

**SERVICE HELPDESK CHAUFFAGE PEB EN RÉGION BRUXELLOISE**

**EVALUATION DE LA REGLEMENTATION  
CHAUFFAGE PEB  
EN REGION BRUXELLES-CAPITALE**

**EXTRAITS**

## Contenu du Rapport

1. Objectifs de l'étude et description de l'échantillon
2. Agréments, Activités, Secteurs et Actes réglementaires
3. Evaluation de la Réglementation Chauffage PEB
4. Administration des Actes Réglementaires
5. Helpdesk
6. Conclusions

# 1. Objectifs de l'étude et description de l'échantillon



### Objectifs

Au travers de cette étude, le service Helpdesk PEB Chauffage veut interroger les professionnels agréés en Région Bruxelles-Capitale à propos de la **Réglementation chauffage PEB**. L'objectif est d'obtenir des enseignements quant à la mise en œuvre des exigences, de déterminer les possibilités d'amélioration, et aussi de déterminer si tout est clair dans cette réglementation.



### Méthodologie & Echantillon

CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

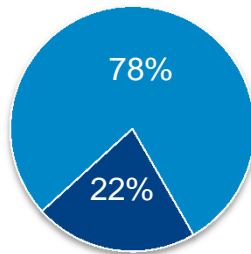
- Les répondants ont été contactés via un fichier d'adresses fourni par l'IBGE
- Les interviews ont eu lieu entre le 17 et le 28 Octobre 2014
- Au total, 301 interviews ont été réalisées (objectif n =300)



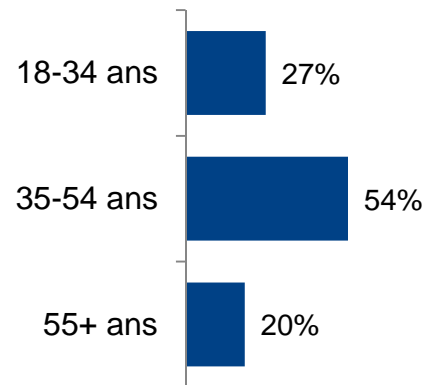
## Description de l'échantillon

Langue

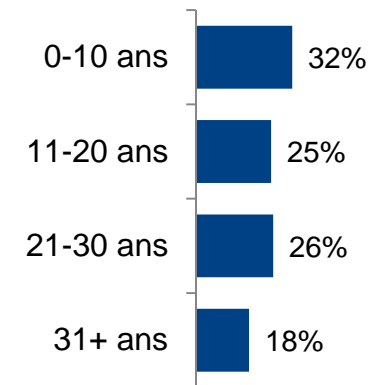
■ Néerlandais ■ Français



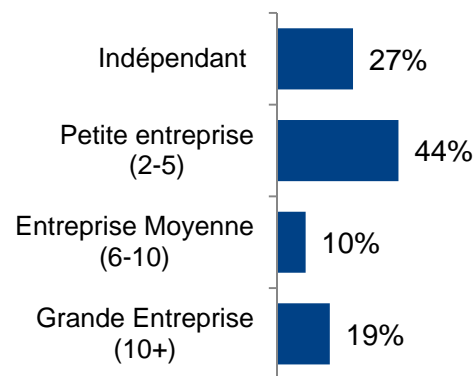
Age



Expérience

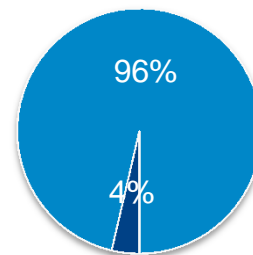


Taille de l'Entreprise

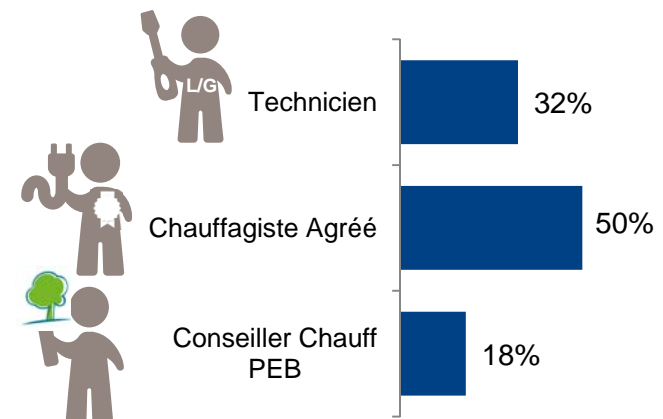


Porte-Parole

■ Oui ■ Non



Agréments



Base: Tous – n=301

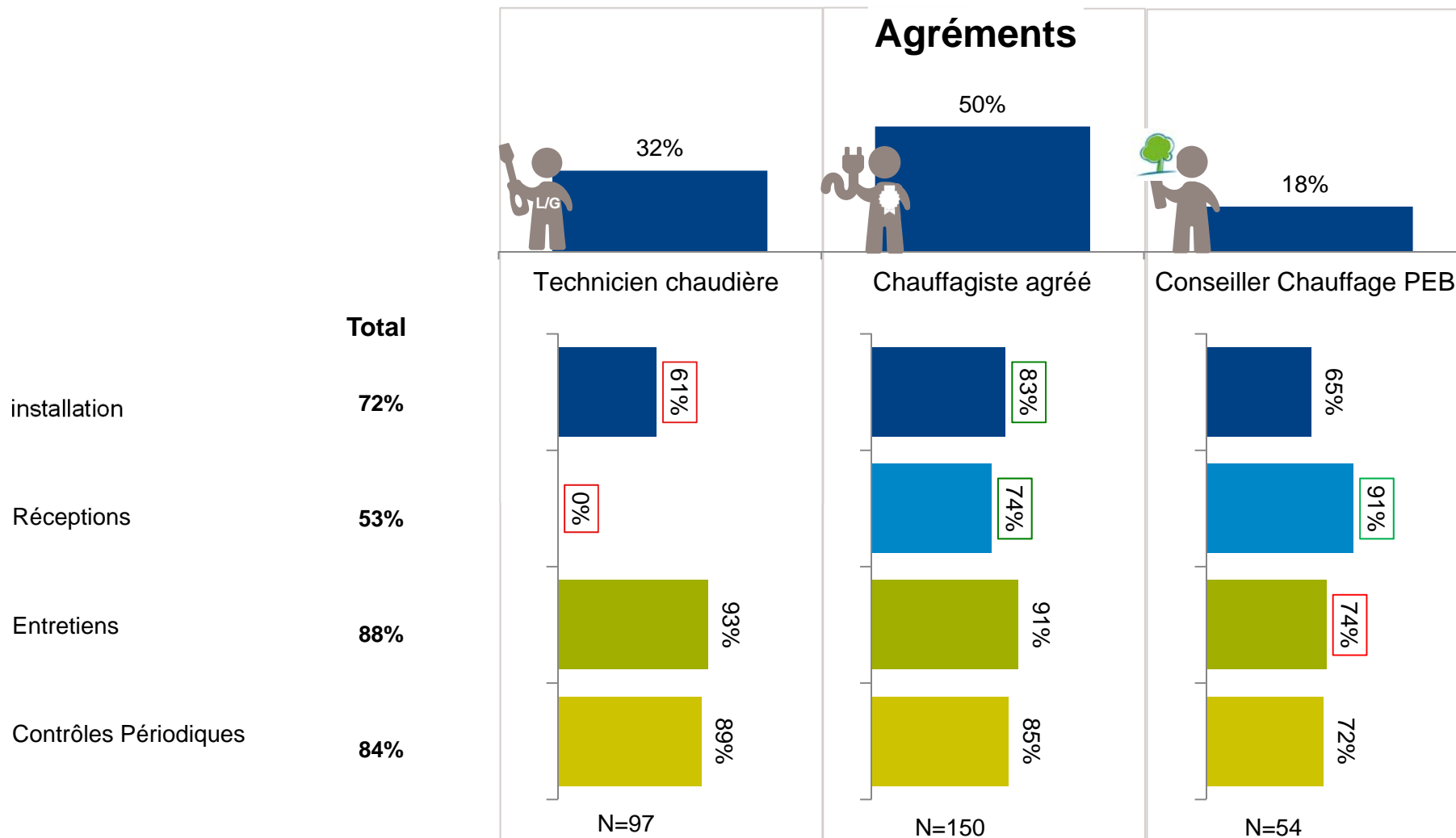
© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

Note : Chaque répondant a environ 3 agréments, l'agrément le plus élevé a été retenu pour la classification

## 2. Agréments, Activités, Secteurs et Actes réglementaires

# Agréments & Actes Réglementaires réalisés

Les techniciens opèrent sensiblement moins d'installation que les chauffagistes agréés.  
 Les Conseillers Chauffage PEB réalisent quant à eux moins d'opérations d'entretien.

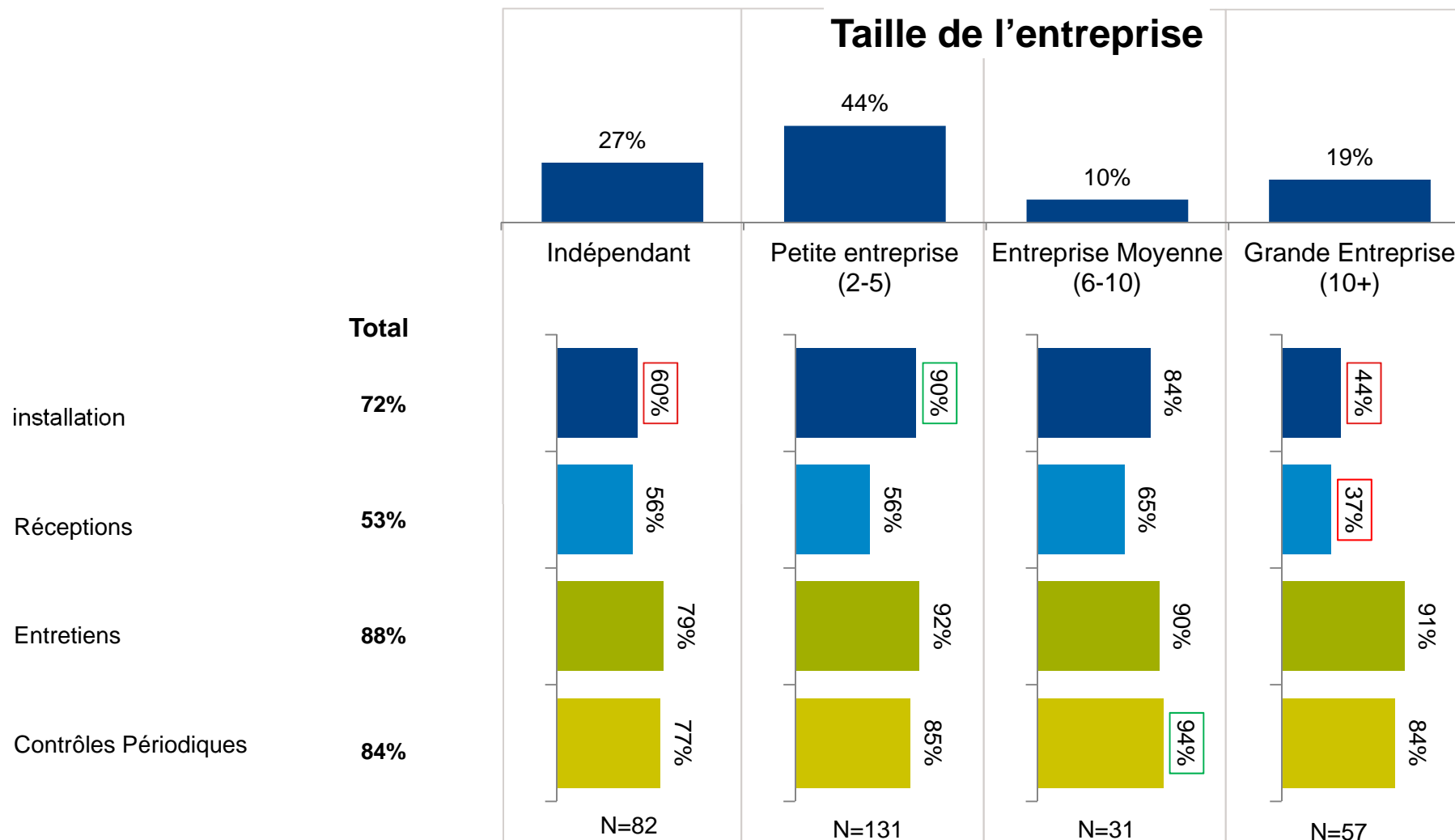


Base: Tous – n=301; □ / □: Significativement plus élevé/plus bas que total

# Taille de l'entreprise & Actes Réglementaires réalisés

Les indépendants (travaillant seul) et les sociétés de plus de 10 personnes font moins d'installation que les petites et moyennes entreprises

