



SYNASAV

**Etude auprès des possesseurs de
chaudière individuelle**

Région OUEST



Le cadre de l'étude

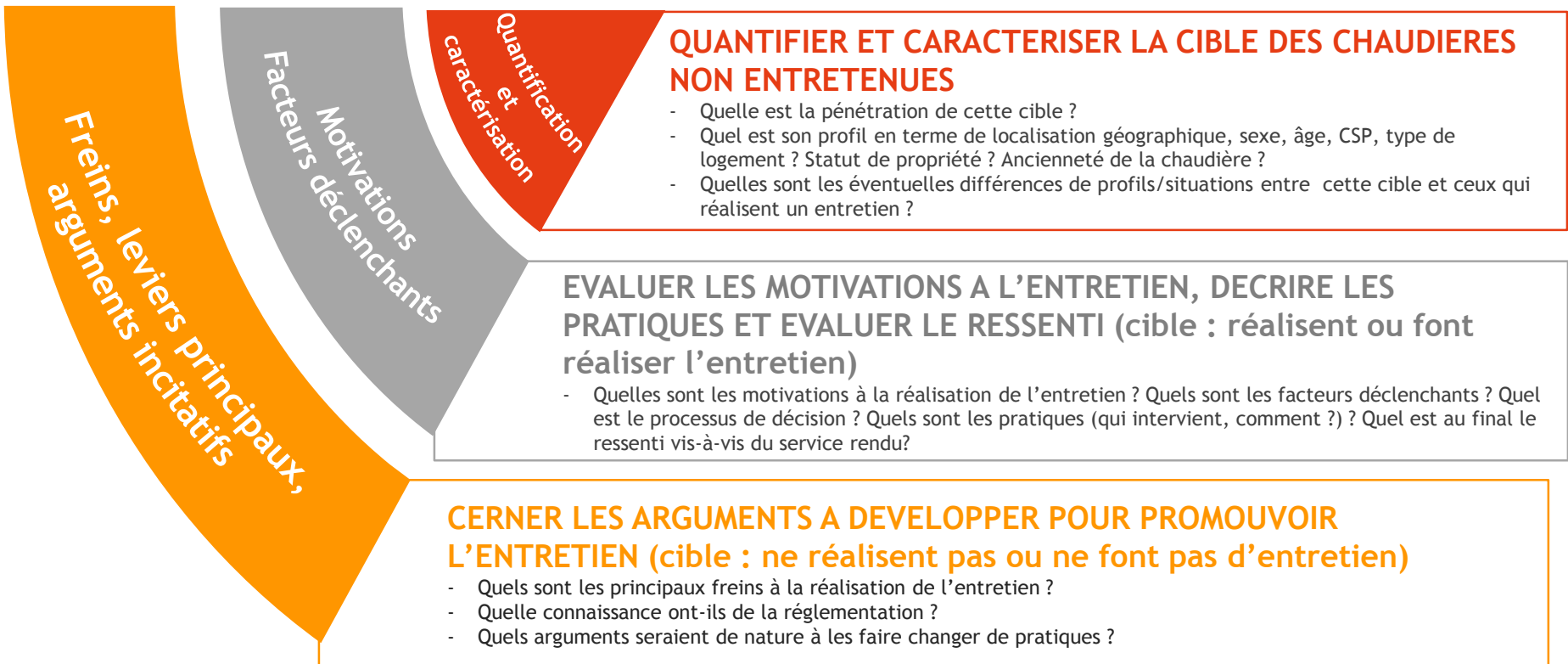
Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- 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
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%
Taille d'agglomération	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%



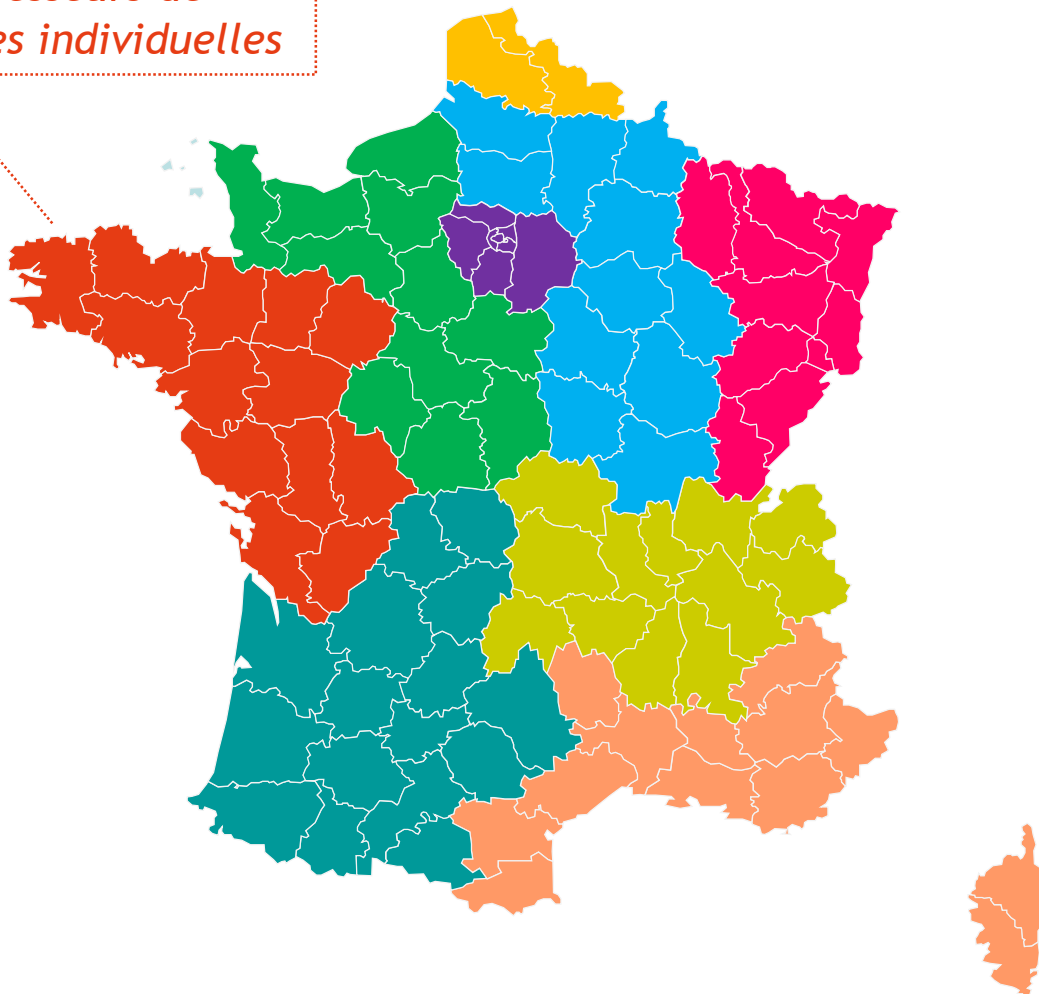
Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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

