



# SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de  
chaudière individuelle

Région Sud Est



# Le cadre de l'étude

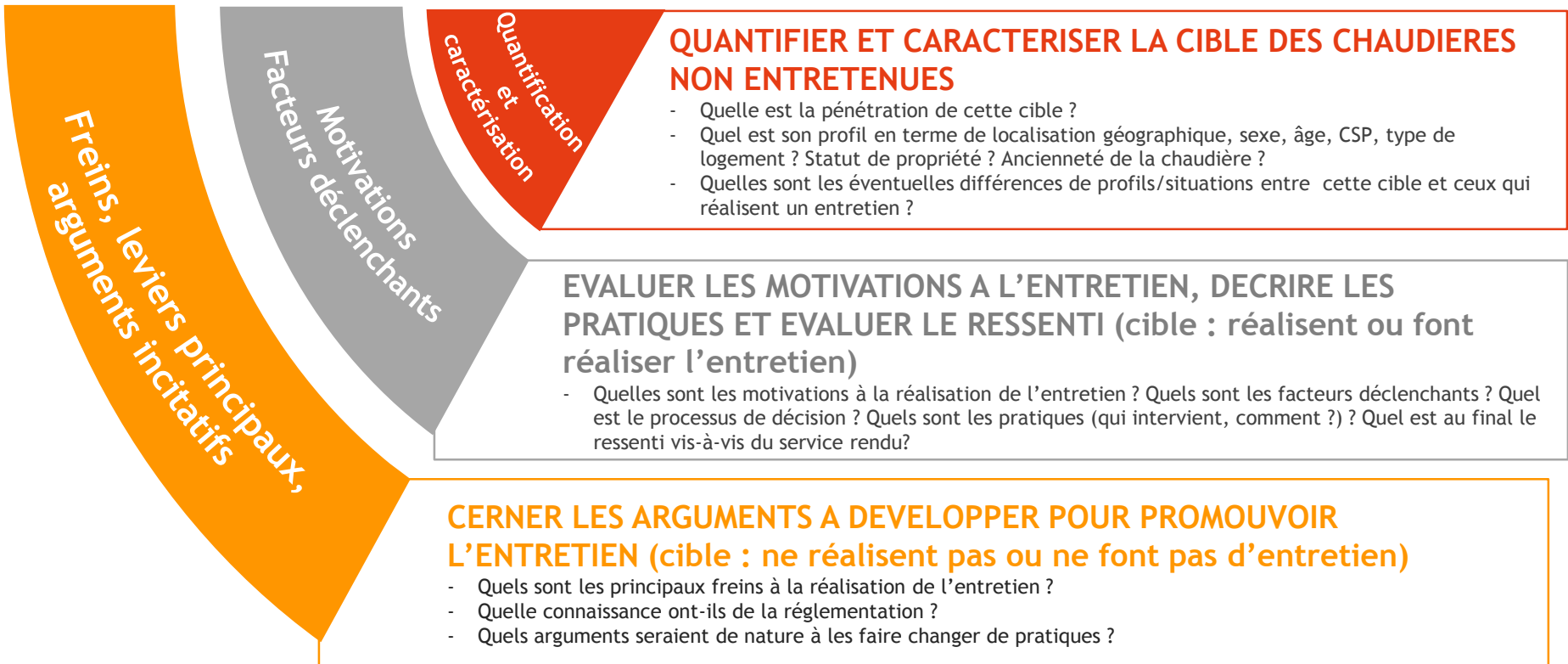
# Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières gaz, fioul et bois

- Le SYNASAV, regroupe et anime le réseau des professionnels de la maintenance et des services en efficacité énergétique.
- Il rend service aux professionnels, pouvoirs publics et consommateurs :
  - Informe les professionnels et les accompagne dans leurs démarches de qualification, leurs démarches de qualité, la formation de leurs techniciens...
  - Appuie les Pouvoirs publics dans leurs missions d'intérêt national (monoxyde de carbone...).
  - Oriente les consommateurs vers des professionnels compétents et reconnus qui garantissent des prestations de qualité pour une large gamme de services.
- Le SYNASAV s'interroge aujourd'hui sur les pratiques d'entretien des chaudières gaz, fioul et bois, et souhaite, dans ce cadre, réaliser une étude permettant de recueillir des informations susceptibles de favoriser le développement de l'entretien des chaudières gaz, fioul et bois :
  - Quantification et caractérisation du marché des chaudières non entretenues :
  - Description des pratiques d'entretien
  - Identification des motifs de réalisation/non réalisation de l'entretien
  - Identification et hiérarchisation des leviers susceptibles de favoriser l'entretien
- Le SYNASAV a demandé à BVA une proposition d'accompagnement pour la réalisation de cette étude.
- Le champ de l'étude exclut les logements dans l'habitat social dont le parc de chaudières est supposé entretenu en totalité.

# Les objectifs de l'étude

Recueillir des informations permettant de préciser la démarche de communication et de promotion à mettre en place pour développer les pratiques d'entretien

Objectifs



Un dispositif permettant de disposer d'une vision panoramique des pratiques, connaissances perceptions à court et moyen terme et d'identifier les axes de valorisation

# La méthodologie et l'échantillon national



2 029 possesseurs de chaudière individuelle interrogés On Line du 10 au 24 mars 2015, à partir de 2 613 enquêtes auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus + un sur-échantillon auprès des possesseurs de chaudières individuelles

1/ L'échantillon principal de l'étude a été redressé sur les données INSEE de référence pour les variables suivantes :

- Sexe, âge, CSP chef de famille
- Région UDA et taille d'agglomération
- Statut de propriété, type de logement, nombre de personnes dans le foyer

2/ Puis l'ensemble des possesseurs de chaudière a été redressé sur les profils des possesseurs de chaudière issus de l'échantillon principal après redressement pour les mêmes variables.



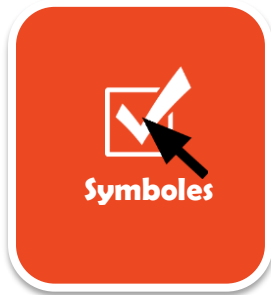
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
<b>Région</b>						
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%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

