



Le dépannage à domicile : nouvelles pratiques et attentes des Français

Septembre 2016

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR^{'16}
corporate



HomeServe

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00






fmicheau@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“*opinionway*”



La méthodologie

	<p>Echantillon de 1045 personnes représentatif de la population française âgée de 25 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.</p>
	<p>L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).</p>
	<p>Les interviews ont été réalisées les 30 et 31 août 2016.</p>
	<p>OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.</p>
	<p>Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.</p>

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« **Sondage OpinionWay pour HomeServe** »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



LES RESULTATS

01

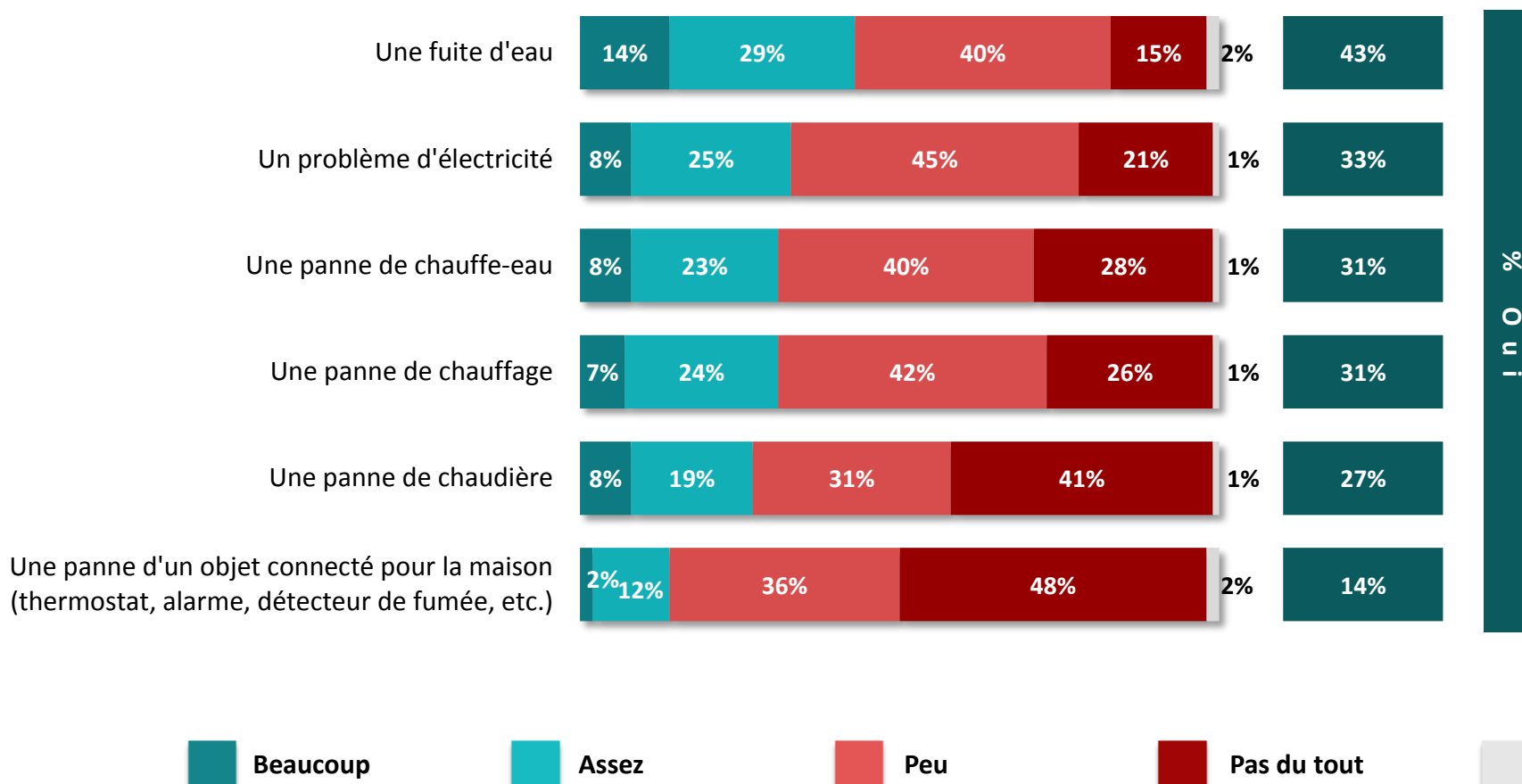


L'anticipation des problèmes domestiques



La crainte d'un problème à son domicile

Q. Redoutez-vous que chacun des problèmes suivants se produise dans votre logement ?



57%
des Français
redoutent
au moins l'un
de ces problèmes



L'aisance à réparer les problèmes à domicile

Q. Selon vous, chacun des problèmes suivants est-il facile ou difficile à réparer dans votre logement ?



Une panne d'un objet connecté pour la maison (thermostat, alarme, détecteur de fumée, etc.)



