



Les Français et le stress de l'organisation d'un déménagement

Septembre 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR¹⁷
corporate



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



Echantillon de **1023 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 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.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 30 au 31 août 2017**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



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.

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

« Sondage OpinionWay pour Be Move »

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



Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18-24 ans	10%
	25-34 ans	16%
	35-49 ans	25%
	50-64 ans	25%
	65 ans et plus	24%



	Région	%
	Ile-de-France	18%
	Nord ouest	24%
	Nord est	22%
	Sud ouest	11%
	Sud est	25%



	Activité professionnelle	%
	Agriculteurs	1%
	Catégories socioprofessionnelles supérieures	26%
	Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales / Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	Catégories populaires	30%
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	Inactifs	43%
	Retraités	26%
	Autres inactifs	17%



	Taille d'agglomération	%
	Une commune rurale	24%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	16%



LES RÉSULTATS

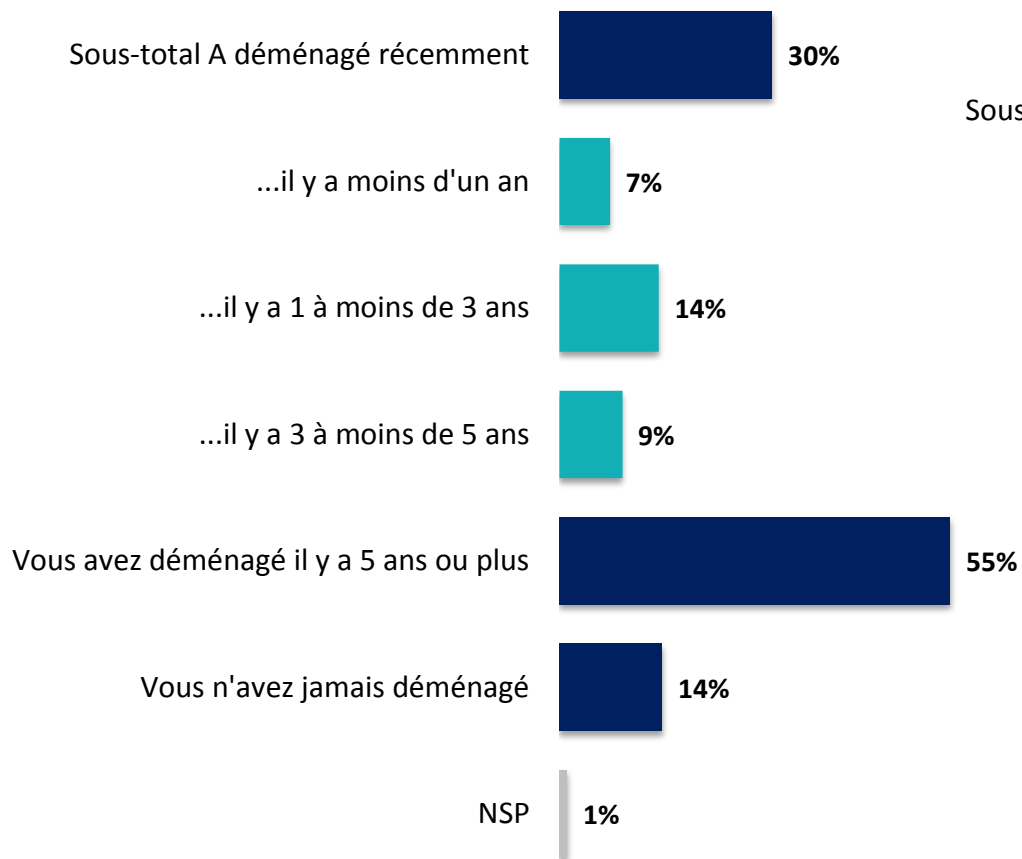


