



SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de
chaudière individuelle

Région Méditerranée



Le cadre de l'étude

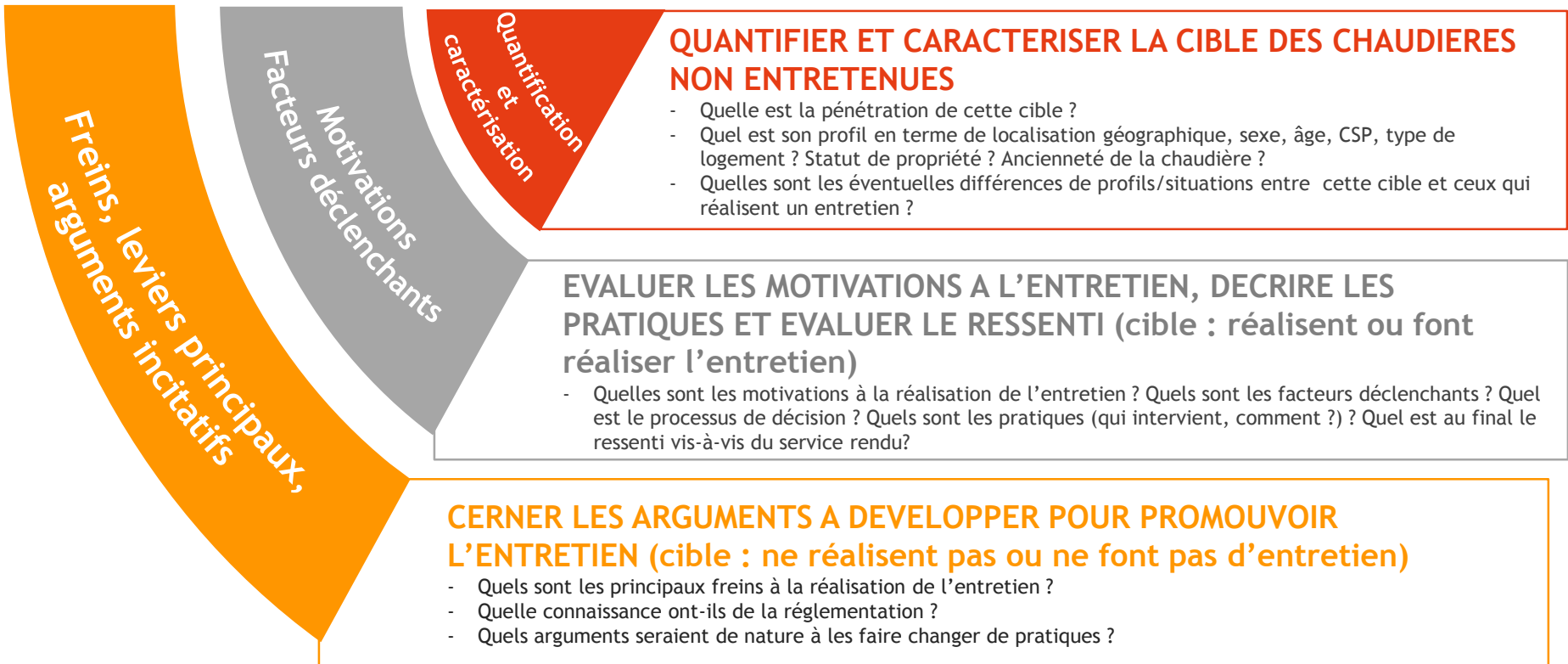
Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- 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.



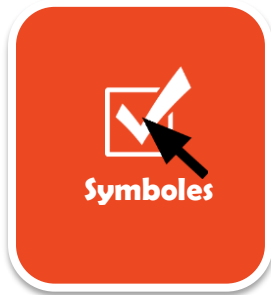
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Région						
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest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

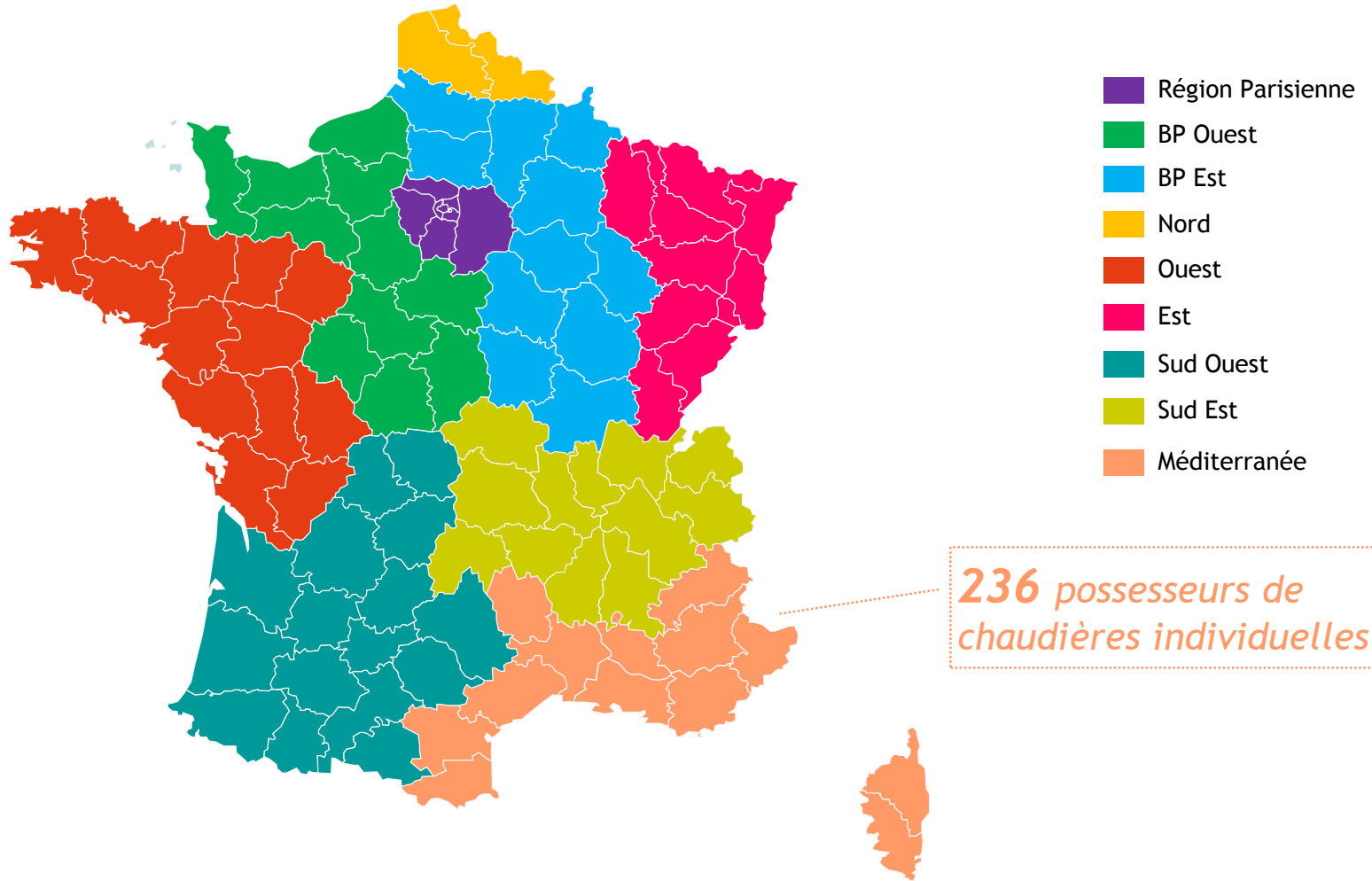


Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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



