

Paris, le 28 juin 2019

## Achat d'appareils de chauffage électrique et chauffe-eau : un parcours omnicanal pour éclairer une décision importante

*Présentation de l'étude du Gifam 2018 sur le parcours de recherche et d'achat des consommateurs d'appareils de chauffage électrique et de chauffe-eau en France<sup>1</sup>*

Le Gifam – groupement des marques d'appareils pour la maison – dévoile aujourd'hui les résultats de son étude sur le parcours de recherche et d'achat des consommateurs d'appareils de chauffage électrique et de chauffe-eau en France\*. **Alors que plus de 80% des consommateurs d'appareils de chauffage électrique choisissent eux-mêmes leurs appareils et portent une attention particulière aux conseils des vendeurs en magasin, les consommateurs de chauffe-eau ont recours, pour plus de la moitié, à l'accompagnement d'un professionnel.**

De la recherche d'information à l'acte d'achat, le Gifam met en lumière grâce à cette étude, **8 enseignements-clés** (autonomisation du parcours d'achat, omnicanalité, besoin de voir les produits, intérêt pour la connectivité...) détaillés dans les pages suivantes.

« *Nous sommes très heureux de partager les résultats de cette étude dense* », commente **Éric Baudry**, Président de la Commission Thermique du Gifam. « *Nous sommes particulièrement fiers de voir que les efforts des fabricants en matière d'innovation sont en adéquation avec les attentes des consommateurs, parmi lesquelles les économies d'énergie. Nous sommes désireux de travailler plus encore avec nos partenaires distributeurs et installateurs afin de proposer encore plus de pédagogie et d'informations aux consommateurs, en magasin comme sur le web, qui constituent tous des canaux déterminants dans le parcours d'achat* » poursuit-il.

Contacts presse :

**Agence MAARC**

Morgane Laviro / [morgane.laviro@maarc.fr](mailto:morgane.laviro@maarc.fr) / 01 40 07 07 94

Victoria Bareille / [victoria.bareille@maarc.fr](mailto:victoria.bareille@maarc.fr) / 01 86 95 41 95

### À propos du Gifam :

Groupement des marques d'appareils pour la maison, le Gifam rassemble une cinquantaine d'entreprises, grands groupes internationaux et PME, qui accompagnent le consommateur au quotidien en proposant des produits innovants en électroménager et confort thermique électrique, sous des marques de grande notoriété. Plus d'informations sur [www.gifam.fr](http://www.gifam.fr)  
Facebook : [@Gifam](https://www.facebook.com/Gifam), Twitter : [@GIFAM](https://twitter.com/GIFAM), LinkedIn : [Gifam](https://www.linkedin.com/company/gifam).

---

<sup>1</sup>L'étude Gifam 2018 sur le parcours d'achat des consommateurs d'appareils de chauffage électrique et de chauffe-eau en France a été réalisée sur un échantillon de 301 propriétaires, décisionnaires en matière de chauffage et d'eau chaude sanitaire. 40 questions et 30 entretiens qualitatifs ont été administrés en ligne du 7 au 21 août 2018 par le Gifam.

## Les 8 enseignements de l'étude du Gifam sur le parcours de recherche et d'achat des consommateurs d'appareils de chauffage électrique et de chauffe-eau en France

### 1. Des acheteurs de plus en plus autonomes

Cette étude du Gifam révèle **une forte tendance à l'autonomie des consommateurs dans leur parcours d'information et d'achat** : ils sont en effet 8 sur 10 à acquérir eux-mêmes leurs appareils de chauffage électrique et 7 sur 10 pour les sèche-serviettes. **Une tendance moins affirmée du côté des chauffe-eau** puisque 46% des consommateurs achètent leur appareil eux-mêmes.

### 2. Un parcours d'achat particulièrement dense et qualifié

L'achat d'un appareil de chauffage électrique est un acte particulièrement impliquant. Pour près de 9 acheteurs sur 10, cet achat a de l'importance et même beaucoup d'importance pour 44%. Tout comme l'acquisition d'un appareil de chauffage électrique, **l'achat d'un chauffe-eau est un acte particulièrement impliquant**. 8 consommateurs sur 10 le qualifient d'important, dont 40% très important.

Les temps de recherche sont révélateurs d'une réelle implication du consommateur dans sa décision.

### 3. Des circonstances d'achats qui viennent déterminer la suite du parcours

Du côté du chauffage électrique, ce sont majoritairement des travaux de rénovation qui **poussent au renouvellement des appareils** : pour 28%, il s'agit de travaux dans la maison ou d'une pièce en particulier pour 23%.

Pour 65% des répondants, **l'achat d'un sèche-serviette constitue une première acquisition, majoritairement dans le cadre de travaux de rénovation**.

Concernant les chauffe-eau, dans 52% des cas, **c'est une panne qui pousse les consommateurs au remplacement de leur appareil**. Plus d'un tiers en font l'acquisition dans le cadre de **travaux de rénovation** ; le **chauffe-eau thermodynamique est alors favorisé par un consommateur sur deux** – signe d'une plus grande conscience écologique ?

Dans tous les cas de figure, un achat déclenché avant qu'il ne soit trop tard (panne) permet au consommateur de mûrir sa réflexion et de s'orienter vers une solution plus satisfaisante.

