



SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de
chaudière individuelle

SUD 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

QUANTIFIER ET CARACTERISER LA CIBLE DES CHAUDIERES NON ENTRETENUES

- Quelle est la pénétration de cette cible ?
- Quel est son profil en terme de localisation géographique, sexe, âge, CSP, type de logement ? Statut de propriété ? Ancienneté de la chaudière ?
- Quelles sont les éventuelles différences de profils/situations entre cette cible et ceux qui réalisent un entretien ?

EVALUER LES MOTIVATIONS A L'ENTRETIEN, DECRIRE LES PRATIQUES ET EVALUER LE RESSENTI (cible : réalisent ou font réaliser l'entretien)

- Quelles sont les motivations à la réalisation de l'entretien ? Quels sont les facteurs déclenchants ? Quel est le processus de décision ? Quels sont les pratiques (qui intervient, comment ?) ? Quel est au final le ressenti vis-à-vis du service rendu ?

CERNER LES ARGUMENTS A DEVELOPPER POUR PROMOUVOIR L'ENTRETIEN (cible : ne réalisent pas ou ne font pas d'entretien)

- Quels sont les principaux freins à la réalisation de l'entretien ?
- Quelle connaissance ont-ils de la réglementation ?
- Quels arguments seraient de nature à les faire changer de pratiques ?

Freins, leviers principaux, arguments incitatifs

Motivations
Facteurs déclenchants

Quantification
et
caractérisation

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.



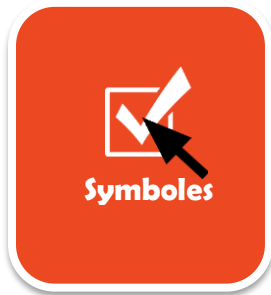
	Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
	Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Paris et rég. parisienne	183	18%	19%	380	19%	16%
BP Ouest	94	9%	9%	195	10%	9%
BP Est	81	8%	8%	171	8%	8%
Nord	65	7%	7%	158	8%	9%
Ouest	136	14%	14%	272	13%	14%
Est	87	9%	9%	197	8%	10%
Sud-Ouest	112	11%	11%	219	11%	11%
Sud-Est	122	12%	12%	201	10%	12%
Méditerranée	120	12%	12%	236	12%	12%
Taille d'aggl						
Moins de 2 000 ou rural	278	28%	26%	384	19%	21%
De 2 001 à 20 000	167	17%	17%	342	17%	19%
De 20 001 à 100 000	130	13%	13%	291	14%	14%
Plus de 100 000	271	27%	29%	688	34%	33%
Agglomération de Paris	154	15%	16%	324	16%	14%



		Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
		Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Sexe	Un homme	477	48%	48%	959	47%	46%
	Une femme	523	52%	52%	1070	53%	54%
Age	18 - 24 ans	114	11%	11%	197	10%	13%
	25 - 34 ans	165	17%	17%	330	16%	19%
	35 - 49 ans	277	28%	28%	580	29%	27%
	50 - 64 ans	239	24%	24%	567	28%	23%
	65 - et plus	205	21%	21%	355	16%	18%
CSP chef de famille	Indépendants chefs d'entreprise	54	5%	7%	86	4%	9%
	Cadres et professions intell sup	129	13%	12%	330	16%	13%
	Professions Intermédiaires	160	16%	15%	274	14%	15%
	Employés	111	11%	11%	389	19%	11%
	Ouvriers	189	19%	20%	222	11%	19%
	Retraités	260	26%	25%	551	27%	23%
	Autres personnes sans activité	97	10%	11%	177	9%	11%



		Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
		Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
Statut de propriété	Propriétaire	616	62%	59%	1300	64%	60%
	Locataire ou autre	384	38%	41%	729	36%	40%
Type de logement	Maison	633	63%	63%	1471	72%	72%
	Appartement	367	37%	37%	558	28%	28%
Nb pers dans le foyer	1	183	18%	17%	300	15%	11%
	2	341	34%	32%	755	37%	31%
	3	208	21%	21%	403	20%	21%
	4	171	17%	18%	361	18%	21%
	5 ou plus	97	10%	12%	210	10%	15%

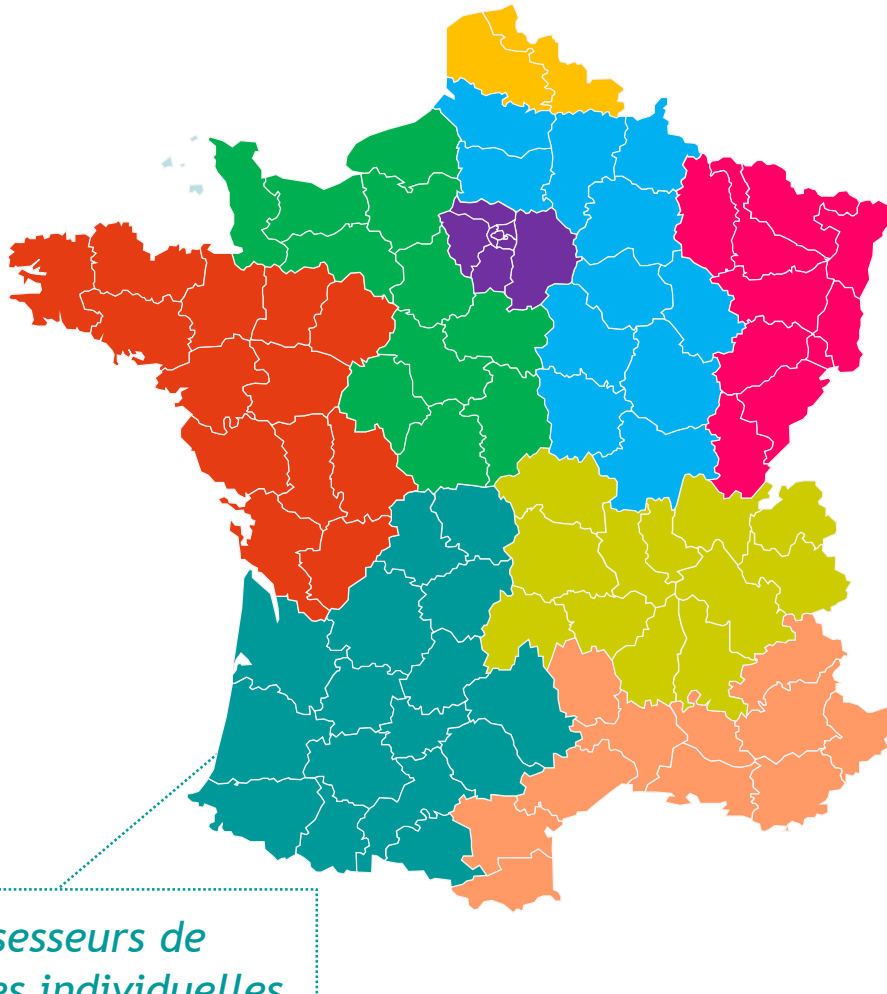


Les résultats de la région concernée sont systématiquement comparés avec ceux du national. Ainsi deux symboles sont utilisés pour indiquer si les différences entre ces résultats sont significativement inférieures ou supérieures. Nous avons utilisé le + ou -.

De plus, un drapeau français (🇫🇷) est indiqué pour rappeler qu'il s'agit des résultats nationaux.

Concernant les motivations principales, les éléments déclencheurs, les bénéfices perçus, les freins, les leviers potentiels et les arguments incitatifs, les résultats du national sont automatiquement présentés.

