



SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de
chaudière individuelle

Région EST



Le cadre de l'étude

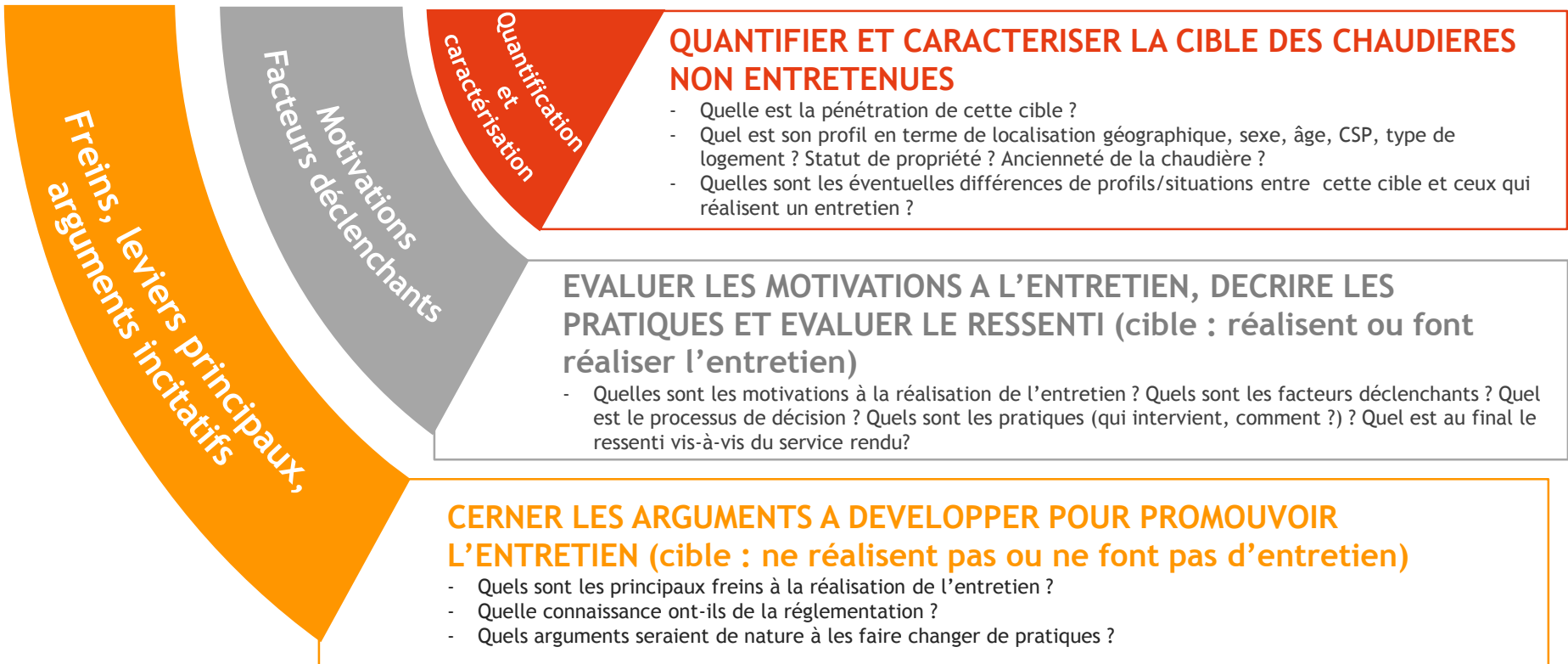
Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- 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.



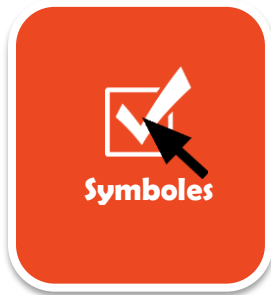
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest	112	11%	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%

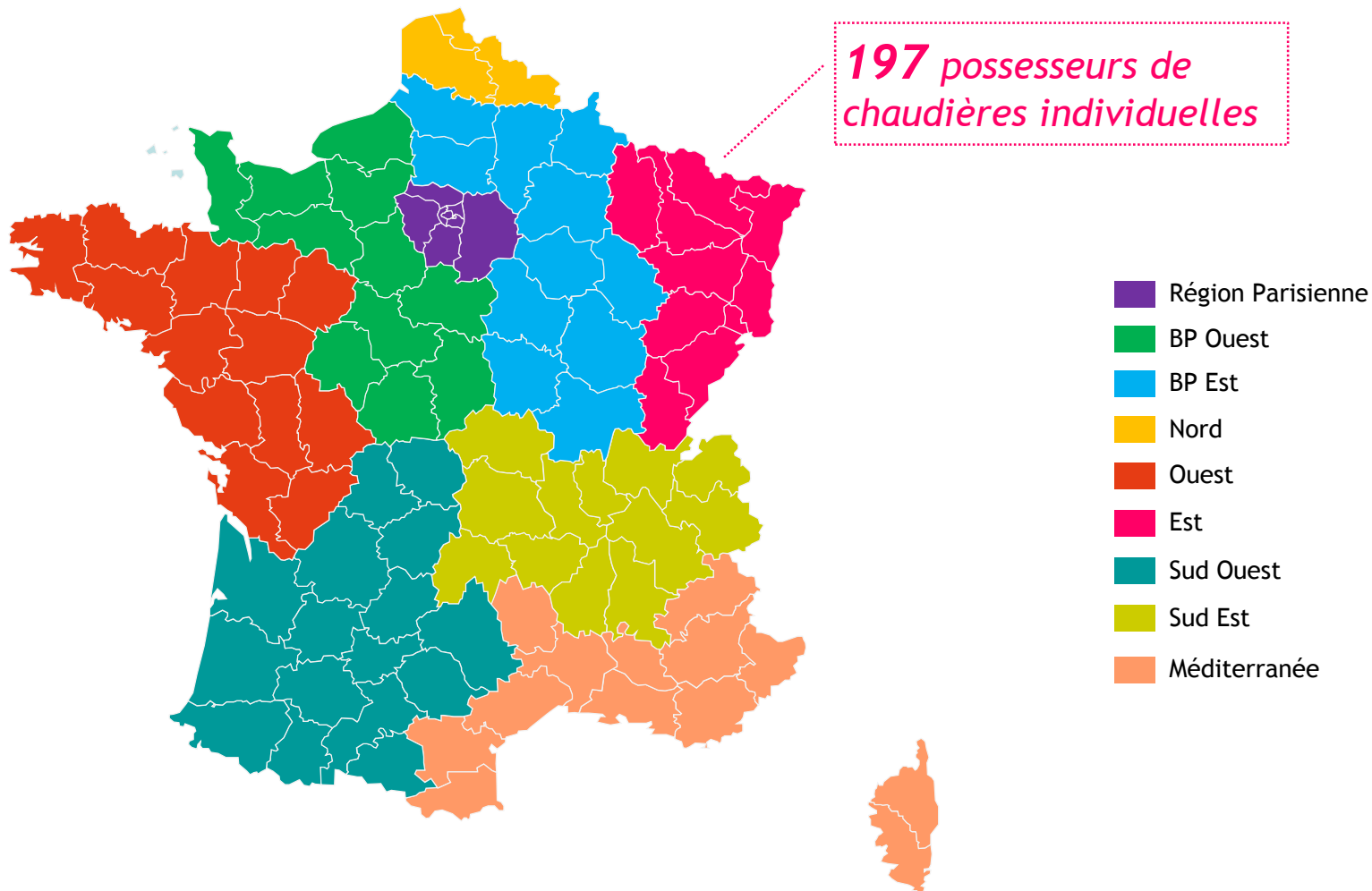


Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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