Un problème d'électricité



Une panne de chauffage



Une panne de chauffe-eau



Une panne de chaudière



Une fuite d'eau



% Facile

85%

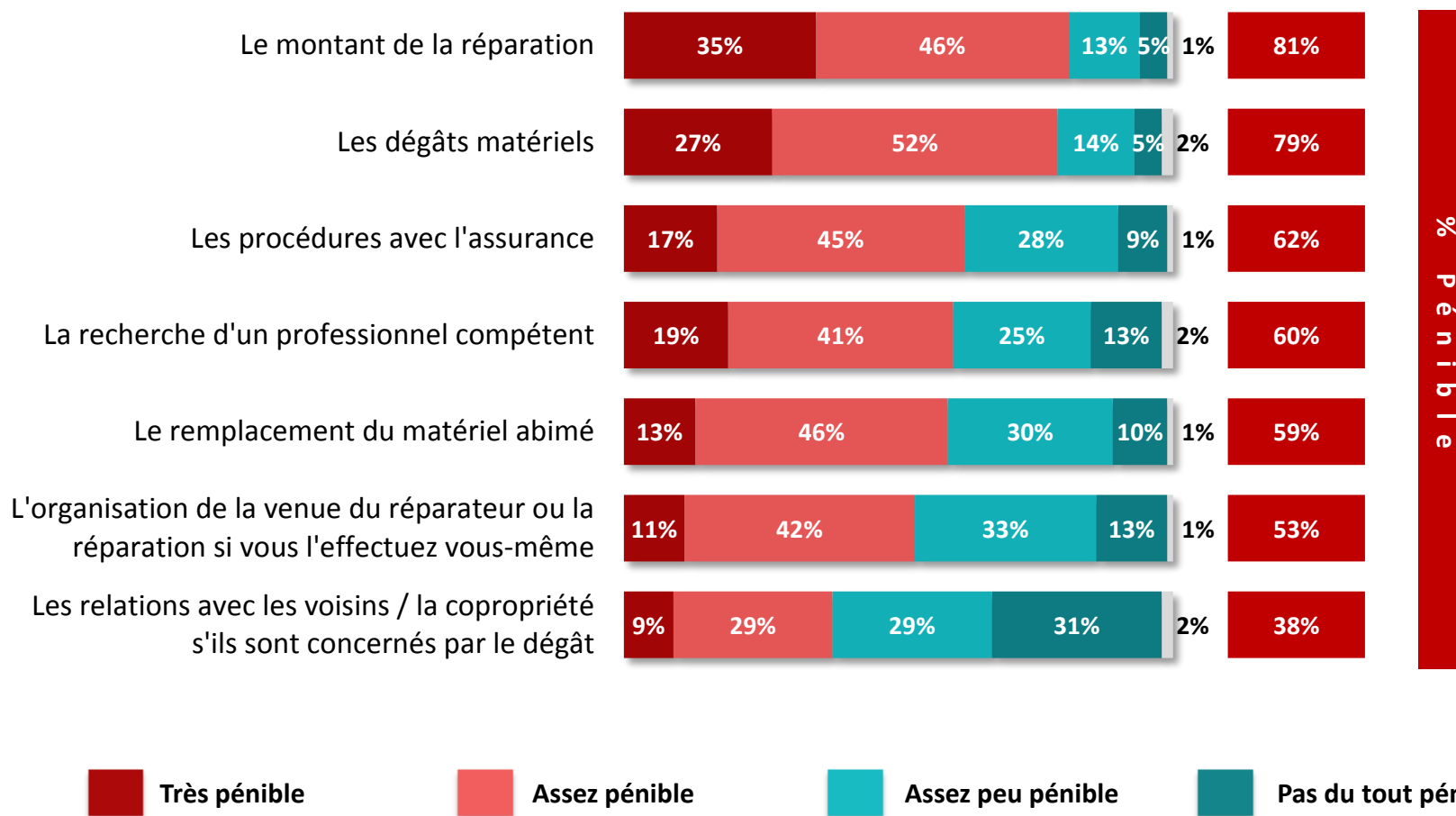
des Français estiment qu'au moins l'un des problèmes est facile à réparer





