



SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de
chaudière individuelle

Région NORD



Le cadre de l'étude

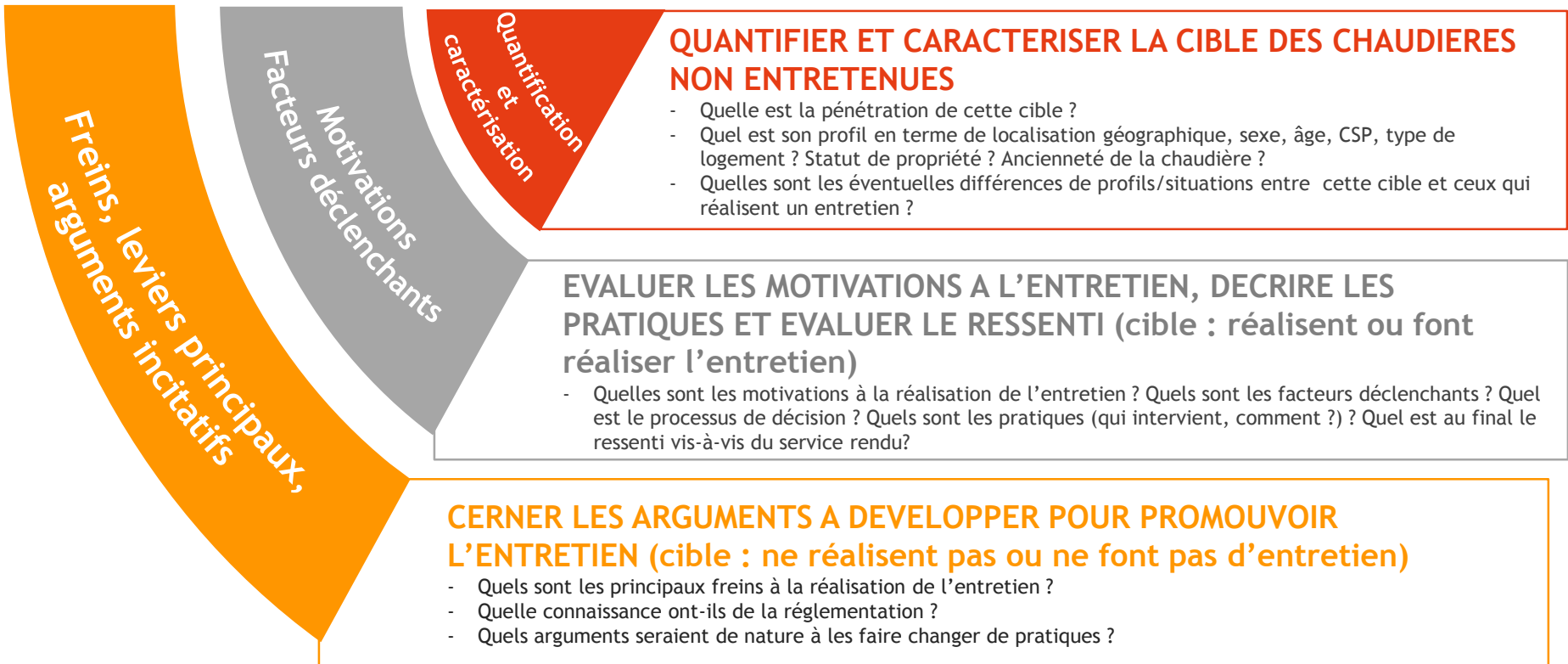
Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- 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.



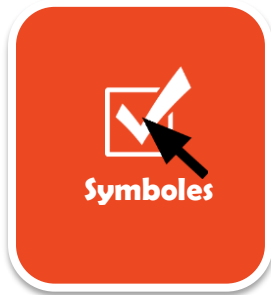
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest	112	11%	11%	219	11%	11%
Sud-Est	122	12%	12%	201	10%	12%
Méditerranée	120	12%	12%	236	12%	12%
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%



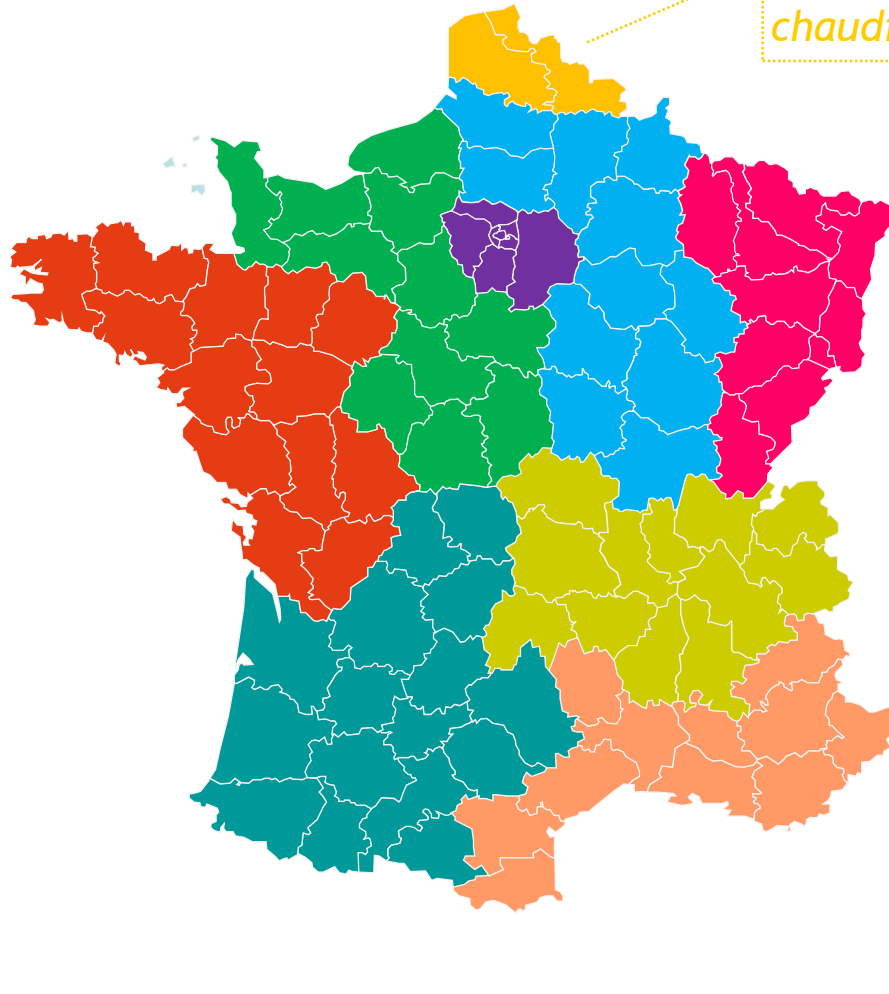
Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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