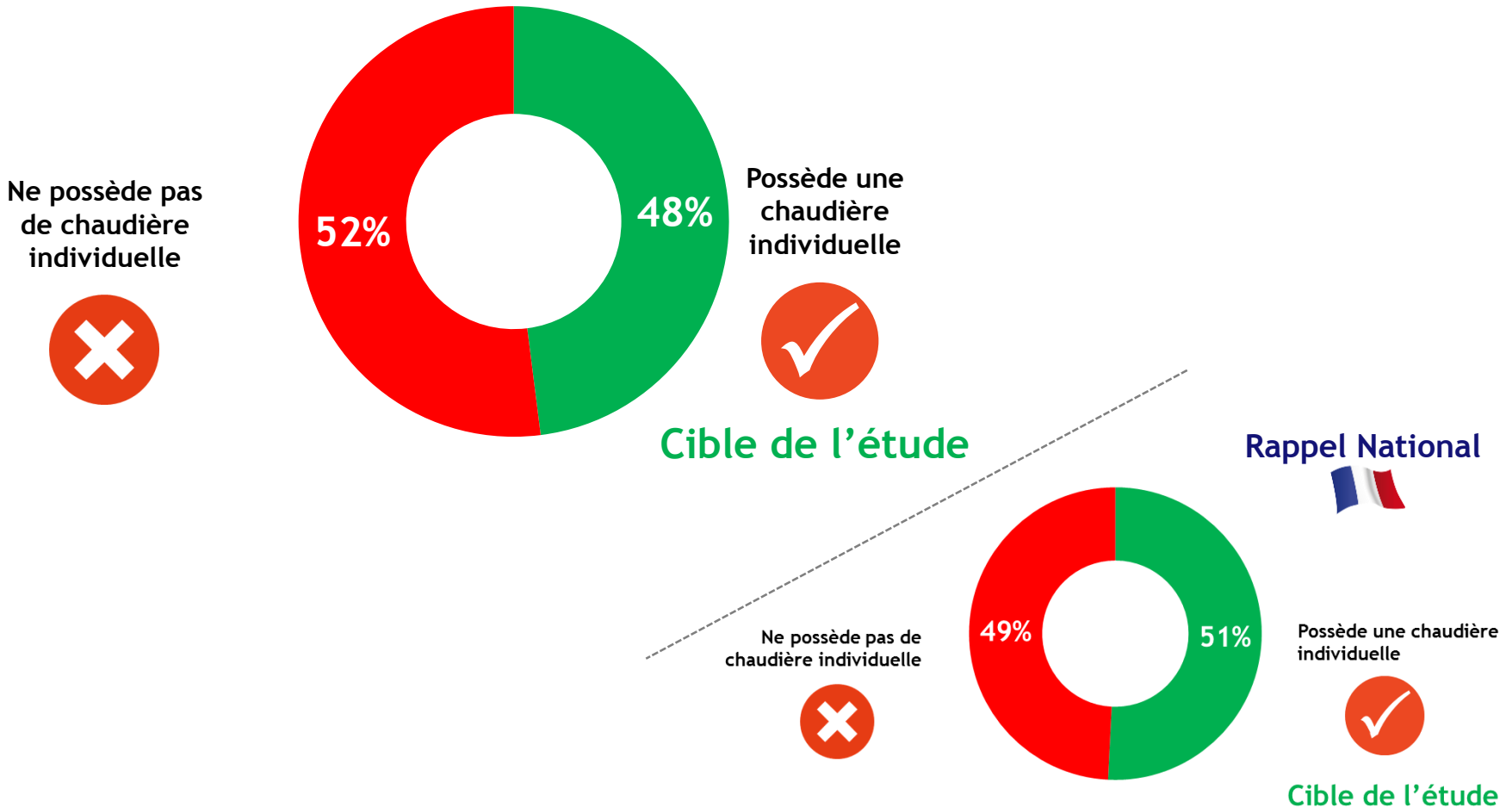


Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Méditerranée

48% des ménages de la région Méditerranée possèdent une chaudière individuelle

Une proportion légèrement en dessous de la moyenne nationale

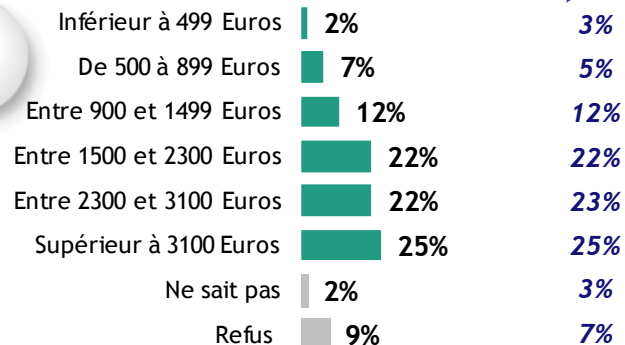
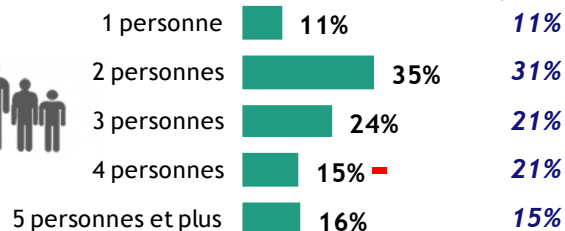
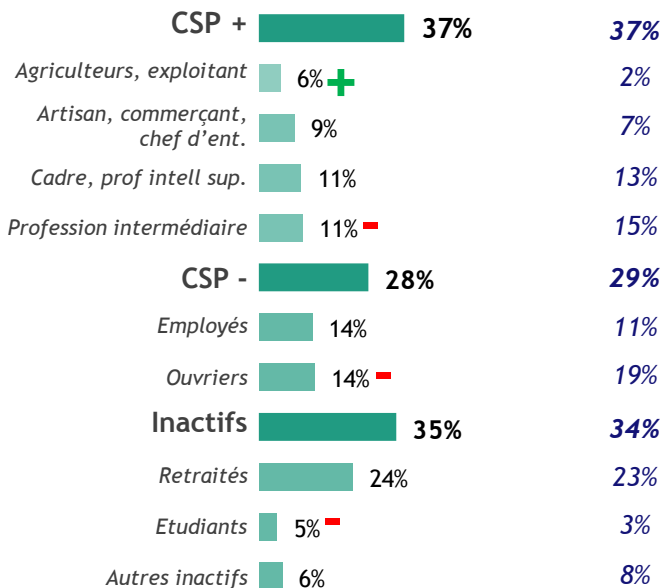
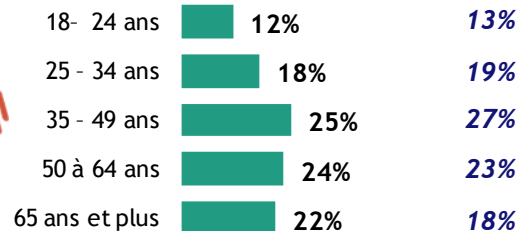
Base : ensemble des individus (120)