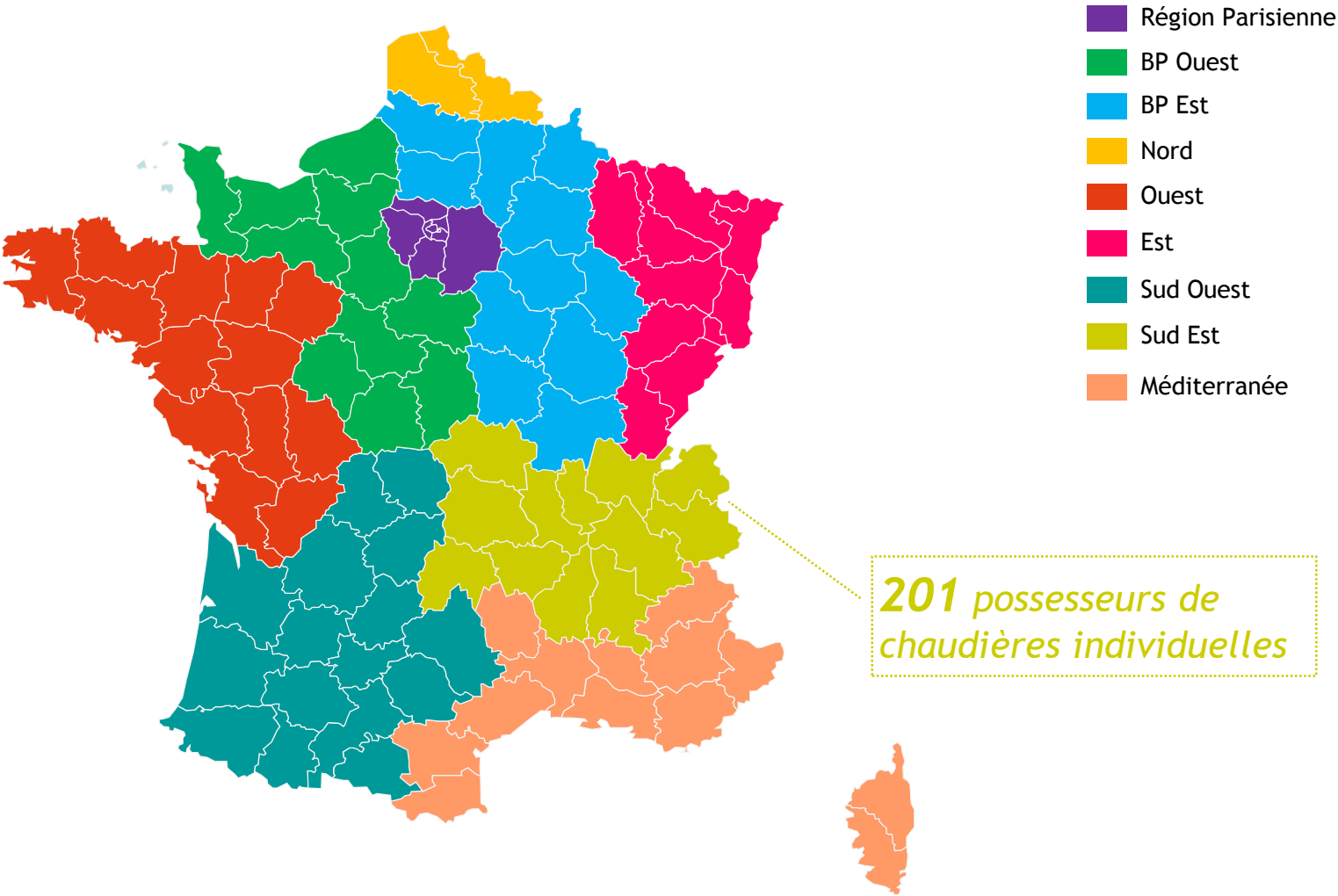


Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

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 des départements par région UDA 9



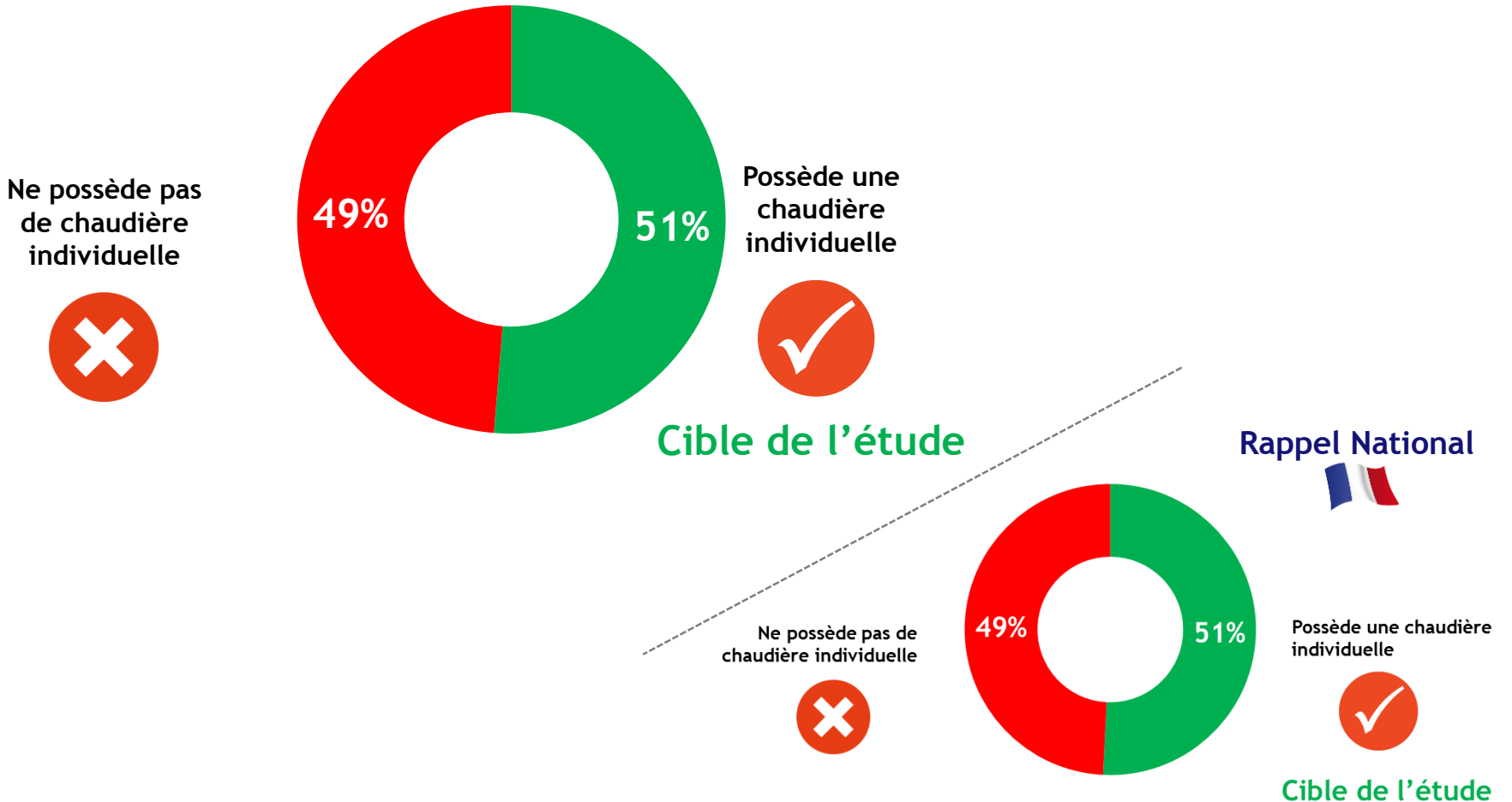


# Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Sud Est



# 51% des ménages de la région Sud Est possèdent une chaudière individuelle

Base : ensemble des individus (122)

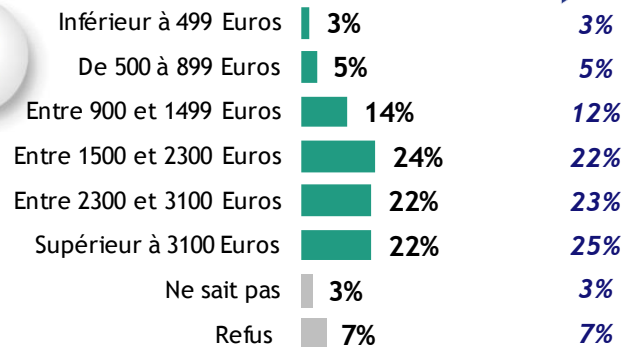
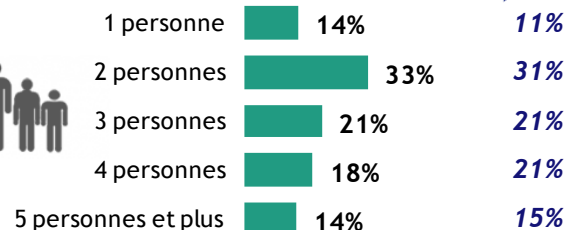
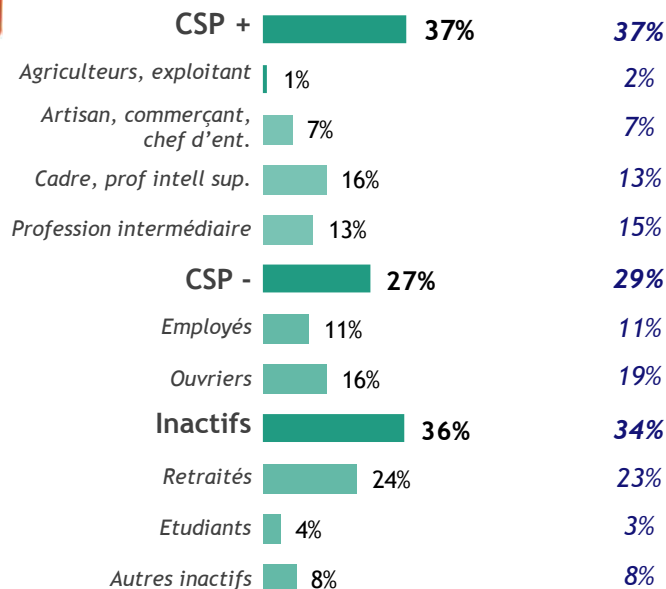
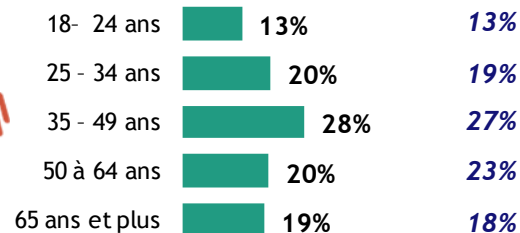


Soit 11,5 millions de possesseurs de chaudières (habitation principale)