Le découpage par région UDA 9



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

219 possesseurs de chaudières individuelles



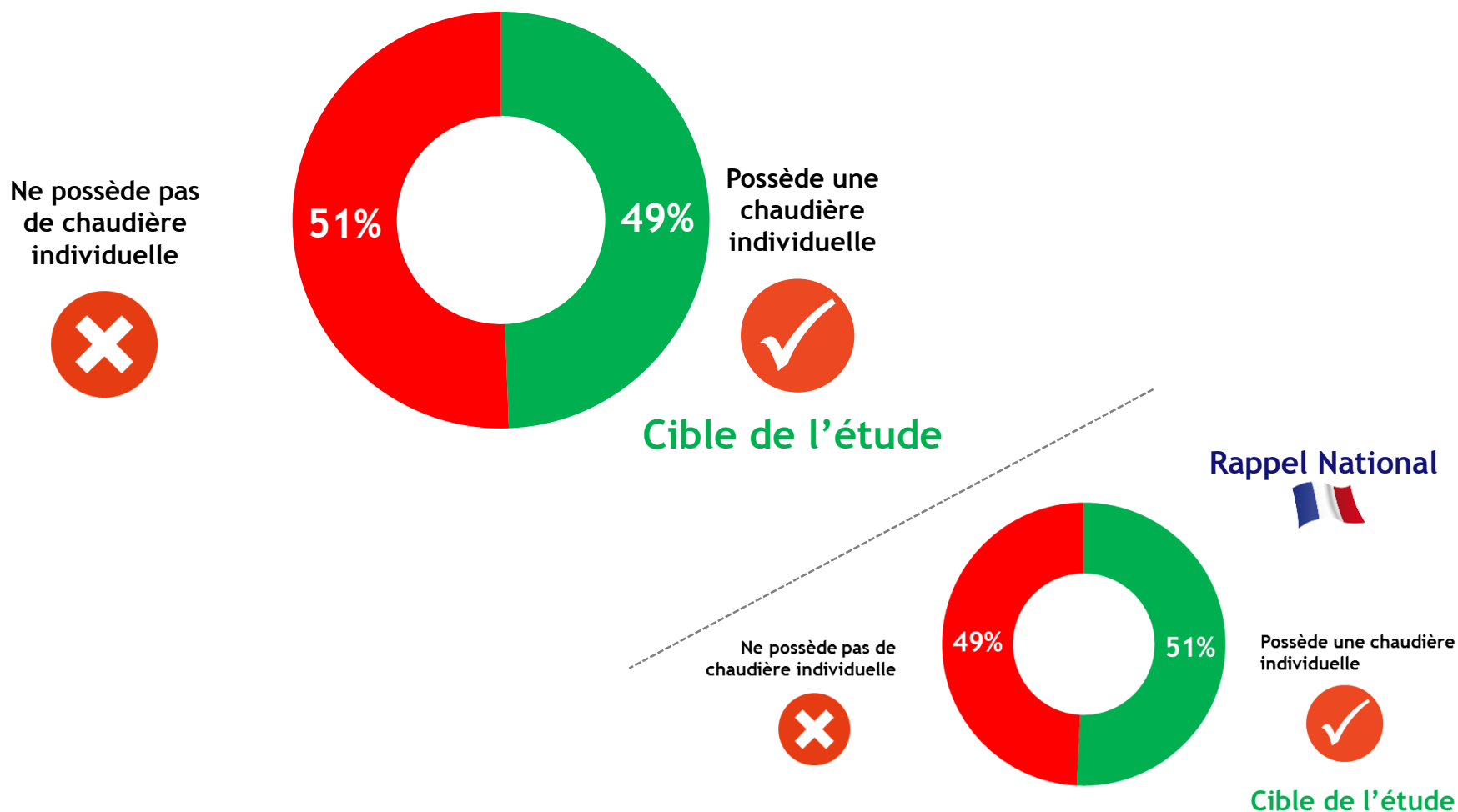
Le profil des possesseurs de chaudière individuelle de la région Sud Ouest

La moitié des ménages du Sud Ouest possède une chaudière individuelle

Région
Sud Ouest

Une proportion très légèrement en dessous de la moyenne nationale

Base : ensemble des individus (112)



Un profil socio démographique très proche de celui de la population française avec une proportion plus élevée de familles, d'artisans/commerçants

Région Sud Ouest

Base : ensemble des possesseurs (219)



Un homme	45%	46%
Une femme	55%	54%



18- 24 ans	11%	13%
25 - 34 ans	18%	19%
35 - 49 ans	25%	27%
50 à 64 ans	25%	23%
65 ans et plus	22%	18%



CSP +	38%	37%
Agriculteurs, exploitant	1%	2%
Artisan, commerçant, chef d'ent.	11% +	7%
Cadre, prof intell sup.	9% -	13%
Profession intermédiaire	17%	15%
CSP -	25%	29%
Employés	9%	11%
Ouvriers	16%	19%
Inactifs	38%	34%
Retraités	25%	23%
Etudiants	3%	3%
Autres inactifs	10%	8%



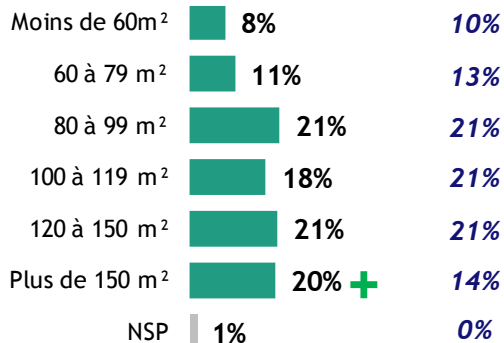
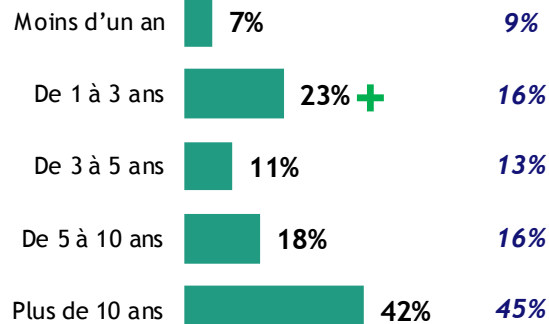
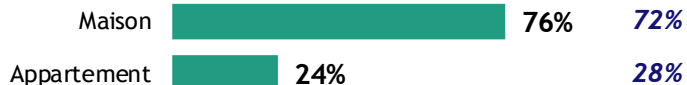
1 personne	13%	11%
2 personnes	31%	31%
3 personnes	26% +	21%
4 personnes	20%	21%
5 personnes et plus	11%	15%



Inférieur à 499 Euros	6% +	3%
De 500 à 899 Euros	5%	5%
Entre 900 et 1499 Euros	14%	12%
Entre 1500 et 2300 Euros	19%	22%
Entre 2300 et 3100 Euros	25%	23%
Supérieur à 3100 Euros	22%	25%
Ne sait pas	2%	3%
Refus	8%	7%

Dans la région Sud Ouest : on observe une plus forte part de pers. habitant dans leur logement depuis 1 à 3 ans et de logements de grandes taille (150m² ou plus)

Base : ensemble des possesseurs (219)



m²

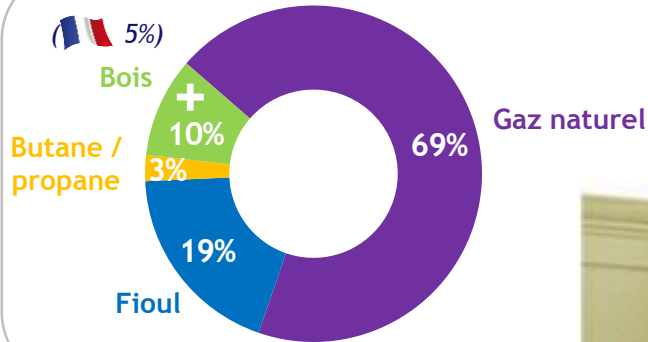


Les caractéristiques de la chaudière individuelle

Des chaudières qui sont dans les 2/3 des cas au gaz naturel mais davantage des chaudières à bois qu'au national