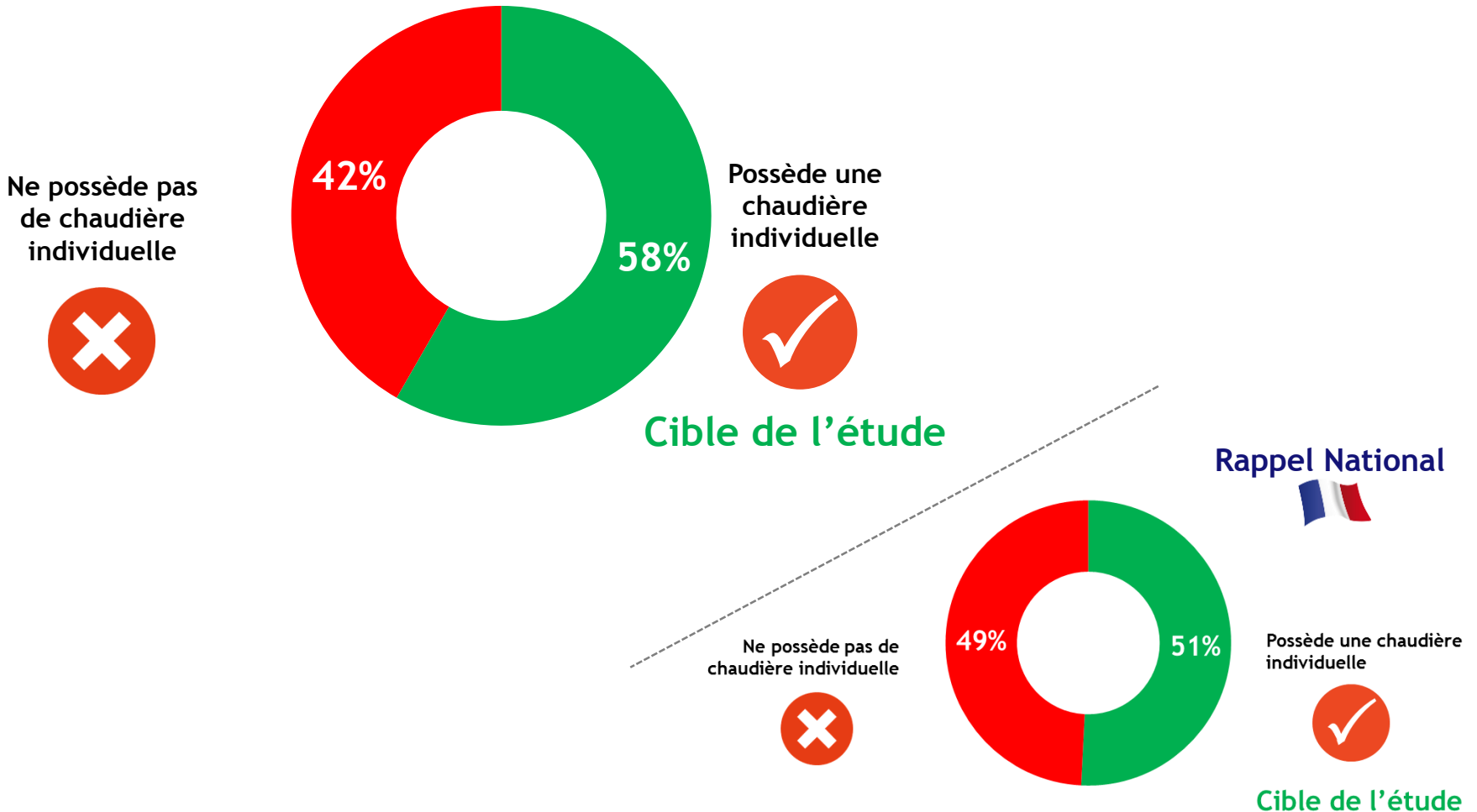


Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Est

58% des ménages de la région Est possèdent une chaudière individuelle

Une proportion au-dessus de la moyenne nationale

Base : ensemble des individus (87)



Un profil proche de la population nationale des possesseurs de chaudières avec une proportion plus élevée d'inactifs et des revenus plutôt inférieurs

Région Est

Base : ensemble des possesseurs (197)



Un homme	51%	46%
Une femme	49%	54%



18- 24 ans	16%	13%
25 - 34 ans	17%	19%
35 - 49 ans	24%	27%
50 à 64 ans	27%	23%
65 ans et plus	17%	18%



CSP +	27% -	37%
Agriculteurs, exploitant	1%	2%
Artisan, commerçant, chef d'ent.	4%	7%
Cadre, prof intell sup.	11%	13%
Profession intermédiaire	11%	15%
CSP -	34%	29%
Employés	13%	11%
Ouvriers	22%	19%
Inactifs	40% +	34%
Retraités	26%	23%
Etudiants	3%	3%
Autres inactifs	11%	8%



1 personne	12%	11%
2 personnes	31%	31%
3 personnes	22%	21%
4 personnes	22%	21%
5 personnes et plus	14%	15%

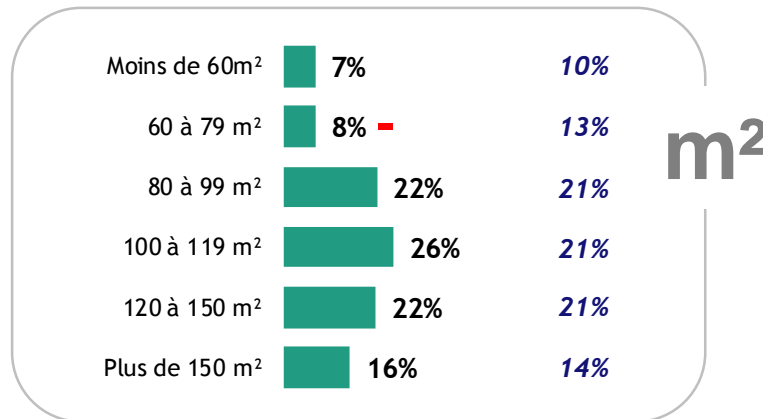
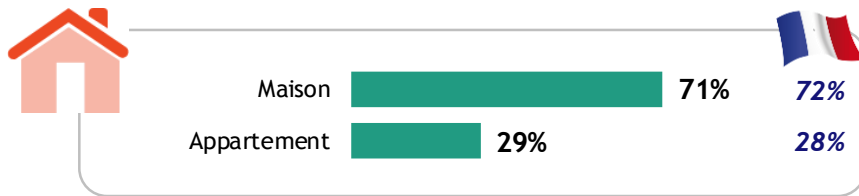
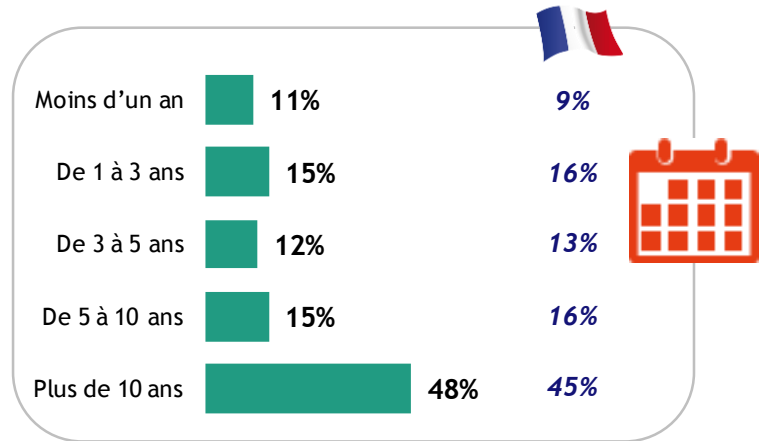
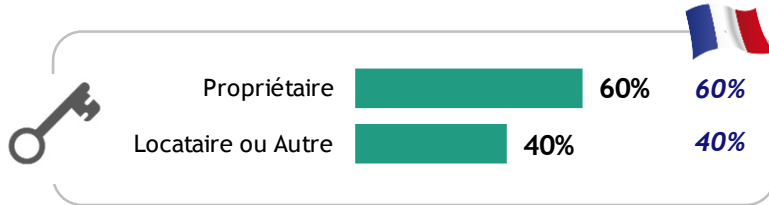