# Un profil proche de la population nationale des possesseurs de chaudières

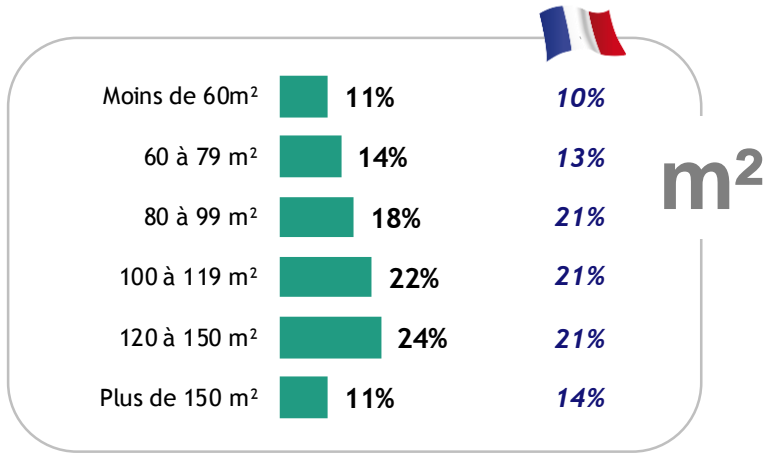
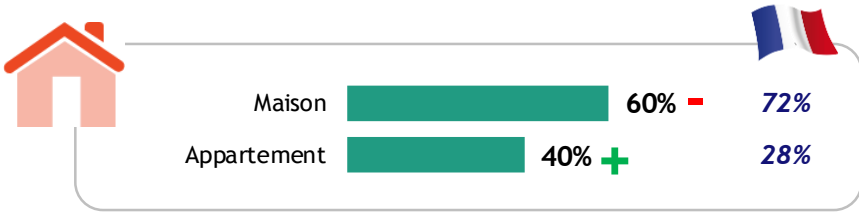
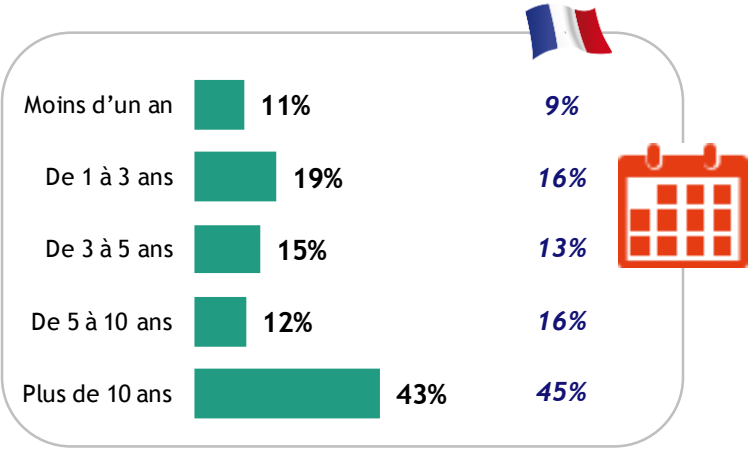
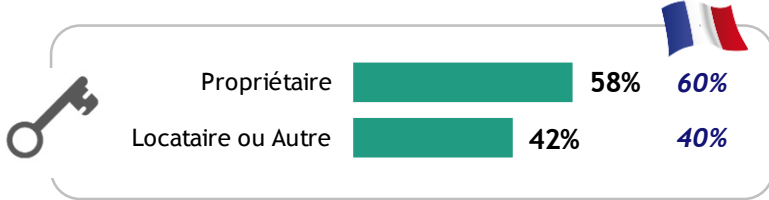
Région Sud Est

Base : ensemble des possesseurs ( 201)



# Un profil proche de la population nationale des possesseurs de chaudières avec une proportion plus élevée des appartements

Base : ensemble des possesseurs ( 201 )





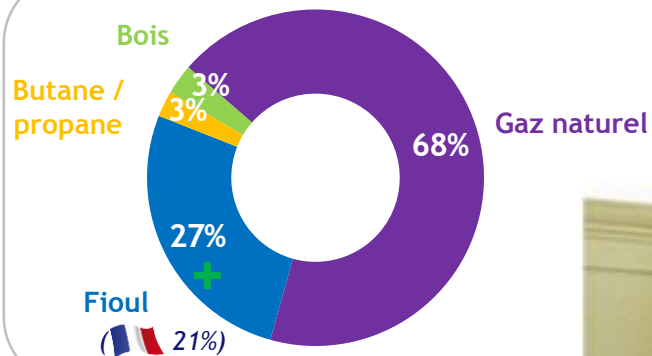
## Les caractéristiques de la chaudière individuelle

# La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

Région Sud Est

Base : ensemble des possesseurs (201)

## Energie utilisée



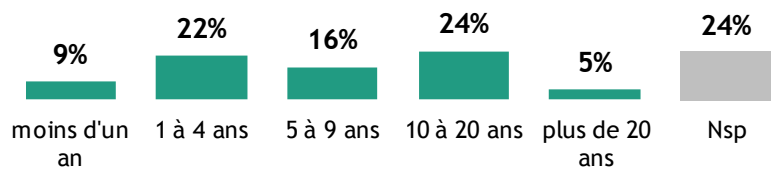
## Positionnement de la chaudière

39% Chaudière au sol

61% Chaudière murale



## Age de la chaudière



## Présence de la chaudière lors de l'emménagement

63% Oui

(55%)

38% Non

(45%)

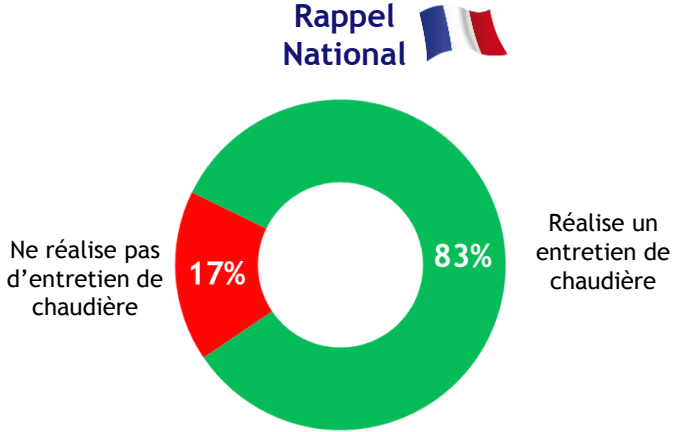
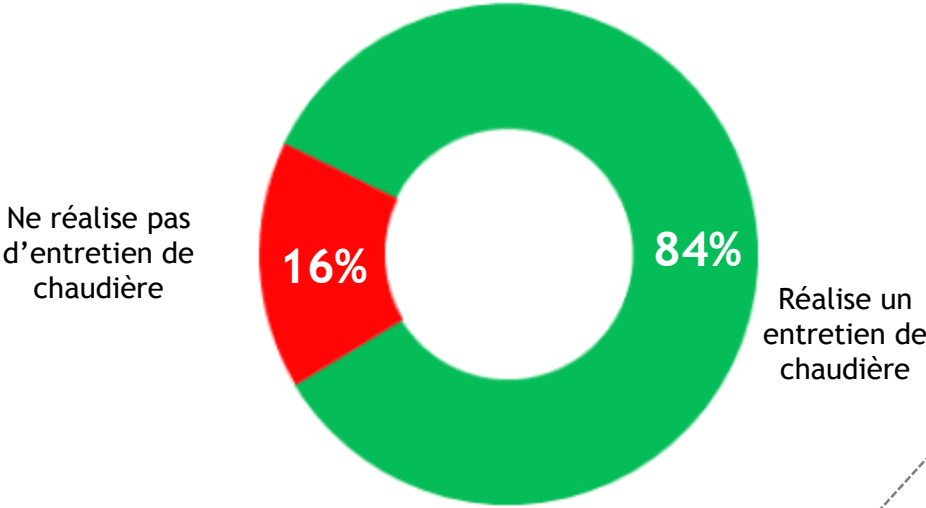


## Les résultats détaillés de la région Sud Est

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

# 84% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

Base : ensemble des possesseurs ( 201 )