*272 possesseurs de
chaudières individuelles*



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



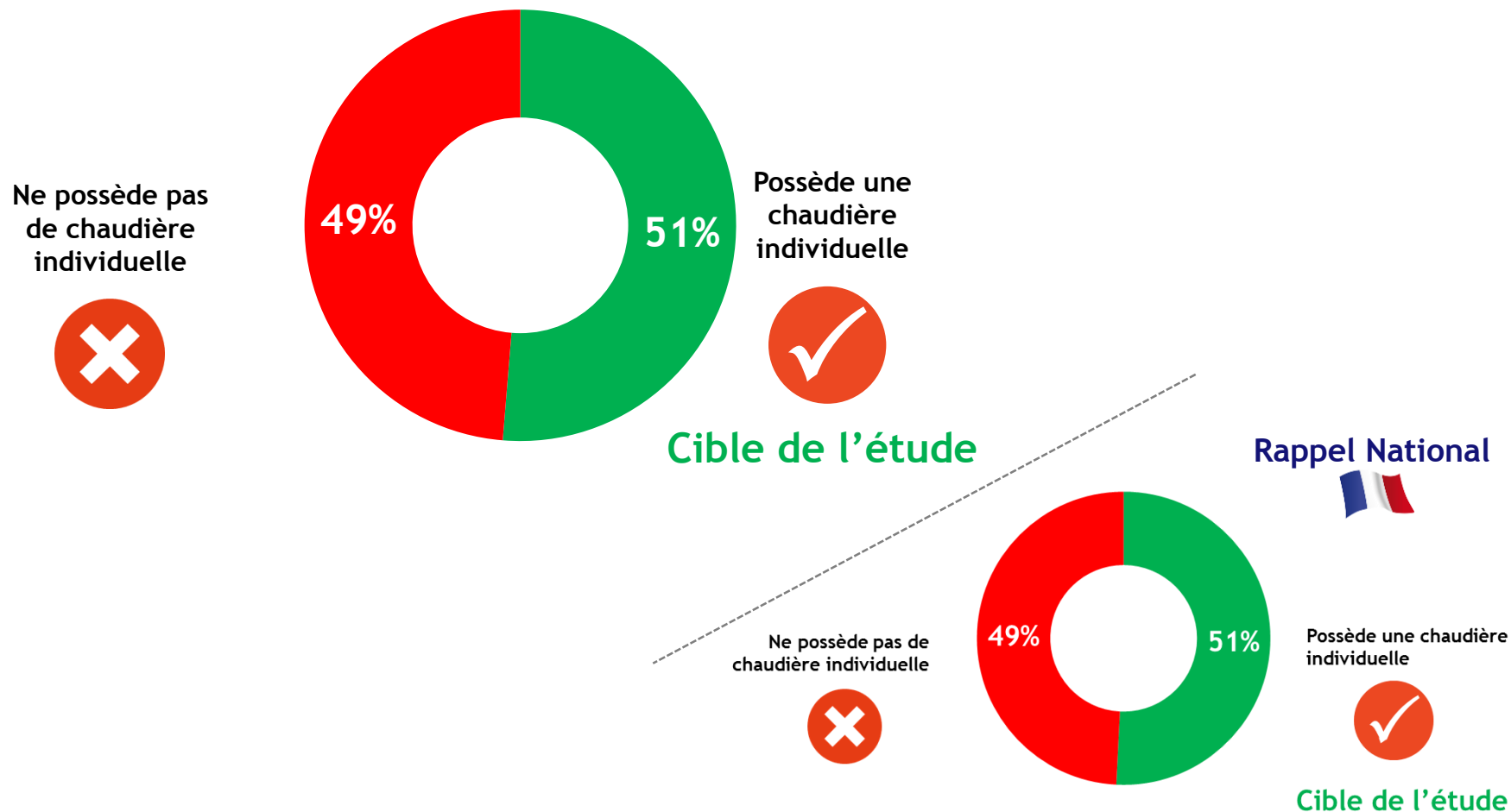
Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Ouest

51% des ménages de la région Ouest possèdent une chaudière individuelle

Région
Ouest

Une proportion identique à la moyenne nationale

Base : ensemble des individus (136)



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

Région Ouest

Base : ensemble des possesseurs (272)



Un homme	43%	46%
Une femme	57%	54%



18- 24 ans	12%	13%
25 - 34 ans	22%	19%
35 - 49 ans	26%	27%
50 à 64 ans	24%	23%
65 ans et plus	16%	18%



CSP +	35%	37%
Agriculteurs, exploitant	0%	2%
Artisan, commerçant, chef d'ent.	6%	7%
Cadre, prof intell sup.	14%	13%
Profession intermédiaire	15%	15%
CSP -	35% +	29%
Employés	10%	11%
Ouvriers	25% +	19%
Inactifs	30%	34%
Retraités	21%	23%
Etudiants	3%	3%
Autres inactifs	7%	8%



1 personne	12%	11%
2 personnes	27%	31%
3 personnes	17%	21%
4 personnes	24%	21%
5 personnes et plus	20% +	15%

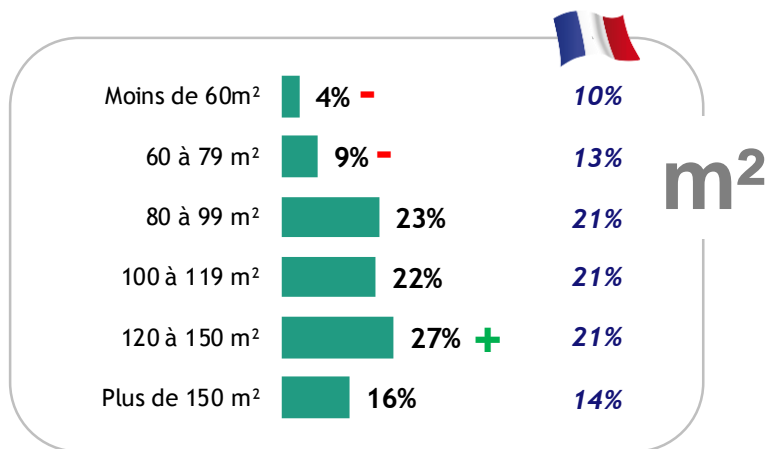
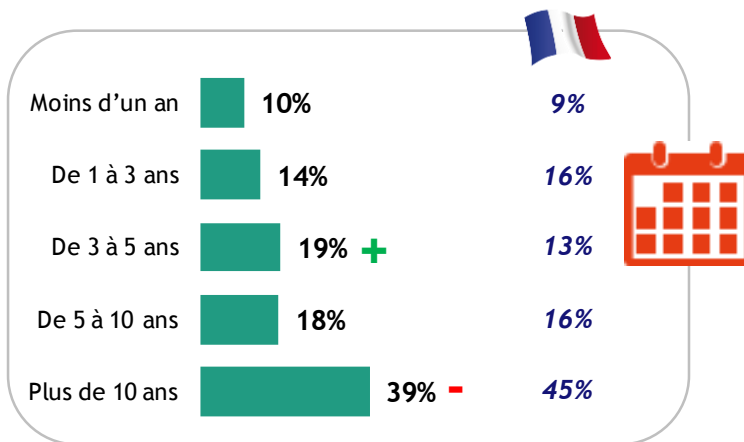
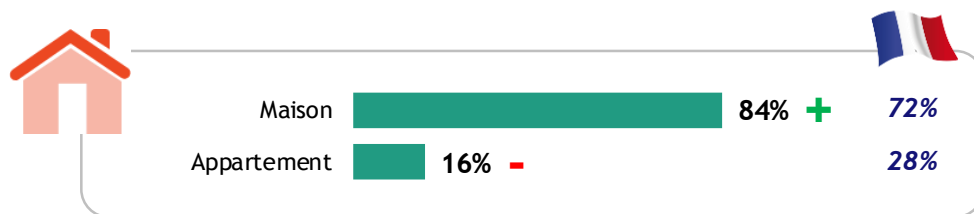
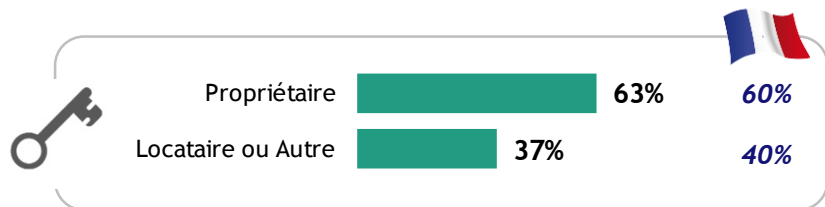


Inférieur à 499 Euros	2%	3%
De 500 à 899 Euros	3%	5%
Entre 900 et 1499 Euros	11%	12%
Entre 1500 et 2300 Euros	21%	22%
Entre 2300 et 3100 Euros	28% +	23%
Supérieur à 3100 Euros	26%	25%
Ne sait pas	2%	3%
Refus	8%	7%

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

Région
Ouest

Base : ensemble des possesseurs (272)