L'expérience du déménagement

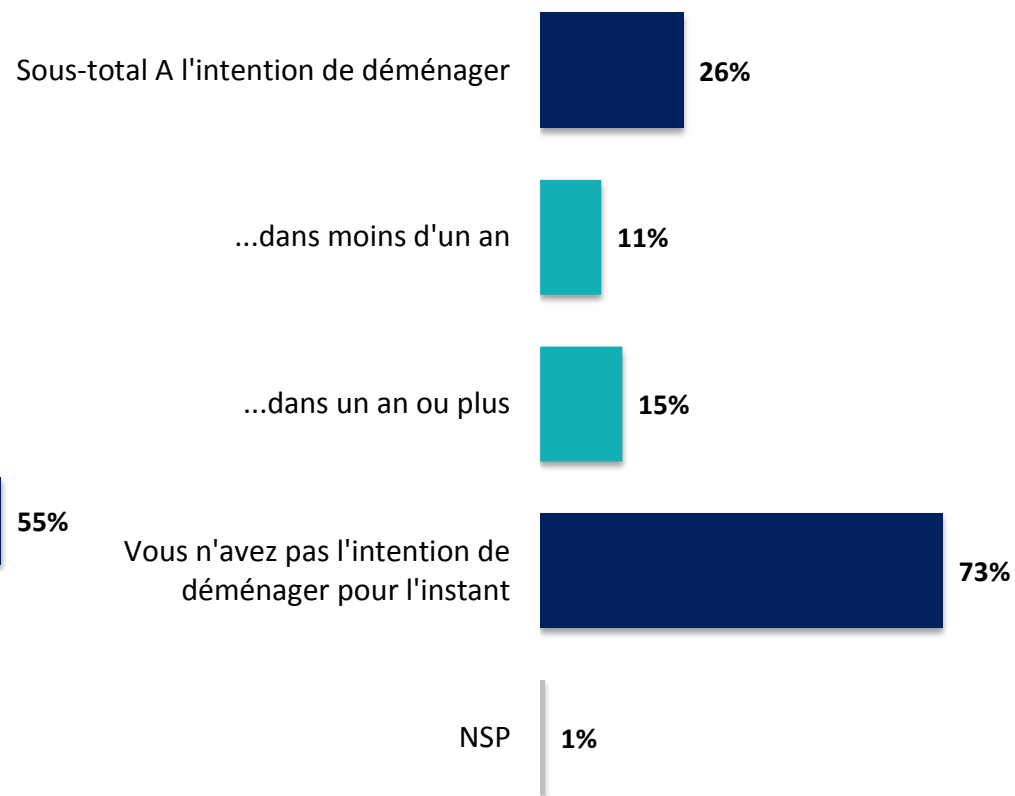
Q. Laquelle des situations suivantes vous correspond le plus ?



Vous avez déménagé...



Vous avez l'intention de déménager...





L'expérience du déménagement

Q. Laquelle des situations suivantes vous correspond le plus ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif
Sous-total A déménagé récemment	30%	27%	33%	46%	58%	36%	20%	10%	34%	40%	19%
Vous avez déménagé il y a moins d'un an	7%	5%	9%	19%	14%	8%	3%	1%	10%	6%	6%
Vous avez déménagé il y a 1 à moins de 3 ans	14%	14%	14%	24%	28%	17%	8%	4%	17%	19%	8%
Vous avez déménagé il y a 3 à moins de 5 ans	9%	8%	10%	3%	16%	11%	9%	5%	7%	15%	5%
Vous avez déménagé il y a 5 ans ou plus	55%	60%	50%	24%	21%	52%	66%	79%	59%	42%	62%
Vous n'avez jamais déménagé	14%	13%	15%	30%	15%	12%	14%	11%	7%	16%	18%



L'expérience du déménagement

Q. Laquelle des situations suivantes vous correspond le plus ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif
Sous-total A l'intention de déménager prochainement	26%	21%	31%	54%	44%	24%	20%	11%	28%	33%	19%
Vous avez l'intention de déménager dans moins d'un an	11%	9%	13%	28%	22%	9%	7%	4%	12%	14%	8%
Vous avez l'intention de déménager dans un an ou plus	15%	12%	18%	26%	22%	15%	13%	7%	16%	19%	11%
Vous n'avez pas l'intention de déménager pour l'instant	73%	78%	68%	46%	55%	76%	79%	88%	71%	67%	80%

