



# SYNASAV

Etude auprès des possesseurs de  
chaudière individuelle

Rapport National



# Le cadre de l'étude

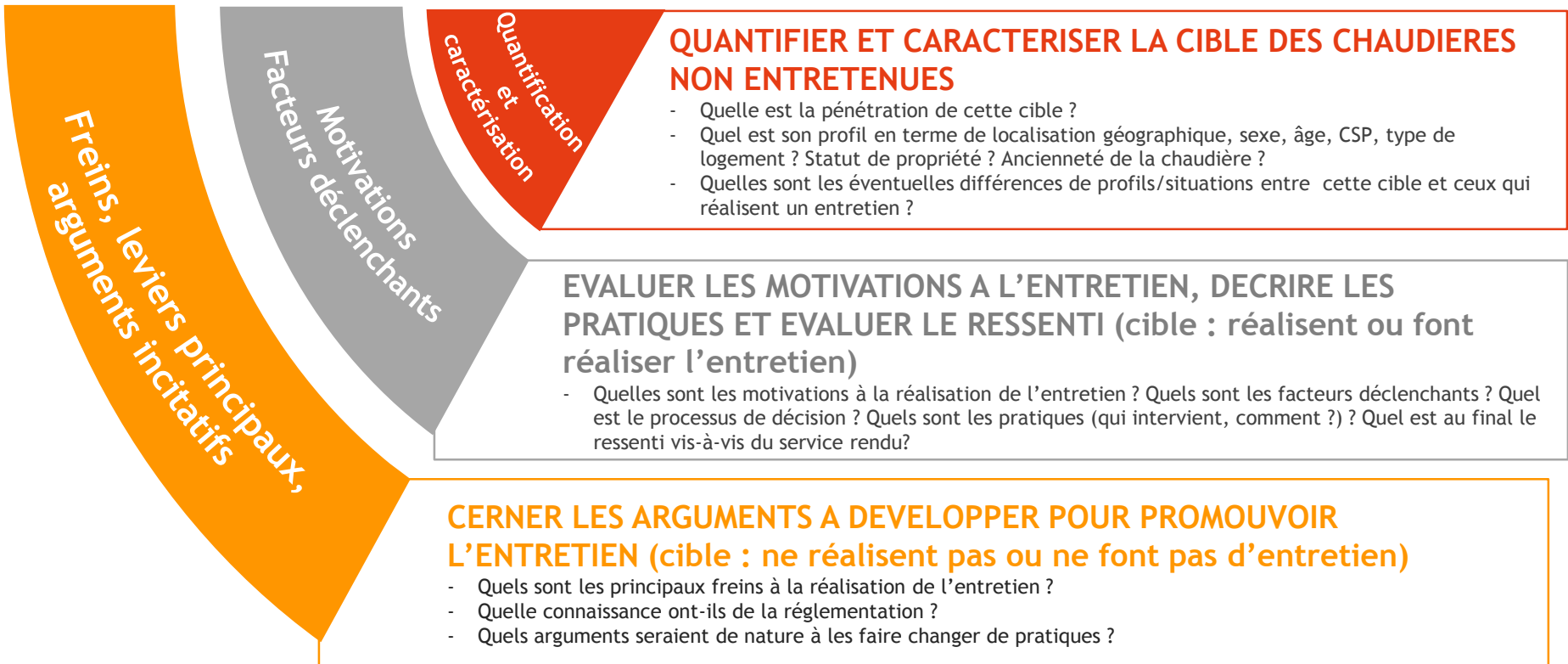
# Le SYNASAV souhaite développer les pratiques d'entretien de chaudières fioul et gaz

- 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 et Fioul et souhaite, dans ce cadre, réaliser une étude permettant de recueillir des informations susceptibles de favoriser le développement de l'entretien des chaudières fioul et gaz :
  - 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

# 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

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%

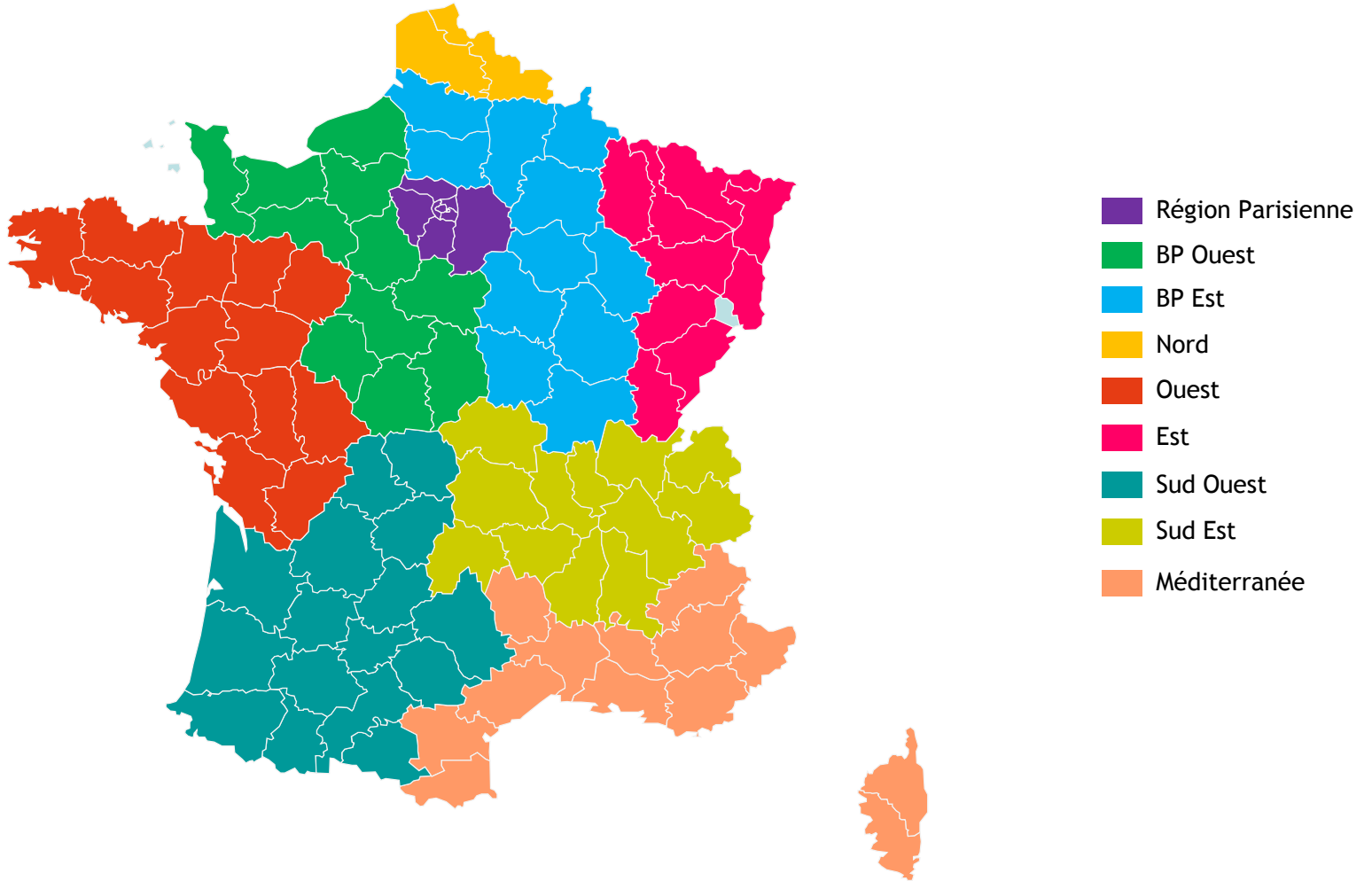


		Echantillon principal (Base : 1002)			Possesseurs (Base : 2029)		
		Eff	% brut	% red	Eff	% brut	% red
<b>Sexe</b>	Un homme	477	48%	48%	959	47%	46%
	Une femme	523	52%	52%	1070	53%	54%
<b>Age</b>	18 - 24 ans	114	11%	11%	197	10%	13%
	25 - 34 ans	165	17%	17%	330	16%	19%
	35 - 49 ans	277	28%	28%	580	29%	27%
	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%