Base : ensemble des possesseurs (219)

Energie utilisée



Positionnement de la chaudière

34%

Chaudière au sol

66%

Chaudière murale



Présence de la chaudière lors de l'emménagement

48%

Oui

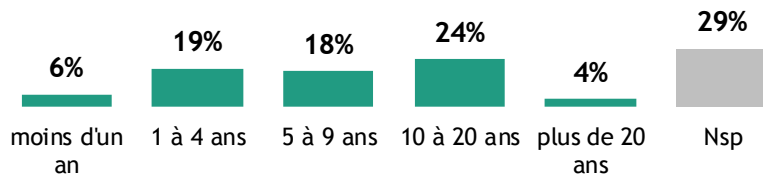
(France 55%)

52%

Non

(France 45%)

Age de la chaudière



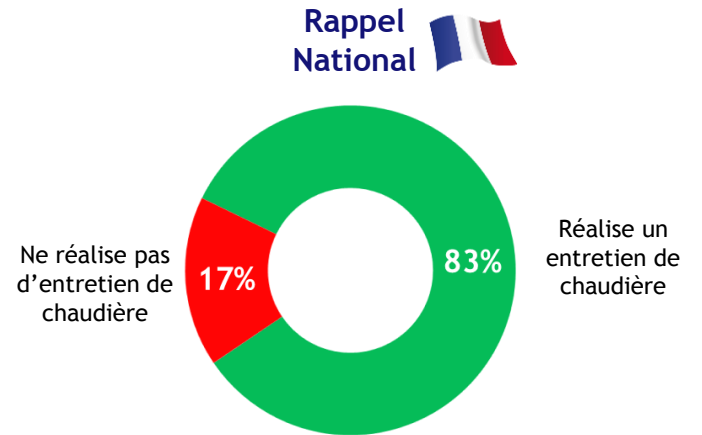
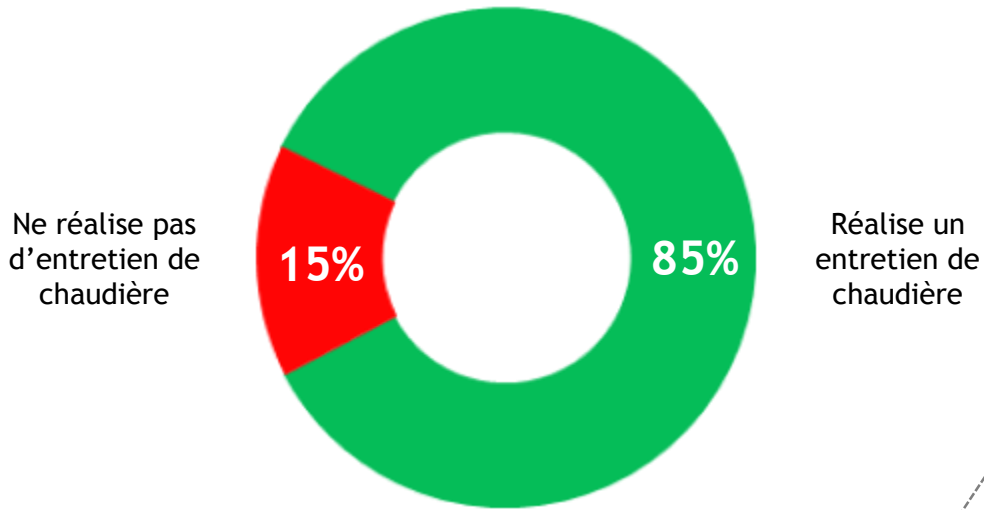


Les résultats détaillés de la région Sud Ouest

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

85% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien

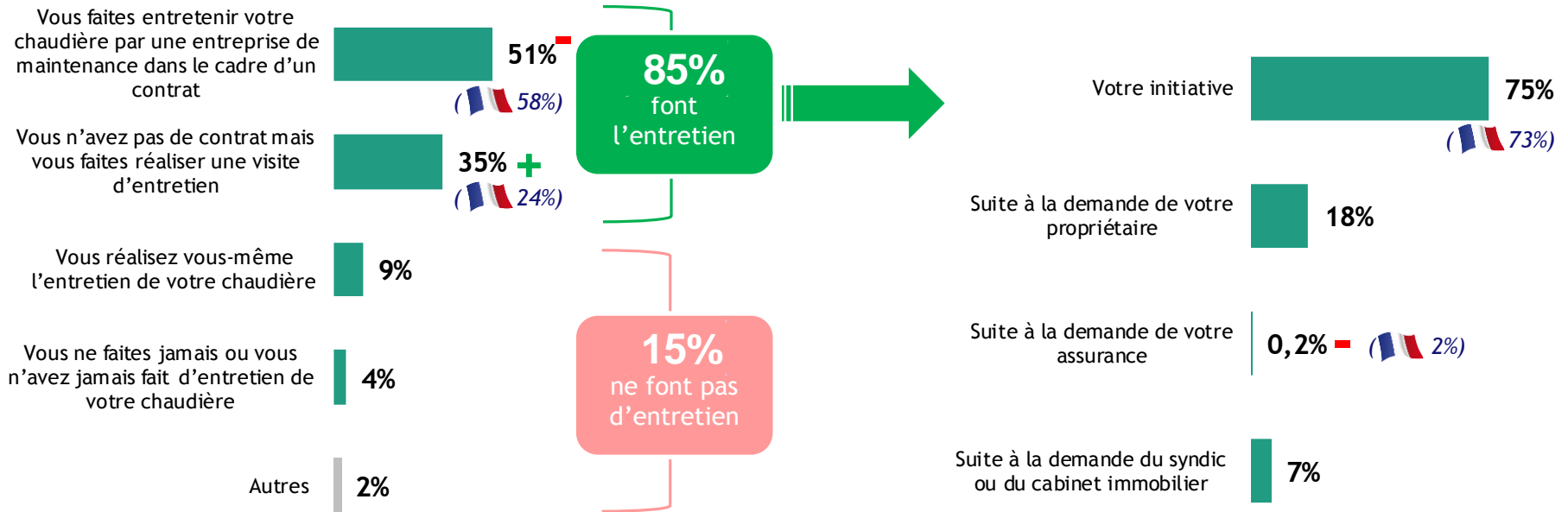
Base : ensemble des possesseurs (219)



Un entretien à leur propre initiative dans les 3/4 des cas

Comment l'entretien est-il réalisé ?

Base : ensemble des possesseurs (219)



Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (193)

+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

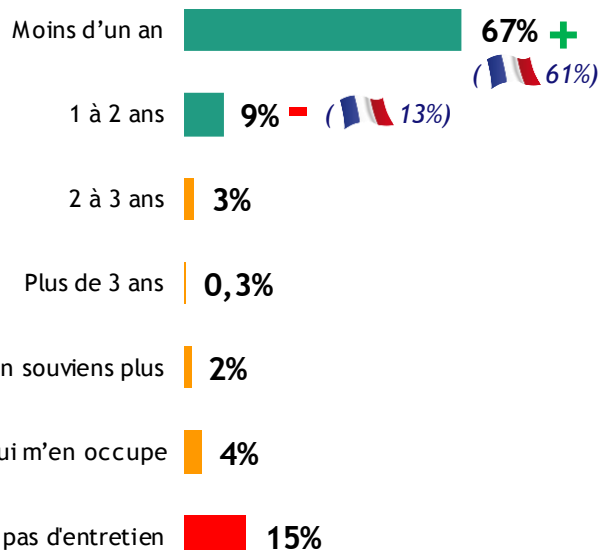
Un taux de réalisation au -dessus de la moyenne nationale

