



# SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de  
chaudière individuelle

RÉGION PARISIENNE



# Le cadre de l'étude

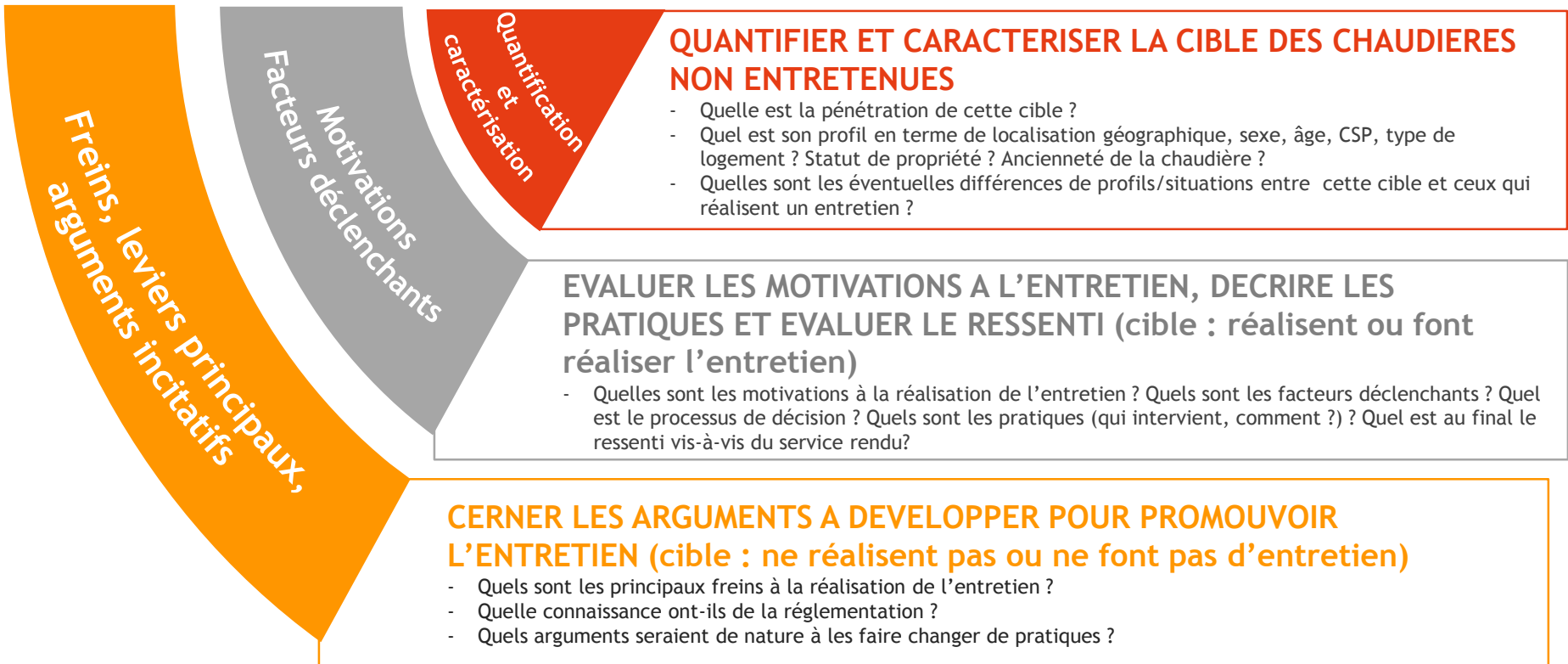
# Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- 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.



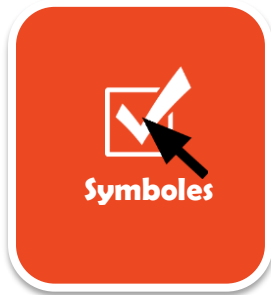
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
<b>Région</b>						
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest	112	11%	11%	219	11%	11%
Sud-Est	122	12%	12%	201	10%	12%
Méditerranée	120	12%	12%	236	12%	12%
<b>Taille d'aggl</b>						
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
<b>Sexe</b>	Un homme	477	48%	48%	959	47%	46%
	Une femme	523	52%	52%	1070	53%	54%
<b>Age</b>	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%
<b>CSP chef de famille</b>	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
<b>Statut de propriété</b>	Propriétaire	616	62%	59%	1300	64%	60%
	Locataire ou autre	384	38%	41%	729	36%	40%
<b>Type de logement</b>	Maison	633	63%	63%	1471	72%	72%
	Appartement	367	37%	37%	558	28%	28%
<b>Nb pers dans le foyer</b>	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%



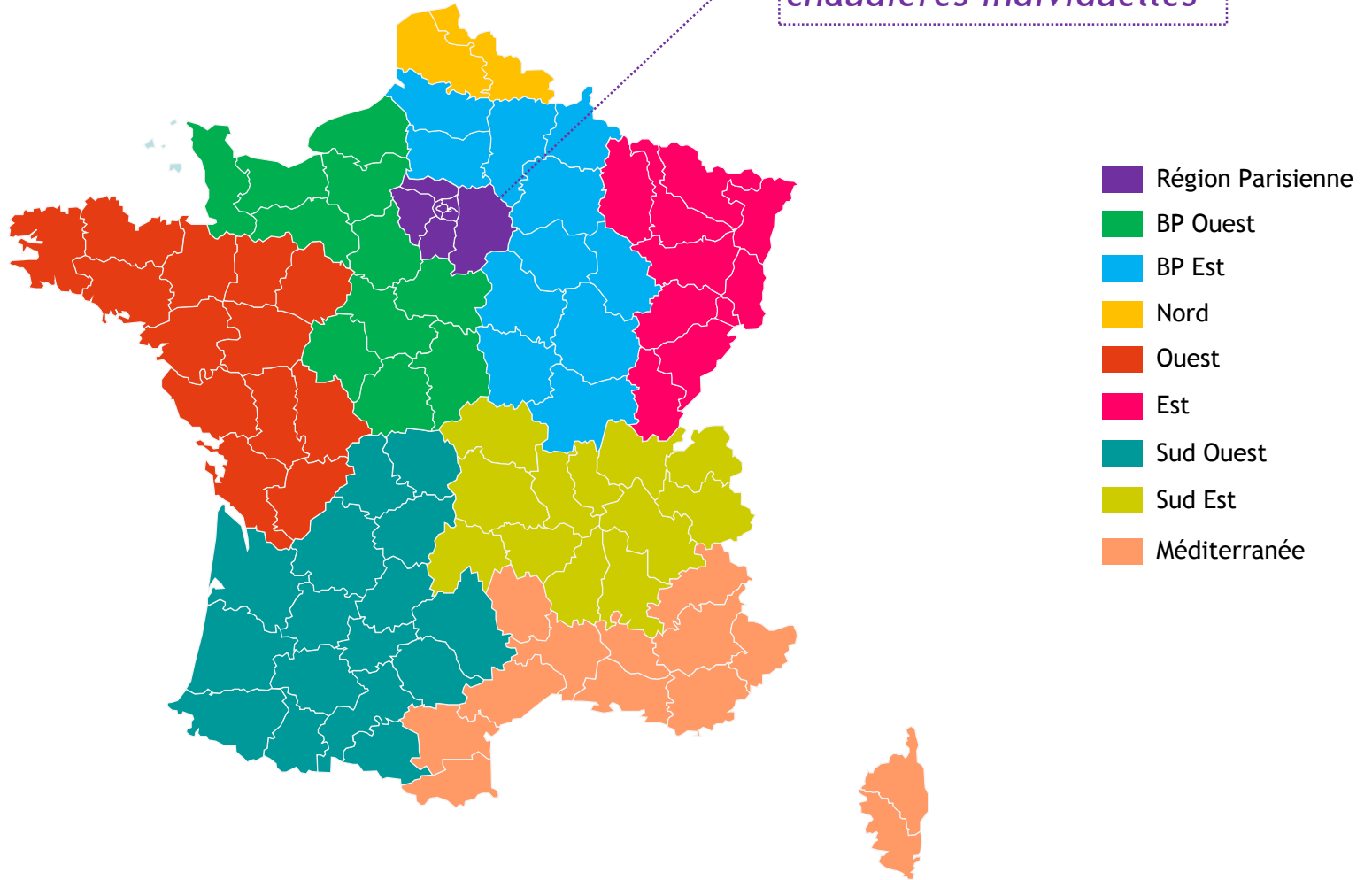
Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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 par région UDA 9