# Le découpage des départements par région UDA 9

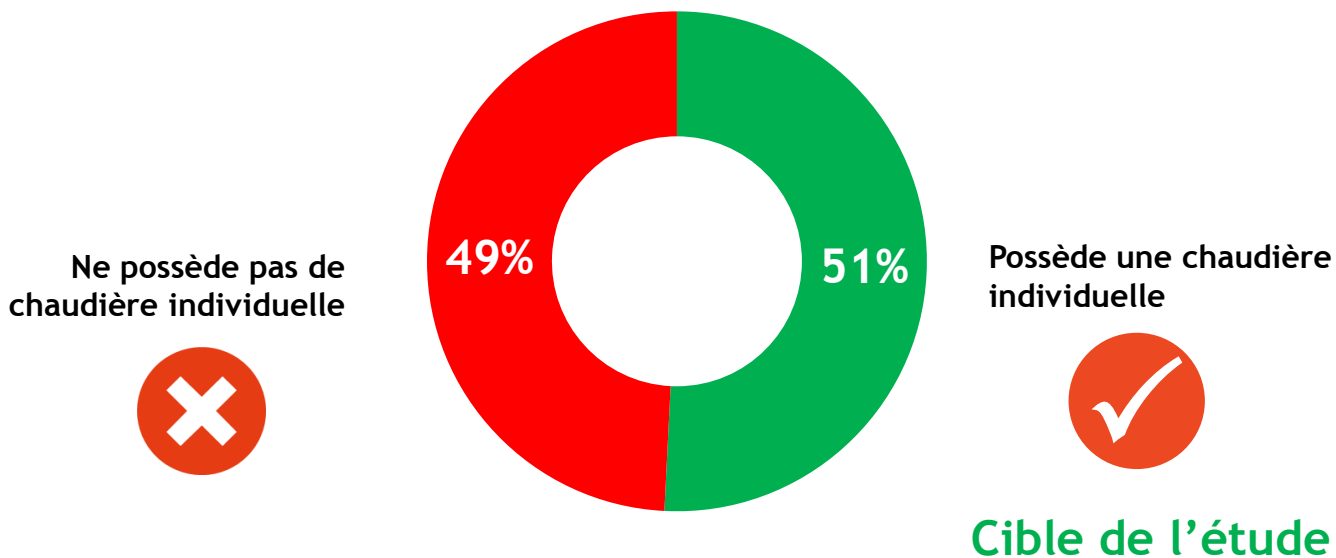




## Le profil des possesseurs de chaudière individuelle

# 51% des ménages français possèdent une chaudière individuelle

Base : ensemble des individus (1 002)

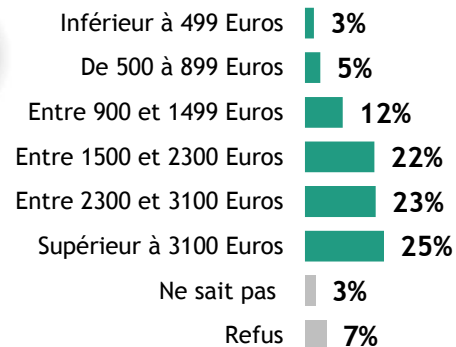
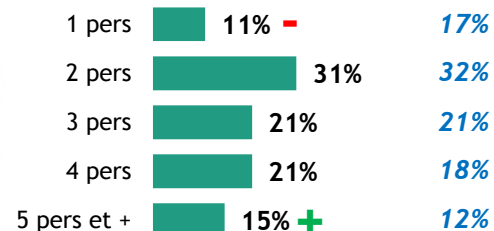
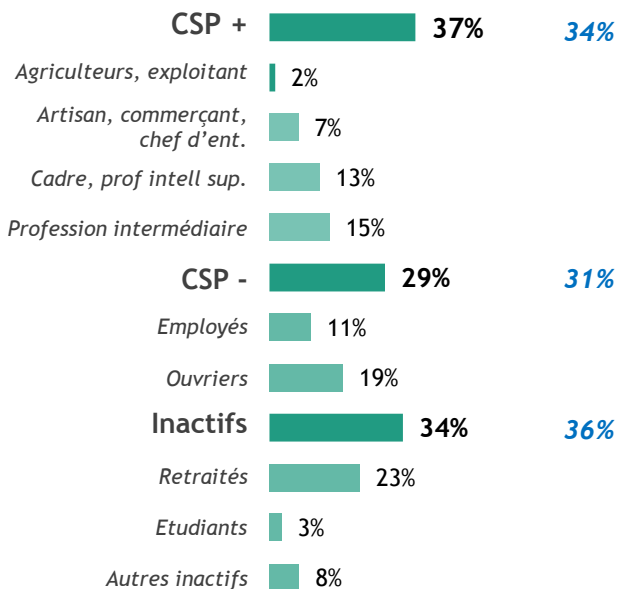
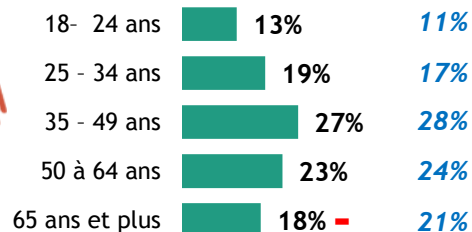


Soit 11,5 millions de possesseurs de chaudière



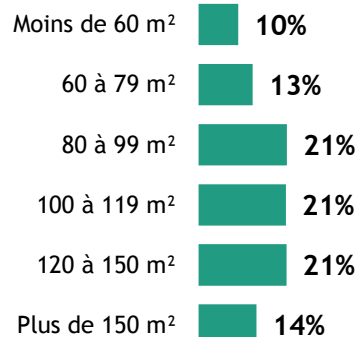
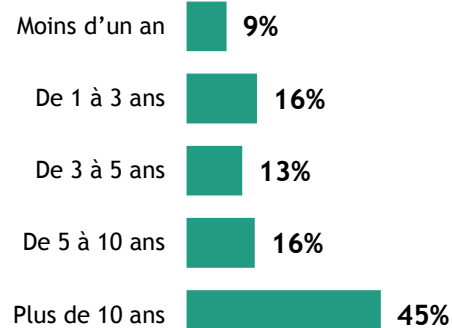
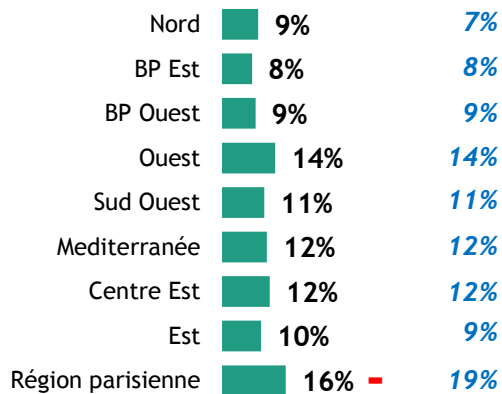
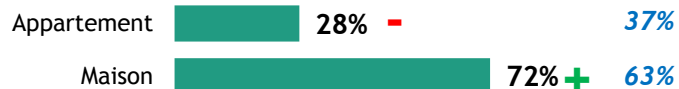
# Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de familles

Base : ensemble des possesseurs (2 029)



# Un profil proche de la population française avec une proportion plus élevée de maisons

Base : ensemble des possesseurs (2 029)



m<sup>2</sup>

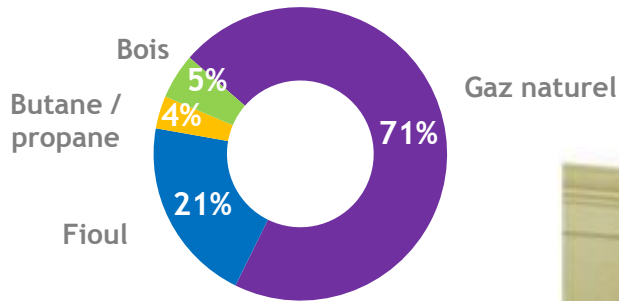


## Les caractéristiques de la chaudière individuelle

# La chaudière individuelle : souvent une chaudière murale au gaz

Base : ensemble des possesseurs (2 029)