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

Région
Méditerranée

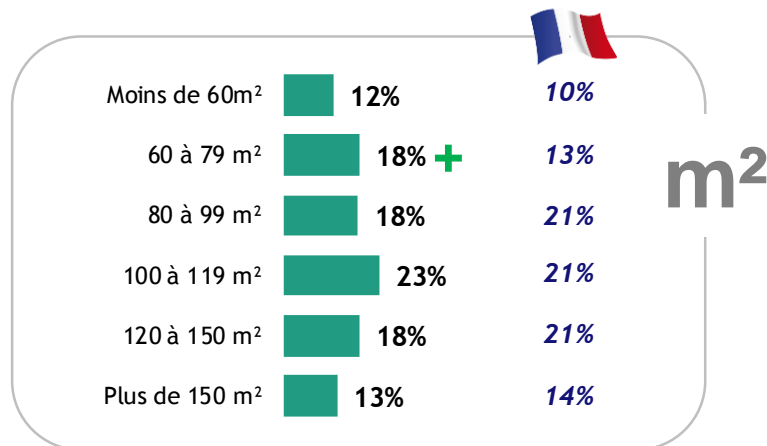
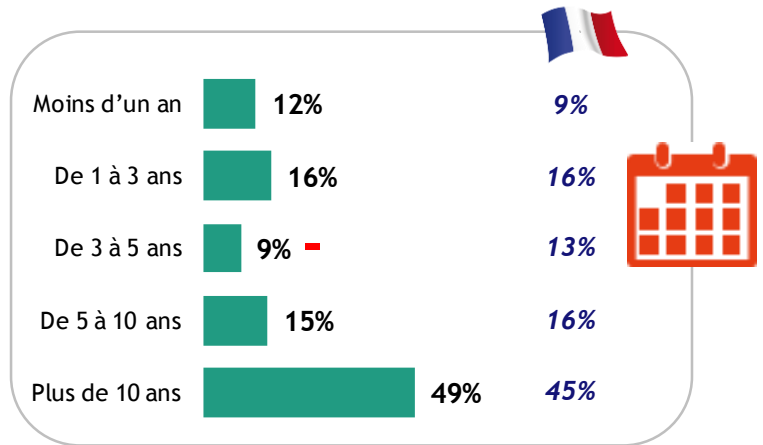
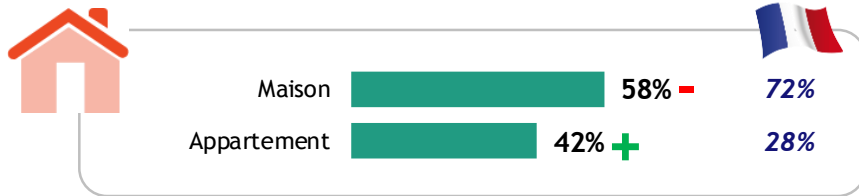
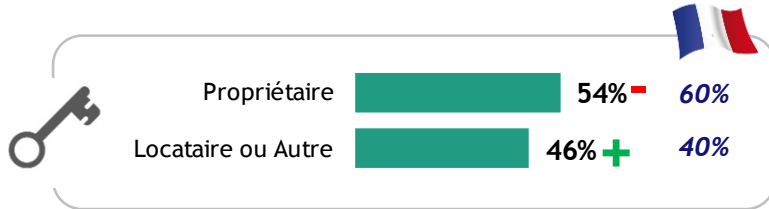
Base : ensemble des possesseurs (236)



Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de locataires et d'appartements

Région
Méditerranée

Base : ensemble des possesseurs (236)



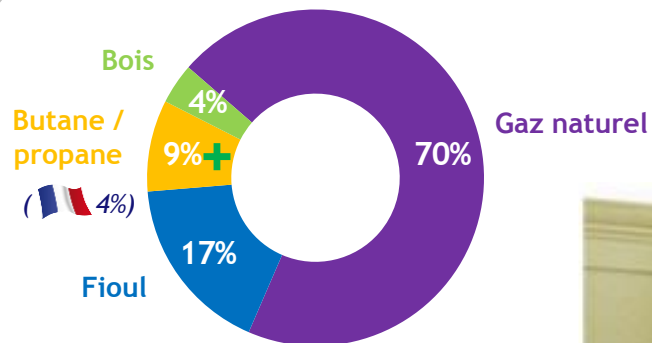


Les caractéristiques de la chaudière individuelle

La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

Base : ensemble des possesseurs (236)

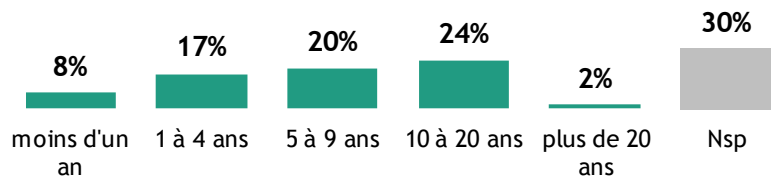
Energie utilisée



Positionnement de la chaudière



Age de la chaudière



Présence de la chaudière lors de l'emménagement



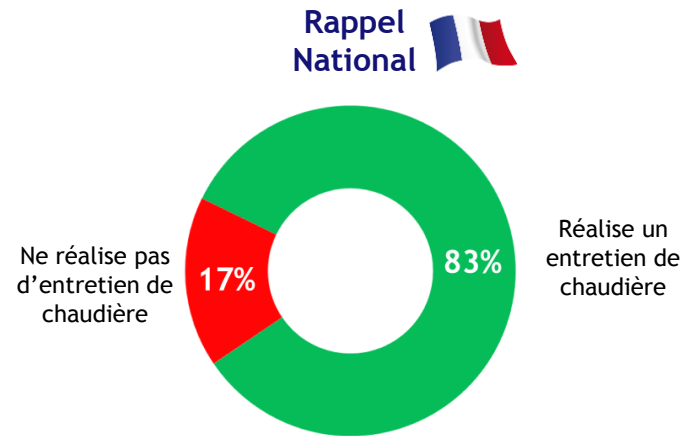
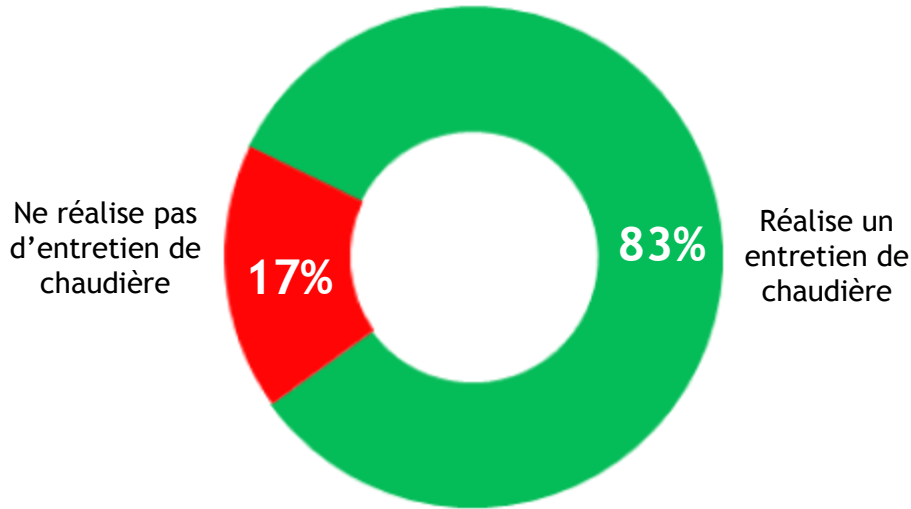


Les résultats détaillés de la région Méditerranée

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

83% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

Base : ensemble des possesseurs (236)