*158 possesseurs de
chaudières individuelles*



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



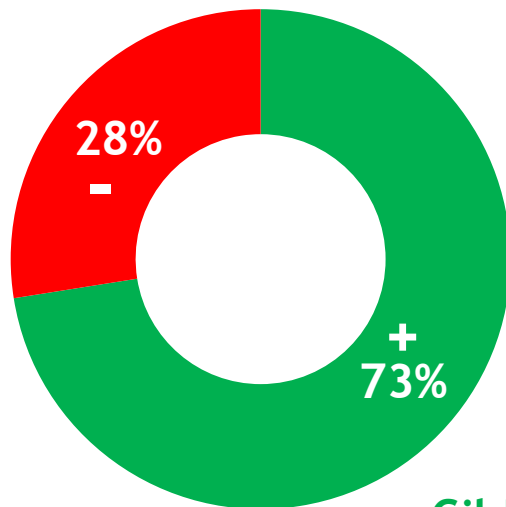
Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Nord

Près des ¾ des ménages de la région Nord possèdent une chaudière individuelle

Une proportion significativement supérieure à la moyenne nationale

Base : ensemble des individus de la région Nord sur l'échantillon principal (65)

Ne possède pas de chaudière individuelle



Possède une chaudière individuelle

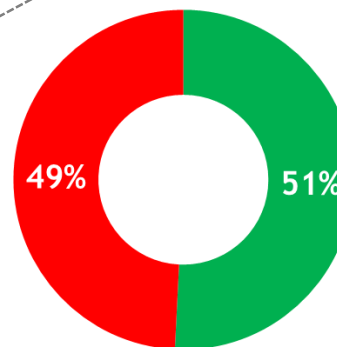


Cible de l'étude

Rappel National



Ne possède pas de chaudière individuelle



Possède une chaudière individuelle



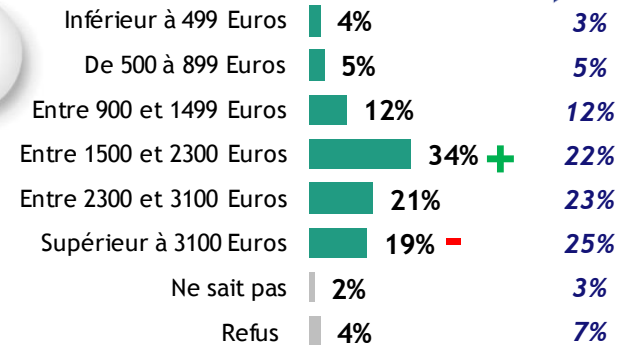
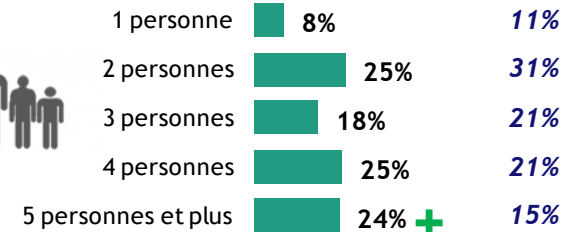
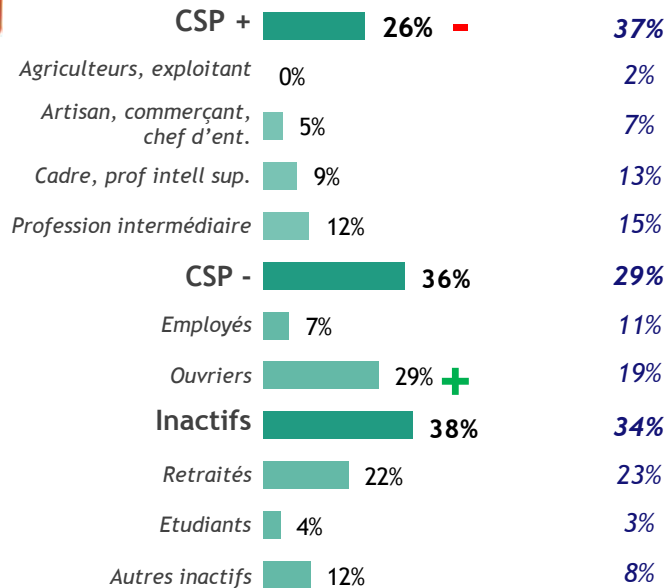
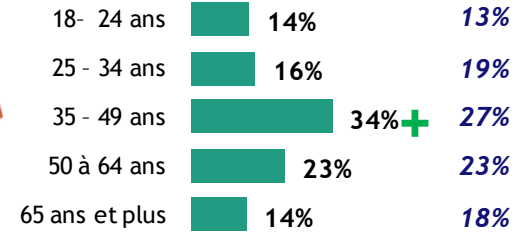
Cible de l'étude

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Un profil proche de la population nationale de possesseurs de chaudières avec une proportion plus élevée d'ouvriers et de familles

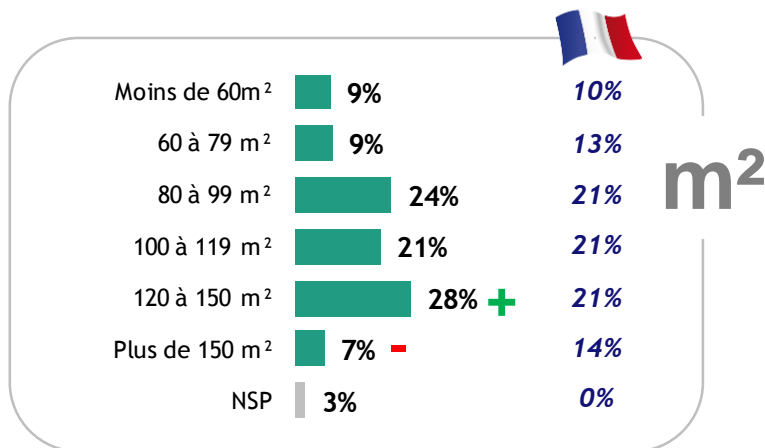
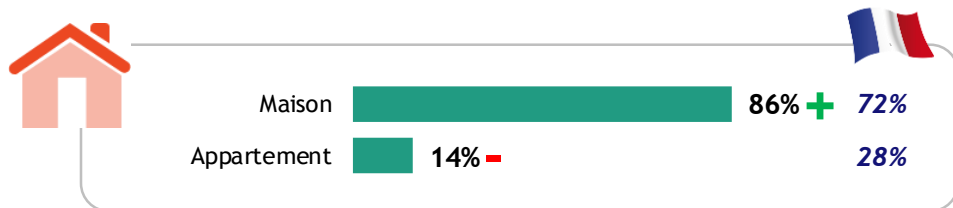
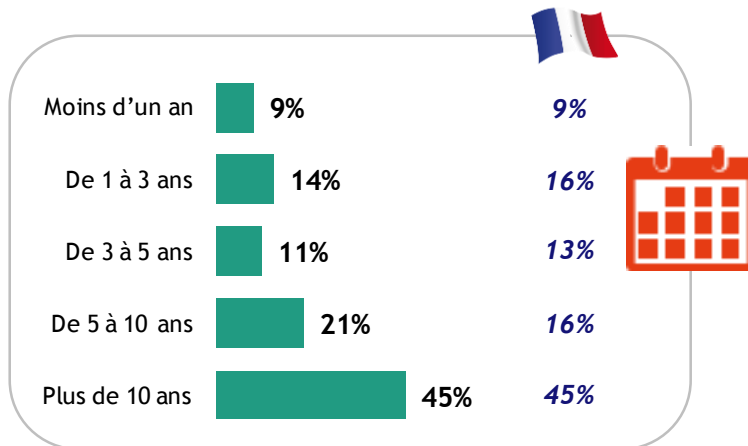
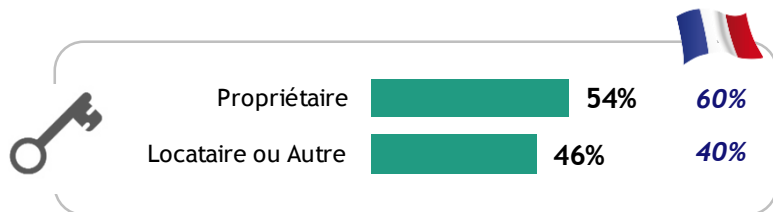
Région Nord

