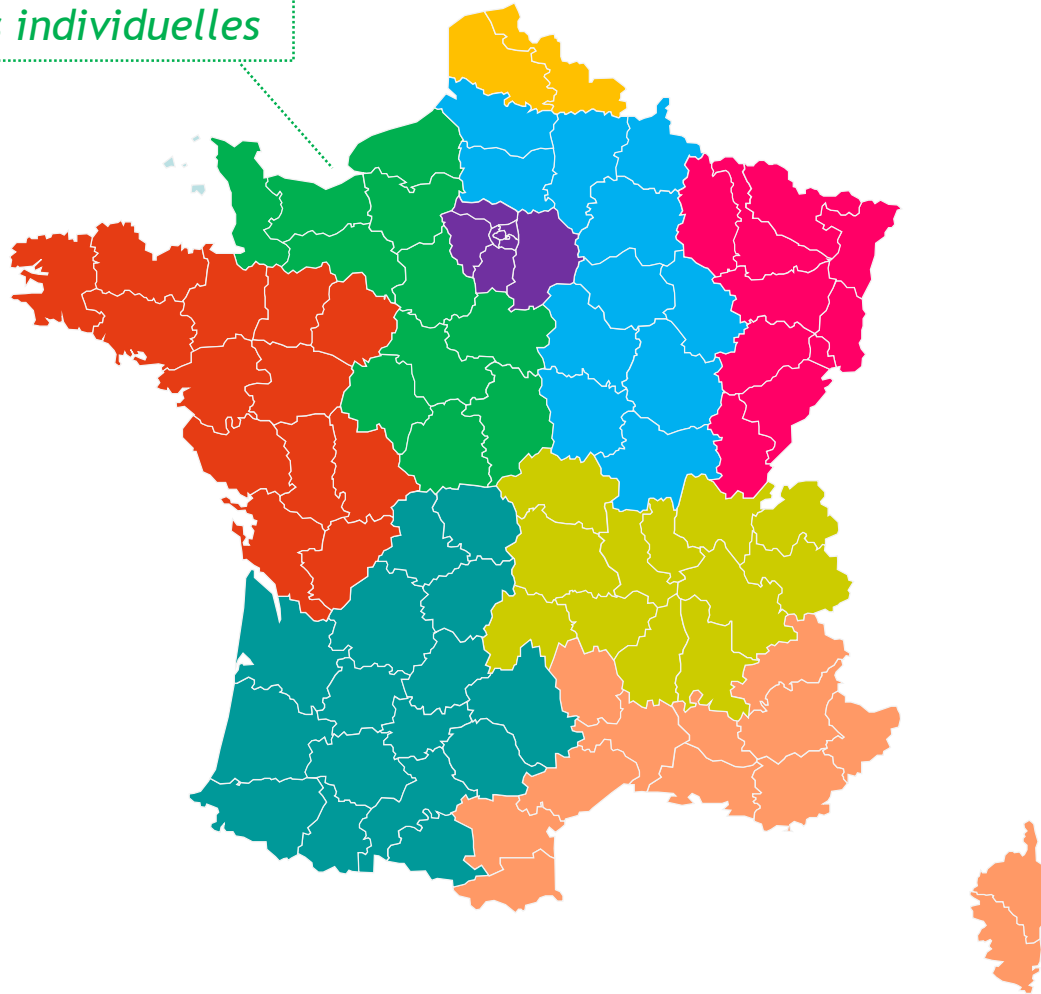
Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

De plus, un drapeau français ( 🇫🇷 ) est indiqué pour rappeler qu'il s'agit des résultats nationaux.

Concernant les motivations principales, les éléments déclencheurs, les bénéfices perçus, les freins, les leviers potentiels et les arguments incitatifs, les résultats du national sont automatiquement présentés.

# Le découpage des départements par région UDA 9

195 possesseurs de chaudières individuelles



- Région Parisienne
- BP Ouest
- BP Est
- Nord
- Ouest
- Est
- Sud Ouest
- Sud Est
- Méditerranée



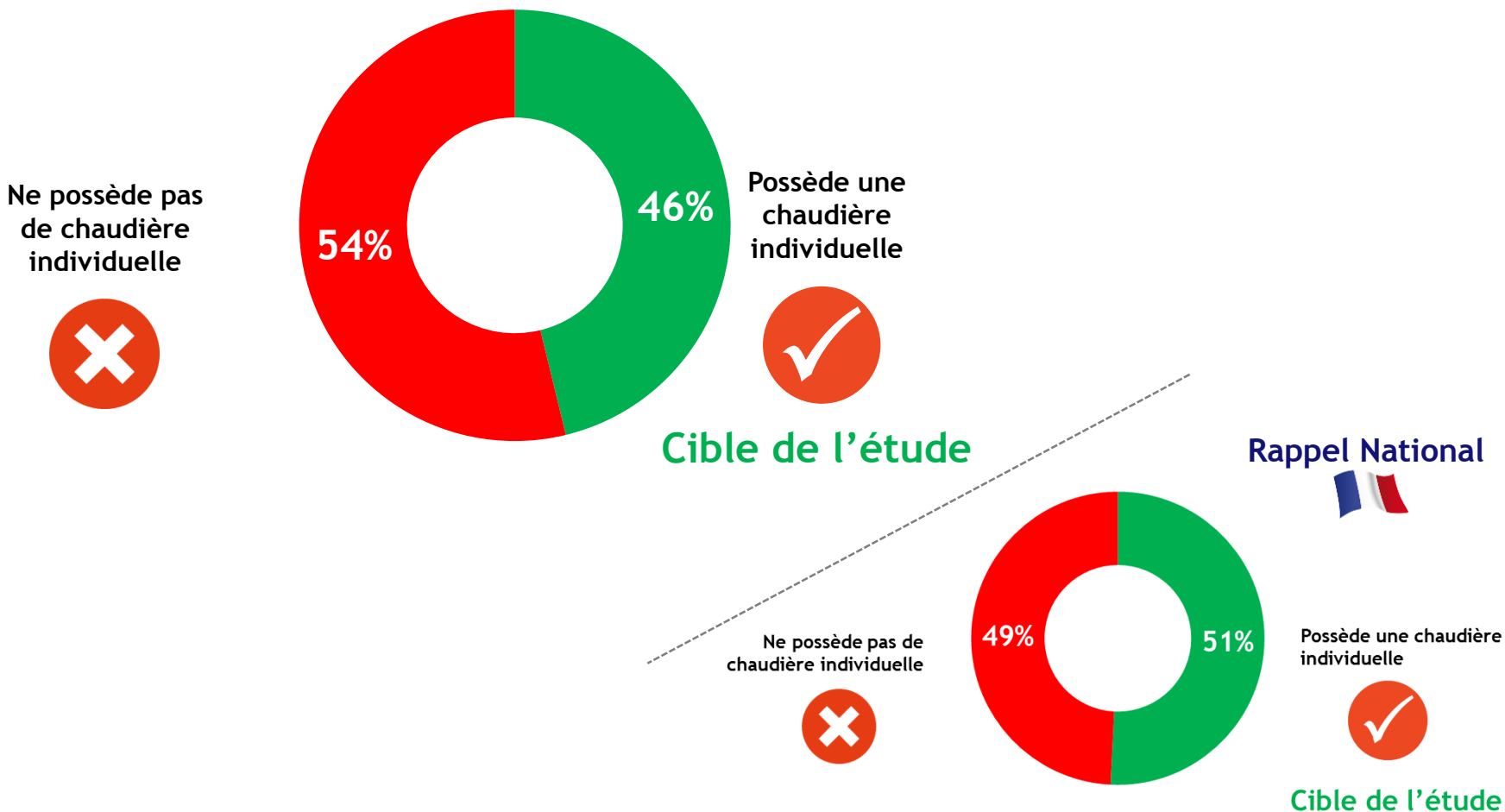
# Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région BP Ouest