Inférieur à 499 Euros	3%	3%
De 500 à 899 Euros	8% +	5%
Entre 900 et 1499 Euros	13%	12%
Entre 1500 et 2300 Euros	19%	22%
Entre 2300 et 3100 Euros	24%	23%
Supérieur à 3100 Euros	19% -	25%
Ne sait pas	6%	3%
Refus	9%	7%

Un profil proche de la population nationale des possesseurs de chaudières

Région Est

Base : ensemble des possesseurs (197)





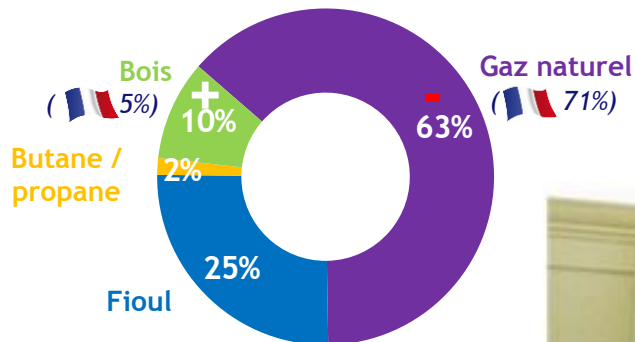
Les caractéristiques de la chaudière individuelle

La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

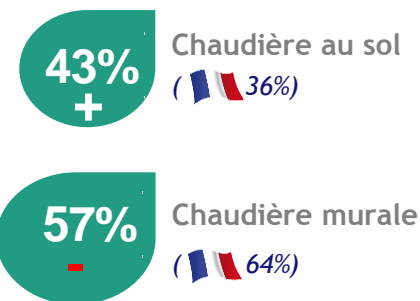
Région Est

Base : ensemble des possesseurs (197)

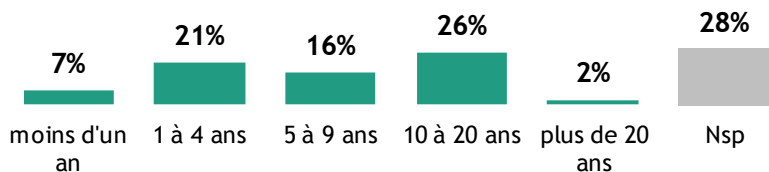
Energie utilisée



Positionnement de la chaudière



Age de la chaudière



Présence de la chaudière lors de l'emménagement



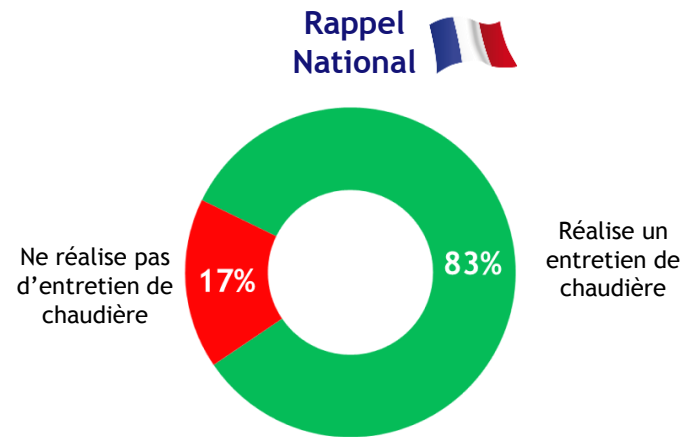
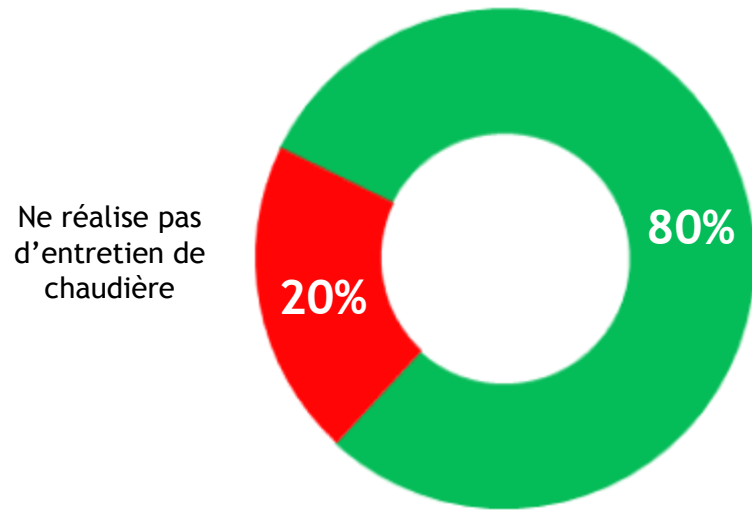


Les résultats détaillés de la région Est

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

8 possesseurs de chaudière sur 10 réalisent un entretien

Base : ensemble des possesseurs (197)



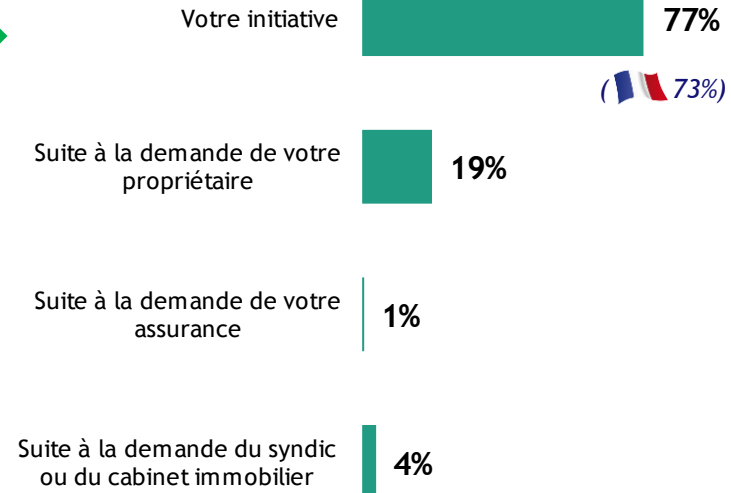
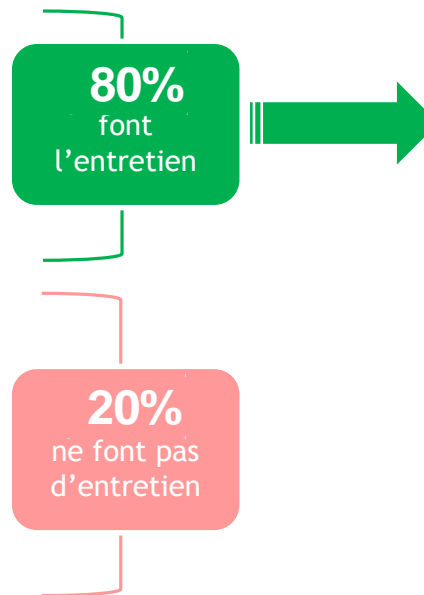
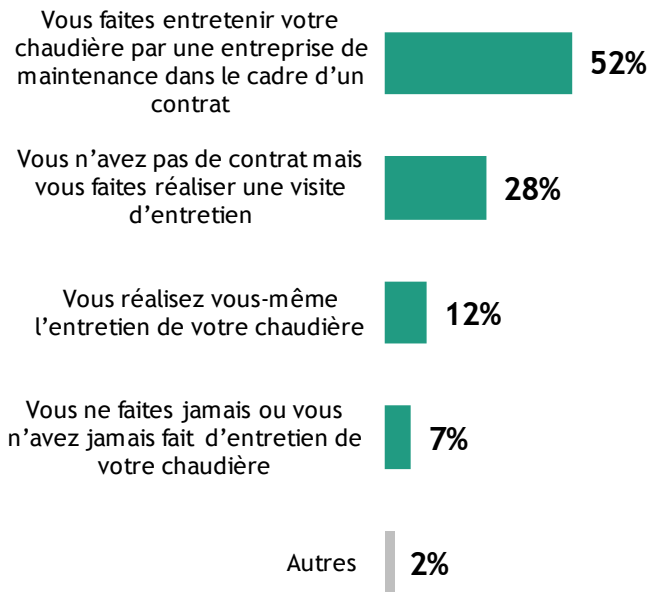
Plus des 3/4 des possesseurs de chaudière réalisent un entretien en partie à leur propre initiative