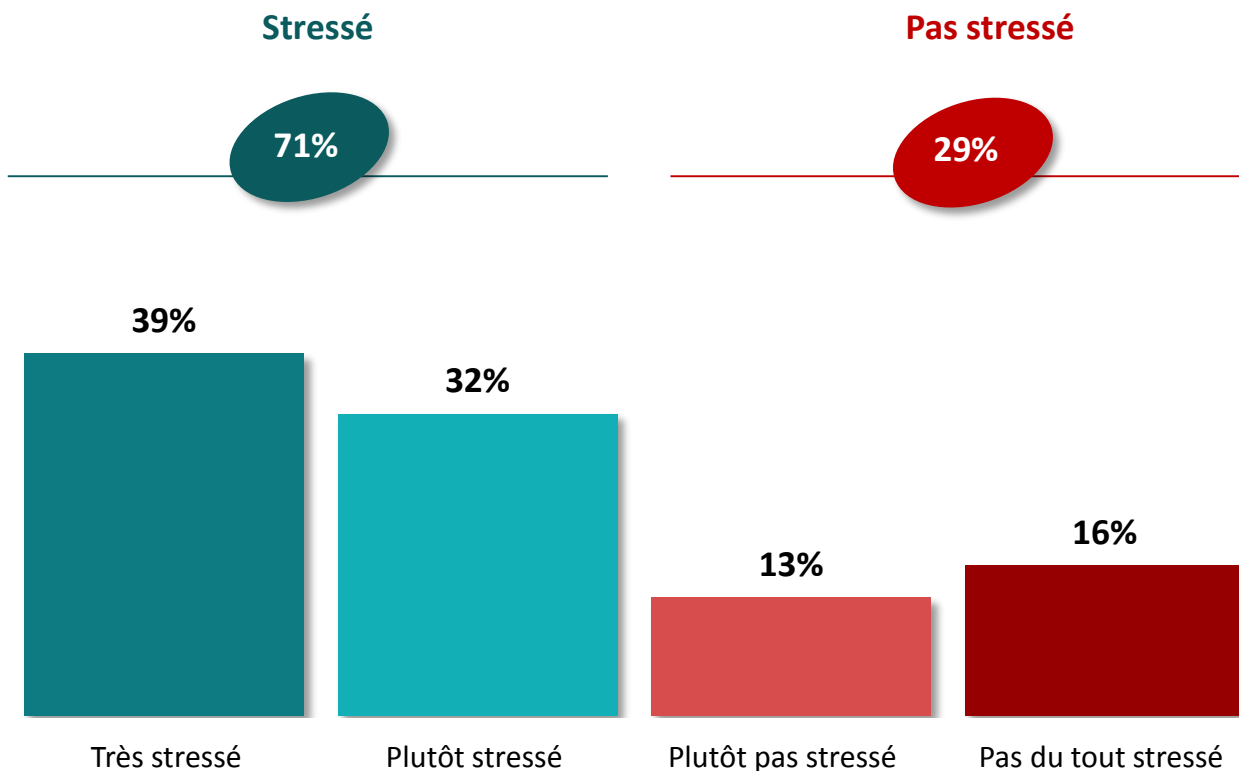


Le stress éprouvé lors du dernier déménagement



Q. Lors de votre dernier déménagement, diriez-vous que vous avez été stressé ou pas stressé ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé il y a moins d'un an, soit 7% de l'échantillon.