Région Sud Ouest

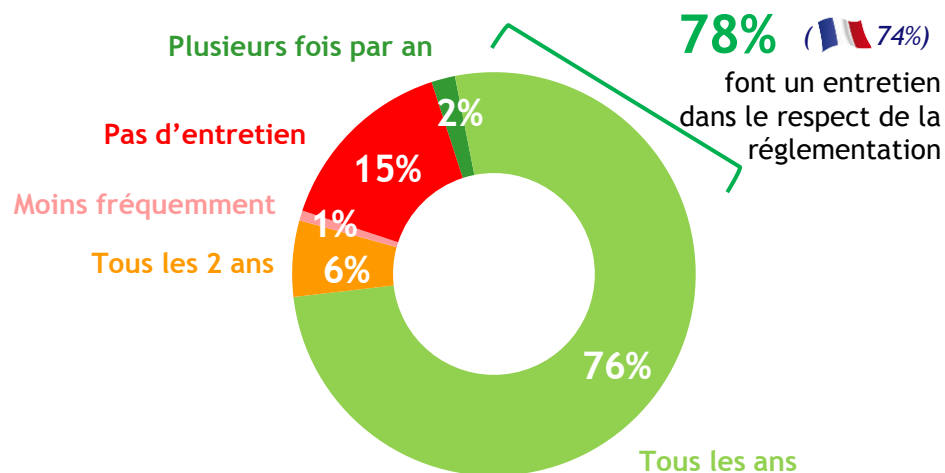
Base : ensemble des possesseurs (219)



Date du dernier entretien



Fréquence de l'entretien



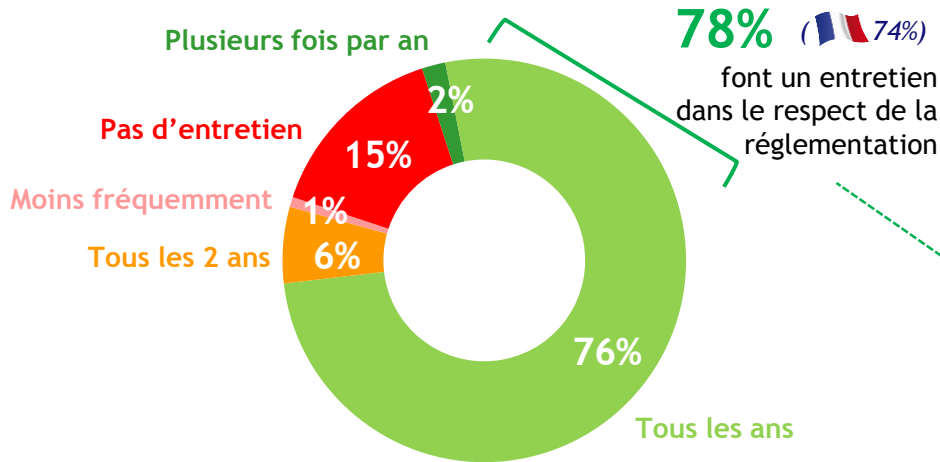
+ - Différences significatives par rapport aux résultats National

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

Des plus de 35 ans, inactifs (retraités), membres de foyers de 1 ou 2 personnes

Base : ensemble des possesseurs (219)

Fréquence de l'entretien



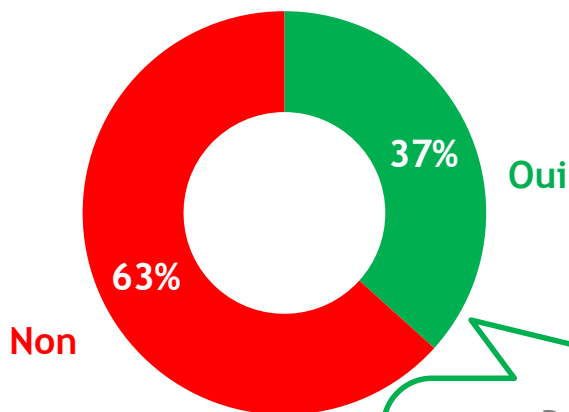
Profil de ceux qui font vs ceux qui ne font pas

35 ans et + (76% vs 55%)
 Inactifs (41% vs 25%) notamment des retraités (28% vs 12%)
 1 ou 2 pers dans le foyer (48% vs 31%)
 Emménagement < 1 an (8% vs 2%)
 Chaudière au gaz (73% vs 52%)
 Chaudière murale (69% vs 53%)

Près de 4 possesseurs sur 10 ont déjà connu une panne. La quasi majorité font dans ce cas appel à un professionnel pour le dépannage.

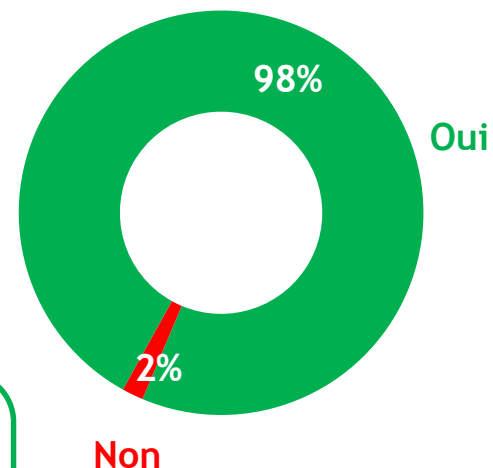
Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (193)



Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (68)



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

- Familles (4 pers et +) (43% vs 30%)
- Une surface du logement d'au moins 100m² (74% vs 59%)
- Habite dans le log depuis au moins 5 ans (72% vs 59%)
- Chaudière au fioul (29% vs 19%)
- Revenus supérieurs à 1 500€ (77% vs 66%)

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

Spontanément, deux principaux motifs sont à l'origine de l'entretien de sa chaudière : la sécurité et le bon fonctionnement de l'appareil

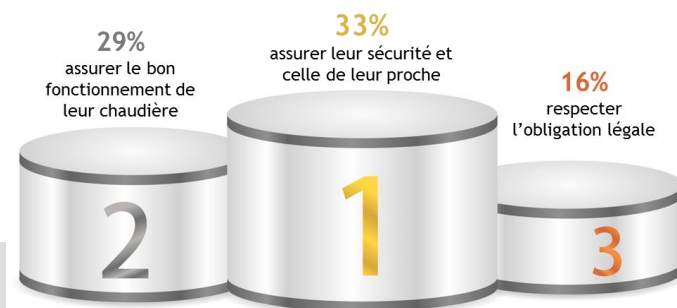
Q6. Quelles sont les motivations qui vous incitent à réaliser / faire réaliser l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (193)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



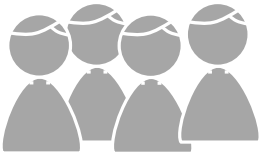
D'autres motifs plus marginaux : l'incapacité à le faire soi même, la volonté de réaliser des économies ou encore le souhait de garantir la pérennité du matériel

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 (193)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres motivations
citées



- 7% ne peuvent pas le faire eux-mêmes, veulent que ça soit fait par des professionnels compétents
- 5% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière
- 5% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture
- 4% disent que c'est le propriétaire qui s'en occupe, fait à la demande du propriétaire
- 2% garantir le confort de leur logement
- 2% pour l'entretenir, la nettoyer
- 2% disent que c'est normal de le faire, par prévention