**380** possesseurs de chaudières individuelles





**Le profil des possesseurs de  
chaudière individuelle de la  
région parisienne**

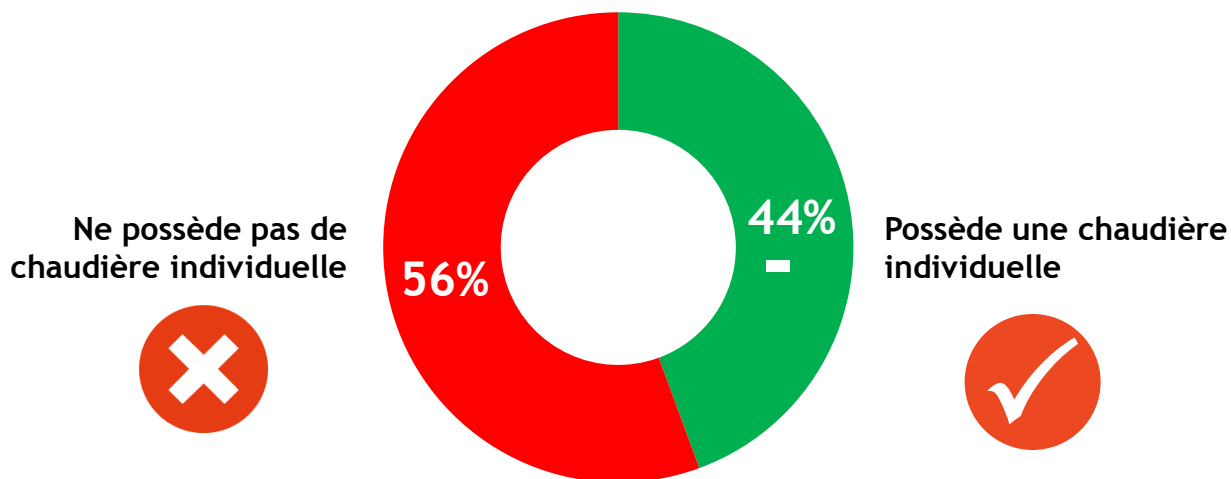


# 44% des ménages de la région parisienne possèdent une chaudière individuelle

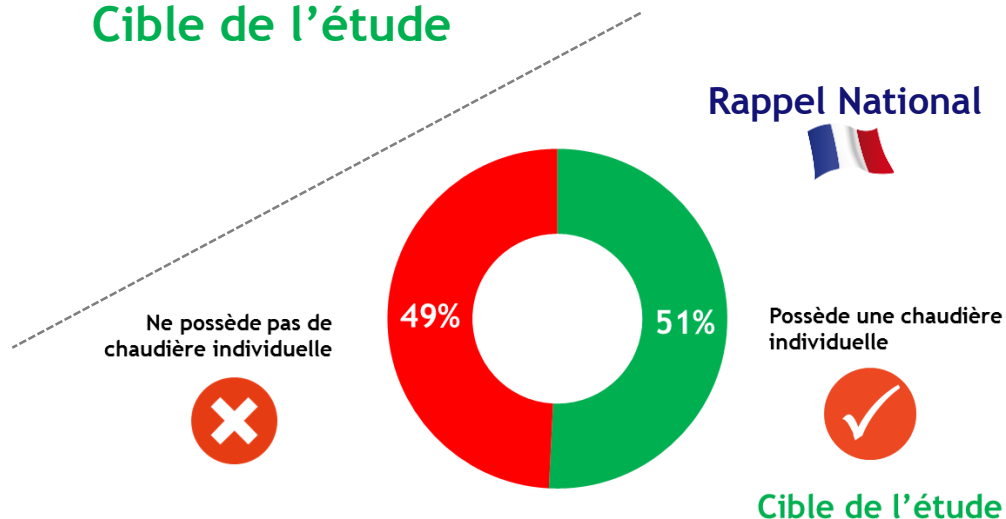
Une proportion significativement en dessous de la moyenne nationale

Région  
Parisienne

Base : ensemble des individus (183)



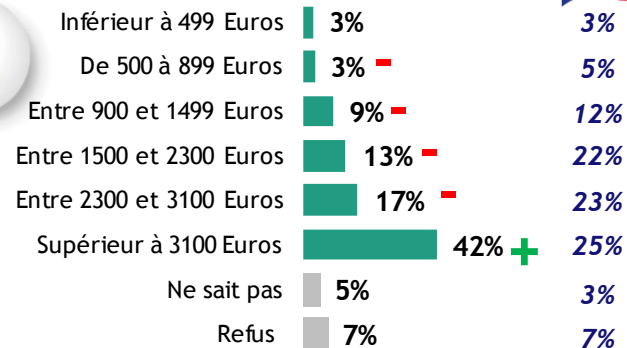
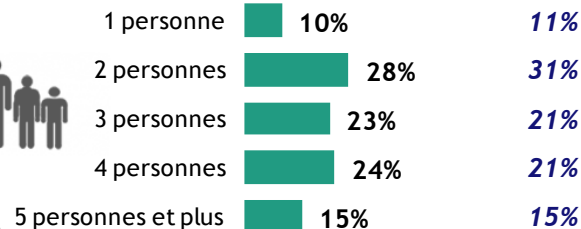
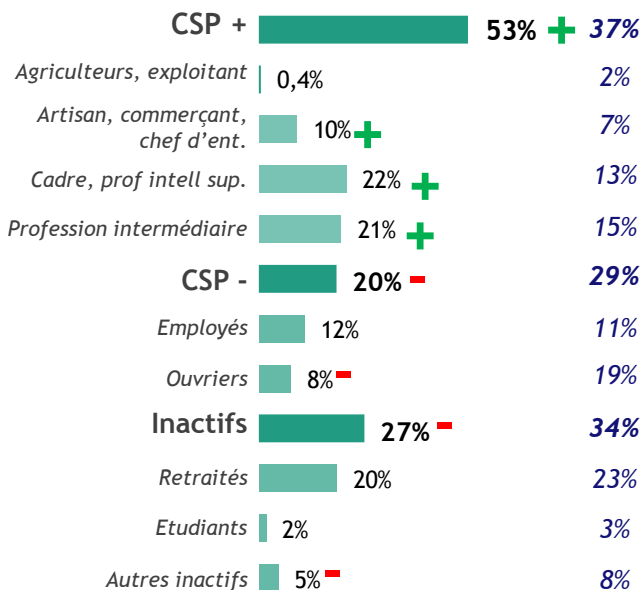
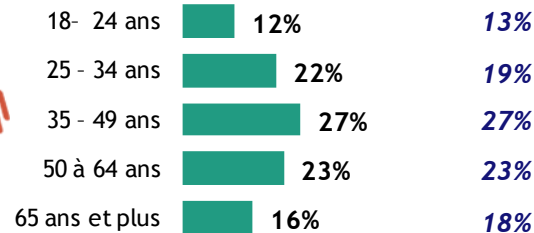
Cible de l'étude



# Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de CSP + et d'interviewés aux revenus supérieurs à 3100 euros

Région  
Parisienne

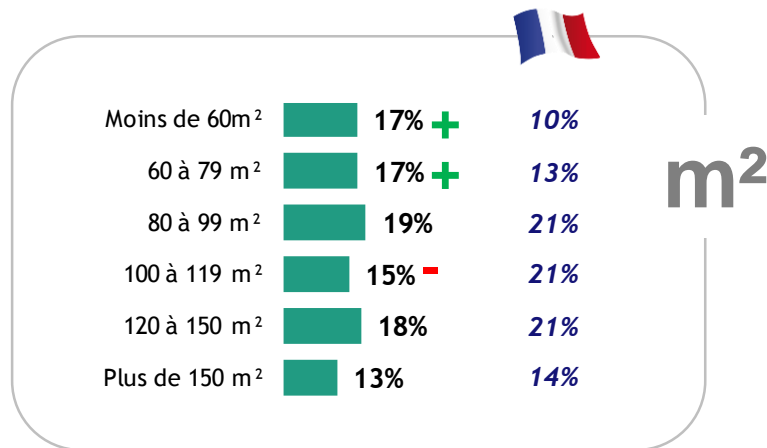
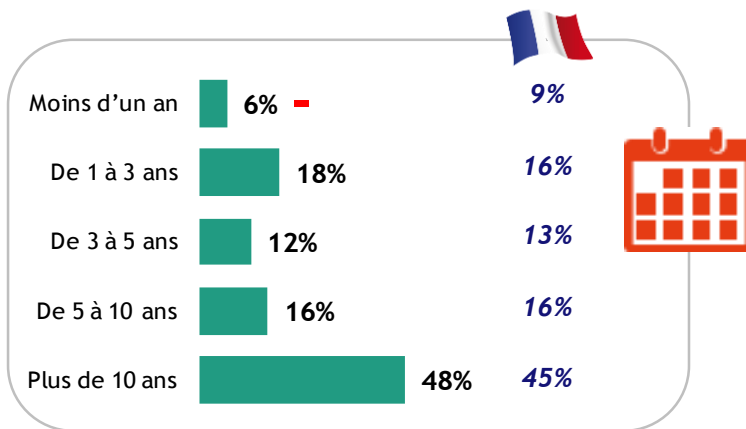
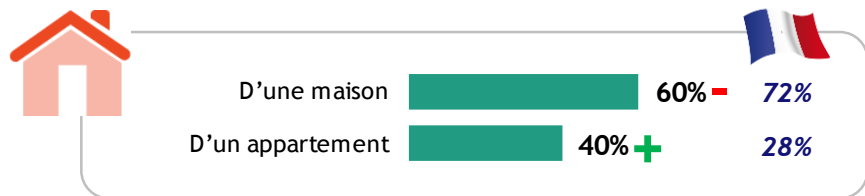
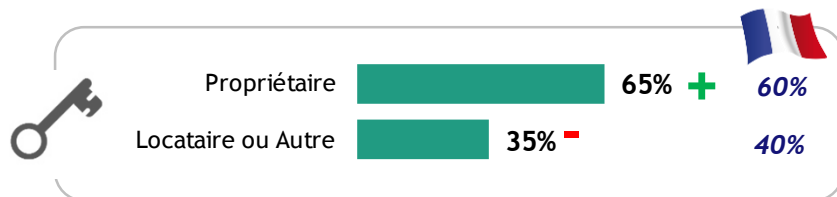
Base : ensemble des possesseurs (380)