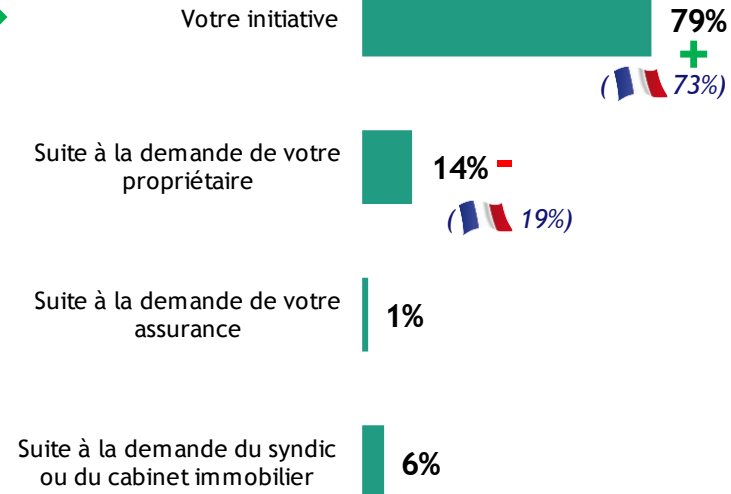
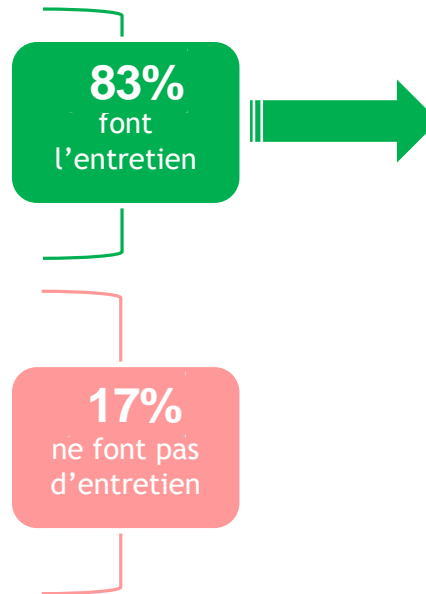
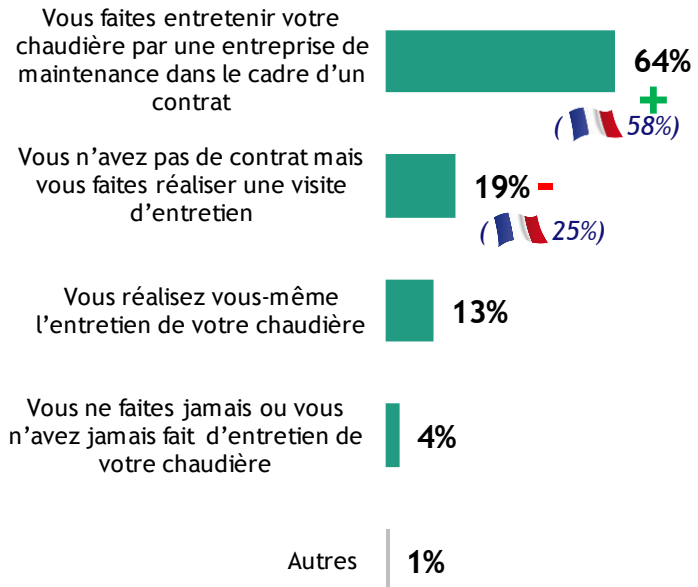
79% des possesseurs de chaudière réalisent l'entretien à leur initiative

Région Méditerranée

Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs (236)



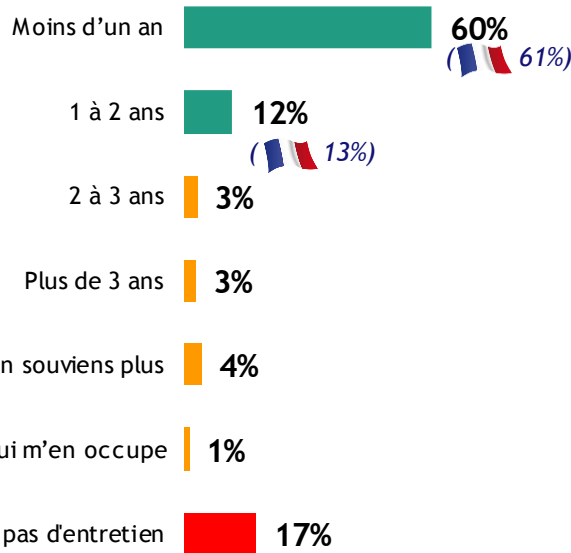
Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (201)

Au final, 72% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation

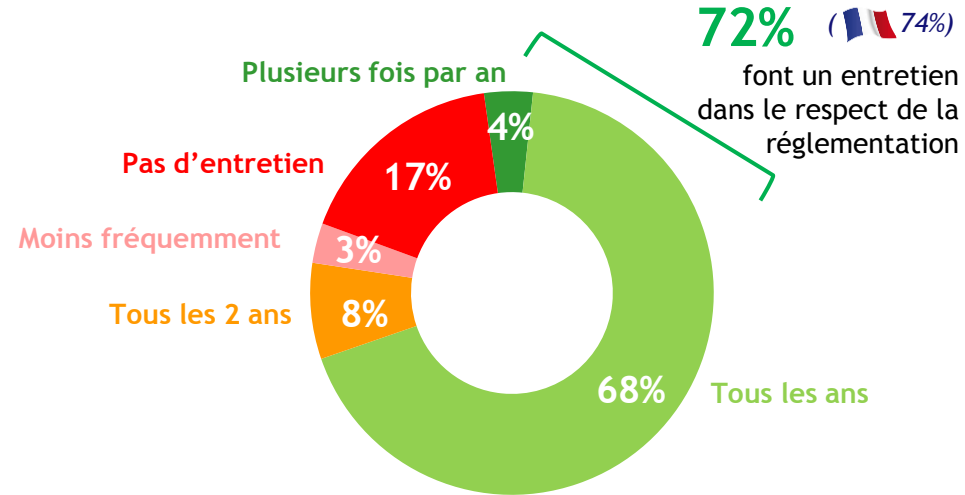
un taux de réalisation légèrement en dessous de la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs (236)

Date du dernier entretien



Fréquence de l'entretien



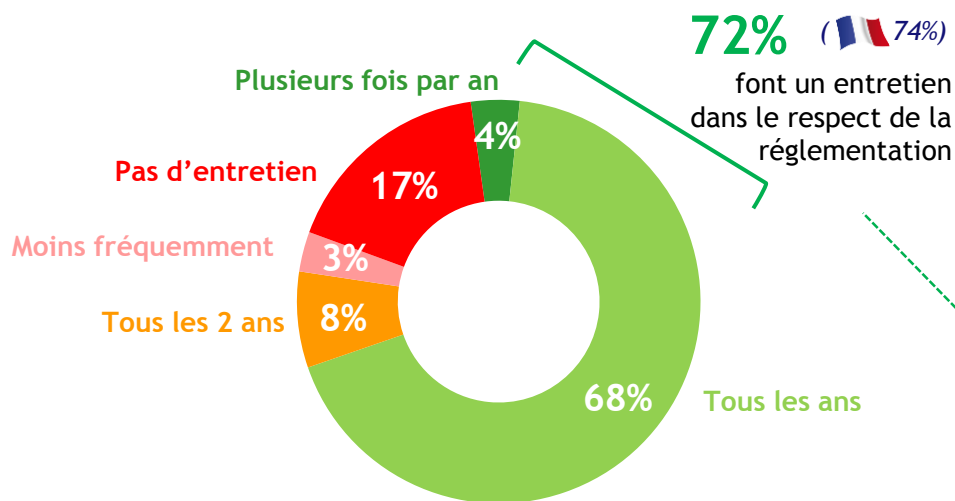
Ceux qui réalisent l'entretien de leur chaudière dans le respect de la réglementation : un profil spécifique :

Des 35 ans et +, artisans/commerçants, seul dans le foyer

Région
Méditerranée

Base : ensemble des possesseurs (236)