Seuls les items > à 1% sont présentés

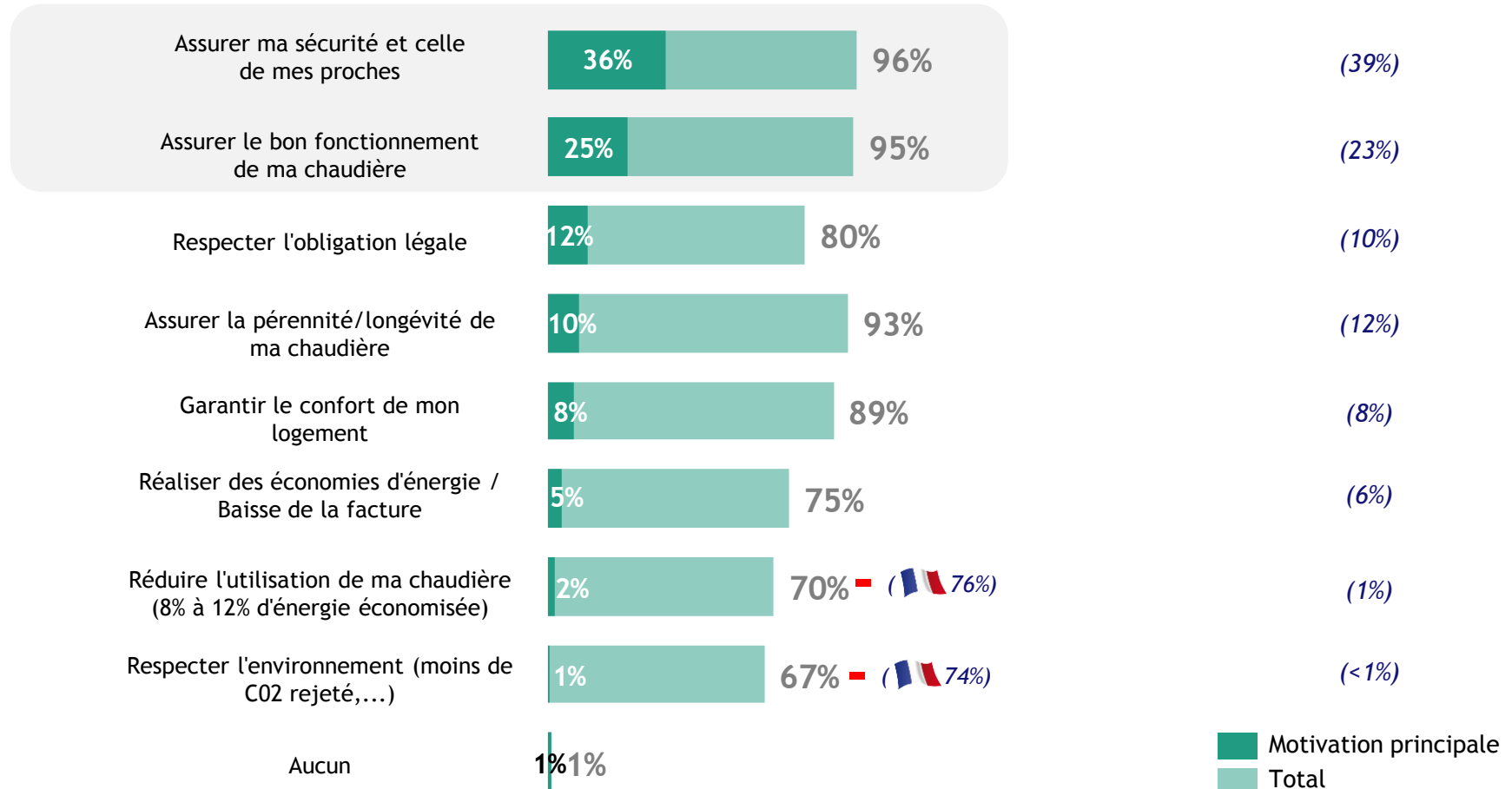
En assisté, la sécurité et le bon fonctionnement de l'appareil constituent les 2 principales motivations à réalisation d'un entretien

Région Sud Ouest

La sécurité et le bon fonctionnement : des motivations particulièrement présentes dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (193)

 Rappel National sur la motivation principale



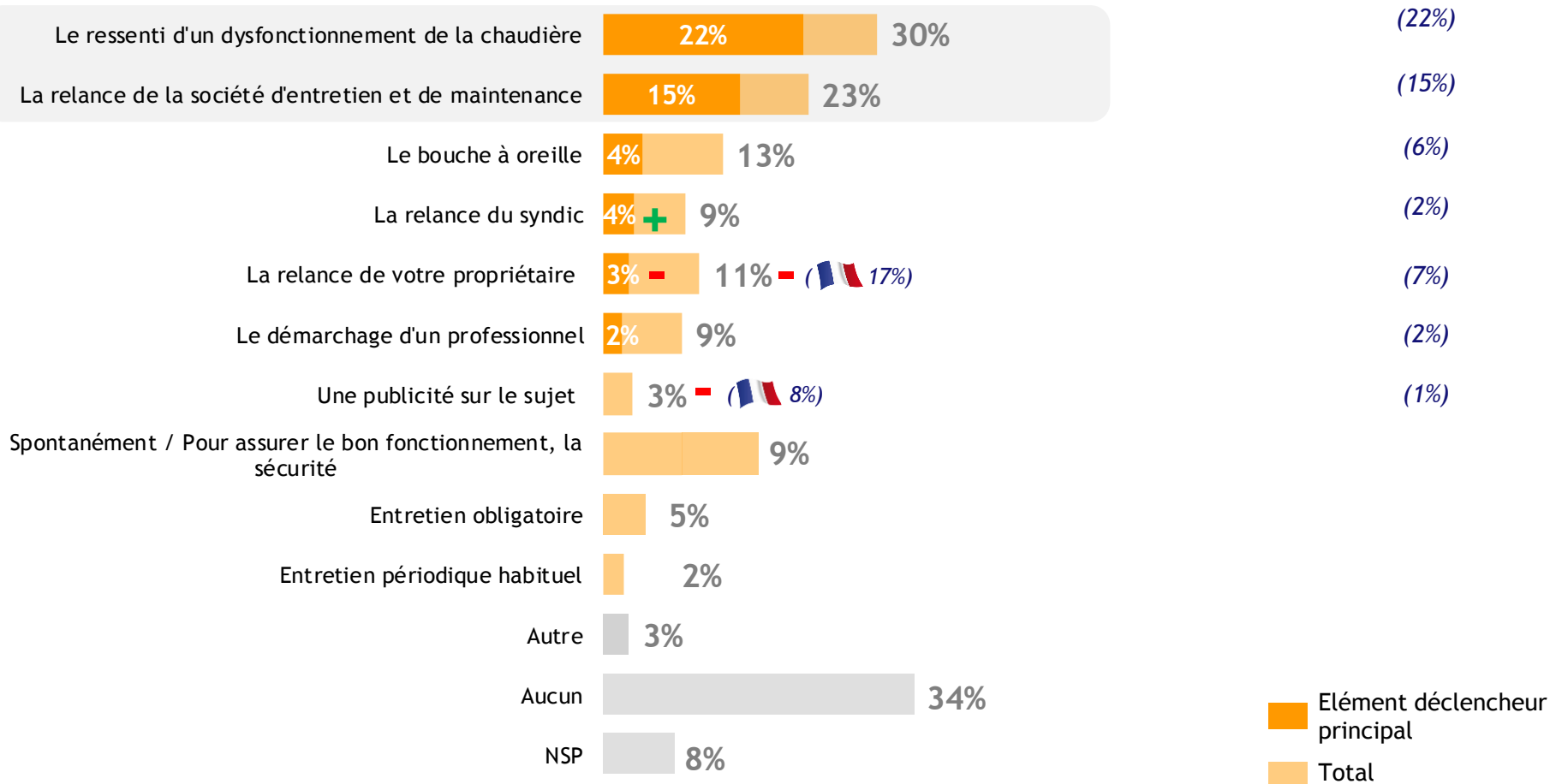
Le ressenti d'un dysfonctionnement et les relances d'une société d'entretien sont les 2 principaux déclencheurs d'un entretien.

La relance de la société et du syndic : un événement plutôt fréquent dans cette région

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (186)



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 ?