La pénibilité de la réparation des problèmes à domicile

Q. Chacune des étapes de la réparation est-elle pour vous pénible ou pas pénible ?



02



**La gestion des réparations
à domicile**

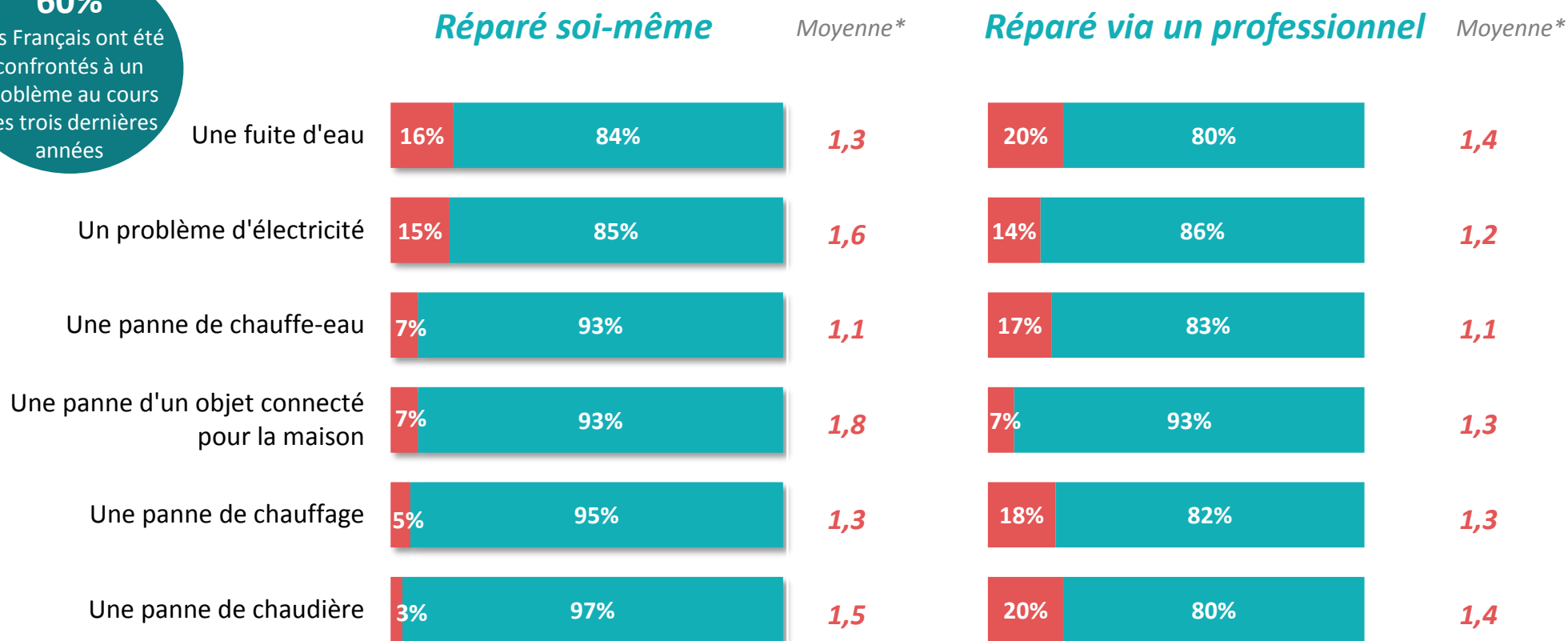


La fréquence des réparations (personnelles ou professionnelles) à domicile

Q. Au cours des trois dernières années, avez-vous connu chacun des problèmes suivants au sein de votre logement, que vous avez réparé vous-même ou grâce à l'intervention d'un professionnel ?


1045
personnes

60%
des Français ont été
confrontés à un
problème au cours
des trois dernières
années