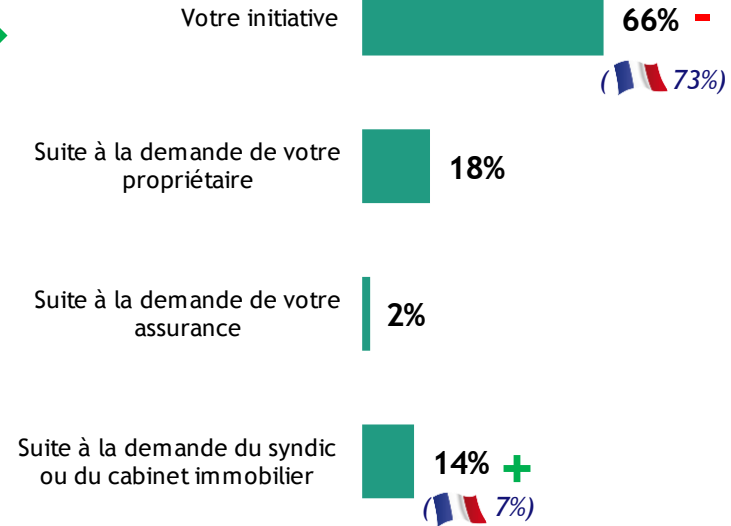
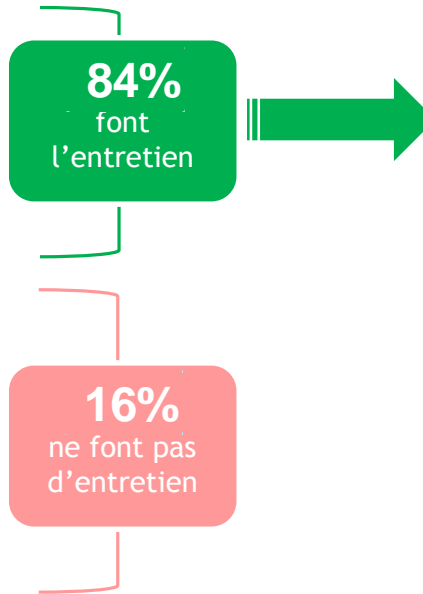
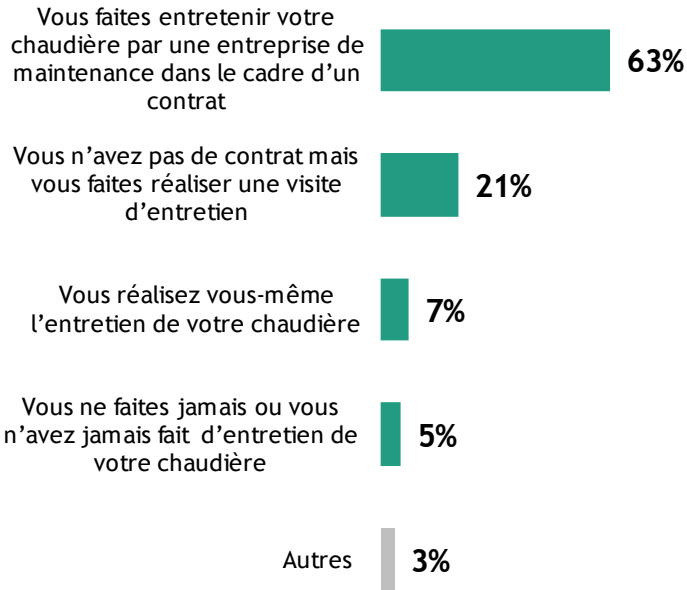


# 66% réalisent l'entretien à leur initiative

## Comment l'entretien est-il réalisé ?



Base : ensemble des possesseurs (201)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (169)

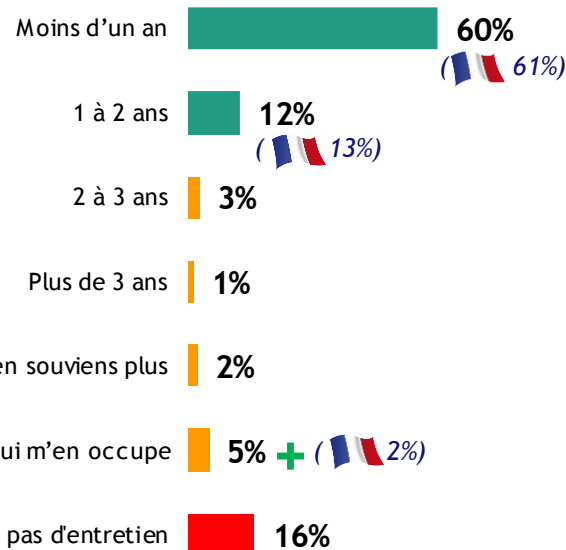
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

# Au final, 74% réalisent un entretien annuel de leur chaudière tel que requis dans le cadre de la réglementation

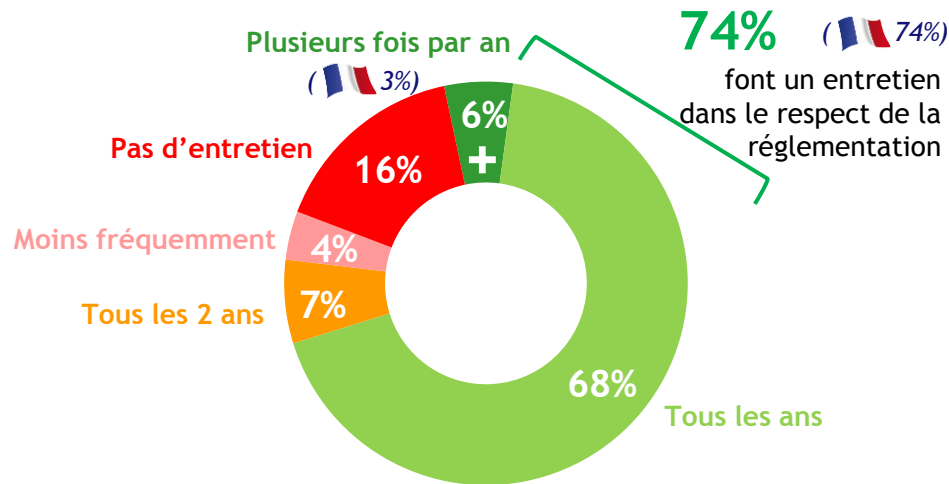
un taux de réalisation conforme à la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs (201)

## Date du dernier entretien



## Fréquence de l'entretien



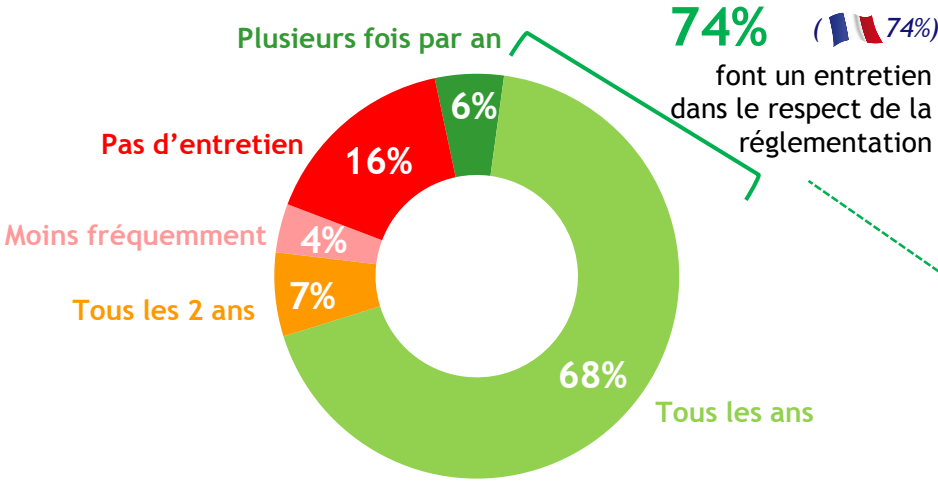
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

Des 50 ans et plus, des retraités, des personnes habitant en appartement

Base : ensemble des possesseurs (201)

## Fréquence de l'entretien



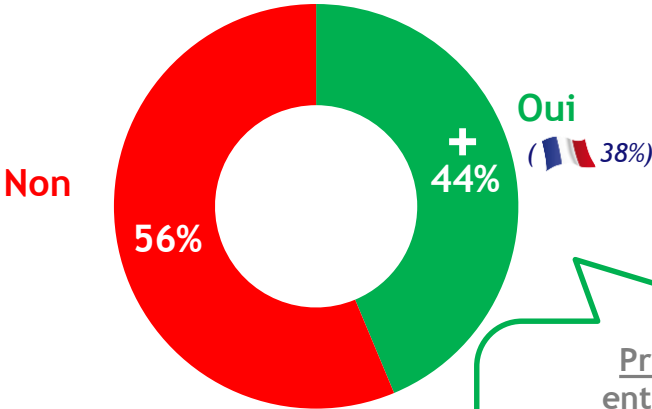
### Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