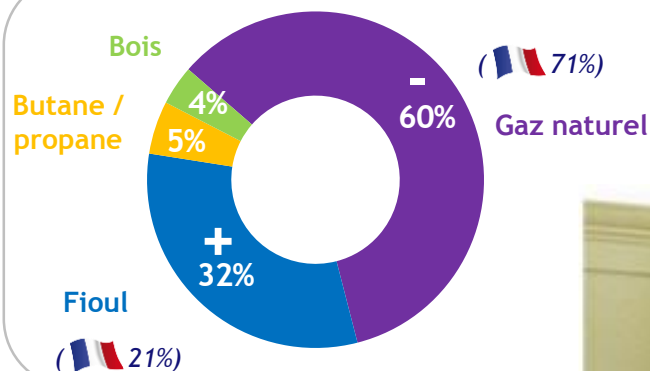
Les caractéristiques de la chaudière individuelle

La chaudière individuelle : 60% possèdent une chaudière au gaz et un tiers une chaudière au fioul

Région
Ouest

Base : ensemble des possesseurs (272)

Energie utilisée



Positionnement de la chaudière

41%

Chaudière au sol

59%

Chaudière murale



Présence de la chaudière lors de l'emménagement

63%

Oui

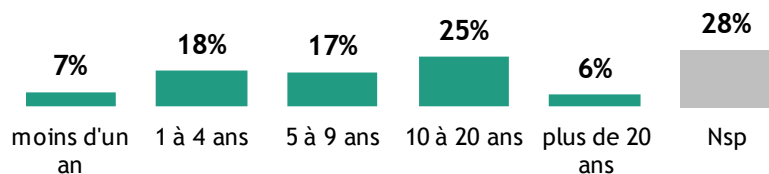
(55%)

38%

Non

(45%)

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



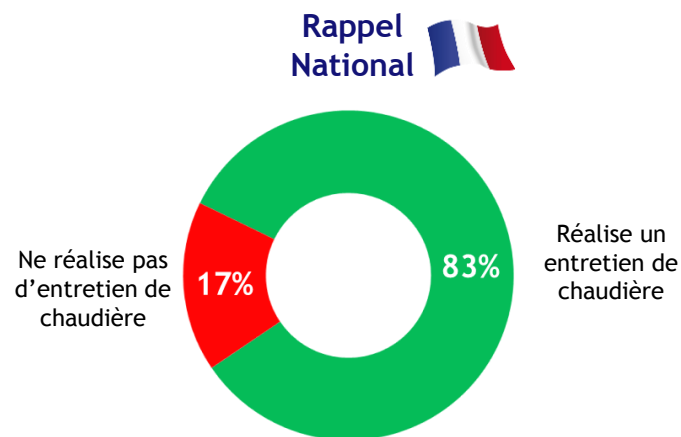
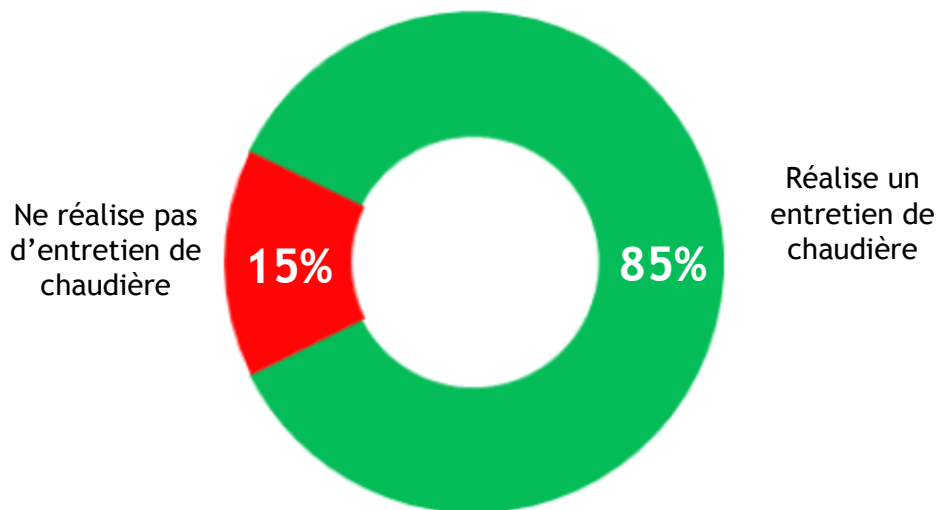
Les résultats détaillés de la région Ouest

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

85% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

Région
Ouest

Base : ensemble des possesseurs (272)

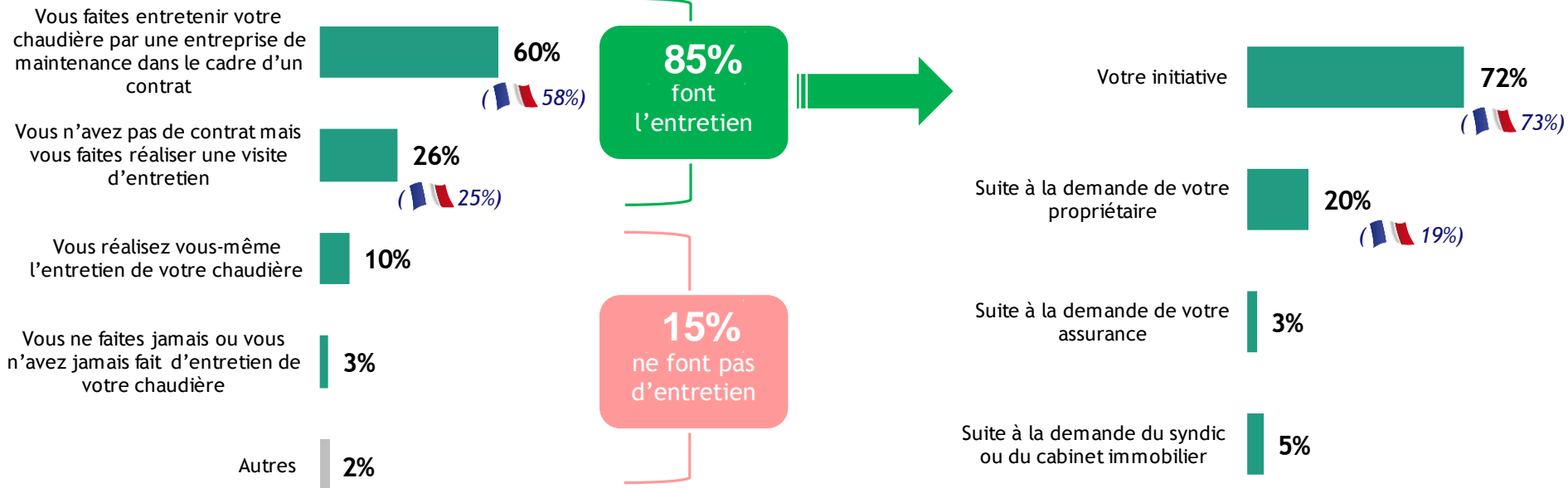


Un entretien réalisé dans 7 cas sur 10 à leur initiative

Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs (272)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (239)

