
Voici comment la Suisse déménage

Étude sur les déménagements en 2020

La Poste en collaboration avec MOVU SA



LA POSTE 

En collaboration avec



Sommaire

L'essentiel en bref	4
Introduction	5
Le Centre de compétences Adresses de la Poste	6
MOVU SA.....	7

Description de l'étude

Sources et base de données	9
----------------------------------	---

Résultats quantitatifs issus de la base de données des déménagements de la Poste

Année de déménagement 2020	11
Pyramide des âges et répartition selon le sexe	12
Les 10 communes enregistrant le plus d'arrivées et de départs	13
À quelle période déménage-t-on?	14

Résultats des sondages en ligne réalisés par la Poste et MOVU

Informations sur les participantes et les participants au sondage.....	16
Conditions de logement	17
Location et propriété	18
Logement: y a-t-il des différences selon les régions?	19
Les raisons d'un déménagement.....	20
La région de déménagement	21
Source d'informations pour le nouveau logement.....	22
Début de la planification du déménagement	23
Le stress généré par un déménagement	24
Le déménagement confié à des professionnels	25
Changement de prestataires lors d'un déménagement	26
Achats occasionnés par un déménagement	27
Monant investi lors d'un déménagement.....	28
Niveau de qualité élevé des adresses de la Poste.....	29
Communication de la nouvelle adresse aux prestataires.....	30
Raisons pour lesquelles la nouvelle adresse n'a pas été communiquée	31
Pourquoi la nouvelle adresse n'a-t-elle pas été communiquée?	32

L'essentiel en bref

Saviez-vous...

Changement de prestataire

qu'une majorité des personnes qui déménagent changent de prestataire à cette occasion?

Entreprises tierces

qu'environ 90% des personnes qui déménagent demandent à la Poste de communiquer leur changement d'adresse à des entreprises tierces?



Mars

que mars est le mois durant lequel on déménage le plus?

800 000 changements de domicile

que, selon l'Office fédéral de la statistique, environ 800 000 personnes changent de domicile chaque année?

Plus de 90%

que plus de 90% des personnes qui déménagent communiquent leur nouvelle adresse à la Poste?

Ce ne sont là que quelques-uns des résultats très instructifs révélés par la présente étude. Réalisée par la Poste en collaboration avec MOVU SA, cette étude fournit une analyse détaillée et probante sur les déménagements et la gestion des adresses en Suisse.

Chaque année, plus de 450 000 ménages déménagent en Suisse, ce qui correspond à environ 10% de la population du pays. Mais qu'est-ce qui motive ces personnes à quitter leur domicile pour s'installer ailleurs? Changent-elles de canton lorsqu'elles déménagent ou restent-elles fidèles à leur commune de domicile? À quelles entreprises communiquent-elles leur nouvelle adresse? En profitent-elles pour changer de partenaires contractuels? Et quel est le comportement des différents groupes de population en matière de déménagement? Ce sont là quelques-unes des questions que nous nous sommes posées dans le cadre de la présente étude.

Notre objectif était de dresser un portrait détaillé du groupe cible des personnes qui déménagent en Suisse et d'en tirer de précieux enseignements sur leur comportement en matière de déménagement. Étant donné que plus de 700 000 personnes ont informé la Poste de leur déménagement en 2020, les données d'adresses évoluent en permanence. Cette situation requiert une gestion régulière et minutieuse des adresses de la part des prestataires et des fournisseurs.

Caractéristiques de notre étude

Pour élaborer notre étude, nous nous sommes appuyés sur différentes sources. Nos analyses sont fondées sur les données anonymes de plus de 450 000 ménages suisses qui ont signalé leur déménagement à la Poste en 2020. En 2021, la Poste et MOVU ont par ailleurs réalisé des sondages en ligne quantitatifs anonymes auprès de la clientèle.

La Poste Suisse SA et MOVU SA vous souhaitent une agréable lecture.

Introduction

La présente «Étude sur les déménagements en 2020 – Voici comment la Suisse déménage» est publiée par la Poste, Centre de compétences Adresses, en partenariat avec le prestataire de services de déménagement MOVU SA. Ces deux entreprises sont confrontées chaque jour au comportement de la population suisse en matière de déménagement.