Un très haut niveau de satisfaction vis-à-vis de l'entretien réalisé. Les principaux bénéfices retirés sont : la diminution des risques de pannes, un meilleur confort ou encore une meilleure sécurité.

Région Sud Ouest

Des résultats proches de la moyenne nationale

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (193)



% ST Insatisfaits

5%

1%

4%

43%

53%

% ST Satisfaits



95%

4%

1%

4%

43%

53%

96%

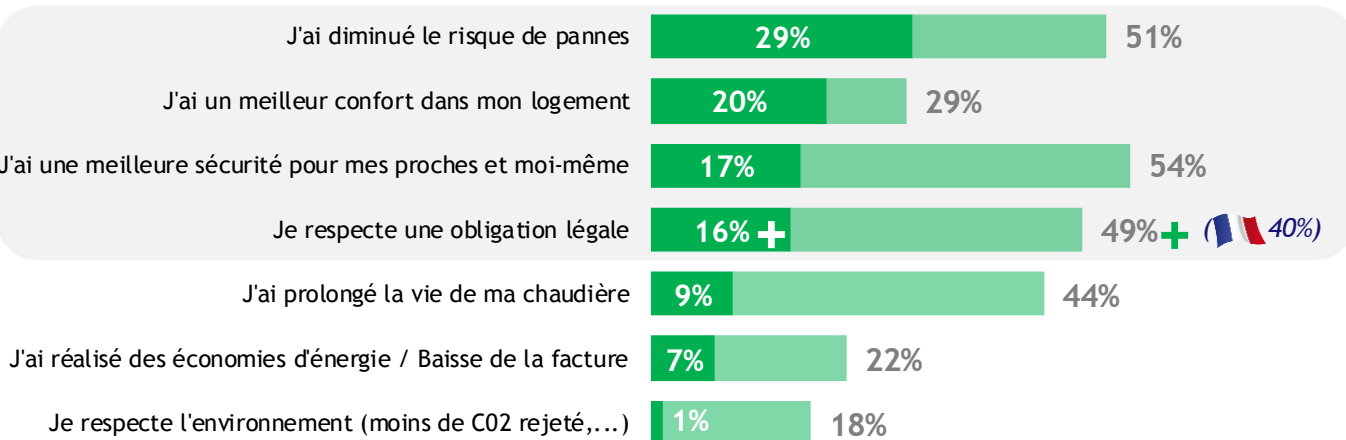


■ Pas du tout satisfait
 ■ Peu satisfait
 ■ Assez satisfait
 ■ Très satisfait

Les bénéfices perçus



Rappel national sur le bénéfice principal



(32%)

(21%)

(17%)

(10%)

(9%)

(8%)

(2%)

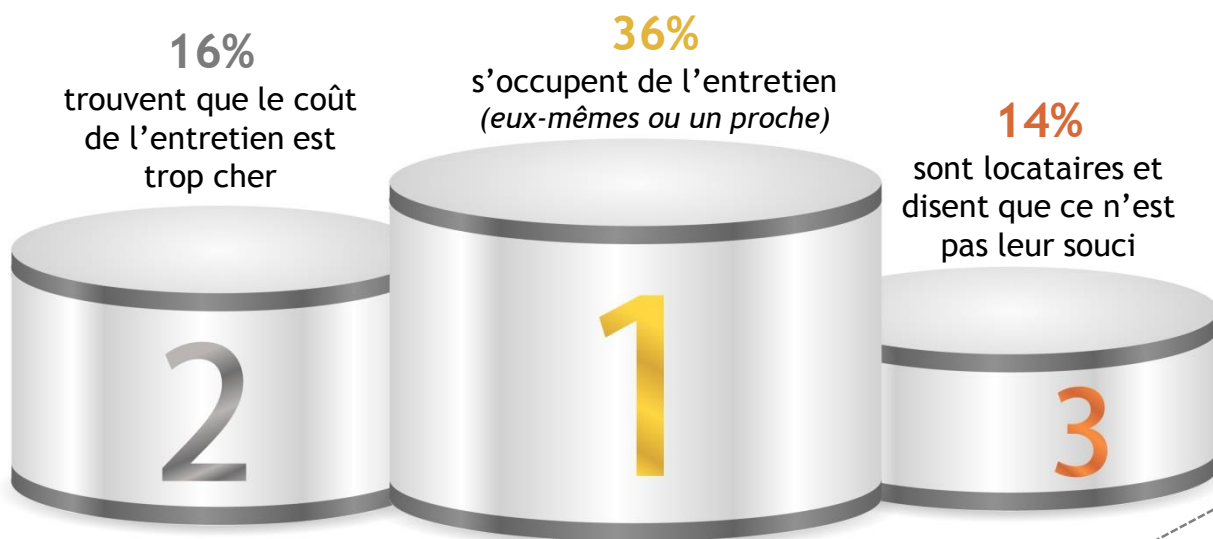
**Pourquoi ne font-ils pas
d'entretien de chaudière ?**

Parmi les principaux freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, d'autres trouvent le coût trop élevé ou encore certains ne se sentent pas concernés en tant que locataires

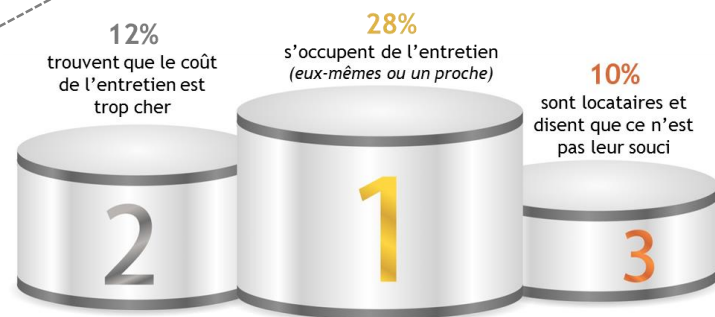
Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (26)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles



Rappel National 



D'autres freins plus mineurs : le manque d'utilité perçue (chaudière neuve, peu utilisée) et le manque d'intérêt (ne s'en occupe pas)

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 (26)

Réponses spontanées - question ouverte
Plusieurs réponses possibles

Autres freins cités



9% affirment que leur chaudière est neuve et qu'elle marche très bien
6% n'ont pas besoin de faire un entretien car ils l'utilisent peu

Pas de besoin
15%

6% disent qu'ils ne s'en occupent pas
2% trouvent cela complexe et ne savent pas comment s'y prendre

Complexité / Ne
s'en occupe pas
8%

4% trouvent que c'est une dépense supplémentaire
3% a été insatisfait des intervenants

Seuls les items > à 1% sont présentés

En assisté, le principal frein est le coût jugé trop élevé de l'entretien. Suivent le manque d'intérêt en tant que locataire et l'absence d'implication (ne s'en occupe pas)

Le coût : un frein très fortement évoqué 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 (26)

ST Coût

 Rappel national sur le frein principal

Le coût de l'entretien est trop cher **41%** 74%

(30%)

C'est une dépense supplémentaire 66%

(4%)

ST Ne s'en occupe pas

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **12%** 38%

(11%)

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **11%** 34%  (60%)

(20%)

S'en occupe lui-même **16% +**  (6%)

ST Pas de besoin

Ce n'est pas une priorité pour moi **5%** 53%

(5%)

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **3%** 50%

(9%)

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **3%** 51% **+**  (32%)

(1%)