# Quelques différences avec la population française : davantage de propriétaires, d'interviewés vivant en appartement et dans des logements de petites surfaces

Région  
Parisienne

Base : ensemble des possesseurs (380)





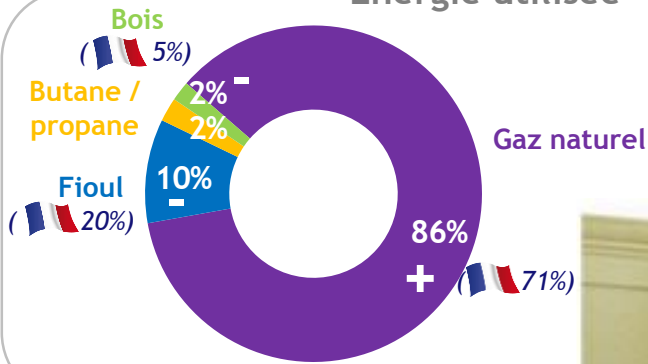
## Les caractéristiques de la chaudière individuelle

# Des chaudières individuelles qui sont le plus souvent fixées au mur et qui fonctionnent au gaz

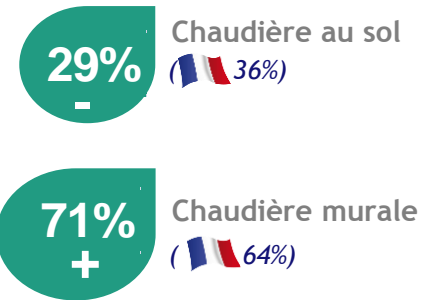
Région  
Parisienne

Base : ensemble des possesseurs (380 )

## Energie utilisée



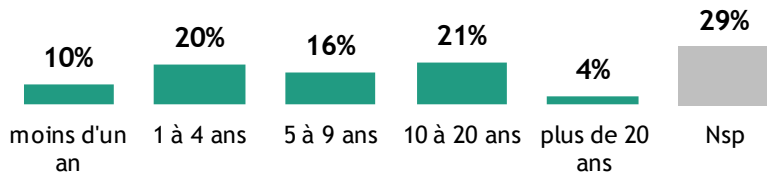
## Positionnement de la chaudière



## Présence de la chaudière lors de l'emménagement



## Age de la chaudière



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

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

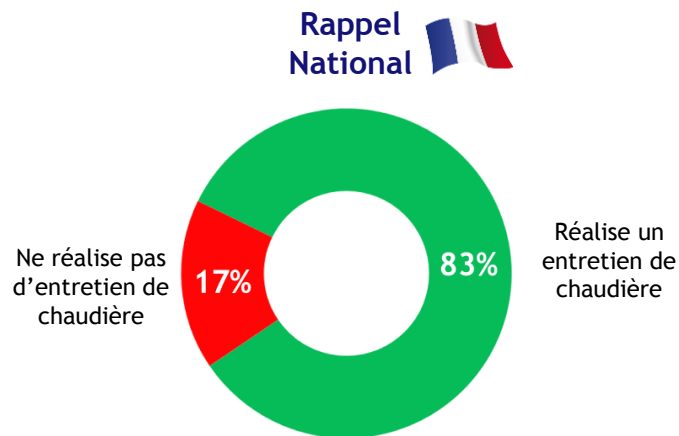
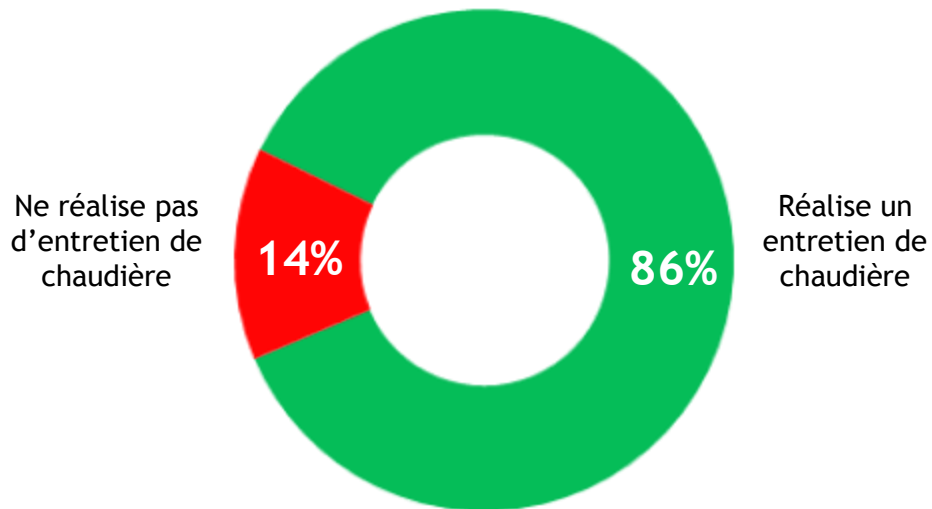


## Les résultats détaillés de la région parisienne

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

# 86% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

Base : ensemble des possesseurs ( 380 )

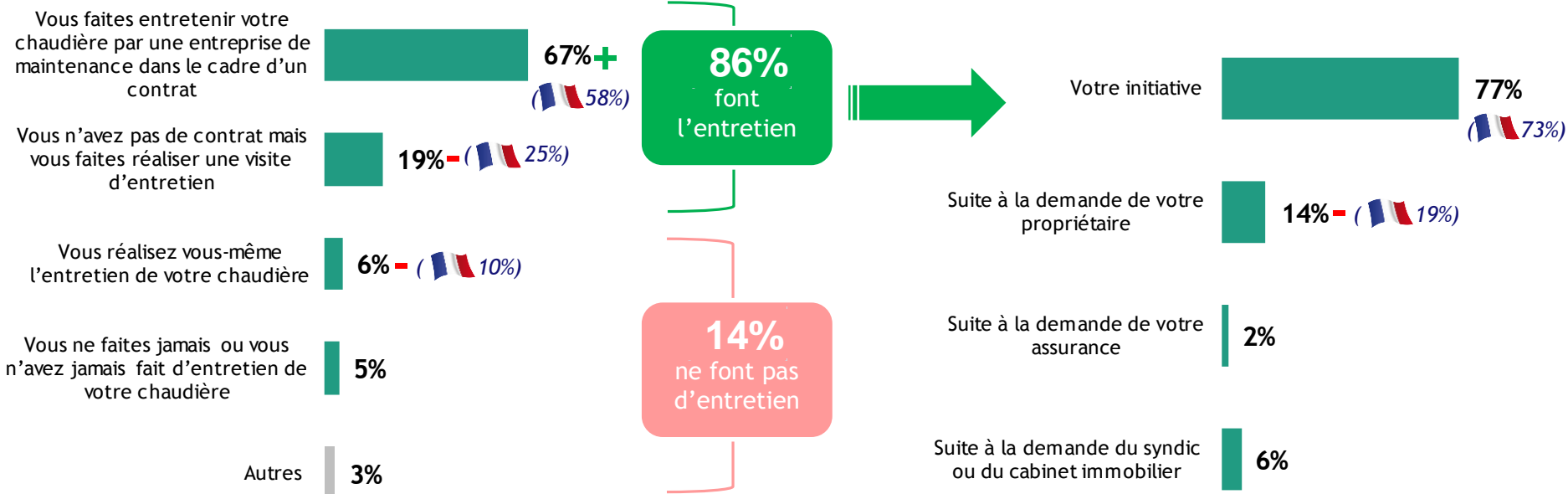




## Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs (380)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (336)