La Poste dispose de la base de données des déménagements la plus importante de Suisse. C'est sur cet outil que repose l'activité clé de la Poste, car il permet de garantir que les clientes et les clients recevront leurs envois même après un déménagement. Les personnes qui déménagent peuvent solliciter les services de déménagement de la Poste pour que leurs partenaires contractuels soient informés du déménagement et que les envois soient distribués directement à leur nouvelle adresse. La Poste propose par ailleurs aux clients commerciaux des prestations ayant trait à la gestion des adresses.

En tant que principal prestataire de services de déménagement en Suisse, MOVU connaît parfaitement les besoins de la clientèle en la matière et propose son soutien aux particuliers et aux entreprises durant tout le processus de déménagement. Grâce aux offres à prix fixes d'entreprises de déménagement et de nettoyage soumises à un contrôle de qualité, MOVU donne la possibilité aux clientes et aux clients de confier certaines tâches à des professionnels et de se concentrer sur l'essentiel.

La Poste et MOVU ont réalisé cette étude afin de tirer de nouveaux enseignements sur le marché du déménagement en Suisse et de présenter les principales répercussions d'un déménagement pour les entreprises et leurs fichiers d'adresses.

Copyright et exclusion de responsabilité

La présente étude sur les déménagements a été réalisée sur mandat de la Poste et de MOVU SA. Les données et les informations utilisées dans le cadre de l'étude ont été recueillies avec le plus grand soin. Néanmoins, nous déclinons toute responsabilité quant à leur exhaustivité et à leur exactitude. Tous les droits relatifs au présent rapport et au contenu de l'étude sont détenus par La Poste Suisse SA et MOVU SA.

Clause de non-responsabilité

La présente étude a été menée par La Poste Suisse SA en collaboration avec MOVU SA.

Le Centre de compétences Adresses de la Poste

Le Centre de compétences Adresses de la Poste est le principal point de contact pour toutes les questions ayant trait au caractère actuel et correct des adresses en Suisse. Il développe des solutions de gestion d'adresses pour les entreprises de divers secteurs désireuses de gérer durablement les données d'adresses de leur clientèle. En effet, de très nombreuses adresses changent chaque année, ce qui a un impact non négligeables sur les adresses de la clientèle. Car si les adresses de la clientèle ne sont pas actualisées en permanence, le message ne peut pas être transmis au destinataire et c'est la relation client qui en pâtit. De plus, les données d'adresses qui ne sont pas à jour génèrent des retours qui, à leur tour, engendrent d'importantes charges supplémentaires. Il peut donc s'avérer très utile de vérifier et d'actualiser régulièrement ses fichiers d'adresses.

Dans ce contexte, la Poste respecte strictement les prescriptions légales en matière de protection des données. Elle ne vend ni ne loue des adresses. Les données qu'elle recueille servent exclusivement de référence pour comparer les adresses existantes ou sont utilisées comme base solide pour les solutions d'adresses. Forte d'une longue et riche expérience dans ce domaine, la Poste propose des prestations variées, qui sont adaptées aux besoins les plus divers.

Nous disposons de la base de données des déménagements la plus importante de Suisse



12 000 factrices et facteurs
sillonnent les routes 6 jours
par semaine



12,8 millions d'**adresses de distribution** actives, dont 1,2 million
d'**adresses d'entreprise** actives



Pour 90% des changements d'adresses,
les personnes qui déménagent **auto-
risent** la Poste à **communiquer la
nouvelle adresse à des tiers**

Informations complémentaires

Consultez notre site Internet www.poste.ch/gestion-adresses pour en savoir plus sur nos produits et nos prestations.

Vous vous demandez comment rester en contact avec votre clientèle et comment assurer une joignabilité optimale même après un changement d'adresse?

Contactez nos spécialistes des adresses en envoyant un e-mail à gestion-des-adresses@poste.ch ou en composant le +41 58 386 67 67.

L'étude peut aussi être téléchargée au format PDF sur www.poste.ch/etude-demenagement.