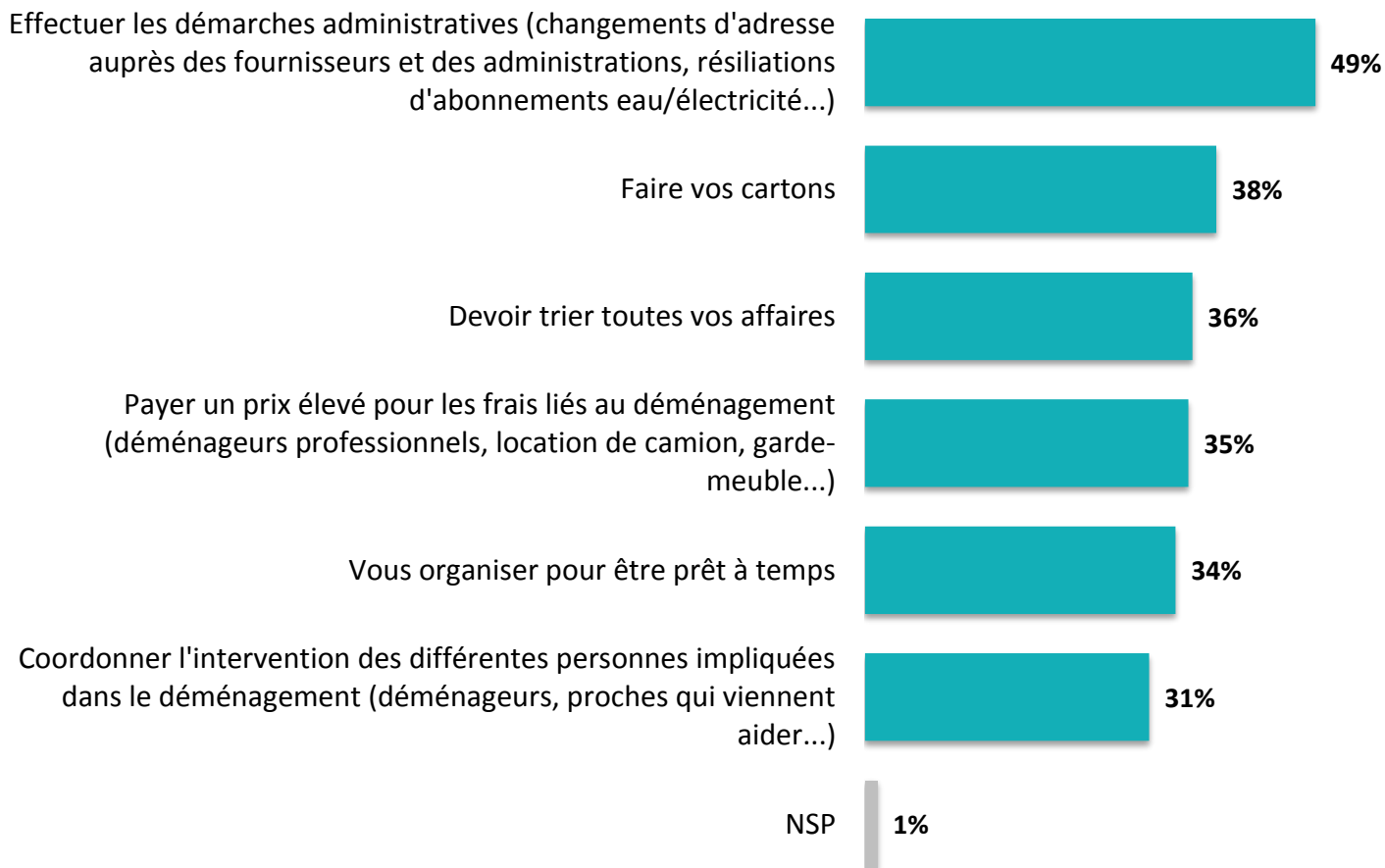


Les éléments les plus stressants au moment du déménagement

Q. Pour vous, quels sont les trois éléments les plus stressants au moment d'un déménagement ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les éléments les plus stressants au moment du déménagement

Q. Pour vous, quels sont les trois éléments les plus stressants au moment d'un déménagement ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%



451

personnes

	% Total	Sexe		Âge			Statut			Statut d'occupation du logement		Expérience du déménagement	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	A déménagé il y a moins de 5 ans	Compte déménager prochainement
Effectuer les démarches administratives (changements d'adresse auprès des fournisseurs et des administrations, résiliations d'abonnements eau/électricité...)	49%	46%	52%	54%	52%	41%	44%	60%	37%	44%	52%	45%	52%
Faire vos cartons	38%	44%	34%	32%	38%	48%	40%	34%	45%	37%	38%	34%	39%
Devoir trier toutes vos affaires	36%	35%	36%	36%	22%	48%	30%	35%	42%	37%	32%	34%	37%
Payer un prix élevé pour les frais liés au déménagement (déménageurs professionnels, location de camion, garde-meuble...)	35%	30%	39%	37%	29%	39%	35%	35%	37%	35%	37%	32%	39%
Vous organiser pour être prêt à temps	34%	30%	36%	29%	38%	37%	36%	32%	36%	34%	36%	37%	31%
Coordonner l'intervention des différentes personnes impliquées dans le déménagement (déménageurs, proches qui viennent aider...)	31%	32%	30%	29%	33%	31%	31%	30%	30%	31%	32%	33%	23%