Fréquence de l'entretien



Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

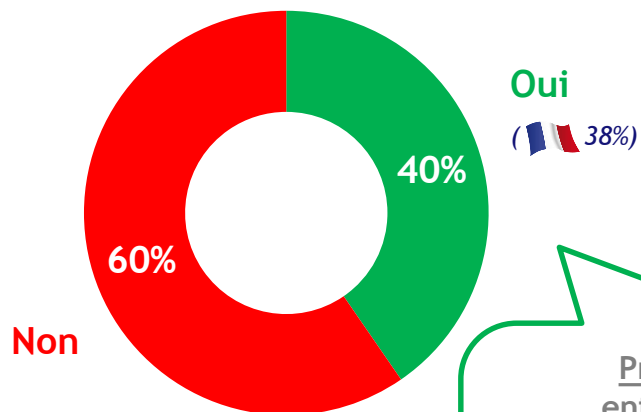
35 ans et + (79% vs 48%)
Artisans, commerçants (12% vs 2%)
1 seule pers dans le foyer (13% vs 5%)
Au moins 5 ans dans leur logement (68% vs 52%)
Chaudière au gaz (78% vs 49%)
Chaudière murale (76% vs 62%)

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

Région
Méditerranée

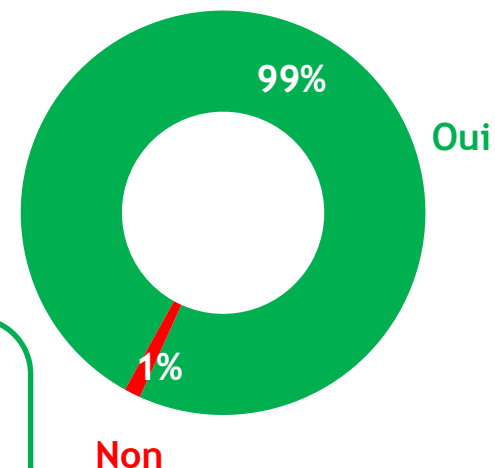
Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (201)



Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (82)



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

Des plus de 35 ans (83% vs 70%)
1 personne dans le foyer (18% vs 11%)
Habitant dans le logement depuis au moins 5 ans (79% vs 63%)
Chaudière âgée d'au moins 1 an (73% vs 63%)
Entretien réalisé dans le cadre d'un contrat (82% vs 64%)

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

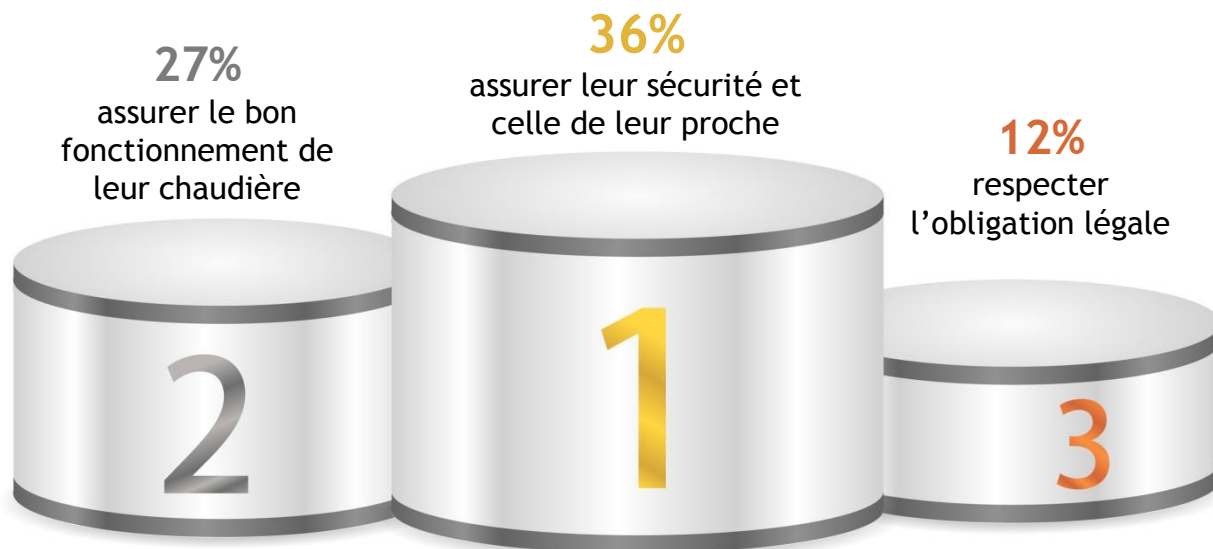
Spontanément la sécurité des habitants et le bon fonctionnement de la chaudière constituent les 2 motivations principales de la réalisation de l'entretien

Région
Méditerranée

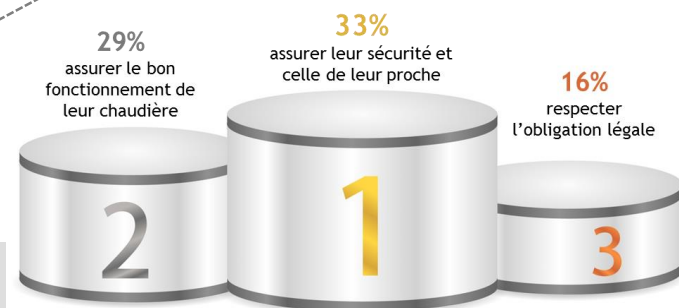
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (201)

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 (201)

Réponses spontanées - question ouverte

Plusieurs réponses possibles

Autres motivations
citées



10% garantir le confort de leur logement

4% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture

5% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

2% pour l'entretenir, la nettoyer

4% ne peuvent pas le faire eux-mêmes, veulent que ça soit fait par des professionnels compétents

5% 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

1% souhaite réduire l'utilisation de sa chaudière

Seuls les items > à 1% sont présentés

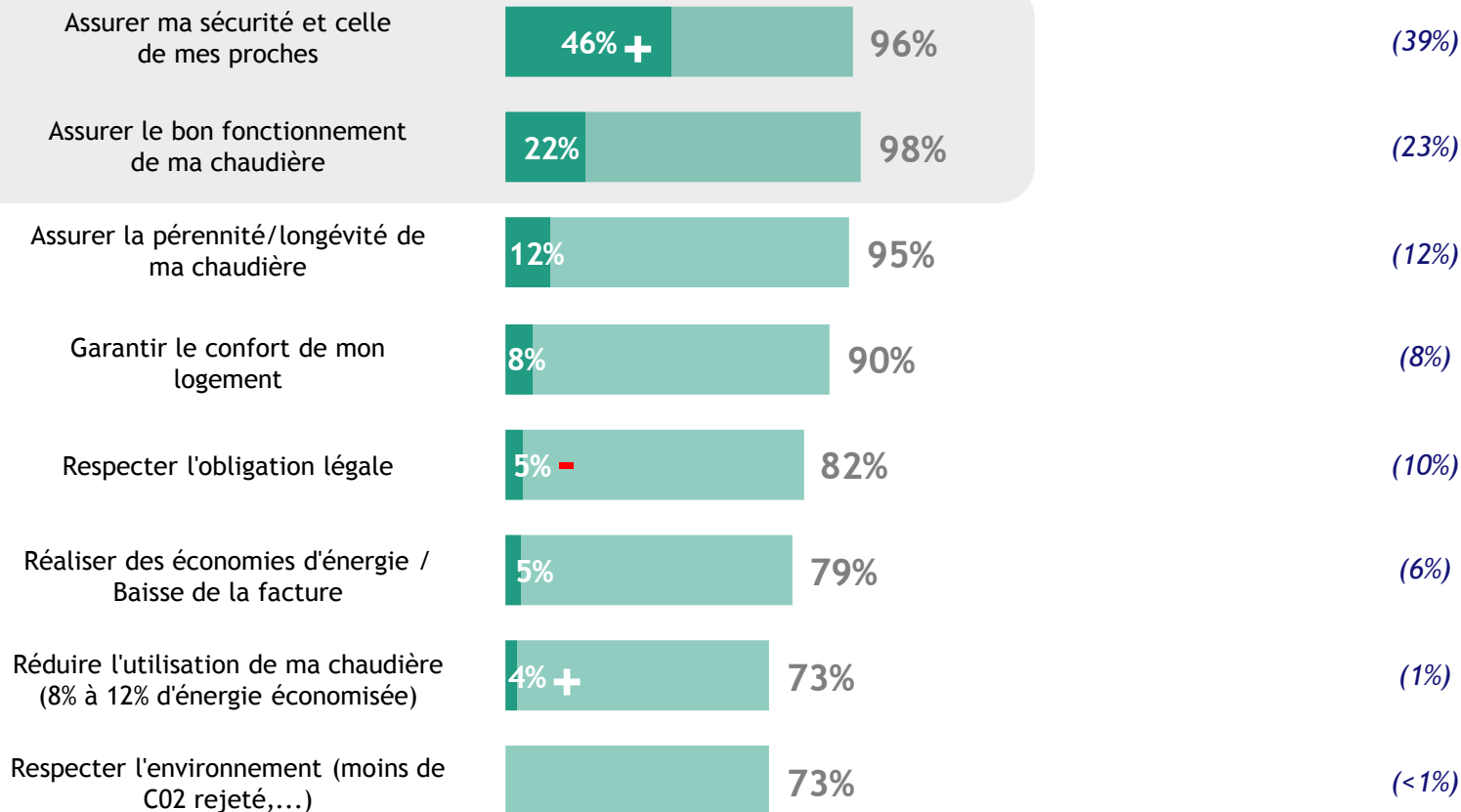
En assisté, la sécurité et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... la pérennité de l'installation, le confort, le respect de la réglementation, la possibilité de réduire les factures arrivent au second plan