# 46% des ménages de la région BP Ouest possèdent une chaudière individuelle

Une proportion légèrement en dessous de la moyenne nationale

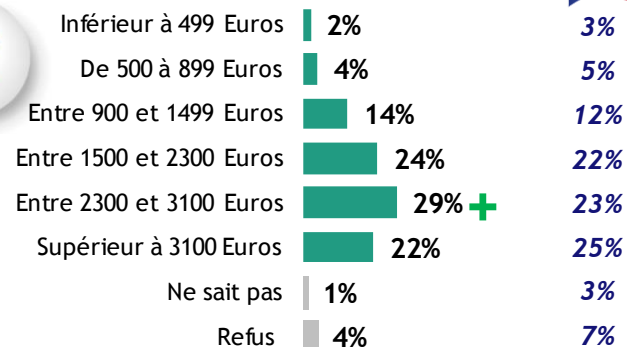
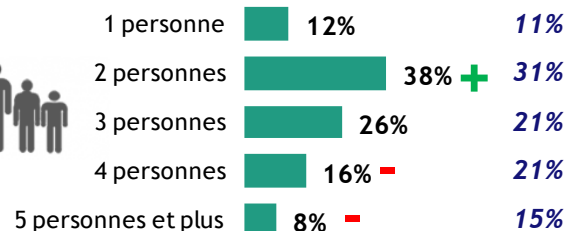
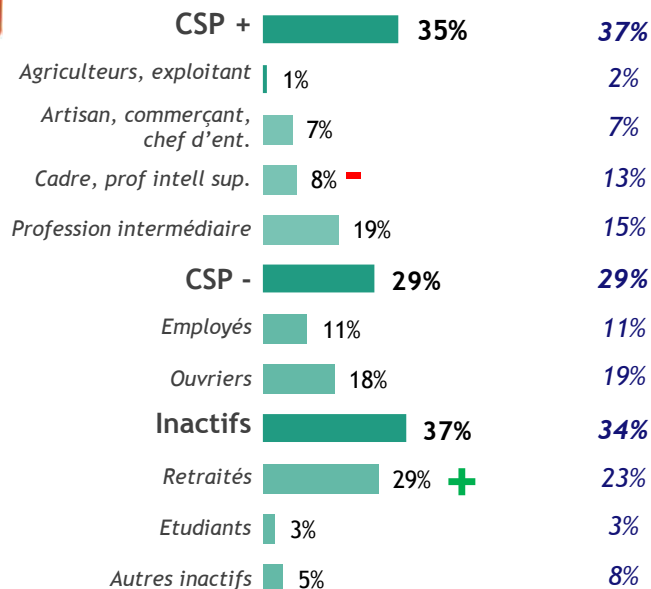
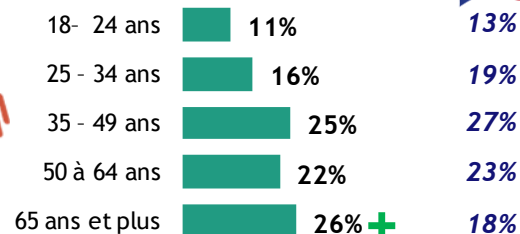
Base : ensemble des individus (94)



# Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de retraités et d'interviewés de 65 ans et plus

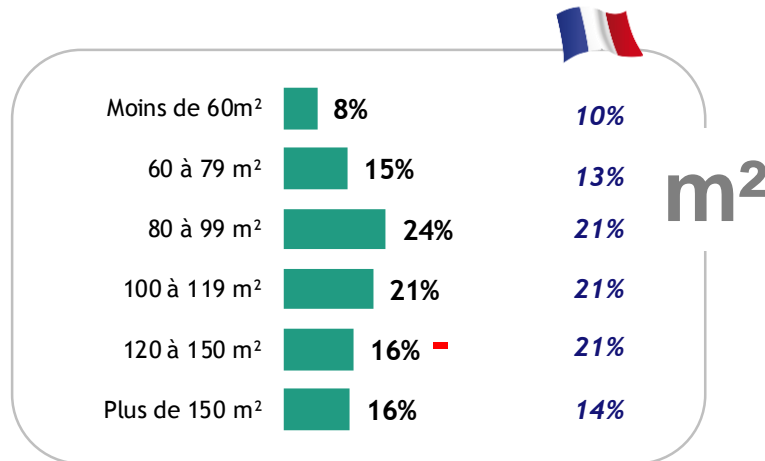
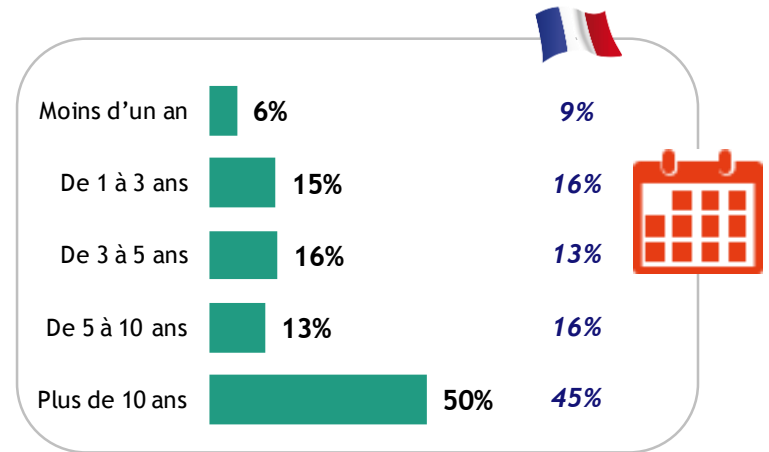
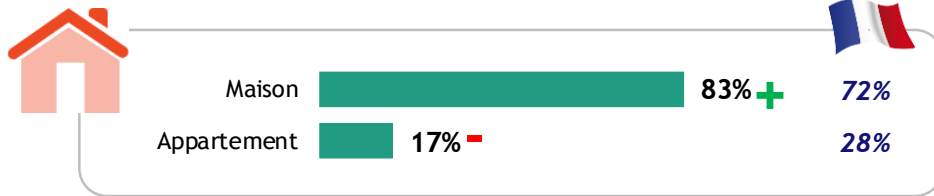
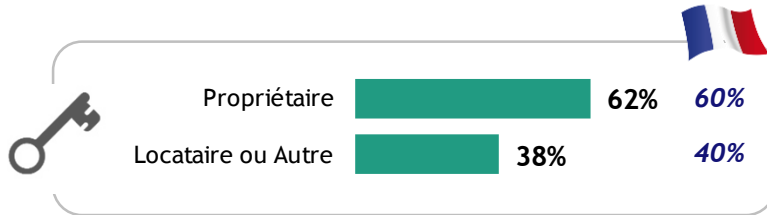
Région BP  
Ouest

Base : ensemble des possesseurs (195)



# Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de maisons

Base : ensemble des possesseurs (195)





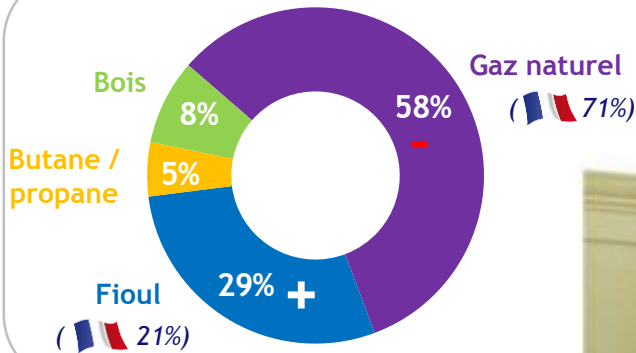
## Les caractéristiques de la chaudière individuelle

# La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

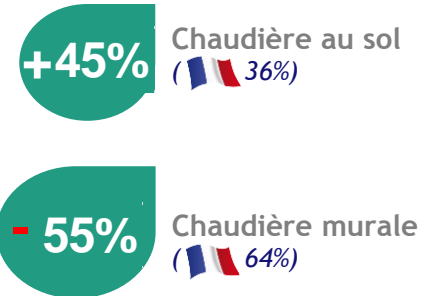
Une proportion plus importante de chaudières au fioul que la moyenne nationale au détriment des chaudières au gaz

Base : ensemble des possesseurs ( 195 )

## Energie utilisée



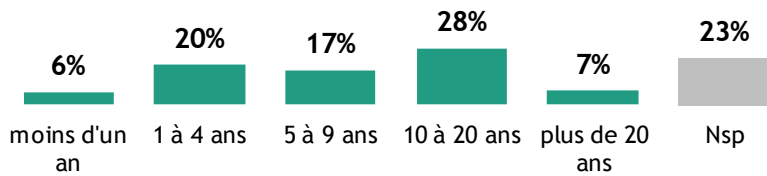
## Positionnement de la chaudière



## Présence de la chaudière lors de l'emménagement



## Age de la chaudière



RS13. Quelle énergie utilise cette chaudière ?  
 RS13bis. Cette chaudière est-elle au sol ou murale ?  
 RS14. Quel âge à votre chaudière ?  
 RS14bis. Était-elle déjà installée quand vous avez emménagé ?