Région Est

Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs (197)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (162)

Au final, 69% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation

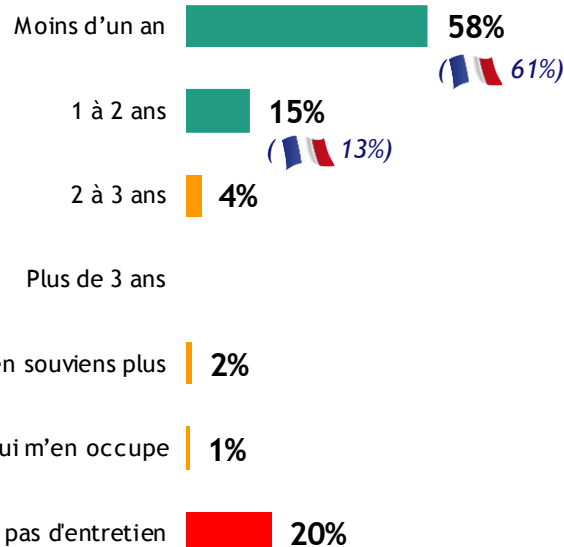
Un taux de réalisation en deçà de la moyenne nationale

Région Est

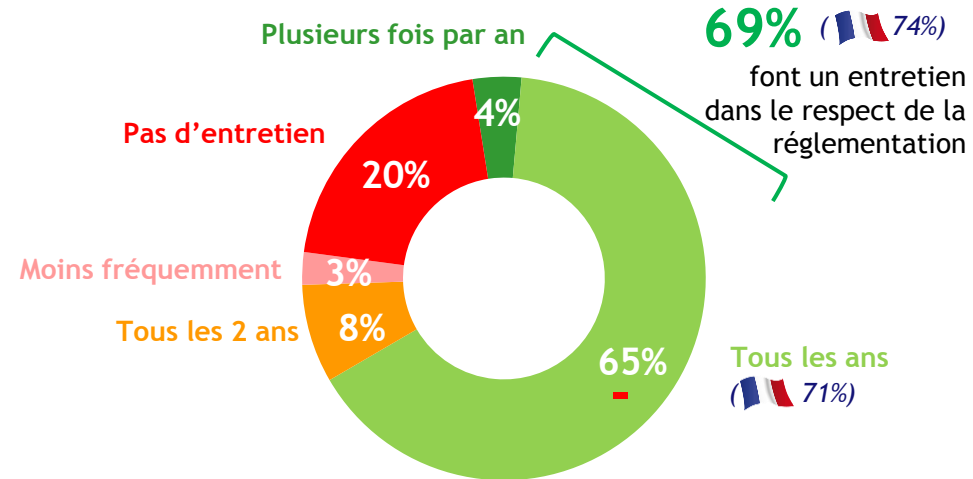
Base : ensemble des possesseurs (197)



Date du dernier entretien



Fréquence de l'entretien

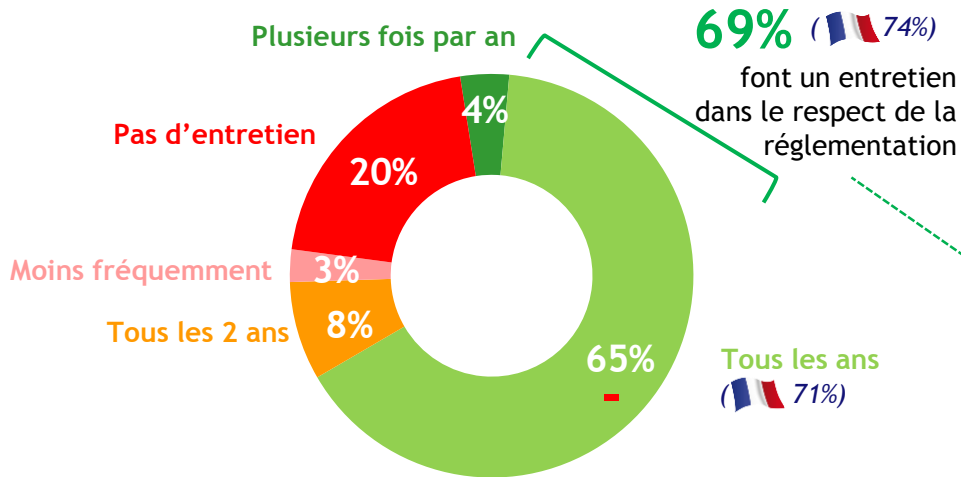


Ceux qui réalisent l'entretien de leur chaudière dans le respect de la réglementation : un profil spécifique :

Des 35 ans et +, habitants dans un appartement, des revenus sup. à 1 500€

Base : ensemble des possesseurs (197)

Fréquence de l'entretien



Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

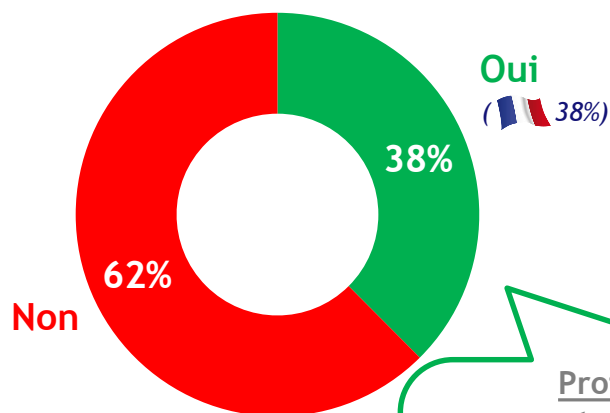
35 ans et + (75% vs 49%)
 Habitant en appartement (33% vs 21%)
 Revenus supérieurs à 1 500€ (68% vs 51%)

38% ont déjà eu une panne de chaudière et une majorité d'entre eux ont eu recours à un professionnel pour le dépannage