Base : ensemble des possesseurs (158)



Un profil proche de la population nationale de possesseurs de chaudières avec une proportion plus élevée de maisons et de grandes surfaces d'habitation

Base : ensemble des possesseurs (158)





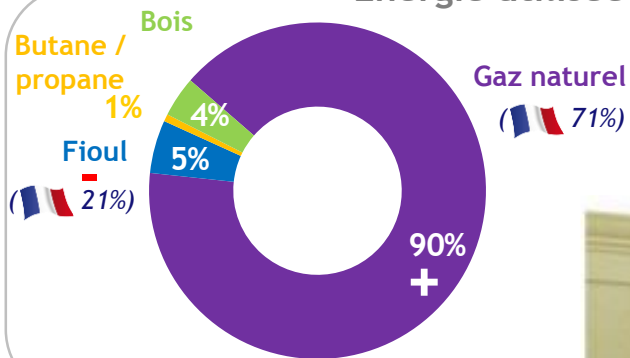
Les caractéristiques de la chaudière individuelle

La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

Région Nord

Base : ensemble des possesseurs (158)

Energie utilisée



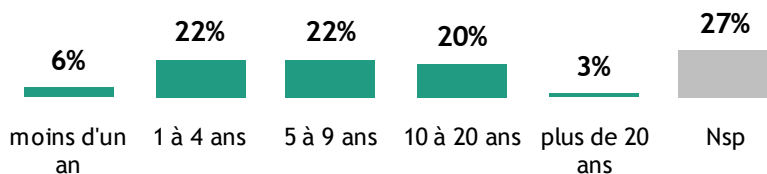
Positionnement de la chaudière

34% Chaudière au sol

66% Chaudière murale



Age de la chaudière



Présence de la chaudière lors de l'emménagement

57% Oui

43% Non

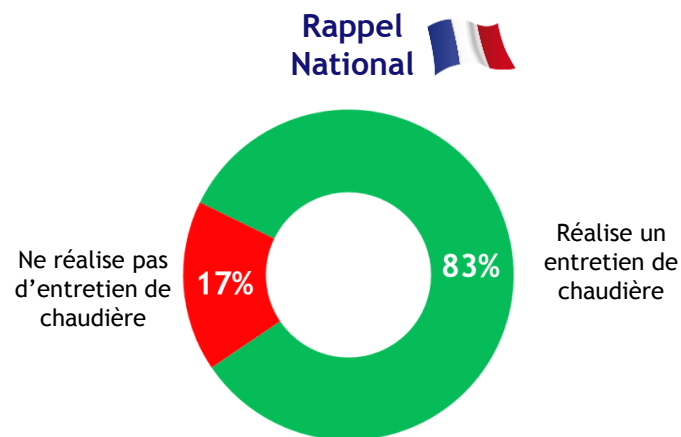
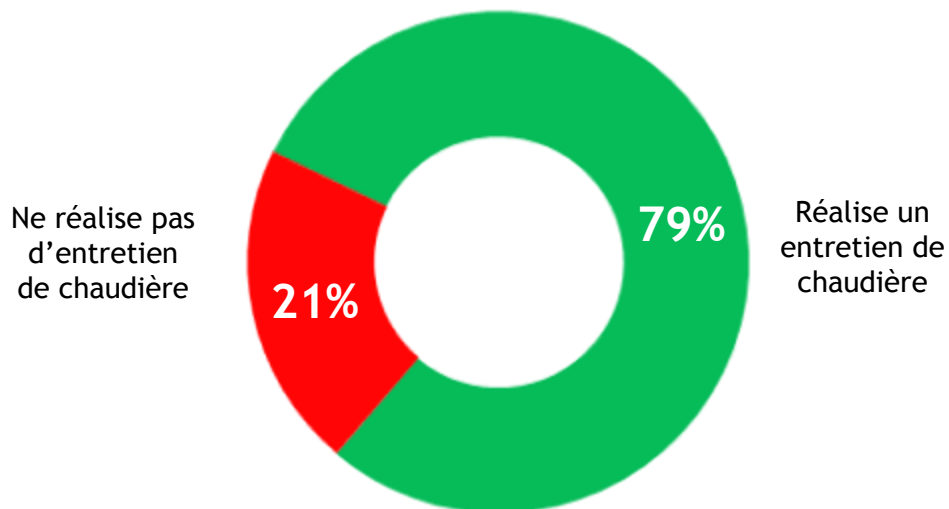


Les résultats détaillés de la région Nord

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

79% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

Base : ensemble des possesseurs (158)

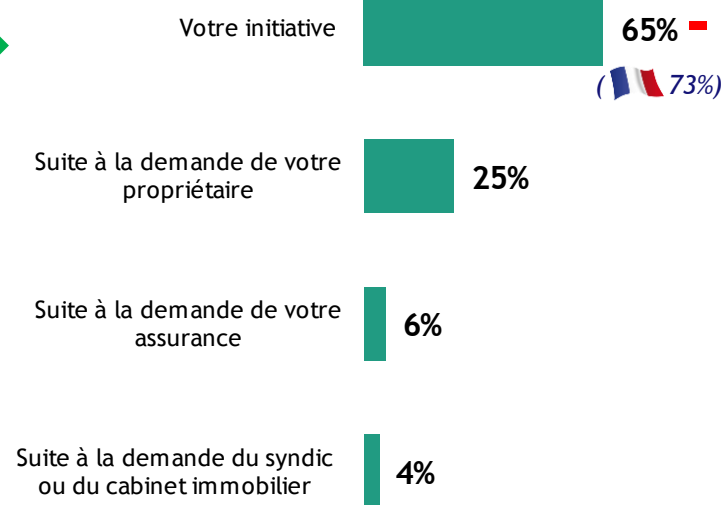
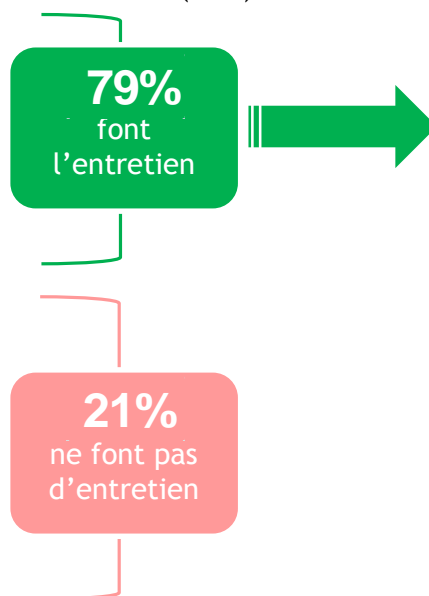
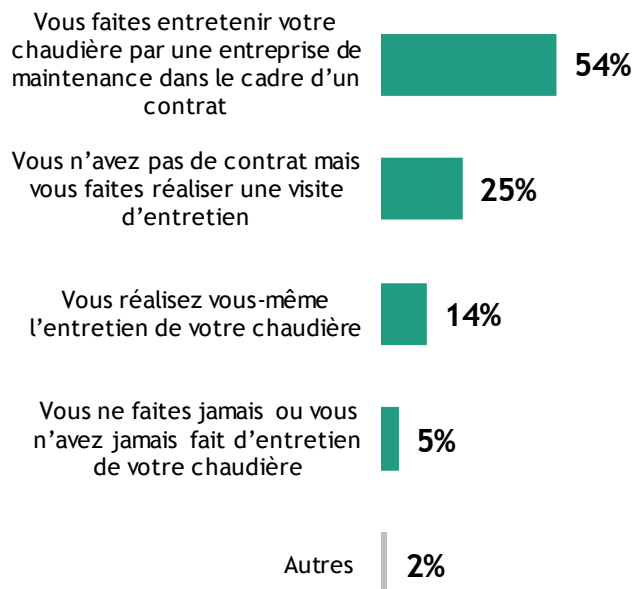