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National



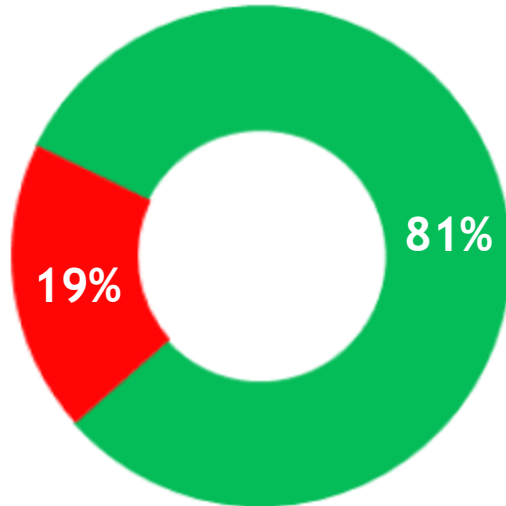
# Les résultats détaillés de la région BP Ouest

**Quelles sont les pratiques  
d'entretien des chaudières ?**

# 81% des possesseurs de chaudière de la région BP Ouest réalisent un entretien

Région BP  
Ouest

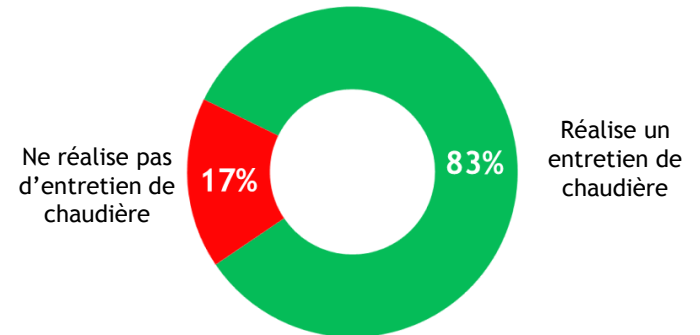
Base : ensemble des possesseurs ( 195 )



Ne réalise pas  
d'entretien de  
chaudière

Réalise un  
entretien de  
chaudière

Rappel  
National 



Ne réalise pas  
d'entretien de  
chaudière

Réalise un  
entretien de  
chaudière

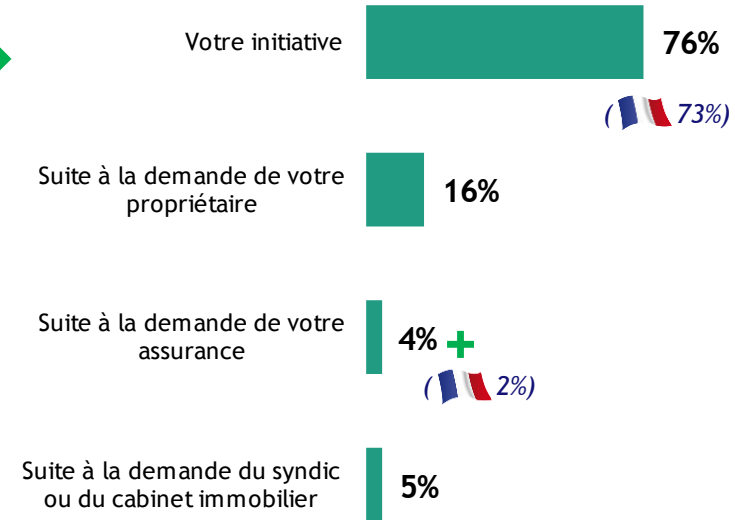
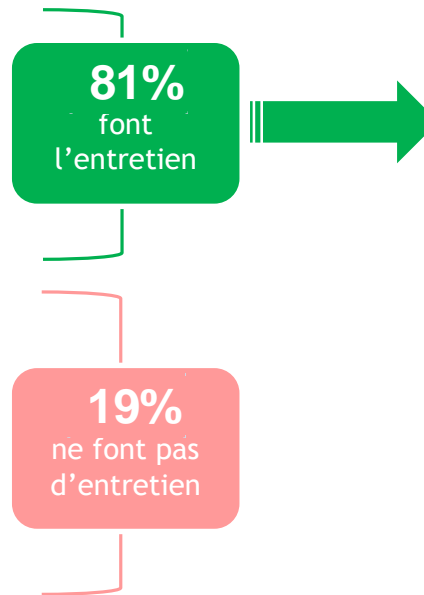
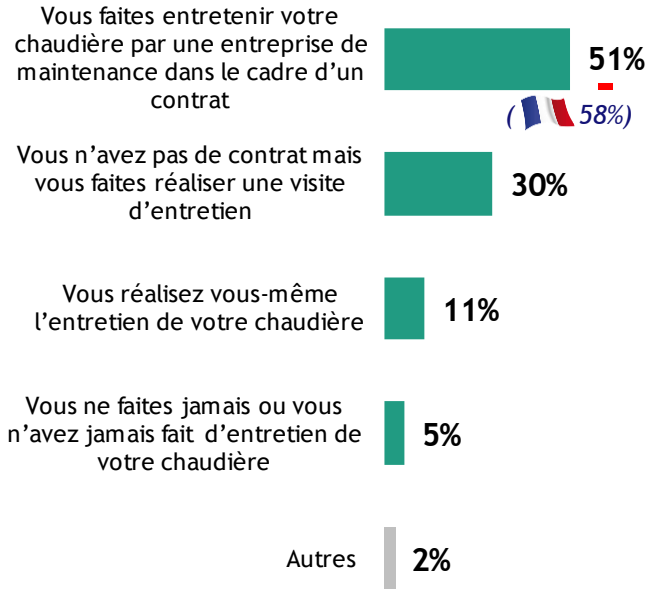


# Dans les 3/4 des cas, l'entretien est fait à leur propre initiative

## Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs ( 195 )



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (160)

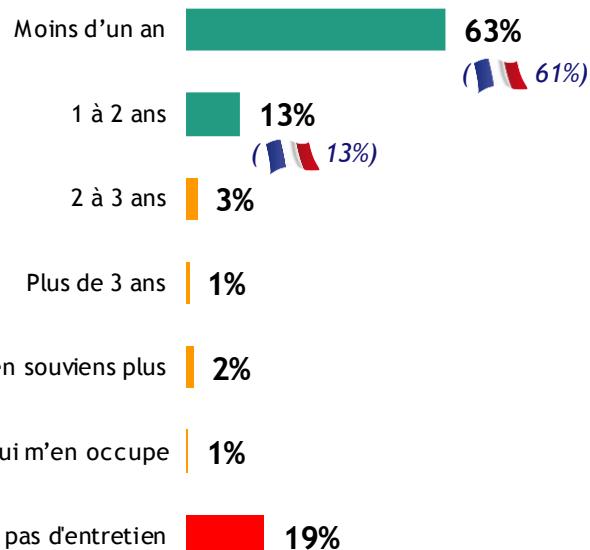
# Au final, 74% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation

Un taux de réalisation conforme à la moyenne nationale

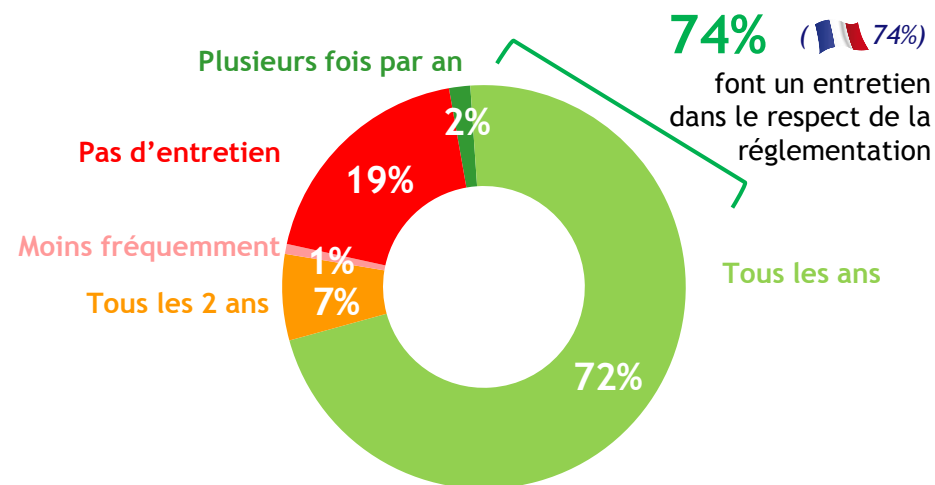
Base : ensemble des possesseurs (195)