MOVU SA

Créée en 2014, MOVU.ch est la plus grande plateforme de déménagement de Suisse.

Après avoir rempli un questionnaire détaillé sur la plateforme, les personnes reçoivent en seulement quelques heures cinq offres individuelles à prix fixes d'entreprises de déménagement et de nettoyage soumises à un contrôle de qualité.

Le caractère transparent des offres ainsi que les évaluations de la clientèle permettent de procéder à une comparaison simple et claire. Les prestations peuvent être réservées directement en ligne. Avant et surtout après la réservation d'une prestation, les clientes et les clients bénéficient gratuitement du service à la clientèle de MOVU, qui se distingue par son excellent niveau de qualité.

Aujourd'hui, plus de 50 000 clientes et clients utilisent chaque année les offres de déménagement de MOVU.

Prenez contact avec MOVU pour votre prochain déménagement: www.movu.ch/fr

MOVU SA
Okenstrasse 6
8037 Zurich

Tél. 044 505 14 14
www.movu.ch/fr





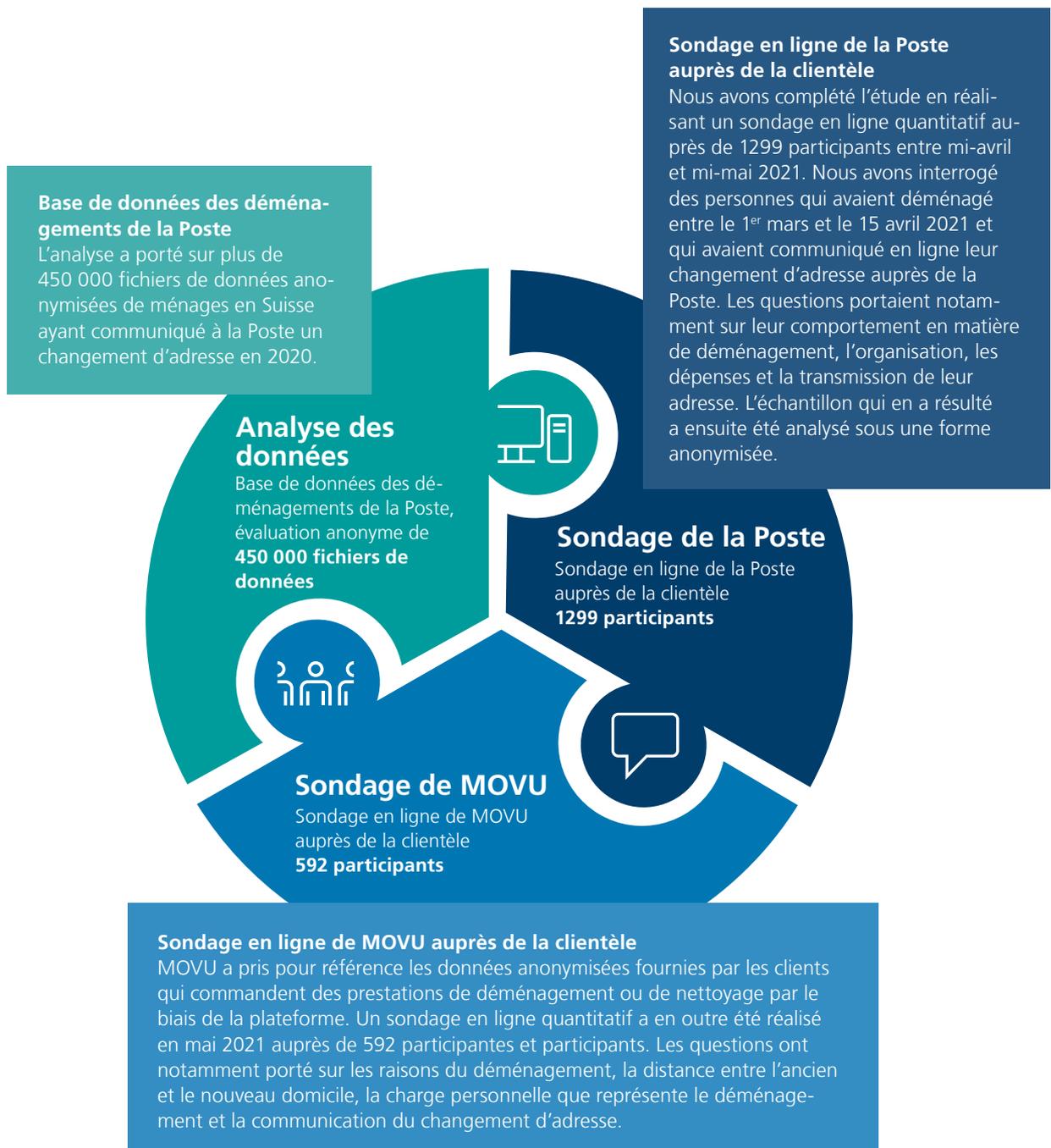
Description de l'étude

Sources et base de données

L'étude s'appuie sur différentes sources afin d'obtenir une image différenciée de la situation en Suisse en matière de déménagement. La première source est constituée par des fichiers de données anonymisées provenant de la base de données des déménagements de la Poste.

Nous avons également réalisé deux sondages en ligne, l'un au nom de la Poste et l'autre au nom de MOVU SA.

Les différentes sources sont présentées dans l'illustration ci-dessous.

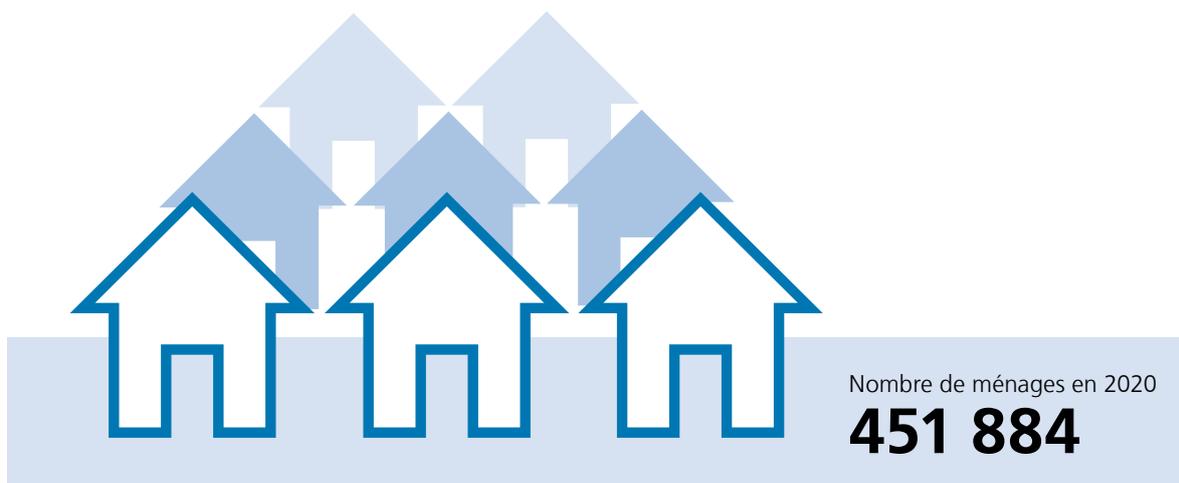
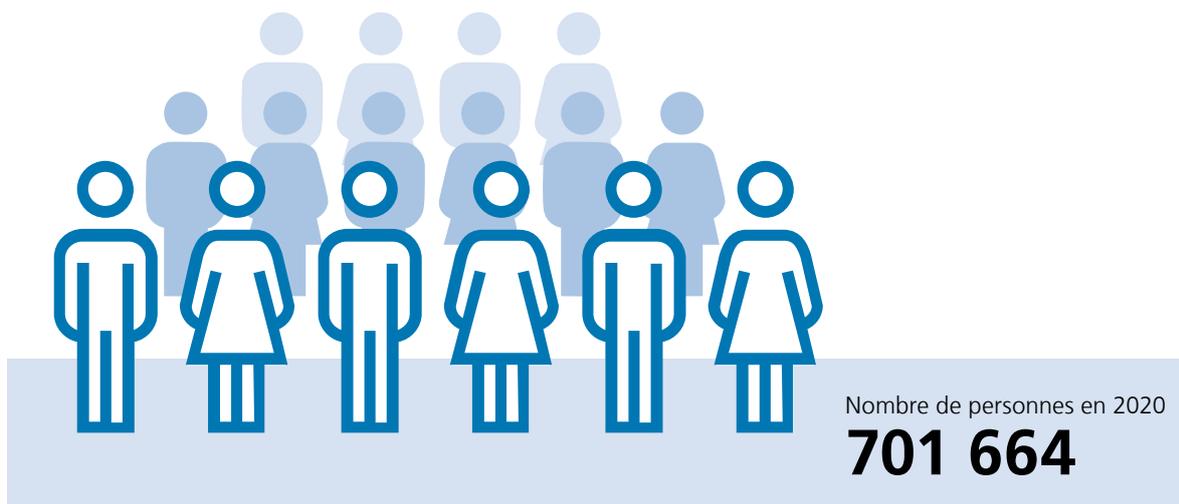