Le temps passé à accomplir les démarches liées au déménagement



Q. Au cours d'un déménagement, à combien estimez-vous le temps nécessaire pour accomplir chacune des démarches suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.

Question ouverte numérique – réponses spontanées

En moyenne

Faire vos cartons

29h

Contacter vos fournisseurs Internet, énergie, eau pour résilier les contrats et souscrire les nouveaux

6h

Chercher des cartons, un espace de stockage

5h

Chercher des professionnels du déménagement (devis, choix, gestion...)

4h

Chercher un véhicule utilitaire

3h



Le temps passé à accomplir les démarches liées au déménagement



Q. Au cours d'un déménagement, à combien estimez-vous le temps nécessaire pour accomplir chacune des démarches suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.

Question ouverte numérique – réponses spontanées

	% Moyenne en heures	Sexe		Âge			Statut			Statut d'occupation du logement		Expérience du déménagement	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	A déménagé il y a moins de 5 ans	Compte déménager prochainement
Faire vos cartons	29	28	30	20	30	40	30	28	31	35	28	24	30
Contacteur vos fournisseurs Internet, énergie, eau pour résilier les contrats et souscrire les nouveaux	6	5	6	8	5	4	4	8	4	4	8	4	7
Chercher des cartons, un espace de stockage,...	5	5	5	5	5	6	4	6	5	5	6	4	6
Chercher des professionnels du déménagement (devis, choix, gestion...)	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	5
Chercher un véhicule utilitaire	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	3