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

# Au final, près de 8 possesseurs de chaudières sur 10 réalisent un entretien annuel tel que requis dans le cadre de la réglementation

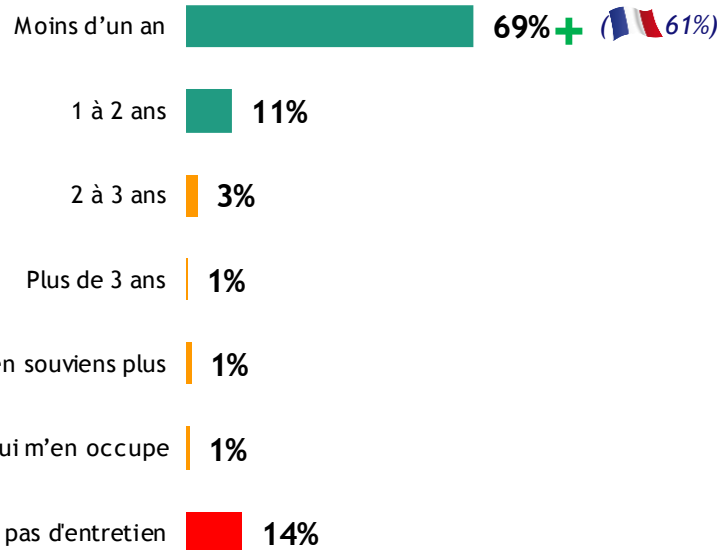
## Un taux de réalisation significativement supérieur à la moyenne nationale

Région  
Parisienne

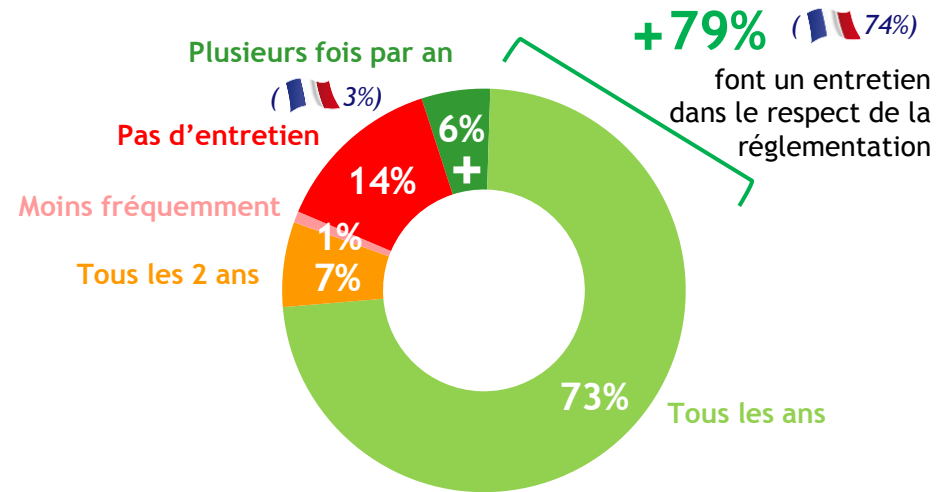
Base : ensemble des possesseurs (380)



### Date du dernier entretien



### Fréquence de l'entretien



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

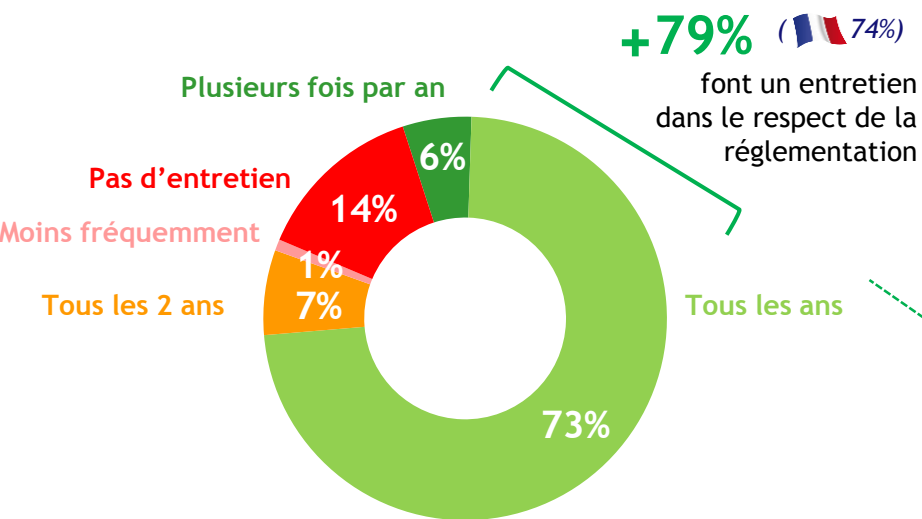
# Ceux qui réalisent l'entretien de leur chaudière dans le respect de la réglementation : un profil spécifique :

Des plus de 35 ans, des retraités, des propriétaires, des revenus supérieurs à 2 300€

Base : ensemble des possesseurs (380)

Région  
Parisienne

## Fréquence de l'entretien



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

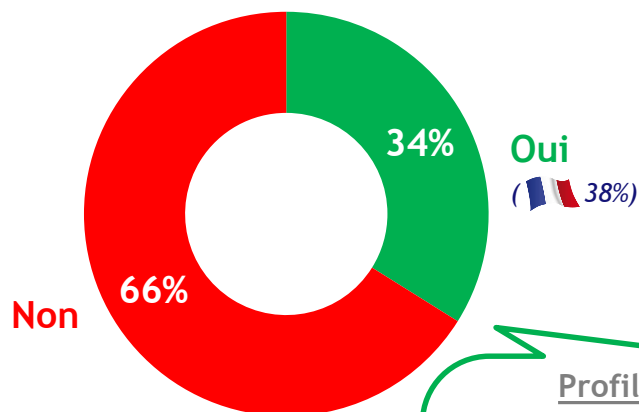
35 ans et + (74% vs 38%)  
Retraités (23% vs 9%)  
Maximum 2 pers dans le foyer (41% vs 24%)  
Propriétaires (69% vs 53%)  
Chaudière murale (74% vs 61%)  
Chaudière âgée de plus d'un an (67% vs 43%)  
Revenus supérieurs à 2 300€ (64% vs 42%)

# Un tiers des répondants a connu une panne de chaudière et la quasi-totalité d'entre eux a, dans ce cas, fait appel à un professionnel pour le dépannage

Région  
Parisienne

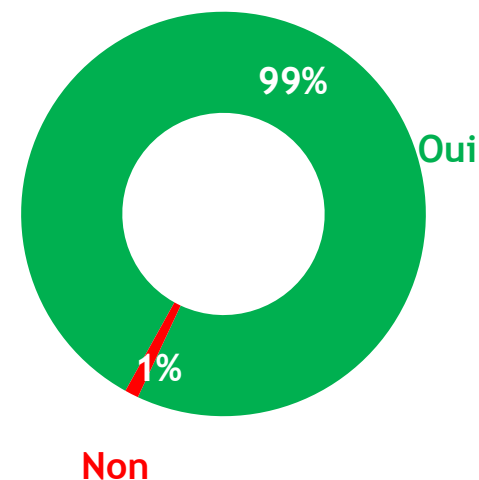
## Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (336)



## Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (114)



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

- De 35 à 65 ans (61% vs 51%)
- Des artisans (16% vs 10%)
- Une surface du logement de moins de 60m<sup>2</sup> (20% vs 8%)
- Habitant dans le logement depuis au moins 3 ans (85% vs 75%)
- Une chaudière d'au moins 5 ans (53% vs 41%)
- Les revenus sont inférieurs à 2 300€ (38% vs 29%)
- Entretien réalisé par une entreprise dans le cadre d'un contrat (82% vs 67%)