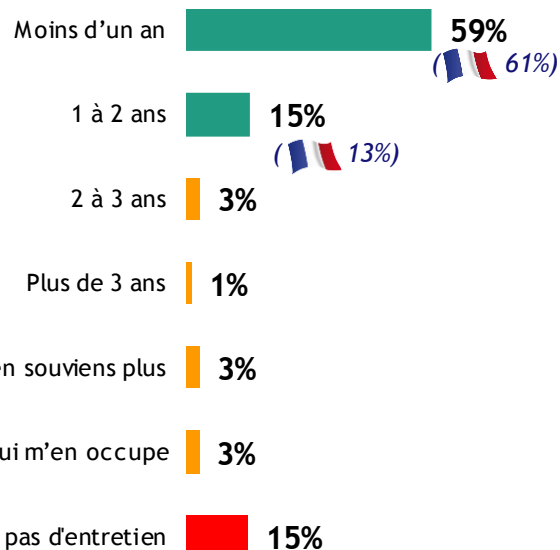
Au final, 78% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation

un taux de réalisation significativement supérieur à la moyenne nationale

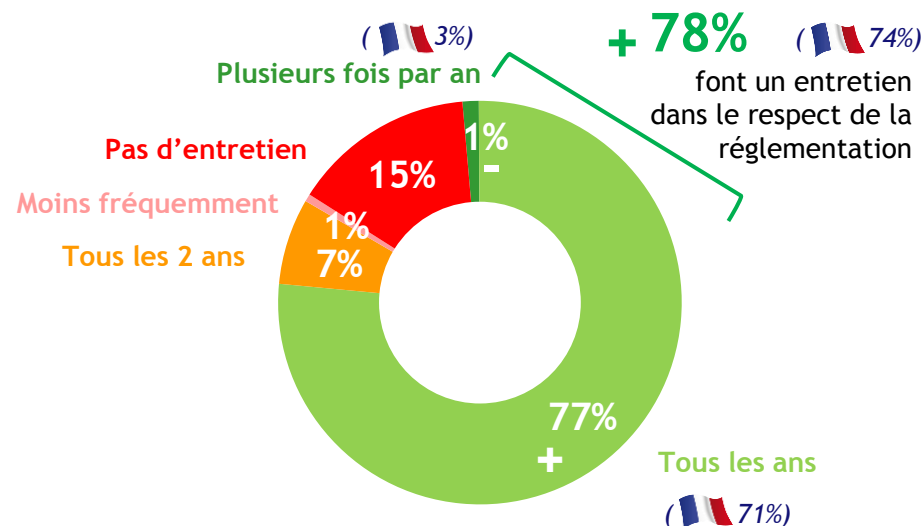
Région
Ouest

Base : ensemble des possesseurs (272)

Date du dernier entretien



Fréquence de l'entretien

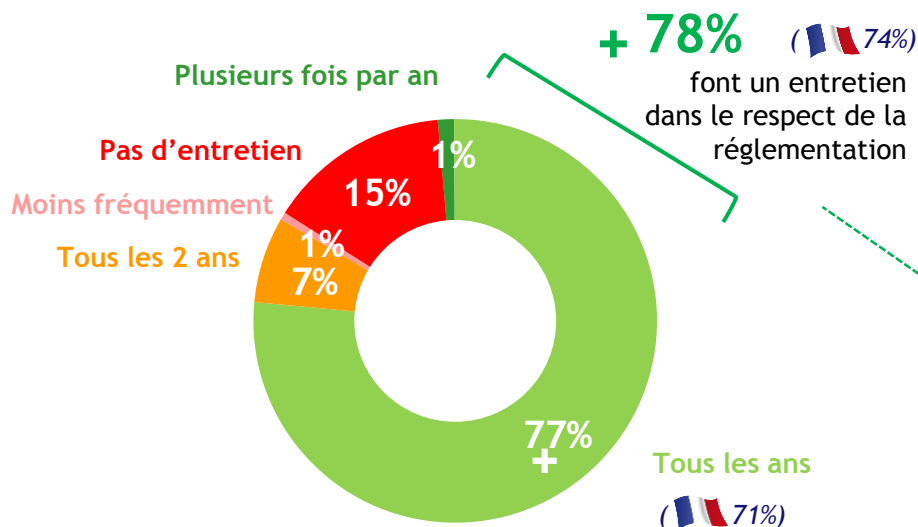


Ceux qui réalisent l'entretien de leur chaudière dans le respect de la réglementation : un profil spécifique :

Des 35 ans et plus, des retraités , des foyers d'une ou 2 personnes, vivant en appartement

Base : ensemble des possesseurs (272)

Fréquence de l'entretien



Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

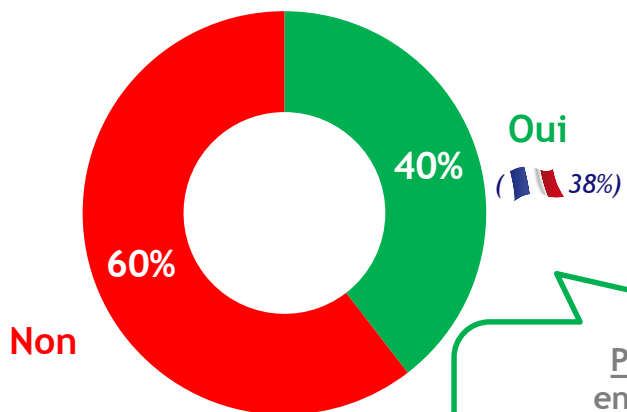
35 ans et + (71% vs 47%)
Retraités (23% vs 11%)
Foyer d'1 ou 2 pers (42% vs 29%)
Appartement (19% vs 7%)
Chaudière au gaz (63% vs 47%), murale (62% vs 49%)



40% ont déjà eu une panne de chaudière et une majorité d'entre eux ont eu recours à un professionnel pour le dépannage

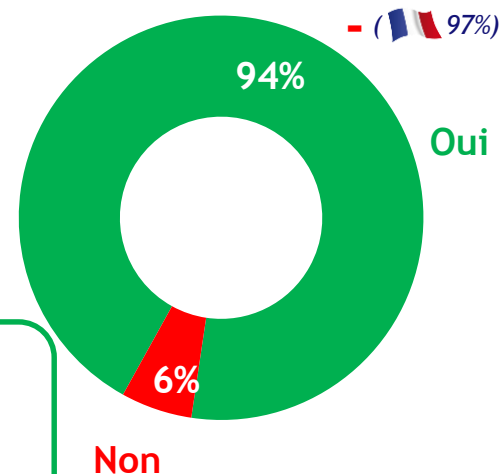
Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (239)



Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (87)



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

Des moins de 25 ans (19% vs 12%)
L'âge de la chaudière est d'au moins 10 ans (46% vs 30%)

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

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

Région
Ouest

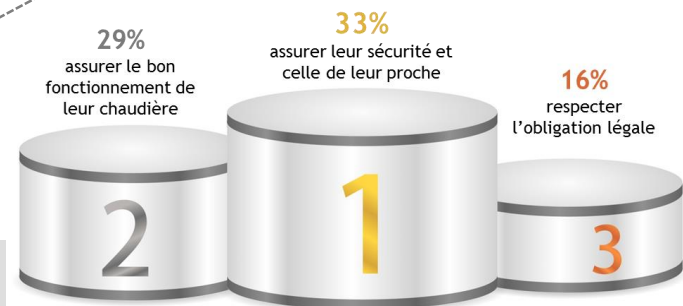
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (239)

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 (239)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations
citées