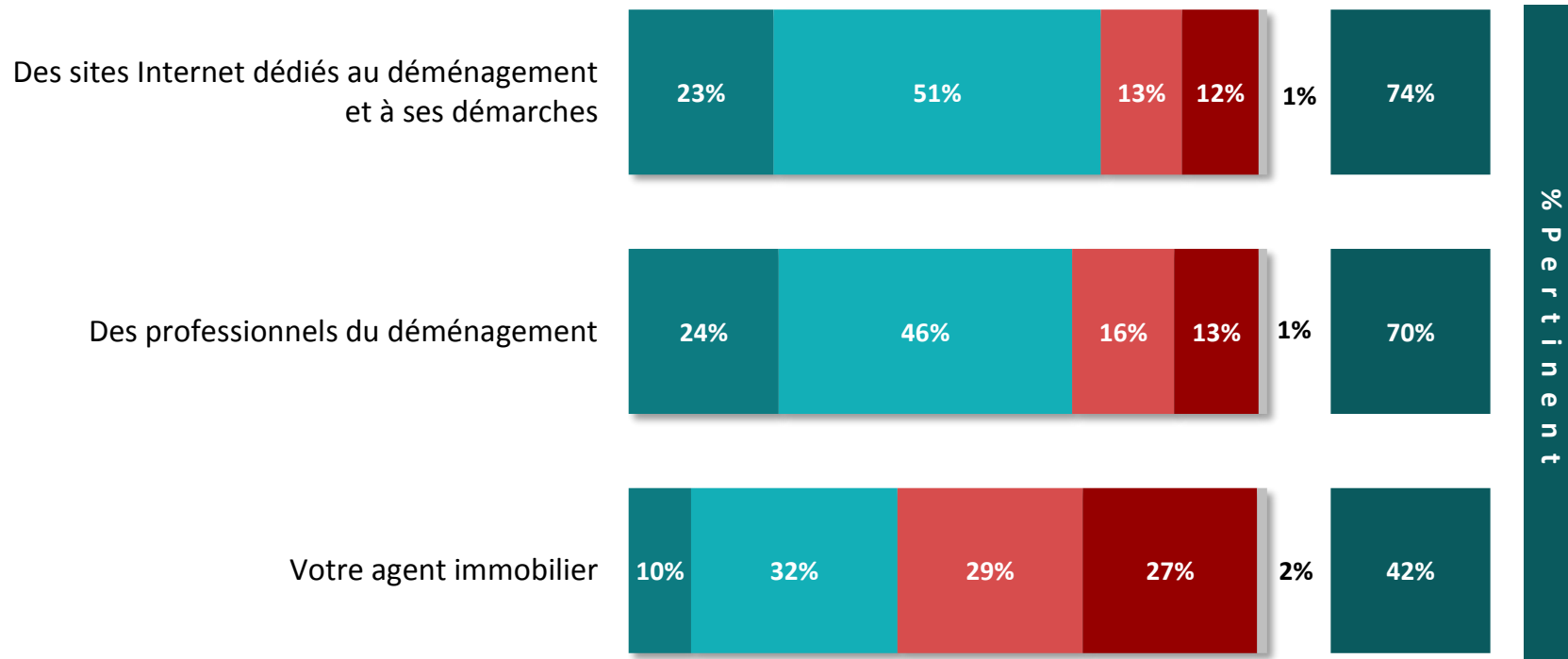


La pertinence de l'accompagnement de différents acteurs pour accomplir les démarches du déménagement



Q. Pour votre déménagement, trouveriez-vous pertinent ou pas pertinent que les acteurs suivants vous conseillent sur les démarches à accomplir ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.



Très pertinent
 Plutôt pertinent
 Plutôt pas pertinent
 Pas du tout pertinent
 NSP



La pertinence de l'accompagnement de différents acteurs pour accomplir les démarches du déménagement

Q. Pour votre déménagement, trouveriez-vous pertinent ou pas pertinent que les acteurs suivants vous conseillent sur les démarches à accomplir ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.



	% Pertinent	Sexe		Âge			Statut			Statut d'occupation du logement		Expérience du déménagement	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	A déménagé il y a moins de 5 ans	Compte déménager prochainement
Des sites Internet dédiés au déménagement et à ses démarches	74%	69%	77%	72%	73%	78%	74%	73%	77%	75%	72%	70%	75%
Des professionnels du déménagement	70%	72%	67%	65%	64%	81%	74%	64%	74%	73%	67%	67%	70%
Votre agent immobilier	42%	37%	46%	46%	43%	36%	37%	49%	40%	42%	42%	42%	43%