### 4. Des temps de recherche particulièrement longs

Le parcours de recherche pour un acheteur d'appareil de chauffage électrique est composé en moyenne de plus de 3 démarches<sup>2</sup>. En ligne, les consommateurs visitent environ 5 sites. **Les sites des distributeurs sont les sources les plus consultées, par 68% des répondants**. Les avis consommateurs sont également très appréciés : 54% des consommateurs les consultent directement sur les sites des distributeurs et 83% considèrent qu'ils sont déterminants.

---

<sup>2</sup> Déplacement en magasin, recherches web, demandes d'informations à un professionnel, catalogues.

En moyenne, le temps d'achat d'un chauffage électrique est de 25 jours, 20,5 jours pour un chauffe-eau et 16,5 jours pour un sèche-serviette. Ces données évoluent toutefois en fonction des circonstances d'achat des appareils, une panne nécessitant souvent un remplacement plus rapide. À titre d'exemple, ceux qui remplacent un appareil de chauffage électrique en panne y passent moins de temps (8 jours) que ceux qui effectuent des travaux de rénovation (25,5 jours) ou ceux qui changent par envie (31,5 jours).

Concernant les chauffe-eau, les consommateurs effectuent eux aussi **3 démarches en moyenne**. Les acheteurs de chauffe-eau thermodynamiques, appareils plus récents à la technologie avancée, font **une démarche de plus** que ceux qui acquièrent un chauffe-eau électrique.

## 5. Une omnicanalité du parcours d'achat

La majorité des acheteurs passent par des recherches en ligne et en magasin pour effectuer leurs achats : 43% pour les appareils de chauffage électrique et 37% pour les sèche-serviettes. Pour le chauffage électrique, si 37% des acheteurs font le choix de consulter des catalogues de produits, une forte proportion de consommateurs passe par la visite en magasin (67% des acheteurs) et les recherches en ligne (62%). À noter, 36% des consommateurs qui achètent en ligne sont allés voir les produits en magasin.

Les canaux consultés avant d'investir dans un chauffe-eau sont diversifiés : 51% contactent un professionnel, 50% vont en magasin, 46% font des recherches sur Internet et 42% demandent conseil à leur entourage. Au total, **34% des individus interrogés ont mêlé recherches en magasin et en ligne**, 16% ont fait uniquement des recherches en magasin et 12% exclusivement *via* le web.

## 6. Des acheteurs qui manifestent le besoin de voir les produits

Après des acheteurs autonomes, le magasin reste le canal d'acquisition privilégié par 8 consommateurs sur 10. Un espace qui leur permet de se faire une meilleure idée du produit, de son *design*, des matières, de son encombrement.

## 7. Des consommateurs qui s'intéressent de plus en plus à la connectivité

Les consommateurs semblent avoir conscience des bénéfices permis par les technologies les plus récentes développées par les fabricants d'appareils de chauffage électrique. Ils placent ces solutions au cœur de leurs attentes puisqu'ils y voient un moyen de réduire leur consommation (60%) et d'améliorer leur confort (44%).

## 8. Des professionnels au rôle-clé dans l'accompagnement des consommateurs

Si cette étude démontre une tendance de fond des consommateurs à acheter seuls leurs appareils, ils sont en revanche très demandeurs d'informations à même d'éclairer leur choix. La place des professionnels est prépondérante tout au long de ce parcours. **Pédagogie dans les rayons et sur les sites des enseignes, professionnels formés aux nouvelles technologies des fabricants semblent ainsi constituer les facteurs-clés de l'accompagnement des acheteurs dans leur parcours d'achat.**

Dans le cadre des appareils de chauffage électrique, 26% des propriétaires font appel à un professionnel, qu'il s'agisse d'accompagner l'acte d'achat ou d'installer les appareils. Les raisons de faire appel à un professionnel sont multiples : manque de compétences pour

choisir ou installer les appareils (44%), un projet de trop grande envergure (42%) ou encore un manque de connaissances des produits (31%).

Les compétences du professionnel et la confiance que le consommateur lui accorde, souvent du fait d'une précédente expérience, sont déterminants pour le choix du professionnel, bien plus que le prix des prestations. La recommandation joue également un rôle très important dans ce choix. Contrairement aux individus au parcours autonome qui veulent faire davantage d'économies, ceux qui se sont assistés d'un professionnel sont à la recherche d'une prestation de qualité.

Dans 36% des cas, ce professionnel est un chauffagiste, et dans 28% un électricien.

À noter : les consommateurs passés par un professionnel tendent davantage vers une montée en gamme des appareils, les acheteurs autonomes se tournant plutôt vers des appareils moins onéreux.

Du côté des sèche-serviettes, 34% des répondants ont fait appel à un professionnel, qu'il s'agisse de l'achat ou de l'installation. La plupart fait le choix de se tourner vers un plombier (29% des cas), un chauffagiste (25% des cas) ou un électricien (22% des cas). Dans près de la moitié des situations, le professionnel est intervenu pour gérer le projet dans son ensemble, de l'achat à l'installation. Lorsque ça n'a pas été le cas, les particuliers ont fait appel à lui par manque de compétences et de connaissances des produits.

Les chauffe-eau thermodynamiques sont surtout acquis par réseau professionnel tandis que les chauffe-eau électriques sont plutôt achetés en autonomie. Quel que soit le type d'appareil choisi, la recommandation du professionnel est une tendance de fond qui vient justifier le choix du produit, dans 32% des cas.