50 ans et + (43% vs 25%)  
Inactifs (40% vs 24%) notamment des retraités (29% vs 11%)  
Habitant d'un appartement (46% vs 25%)  
Chaudière au gaz (76% vs 45%)  
Chaudière murale (68% vs 41%)

# 44% ont déjà eu une panne de chaudière et la quasi totalité d'entre eux ont eu recours à un professionnel pour le dépannage

## Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (169)

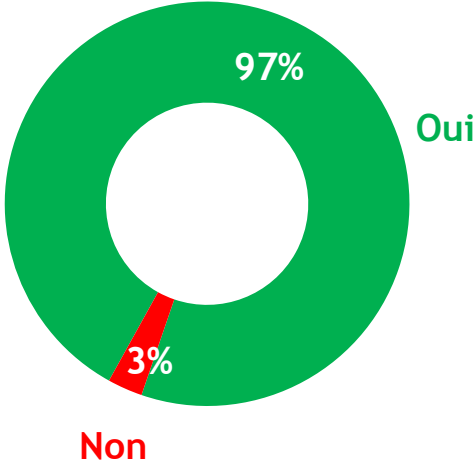


Profil de ceux qui réalisent un entretien et ayant eu une panne

- CSP+ (42% vs 37%)
- Locataires (50% vs 42%)
- Chaudière d'au moins 10 ans (38% vs 29%)
- Présence de la chaudière lors de l'emménagement (72% vs 63%)

## Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (71)



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

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

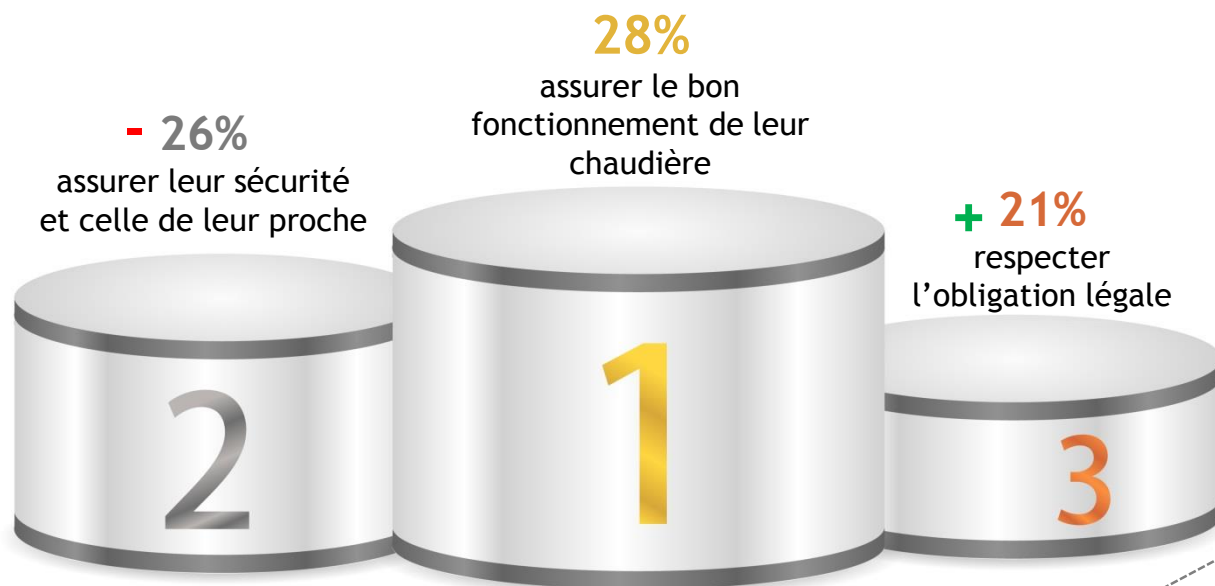
## Une valorisation plus forte de l'obligation légale que la moyenne nationale

Région  
Sud Est

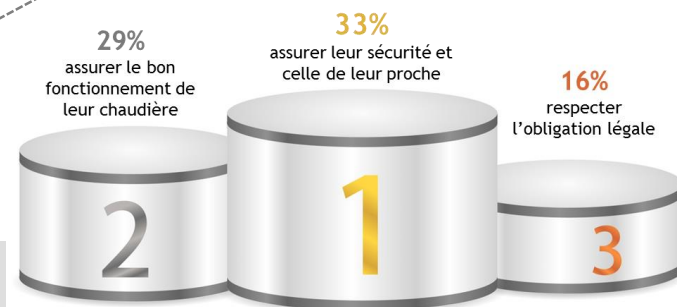
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (169)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



+ - Différences significatives par rapport aux résultats 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 (169)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations  
citées



7% garantir le confort de leur logement

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

4% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

7% pour l'entretenir, la nettoyer

3% ne peuvent pas le faire eux-mêmes, veulent que ça soit fait par des professionnels compétents

6% 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 et le bon fonctionnement de la chaudière restent les principales motivations... la pérennité de l'installation, le respect de la réglementation, le confort et la possibilité de réduire les factures arrivent au second plan

## Le bon fonctionnement : une motivation particulièrement forte dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (169)

 Rappel National sur la motivation principale

(39%)

(23%)

(10%)

(8%)

(12%)

(6%)

(1%)

(<1%)

 Motivation principale

 Total

Assurer ma sécurité et celle de mes proches

34%

96%

Assurer le bon fonctionnement de ma chaudière

27%

98%

Respecter l'obligation légale

14%

87%

Garantir le confort de mon logement

10%

93%

Assurer la pérennité/longévité de ma chaudière

7%

93%

Réaliser des économies d'énergie / Baisse de la facture

7%

86% +  79%

Réduire l'utilisation de ma chaudière (8% à 12% d'énergie économisée)

1%

81%

Respecter l'environnement (moins de CO2 rejeté,...)

77%

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National



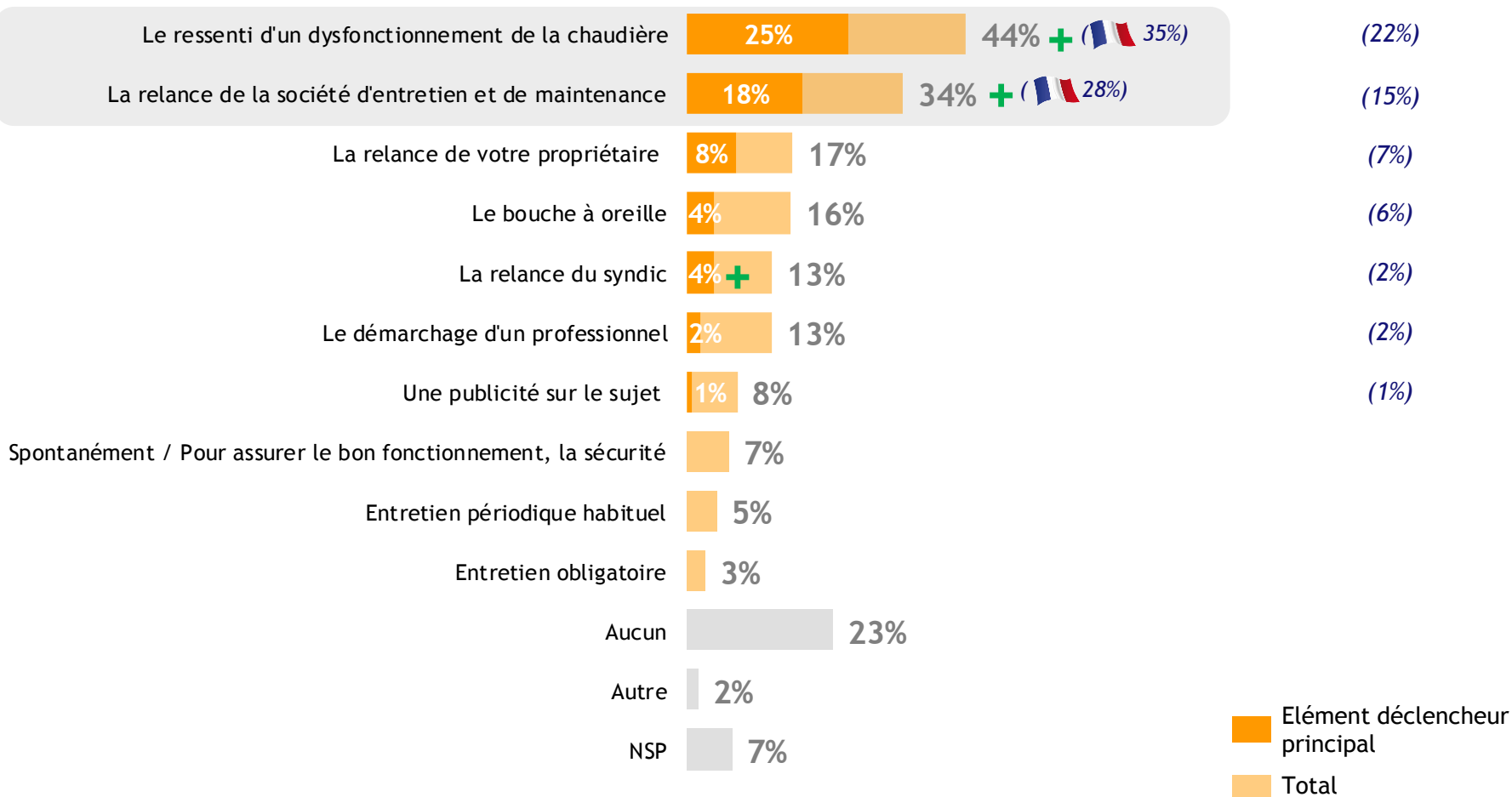
## 2 événements déclencheurs : le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances (société d'entretien, propriétaire, syndic)