Région Est

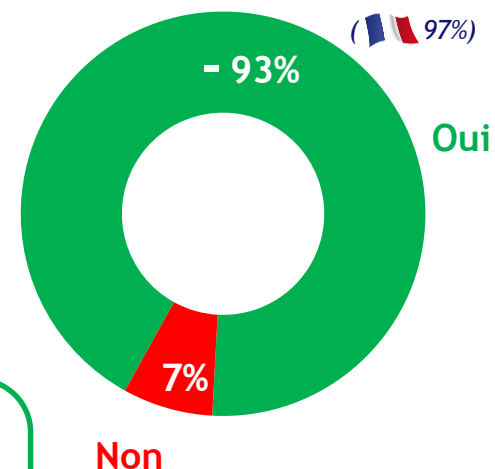
Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (162)



Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (66)



Profil de ceux qui réalisent un entretien et ayant eu une panne

- Des plus de 35 ans (84% vs 67%)
- Des propriétaires (79% vs 60%)
- Logement d'au moins 120m² (51% vs 37%)
- Habitant dans le logement depuis au moins 5 ans (82% vs 62%)
- L'âge de la chaudière est d'au moins 10 ans (42% vs 28%)
- Les revenus sont au minimum de 1 500€ (80% vs 63%)

**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

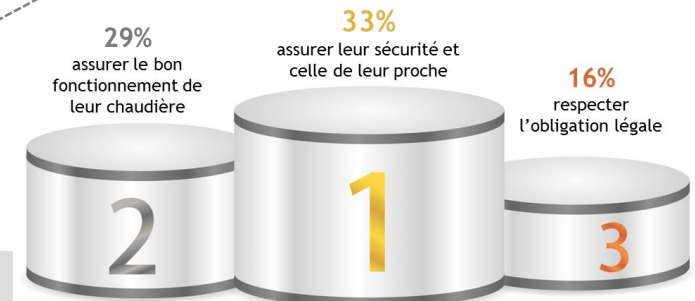
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (162)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel 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 (162)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations citées



4% garantir le confort de leur logement

8% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture

6% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

4% pour l'entretenir, la nettoyer

7% ne peuvent pas le faire eux-mêmes, veulent que ça soit fait par des professionnels compétents

2% disent que c'est le propriétaire qui s'en occupe, fait à la demande du propriétaire

3% disent que c'est normal de le faire, par prévention

Seuls les items > à 1% sont présentés

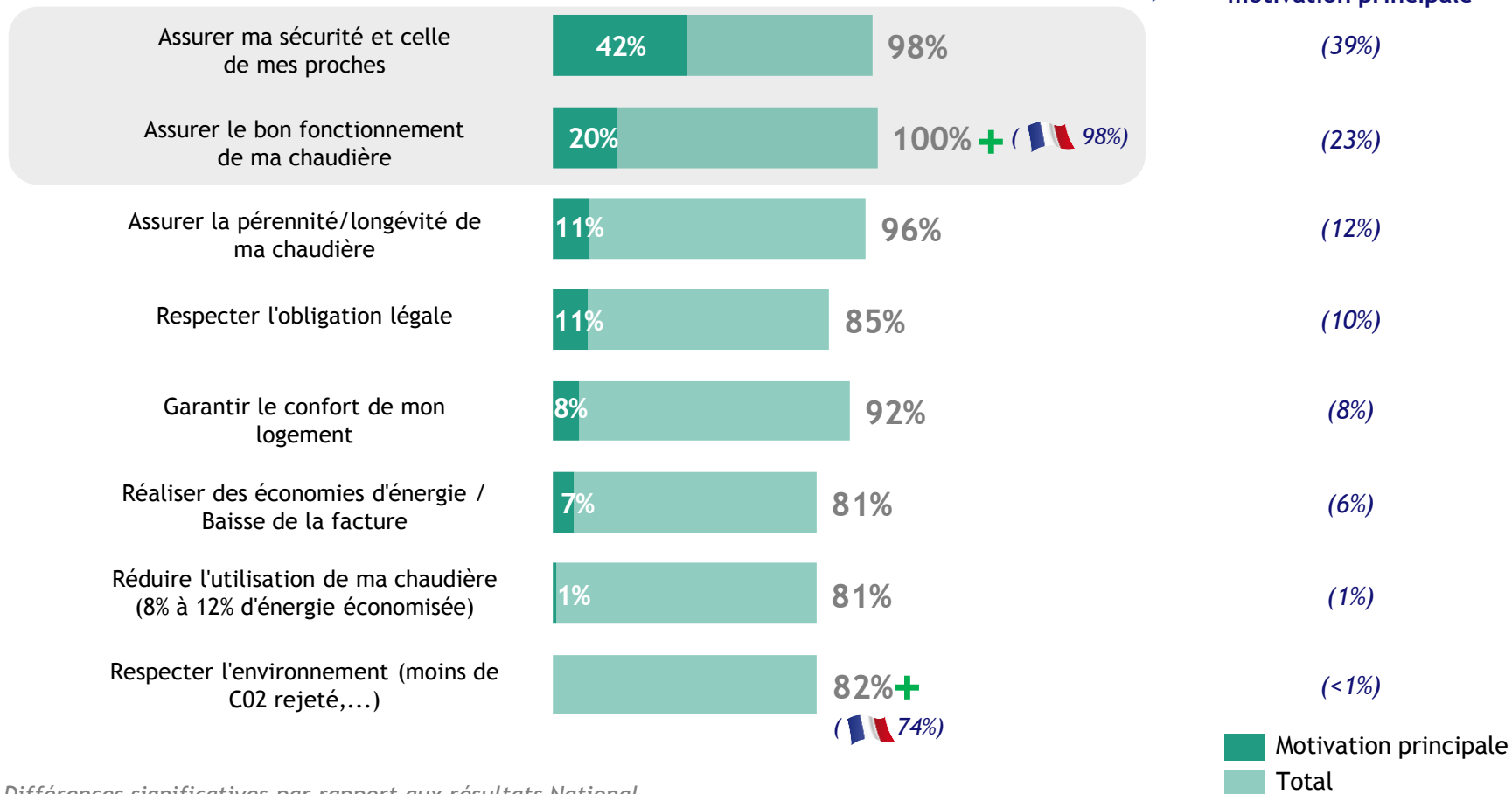
En assisté, la sécurité et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... la pérennité de l'installation, le respect de la réglementation, le confort et la possibilité de réduire les factures arrivent au second plan

Région Est

La sécurité : motivation particulièrement forte dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (162)