Les contrôles périodiques sont plus souvent effectués par les entreprises de taille moyenne (6-10 personnes)

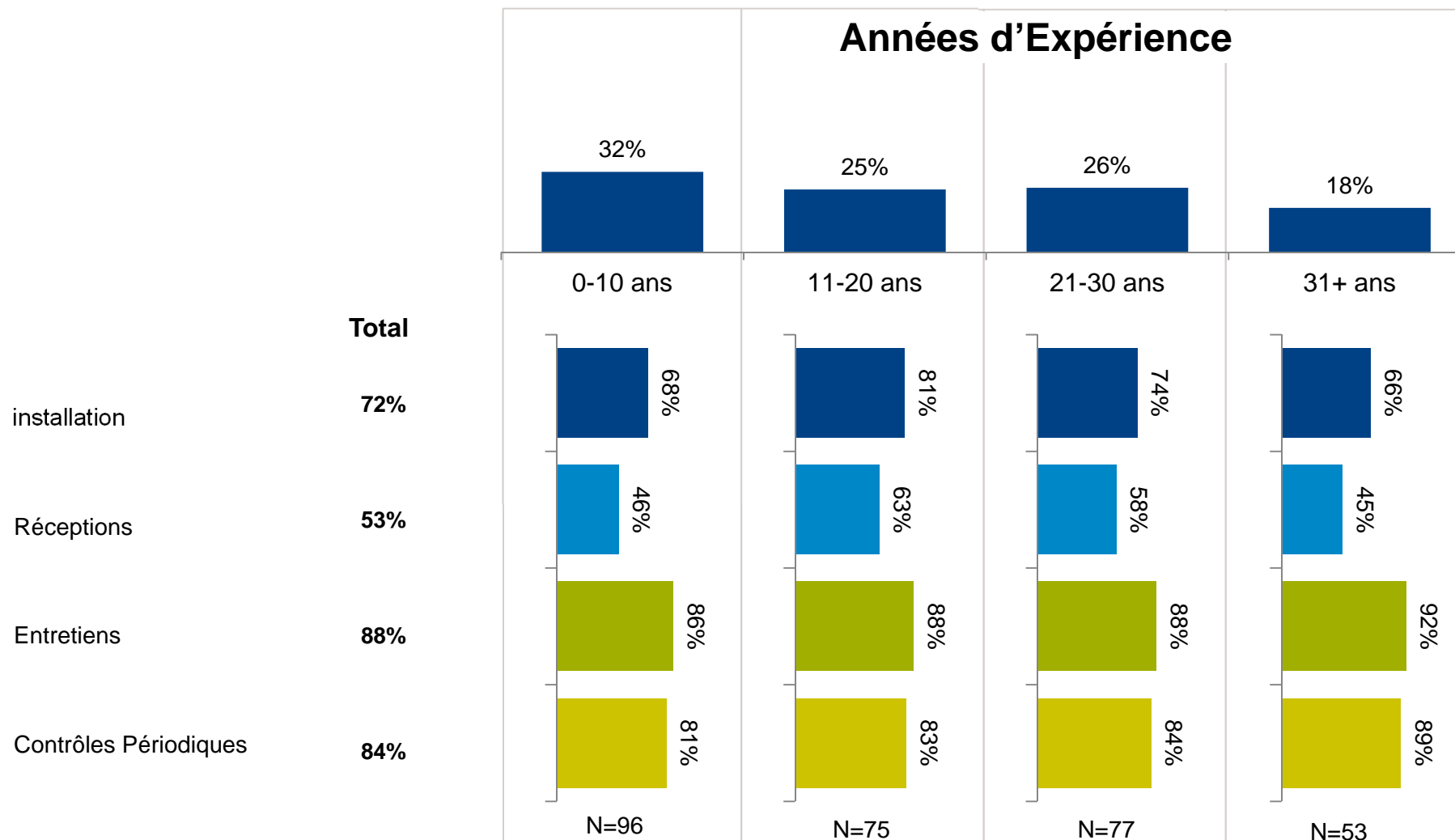


Base: Tous – n=301; □ / □: Significativement plus élevé/plus bas que total

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise



# Taille de l'entreprise & Actes Réglementaires réalisés

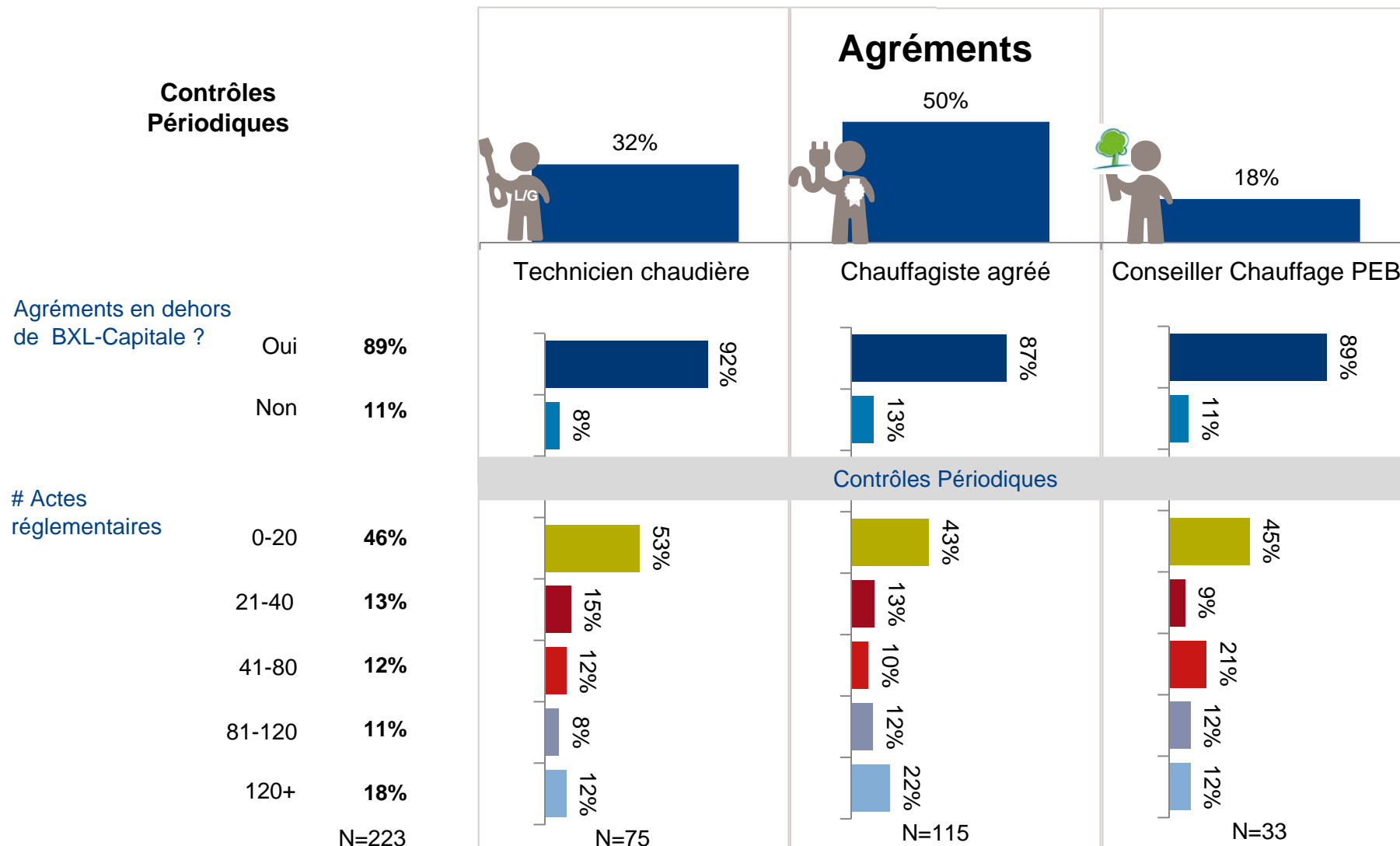


Base: Tous – n=301; █ / █: Significativement plus élevé/plus bas que total

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# Agréments en dehors de la Région BxL Capitale & Nombre d'acte réglementaires réalisés

9 Professionnels sur 10 disposent d'agréments en dehors de la région Bruxelles Capitale. La plupart des personnes interrogées réalise moins de 20 Contrôles périodiques par an en Région Bruxelloise