Région Sud Est

### La relance du propriétaire : un événement plutôt habituel dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (169)

 Rappel National sur l'élément principal

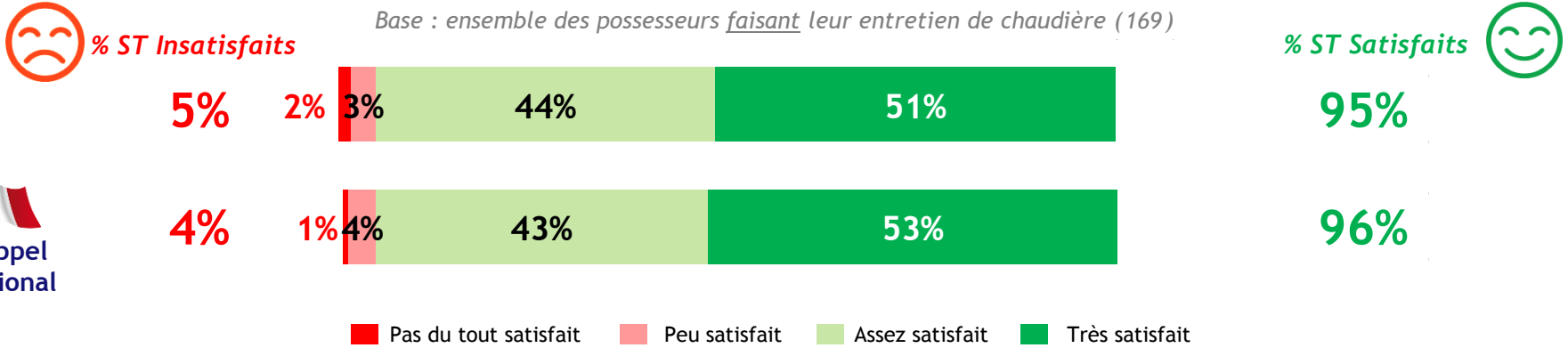


+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

# 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

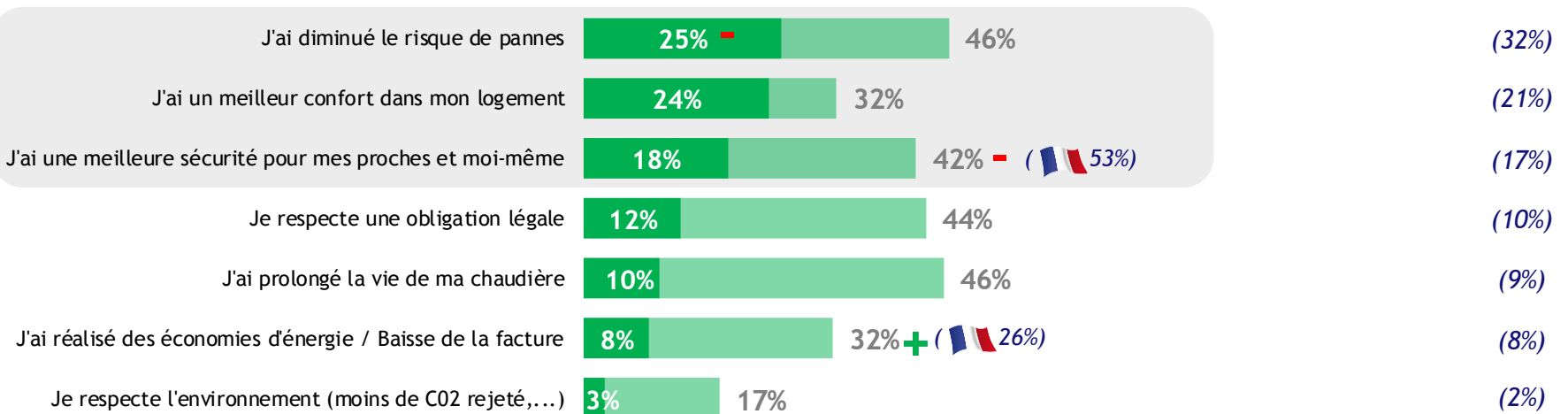
## Des résultats proches de la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (169)



## Les bénéfiques perçus

Rappel National sur le bénéfice principal



+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

Q11. Suite à cet entretien de chaudière, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?  
 Q12. Et quels sont pour vous les bénéfiques que vous avez perçus ?

■ Bénéfice principal  
 ■ Total

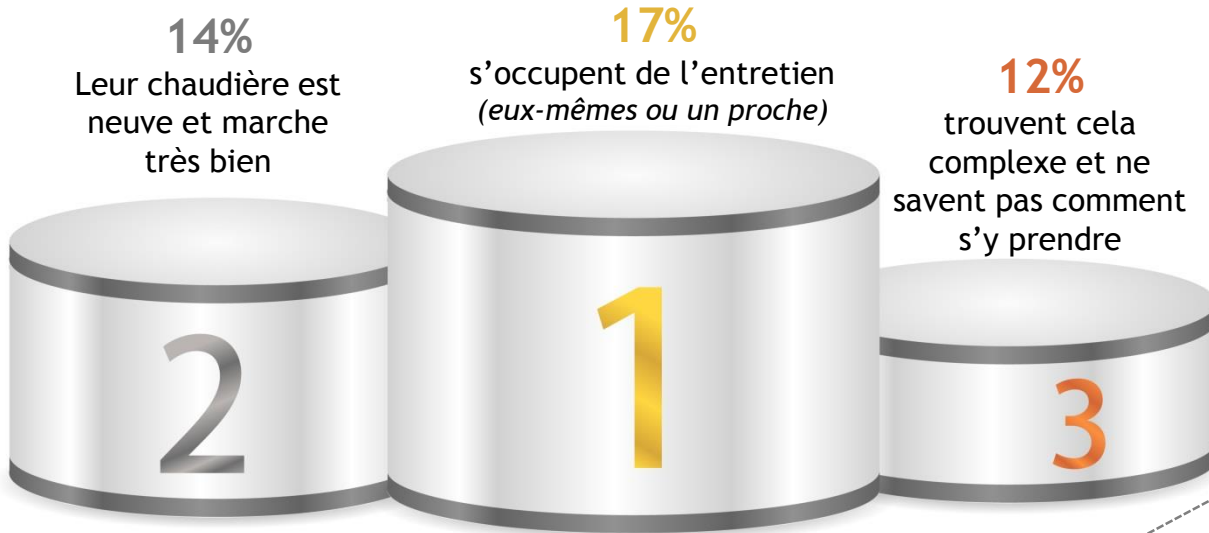
**Pourquoi ne font-ils pas  
d'entretien de chaudière ?**

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

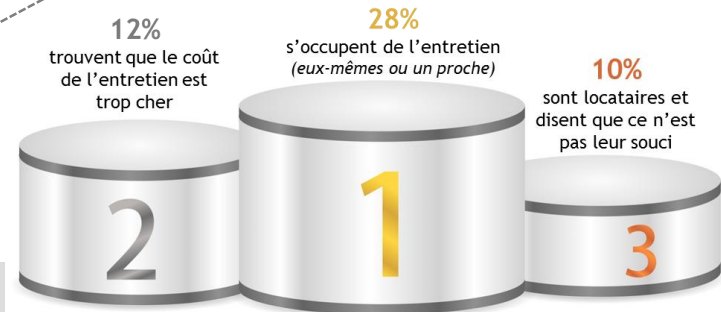
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?  
 Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (32)



