

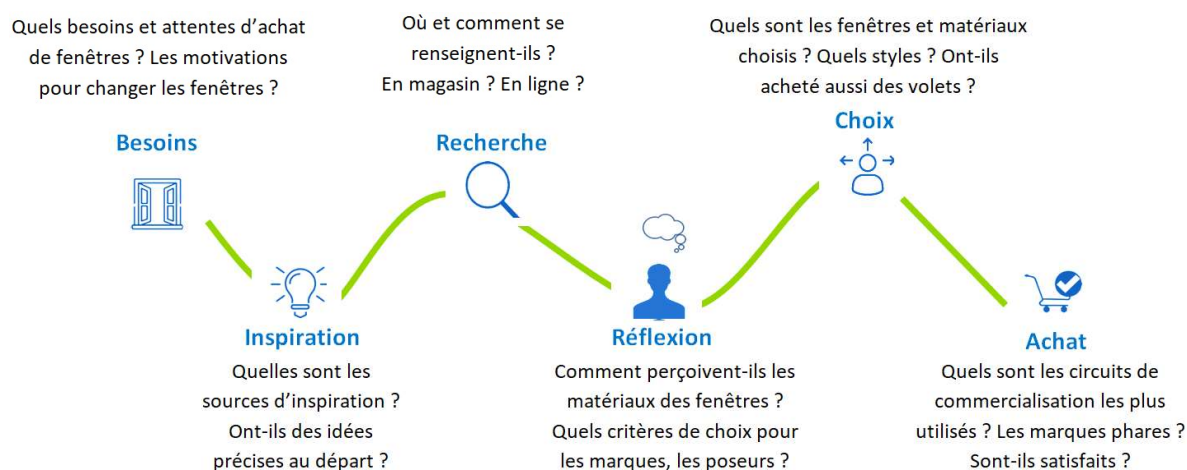
Mai 2023

Publication de l'étude TBC sur les parcours d'achat des particuliers pour la rénovation de fenêtres

TBC a mené en juin 2022 une **enquête quantitative auprès de 509 particuliers** ayant **rénové leurs fenêtres durant les deux dernières années**.

Chaque année, de nombreux particuliers sont amenés à se renseigner et à choisir des fenêtres pour rénover leur logement. L'enjeu des professionnels est de savoir comment et à quels moments s'adresser à ces particuliers.

En exclusivité, TBC a cherché les réponses aux étapes des parcours d'achat empruntés par les particuliers lors de la rénovation de fenêtres.



Méthodologie de l'étude TBC Innovations

L'enquête a été administrée à un échantillon de **509 personnes**, **représentatifs des propriétaires de logements en France**, ayant **rénové leurs fenêtres dans les 2 dernières années**. Les différents types de logements, maisons, appartements sont intégrés.

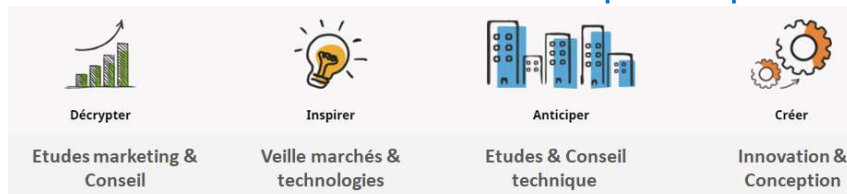
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas sur les types de logements, après stratification sur les 5 zones géographiques UDA5.

Les interviews ont eu lieu par **questionnaire auto-administré en ligne CAWI** Computer Assisted Web Interviewing à partir du panel de notre partenaire institut de sondage spécialisé.

Le terrain d'enquête s'est déroulé en **juin 2022**.

TBC ayant menée une **enquête similaire en 2016 et en 2018** auprès de 500 particuliers, les observations ont pu être comparées afin de **souligner les évolutions** dans les parcours d'achat.