5% garantir le confort de leur logement

9% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture

10% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

4% pour l'entretenir, la nettoyer

3% 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

2% disent que c'est normal de le faire, par prévention

Seuls les items > à 1% sont présentés

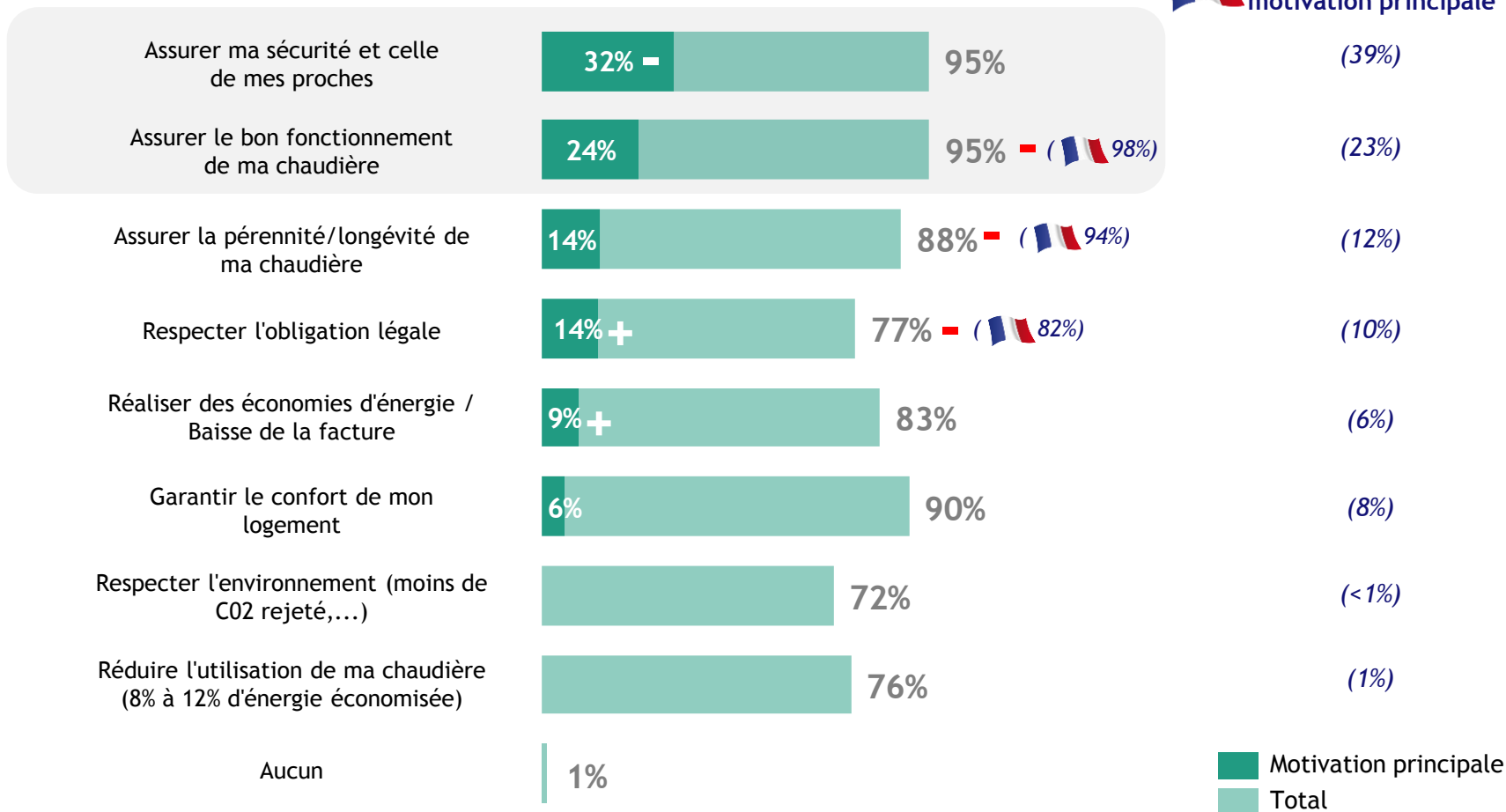
En assisté, la sécurité et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... la pérennité de l'installation, le respect de la réglementation, la possibilité de réduire les factures et le confort arrivent au second plan

Région
Ouest

La réglementation et les économies : des motivations évoquées plus fortement dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (239)

 **Rappel National sur la motivation principale**



Les événements déclencheurs : le ressenti d'un dysfonctionnement, les relances (société d'entretien, propriétaire, syndic) et le bouche à oreille

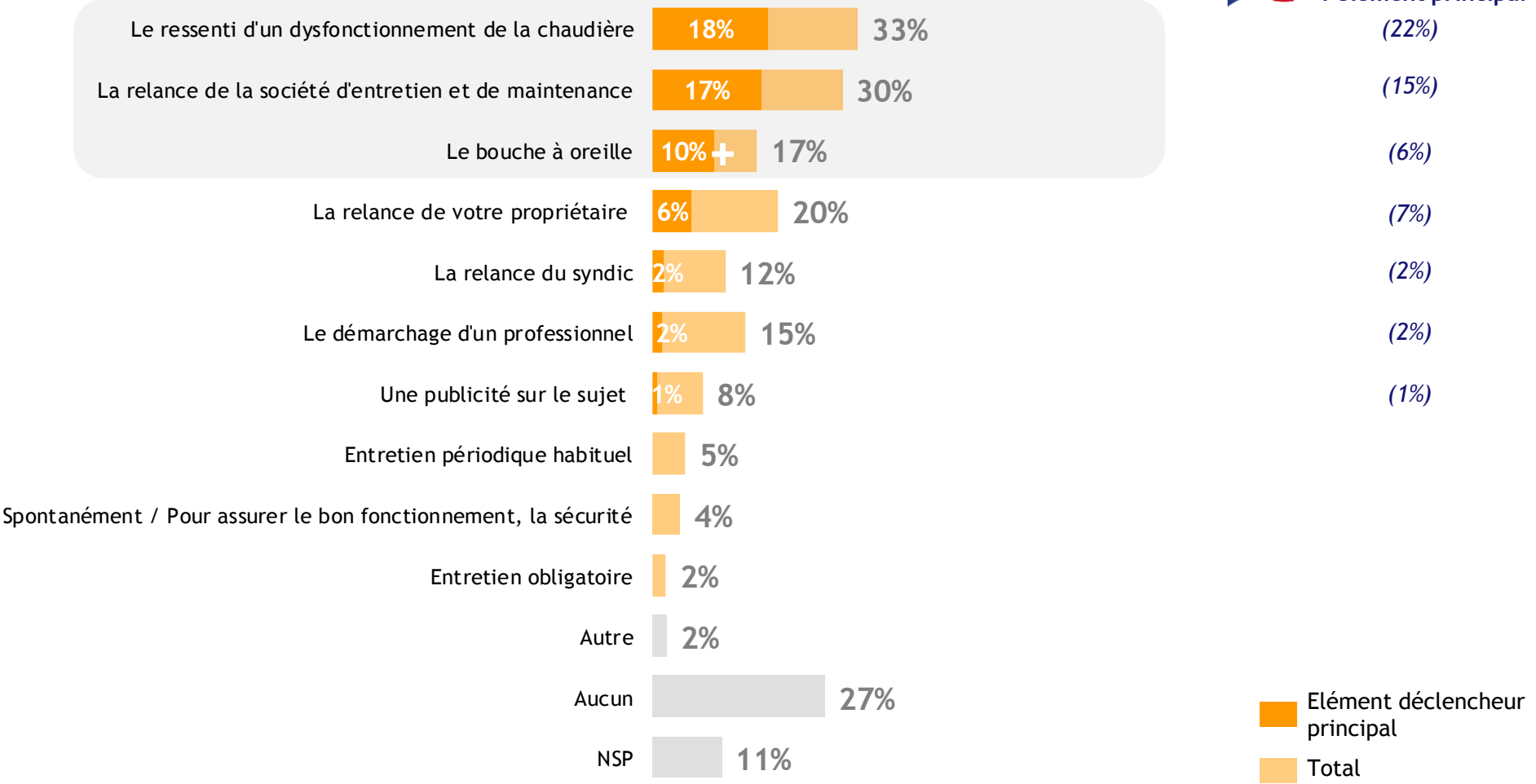
Région Ouest

Les relances et le bouche à oreille : des événements plutôt fréquents dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (239)



Rappel National sur l'élément principal



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 ?