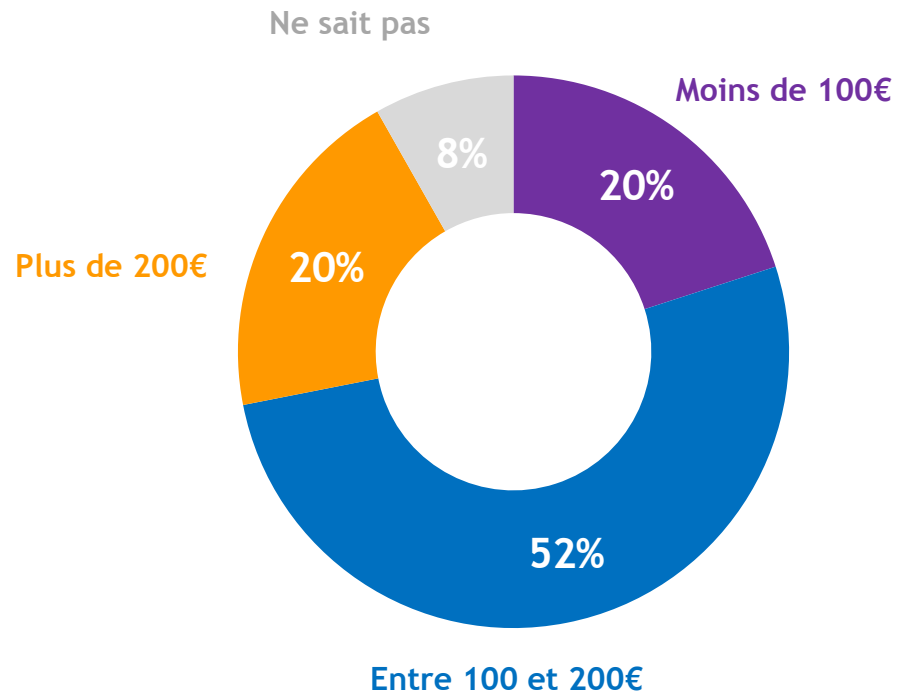
Je n'y pense pas **12%** 38%

(7%)

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

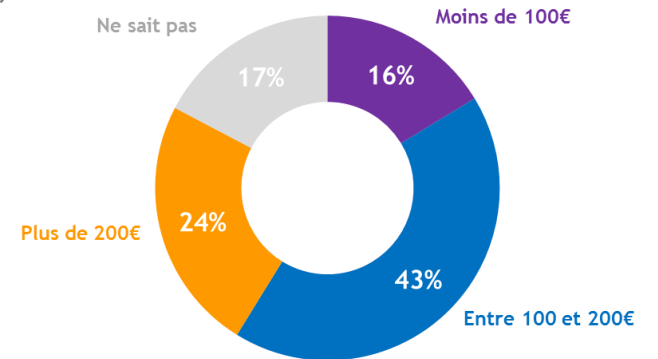
Q17. D'après vous quel est le coût moyen d'une opération ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (26)



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

Rappel National



3 principaux leviers à la réalisation d'un entretien de sa chaudière : la réalisation d'économies, les incitations financières et l'optimisation de la durée de vie de son appareil

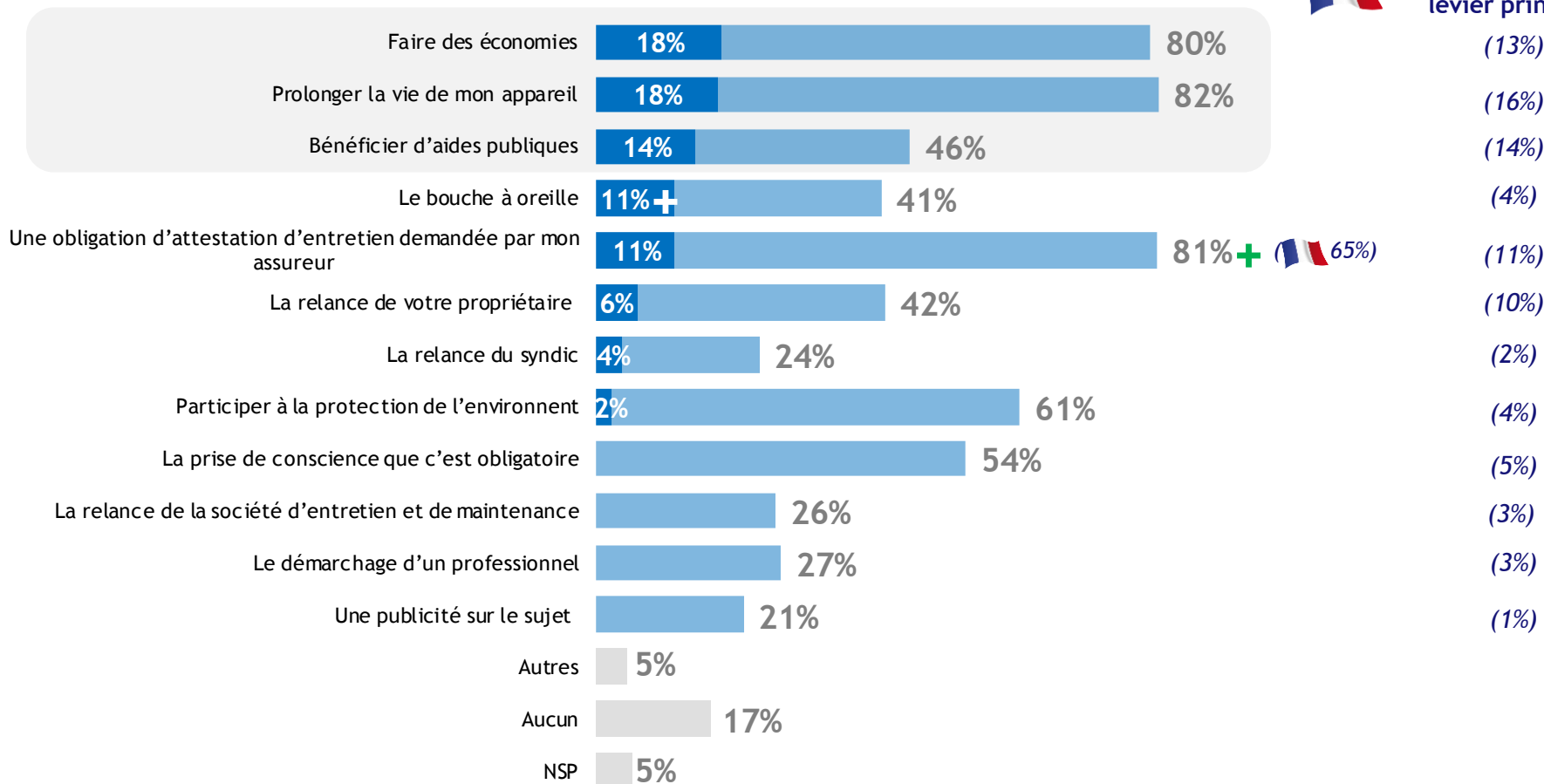
Une importance plus forte accordée à l'aspect économique, à la durabilité du matériel et au bouche à oreille

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 (26)