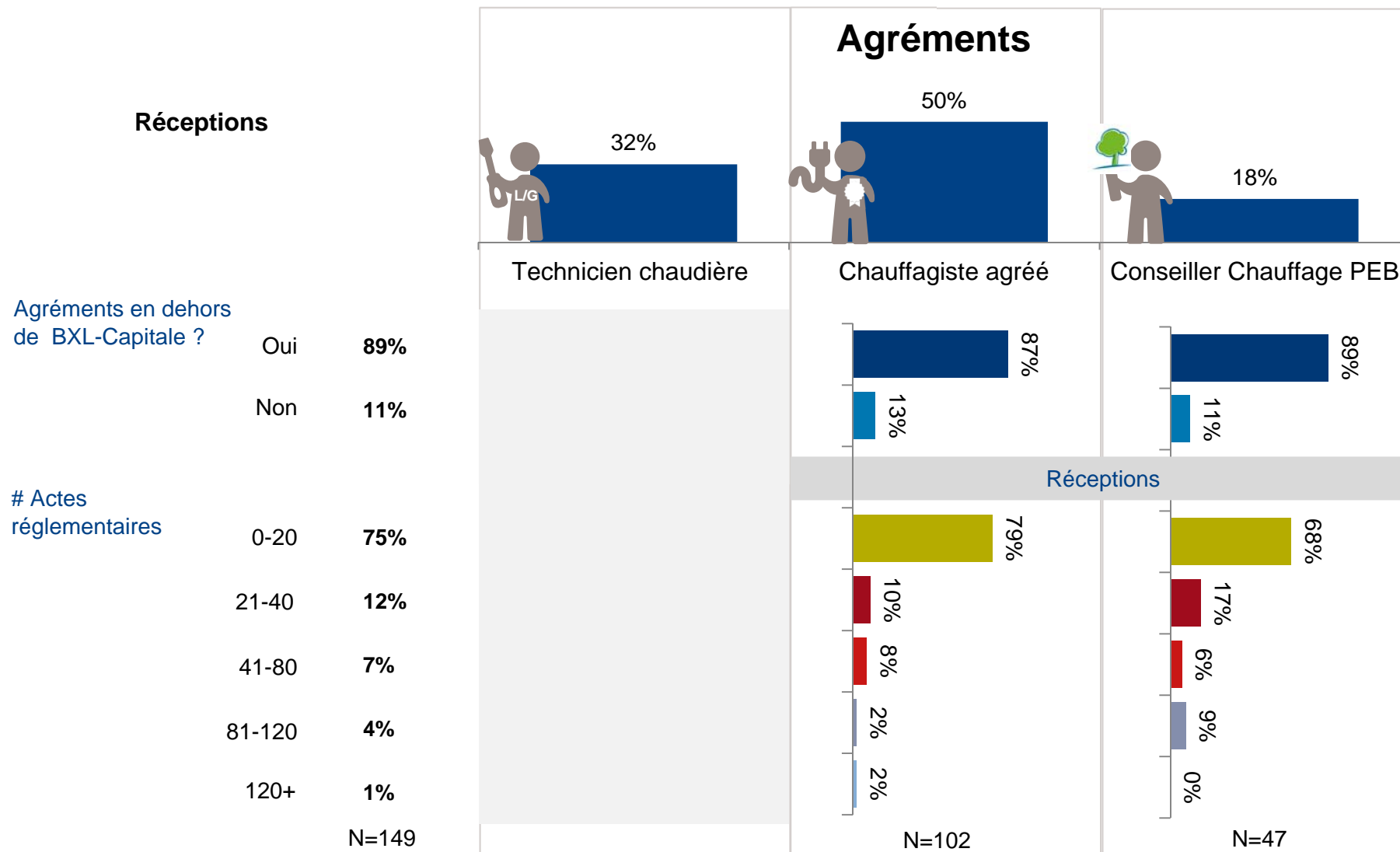


Base: Tous – n=301; █ / █: Significativement plus élevé/plus bas que total

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

Pas de différences significatives entre les groupes

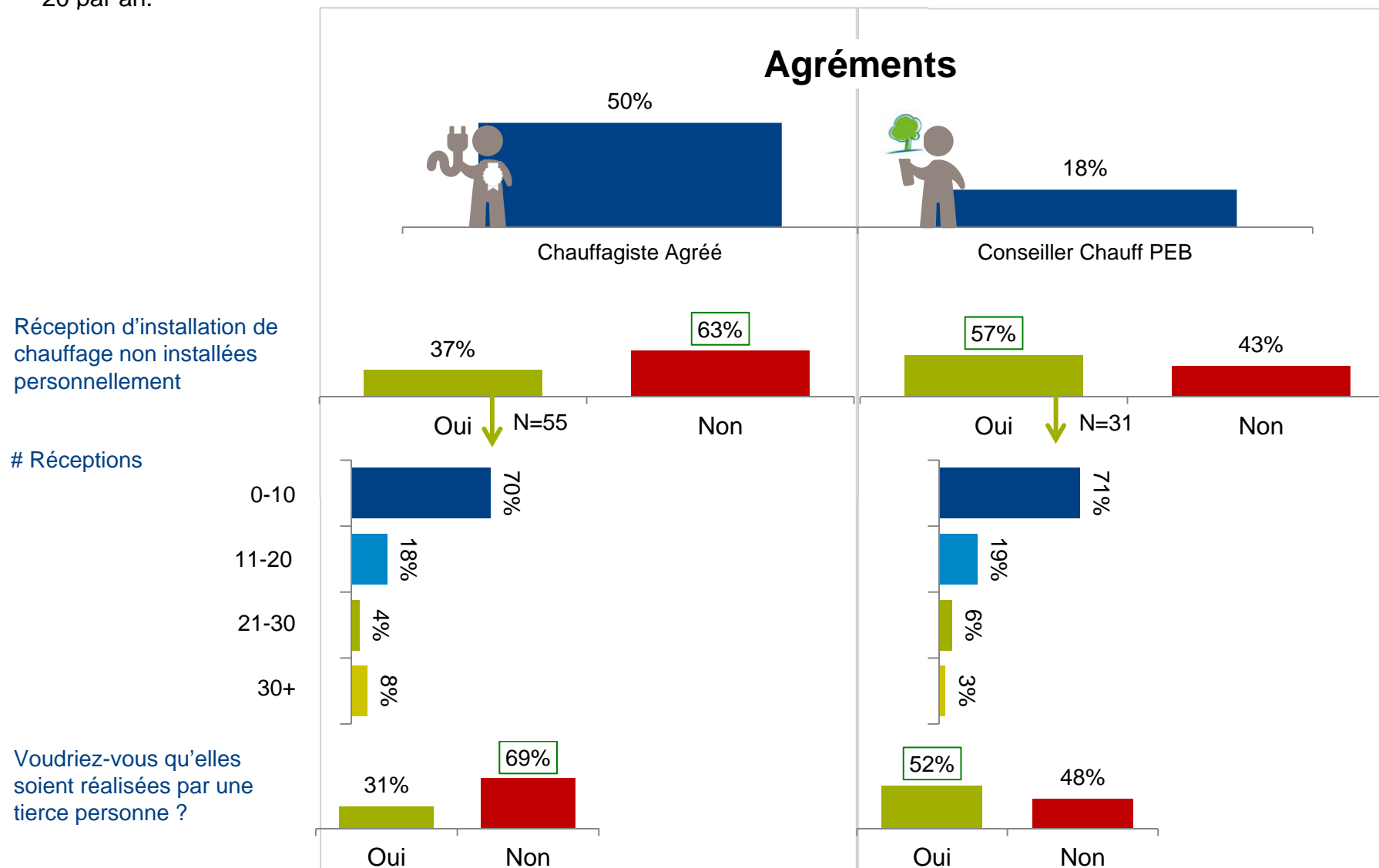
# Agréments en dehors de la Région BxL Cap & Nombre d'acte réglementaires réalisés - Réceptions



Base: Tous – n=301; █ / █: Significativement plus élevé/plus bas que total

# Chauffagistes agréés & Conseillers Chauffage PEB

2/3 des Chauffagistes agréés ne réceptionnent pas d'installation qu'ils n'ont pas réalisées eux-mêmes, alors que plus de la moitié des CC PEB le font. En majorité, le nombre de ces réceptions est inférieur à 20 par an.



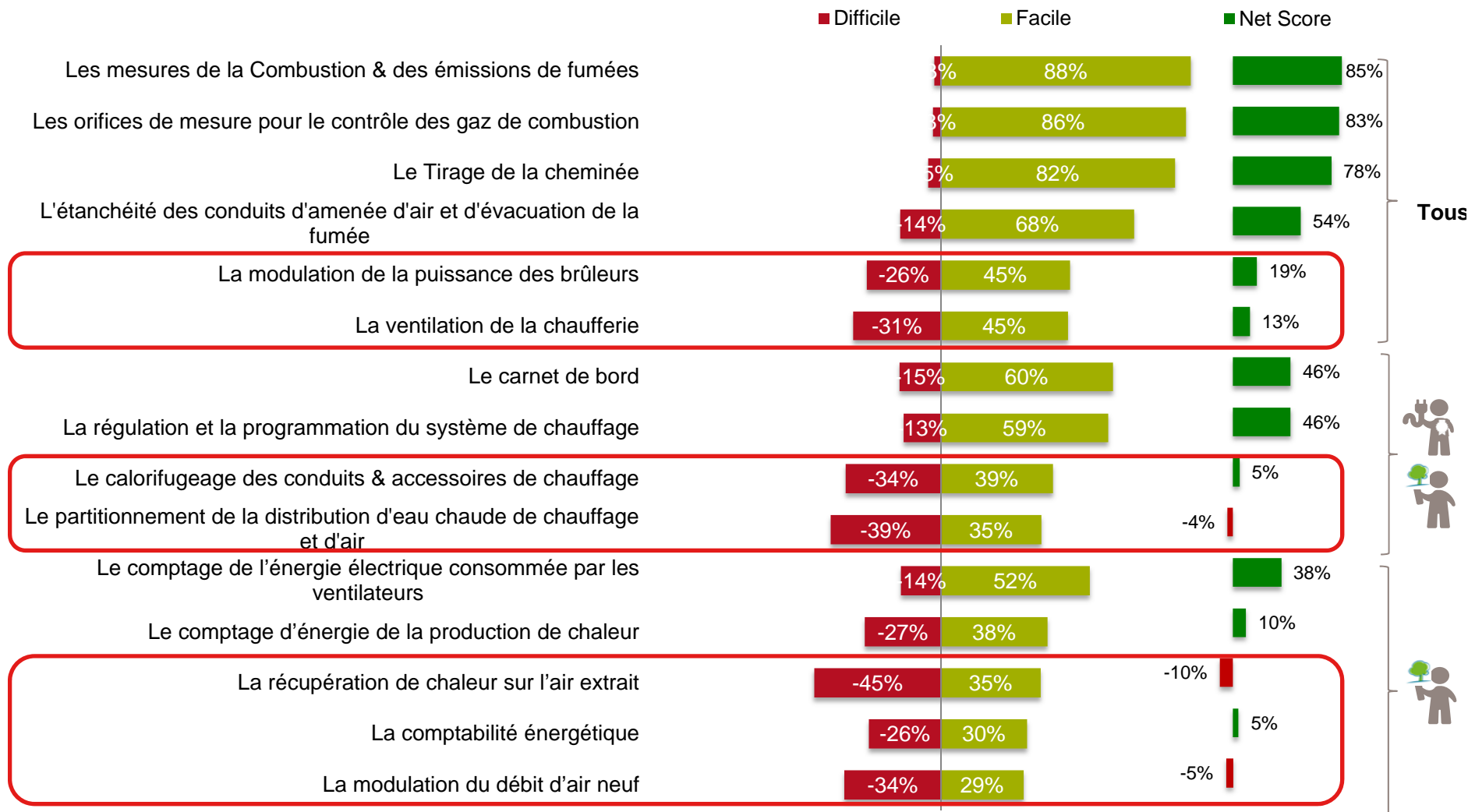
Base: Chauffagiste agréé & conseiller chauffage PEB n=204;   /  : différence significative entre groupes

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# 3. Evaluation de la Réglementation Chauffage PEB

# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Echantillon total)

## Difficulté réglementation Chauffage PEB

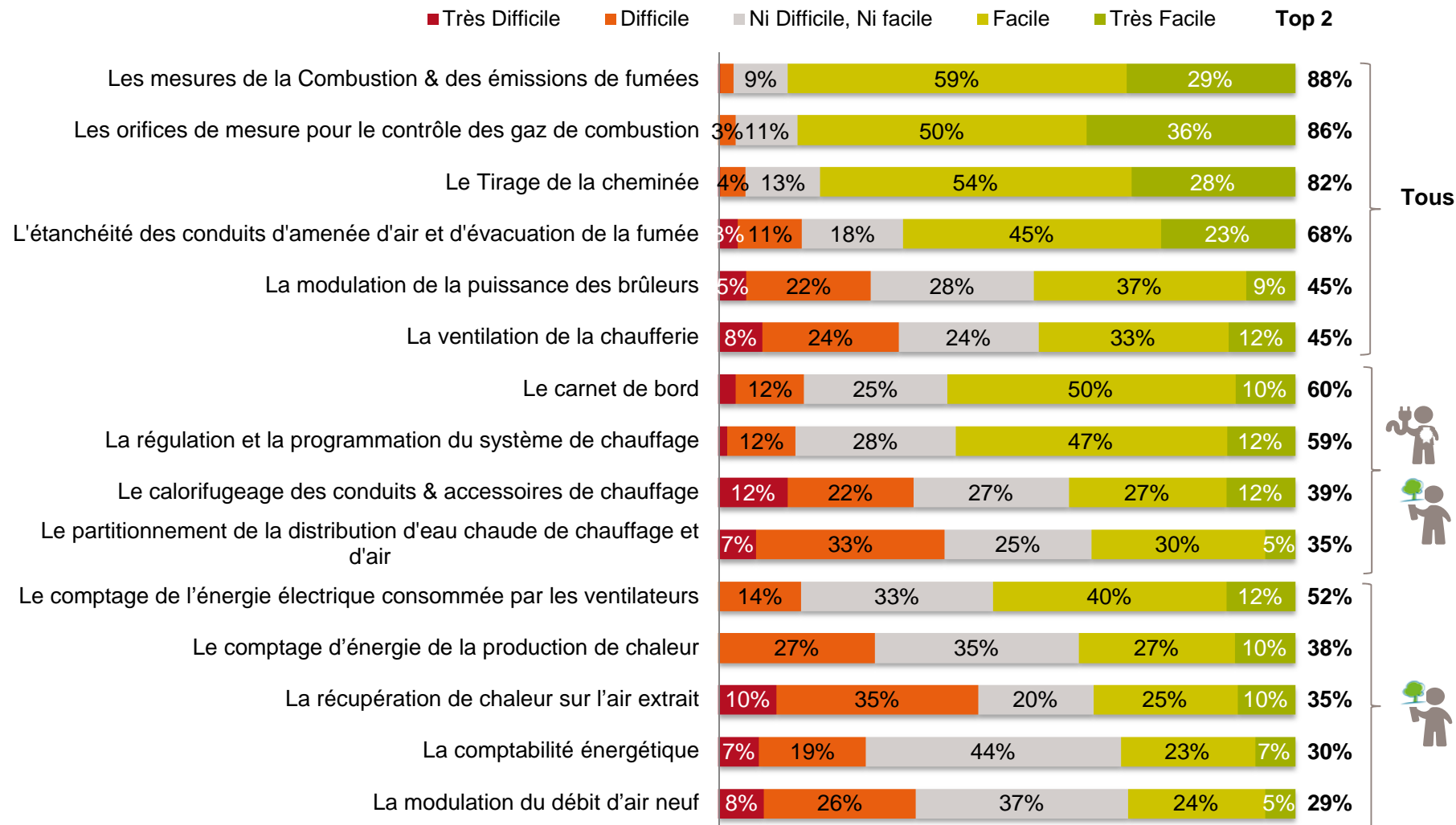


Base: Tous – n=301; résultats excluant "ne sais pas"

# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Echantillon Total)



## Difficulté réglementation Chauffage PEB



Base: Tous – n=301; résultats excluant "ne sais pas"

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Techniciens)

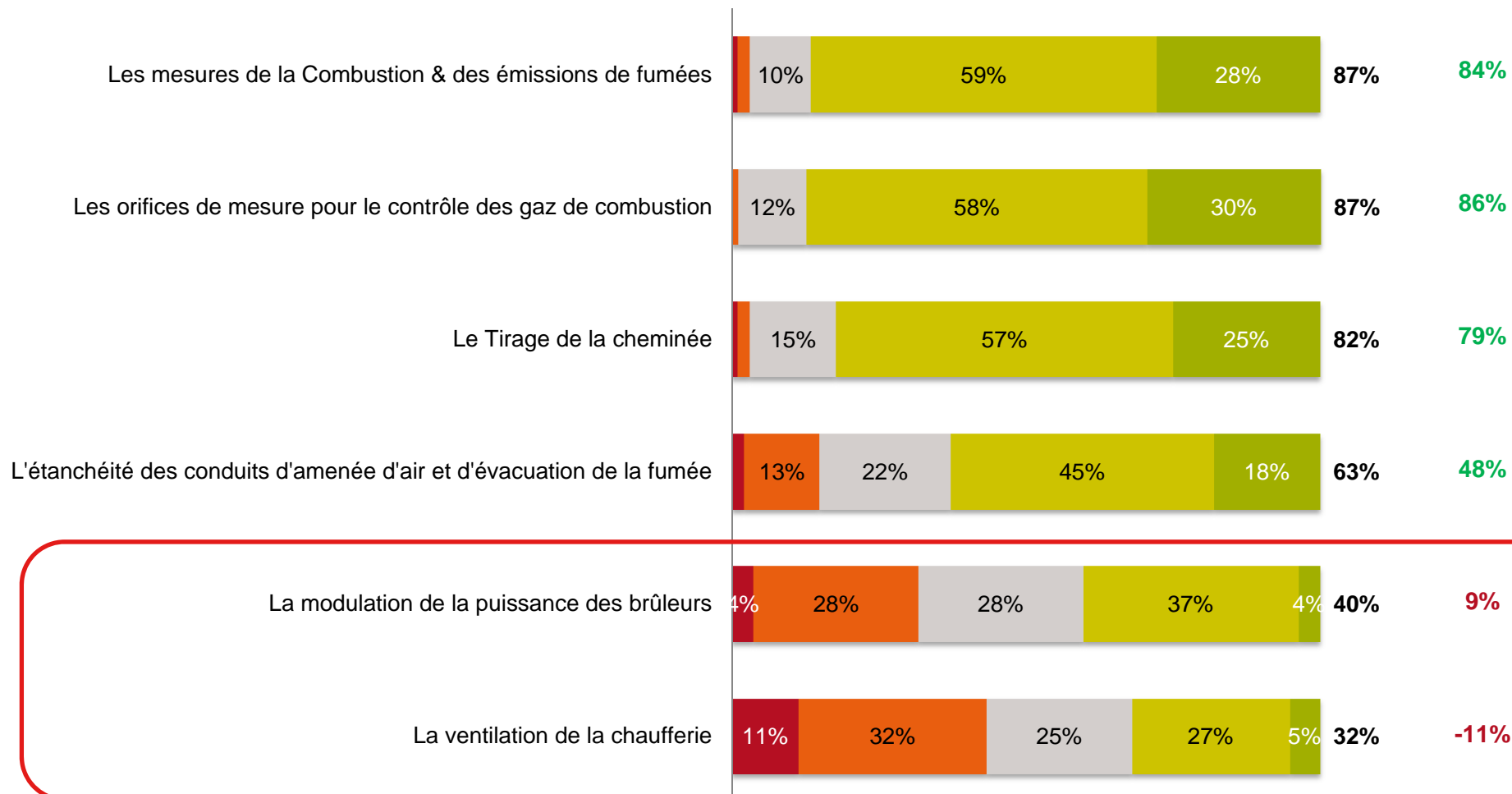


## Difficulté réglementation Chauffage PEB

■ Très Difficile ■ Difficile ■ Ni Difficile, Ni facile ■ Facile ■ Très Facile

Top 2

Net Score



Net score est calculé par top 2 – bottom 2

Base: Techniciens – n=97; résultats excluant "ne sais pas"

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise



# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Chauffagistes Agréés)

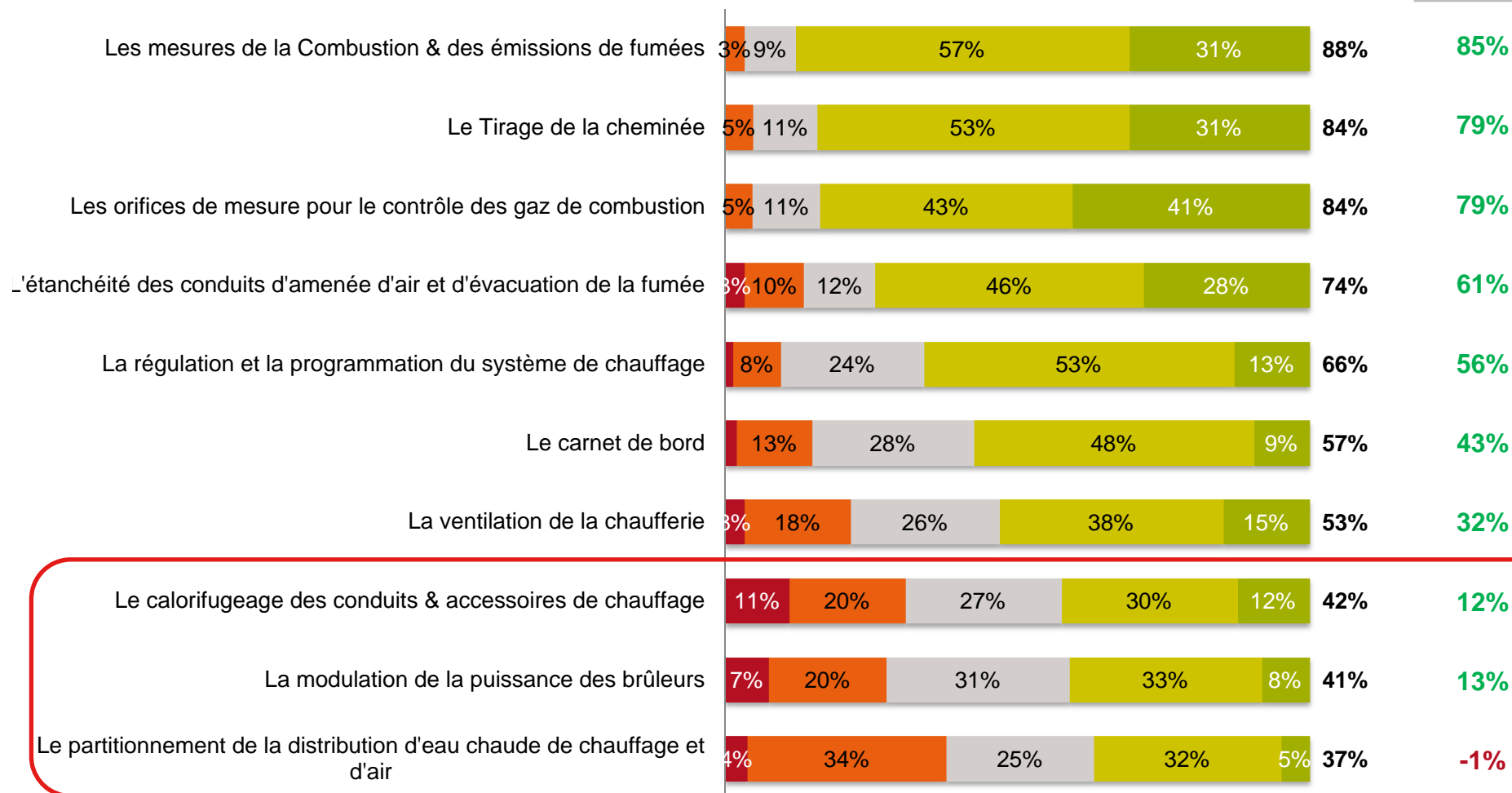


## Difficulté réglementation Chauffage PEB

■ Très Difficile ■ Difficile ■ Ni Difficile, Ni facile ■ Facile ■ Très Facile

Top 2

Net Score



Net score est calculé par top 2 – bottom 2

Base: Chauffagistes Agréés – n=150; résultats excluant "ne sais pas"

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Conseillers Chauffage PEB)