Réponses spontanées - question ouverte  
 Plusieurs réponses possibles



Rappel National



# ...voire la complexité ou 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 (32)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



- 6% disent qu'ils ne s'en occupent pas
- 3% manquent de temps pour le faire
- 6% sont locataires et ce n'est pas leur souci

Complexité / Ne  
s'en occupe pas  
21%

- 4% n'ont pas besoin de faire un entretien car ils l'utilisent peu
- 5% n'y pensent pas
- 3% ont été insatisfaits des intervenants
- 1% dit que le coût de l'entretien est trop cher

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 Sud Est

## Le manque d'intérêt et 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 (32)

 Rappel National sur le frein principal

### ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **14%** - **59%**

C'est une dépense supplémentaire **2%** **52%**

(30%)

(4%)

### ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **20%** **70%**

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **17%** **49%**

(20%)

(11%)

### ST Pas de besoin

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **13%** **41%**

Ce n'est pas une priorité pour moi **3%** **48%**

(9%)

(5%)

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **7%** + **31%**

(1%)

Je n'y pense pas **18%** + **50%**

(7%)

Insatisfait des intervenants **3%**

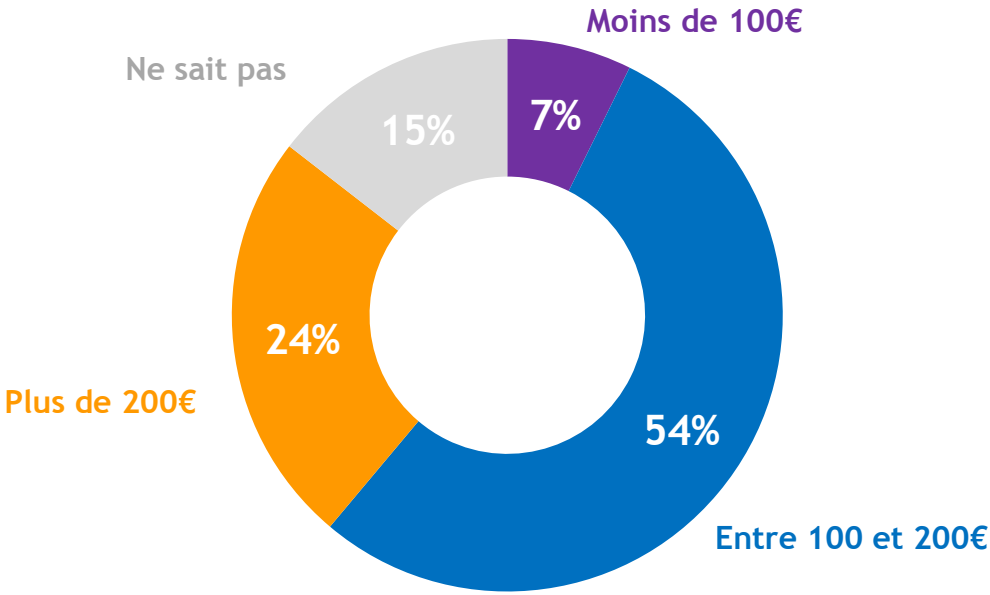
Aucun **3%** **11%**

NSP **8%**

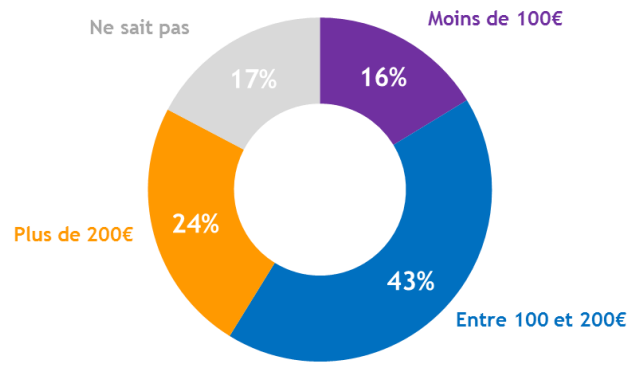
# L'estimation du prix annuel d'une opération d'entretien

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

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (32)



Rappel National



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

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

## La pérennité de l'installation, la possibilité de réaliser des économies, le besoin d'une attestation

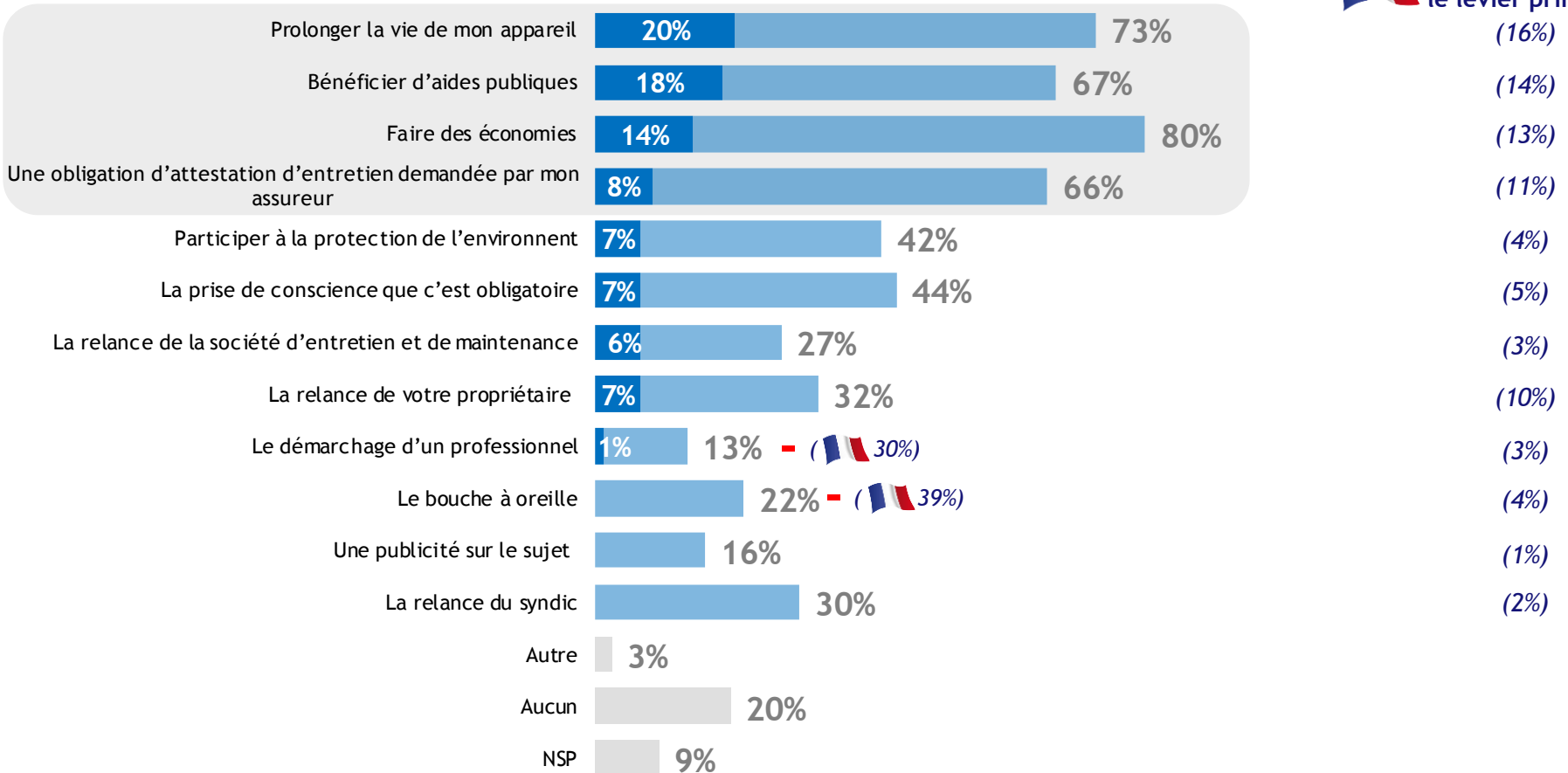
### Une importance plus forte accordée à l'aspect économique et matériel

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 (32)