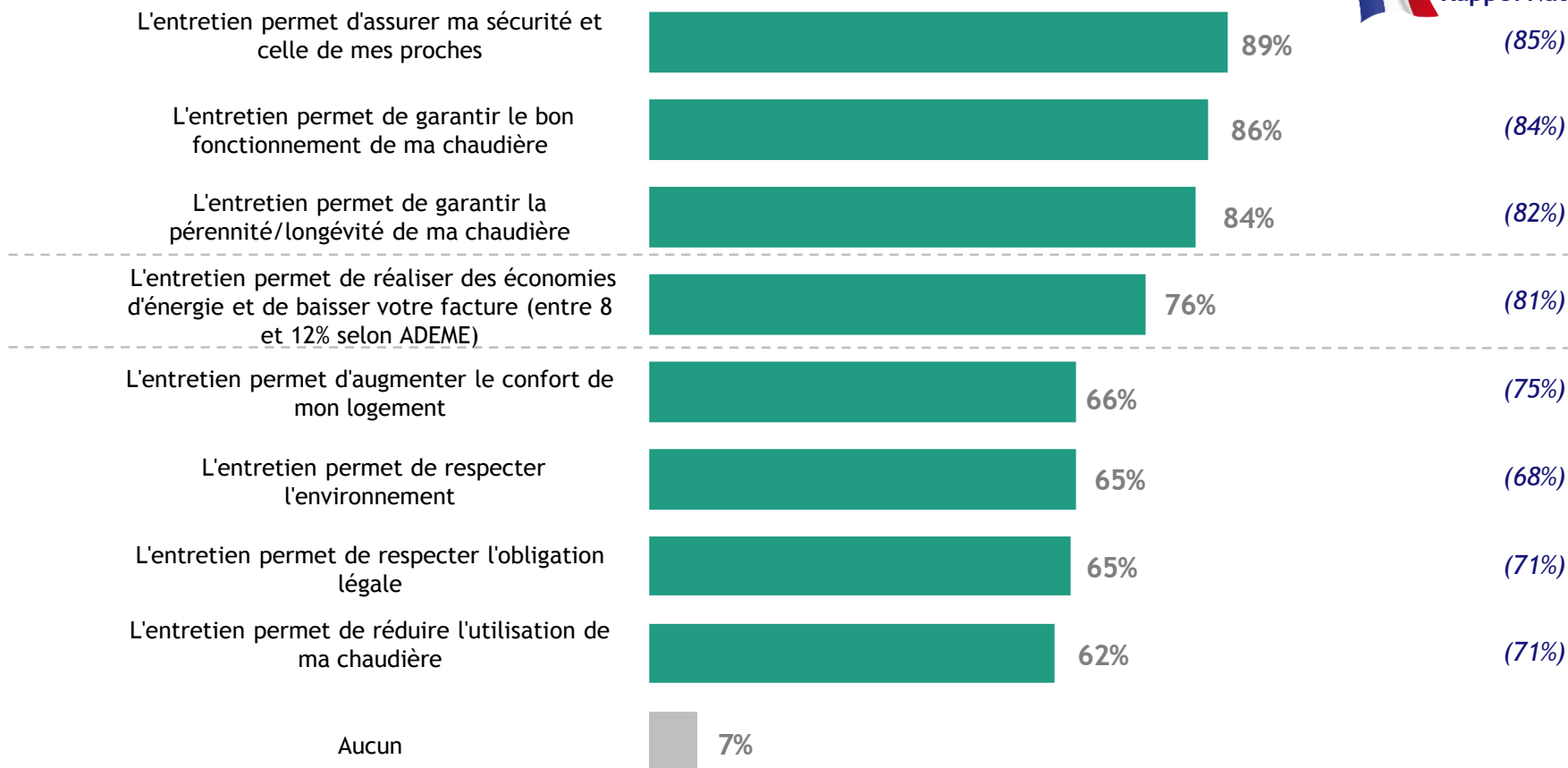
 Rappel national sur le levier principal



Une valorisation plus forte de la sécurité, du bon fonctionnement et du confort

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 (26)



Ceux qui ne font pas d'entretien sont plus nombreux à ignorer qu'une chaudière sous garantie doit être révisée chaque année et que l'entretien est obligatoire tous les ans

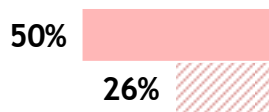
Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?

Base : ensemble des possesseurs (219)

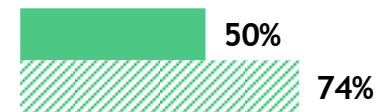
% Faux ❌

% Vrai ✅

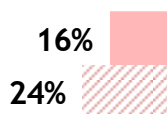
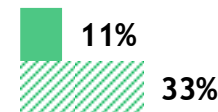
Perception différente



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



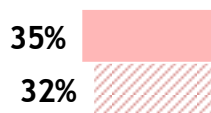
Une chaudière sous garantie n'a pas besoin d'un entretien chaque année



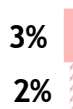
L'entretien d'une chaudière est obligatoire une fois par an



Perception identique



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



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



■ Font l'entretien
▨ Ne font pas l'entretien

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

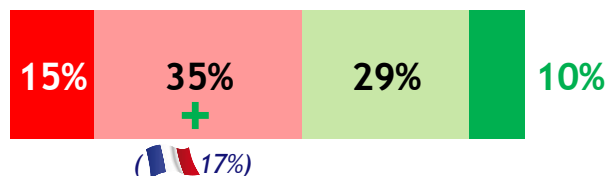
Seul un tiers des possesseurs de chaudière serait intéressé la souscription à un contrat

Un faible intérêt déclaré pour les deux formules proposées et notamment pour la plus simple

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 (26)

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



% ST OUI

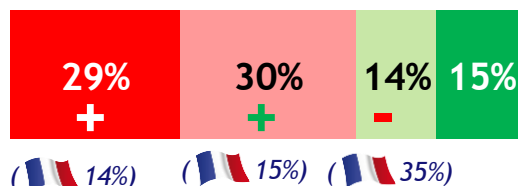
38% -

(55%)

% NSP

12%

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

29% -

(59%)

12%

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

64% ne sont intéressés par aucune des deux offres

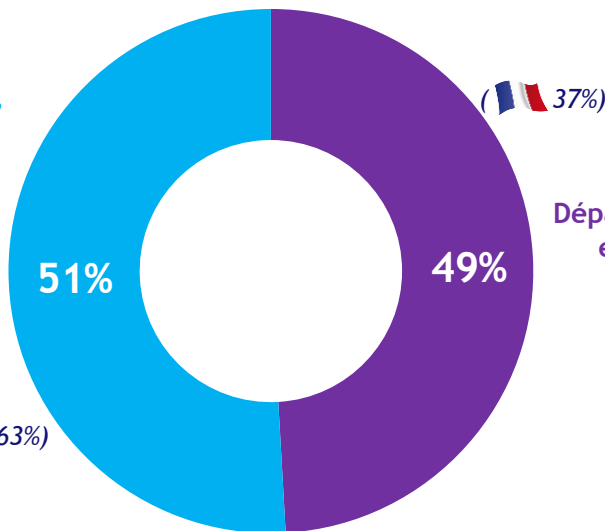
L'option dépannage tout compris est préférée par une courte majorité prêt à payer 205€ par an.

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 : 6) ⚠

Moins de 100€ 44%

100 à 200€ 41%

Plus de 200€

NSP 14%

A quel prix ?

(Base : 6) ⚠

Moins de 100€

35% 100 à 200€

12% Plus de 200€

53% NSP

Remember!



Récapitulatif

- ✓ Une proportion de possesseurs de chaudières légèrement plus faible que la moyenne : **49%** vs 51% au national

→ Un profil de possesseurs proche de celui du national mais avec une proportion plus importante d'artisans/commerçants, de familles, de grandes superficies du logement

- ✓ **78%** 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
- Le coût de l'entretien
- En assisté : le coût et le manque de responsabilité perçus

- ✓ Au final, un entretien qui engendre un **niveau de satisfaction élevé** et similaire à la moyenne nationale

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

→ A noter la forte valorisation de la réalisation d'économies et le besoin d'aides publiques : **faire des économies** (18% vs 13%), **bénéficier d'aides publiques** (14% vs 14%) et **prolonger la vie de mon appareil** (18% vs 16%)

...et les arguments à développer concernent principalement la **sécurité**, la protection du **matériel** (fonctionnement et pérennité), la **réalisation d'économies d'énergie**/baisse de la facture.

→ **Pour la région Sud Ouest, il convient d'insister sur les aspects réglementaires (mise en place de relances systématiques), matériels (durabilité) et économiques afin de faciliter le passage à l'acte et de lever les freins liés au coût**