*Parmi les personnes qui ont connu le problème



A déjà rencontré le problème



N'a pas connu ce problème



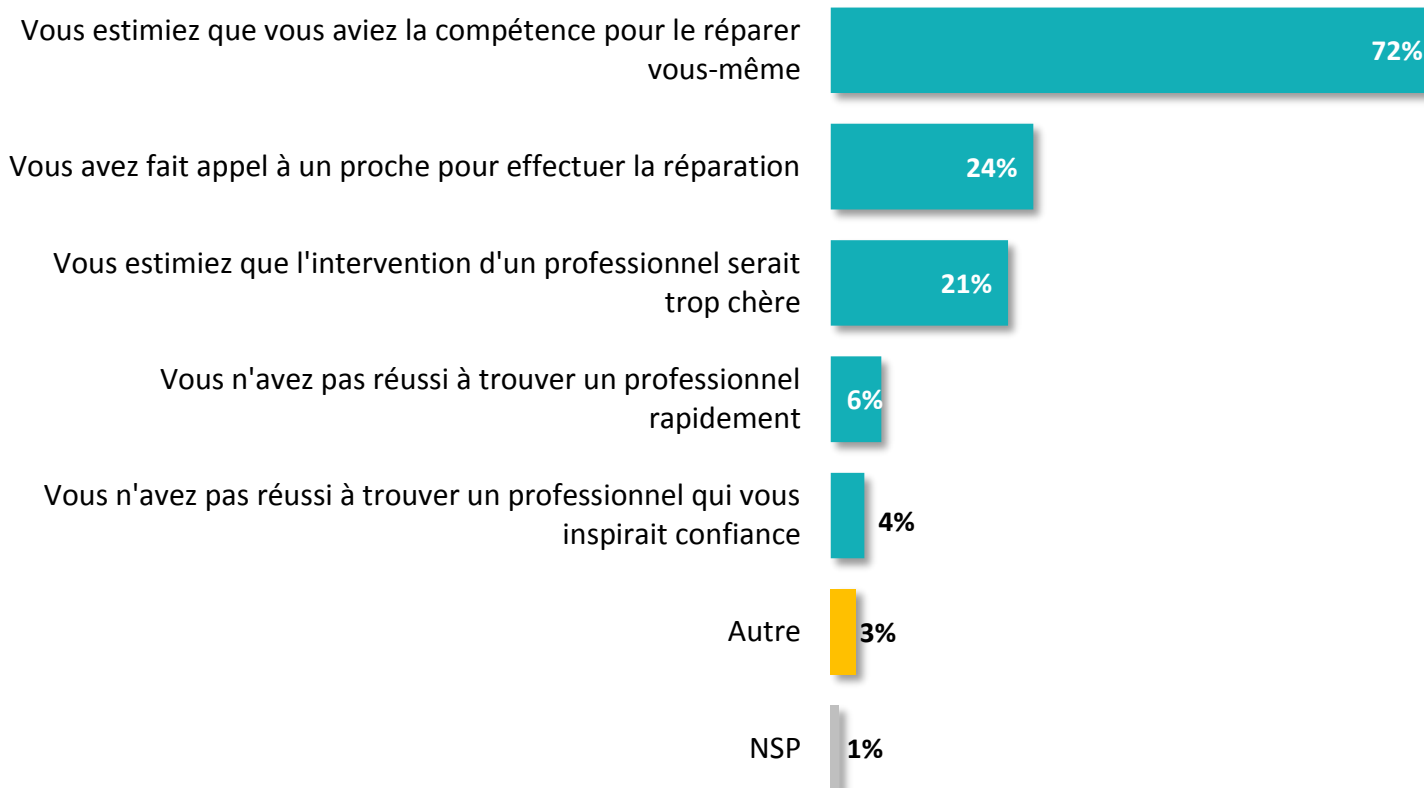
Les freins à contacter un professionnel suite à un problème à son domicile



Q. Pour quelles raisons n'avez-vous pas contacté un professionnel lorsque vous avez été confronté à un problème dans votre logement ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont rencontré des problèmes et n'ont pas fait appel à un professionnel, soit 32% de l'échantillon.

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





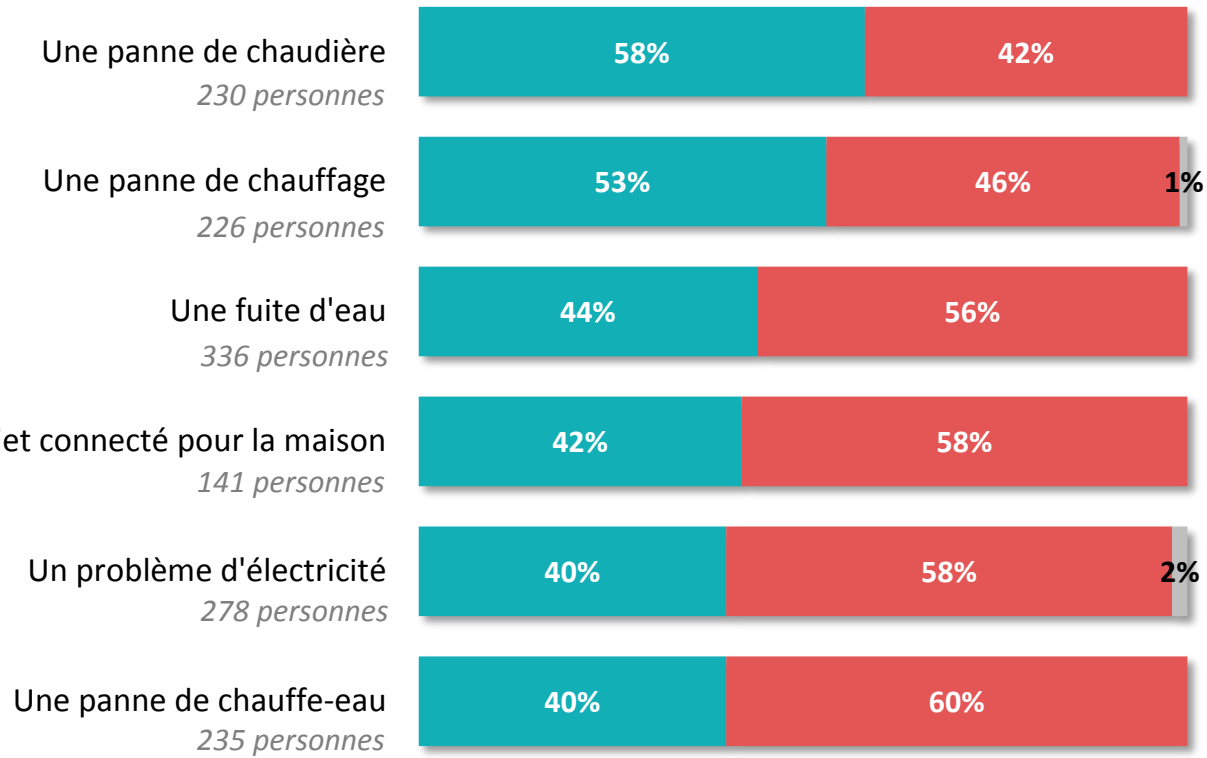
L'appel à un professionnel en cas d'échec de résolution du problème