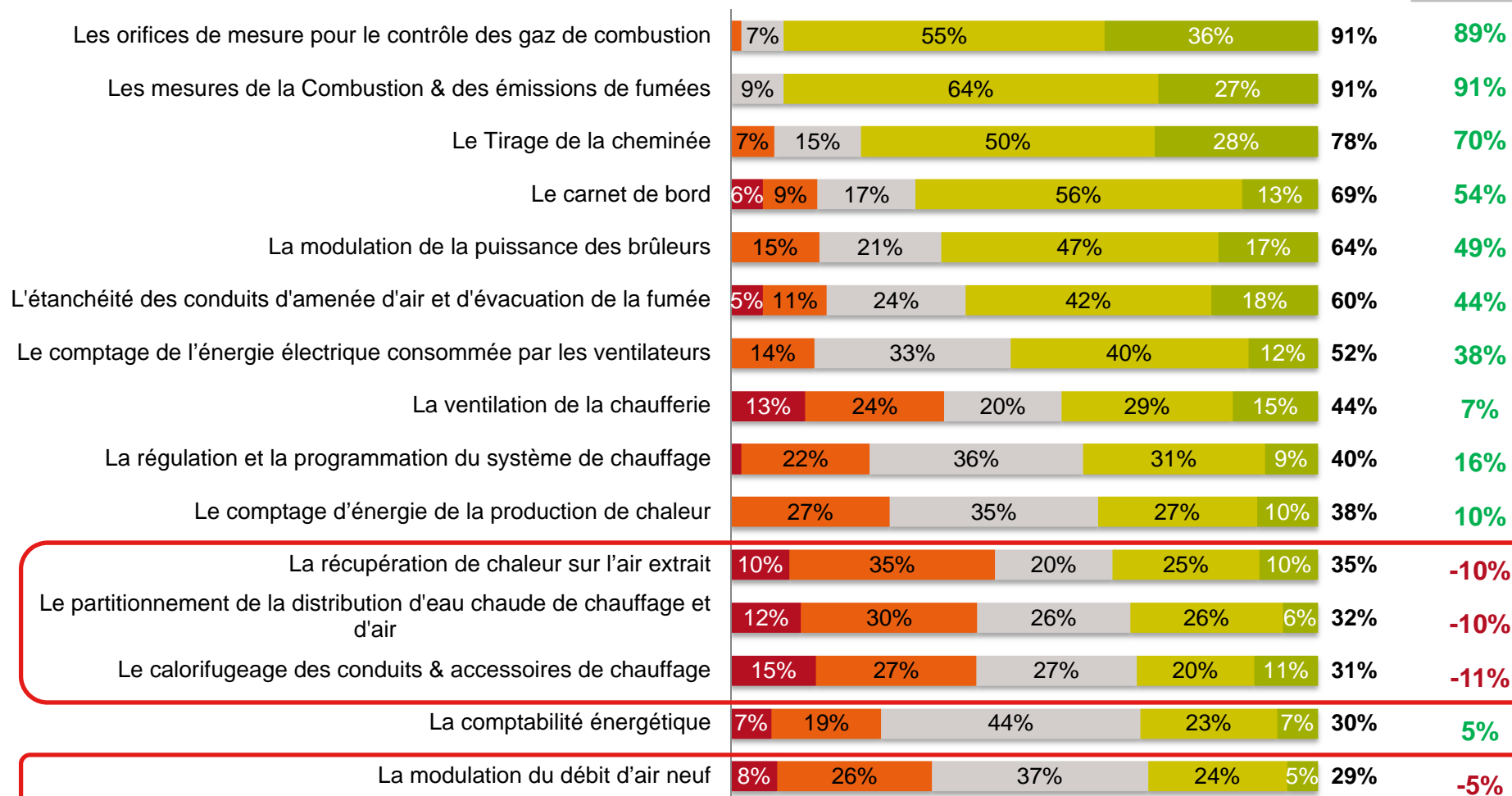


## Difficulté réglementation Chauffage PEB

■ Très Difficile ■ Difficile ■ Ni Difficile, Ni facile ■ Facile ■ Très Facile

Top 2

Net Score

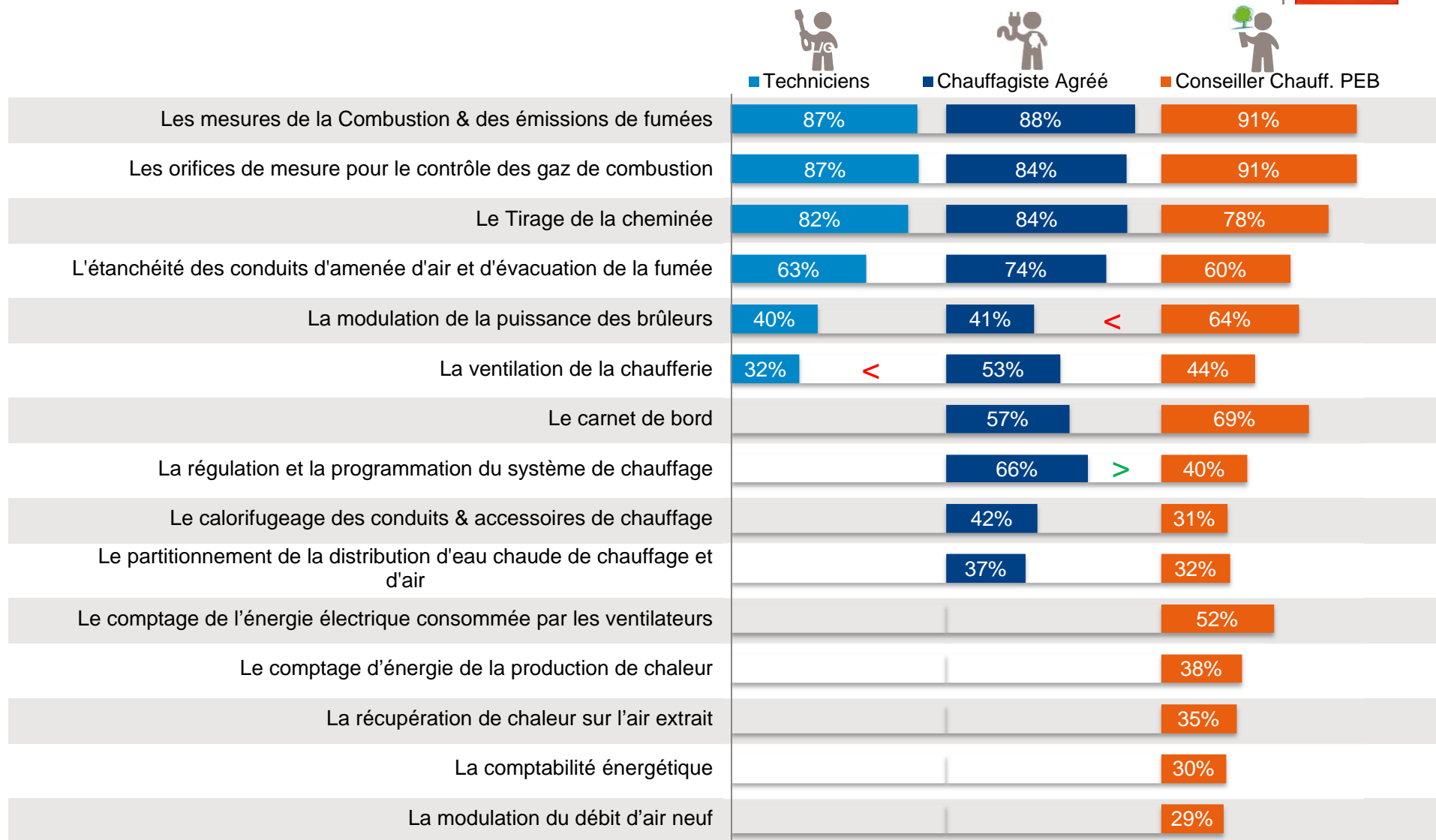


Net score est calculé par top 2 – bottom 2

Base: Conseillers Chauff PEB – n=54; résultats excluant "ne sais pas"

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

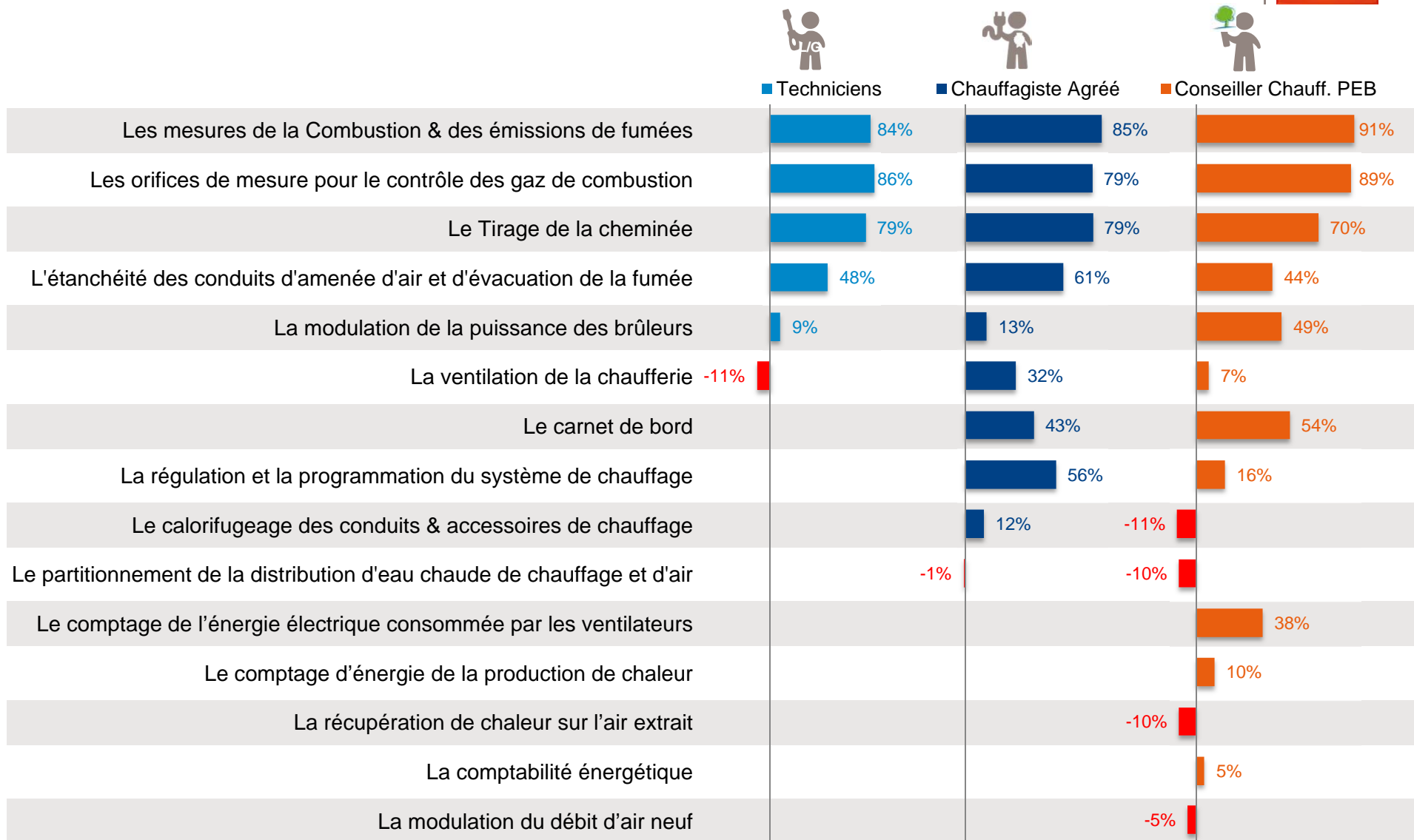
# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Comparaison TOP 2 – Facile et très facile)



Base: Tous – n=301; résultats excluant "ne sais pas"; > / <: différence significative entre groupes

© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# Appréciation de la difficulté à appliquer les exigences de la réglementation PEB (Net Scores\*)



Base: Tous – n=301; résultats excluant "ne sais pas"; Les net scores sont calculés de la façon suivante : NS = (Très facile + Facile) – (Difficile + Très Difficile)

# Résumé des points de difficulté dans l'application de la Réglementation Chauffage PEB



- 💣 Modulation de puissance des brûleurs
- 💣 Ventilation de la chaufferie



- 💣 Calorifugeage des conduits
- 💣 Modulation des brûleurs
- 💣 Partitionnement

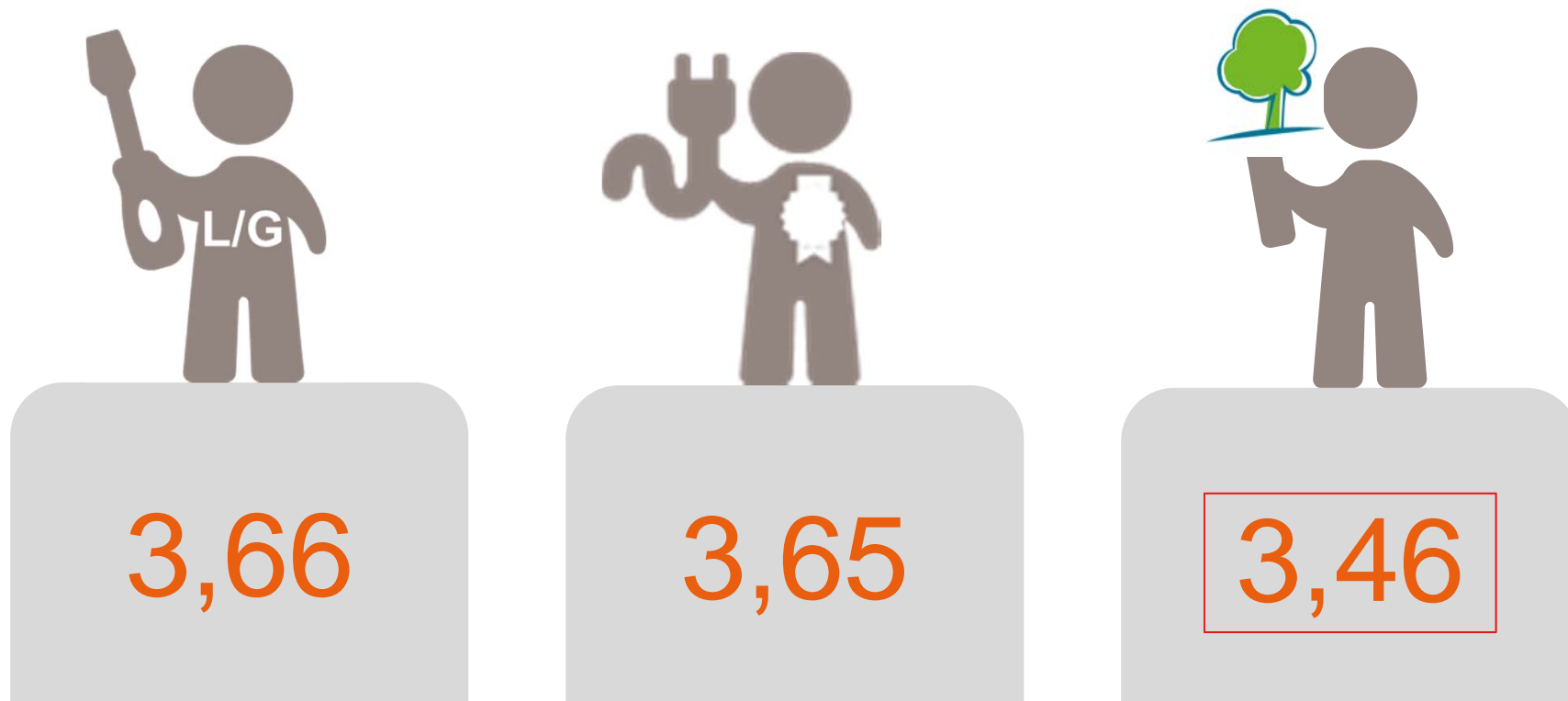


- 💣 Modulation débit air neuf
- 💣 Récupération de chaleur
- 💣 Calorifugeage des conduits
- 💣 Partitionnement