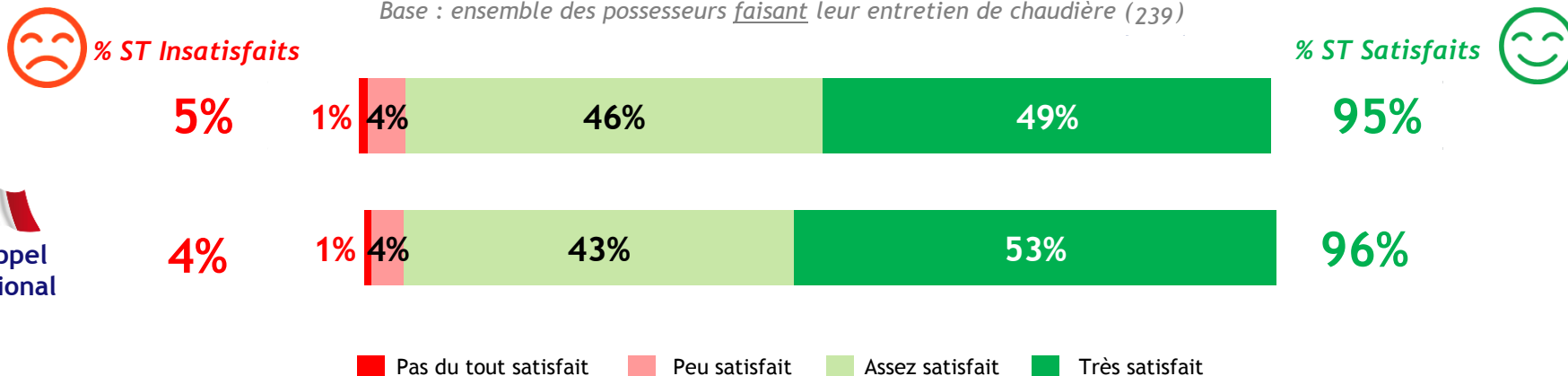
Q10. Et parmi les éléments déclencheurs que vous venez d'indiquer, quel est celui qui vous a le plus incité à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Une satisfaction très élevée vis-à-vis de l'entretien réalisé et de multiples bénéfices perçus : diminution des risques, meilleur confort, sécurité, le respect de la réglementation

Région
Ouest

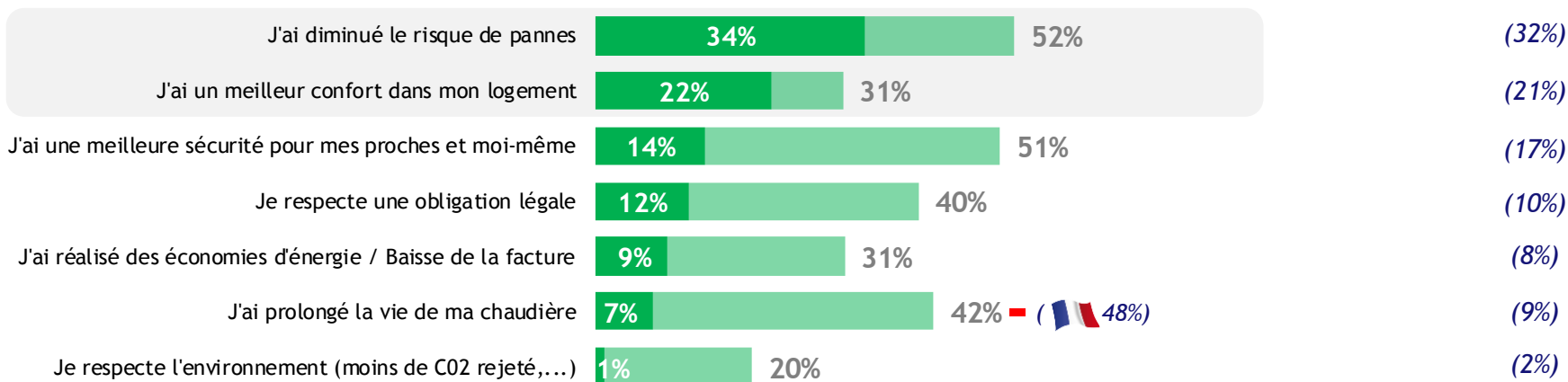
Une satisfaction élevée et proche de la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (239)



Les bénéfices perçus

 Rappel National sur le bénéfice principal





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

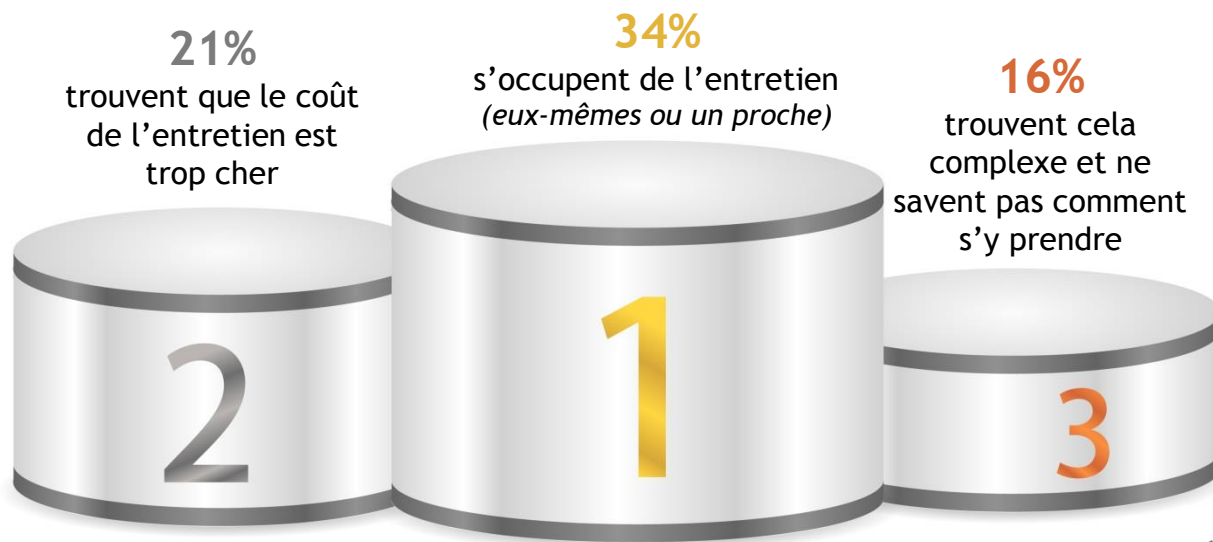
Les freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, les autres évoquent le coût ou la complexité de l'entretien

Région
Ouest

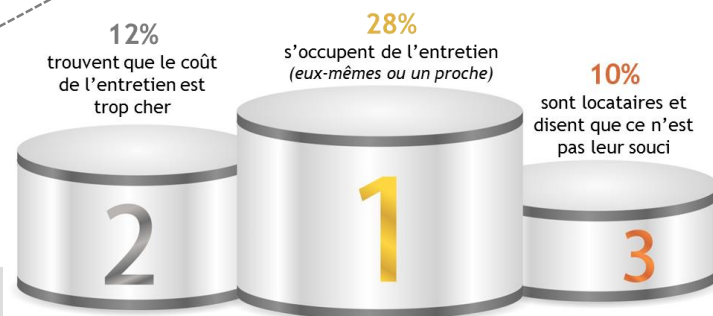
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (33)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National



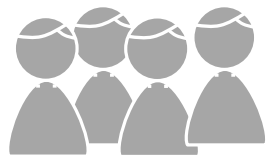
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (33)



Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres freins cités



9% sont locataires et disent que ce n'est pas leur souci

3% manquent de temps pour le faire

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

3% n'y pensent pas

Complexité / Ne
s'en occupe pas

19%

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

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 ?