TBC Innovations est une société de conseil et d'études spécialisée pour le bâtiment



www.tbccinnovation.fr

TBC Innovations SAS - 2 impasse Michel Labrousse - Maison des Lois - 31100 Toulouse - France
Tél : + 33 (0) 5 34 55 21 80 - www.tbccinnovation.fr

SAS au capital de 10 000€ - RCS Toulouse 812538130 - APE 7022Z

Conseil - Bâtiment - Innovation

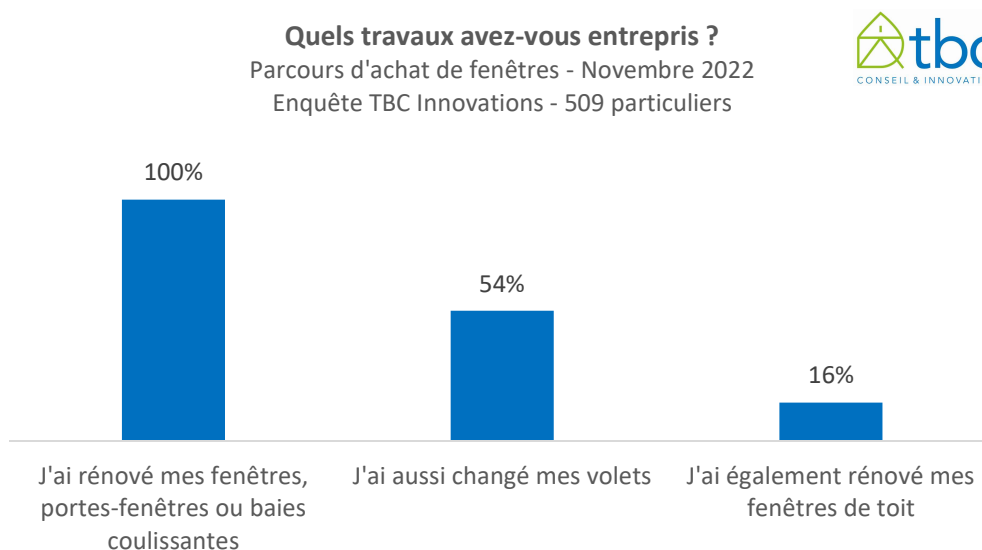
509 projets de rénovation de fenêtres observés en France

Lors de l'enquête réalisée en juin 2022, 509 particuliers ont été interrogés par TBC Innovations.

L'ensemble des particuliers, **100% des répondants, ont changé des fenêtres, portes fenêtres et, ou des baies coulissantes.**

La rénovation de fenêtres s'accompagne de travaux complémentaires

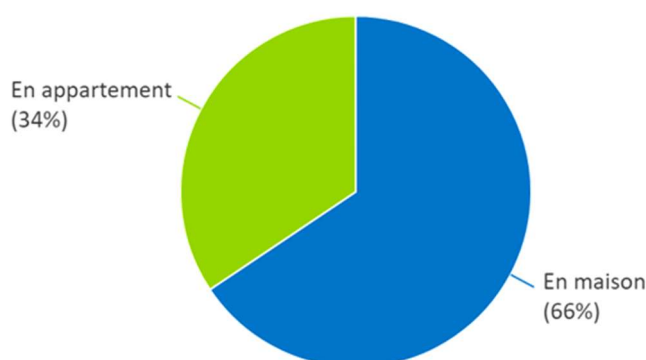
- **54%** des particuliers ont également **changé leurs volets**
- **16%** ont aussi **rénové leurs fenêtres de toit**



Ils sont 33% (contre 15% dans l'étude de 2018) à s'être équipés, ou à envisager d'acheter un **système de pilotage** via une box domotique, un smartphone, une enceinte connectée.

66% des projets observés ont été réalisés en **maison individuelle** et **34%** en **appartement**.

Type de projets de rénovation de fenêtres
Parcours achat fenêtres - Novembre 2022
Enquête TBC Innovations auprès de 509 particuliers



Des particuliers impliqués et influencés

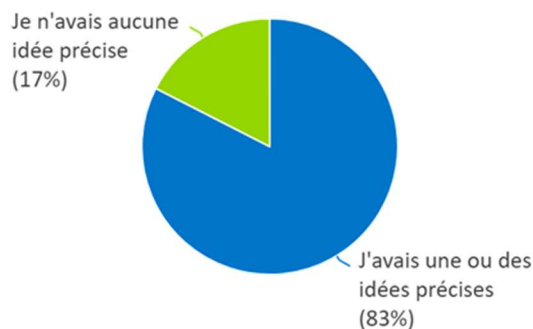
L'acheteur de fenêtre est influencé par son environnement, les communications des fabricants.