Points de difficulté

Dans l'ensemble, l'application des exigences de la réglementation PEB est perçue comme relativement difficile, quel que soit l'agrément du répondant (Comparaison des scores moyens)



Plus le score donné est bas, plus l'application des exigences de la réglementation PEB est estimée facile.  
(échelle d'évaluation à 5 points, de très difficile (5) à très facile (1))

Base: Tous1 - n=301;   /  : Significativement plus élevé/plus bas que total

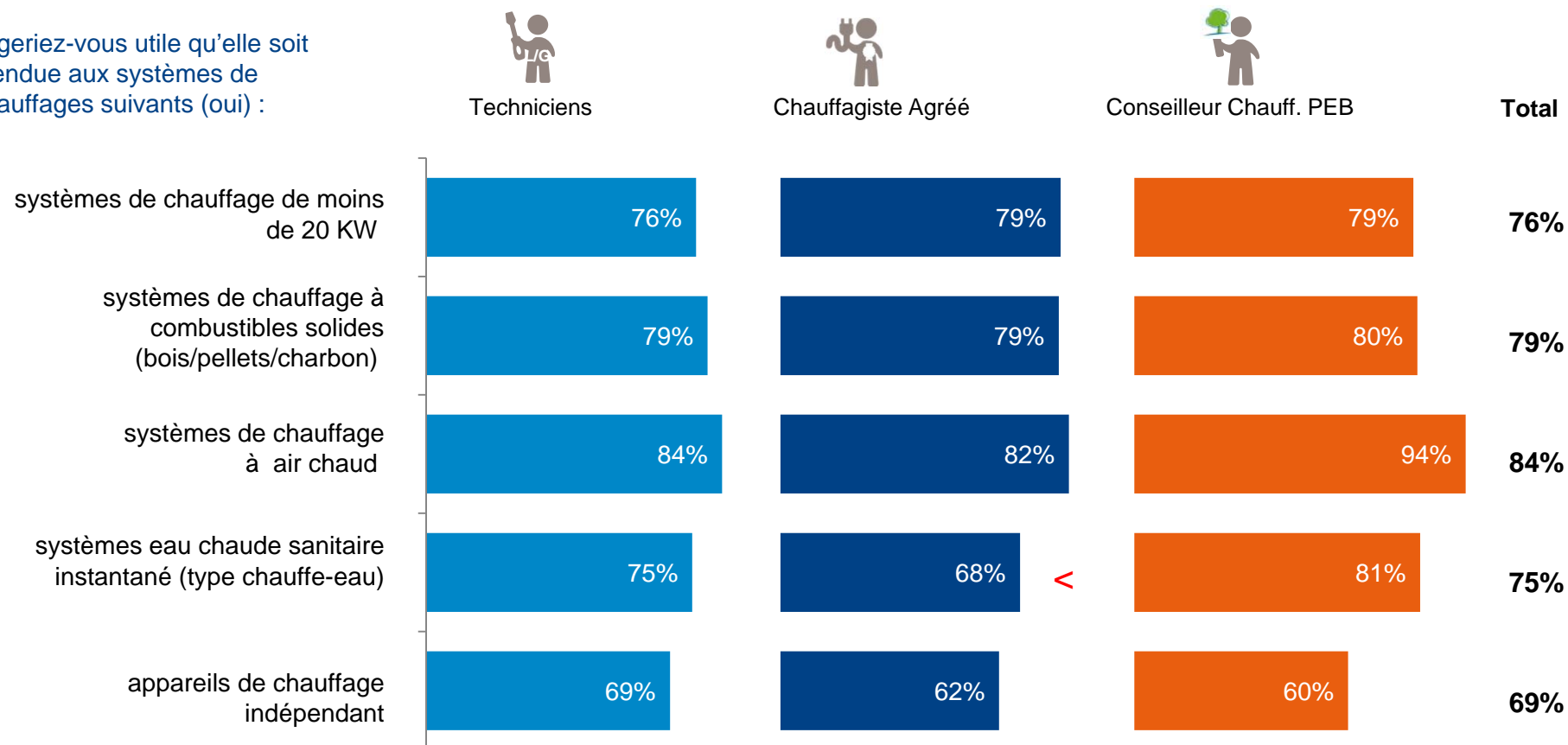
© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise

# Extension de la réglementation Chauffage PEB

De manière générale, les professionnels sont pour une extension de la réglementation à tous les générateurs de chaleur.



Jugeriez-vous utile qu'elle soit étendue aux systèmes de chauffages suivants (oui) :



Base: Tous – n=301; résultats excluant "ne sais pas"; > / <: différence significative entre groupes

# Modification la plus adéquate à apporter :

Focus sur les 5 principaux points de modification par catégorie de répondant. Le top 2 reste l'harmonisation et la simplification des exigences



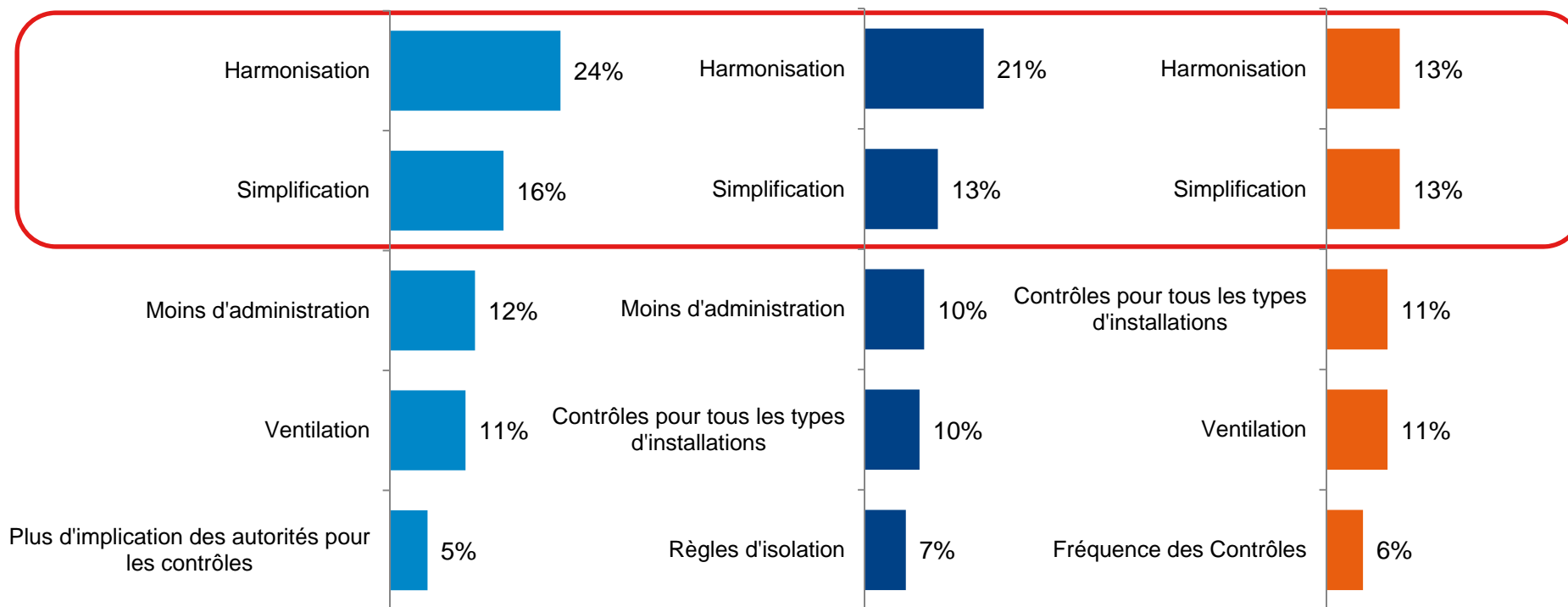
Techniciens  
n=74



Chauffagiste Agréé  
n=126



Conseiller Chauff. PEB  
n=47





# Mesure à privilégier:

L'harmonisation est prioritaire pour les techniciens, alors que les chauffagistes agréés et les Conseillers Chauffage PEB mettent la simplification en tête de liste des priorités