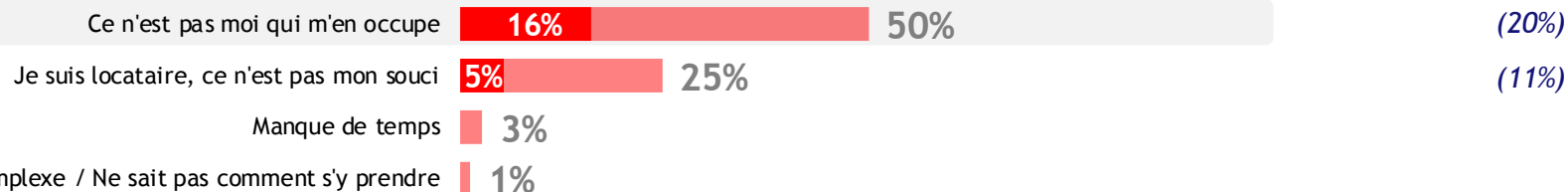
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (33)

 **Rappel National sur le frein principal**

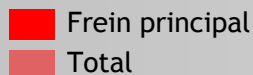
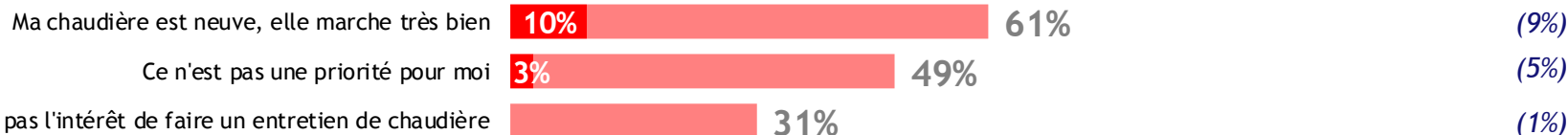
ST Coût



ST Ne s'en occupe pas



ST Pas de besoin



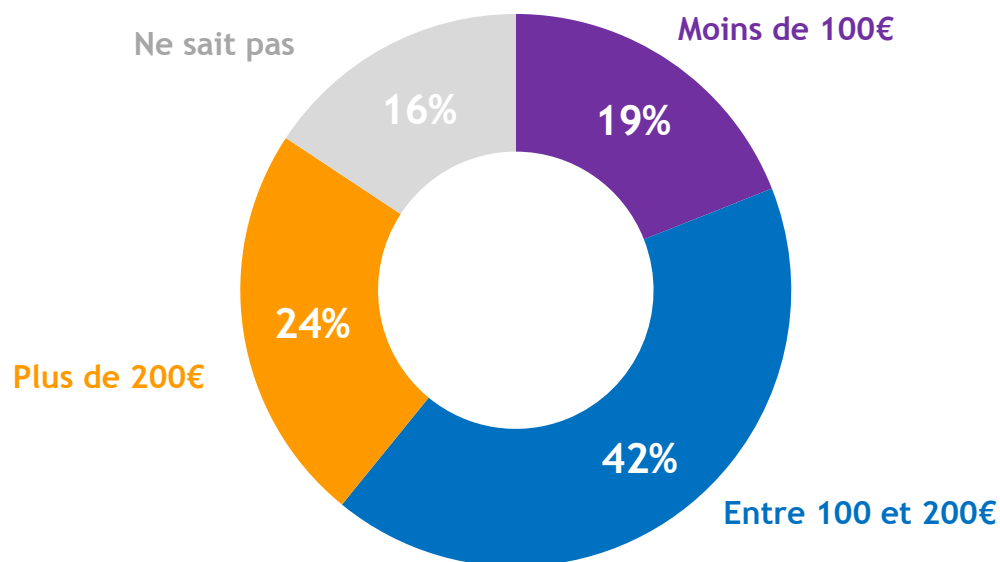
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

Une estimation plus faible qu'au plan national

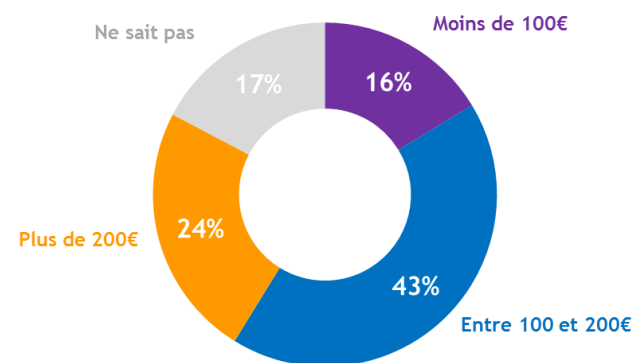
Région
Ouest

Q17. D'après vous quel est le coût moyen d'une opération ?
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (33)



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

Rappel National



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

Région
Ouest

La possibilité de réaliser des économies et de bénéficier d'aides publiques, les relances

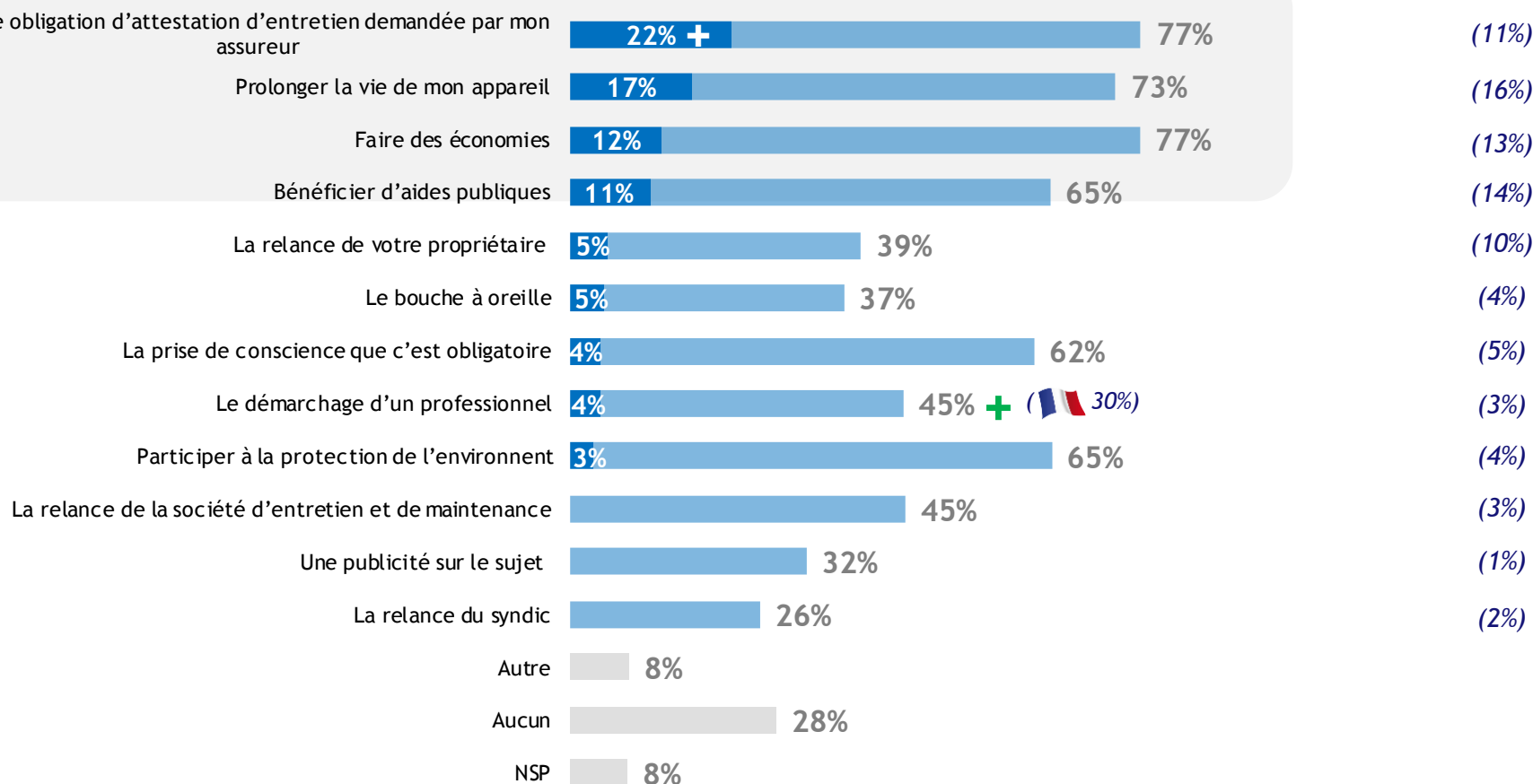
Une importance plus forte accordée aux aspects réglementaires, matériels et économiques

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 (33)