83% des particuliers ont une idée en tête concernant leurs futures fenêtres, que ce soit sur le matériau, sur la couleur, sur la marque ou sur le poseur, cela avant même de débiter leurs recherches.

En définitive, **6%** de ceux qui ont une idée précise **changent d'avis** au cours de leurs recherches.

Au début de votre projet de rénovation de fenêtres, aviez-vous une idée précise en termes de fenêtres ?

Parcours achat fenêtres - Novembre 2022
Enquête TBC Innovations auprès de 509 particuliers



Des particuliers qui se renseignent

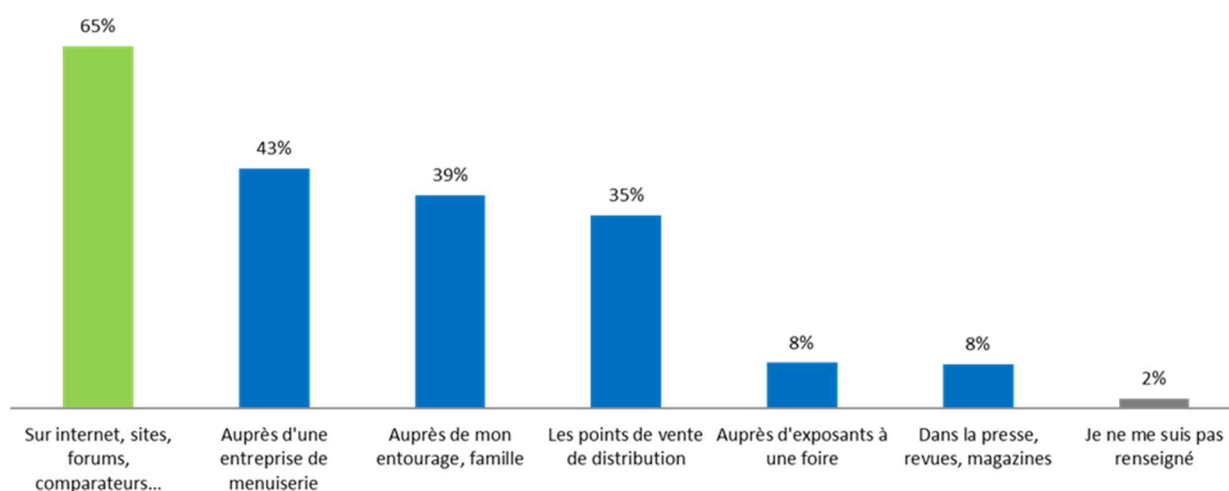
Les sources d'informations utilisées par les particuliers sont variées : contacts auprès d'artisans menuisiers, visites dans des boutiques de menuisiers sous enseigne, recherches sur internet...

Si l'achat de fenêtres se fait essentiellement auprès d'une entreprise de menuiserie, sous enseigne ou indépendante, le parcours client se digitalise et devient omnicanal.

Les recherches en ligne ne cessent de croître : moteurs de recherche, sites des marques de fenêtres, sites des distributeurs, forums, blogs spécialisés, réseaux sociaux...

Vous avez recherché des informations pour les fenêtres auprès de...

Parcours d'achat de fenêtres - Novembre 2022
Enquête TBC Innovations auprès de 509 particuliers



Dans l'enquête menée en 2022, **65% des particuliers ont cherché sur internet** contre 49% en 2018 et 41% en 2016. Internet devient donc la source d'information majeure. **43%** des particuliers interrogés se sont renseignés auprès d'une **entreprise de menuiserie**, **39%** auprès de leur **entourage** et **35%** auprès de **points de vente de distribution**.

Les projets de rénovation de fenêtres s'inscrivent dans le temps

Le projet d'achat de fenêtres est un projet réfléchi. Les particuliers demandent plusieurs devis avant de passer à l'acte d'achat, pour comparer les offres de fenêtres.

En moyenne, les particuliers ont reçu près de **2,2 devis avant de choisir leurs fenêtres**.

Leur projet s'inscrit dans le temps et peut durer plusieurs mois.