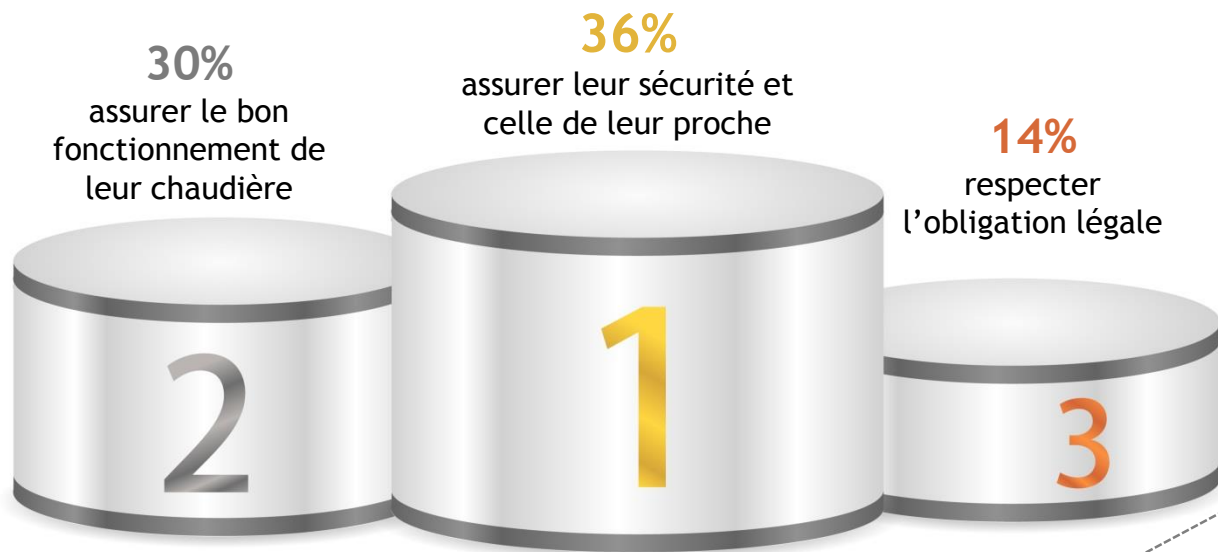
**Qu'est-ce qui les incite à faire  
réaliser l'entretien de  
chaudière ?**

# Spontanément, la sécurité et l'entretien du bon fonctionnement de la chaudière arrivent comme les deux principales motivations à la réalisation d'un entretien

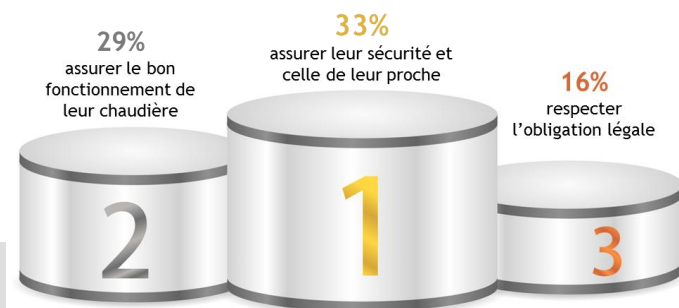
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (336)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



# D'autres motivations plus marginales à la réalisation d'un entretien: assurer la pérennité de l'installation, garantir le confort, ou encore réaliser des économies d'énergie.

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 (336)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations  
citées



8% garantir le confort de leur logement

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

9% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

6% pour l'entretenir, la nettoyer

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

4% 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

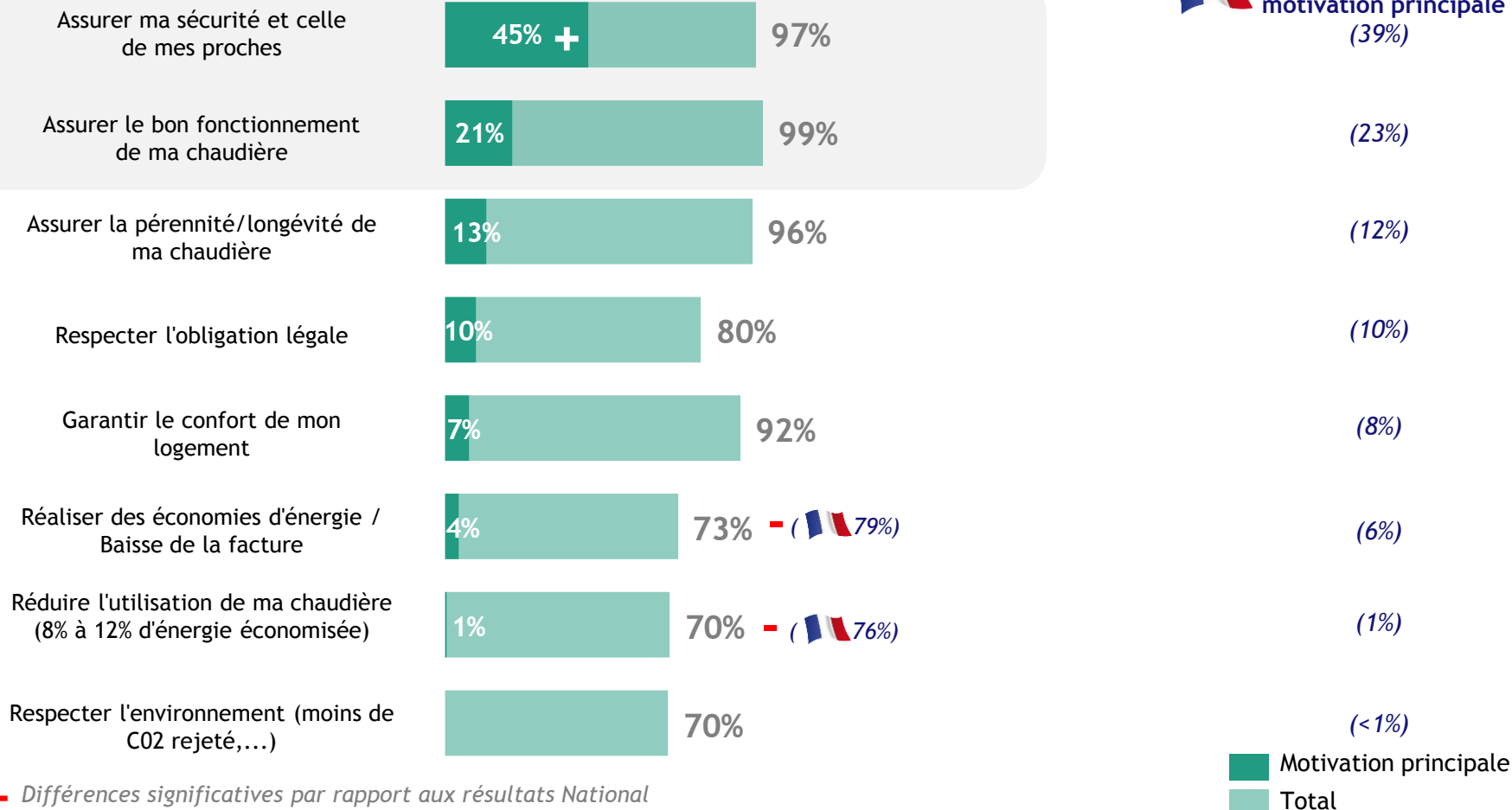
En assisté, la sécurité des proches et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations. Suivent derrière eux, la pérennité de l'installation, le respect de la réglementation et le confort.

Région  
Parisienne

## La sécurité : une motivation particulièrement forte dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (36 )

 Rappel National sur la motivation principale (39%)