## Energie utilisée



## Positionnement de la chaudière

36% Chaudière au sol

64% Chaudière murale

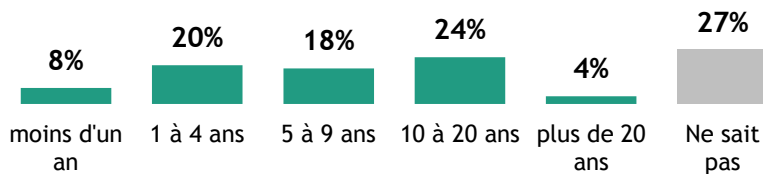


## Présence de la chaudière lors de l'emménagement

55% Oui

45% Non

## Age de la chaudière





## Les résultats détaillés

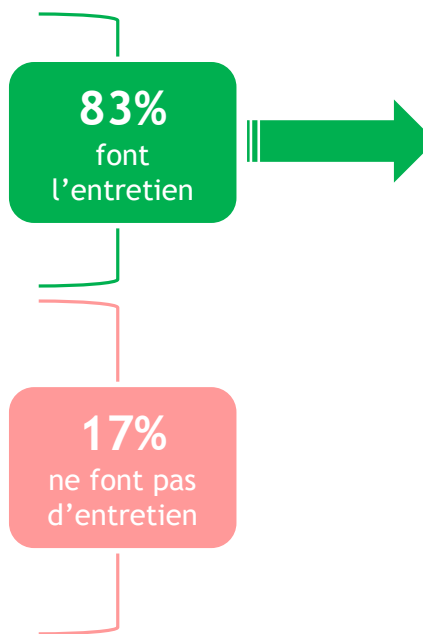
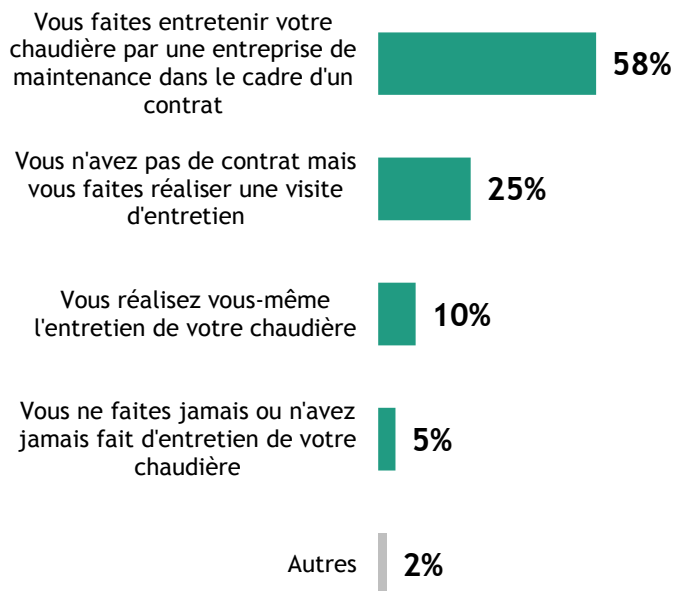
**Quelles sont les pratiques  
d'entretien des chaudières ?**

# Plus de 80% des possesseurs de chaudière réalisent un entretien et en grande majeure partie à leur propre initiative

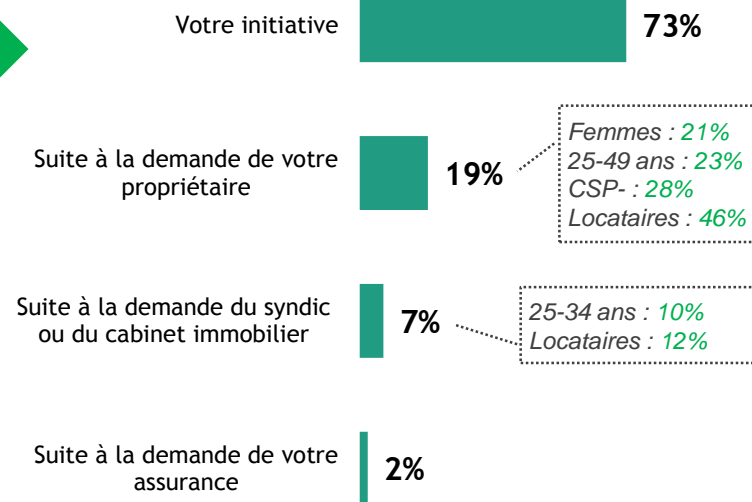


## Comment l'entretien est-il réalisé ?

Base : ensemble des possesseurs (2 029)



Hommes : 77% / Femmes : 69%  
 Plus de 50 ans : 82%  
 CSP+ : 79%  
 Propriétaires : 94% / Locataires : 40%



Femmes : 21%  
 25-49 ans : 23%  
 CSP- : 28%  
 Locataires : 46%

25-34 ans : 10%  
 Locataires : 12%

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (1 732)



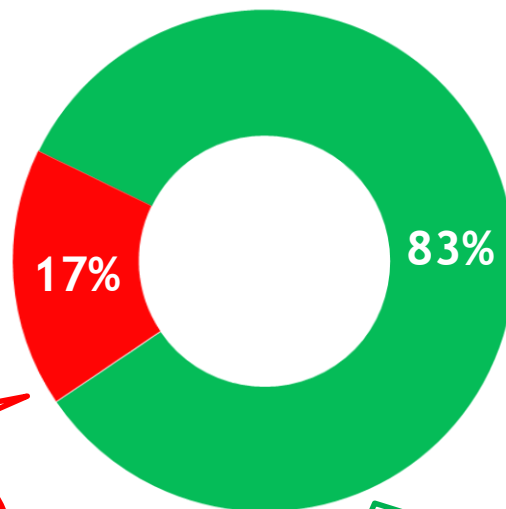
Les propriétaires, les personnes plus âgées, les hommes sont davantage proactifs dans la démarche d'entretien de chaudière. Quant aux locataires, aux plus jeunes (moins de 50 ans) et aux femmes, ils sont plus réactif à une relance.

# Les plus de 35 ans et les propriétaires réalisent plus l'entretien de leur chaudière

Base : ensemble des possesseurs (2 029)

Ne réalise pas d'entretien de chaudière

Soit 2 millions de chaudières non entretenues par une entreprise spécialisée, dont 1 million de chaudière ne bénéficiant d'aucun entretien



Réalise un entretien de chaudière

## Profil de ceux qui ne réalisent pas l'entretien

*Des moins de 35 ans (52% vs 32%)*

*Des CSP- (35% vs 29%) notamment des ouvriers (24% vs 19%)*

*Des étudiants (7% vs 3%) et autres personnes inactives (11% vs 8%)*

*Des locataires (46% vs 40%)*

*Une surface du logement de moins de 60m<sup>2</sup> (14% vs 10%)*

*Dont la chaudière est au bois (15% vs 5%)*

*Ceux ayant une chaudière sol (49% vs 36%)*

*Dont l'âge de la chaudière est moins d'un an (12% vs 8%)*

*Les revenus sont inférieurs à 900€ (15% vs 8%)*

## Profil de ceux qui réalisent l'entretien

*Des plus de 35 ans (73% vs 68%)*

*Des professions intermédiaires (16% vs 15%) et des retraités (25% vs 23%)*

*Des propriétaires (61% vs 60%)*

*Dont la chaudière est au gaz naturel (74% vs 71%), une chaudière murale (66% vs 64%)*

*Dont l'âge de la chaudière supérieure à un an (68% vs 65%)*

*Entretien réalisé par une entreprise dans le cadre d'un contrat (70% vs 58%)*

*Les revenus supérieurs à 3 100€ (27% vs 25%)*

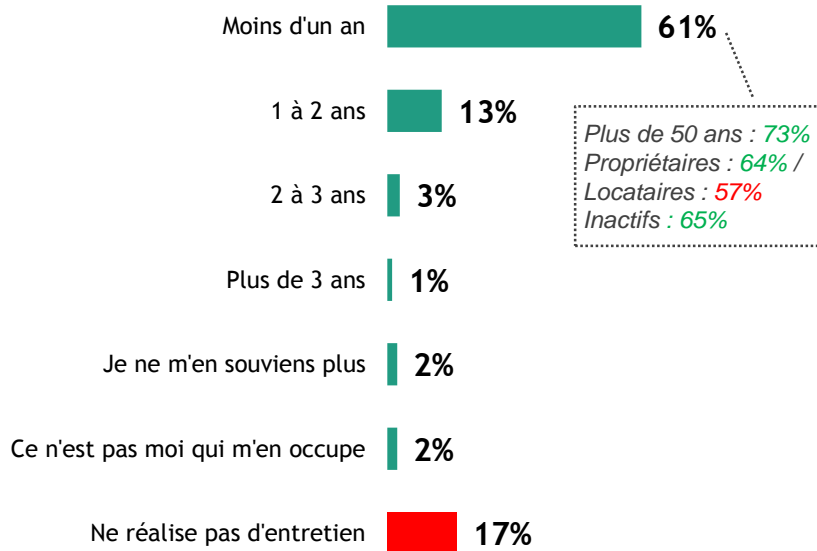




# 74% réalise un entretien de chaudière au moins 1 fois par an

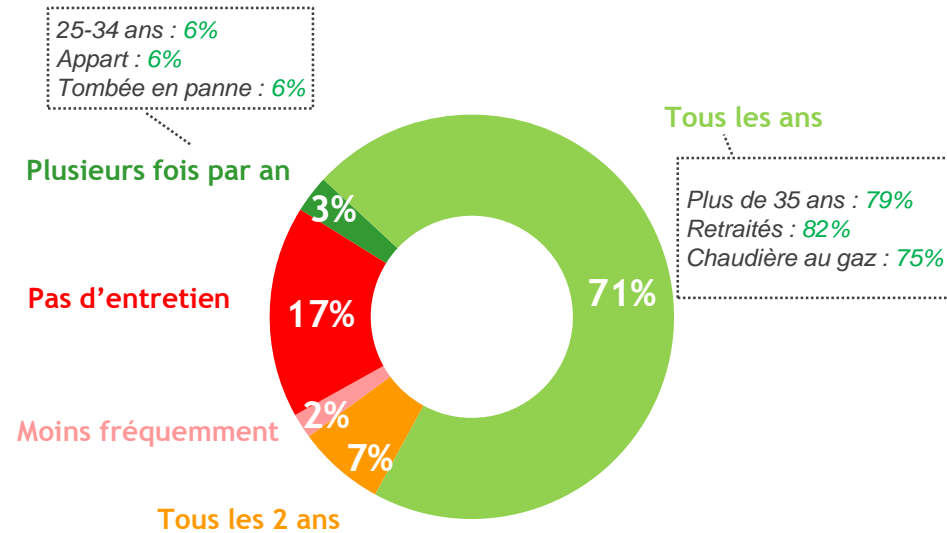
## Date du dernier entretien

Base : ensemble des possesseurs (2 029)