## Date du dernier entretien



## Fréquence de l'entretien

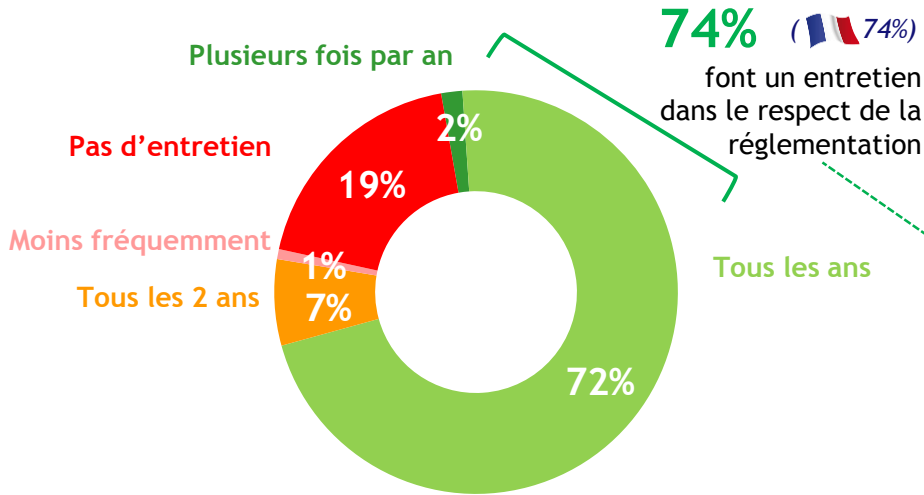


# Ceux qui réalisent l'entretien de leur chaudière dans le respect de la réglementation : un profil spécifique :

Des plus de 35 ans, de professions intermédiaires, retraités, seuls au sein du foyer

Base : ensemble des possesseurs (195)

## Fréquence de l'entretien



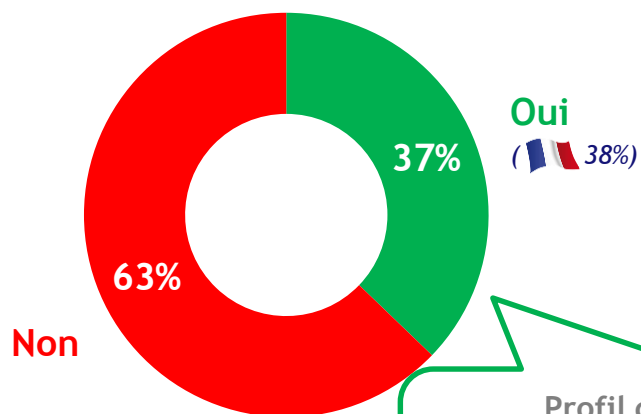
### Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

35 ans et + (53% vs 35%)  
 Professions inter (22% vs 10%) et retraités (33% vs 18%)  
 1 seule pers dans le foyer (14% vs 5%)  
 Habitant de moins de 3 ans dans le logement (26% vs 8%)  
 Chaudière au gaz (62% vs 48%)  
 Chaudière âgée de plus d'un an (76% vs 56%)

# Plus d'un tiers a déjà eu une panne de chaudière et une majorité d'entre eux ont eu recours à un professionnel pour le dépannage

## Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (160)



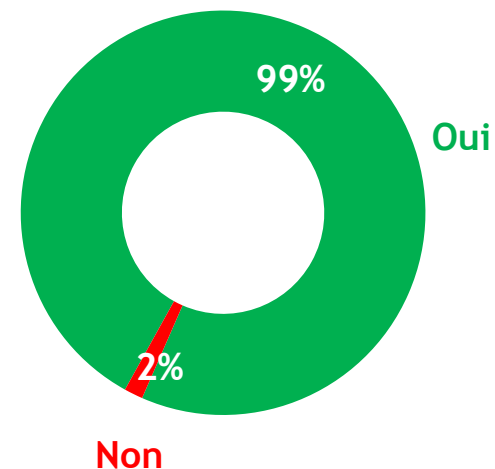
Oui  
( 38%)



Profil de ceux qui réalisent un entretien et ayant eu une panne  
L'âge de la chaudière est d'au moins 10 ans (48% vs 35%)

## Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (59)



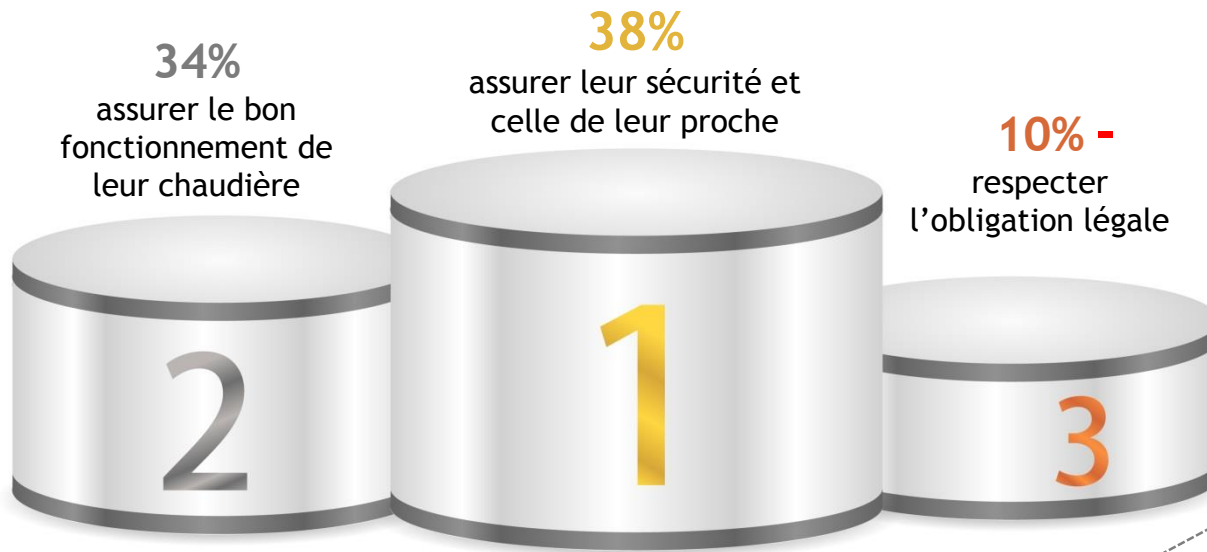
**Qu'est-ce qui les incite à faire  
réaliser l'entretien de  
chaudière ?**

# Spontanément la sécurité des habitants et le bon fonctionnement de la chaudière constituent les 2 motivations principales de la réalisation de l'entretien

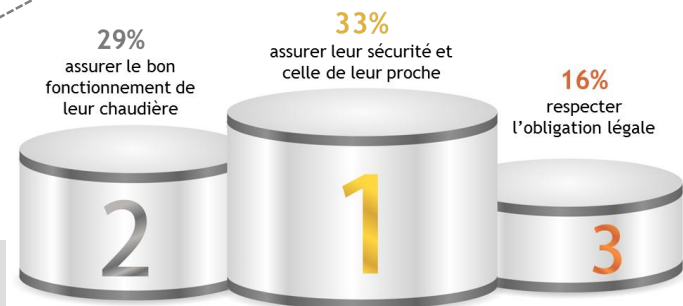
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (160)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



Rappel National



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

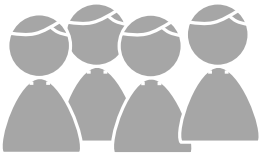
## Les autres motivations évoquées spontanément concernent le confort, la possibilité de réaliser des économies et la pérennité de l'installation

Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (160)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations  
citées