Q. Vous est-il arrivé de faire appel à un professionnel après ne pas être parvenu à résoudre le problème vous-même ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont rencontré chacun des problèmes



55%
De ceux qui ont eu un problème ont eu recours à un professionnel après un échec personnel de réparation



Oui Non NSP

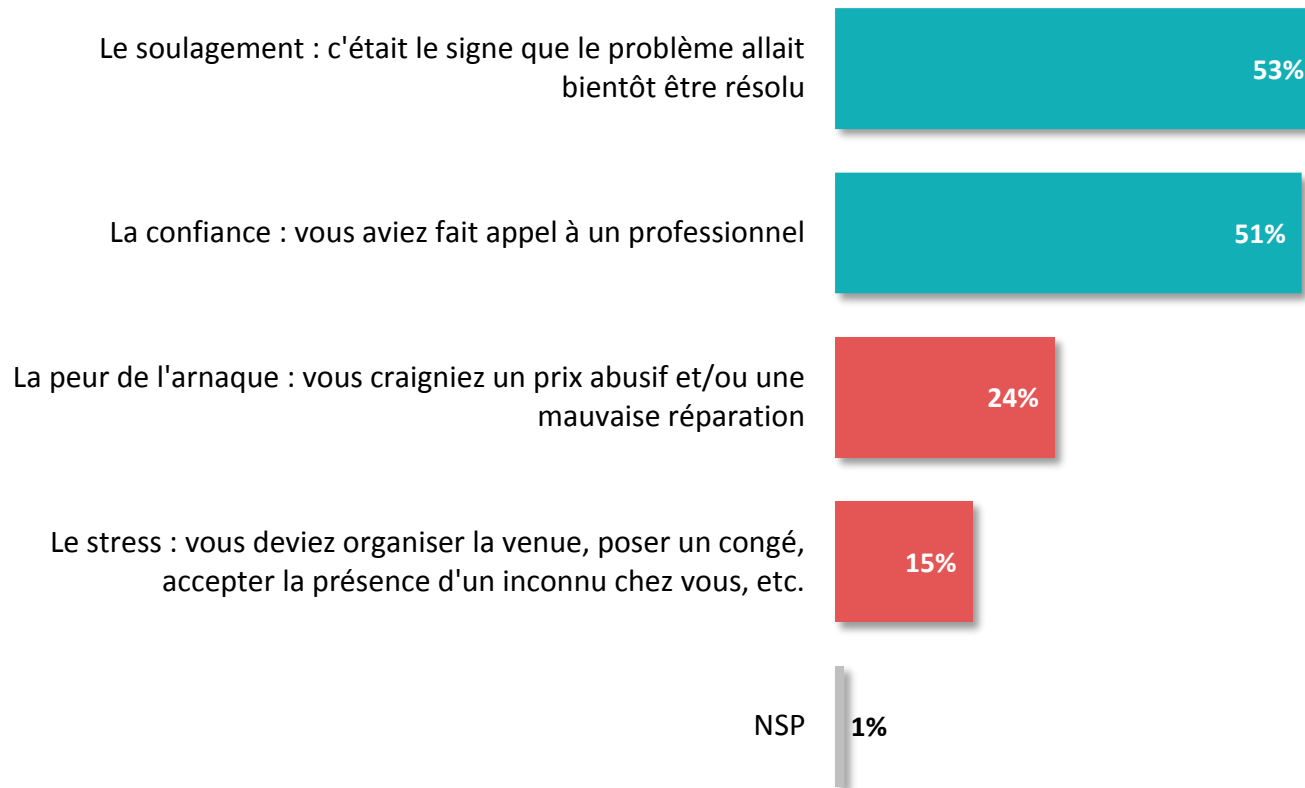


Le sentiment prédominant lors de l'intervention d'un professionnel à son domicile



Q. Et lorsque vous avez fait intervenir un professionnel chez vous, quel sentiment était prédominant ?

Question posée uniquement aux personnes qui ont rencontré des problèmes et fait intervenir un professionnel, soit 47% de l'échantillon.
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