 Rappel National sur la motivation principale



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

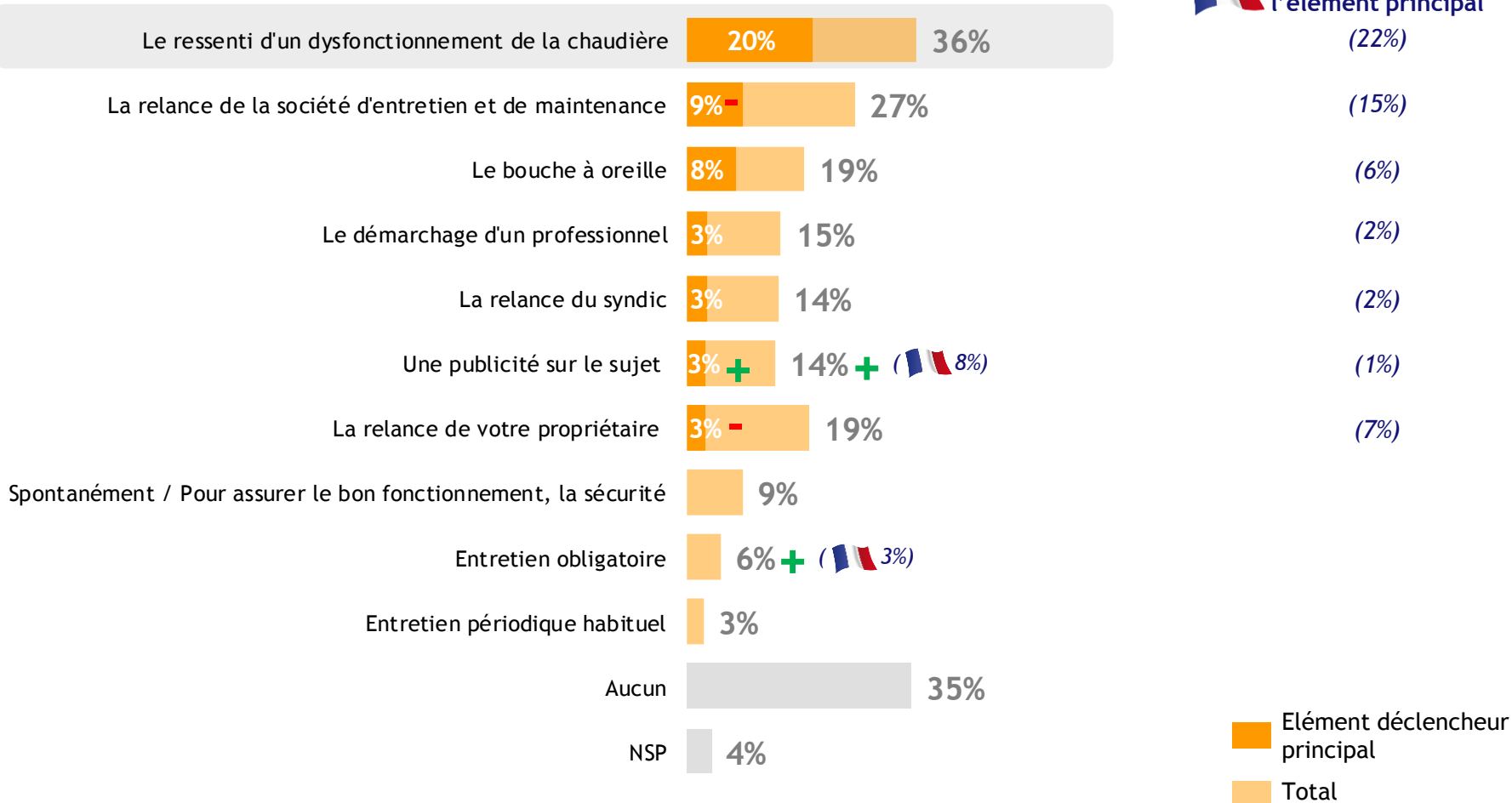
1 événement déclencheur : le ressenti d'un dysfonctionnement

Région Est

Les relances : des événements peu fréquents dans cette région.

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (162)

 **Rappel National sur l'élément principal**
(22%)



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Q9. Concernant maintenant les éléments déclencheurs ou événements, parmi la liste suivante, pouvez-vous indiquer ceux qui vous ont incité à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Q10. Et parmi les éléments déclencheurs que vous venez d'indiquer, quel est celui qui vous a le plus incité à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Une satisfaction très élevée vis-à-vis de l'entretien réalisé et de multiples bénéfiques perçus : diminution des risques de pannes, meilleur confort,...

Région Est

Des résultats quasi identiques à la moyenne nationale



% ST Insatisfaits

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (162)

% ST Satisfaits



4%



96%

4%



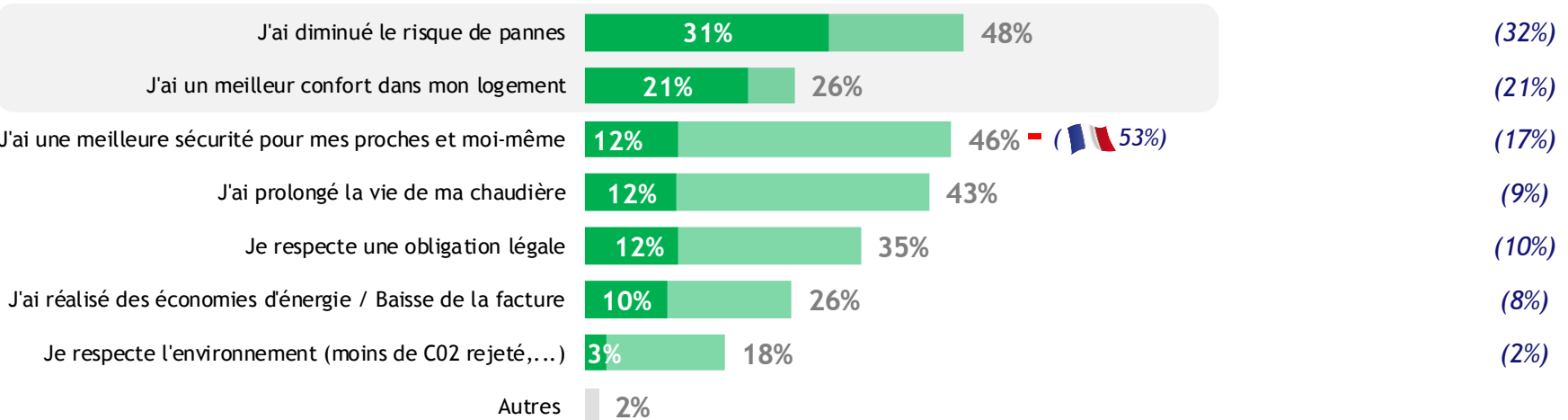
96%

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



Les bénéfiques perçus

Rappel National sur le bénéfice principal



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

Les freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, les autres perçoivent le manque de responsabilité perçu ou le coût

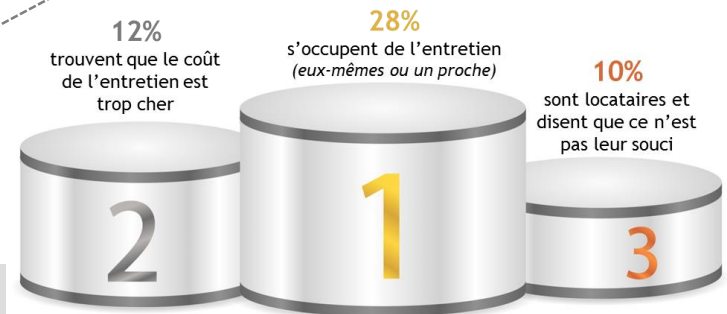
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

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

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



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



6% trouvent cela complexe et ne savent pas comment s'y prendre

4% disent qu'ils ne s'en occupent pas

Complexité / Ne s'en occupe pas
11%

7% affirment que leur chaudière est neuve et qu'elle marche très bien

3% n'ont pas besoin de faire un entretien car ils l'utilisent peu

Pas de besoin
9%

5% n'y pensent pas

4% trouvent que c'est une dépense supplémentaire

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 d'intérêt projeté

Région Est

Le coût et le manque de responsabilité : des freins particulièrement présents 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 **28%** 44% - ( 67%)

C'est une dépense supplémentaire **6%** 52%

ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **22%** 71%

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **7%** 36%

ST Pas de besoin

Ce n'est pas une priorité pour moi **6%** 58%

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **3%** 42%

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **2%** 24%

Je n'y pense pas **4%** 43%

S'en occupe lui-même **6%**

Autre

Aucun **6%**

NSP **14%**

 Rappel National sur le frein principal

(30%)

(4%)

(20%)

(11%)

(5%)

(9%)