- 8% garantir le confort de leur logement
- 6% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture
- 6% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière
- 4% pour l'entretenir, la nettoyer
- 5% ne peuvent pas le faire eux-mêmes, veulent que ça soit fait par des professionnels compétents
- 6% disent que c'est le propriétaire qui s'en occupe, fait à la demande du propriétaire
- 4% disent que c'est normal de le faire, par prévention

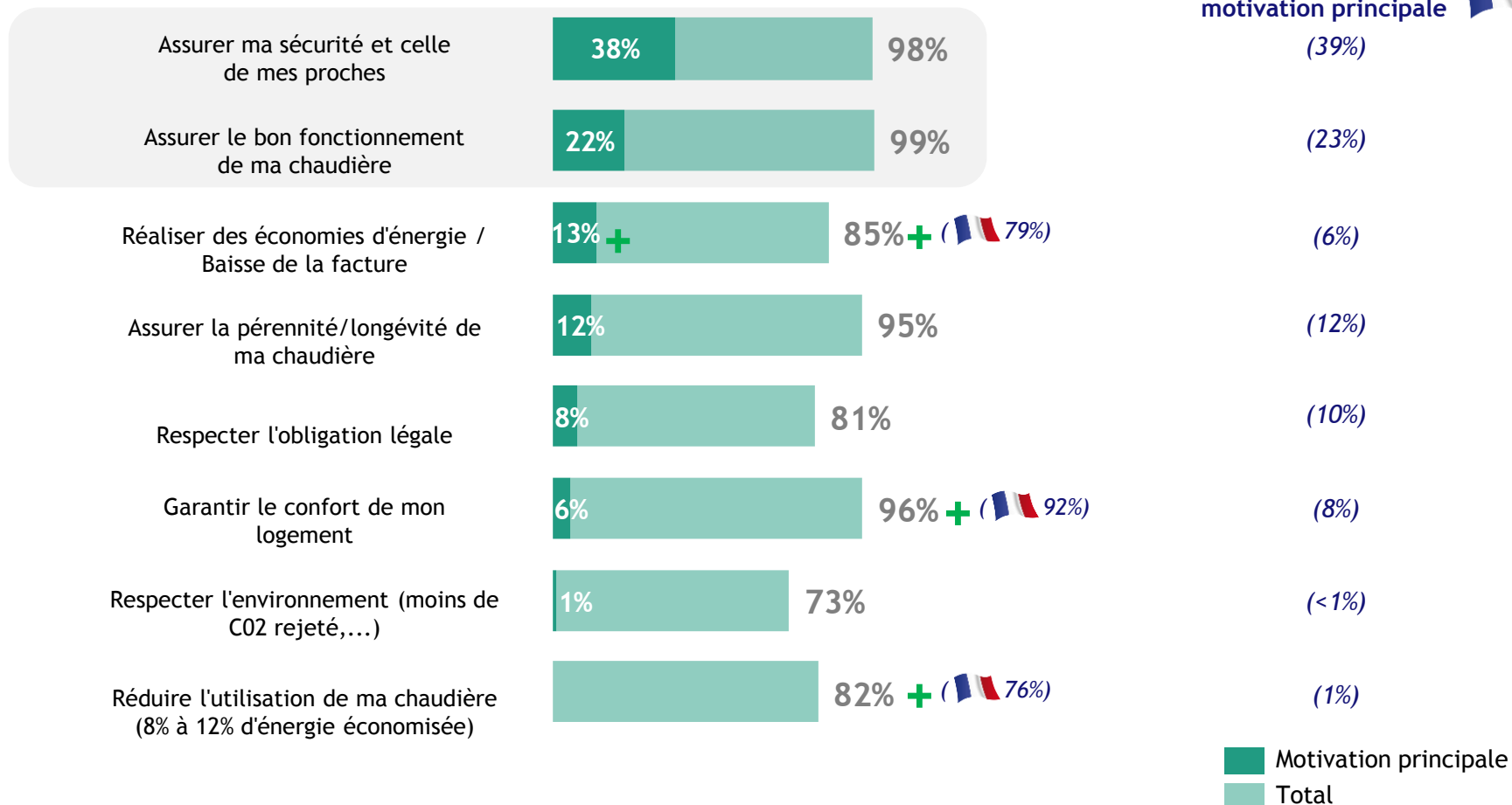
Seuls les items > à 1% sont présentés

En assisté, la sécurité et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... les économies, la pérennité de l'installation, le respect de la réglementation, le confort et la possibilité de réduire les factures arrivent au second plan

## Les économies d'énergie : une motivation particulièrement forte dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (160)

Rappel National sur la motivation principale 



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Q7. Et maintenant parmi les motivations suivantes, quelles sont celles qui vous ont incité à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?  
 Q8. Et parmi les motivations que vous venez d'indiquer, quelle est celle qui vous a le plus incitée à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

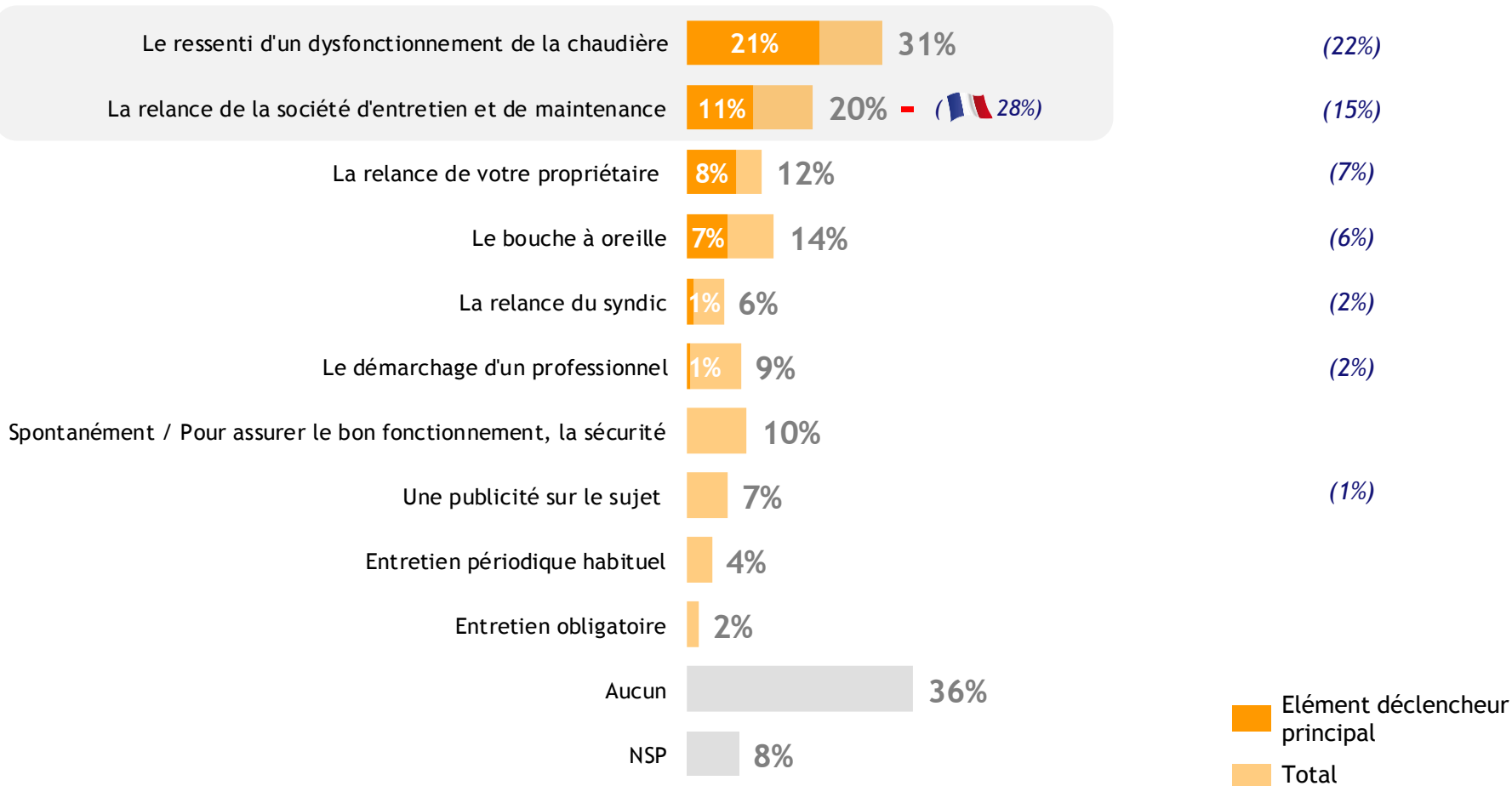


## 2 événements déclencheurs : le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances (société d'entretien, propriétaire, syndic)