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

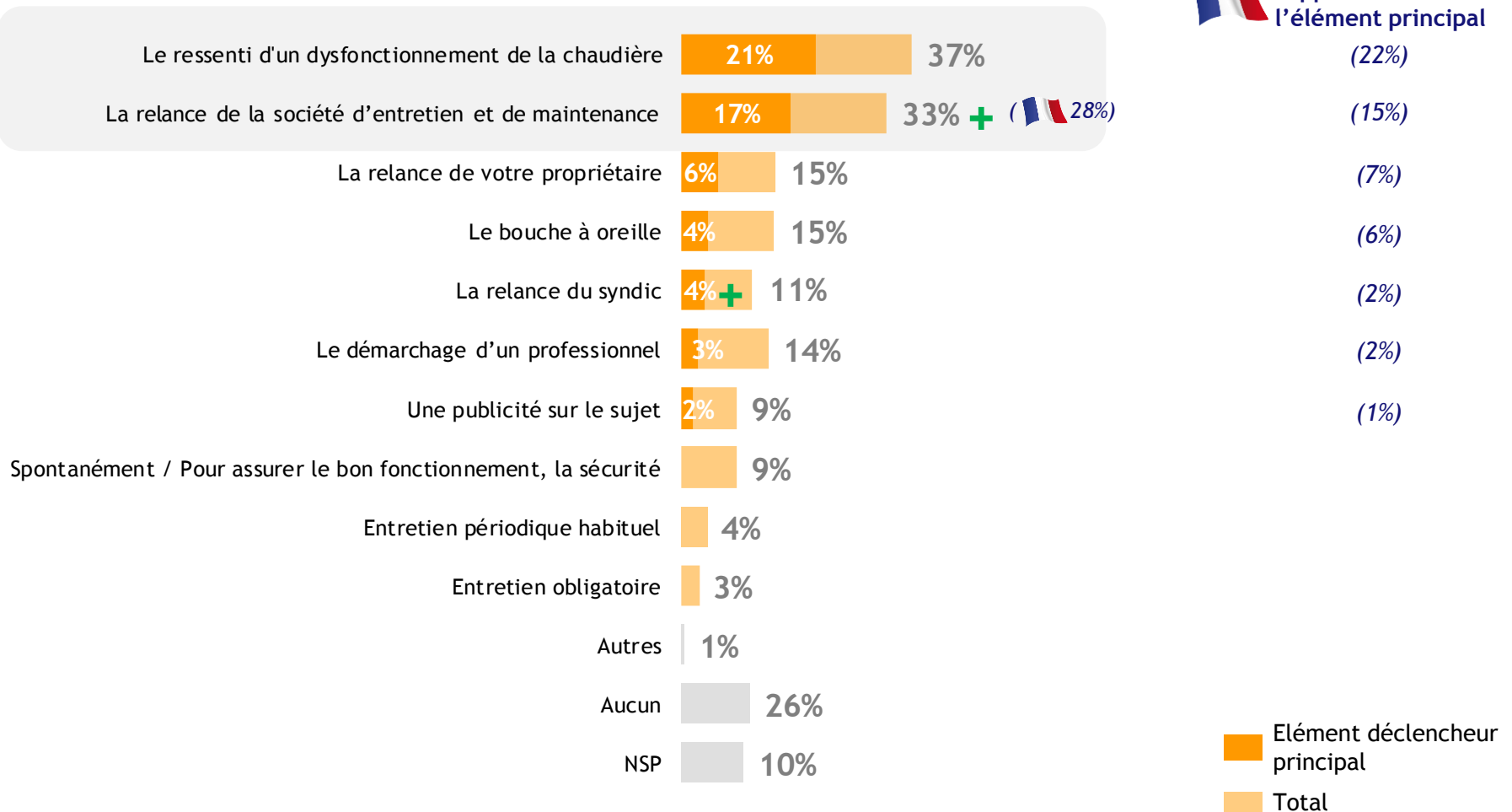


## 2 événements déclencheurs : le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances (société d'entretien, propriétaire, syndic)

Région  
Parisienne

### Les relances : des événements fréquents dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière ( 336 )



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 ?

# Un entretien jugé très satisfaisant et dont les principaux bénéfices perçus sont la diminution des risques de pannes ainsi que l'amélioration du confort et de la sécurité

Région  
Parisienne

## Une satisfaction légèrement inférieure à la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (336)



% ST Insatisfaits



% ST Satisfaits

6%

0,4%

5%

43%

51%

94%

+

4%

1%

4%

43%

53%

96%

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

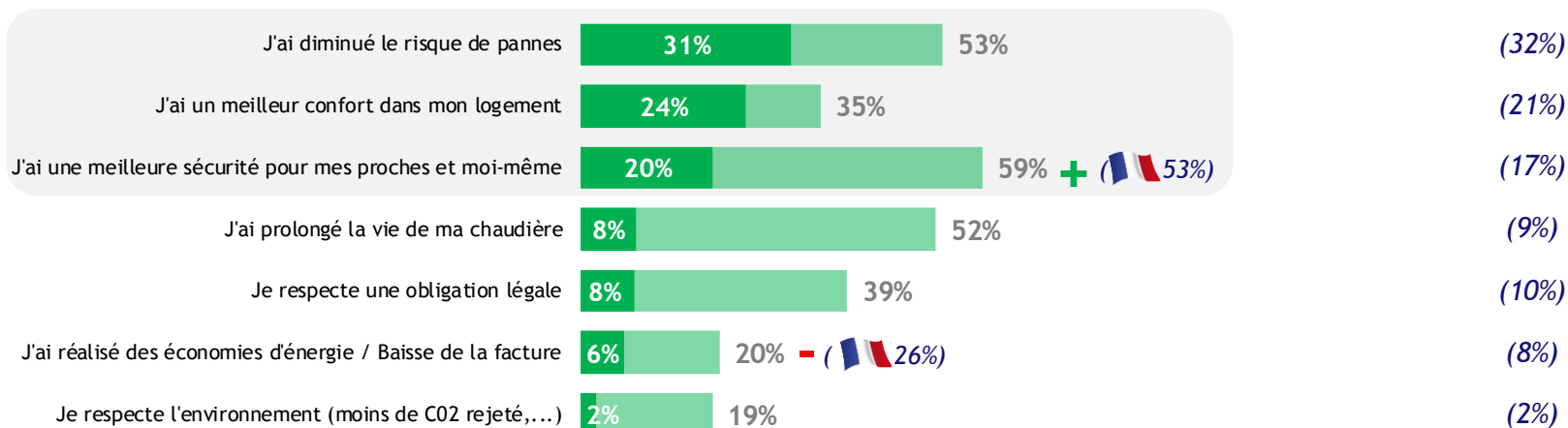


Rappel  
National

## Les bénéfices perçus



Rappel national sur le  
bénéfice principal



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

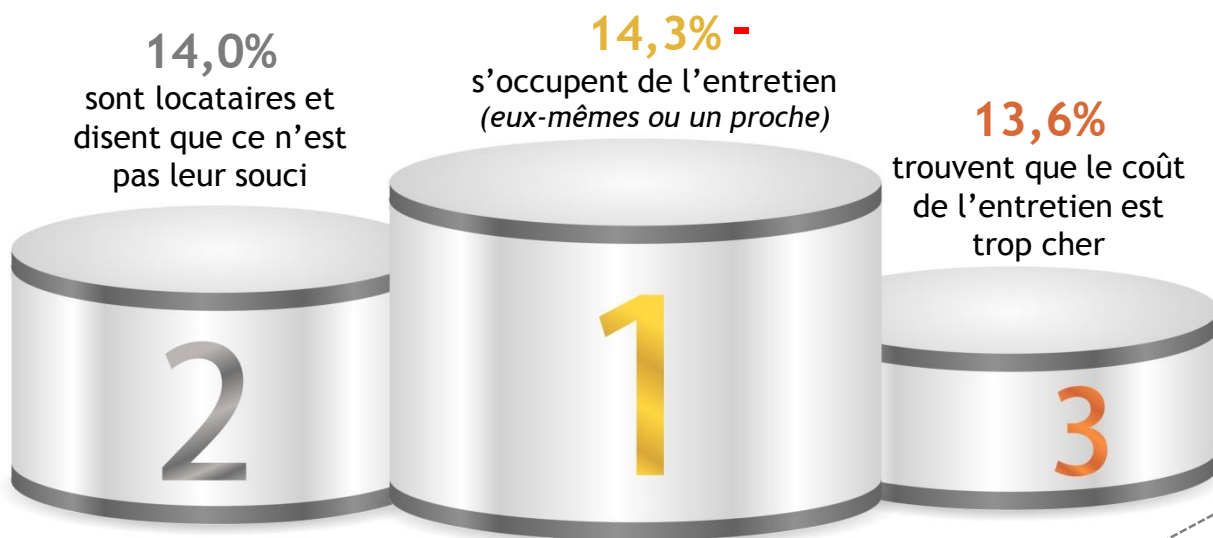
# Trois principaux freins évoqués spontanément : « l'auto prise en charge » de l'entretien, le manque de responsabilité projeté et le coût

Région  
Parisienne

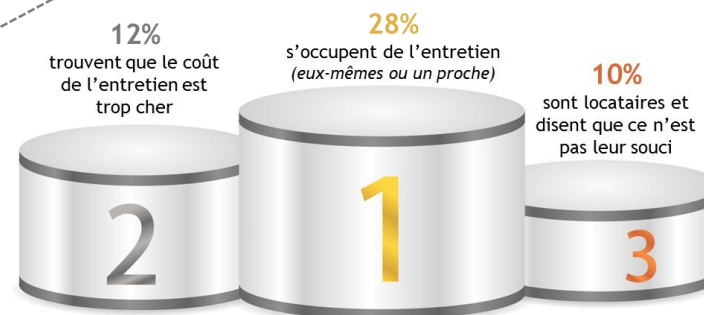
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (44)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



Rappel National



# Le manque d'intérêt et de temps, la complexité de l'opération, deux autres freins plus mineurs

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 (44)



Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres freins cités



10% disent qu'ils ne s'en occupent pas

8% manquent de temps pour le faire

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

Complexité / Ne  
s'en occupe pas  
23%

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

2% n'ont pas besoin de faire un entretien car ils l'utilisent peu

Pas de besoin  
8%

1% n'y pense pas

# En assisté, les principaux freins sont le manque d'intérêt, le manque de responsabilité projeté et le coût

Région  
Parisienne

## Le manque de responsabilité projeté : un frein relativement 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 ( 44 )