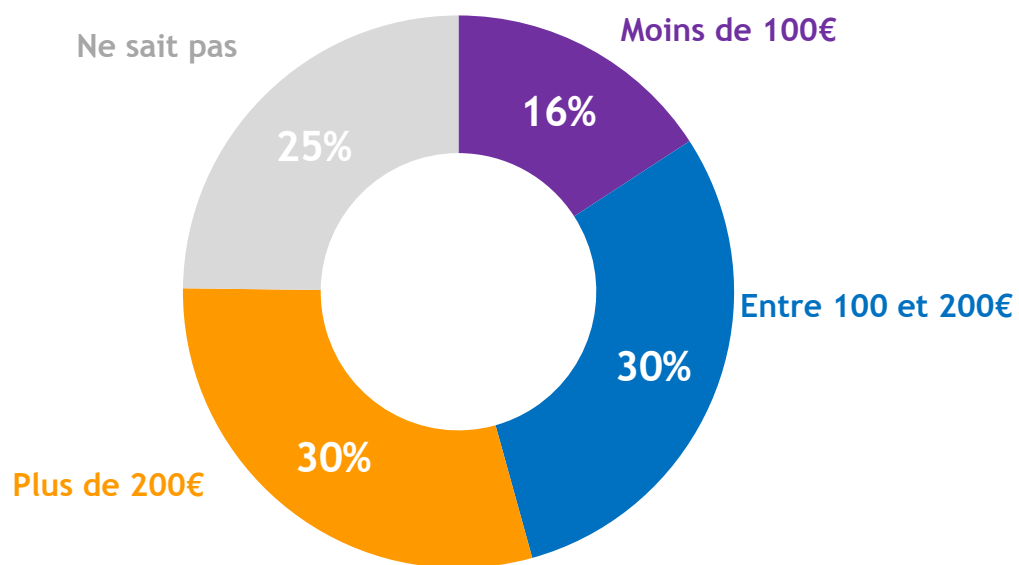
(1%)

(7%)

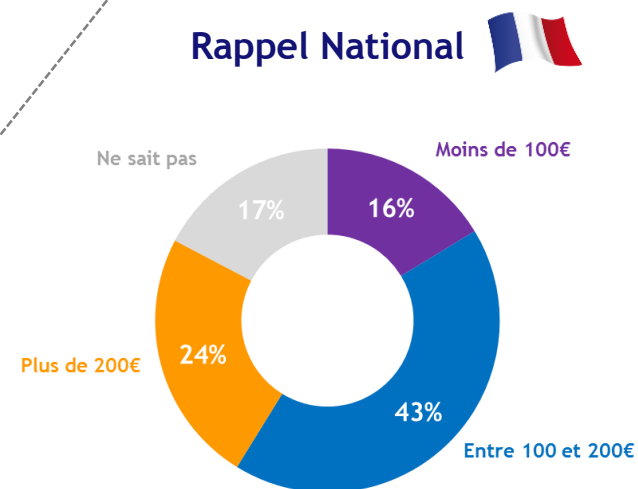
L'estimation du prix annuel d'une opération d'entretien

Région Est

Q17. D'après vous quel est le coût moyen d'une opération ?
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (35)



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



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

La pérennité de l'installation, les aides publiques et la possibilité de réaliser des économies

Région Est

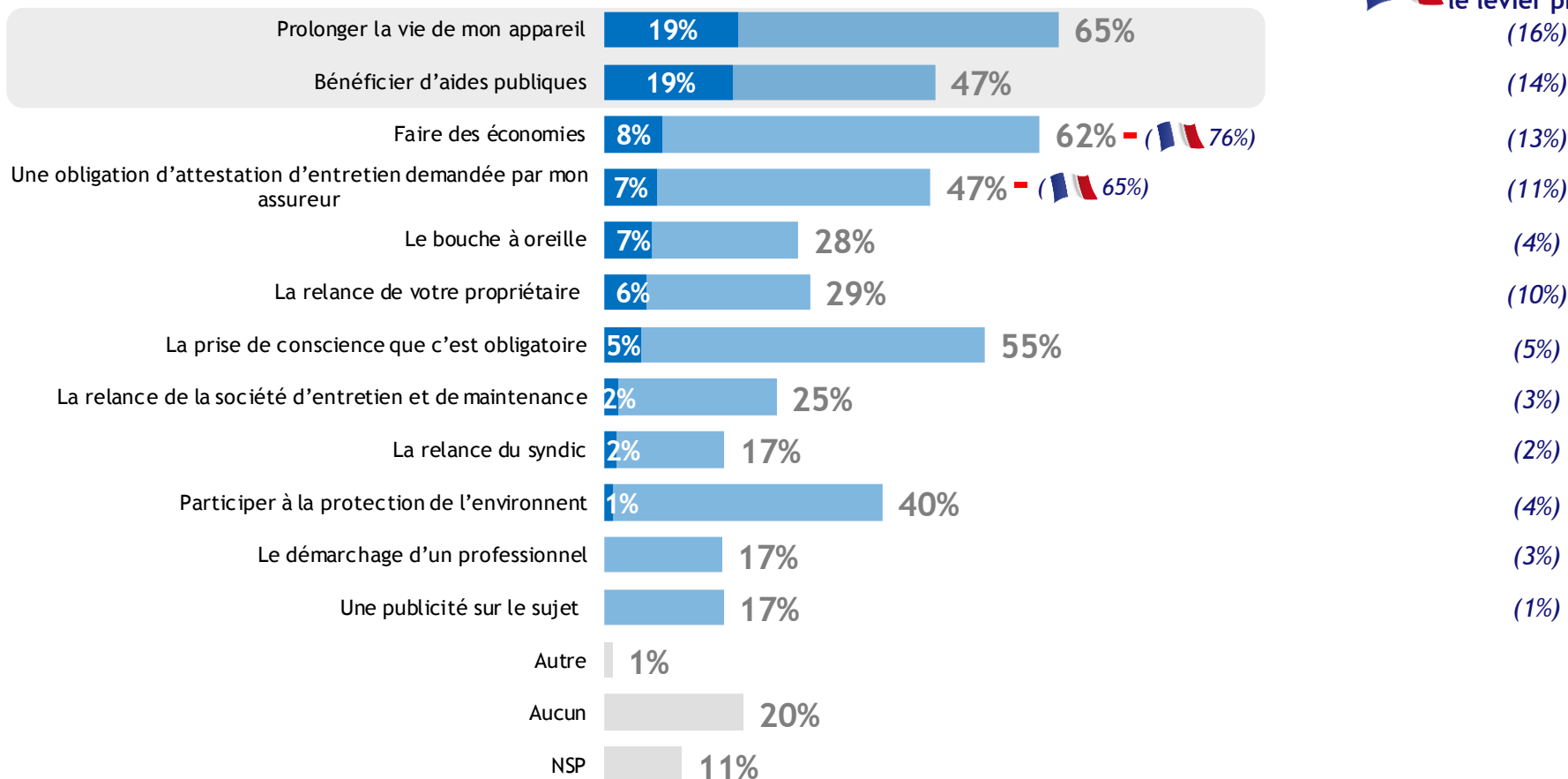
Une importance plus forte accordée à la pérennité et l'aspect économique

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**



Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : pérennité, bon fonctionnement, réduction de l'utilisation... mais également sécurité, économies et confort