## Fréquence de l'entretien

Base : ensemble des possesseurs (2 029)

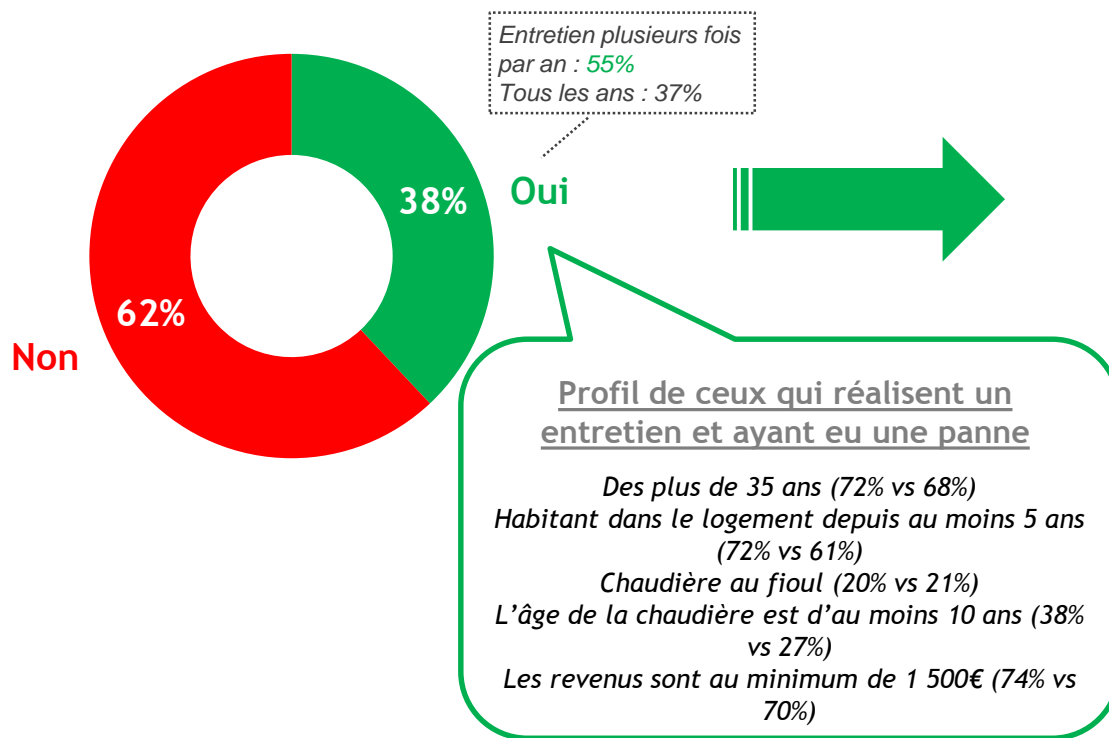


9 millions de ménages font réaliser un entretien de chaudière annuellement

# Plus d'un tiers a déjà eu une panne de chaudière et une majorité d'entre eux ont eu recours à un professionnel pour le dépannage

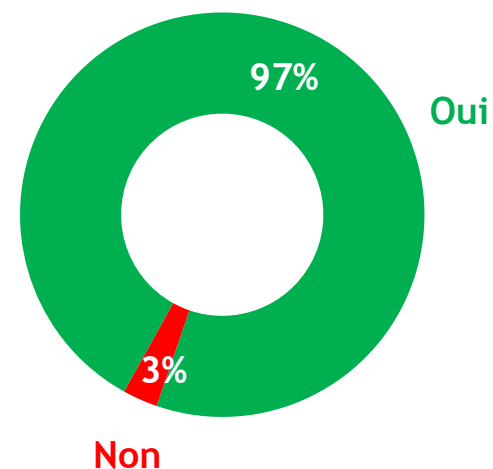
## Panne de la chaudière

Base : ensemble des possesseurs réalisant un entretien (1 732)



## Recours à un professionnel pour le dépannage

Base : ensemble des individus ayant eu une panne de chaudière (644)



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

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

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

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (1 732)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



# 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 (1 732)

*Réponses spontanées - question ouverte*

*Plusieurs réponses possibles*

*Autres motivations citées*



7% garantir le confort de leur logement

6% réaliser des économies d'énergie / baisser leur facture

7% assurer la pérennité/longévité de leur chaudière

5% pour l'entretenir, la nettoyer

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

4% disent que c'est le propriétaire qui s'en occupe, fait à la demande du propriétaire

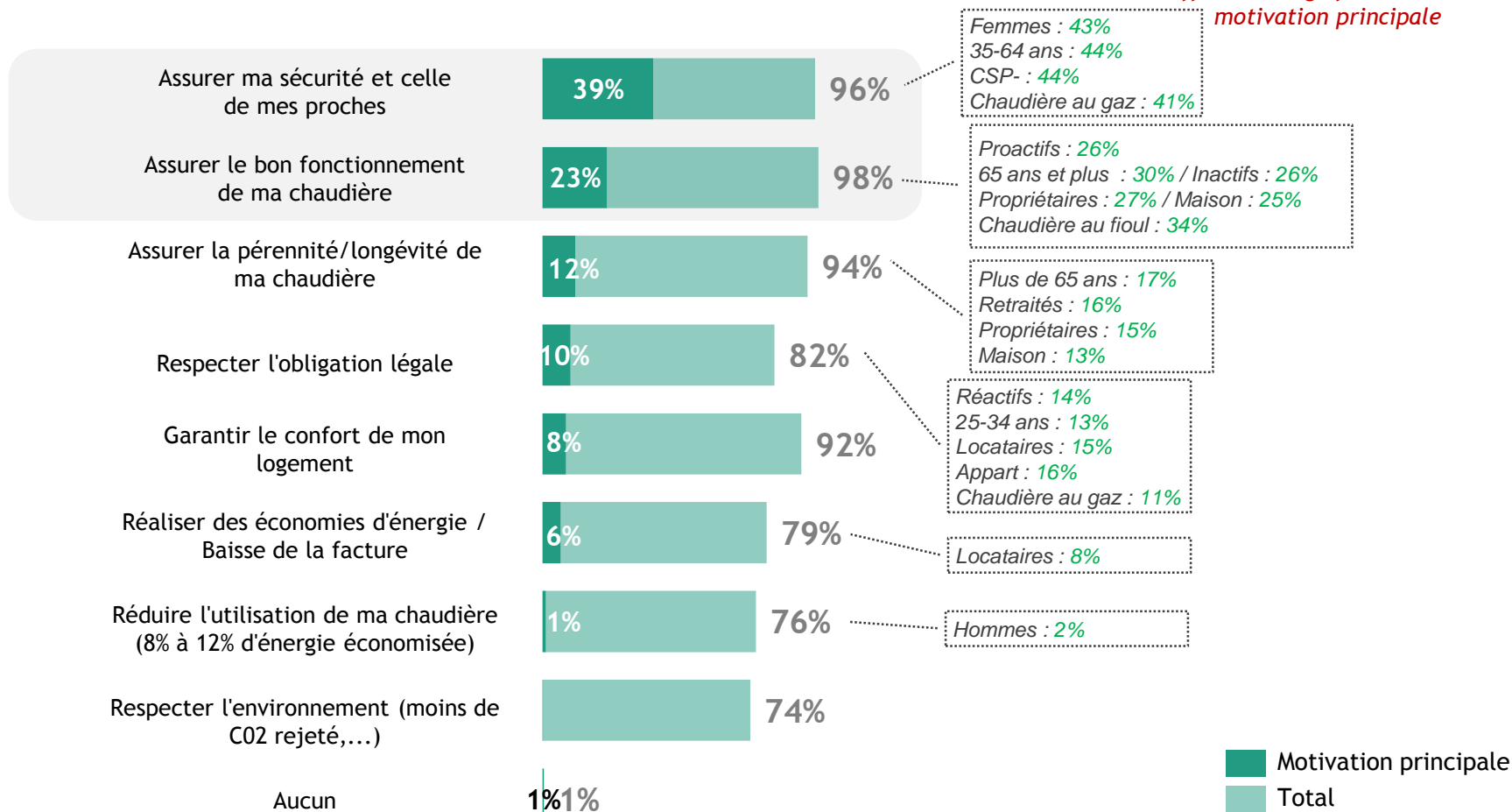
4% disent que c'est normal de le faire, par prévention

*Seuls les items > à 1% sont présentés*

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

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (1 732)