 Rappel national sur le frein principal

### ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **28%** 76%+ (  60%)

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **15%** 35% (11%)

Je manque de temps **4%**

### ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **22%** 69% (30%)

C'est une dépense supplémentaire **8%** 56% (4%)

### ST Pas de besoin

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **9%** 46% (9%)

Ce n'est pas une priorité pour moi **50%** (5%)

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **25%** (1%)

Je n'y pense pas **6%** 53% (7%)

Je m'en occupe moi-même **4%**

Aucun **7%** 11%

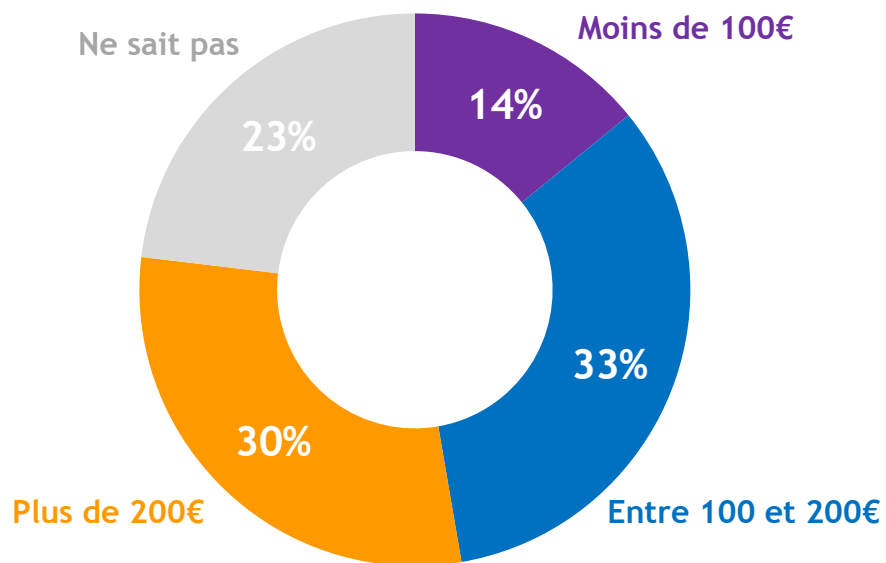
NSP **10%**

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

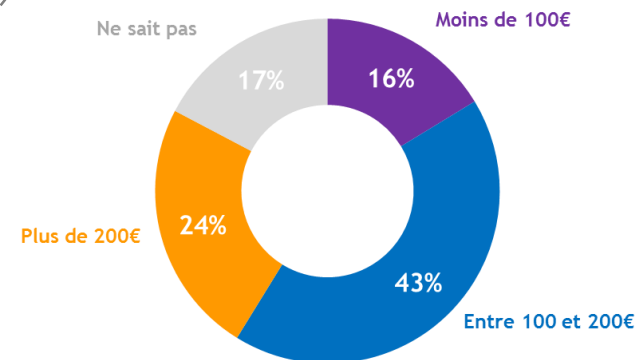
Région  
Parisienne

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

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 44 )



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

## L'attestation d'entretien demandée, la vie de la chaudière, le besoin d'aides publiques

Région  
Parisienne

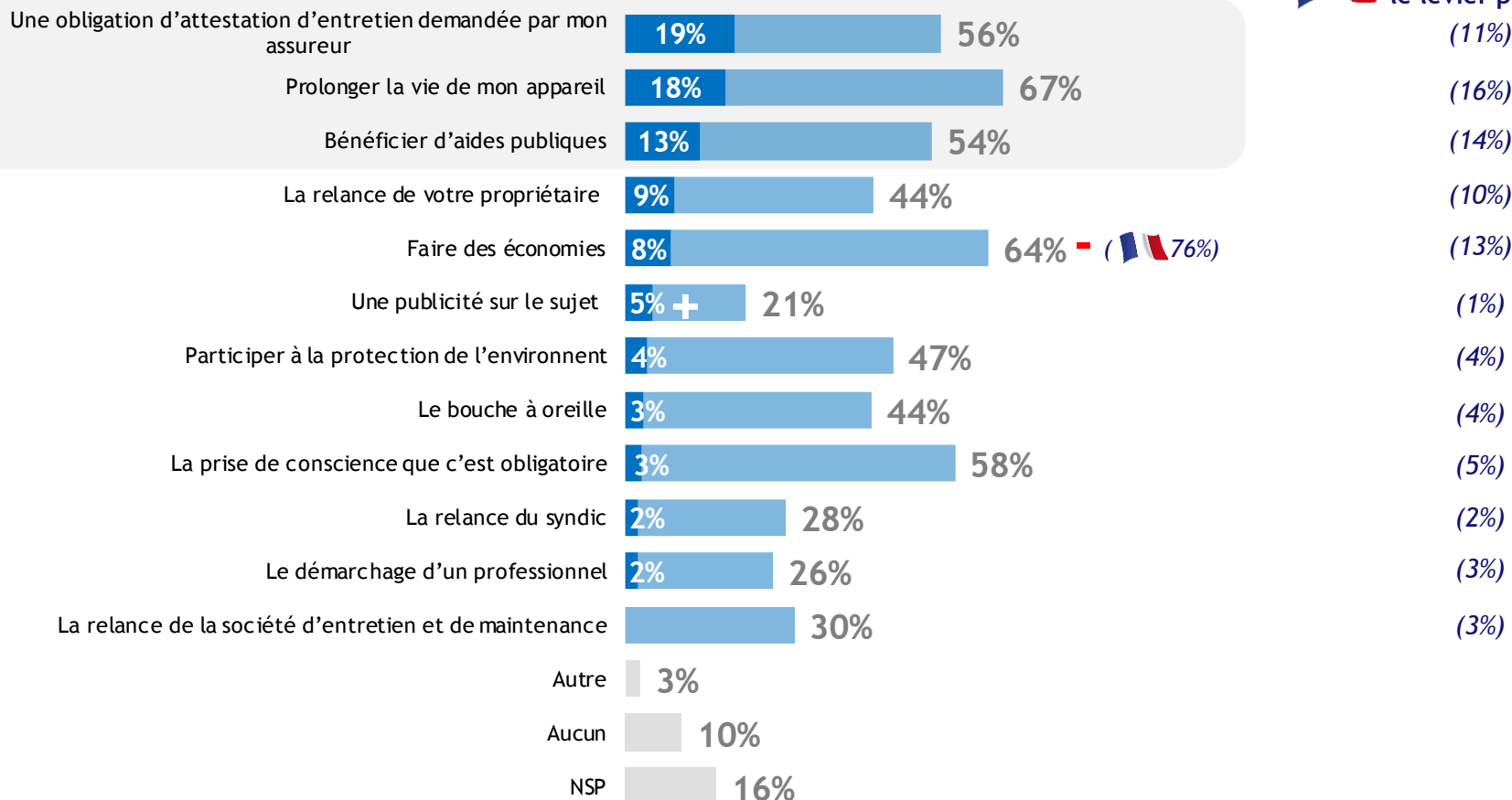
### Une importance plus forte accordée à l'aspect réglementaire, économique et matériel

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 (44)

 **Rappel National sur le levier principal**



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National



# En tête de liste des arguments incitatifs : la sécurité et le confort du logement ou encore la pérennité de la chaudière