Comment l'entretien est-il réalisé ?




(83%)

Base : ensemble des possesseurs (158)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (129)

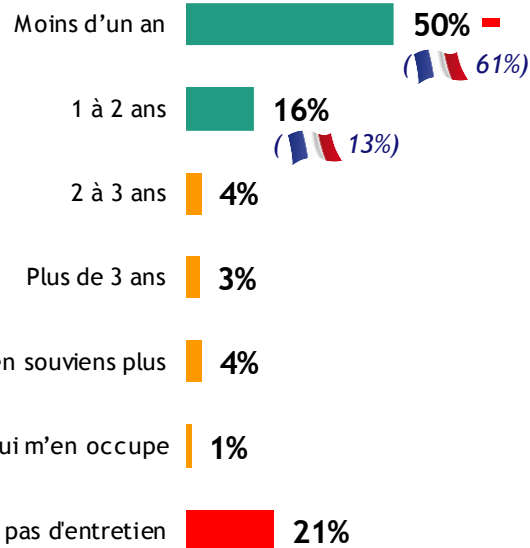
Au final, 71% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation un taux de réalisation proche de la moyenne nationale

Région Nord

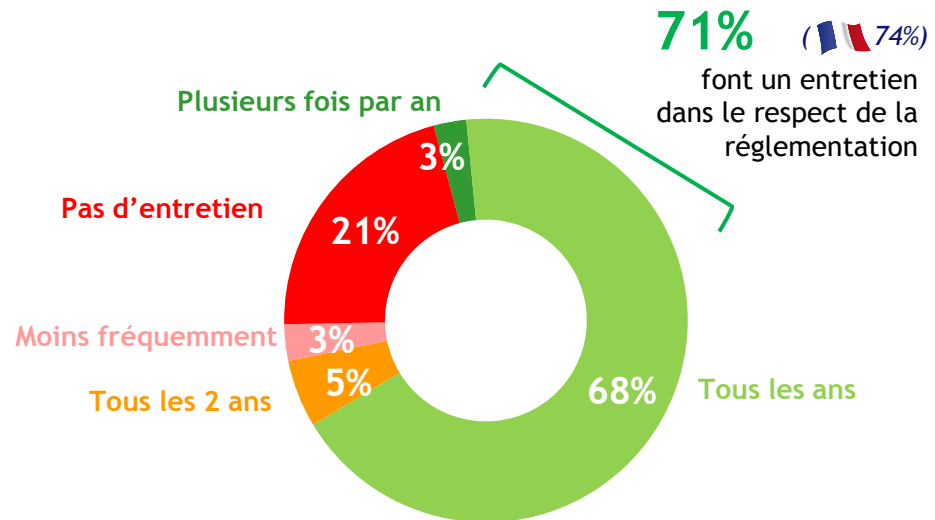
Base : ensemble des possesseurs (158)



Date du dernier entretien



Fréquence de l'entretien



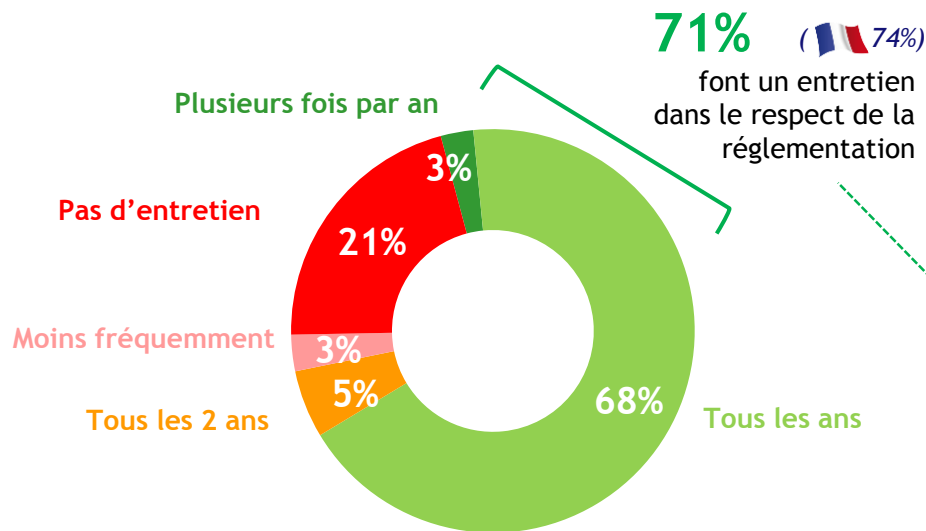
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

Des plus de 35 ans, des cadres, des retraités, des propriétés

Base : ensemble des possesseurs (158)

Fréquence de l'entretien



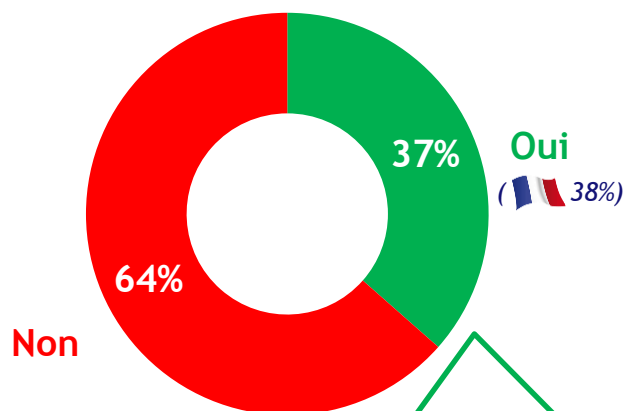
Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

35 ans et + (78% vs 51%)
 Cadres & Prof intel (11% vs 3%)
 Retraités (26% vs 11%)
 Familles (56% vs 31%)
 Propriétaires (59% vs 43%)
 Chaudière murale (73% vs 50%)
 Chaudière âgée entre 1 et 4 ans (28% vs 10%)
 Revenus supérieurs à 2 300€ (47% vs 28%)

Plus d'un tiers des interviewés 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 (129)