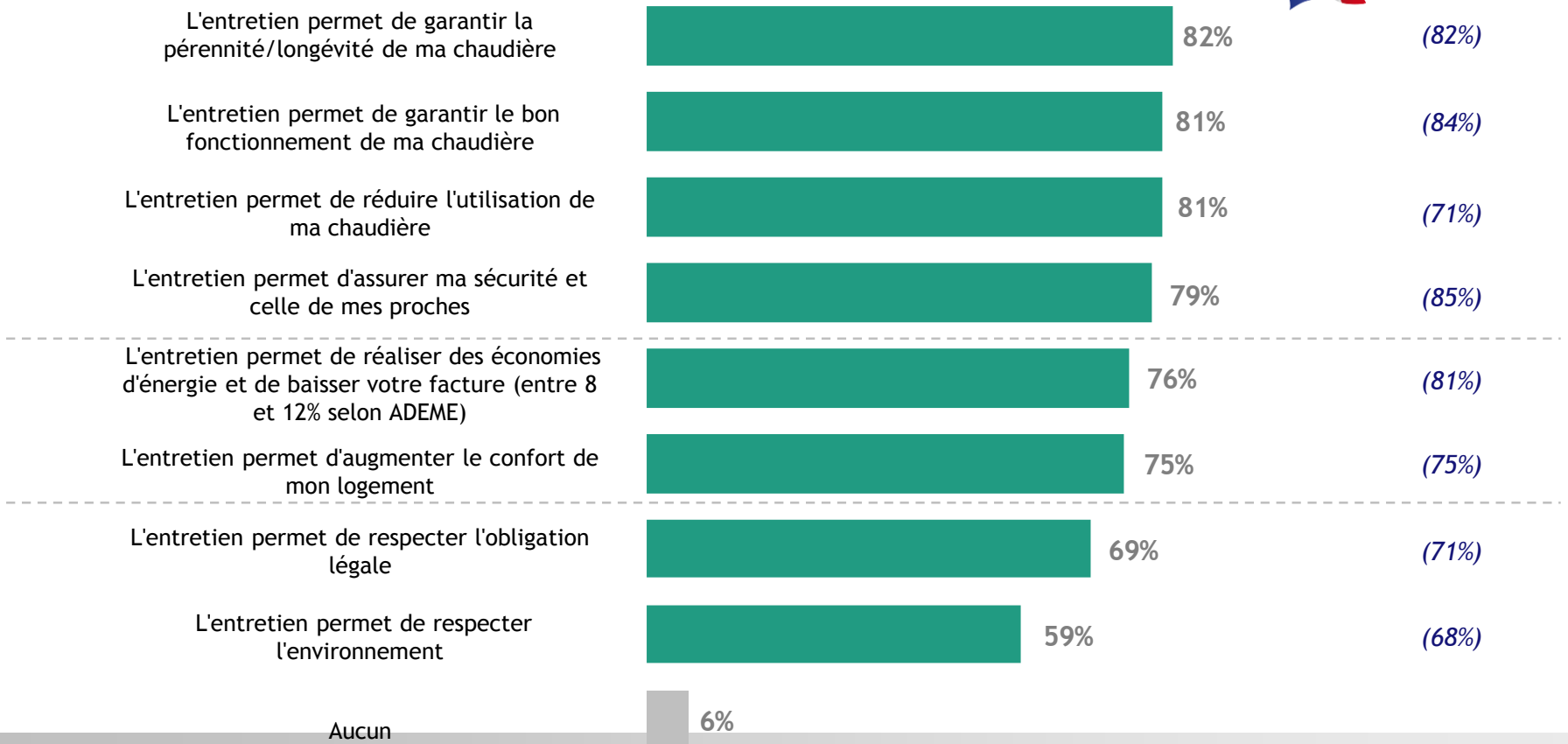
Région Est

Une valorisation plus forte de la réduction d'utilisation de la chaudière, plus faible de l'environnement

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)

 Rappel National



Des avis presque identiques entre les deux populations... mais des avis partagés sur l'impact économique

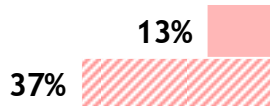
Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?

Base : ensemble des possesseurs (197)

Perception différente

% Faux ❌

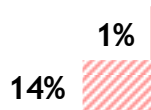
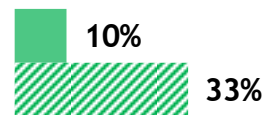
% Vrai ✅



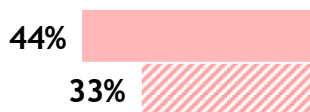
L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an



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



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



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



Perception identique



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



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

59% de réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

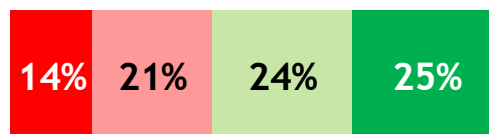
Région Est

Un intérêt moins marqué que la moyenne nationale pour les deux formules

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)

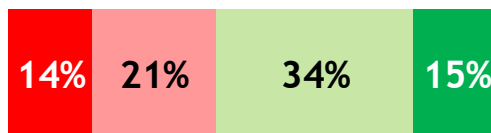
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes et la prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert




% ST OUI
49%
( 59%)





% NSP
16%

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



% ST OUI
48%
( 55%)

16%

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

41% ne sont intéressés par aucune des deux offres

L'option dépannage tout compris est préférée, pour un montant moyen de 149€ annuel

Région Est

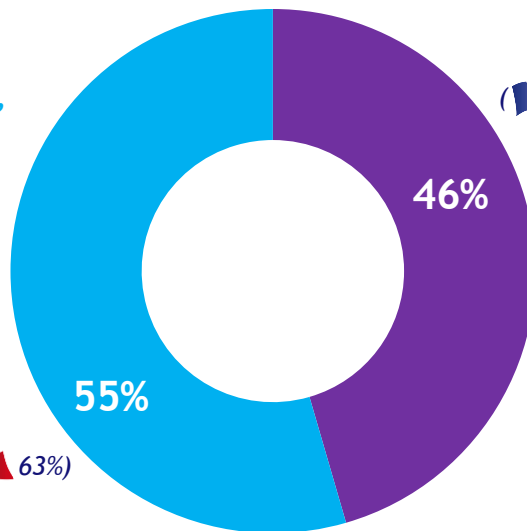
Q22A. Laquelle choisiriez-vous en priorité ?

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 : 11)

Moins de 100€ 3%

100 à 200€ 21%

Plus de 200€

NSP 76%

A quel prix ?

(Base : 10)

19% Moins de 100€

22% 100 à 200€

9% Plus de 200€

50% NSP

Remember!



Récapitulatif

- ✓ Une région avec une plus forte proportion de possesseurs de chaudières : **58%** vs 51% au national
→ Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante d'inactifs
- ✓ **69%** des possesseurs de chaudières réalisent un entretien annuel dans le respect de la réglementation, un score en retrait par rapport à la moyenne nationale (vs 74% au national)

Motivations



- La sécurité
- Le bon fonctionnement de la chaudière

Éléments déclencheurs

- Le ressenti d'un dysfonctionnement

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé** et identique à celui de la moyenne nationale
- ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre économique...
→ A noter la valorisation de la **pérennité de l'installation** (19% vs 16% au national) et **du bénéfice des aides publiques** (19% vs 14%)

...et les arguments à développer concernent principalement la **pérennité**, le **bon fonctionnement de la chaudière** et la **réduction de l'utilisation**

→ Pour la région Est, il paraît judicieux d'insister sur les aspects économiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins toujours liés au coût/pouvoir d'achat

Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes
- Le manque de responsabilité perçue
- En assisté : le coût de l'entretien

MERCI POUR VOTRE ATTENTION



52 rue Marcel Dassault – 92514 BOULOGNE-BILLANCOURT Cedex

Tél. : 33 - (0)1.71.16.88.00 - Fax : 33 - (0)1.71.16.88.01