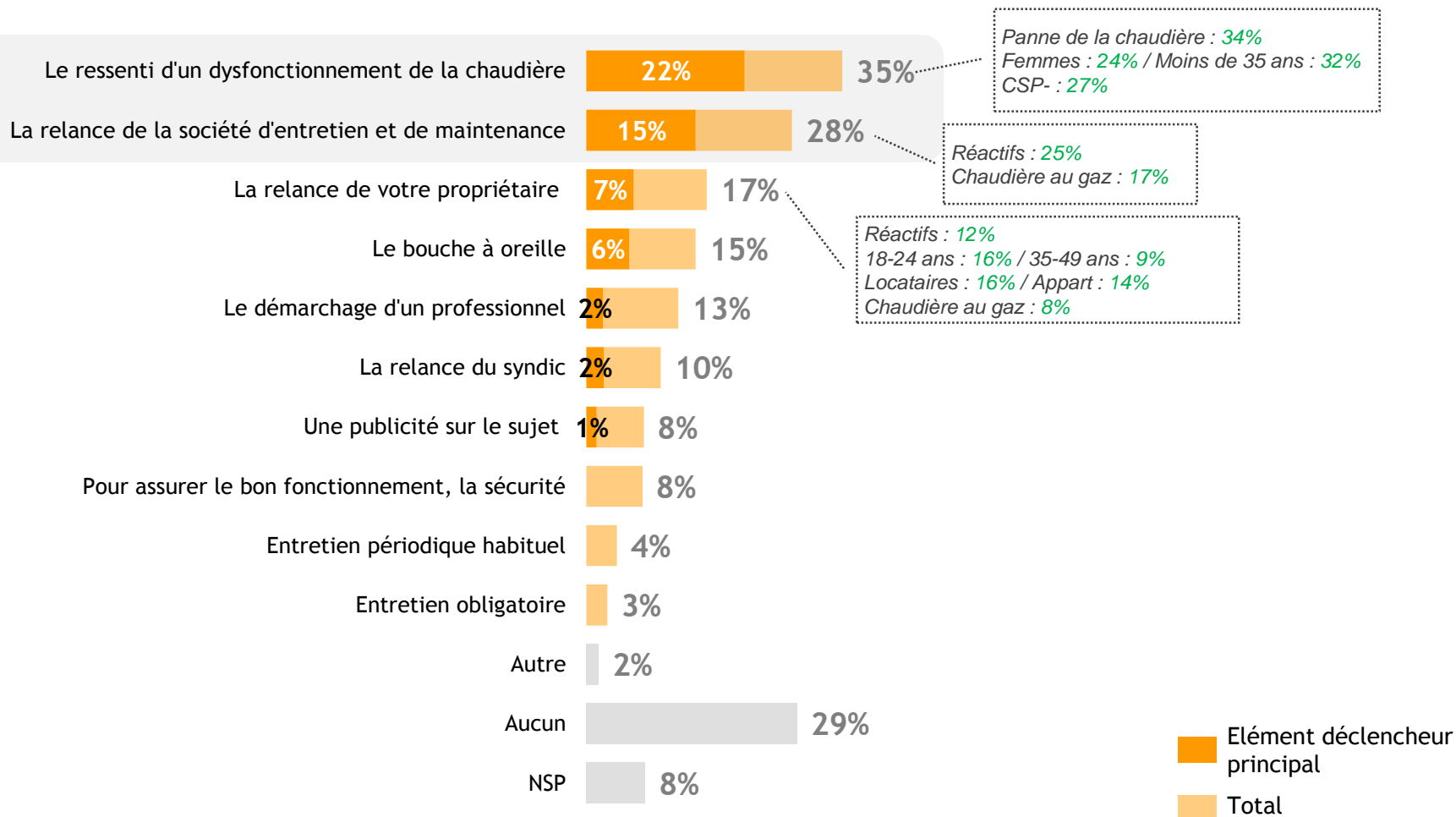
*Différences significatives sur la motivation principale*



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

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (1 732)

Différences significatives sur l'élément déclencheur principal



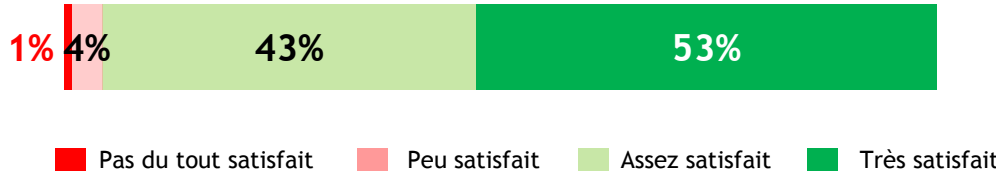
# Une satisfaction très élevée vis-à-vis de l'entretien réalisé et de multiples bénéfices perçus : diminution des risques de pannes, meilleur confort, meilleure sécurité

Base : ensemble des possesseurs faisant leur entretien de chaudière (1 732)



% ST Insatisfaits

4%



% ST Satisfaits

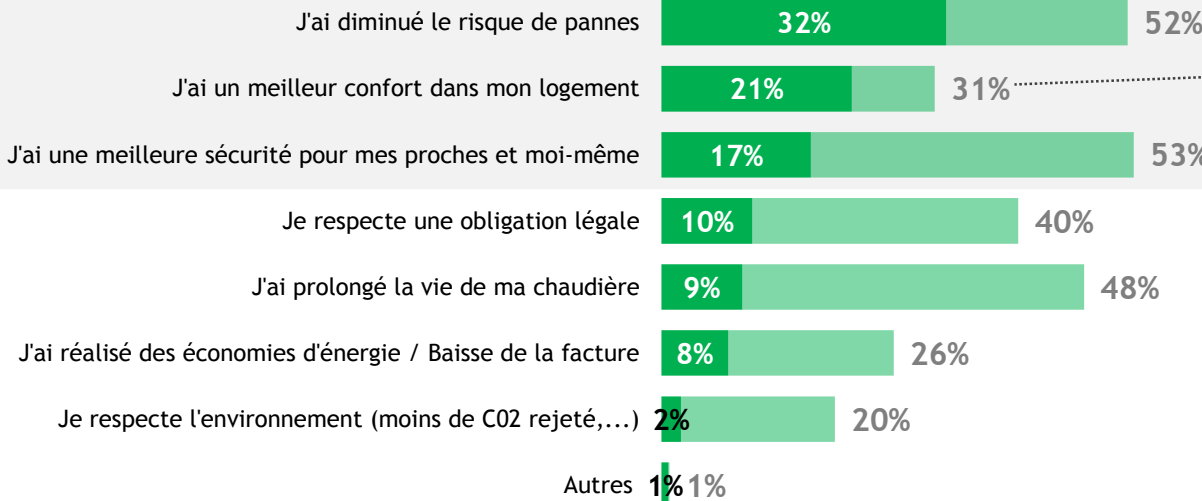


96%

Plus de 50 ans : 97%  
 Propriétaires : 97%  
 Maison : 97%  
 Chaudière au butane/propane : 100%