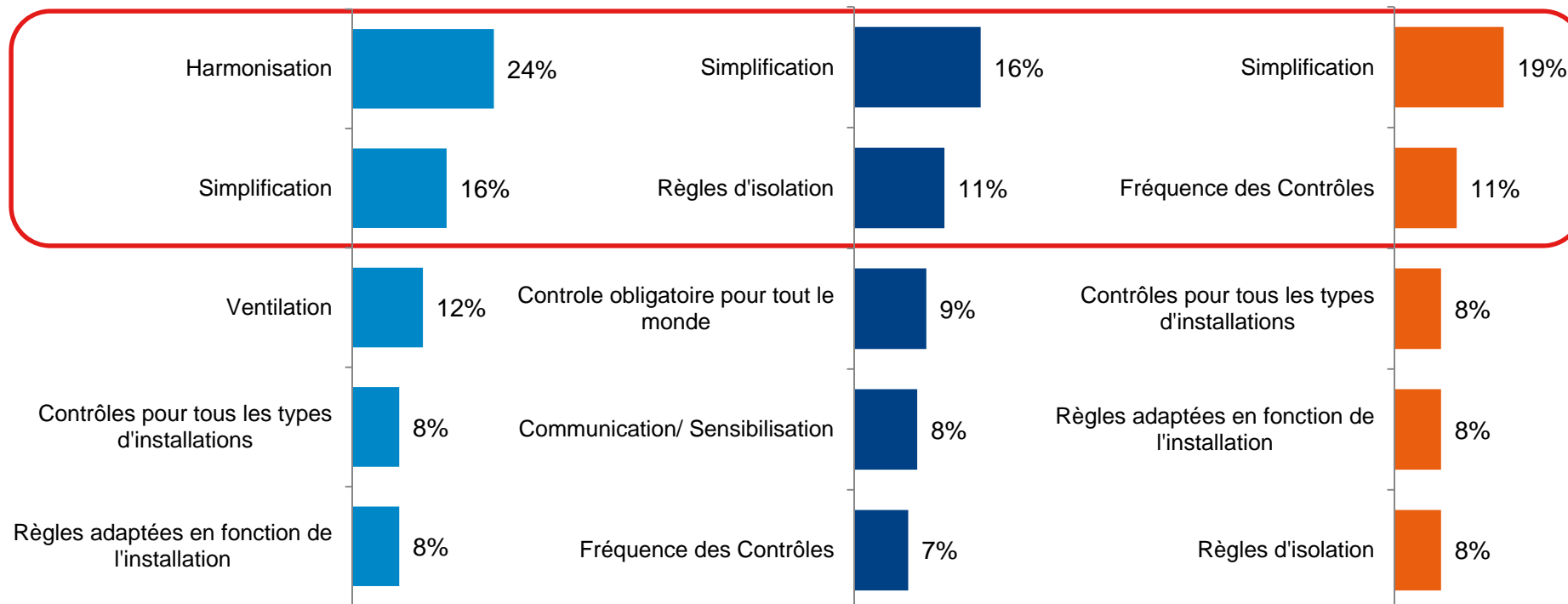
Techniciens  
n = 49



Chauffagiste Agréé  
n = 88



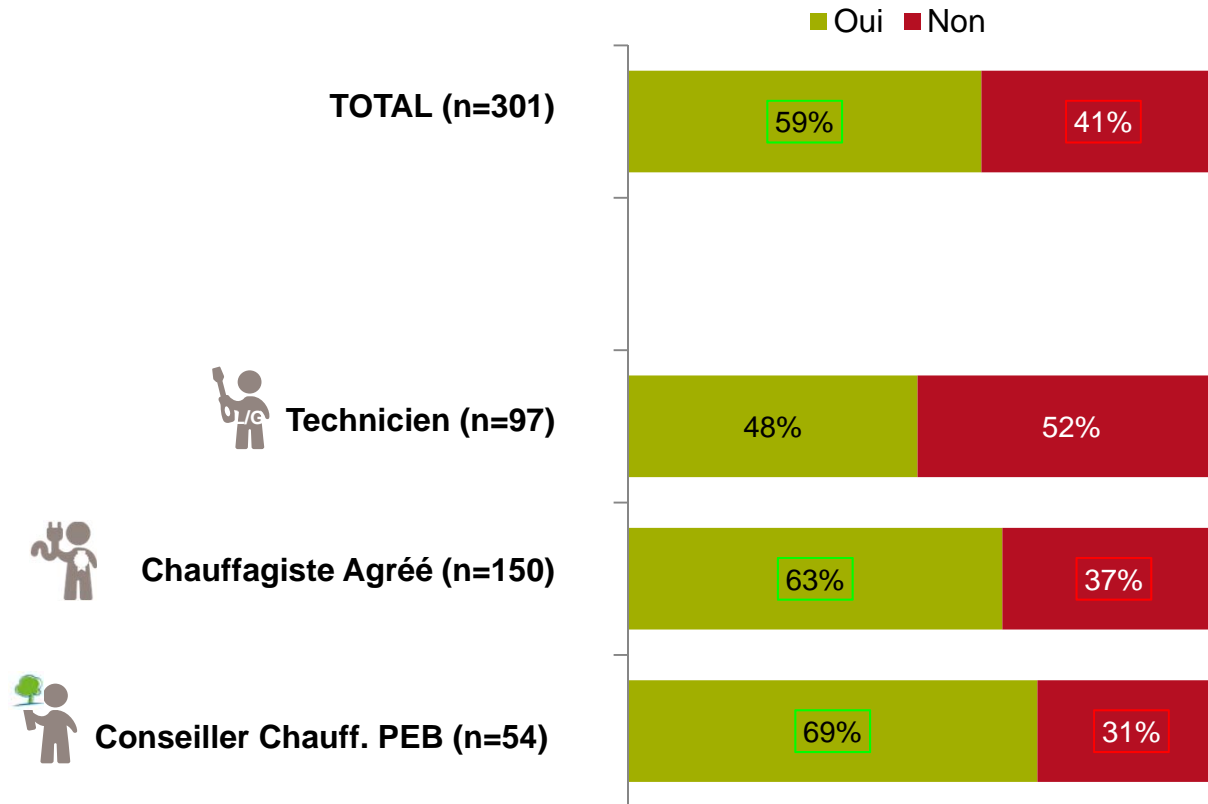
Conseiller Chauff. PEB  
n = 37



Base : les répondants qui ont exprimé un avis.

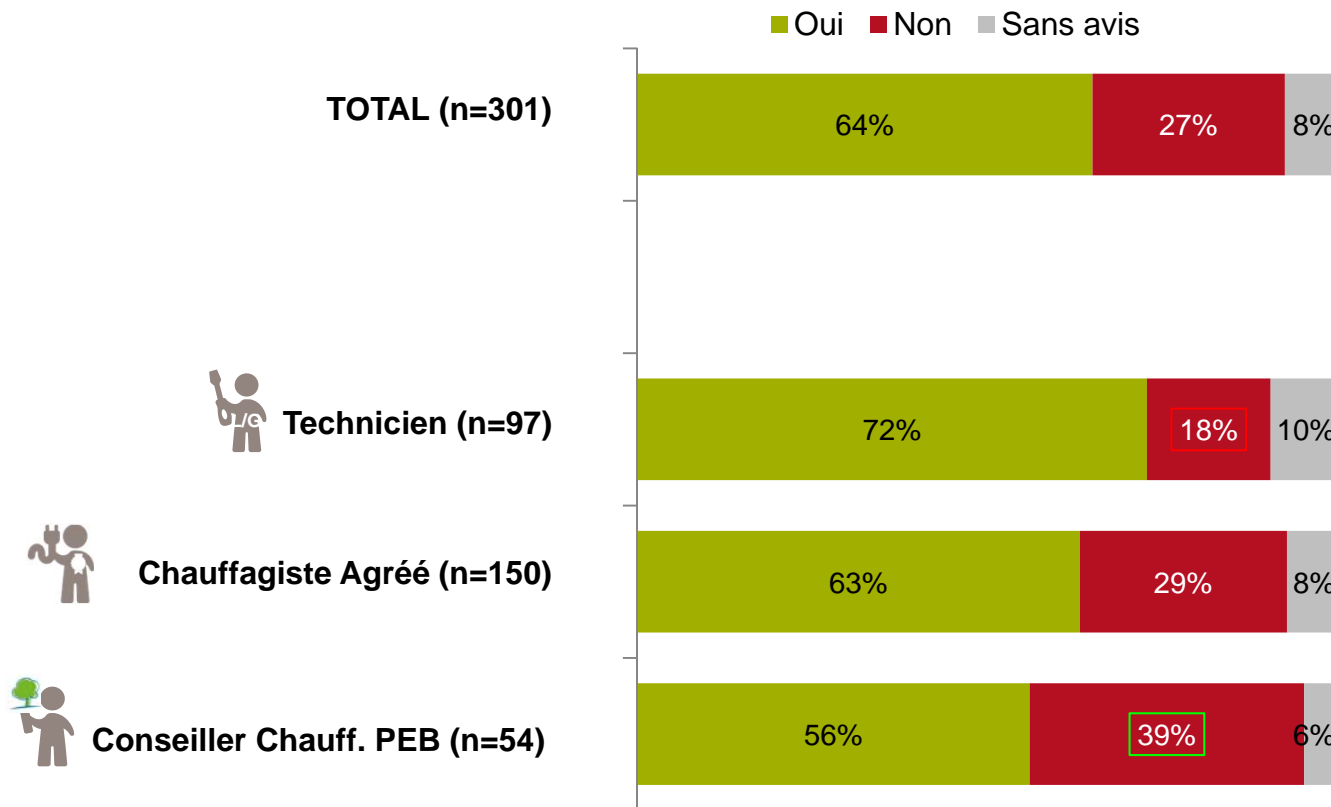
## 4. Administration des Actes Réglementaires

**6 professionnels sur 10 pensent que la Feuille de route apporte une plus-value. Les techniciens semblent être moins de cet avis.**



# 6 répondants sur 10 pensent que l'IBGE devrait mettre à disposition un modèle de registre chronologique.

Cette proportion est plus élevée parmi les techniciens, et a tendance à diminuer à mesure que le niveau d'agrément augmente

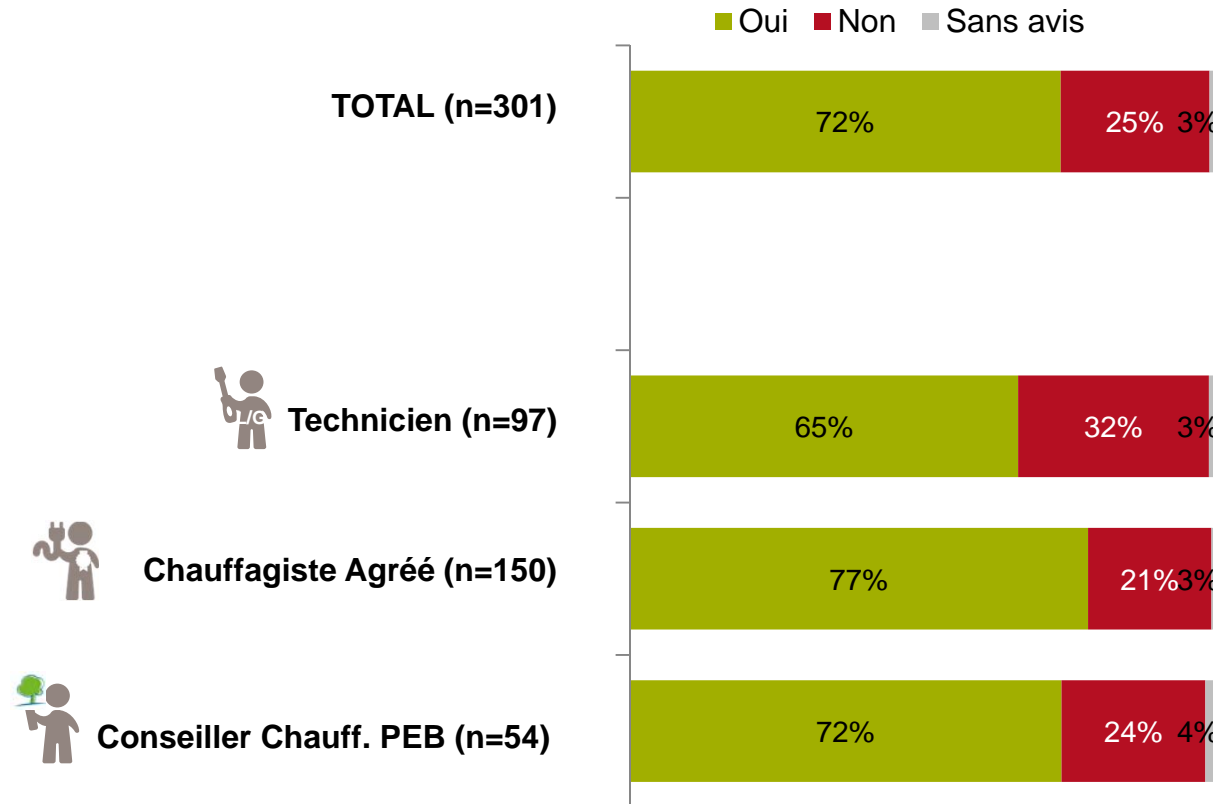


Le pourcentage de "oui" est significativement plus élevé parmi les professionnels avec 11 à 20 ans de métier (79%)

Base: Tous – n=301; □ / □: Significativement plus élevé/plus bas que total  
© GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise



# L'intérêt pour une application digitale ou web au lieu des attestations 'papier' est très marqué, notamment auprès des Chauffagistes agréés et des Conseillers Chauffage PEB