Résultats quantitatifs issus de la base de données des déménagements de la Poste

Année de déménagement 2020

Chaque année, un dixième de la population déménage.
Environ 90% des personnes signalent leur déménagement à la Poste.

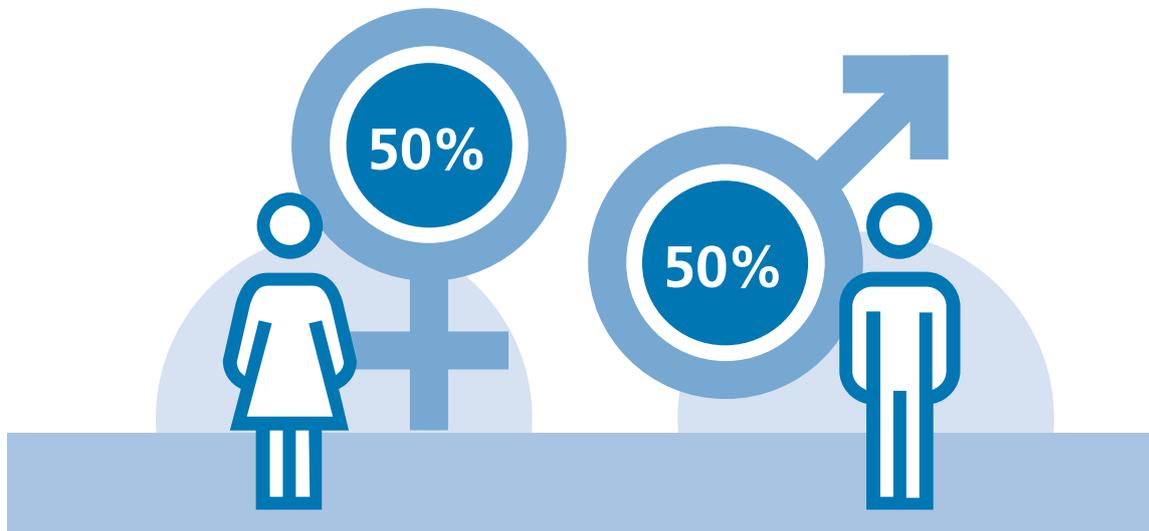
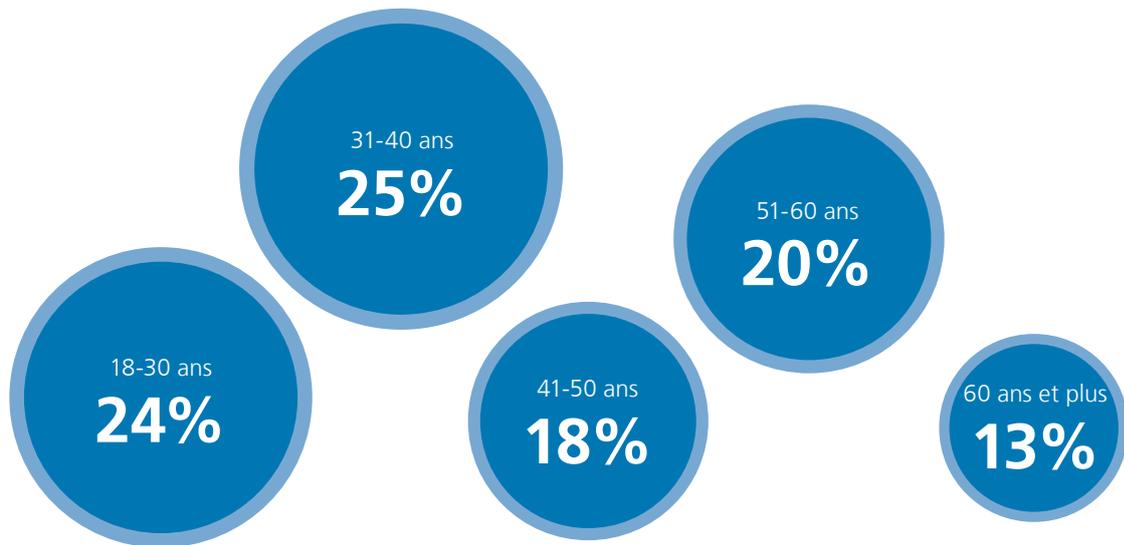