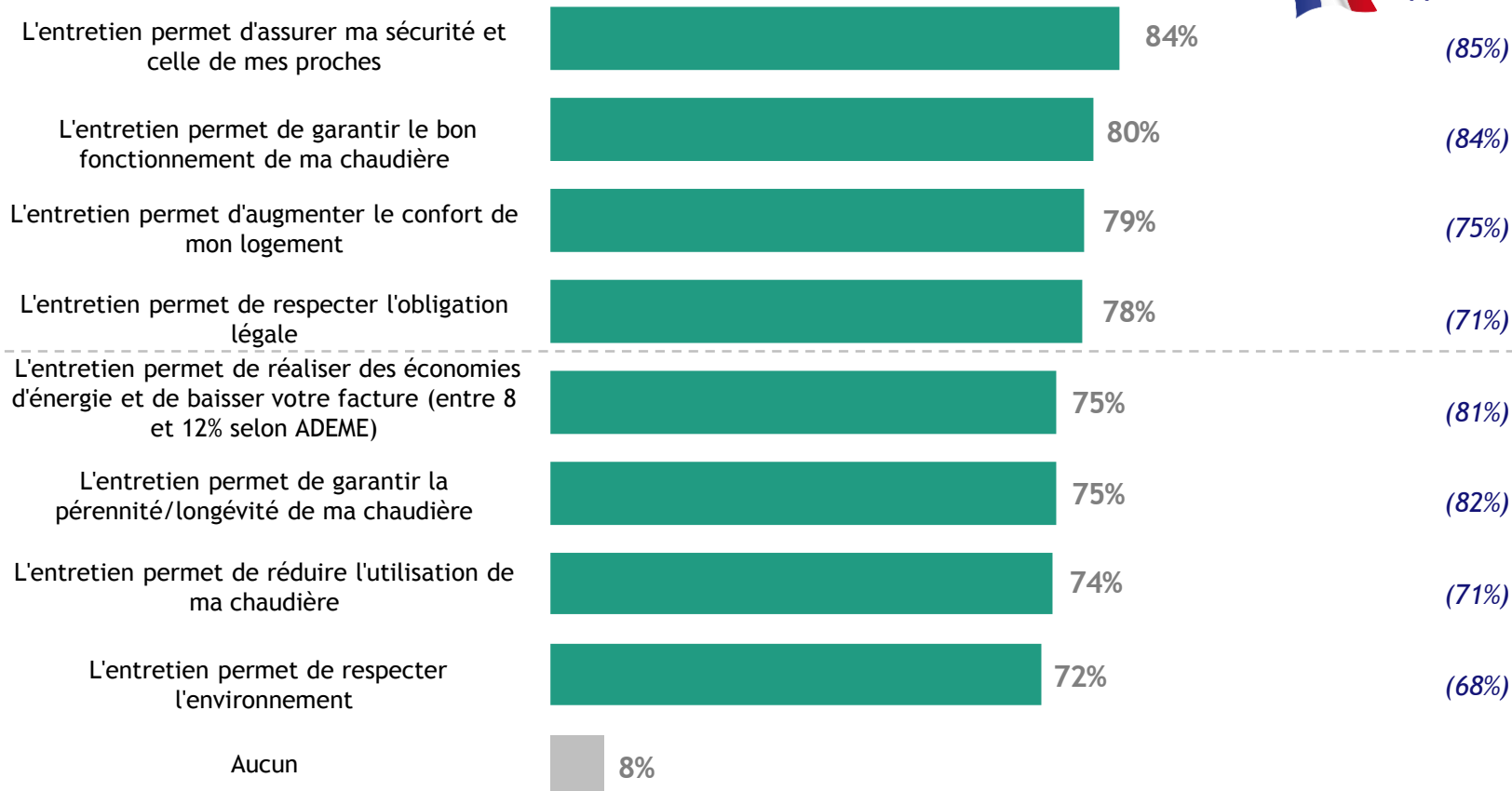
Région  
Parisienne

## Une valorisation plus forte du confort, de la réglementation et des aspects environnementaux

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 (44 )

 Rappel National



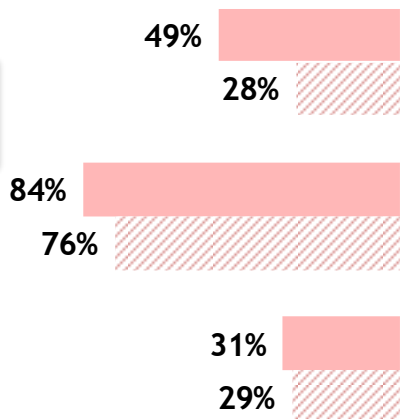
# Des avis presque identiques entre les deux populations...

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

Base : ensemble des possesseurs (380)

Perception différente

% Faux ❌

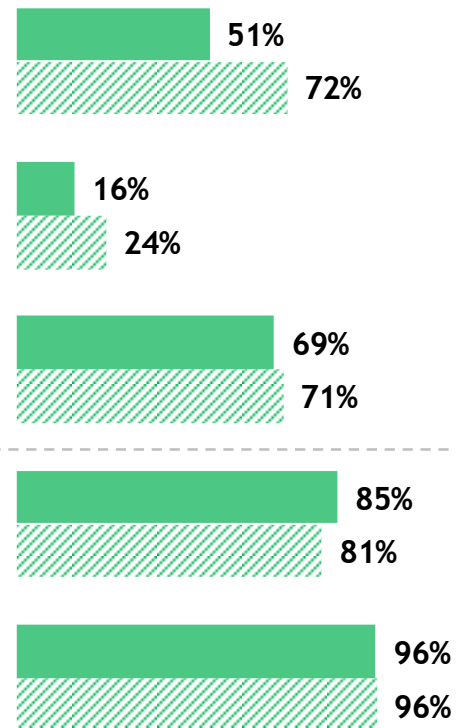


Les économies réalisées chaque année en faisant entretenir ma chaudière sont supérieures au coût de l'entretien

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

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

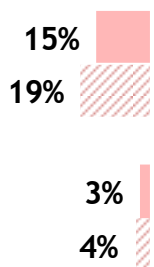
% Vrai ✅



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

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

Perception identique



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

# Près de 7 réfractaires sur 10 seraient intéressés par un contrat de maintenance

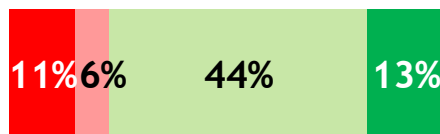
Région  
Parisienne

## Un intérêt pour les deux formules comparable à 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 ( 44 )

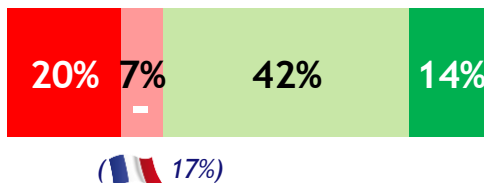
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes et la prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert



😊  
% ST OUI  
**57%**  
(FR 59%)

% NSP  
26%  
+ (FR 12%)

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



😊  
% ST OUI  
**56%**  
(FR 55%)

17%

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

**31%** ne sont intéressés par aucune des deux offres

# L'option dépannage tout compris est préférée, pour un montant moyen de 178€ annuel

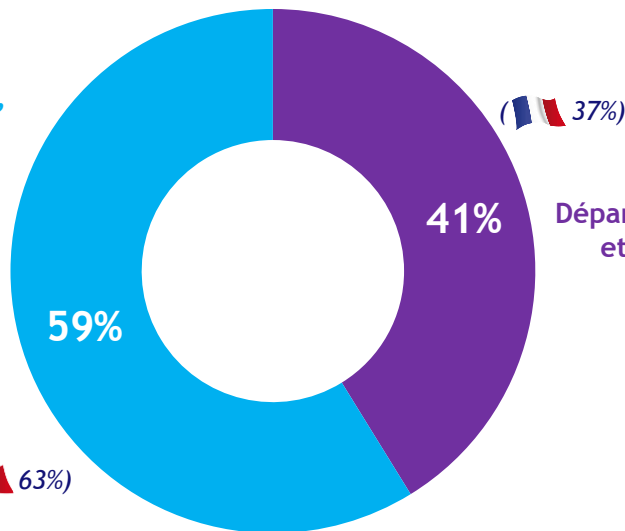
Région  
Parisienne

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 : 16)

Moins de 100€ 6%

100 à 200€ 21%

Plus de 200€ 11%

NSP 62%

A quel prix ?

(Base : 14)

5% Moins de 100€

17% 100 à 200€

12% Plus de 200€

66% NSP

*Remember!*



**Récapitulatif**

- ✓ Une plus faible proportion de possesseurs de chaudières qu'au plan national : **44%** vs 51%
  - Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante de CSP+, de personnes aux revenus supérieurs à 3100 euros, des propriétaires, habitants d'appartement

- ✓ **79%** des possesseurs de chaudières réalisent un entretien annuel dans le respect de la réglementation, un score supérieur à la moyenne nationale (74%)

### 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** bien qu'en retrait par rapport à la moyenne nationale

- ✓ Les leviers potentiels au changement sont principalement d'ordre réglementaire et économique...

→ A noter la valorisation des incitations réglementaires et de l'optimisation de la chaudière : **obligation d'attestation d'entretien demandée par mon assureur** (21% vs 11% au national), **prolonger la vie de mon appareil** (19% vs 16% au national)

...et les arguments à développer concernent principalement la **sécurité**, le **bon fonctionnement de la chaudière**, le **confort du logement** et le **respect de l'obligation légale**

→ **Pour la région parisienne, il paraît judicieux d'insister sur les aspects réglementaires et les démarches de relances systématiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins liés au manque de responsabilité projeté**

### Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes ou par un proche (mais nettement moins que le national)
- Le sentiment des locataires de ne pas être concerné
- En assisté : **le manque d'intérêt et de responsabilité perçue** et le coût