Réactifs : 6%  
 18-24 ans : 10%  
 Locataires : 7%  
 Appart : 7%

## Les bénéfices perçus



Proactifs : 34%  
 Hommes : 35%  
 CSP+ : 35%

Réactifs : 26%  
 18-24 ans : 30%

Femmes : 19%  
 CSP- : 20%

Différences significatives sur le bénéfice principal

■ Bénéfice principal  
 ■ Total



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

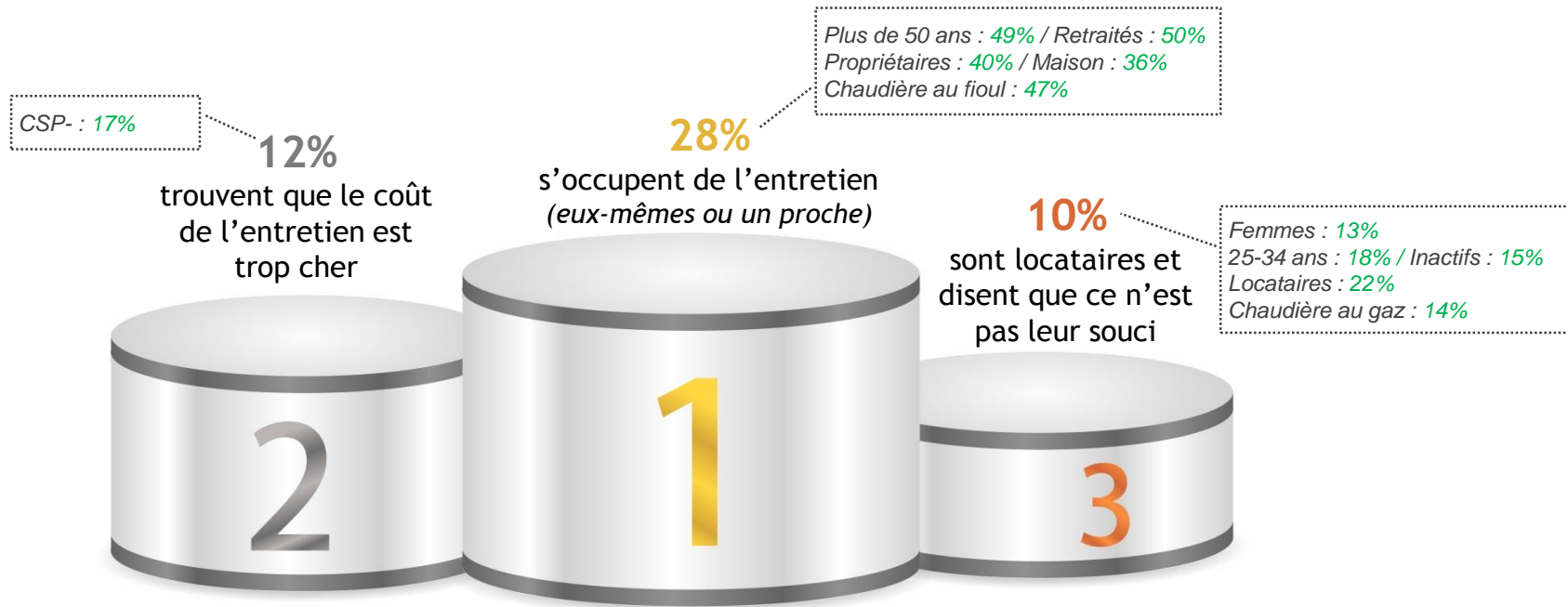
# Les freins spontanément évoqués : certains déclarent réaliser l'entretien eux-mêmes, les autres perçoivent le coût ou le manque de responsabilité perçue



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 (297)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles



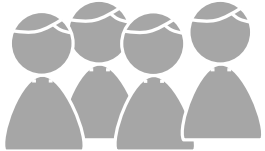


Q14. Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas l'entretien de votre chaudière ?

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (297)

Réponses spontanées - question ouverte  
Plusieurs réponses possibles

Autres freins cités



9% trouvent cela complexe et ne savent pas comment s'y prendre

4% disent qu'ils ne s'en occupent pas

2% manquent de temps pour le faire

7% 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

2% n'y pensent pas

2% trouvent que c'est une dépense supplémentaire

1% a été insatisfait des intervenants

Complexité / Ne  
s'en occupe pas  
14%

Pas de besoin  
13%

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



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 (297)

## ST Coût

Le coût de l'entretien est trop cher **30%** **67%**

C'est une dépense supplémentaire **4%** **64%**

Différences significatives sur le frein principal

## ST Ne s'en occupe pas

Ce n'est pas moi qui m'en occupe **20%** **60%**

Je suis locataire, ce n'est pas mon souci **11%** **38%**

Manque de temps **1%**

Femmes : 27%

Femmes : 14%  
Locataires : 22% / Apart : 25%  
Chaudière au gaz : 14%

## ST Pas de besoin

Ma chaudière est neuve, elle marche très bien **9%** **48%**

Ce n'est pas une priorité pour moi **5%** **51%**

Je ne vois pas l'intérêt de faire un entretien de chaudière **1%** **32%**

Pas besoin faible utilisation de la chaudière **1%**

CSP+ : 15%

Je n'y pense pas **7%** **44%**

S'en occupe lui-même **6%**

Insatisfait des intervenants **2%**

Autre **1%**

Aucun **5%** **10%**

NSP **11%**



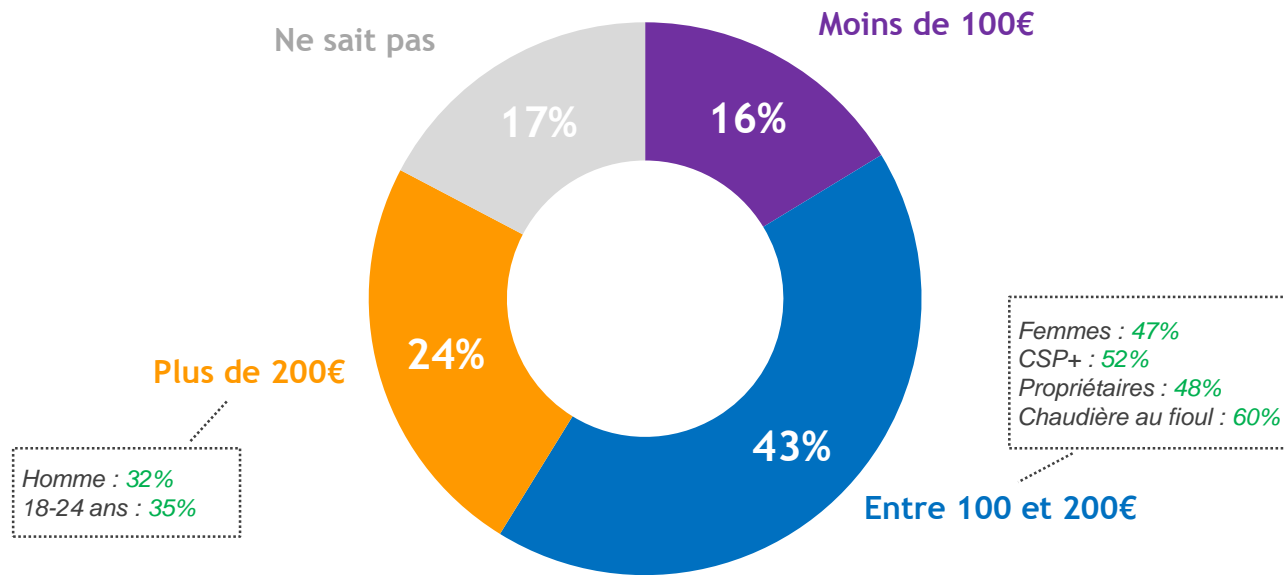
Le coût est le frein principal de ceux faisant eux-mêmes l'entretien de leur chaudière

# 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 (297)



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

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

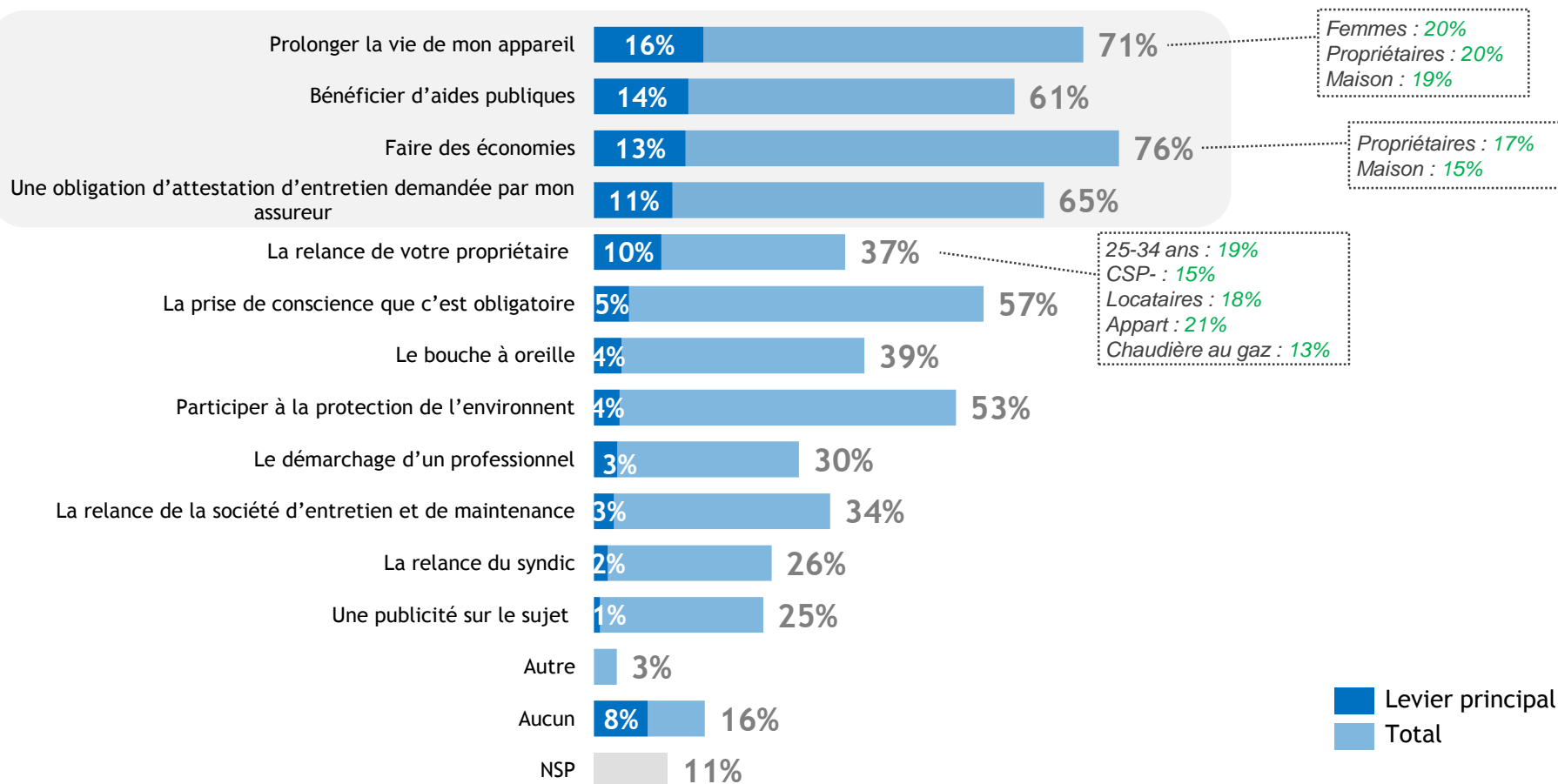
La pérennité de l'installation, la possibilité de réaliser des économies, le besoin d'une attestation