03

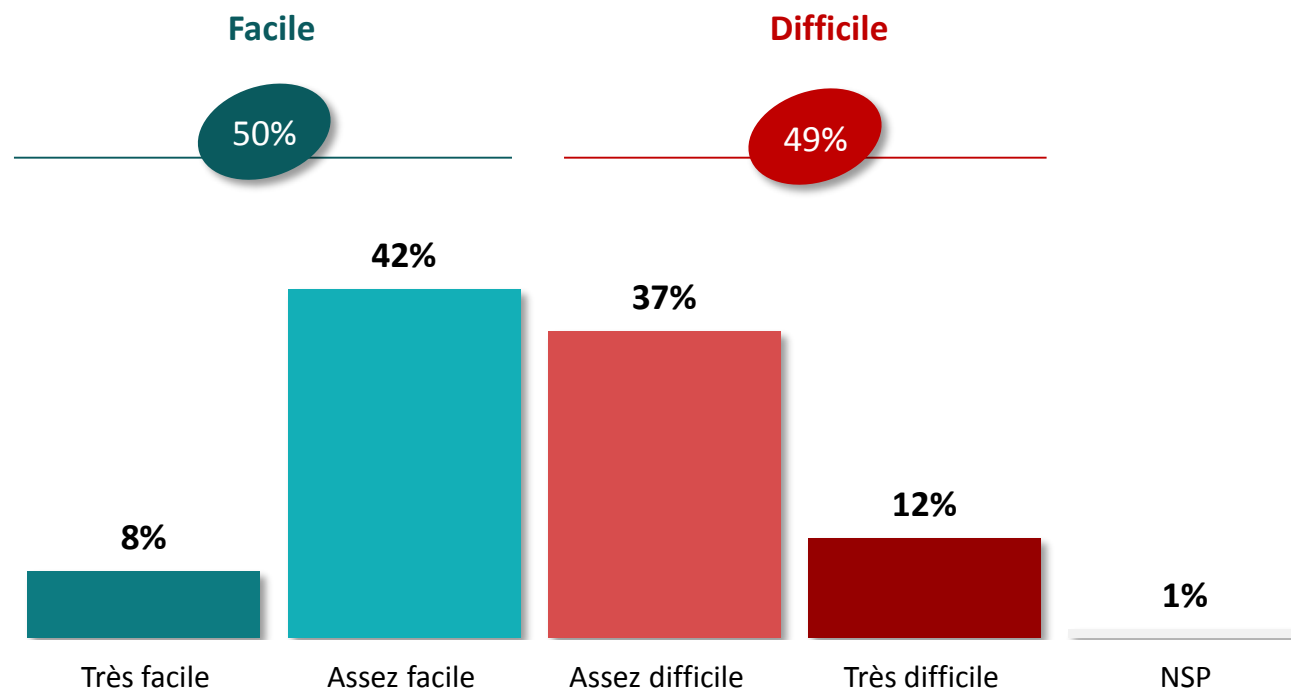


**Le choix du professionnel :
information, prix et
recommandation**



La facilité à trouver des professionnels compétents sur internet

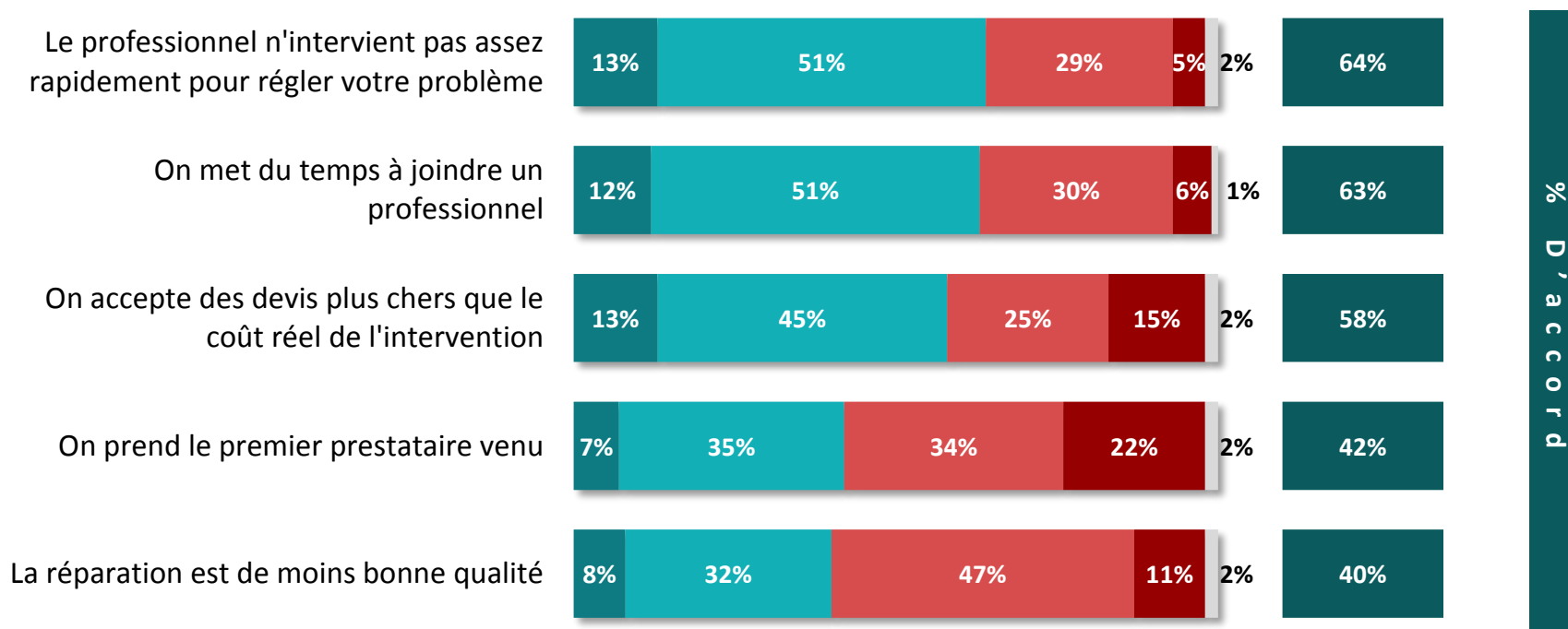
Q. Selon vous est-il facile ou difficile de trouver sur Internet des professionnels (électriciens, plombiers, chauffagistes) fiables et de qualité pour réparer les problèmes de votre logement ?