Région
Méditerranée



La sécurité : une motivation particulièrement forte dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (201)

 Rappel National sur la motivation principale



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

 Motivation principale
 Total

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

Région
Méditerranée

Le ressenti d'un dysfonctionnement : un événement plutôt fréquent dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (201)



Rappel National sur
l'élément principal

(22%)

(15%)

(7%)

(2%)

(6%)

(1%)

(2%)

Spontanément / Pour assurer le bon fonctionnement, la sécurité 10%

Entretien périodique habituel 3%

Entretien obligatoire 1%

Autre 2%

Aucun 25%

NSP 9%

Elément déclencheur principal

Total

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

Région Méditerranée

Des résultats légèrement au dessus de la moyenne nationale



% ST Insatisfaits

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (201)



% ST Satisfaits

2%

1%

1%

40%

57%

98%

4%

1%

4%

43%

53%

96%

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



Les bénéfiques perçus

Rappel National sur le bénéfice principal

J'ai diminué le risque de pannes

37%

61% +

(32%)

J'ai un meilleur confort dans mon logement

26%

36%

(52%)

(21%)

J'ai une meilleure sécurité pour mes proches et moi-même

15%

53%

(17%)

J'ai prolongé la vie de ma chaudière

9%

48%

(9%)

Je respecte une obligation légale

7%

38%

(10%)

J'ai réalisé des économies d'énergie / Baisse de la facture

5%

26%

(8%)

Je respecte l'environnement (moins de CO2 rejeté,...)

1%

22%

(2%)

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

■ 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 évoquent l'inutilité de l'entretien et le coût

Région
Méditerranée

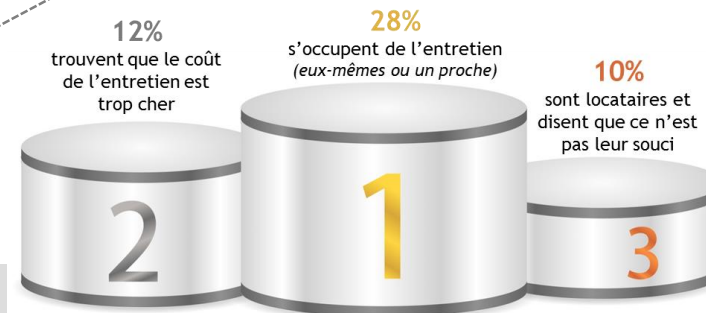
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

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



10% trouvent cela complexe et ne savent pas comment s'y prendre
5% sont locataire et ce n'est pas leur souci

Complexité / Ne
s'en occupe pas
15%

2% affirment que leur chaudière est neuve et qu'elle marche très bien
2% ne voient pas l'intérêt de faire réaliser un entretien

Pas de besoin
4%

Seuls les items > à 1% sont présentés

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

Le manque de responsabilité perçue : 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)

 Rappel National sur le frein principal

ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **21%** 76%

(30%)

C'est une dépense supplémentaire **7%** 74%

(4%)

ST Pas de besoin

Ce n'est pas une priorité pour moi **22% +** 65%

(5%)

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **16%** 48%

(9%)

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **51% +**

(1%)

Pas besoin / Faible utilisation de la chaudière **1%**  32%

ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **15%** 60%

(20%)

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **12%** 48%

(11%)

Je n'y pense pas **2%** 42%

(7%)

S'en occupe lui-même **6%**

Autre **3%**

Aucun **8%**

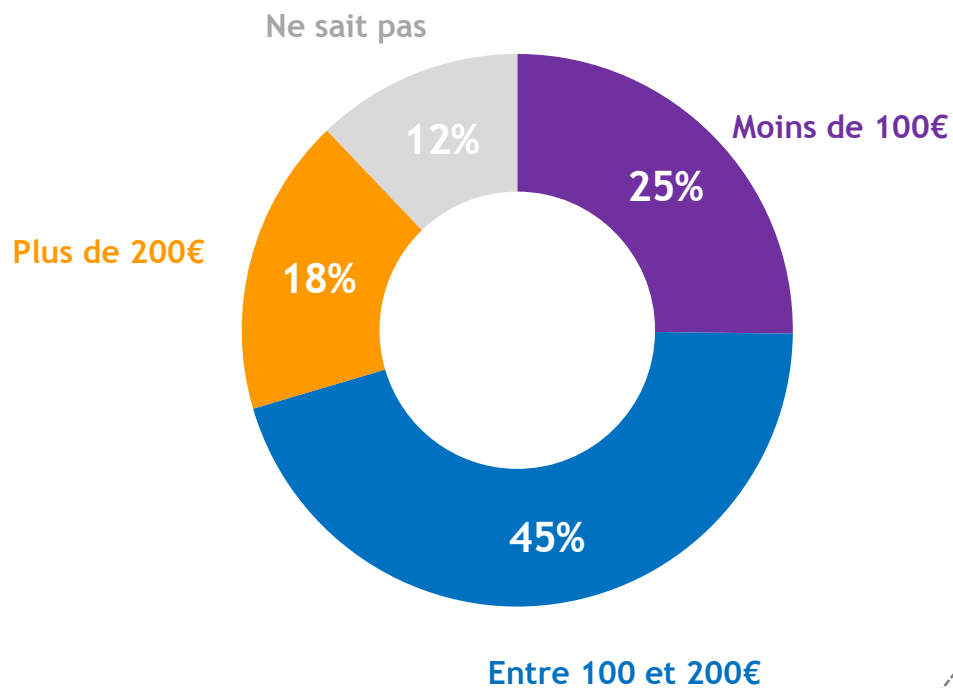
NSP **14%**

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

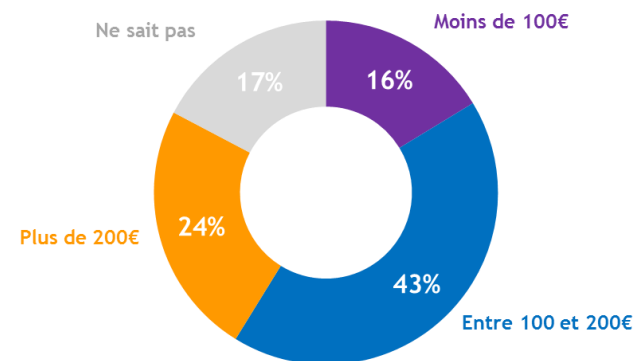
Une estimation plus faible qu'au plan national