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 (297)

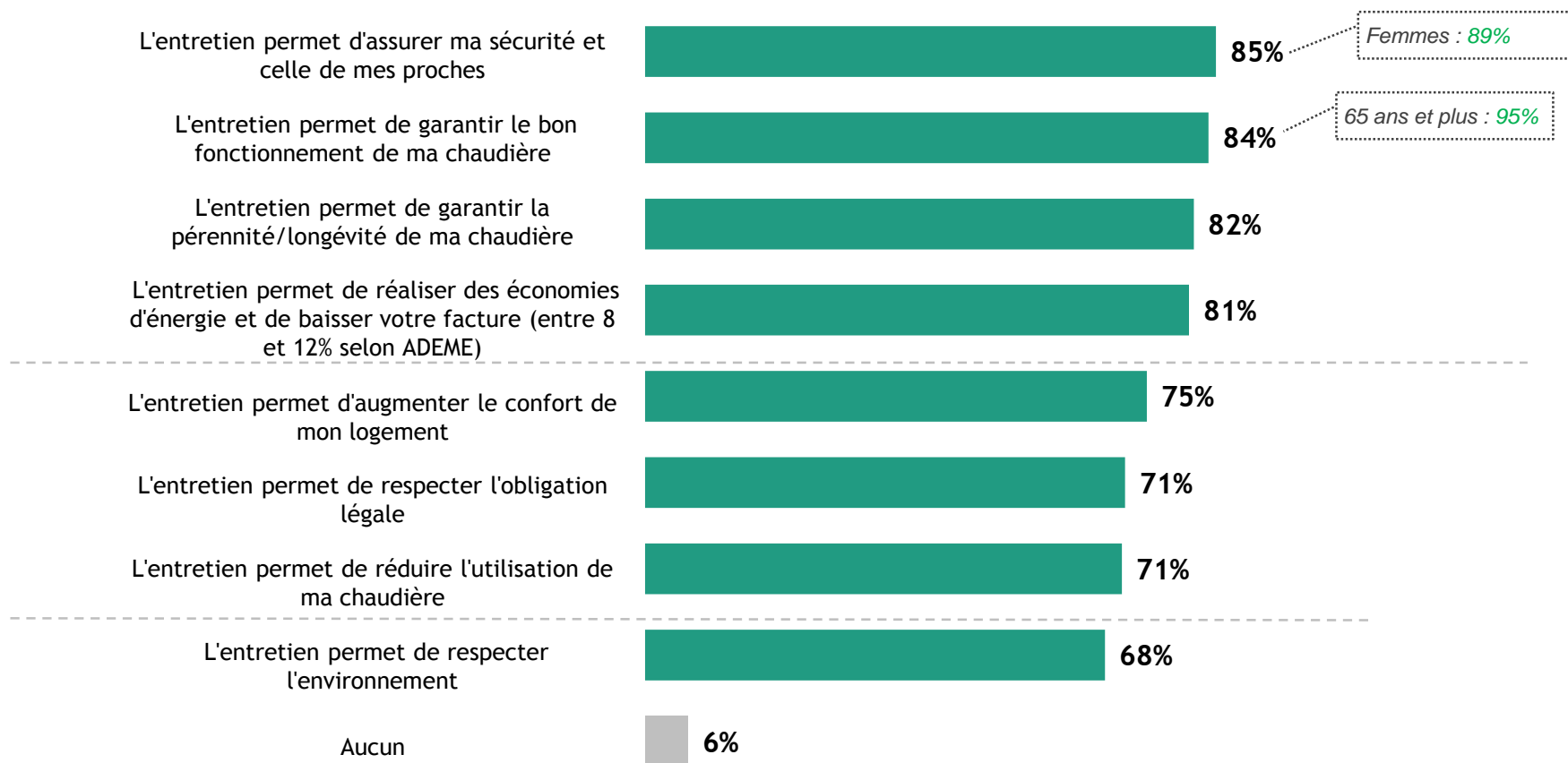
*Différences significatives sur le levier principal*



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

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 (297)



# Des avis presque identiques entre les deux populations... mais des avis partagés sur l'impact économique

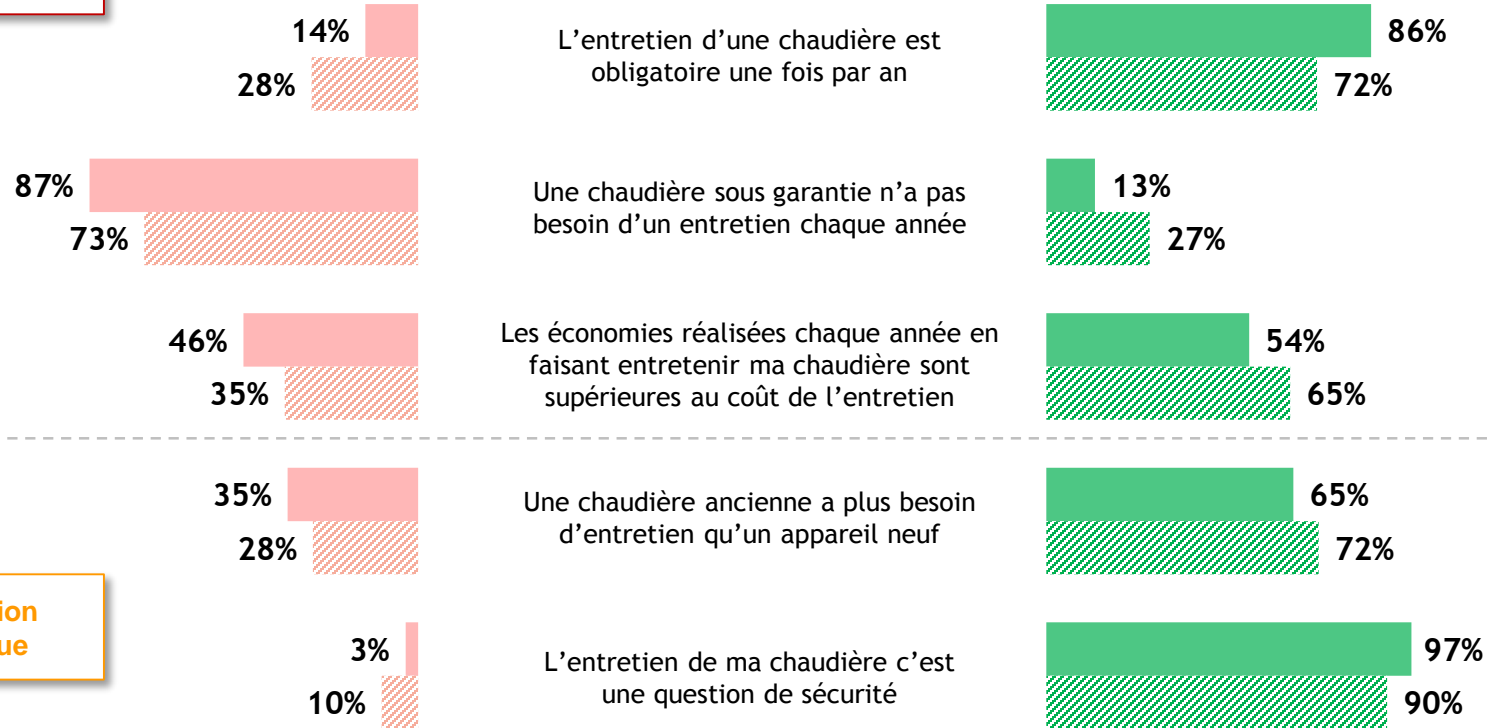


Q17bis. Parmi les affirmations suivantes, indiquez si selon vous elles sont vraies ou fausses ?  
Base : ensemble des possesseurs (2 209)