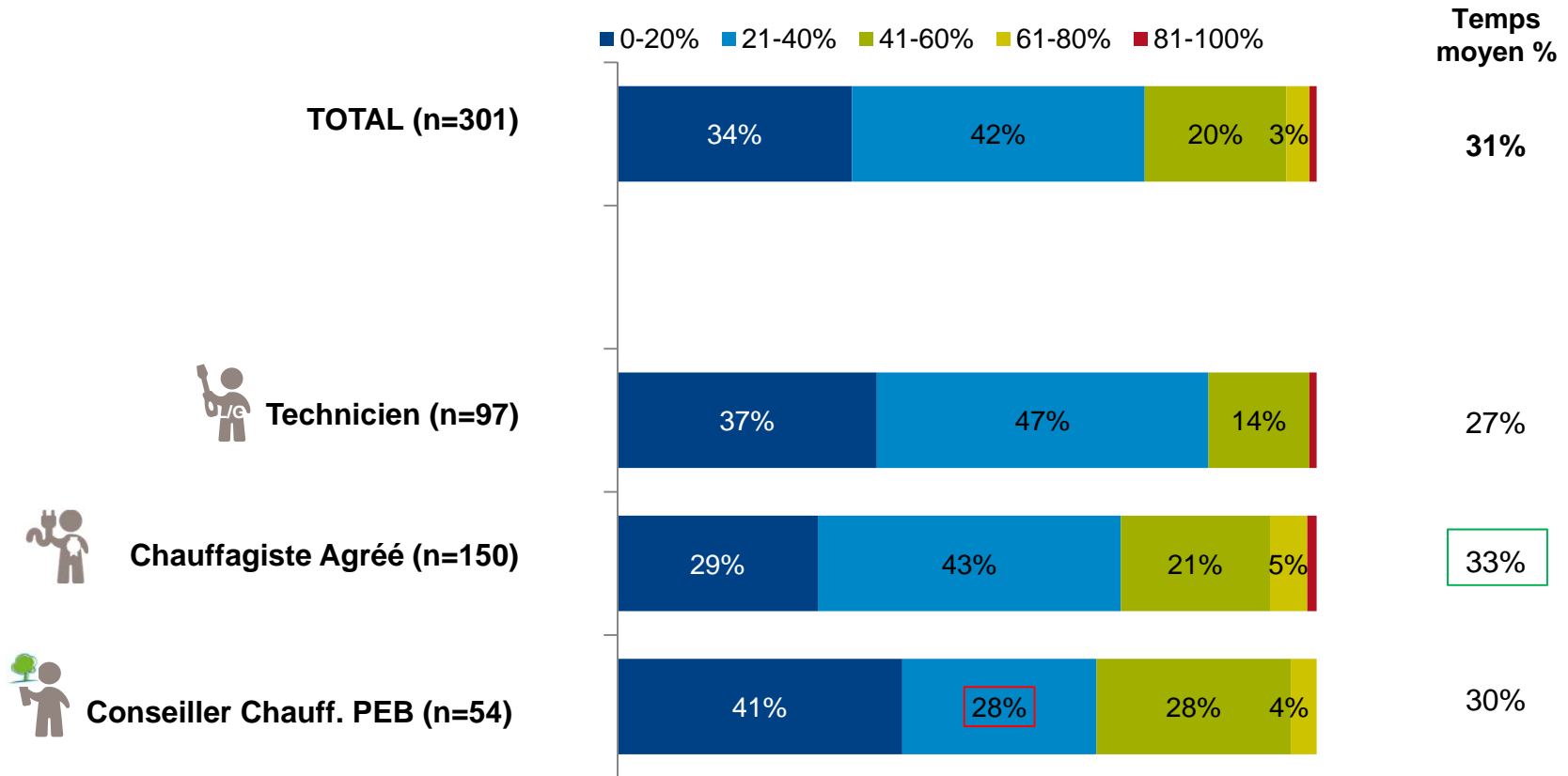


Pas de différences significatives entre les différents groupes

Base: Tous – n=301; ■ / ■: Significativement plus élevé/plus bas que total  
 © GfK 2014 | Service Helpdesk PEB Chauffage en Région Bruxelloise



**En moyenne, le temps nécessaire à la partie administrative d'un acte réglementaire atteint 30% du temps total de l'intervention, et est plus élevé parmi les chauffagistes agréés.**



Base: Tous – n=301; □ / □: Significativement plus élevé/plus bas que total

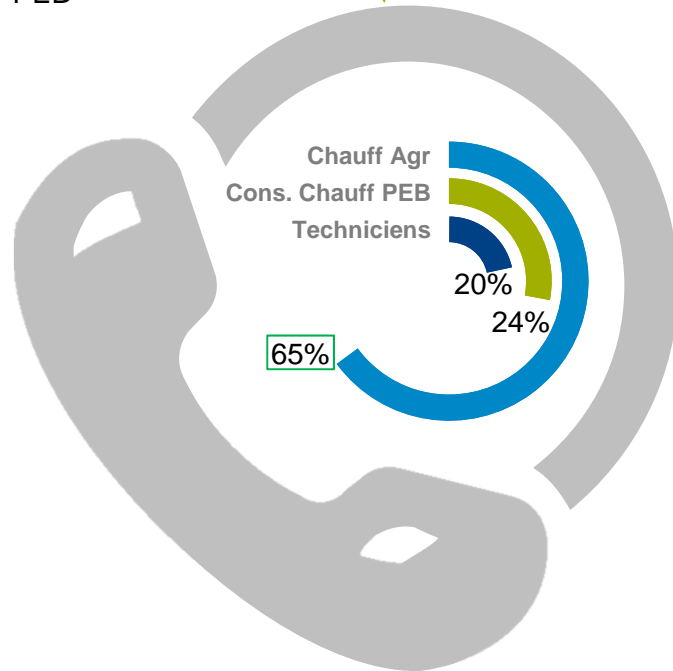
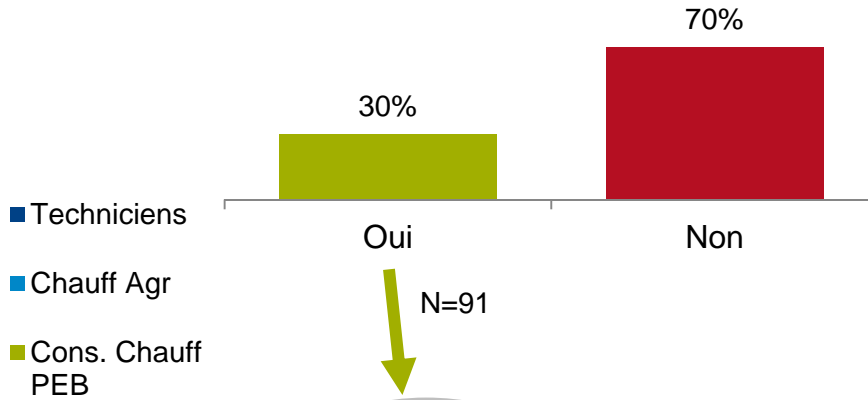
# 5. Helpdesk

# Helpdesk

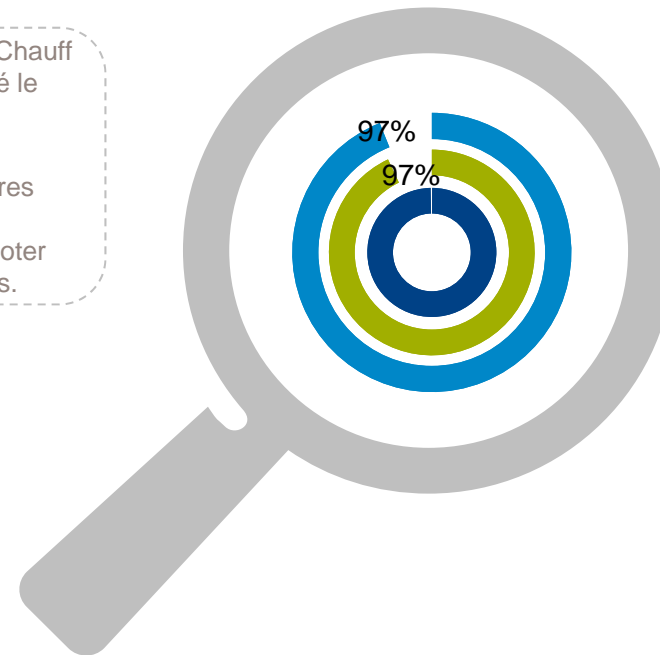
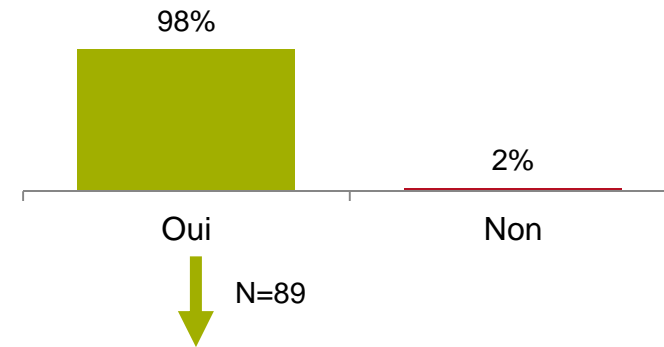
1 professionnel sur trois a déjà fait appel au Helpdesk, et cette proportion triple parmi les Conseillers Chauffage PEB. Parmi ceux qui ont déjà été en contact, unanimité quant à la continuation du support helpdesk



### Appel Helpdesk



### Continuation Helpdesk (n=91)



Les Conseillers Chauff PEB ont contacté le helpdesk le plus souvent.  
Il n'y a pas d'autres différences significatives à noter entre les groupes.

Base: Tous – n=301; █ / █: Significativement plus élevé/plus bas que total



## 6. Conclusions

## Enseignements clés : généralités

1. En tenant compte de l'agrément le plus élevé obtenu, notre échantillon se composait de 32% de techniciens chauffage, de 50% de chauffagistes agréés, et de 18% de Conseillers Chauffage PEB.
2. Les **secteurs d'activité** les plus courants sont le chauffage au gaz (100%) et le chauffage au mazout (70%). Les techniciens chaudière sont les moins actifs dans le secteur des énergies renouvelables.
3. **9/10** professionnels possèdent des **agréments en dehors** de la Région Bruxelles-Capitale
4. Nombre d'actes réglementaires réalisés :  
**Contrôles périodiques** : < 20 par an dans environ 50% des cas  
**Réceptions** : < 20 par an dans la majorité des cas
5. **Réception par un tiers** :
  - 40 % des chauffagistes agréés réalisent des réceptions pour des installation qu'ils n'ont pas installées eux-mêmes.

## Enseignements clés : Réglementation

1. **Facilité d'application** : avec un score moyen de 3,5/5, l'application des exigences de la réglementation PEB est perçue comme relativement difficile, quel que soit le niveau d'agrément du répondant.
2. Les **points les plus difficiles** de l'application des exigences sont :

	TECH	CHAUFF AGREE	CONS. CHAUFF PEB
Ventilation de la chaufferie	✘		
Modulation de puissance des brûleurs	✘	✘	
Calorifugeage des conduits		✘	✘
Partitionnement de la distribution eau chaude de chauffage et air		✘	✘
Modulation du débit d'air neuf			✘
Récupération de chaleur			✘

## Enseignements clés : Réglementation

3. **Extension de la réglementation** : plus de 2/3 des professionnels interrogés sont **pour** une extension de la réglementation à tous les systèmes générateurs de chaleur
4. **Modification à apporter** : 1 répondant sur 5 n'a pas d'avis sur la question. Parmi les autres, **l'harmonisation au niveau national et la simplification** sont les deux points mentionnés le plus souvent (quel que soit le niveau d'agrément), suivis d'une **réduction des tâches administratives** (techniciens et chauffagistes agréés) et **l'extension à tous les types d'installations** (CC PEB).

## Enseignements clés : Administration

1. **Feuille de route**: pour 6 répondants sur 10, la feuille de route apporte une plus-value.
2. **Modèle de registre chronologique** : plus de 6 professionnels sur 10 pensent que l'IBGE devrait mettre ce type de document à disposition. Cette proportion est au plus haut parmi les techniciens, au plus bas parmi les CC PEB.
3. **Application digitale** : 70% des répondants sont intéressés par une application digitale leur facilitant le remplissage des attestations en lieu et place des attestations 'papier'.
4. **Temps consacré à la partie administrative** : en moyenne 30% du temps total de l'intervention
5. **Helpdesk** : si seul un professionnel sur trois y a déjà fait appel, tous sont d'avis que le service helpdesk doit continuer à exister

MERCI DE VOTRE ATTENTION