 **Rappel National sur le levier principal**



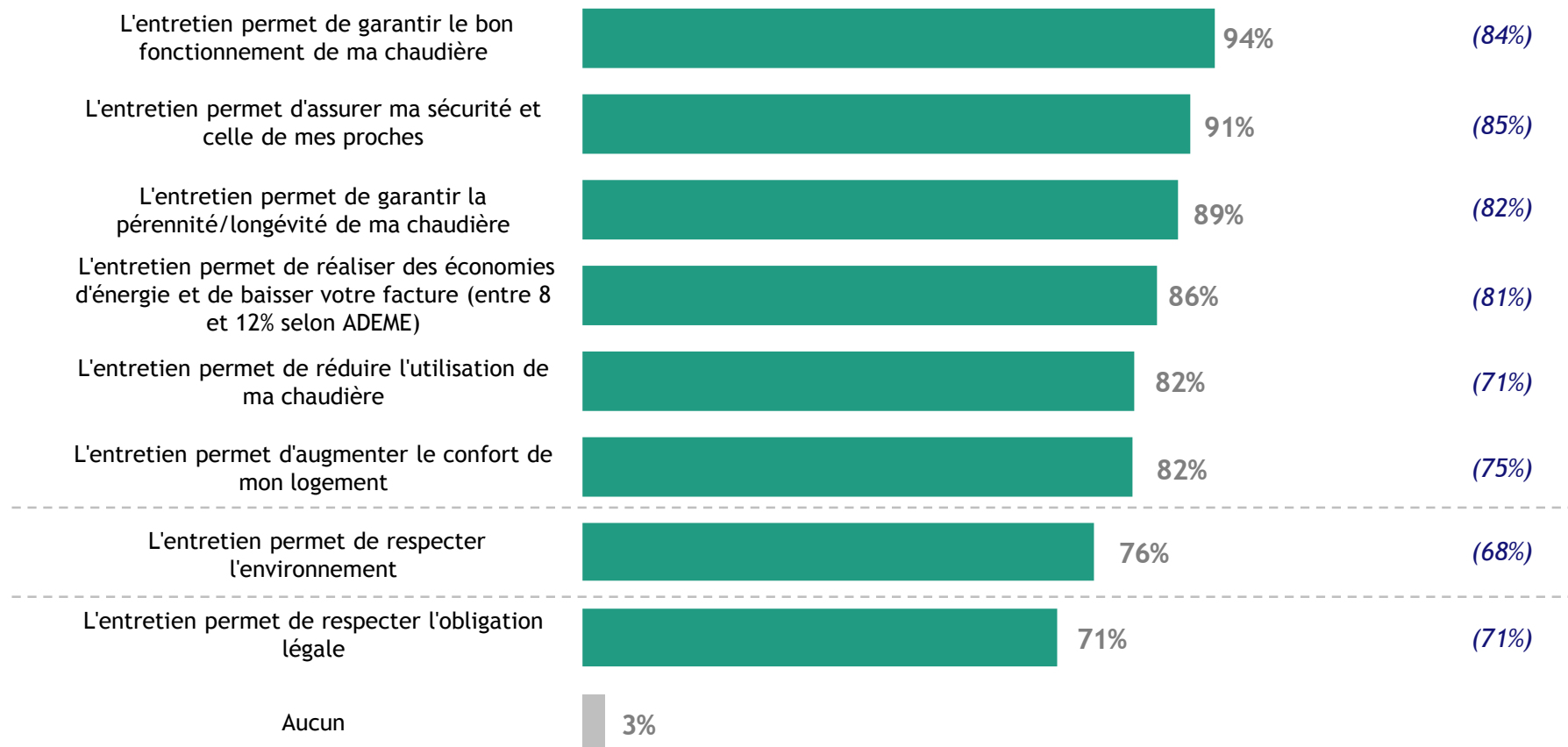
Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : sécurité, économies, réglementation...mais également pérennité et bon fonctionnement

Région
Ouest

Une valorisation plus forte du matériel, de la sécurité et de l'aspect économique

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 (33)



Des avis presque identiques entre les deux populations...

Région
Ouest

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

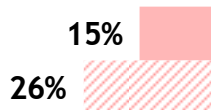
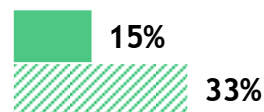
Base : ensemble des possesseurs (272)

% Faux ❌

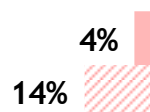
% Vrai ✅



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



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



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



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



Perception
différente

Perception
identique

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

La majorité des réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

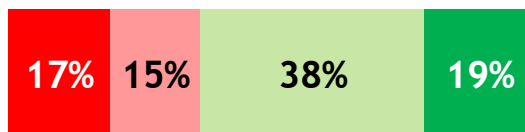
Région
Ouest

Un intérêt proche de la moyenne nationale mais légèrement plus élevé 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 (33)

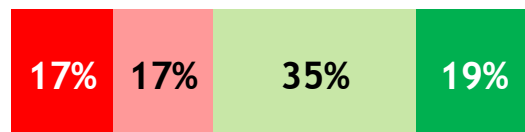
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes et la prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert




% ST OUI
57%
( 59%)

% NSP
10%


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




% ST OUI
54%
( 55%)

11%

 Non, certainement pas

 Non, probablement pas

 Oui, probablement

 Oui, certainement

43% ne sont intéressés par aucune des deux offres

L'option dépannage tout compris est préférée, pour un montant moyen de 139€ annuel

Région
Ouest

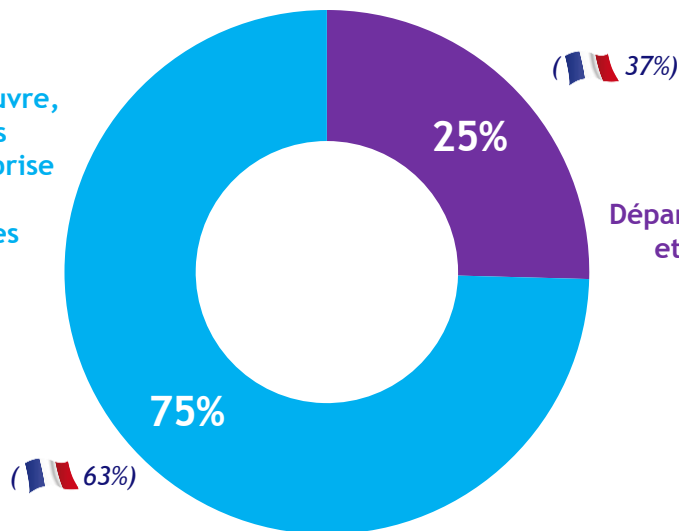
Q22A. Laquelle choisiriez-vous en priorité ?

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 : 15)

Moins de 100€ 14%

100 à 200€ 40%

Plus de 200€ 22%

NSP 24%

A quel prix ?

(Base : 6) !

19% Moins de 100€

28% 100 à 200€

Plus de 200€

53% NSP

Remember!



Récapitulatif

- ✓ Une région avec une proportion de possesseurs de chaudières identique au national : **51%**
→ 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
- ✓ **78% des possesseurs de chaudières réalisent un entretien annuel dans le respect de la réglementation (vs 74% au national)**

Motivations



- Le bon fonctionnement de la chaudière
- La sécurité

Éléments déclencheurs

- Le ressenti d'un dysfonctionnement, les relances d'un tiers et le bouche à oreille

Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes
- Le coût de l'entretien
- Le manque de responsabilité perçu

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé** et dans la moyenne nationale
- ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre réglementaire, matériel et économique...
→ A noter la valorisation de la réglementation : **obligation d'attestation** (22% vs 11%), la **vie de l'appareil** (17% vs 16%), **faire des économies** (12% vs 13%)
...et les arguments à développer concernent principalement le **bon fonctionnement de l'appareil/pérennité**, la **sécurité**, la **réalisation d'économies**

→ Pour la région Ouest, il convient de rappeler l'obligation réglementaire et d'instituer des systèmes de relances systématiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins principalement liés au coût/ pouvoir d'achat