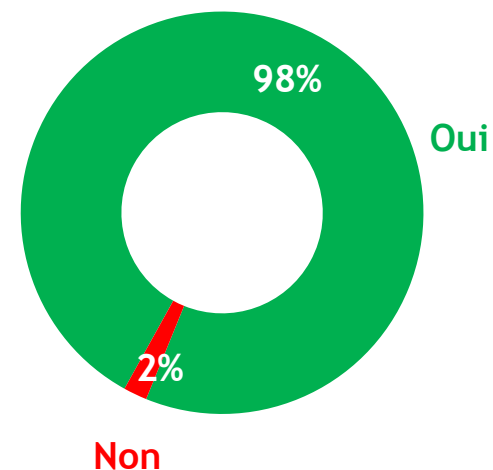


Profil de ceux qui réalisent un entretien et ayant eu une panne

Habitant au moins depuis 5 ans dans le logement (85% vs 66%)
Entretien réalisé dans le cadre d'un contrat (73% vs 54%)

Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (44)



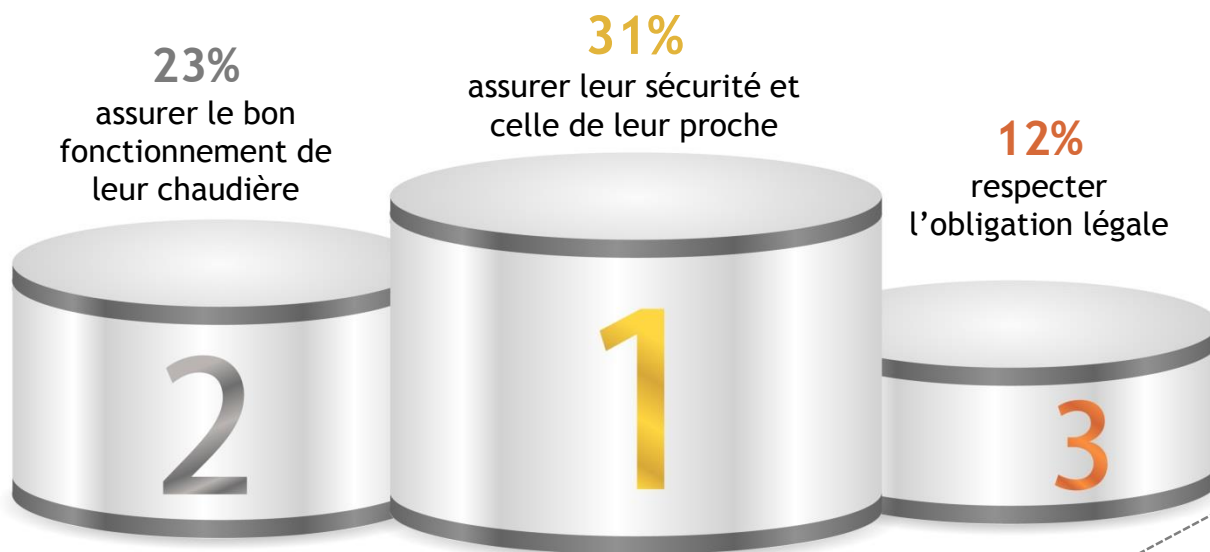
**Qu'est-ce qui les incite à faire
réaliser l'entretien de
chaudière ?**

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

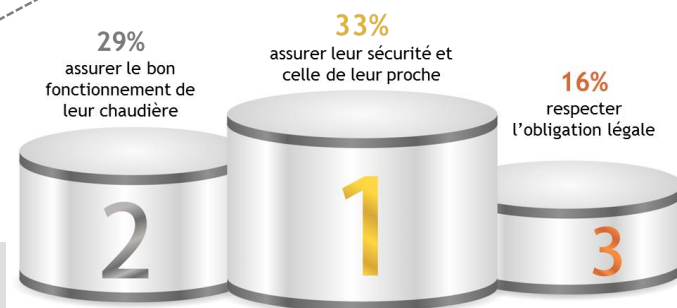
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (129)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



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

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 (129)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations
citées



11% garantir le confort de leur logement

5% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture

8% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

5% pour l'entretenir, la nettoyer

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

3% disent que c'est le propriétaire qui s'en occupe, fait à la demande du propriétaire

5% disent que c'est normal de le faire, par prévention

Seuls les items > à 1% sont présentés

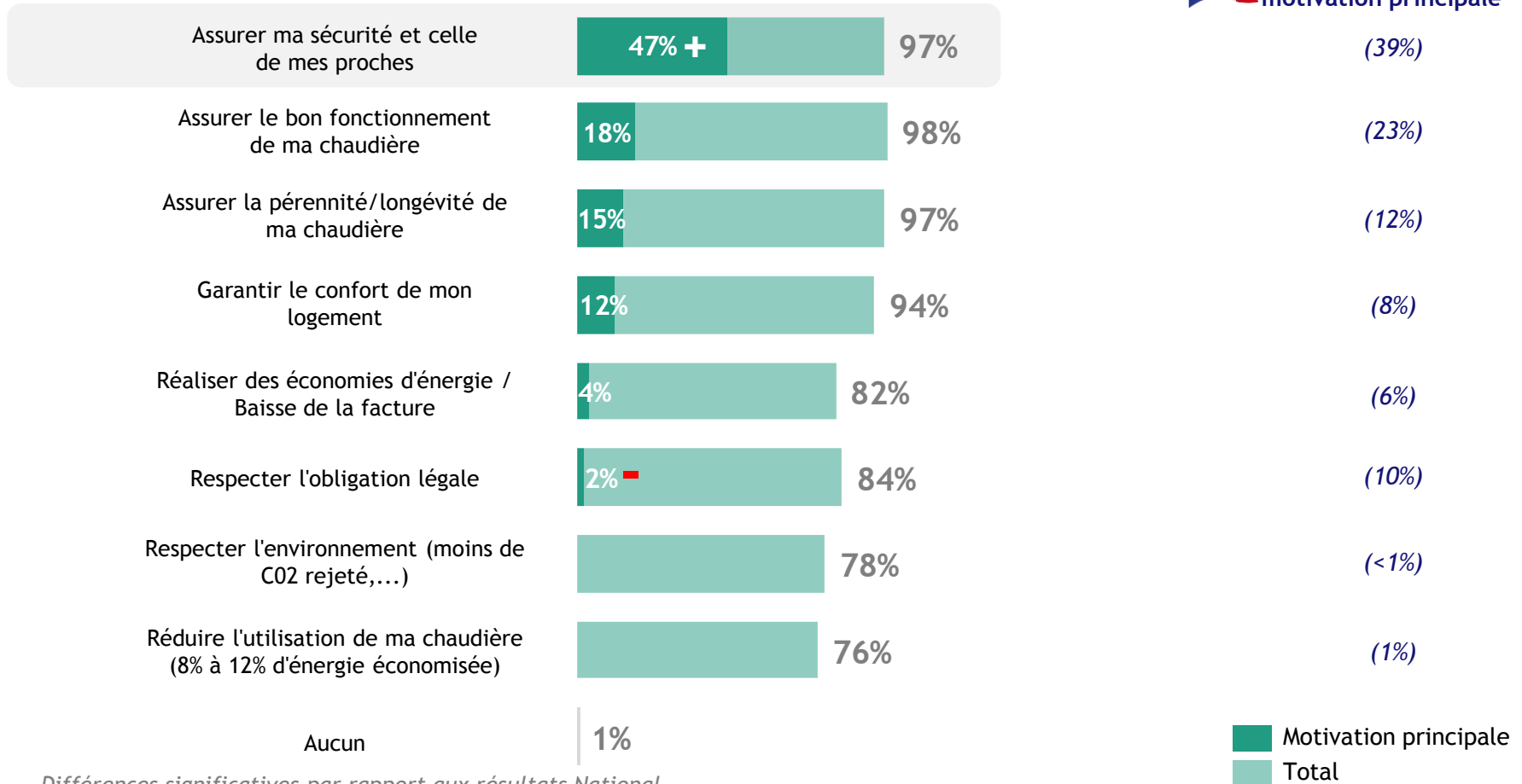
En assisté, la sécurité de leurs proches et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... la pérennité de l'installation, le confort, la possibilité de réduire les factures et le respect de la réglementation arrivent au second plan