Région BP  
Ouest

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (160)

 Rappel National sur l'élément principal



# Une satisfaction très élevée vis-à-vis de l'entretien réalisé et de multiples bénéfices perçus : diminution des risques de pannes, meilleur confort, meilleure sécurité

Région BP  
Ouest

## Des résultats au dessus de la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (160)



% ST Insatisfaits

3%



% ST Satisfaits



98%

4%



96%

■ Pas du tout satisfait ■ Peu satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait



## Les bénéfices perçus

Rappel National sur le bénéfice principal

J'ai diminué le risque de pannes **33%** 57%

(32%)

J'ai un meilleur confort dans mon logement **21%** 31%

(21%)

J'ai une meilleure sécurité pour mes proches et moi-même **14%** 56%

(17%)

J'ai prolongé la vie de ma chaudière **12%** 51%

(9%)

J'ai réalisé des économies d'énergie / Baisse de la facture **8%** 29%

(8%)

Je respecte une obligation légale **7%** 38%

(10%)

Je respecte l'environnement (moins de CO2 rejeté,...) **5%+** 25%

(2%)

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Q11. Suite à cet entretien de chaudière, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?  
Q12. Et quels sont pour vous les bénéfices que vous avez perçus ?

■ Bénéfice principal  
■ Total

**Pourquoi ne font-ils pas  
d'entretien de chaudière ?**

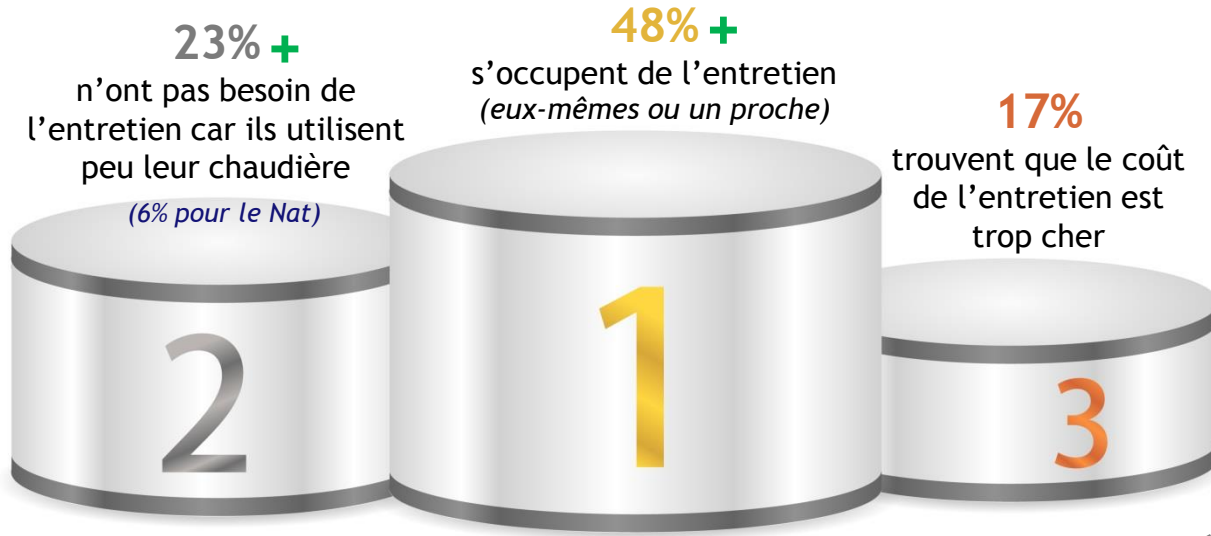
# Les freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, les autres mentionnent le manque de besoin projeté ou le coût

Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

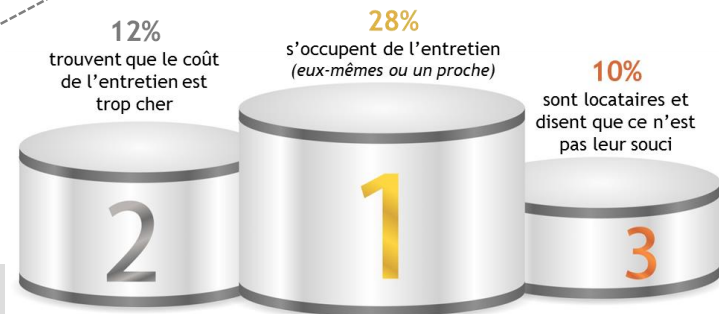
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (35)



Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



Rappel National



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (35)



Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres freins cités



5% disent être locataires et que ce n'est pas leur souci

2% disent qu'ils ne s'en occupent pas

3% affirment que leur chaudière est neuve et qu'elle marche très bien

2% ne voient pas l'intérêt de faire un entretien

2% a été insatisfait des intervenants

Seuls les items > à 1% sont présentés

# En assisté, les freins principaux évoqués concernent le coût de l'entretien et le manque de responsabilité perçue ou de besoin projeté

Région BP  
Ouest

## Le manque de besoin projeté: un frein particulièrement présent dans cette région

Q15. Et maintenant parmi la liste des freins ci-dessous, quels sont ceux qui vous dissuadent de ne pas réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Q16. Et parmi ces freins, quel est celui qui vous a le plus dissuadé à ne pas réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 35 )

### ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **27%** 52% - (  67%)

C'est une dépense supplémentaire **6%** 56%

### ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **18%** 63%


Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **5%** 15% - (  38%)

### ST Pas de besoin

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **14%** 39%

Ce n'est pas une priorité pour moi 45%

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière 24%

Pas besoin / Faible utilisation **9%+** (  1%)

Je n'y pense pas **13%** 32%

S'en occupe lui-même **2%**

Insatisfait des intervenants **2%**

Aucun 14%

NSP 1%

 Rappel National sur le frein principal

(30%)

(4%)

(20%)

(11%)

(9%)

(5%)

(1%)

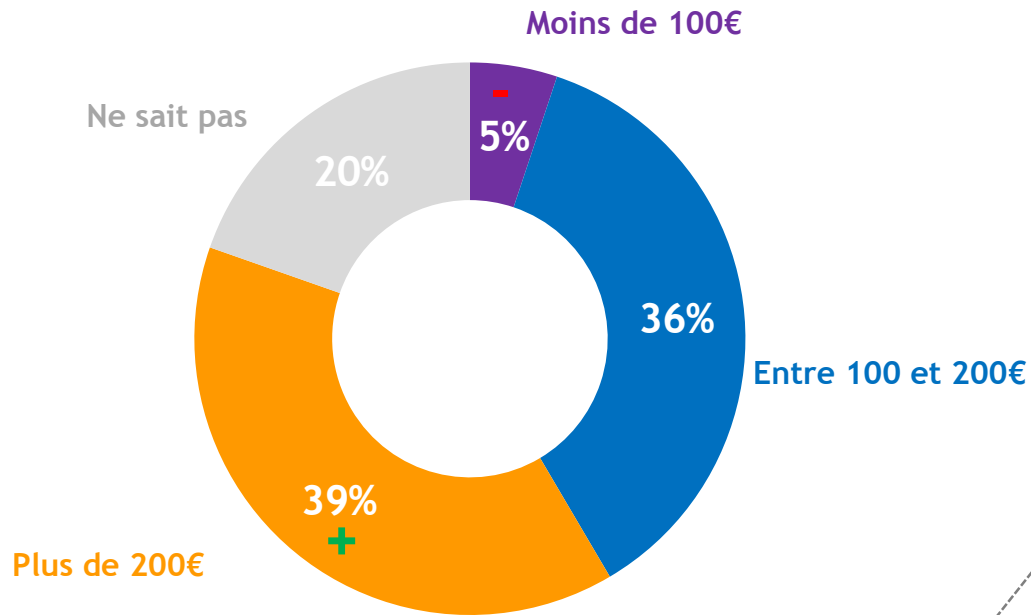
(7%)