Perception  
différente

% Faux

% Vrai





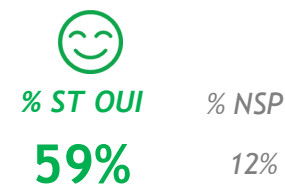
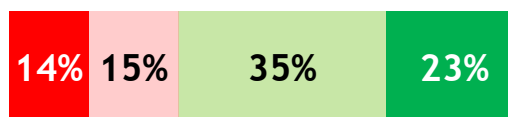
**Les réfractaires seraient-ils  
intéressés par une offre  
d'entretien de maintenance  
de chaudière ?**

# 65% de réfractaires seraient intéressés par un contrat de maintenance

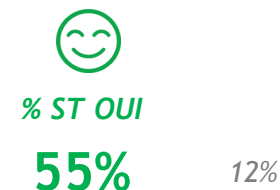
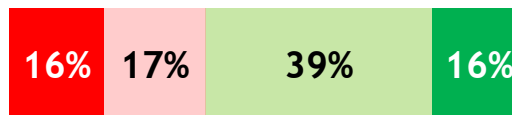
Q22. Si un professionnel vous proposait un contrat d'entretien et de maintenance de votre chaudière, en plus de l'entretien, auriez-vous l'intention de souscrire aux différentes options suivantes :

Base : ensemble des possesseurs ne faisant pas leur entretien de chaudière (297)

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



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



Hommes : 62%  
25-34 ans : 68%  
Propriétaires : 60%

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

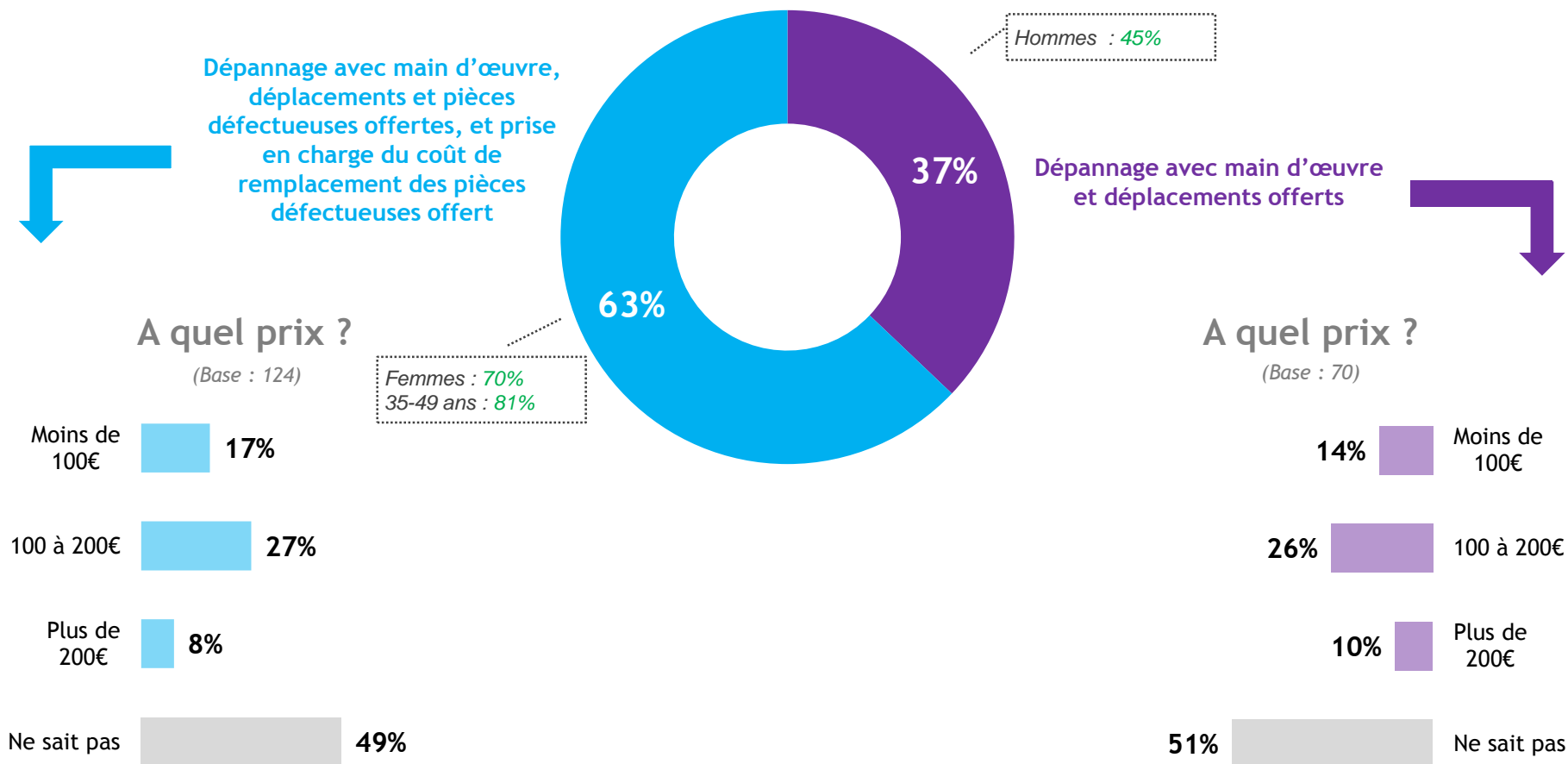
**35% ne sont intéressés par aucune des deux offres**

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



*Remember!*



**Synthèse**

## 51% des ménages français possèdent une chaudière individuelle

1

Les possesseurs de chaudières individuelles n'ont pas un profil significativement différent de la population française

- on note juste une plus forte proportion des familles et de personnes habitant une maison.

## 74% réalisent l'entretien de leur chaudière au moins tous les ans

2

Une pratique fortement influencée par 2 facteurs :

- le **statut d'occupation** : propriétaires / locataires,
- l'**âge** : plus de 35 ans et moins de 35 ans.

Les propriétaires et les personnes âgées de plus de 35 ans sont plus nombreux à réaliser l'entretien (respectivement 61% et 73%)

3

**Spontanément, la sécurité** des habitants du constitue **la motivation principale**; devant le **bon fonctionnement** de la chaudière.

Le confort et la baisse de la facture, constituent des éléments davantage identifiés sur relance.

Le **ressenti d'un dysfonctionnement** de la chaudière et les **relances** d'un tiers sont les principaux événements déclencheurs évoqués.

Une **satisfaction générale très élevée** de l'entretien qui a été réalisé récemment. Certains **bénéfices** sont perçus comme la **diminution des pannes, un confort meilleur ou encore une meilleure sécurité**.

## 17% ne réalisent pas d'entretien de chaudière

4

**Un quart des interviewés déclarent spontanément réaliser leur entretien eux-mêmes**; Le coût de l'entretien est leur principal frein suivi du rejet de la responsabilité.

**Les autres évoquent principalement le coût de l'entretien jugé trop cher** voire le manque de responsabilité (je suis locataire ce n'est pas mon sujet)

La complexité de la réalisation de l'entretien, et le manque de temps sont autant de freins également évoqués spontanément.

Les leviers principaux évoqués concernent la prolongation de la vie de la chaudière, les aides publiques, la réduction de la facture et une relance extérieure; et en mineur la réglementation.

### Bilan

Une **méconnaissance de la réglementation** : certains font eux-mêmes leur entretien, les locataires se décharge de l'obligation de faire réaliser l'entretien,...

La **sécurité** est reconnu comme étant un enjeu majeur pour tout le monde.

L'**axe économique** est potentiellement un frein mais également un levier pour ceux qui ne réalisent pas l'entretien.

La **complexité de la réalisation de l'entretien ressort spontanément** pour les personnes ne réalisant pas l'entretien.

L'**aspect réglementaire**, le rappel à l'ordre via des relances à une influence non négligeable sur ceux réalisant leur entretien.

## Recommandations

✓ Rappeler la réglementation... :

*Toutes les chaudières, y compris ceux sous garantie, doivent être entretenues chaque année par l'utilisateur, et donc le locataire si contrat de bail, et cela par un professionnel*

✓ ... ainsi que les enjeux engendrés et mettant les arguments suivants en avant :

- La sécurité, l'efficacité énergétique, le confort → particulièrement pour les locataires;
- La sécurité et la pérennité de l'installation → auprès des propriétaires,

✓ Montrer à ceux qui ne réalisent pas l'entretien notamment les locataires de moins de 35 ans que l'entretien peut leur apporter... :

- La sécurité et ainsi limiter le manque de responsabilité perçu, les économies engendrées par une baisse de la facture et l'amélioration du confort

...mais aussi leur valoriser :

- La facilité à effectuer cet entretien en trouvant simplement un bon professionnel
- La satisfaction engendrée par ceux qui le réalisent

✓ Mobiliser l'interprofession afin de formaliser le besoin de disposer d'une attestation annuelle auprès des syndicats, des assurances,...

✓ Systématiser des relances tous les ans après la date du dernier entretien

**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