Région Nord



La sécurité et la pérennité : 2 motivations particulièrement fortes dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (129)

 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 Nord

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (129)

 Rappel National sur l'élément principal



+ - 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, meilleure sécurité, meilleur confort

Des résultats en léger retrait par rapport à la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (129)



% ST Insatisfaits



% ST Satisfaits

7%

2%



45%

93%

4%

1%



53%

96%

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



Les bénéfiques perçus

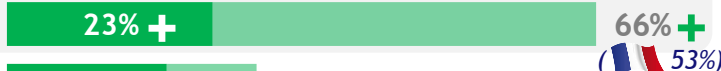
Rappel National sur le bénéfice principal

J'ai diminué le risque de pannes



(32%)

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



(17%)

J'ai un meilleur confort dans mon logement



(21%)

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



(8%)

J'ai prolongé la vie de ma chaudière



(9%)

Je respecte une obligation légale



(10%)

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



(2%)

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

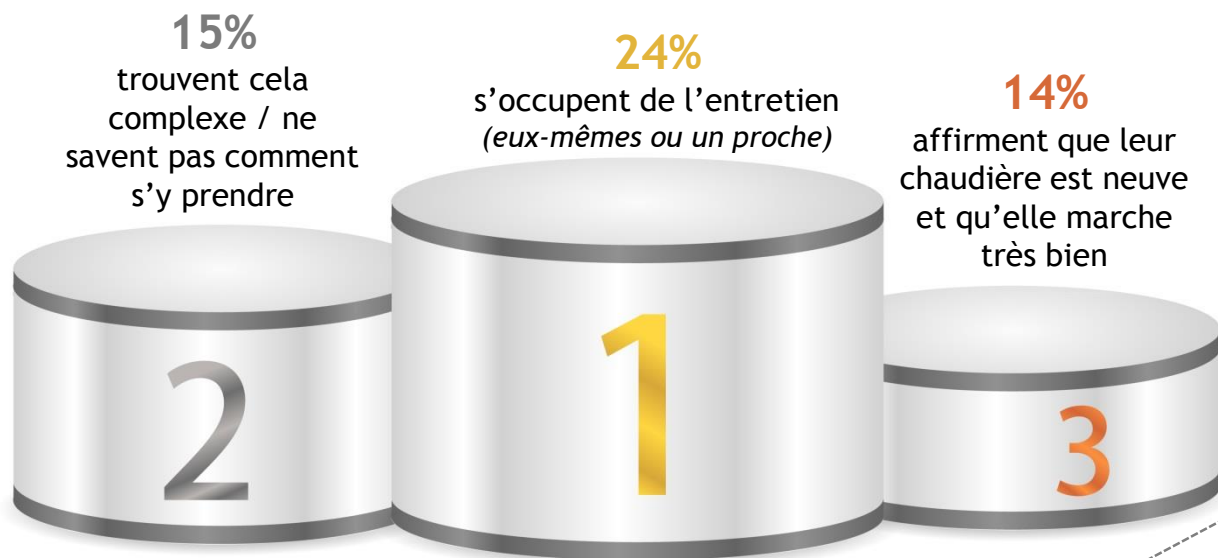
Les freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, les autres perçoivent la complexité de l'entretien et le manque d'intérêt/besoin projeté

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

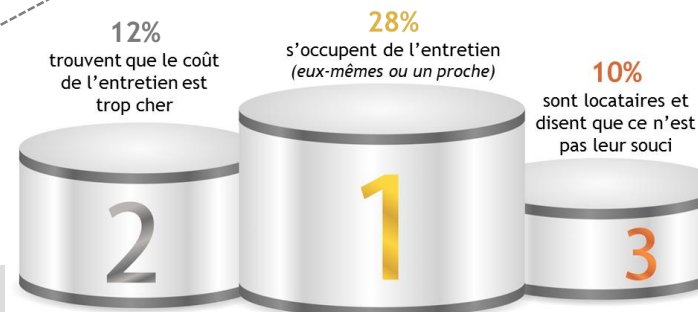
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (29)



Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National



...voire le manque de responsabilité perçue et 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 (29)



Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

14% sont locataires ce n'est pas leur souci

3% disent qu'ils ne s'en occupent pas

Complexité / Ne
s'en occupe pas
18%

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

10% trouvent que le coût de l'entretien est trop cher

3% trouvent que c'est une dépense supplémentaire

Autres freins cités



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 Nord

Le coût : 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 (29)



ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **39%** 81% (30%)

C'est une dépense supplémentaire **3%** 79% (4%)

ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **26%** 57% (20%)

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **10%** 52% (11%)

ST Pas de besoin

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **9%** 56% (9%)

Ce n'est pas une priorité pour moi **3%** 57% (5%)

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière 27% (1%)

Je n'y pense pas 50% (7%)

Insatisfait des intervenants **10% +** (2%)

Aucun **4%** 15%

NSP 18%

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

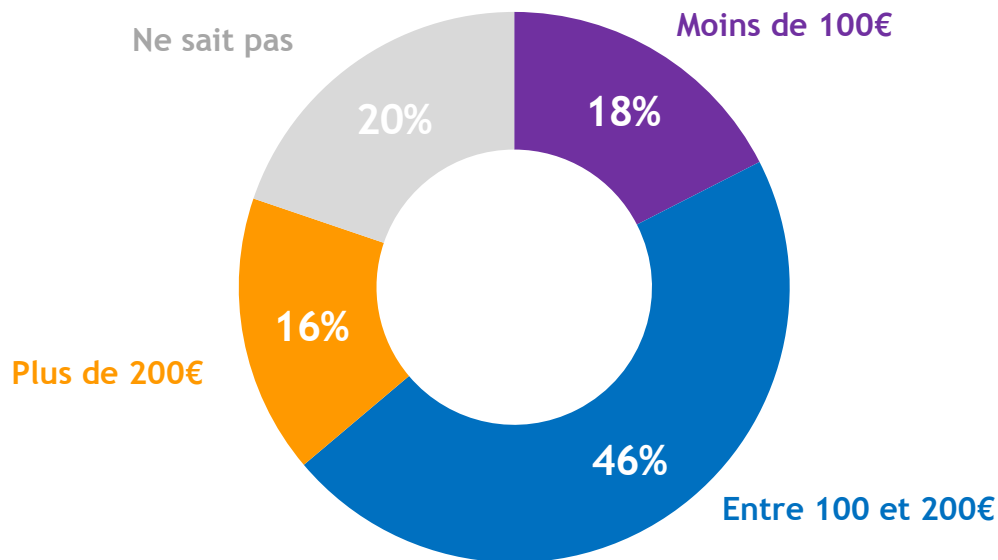
Une estimation plus faible qu'au plan national