53% des projets que TBC a observé sont sur des cycles longs et durent **4 mois et plus** (contre 45% en 2018). Plus particulièrement, 35% des projets ont duré 6 mois ou plus contre 27% en 2018, signe de l'allongement des délais de réception des matériaux et des retards de chantiers post crise sanitaire.

47% des projets sont sur des cycles courts de **3 mois ou moins**.

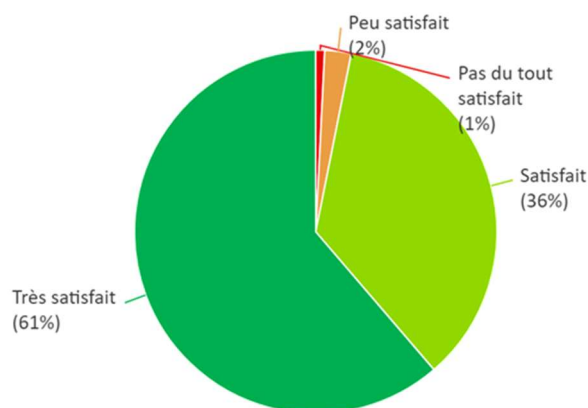
11% des projets ont été réalisés très rapidement, en 1 mois (contre 16% en 2018).

Des particuliers satisfaits

Les parcours d'achats de fenêtres sont multiples, **97%** des particuliers **sont satisfaits de leurs fenêtres**.

Les principaux éléments d'insatisfaction cités sont la qualité de la pose, le manque de professionnalisme et les mauvaises finitions.

Globalement, êtes-vous satisfait de l'achat et de la pose de vos fenêtres ?
Parcours achat fenêtres - Novembre 2022
Enquête TBC Innovations auprès de 509 particuliers



7 typologies de particuliers en rénovation de fenêtres

L'analyse des résultats de l'étude a permis de dresser **7 typologies de particuliers en rénovation de fenêtres** avec leurs profils, comportements, attentes, représentativité et des recommandations précises pour répondre à leurs besoins.

Se dégage notamment comme profils : les « clés en main », les « connectés », les « décorateurs » ou encore les « économes ».

TBC Innovations

TBC Innovations est une **société de Conseil et d'Etudes spécialisée dans l'Innovation pour le bâtiment**.

Les prestations de TBC Innovations sont :

- Conseil, études marketing et veille
- Conseil technique et innovation

TBC Innovations, une équipe engagée sur les enjeux marketing du bâtiment

Forte de son **expertise sur les marchés du bâtiment et de la construction**, l'équipe marketing de TBC appréhende les enjeux du secteur et les nombreux acteurs des chaînes de décision.

- TBC publie chaque année de **nombreuses études marketing sur les marchés de l'habitat et de la construction** qui sont devenus des références pour nos clients.
- Notre **cellule dédiée de veille technique et marchés**, surveille quotidiennement 3000 sources en France et à l'International, participe aux salons et colloques sur le bâtiment en Europe et publie des bulletins de veille mensuels pour inspirer nos clients.
- Depuis 1993, les équipes **d'ingénieurs TBC** participent aux grands **programmes de Recherche** français et européens sur le bâtiment de demain.
- Les ingénieurs TBC transforment les **analyses prospectives en de nouveaux concepts produits**, projets primés et reconnus par les experts du secteur.

Les dernières études de marchés TBC Innovations

Les dernières études de TBC Innovations



Le marché de la fenêtre
en France 2022

Parcours d'achat des
particuliers
pour les fenêtres 2022

Le marché des volets en
2022

Le marché des portes
d'entrée en 2022

Les isolants pour les
bâtiments en 2022

Isolation par l'Extérieur

Les observatoires Développement Construction

MARCO
Décembre 2022
Avril 2023

Réhabilitation
Juin 2023

Logement
Collectif
Décembre 2022

Maison
Individuelle
Mai 2022

Négoce
matériaux
Mars 2023

GSB
Mai 2023

Grossiste
peinture
décoration

Grossiste
sanitaire
chauffage

Accédez à l'ensemble de notre catalogue d'études de marché sur notre site internet :

<http://www.tbcinnovation.fr/nos-etudes/>

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter :

Nadia Mpote, Responsable développement commercial TBC Innovations

nmpote@tbcinnovation.fr – 06 19 58 11 31