L'évaluation de la base de données des déménagements de la Poste est éloquent: la Suisse ne cesse de bouger! En 2020, quelque 451 884 ménages ont déménagé et ont annoncé leur changement d'adresse à la Poste. Au total, ce sont 701 664 personnes qui ont déménagé en 2020.

Source: base de données des déménagements de la Poste

Pyramide des âges et répartition selon le sexe

Les jeunes sont-ils plus enclins à déménager?



Toutes les tranches d'âge n'affichent pas la même disposition à déménager. Environ la moitié des personnes qui déménagent ont entre 18 et 40 ans. Après 40 ans, l'envie de déménager de la population suisse baisse en flèche. Seules des données anonymisées qui indiquaient clairement l'âge des personnes (année de naissance) ont été utilisées pour la collecte des données.

Source: base de données des déménagements de la Poste

Les 10 communes enregistrant le plus d'arrivées et de départs

Les villes et les grandes communes enregistrent le plus de déménagements.

Départ

	 Personnes	 Ménages	 1 personne	 2 personnes	 3 personnes +
Saint-Gall 	4687	3260	2250	720	290
Winterthour 	4537	3189	2247	654	288
Fribourg 	4412	3005	2249	595	161
Zurich 	3934	2820	1857	576	387
Coire 	3694	2442	1617	537	288
La Chaux-de-Fonds 	3575	2284	1543	556	185
Zurich Altstetten 	3284	2177	1343	478	356
Neuchâtel 	3255	2174	1477	484	213
Lausanne 	3182	2136	1382	509	245
Zurich Oerlikon 	3053	2134	1461	503	170

Arrivée

	 Personnes	 Ménages	 1 personne	 2 personnes	 3 personnes +
Saint-Gall 	3951	2936	2199	526	211
Winterthour 	4386	3277	2489	577	211
Fribourg 	3635	2436	1263	410	299
Zurich 	3010	2542	1715	529	266
Coire 	3710	2510	1703	434	299
La Chaux-de-Fonds 	3149	1972	1126	369	282
Zurich Altstetten 	2671	1956	1503	394	155
Neuchâtel 	2796	1888	1283	408	197
Lausanne 	2512	1846	1446	375	135
Zurich Oerlikon 	2825	2052	2134	340	68