“ La qualité de l'intervention d'un professionnel lors d'un problème urgent

Q. Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ? Lorsque l'on doit faire intervenir un professionnel (électricien, plombier, chauffagiste) en cas de problème urgent dans son logement...

1045 personnes

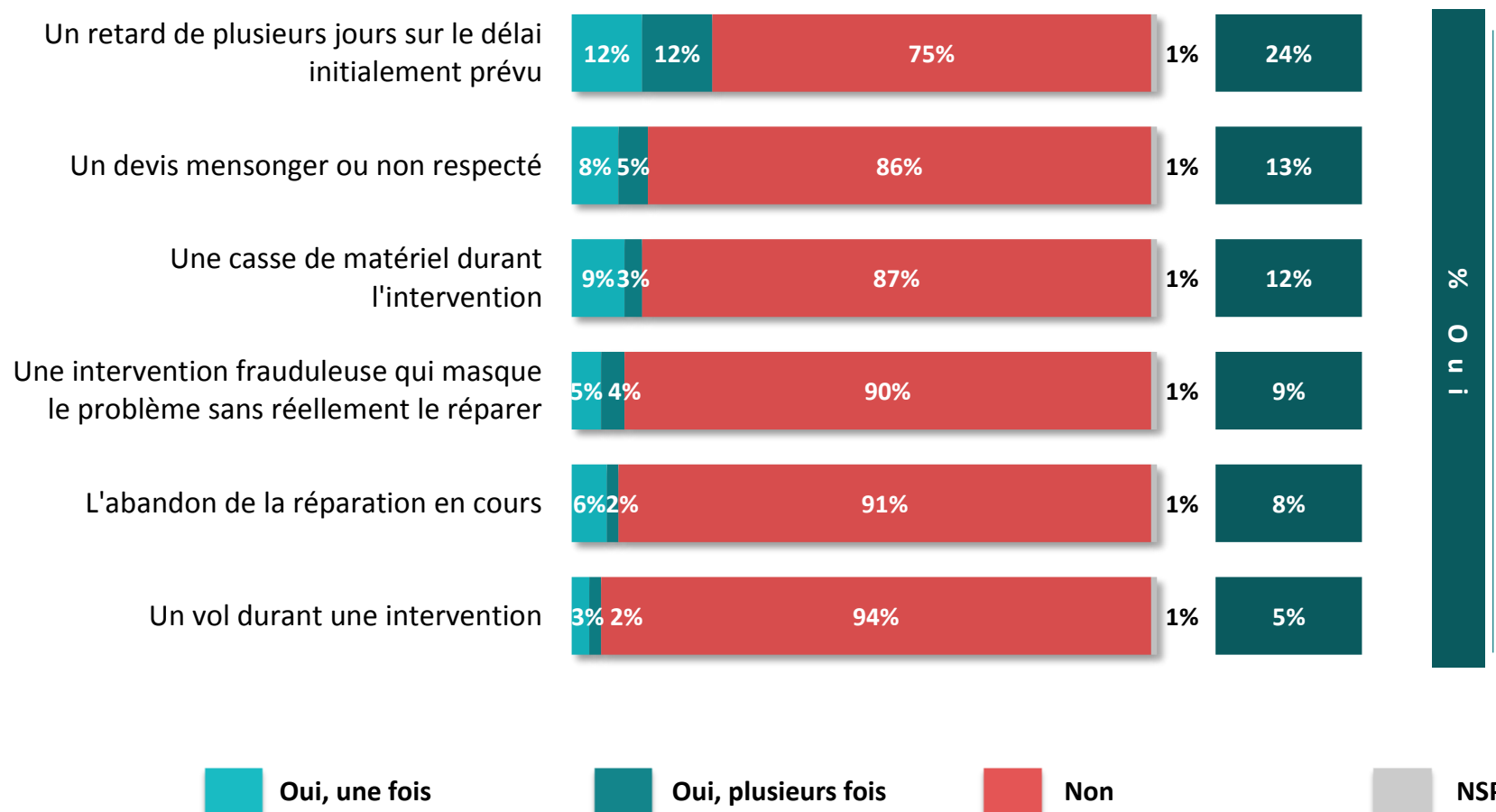


■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Pas du tout d'accord
 ■ NSP



Les déconvenues survenues à la suite de l'intervention d'un professionnel

Q. Avez-vous déjà été confronté à chacun des problèmes suivants lors d'une intervention à votre domicile (en plomberie, électricité, chauffage) ?