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

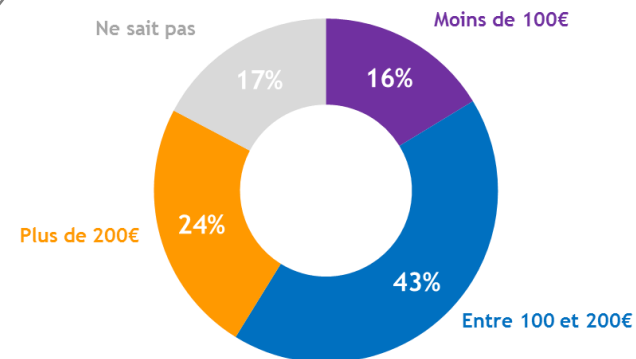
29



Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (29)



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 : économiques et réglementaires

Le démarchage d'un professionnel, les relances, la pérennité de l'installation, la possibilité de réaliser des économies, la prise de conscience de la réglementation

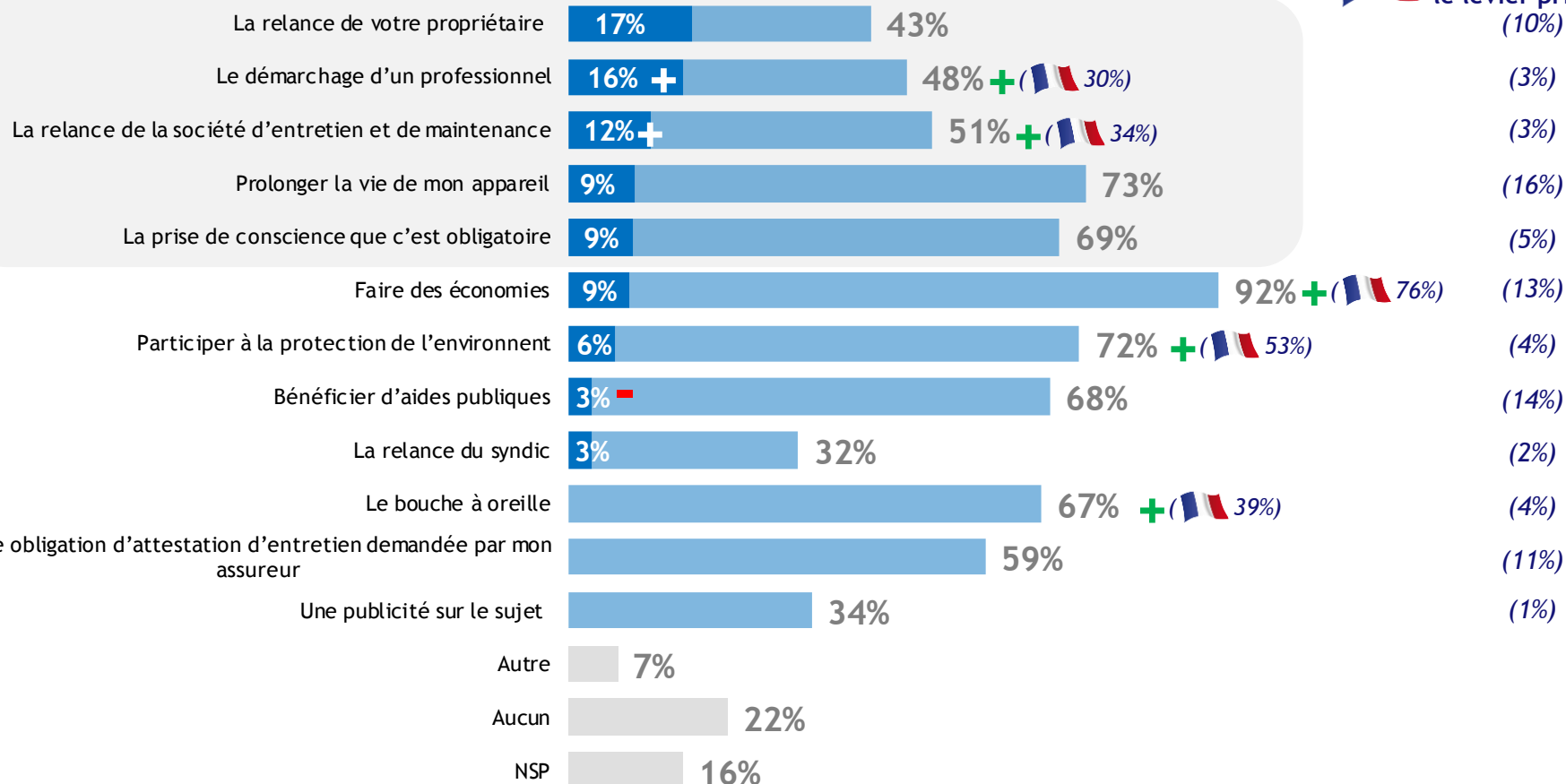
Une importance plus forte accordée à des démarches de relance ou démarchage systématiques

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 (29)