Région
Méditerranée

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€

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

La relance, les aides publiques, le besoin d'une attestation, la possibilité de réaliser des économies

Région
Méditerranée

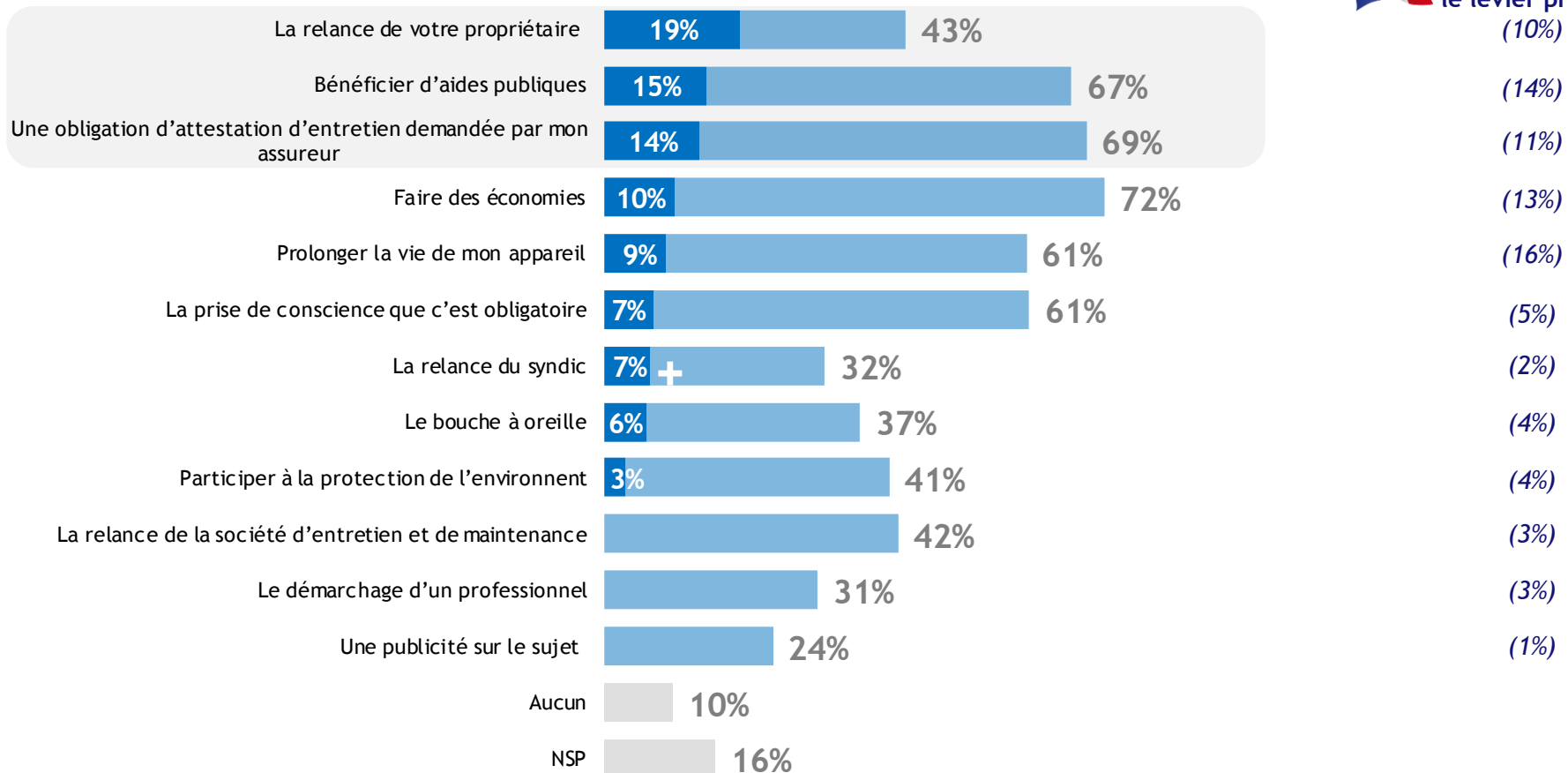
Une importance plus forte accordée à l'aspect réglementaire et aux relances

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**
(10%)



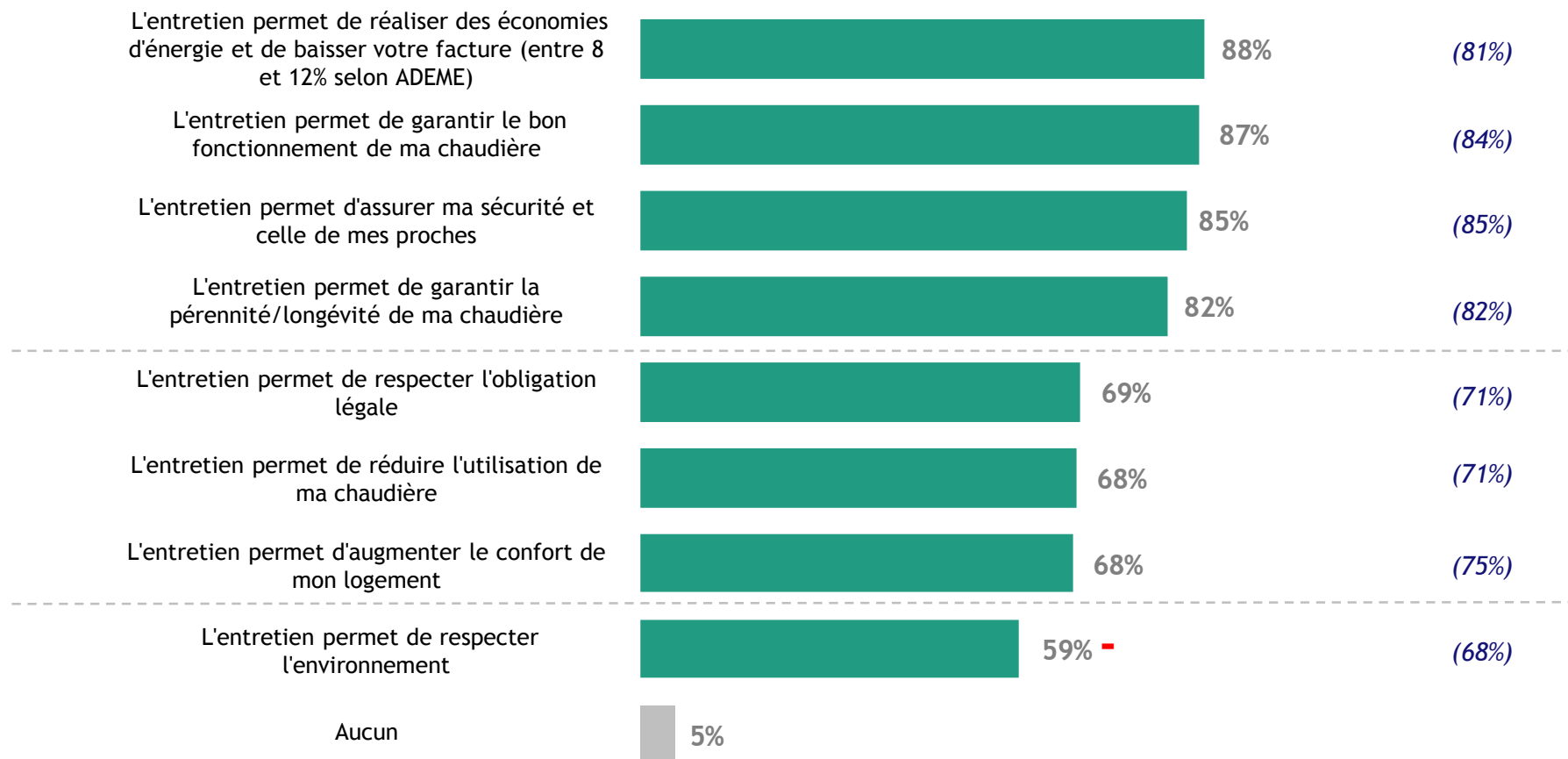
Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : économies, bon fonctionnement, sécurité, pérennité ...mais également réglementation et réduction de l'utilisation