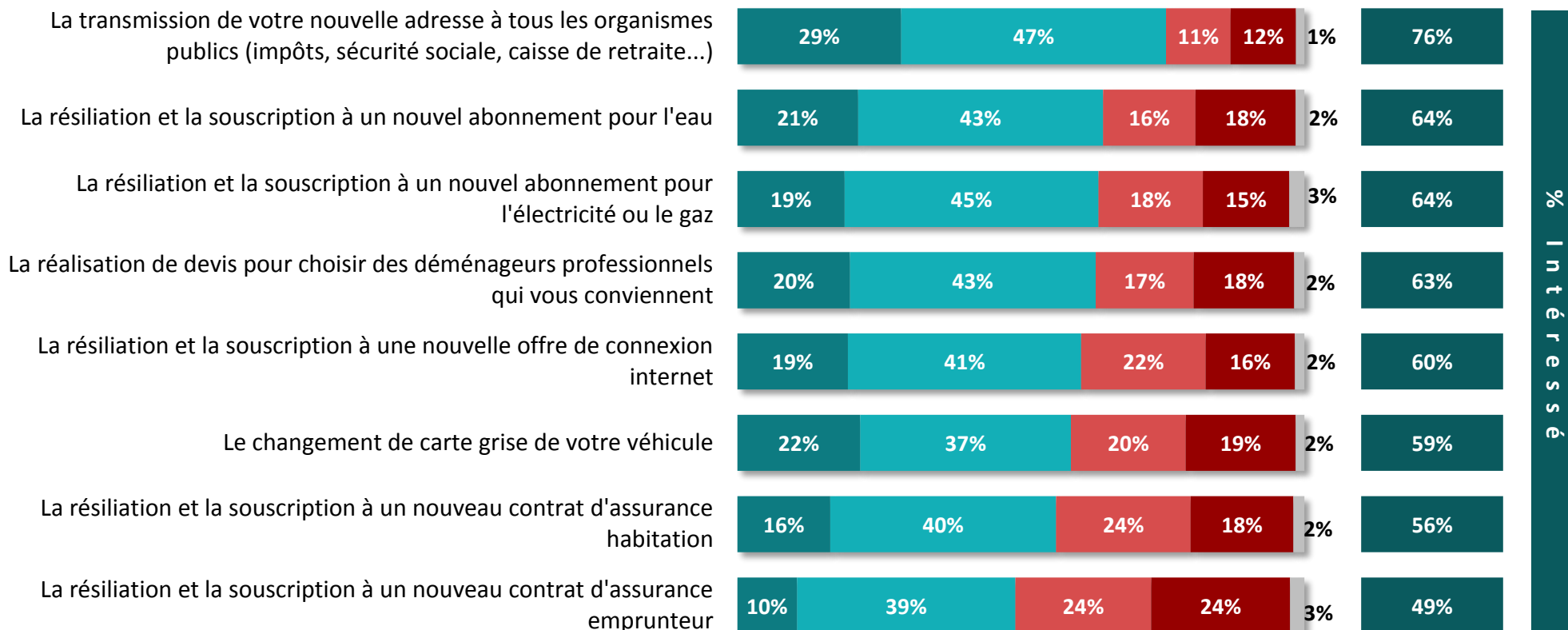


L'intérêt pour le recours à un assistant personnel

Q. Si vous disposiez d'un assistant personnel pour vous aider gratuitement dans toutes vos démarches liées au déménagement, seriez-vous intéressé ou pas intéressé pour lui confier les démarches suivantes ?



Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.



■ Très intéressé
 ■ Plutôt intéressé
 ■ Plutôt pas intéressé
 ■ Pas du tout intéressé
 ■ NSP



L'intérêt pour le recours à un assistant personnel

Q. Si vous disposiez d'un assistant personnel pour vous aider gratuitement dans toutes vos démarches liées au déménagement, seriez-vous intéressé ou pas intéressé pour lui confier les démarches suivantes ?



Question posée uniquement à ceux qui ont déménagé au cours des 5 dernières années ou qui ont l'intention de le faire prochainement, soit 44% de l'échantillon.

	% Intéressé	Sexe		Âge			Statut			Statut d'occupation du logement		Expérience du déménagement	
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	A déménagé il y a moins de 5 ans	Compte déménager prochainement
La transmission de votre nouvelle adresse à tous les organismes publics	76%	74%	77%	80%	74%	72%	75%	80%	72%	76%	76%	77%	75%
La résiliation et la souscription à un nouvel abonnement pour l'eau	64%	65%	64%	67%	61%	65%	62%	67%	62%	60%	68%	66%	66%
La résiliation et la souscription à un nouvel abonnement pour l'électricité ou le gaz	64%	64%	64%	65%	61%	64%	60%	66%	61%	62%	66%	64%	64%
La réalisation de devis pour choisir des déménageurs professionnels qui vous conviennent	63%	61%	65%	69%	56%	62%	61%	64%	64%	65%	64%	64%	65%
La résiliation et la souscription à une nouvelle offre de connexion internet	60%	58%	63%	68%	51%	59%	56%	64%	59%	54%	66%	61%	64%
Le changement de carte grise de votre véhicule	59%	54%	63%	63%	59%	52%	58%	62%	56%	60%	55%	60%	56%
La résiliation et la souscription à un nouveau contrat d'assurance habitation	56%	53%	58%	64%	50%	51%	56%	62%	48%	54%	58%	60%	56%
La résiliation et la souscription à un nouveau contrat d'assurance emprunteur	49%	46%	51%	61%	42%	40%	47%	54%	44%	47%	50%	53%	51%



“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. »*