 **Rappel National sur le levier principal**
(10%)



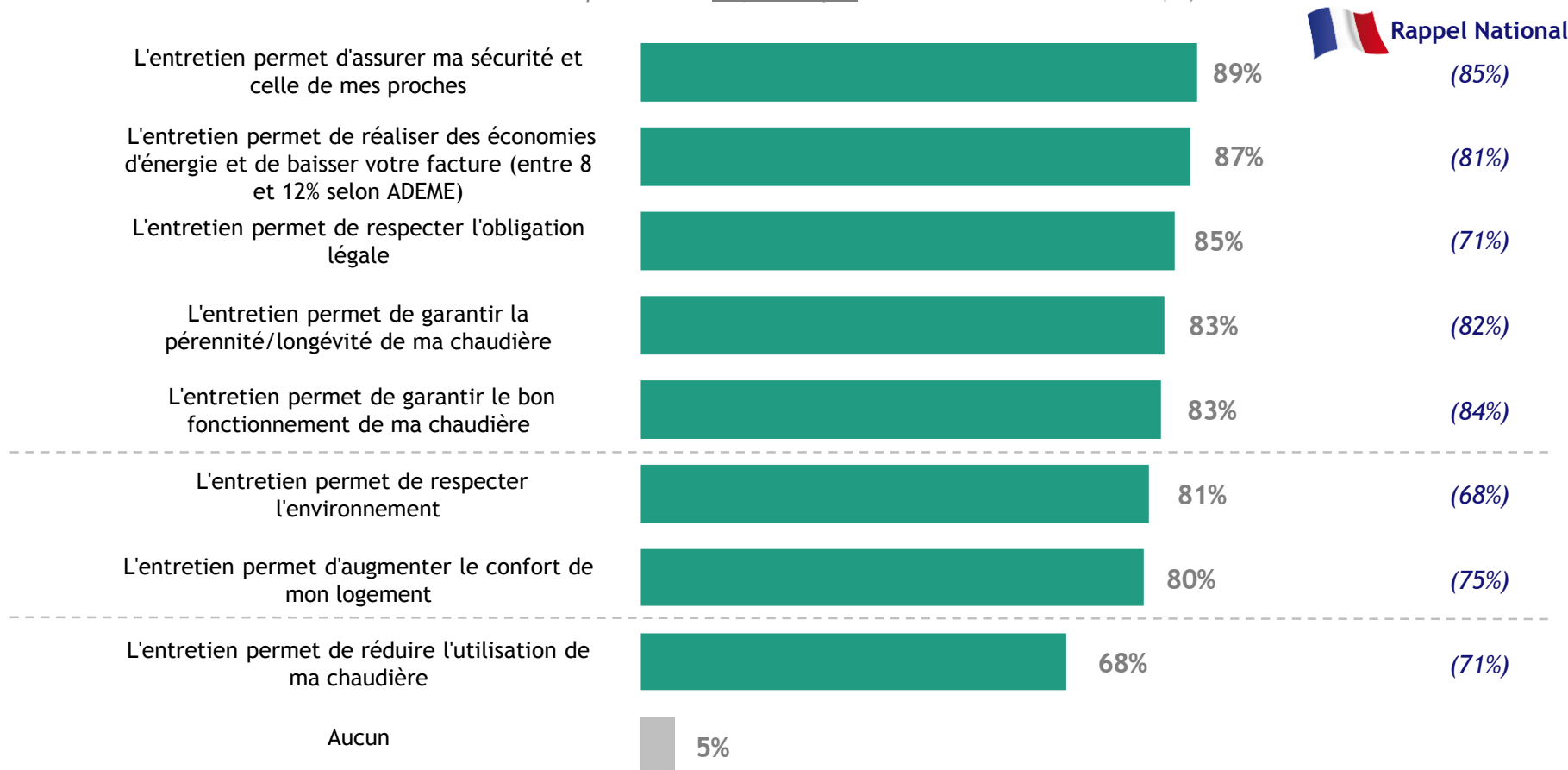
Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : sécurité, économies, réglementation...mais également pérennité et bon fonctionnement

Région Nord

Une valorisation plus forte des aspects réglementaires et environnementaux dans cette région

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 ()



+ - Différences significatives par rapport aux résultats 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 ?

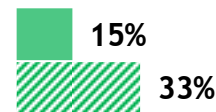
Base : ensemble des possesseurs (158)

% Faux ❌

% Vrai ✅



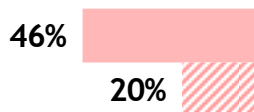
Une chaudière sous garantie n'a pas besoin d'un entretien chaque année



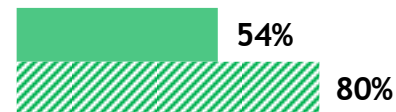
15%

33%

Perception différente

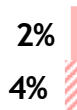


Les économies réalisées chaque année en faisant entretenir ma chaudière sont supérieures au coût de l'entretien



54%

80%



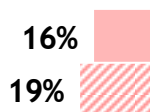
L'entretien de ma chaudière c'est une question de sécurité



98%

96%

Perception identique

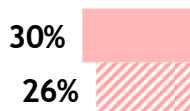


L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an



84%

81%



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



71%

74%

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

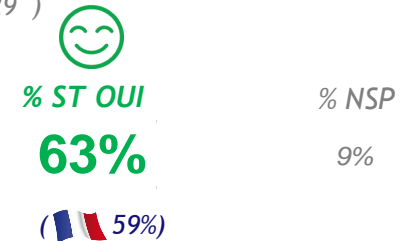
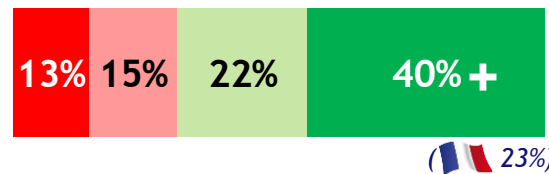
71% des réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

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

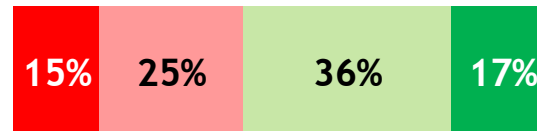
Q22. Si un professionnel vous proposait un contrat d'entretien et de maintenance de votre chaudière, en plus de l'entretien, auriez-vous l'intention de souscrire aux différentes options suivantes :

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (29)

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



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



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

29% ne sont intéressés par aucune des deux offres

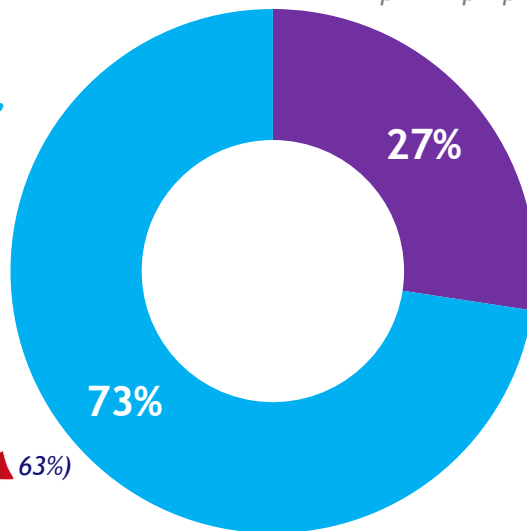
L'option dépannage tout compris est préférée, pour un montant moyen de 140€ annuel

...une barrière au prix proposé plus présente dans cette région

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

(FR) 37%

Dépannage avec main d'œuvre et déplacements offerts

A quel prix ?

(Base : 15)

Moins de 100€ 33%

100 à 200€ 22%

Plus de 200€ 17%

NSP 29%

(FR) 63%

A quel prix ?

(Base : 4) ⚠

30% Moins de 100€

37% 100 à 200€

Plus de 200€

33% NSP

Remember!



Récapitulatif

- ✓ Une région avec une plus forte proportion de possesseurs de chaudières : **73%** vs 51% au national
→ Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante d'ouvriers, de familles et d'habitants d'une maison

- ✓ **71% 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
- La complexité de faire réaliser l'entretien
- En assisté : le coût et le manque de responsabilité perçus

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé** mais en léger retrait par rapport à la moyenne nationale (moindre pourcentage de « Très satisfait » : 45% vs 53% au national)

- ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre économique et réglementaire...
→ A noter la forte valorisation la systématisation des démarches et relances : **relances du propriétaire** (18% vs 10% au national) **démarchage d'un professionnel** (17% vs 3%); **relances d'une société de maintenance** (12% vs 3%)

...et les arguments à développer concernent principalement la **sécurité**, la **réalisation d'économies d'énergie**/baisse de la facture et le **respect de l'obligation légale**

→ **Pour la région Nord, il paraît judicieux d'insister sur les aspects réglementaires et d'instituer des relances/démarchages systématiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins liés au coût/ pouvoir d'achat**