Région
Méditerranée

Une valorisation plus forte des économies, du bon fonctionnement et moins forte de l'aspect environnemental

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)



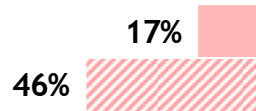
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Des avis presque identiques entre les deux populations... mais des avis divergents sur la fréquence d'entretien d'une chaudière

Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?
Base : ensemble des possesseurs (236)

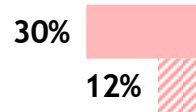
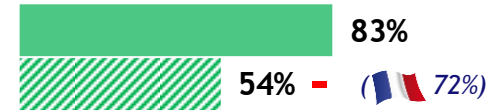
Perception
différente

% Faux ❌

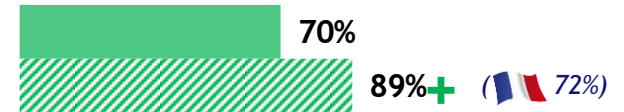


L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an

% Vrai ✅



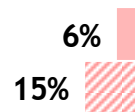
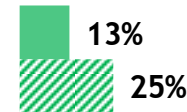
Une chaudière ancienne a plus besoin d'entretien qu'un appareil neuf



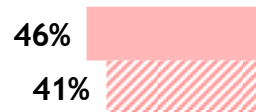
Perception
identique



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



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

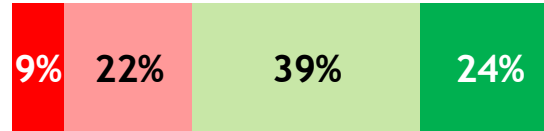
70% des réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

Un intérêt identique pour les deux formules mais plus marqué que la moyenne

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

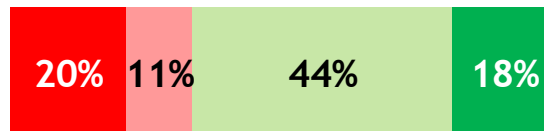
% NSP

62%

7%

(🇫🇷 59%)

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



% ST OUI

7%

62%

(🇫🇷 55%)

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

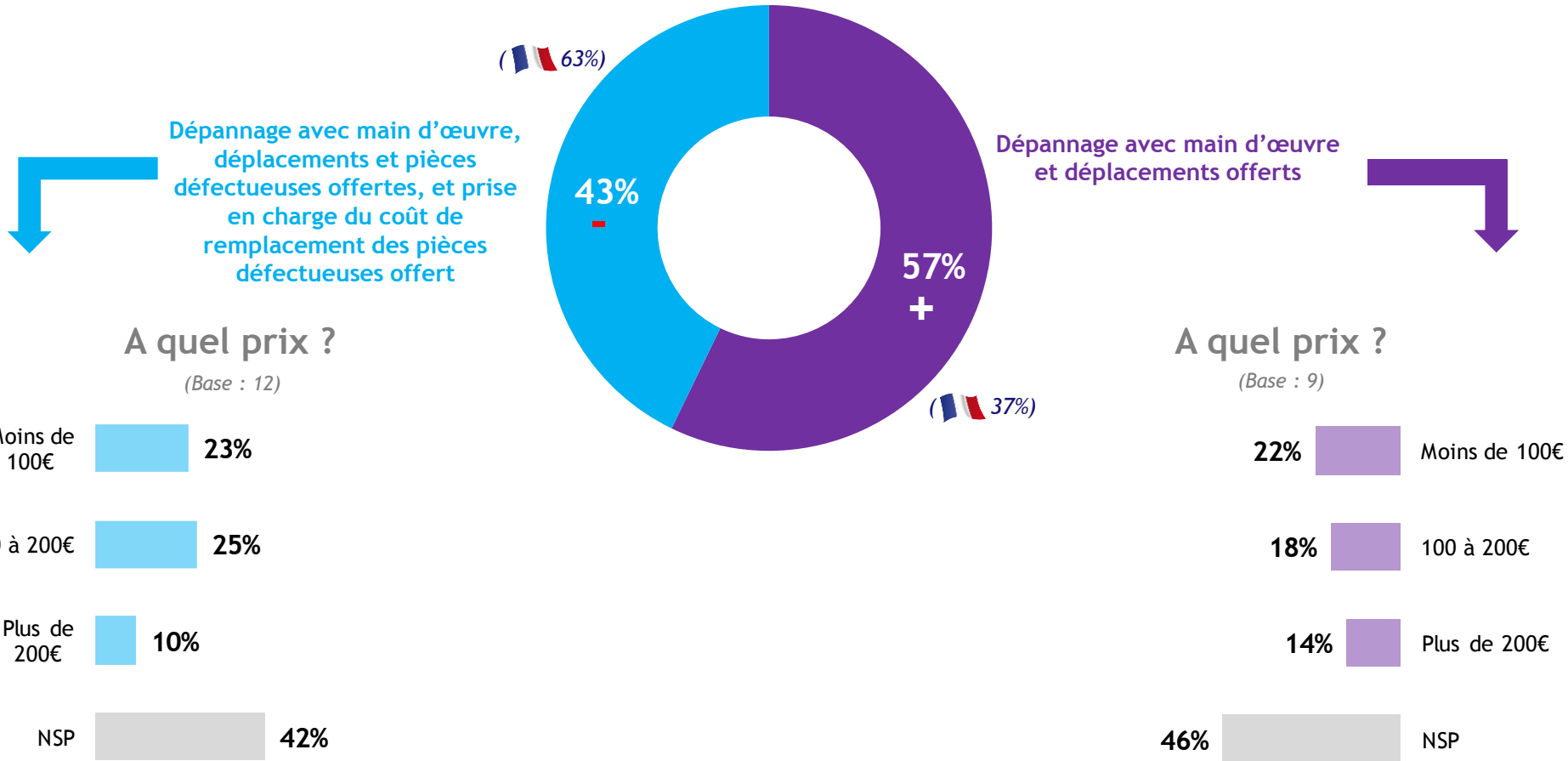
30% ne sont intéressés par aucune des deux offres

L'option dépannage la plus simple est préférée, pour un montant moyen de 153€ annuel

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



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Remember!



Récapitulatif

- ✓ Une proportion plus faible de possesseurs de chaudières : **48%** vs 51% au national
 - Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante de locataires et habitants d'un appartement
- ✓ **72%** 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

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé**, légèrement supérieur à la moyenne nationale (moindre pourcentage de « Très satisfait » : 57% vs 53% au national)
- ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre réglementaire et économique.
 - A noter la forte valorisation de la systématisation des relances, du bénéfice des aides publiques et de la réglementation : **démarchage de votre propriétaire** (19% vs 10% au national), **bénéficiaire des aides publiques** (15% vs 14%), **obligation d'une attestation demandée par l'assureur** (14% vs 11%)

...et les arguments à développer concernent principalement la **réalisation d'économies**, le **bon fonctionnement** de la chaudière et la **sécurité**

→ Pour la région Méditerranée, il convient d'insister sur les aspects économiques et réglementaires avec notamment la mise en place de relances systématiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins liés au manque de responsabilité perçu

Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes
- L'inutilité de faire réaliser l'entretien
- Le coût
- En assisté : le manque de responsabilité perçu

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