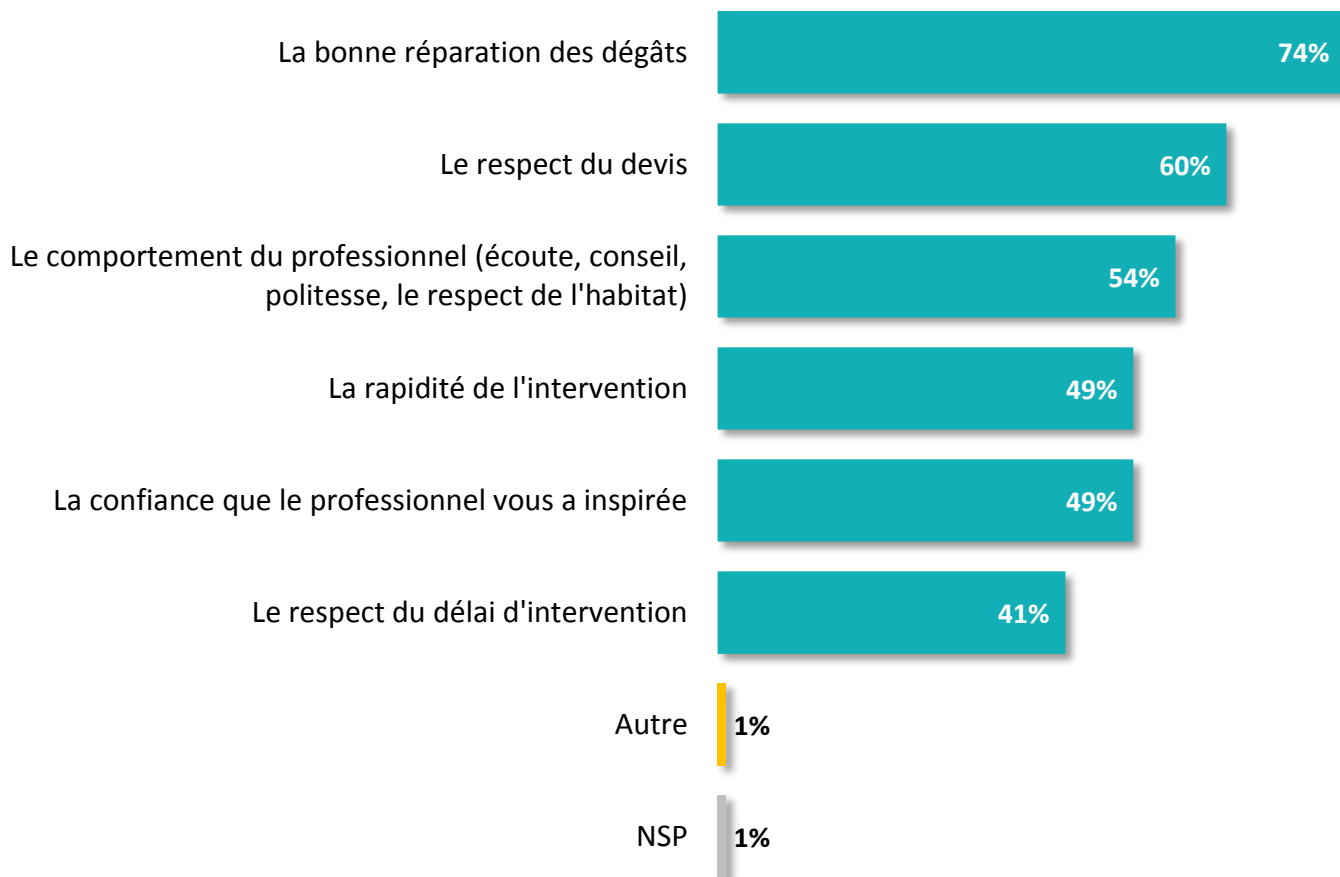




Les critères de recommandation d'un professionnel

Q. Et sur quels critères recommanderiez-vous un professionnel (électricien, plombier, chauffagiste) à un proche confronté à un problème dans son logement ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les innovations encourageant le recours à des professionnels

Q. A l'avenir, qu'est-ce qui, selon vous, pourrait encourager le recours à un professionnel (électricien, plombier, chauffagiste) pour les réparations de votre logement ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*