# L'estimation du prix annuel d'une opération d'entretien

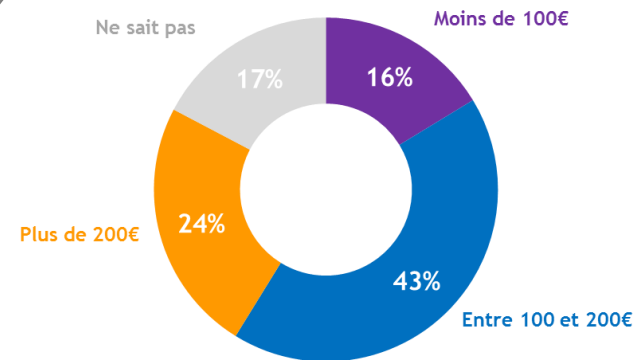
Un prix annuel estimé davantage autour des 200€ dans cette région

Q17. D'après vous quel est le coût moyen d'une opération ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 35 )



Rappel National



La fourchette de prix pour un entretien est 100 à 150€

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

# Les leviers principaux pour encourager la réalisation d'un entretien de chaudière : économiques et réglementaires

Région BP  
Ouest

La possibilité de réaliser des économies, la pérennité de l'installation, les relances d'un tiers

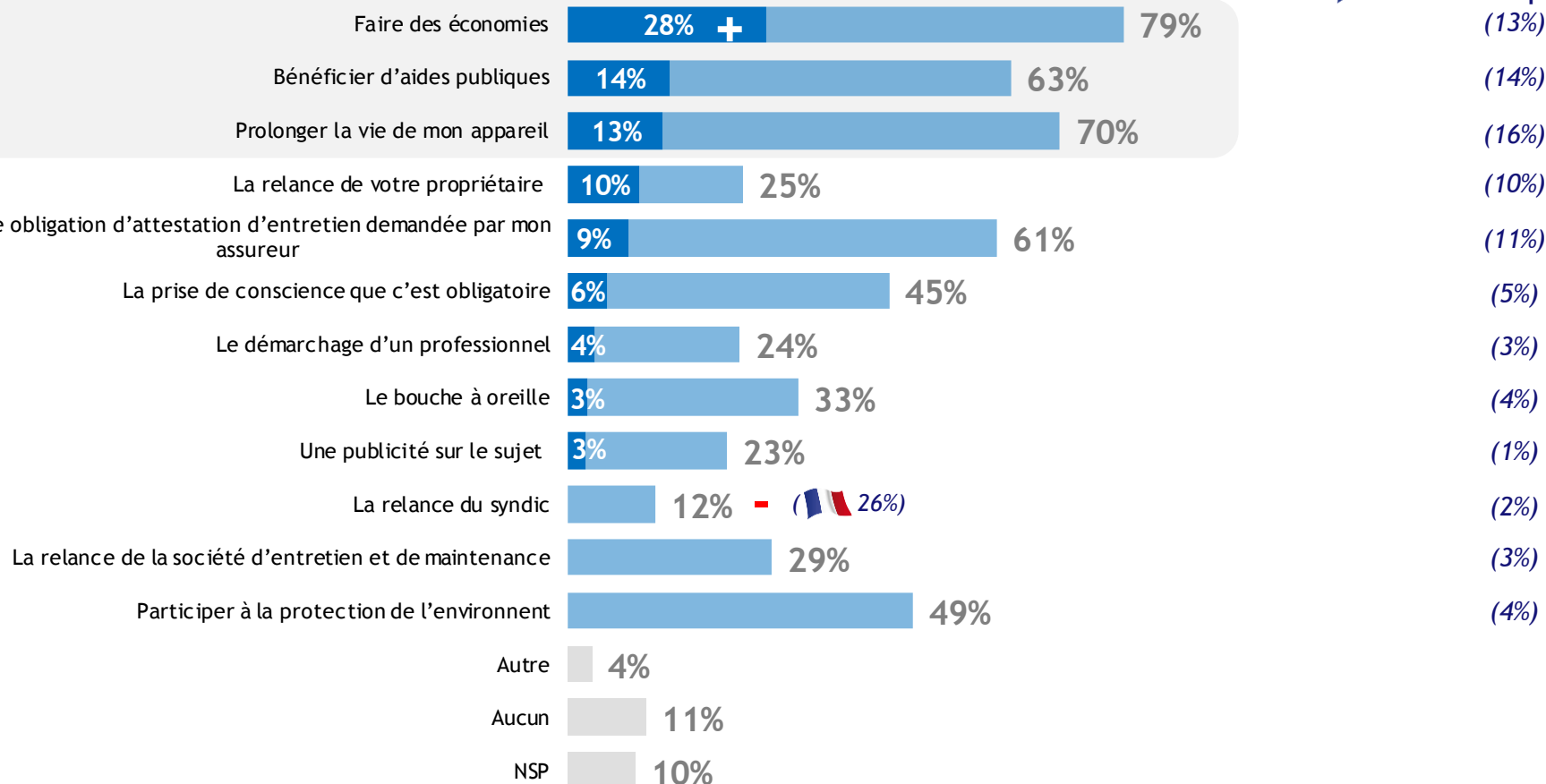
## Une importance plus forte accordée à l'aspect économique

Q18. Qu'est-ce qui pourrait vous encourager à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?



Q19. Et parmi les leviers potentiels que vous venez d'indiquer, quel est celui qui pourrait vous encourager à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (35)

 **Rappel National sur le levier principal**



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

 Levier principal  
 Total



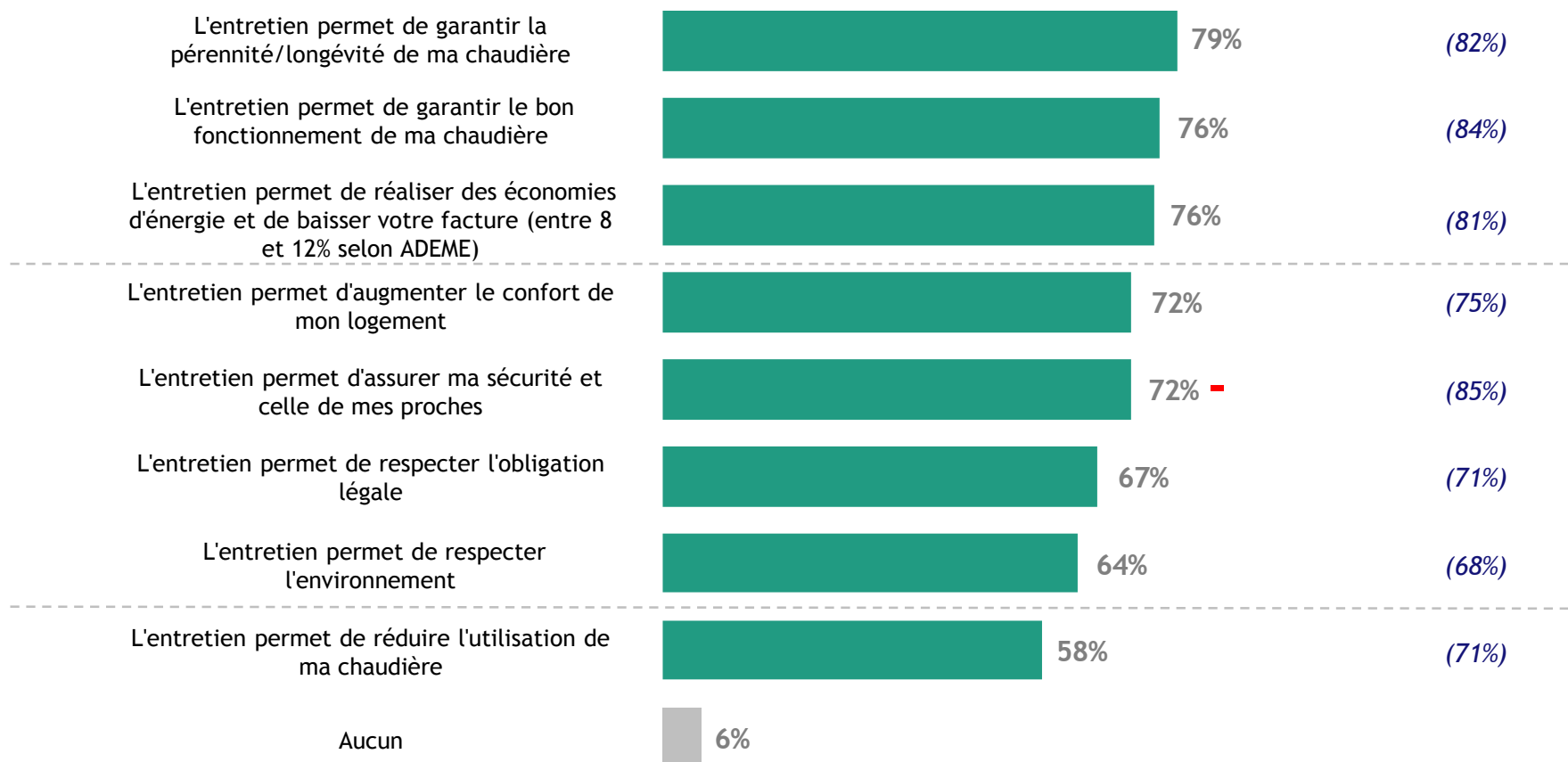
# Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : pérennité, économies, confort du logement...mais également sécurité et réglementation