 **Rappel National sur le levier principal**





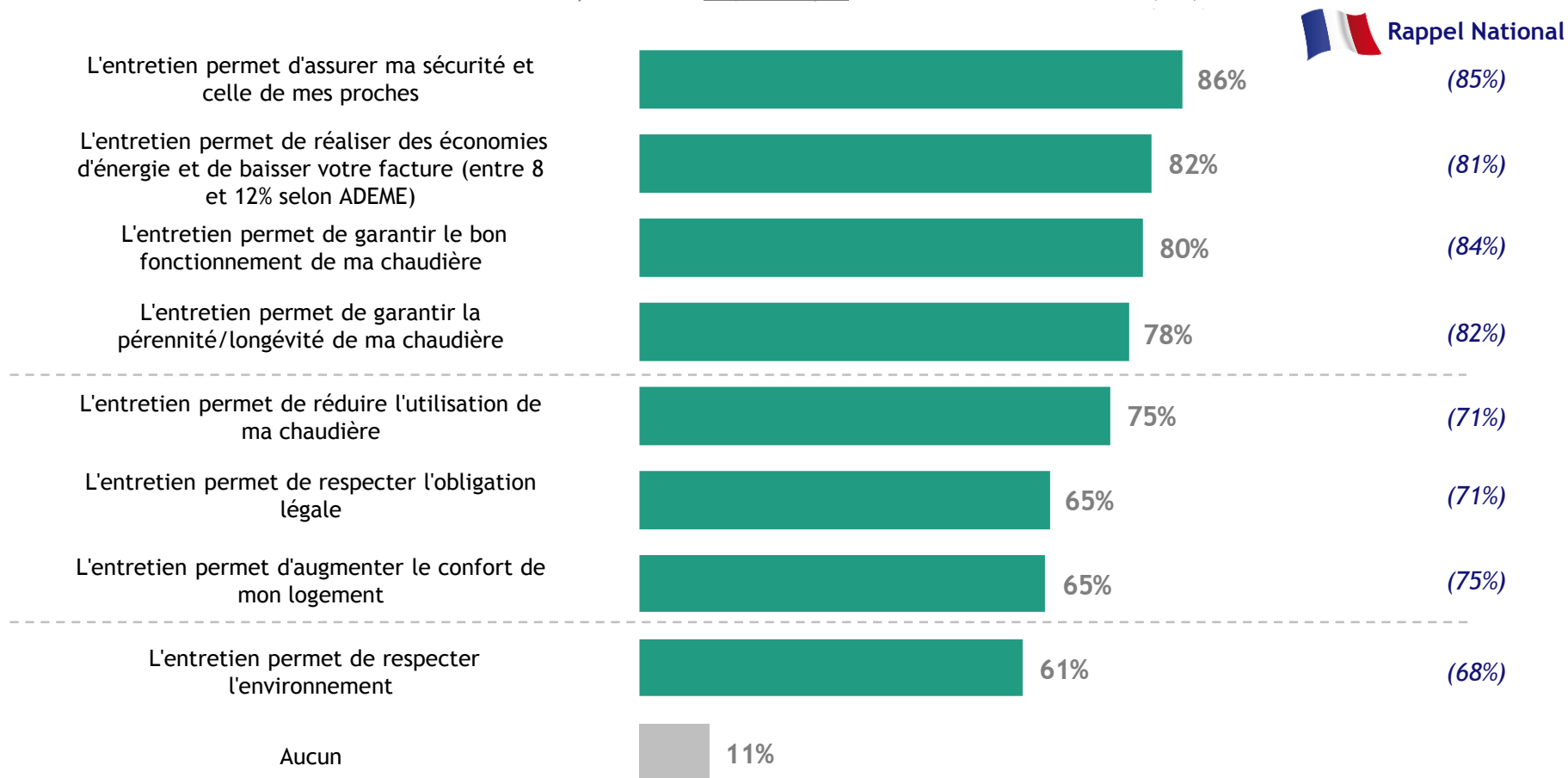
# Les arguments incitatifs à la réalisation de l'entretien : sécurité, économies, pérennité ...mais également confort et réglementation

Région Sud  
Est

Une valorisation légèrement plus forte des enjeux économiques et plus faible des aspects environnementaux

Q20. Les arguments suivants seraient-ils de nature à vous inciter à réaliser/faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

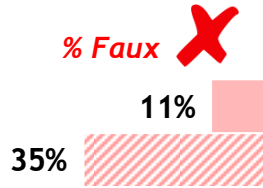
Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière ( 32 )



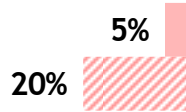
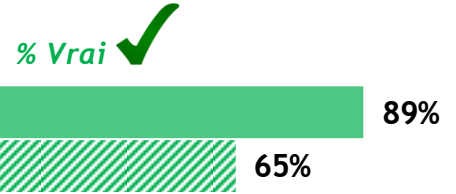
# Des avis presque identiques entre les deux populations... mais des avis partagés sur la réglementation et sur la sécurité

Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?  
 Base : ensemble des possesseurs (201)

Perception différente



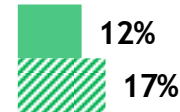
L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an



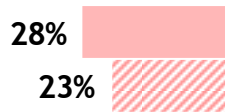
L'entretien de ma chaudière c'est une question de sécurité



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



Perception identique



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



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 ?**

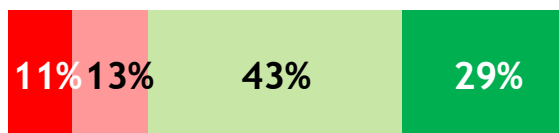
# 72% de réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

## 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 ( 32 )

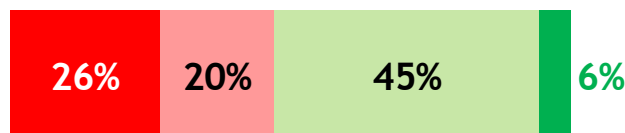
Dépannage avec main d'œuvre, déplacements et pièces défectueuses offertes et la prise en charge du coût de remplacement des pièces défectueuses offert



  
% ST OUI  
**72%**  
(   59%)





% NSP  
4%

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



% ST OUI  
**51%**  
(   55%)

4%

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

**28%** ne sont intéressés par aucune des deux offres

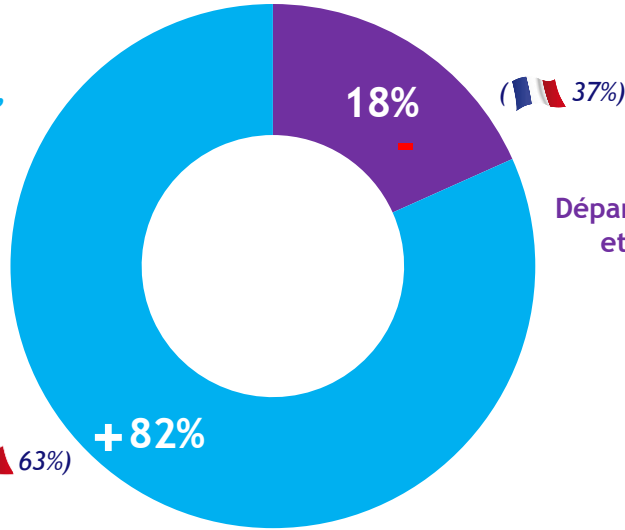
# L'option dépannage tout compris est préférée, pour un montant moyen de 126€ annuel

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

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 : 19)

Moins de 100€ 12%

100 à 200€ 19%

Plus de 200€ 3%

NSP 67%

A quel prix ?

⚠ (Base très faible : 3)

Moins de 100€

100 à 200€

18% Plus de 200€

82% NSP

*Remember!*



**Récapitulatif**

- ✓ Une proportion de possesseurs de chaudières conforme à la moyenne nationale: 51%
  - Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante d'habitants d'appartement
- ✓ 74% des possesseurs de chaudières réalisent un entretien annuel dans le respect de la réglementation dans cette région (identique à la moyenne nationale)

### Motivations



- Le bon fonctionnement de la chaudière
- La sécurité
- La réglementation

### Éléments déclencheurs

- Le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances d'un tiers

### Freins



- La réalisation de l'entretien par eux-mêmes
- Absence de nécessité d'un entretien
- La complexité à faire réaliser l'entretien
- En assisté: le coût et le manque d'intérêt perçu voire de responsabilité projetée

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé** et proche de la moyenne nationale (moins pourcentage de « Très satisfait » : 51% vs 53% au national)

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

→ A noter la valorisation de la **pérennité de l'installation** (20% vs 16% au national), du **bénéfice des aides publiques** (18% vs 14%) et de la **possibilité de réaliser des économies** (14% vs 13%)

...et les arguments à développer concernent principalement la **sécurité**, la **réalisation d'économies** et la **pérennité de l'installation**

→ Pour la région Sud Est, il convient de rappeler l'enjeu réglementaire et d'insister sur l'intérêt économique associé à l'entretien afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins liés au 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