Région BP  
Ouest

## Des scores dans l'ensemble inférieurs à ceux de la moyenne nationale

Q20. Les arguments suivants seraient-ils de nature à vous inciter à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 35 )



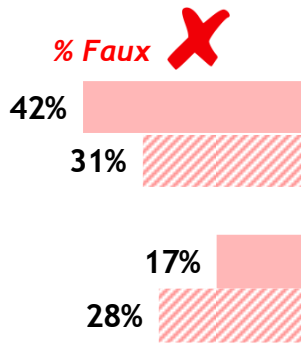
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

# Des avis presque identiques entre les deux populations... mais des avis partagés sur la réglementation et sur la fréquence d'entretien d'une chaudière ancienne

Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?

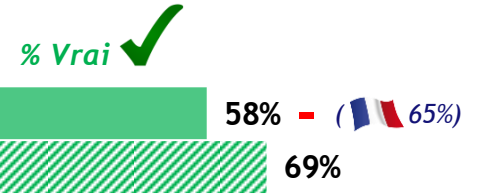
Base : ensemble des possesseurs ( 195 )

Perception  
différente



Une chaudière ancienne a plus besoin d'entretien qu'un appareil neuf

L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an



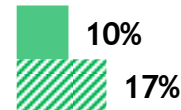
58% - (FR 65%)

83%

72%



Une chaudière sous garantie n'a pas besoin d'un entretien chaque année



L'entretien de ma chaudière c'est une question de sécurité



Les économies réalisées chaque année en faisant entretenir ma chaudière sont supérieures au coût de l'entretien



Perception  
identique

**Les réfractaires seraient-ils  
intéressés par une offre  
d'entretien de maintenance  
de chaudière ?**

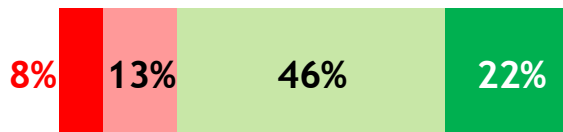
# 73% de réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance



## Un intérêt plus marqué que la moyenne pour la formule la plus complète...

Q22. Si un professionnel vous proposait un contrat d'entretien et de maintenance de votre chaudière, en plus de l'entretien, auriez-vous l'intention de souscrire aux différentes options suivantes :

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 35 )

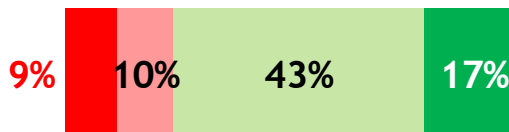
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes et la prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert



  
**% ST OUI**  
**68%**  
(  59%)





% NSP  
12%

Dépannage avec main d'œuvre et déplacements offerts (vous payez juste les pièces)



**% ST OUI**  
**60%**  
(  55%)

+22%  
(  12%)

 Non, certainement pas     Non, probablement pas     Oui, probablement     Oui, certainement

**27%** ne sont intéressés par aucune des deux offres

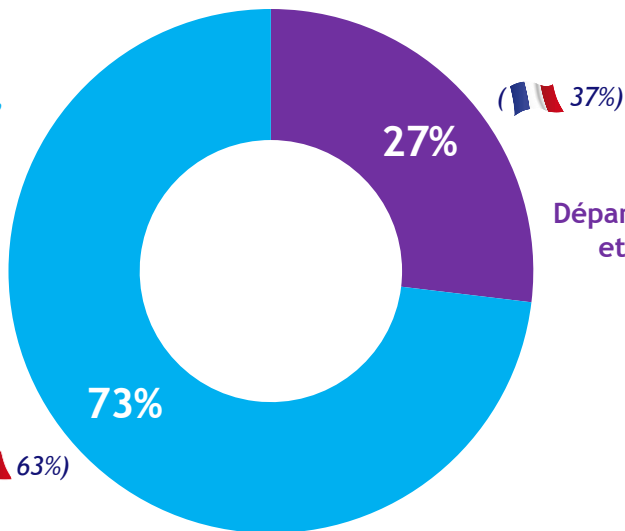
# L'option dépannage avec prise en charge des pièces défectueuses est préférée

Q22A. Laquelle choisiriez-vous en priorité ?

Q22bis. Et à quel prix maximum par an seriez-vous prêt à accepter ce contrat d'entretien et de maintenance avec l'option... ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière et prêt à souscrire à au moins une des deux options proposées

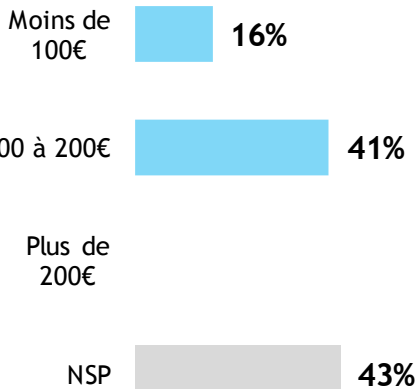
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes, et prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert



Dépannage avec main d'œuvre et déplacements offerts

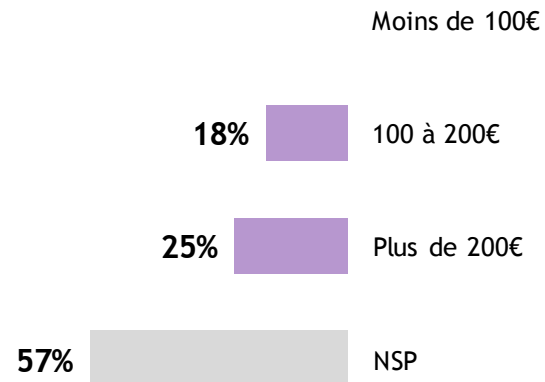
A quel prix ?

(Base : 20)



A quel prix ?

(Base : 5) ⚠



*Remember!*



**Récapitulatif**

- ✓ Une région avec une proportion de possesseurs de chaudières inférieure au national : **46%** vs 51%
  - Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante de retraités, de personnes de 65 ans et +, de couples et d'habitants d'une maison
- ✓ **74% des possesseurs de chaudières réalisent un entretien annuel dans le respect de la réglementation** (vs 74% au national)

### Motivations



- La sécurité
- Le bon fonctionnement de la chaudière

### Éléments déclencheurs

- Le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances d'un tiers

### Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes
- Pas de besoin projeté car faible utilisation
- En assisté : le coût et le manque de responsabilité perçus

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction très élevé** au-dessus de la moyenne nationale (avec davantage de « Très satisfait » : 63% vs 53% au national)
  - ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre économique
    - A noter la forte valorisation de la réalisation d'économies et des aides publiques : **faire des économies** (28% vs 13% au national); **bénéficier d'aides publiques** (14% vs 14%)
- ...et les arguments à développer concernent principalement la **pérennité, le bon fonctionnement et la réalisation d'économies**

→ Pour la région BP Ouest, il paraît judicieux d'insister fortement sur la nécessité de réaliser un entretien quelle que soit l'ancienneté ou l'utilisation de la chaudière pour doper le passage à l'acte