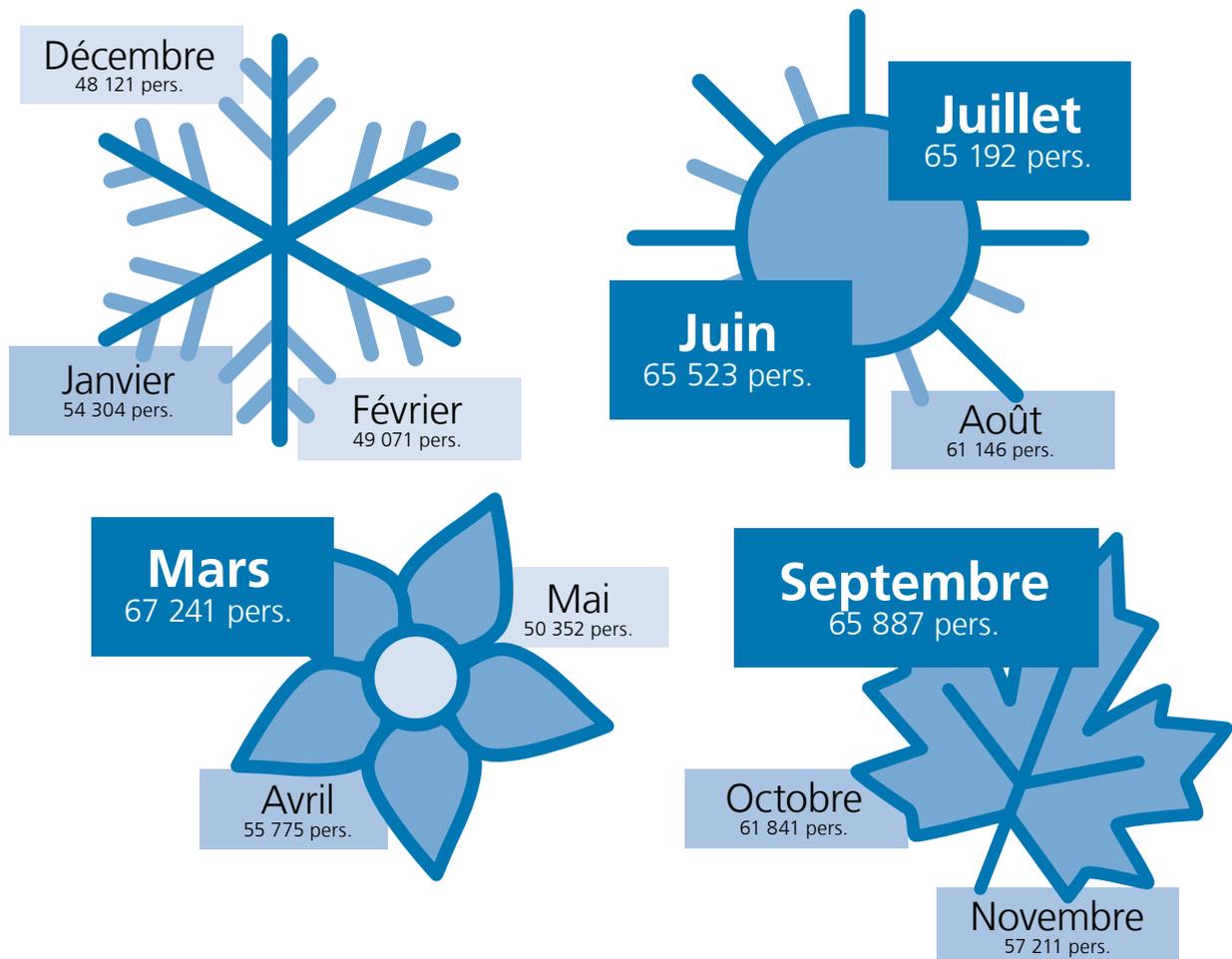
Flux des déménagements

En 2020, presque toutes les grandes communes ont enregistré plus de départs que d'arrivées. Selon la base de données des déménagements de la Poste, des villes comme Winterthour, Saint-Gall et Coire affichent en 2020 la plus grande augmentation du nombre de personnes nouvellement arrivées. Dans l'ensemble, ces villes ont en outre accueilli plus de personnes seules que de ménages composés de plusieurs personnes.

En dépit d'une tendance de la population à quitter les villes, les centres urbains restent très attrayants pour le marché du déménagement. Souvent, les villes comptent plus de ménages composés d'une seule personne que de ménages composés de plusieurs personnes.

À quelle période déménage-t-on?

Le nombre de déménagements varie fortement selon la période de l'année.



Période du déménagement

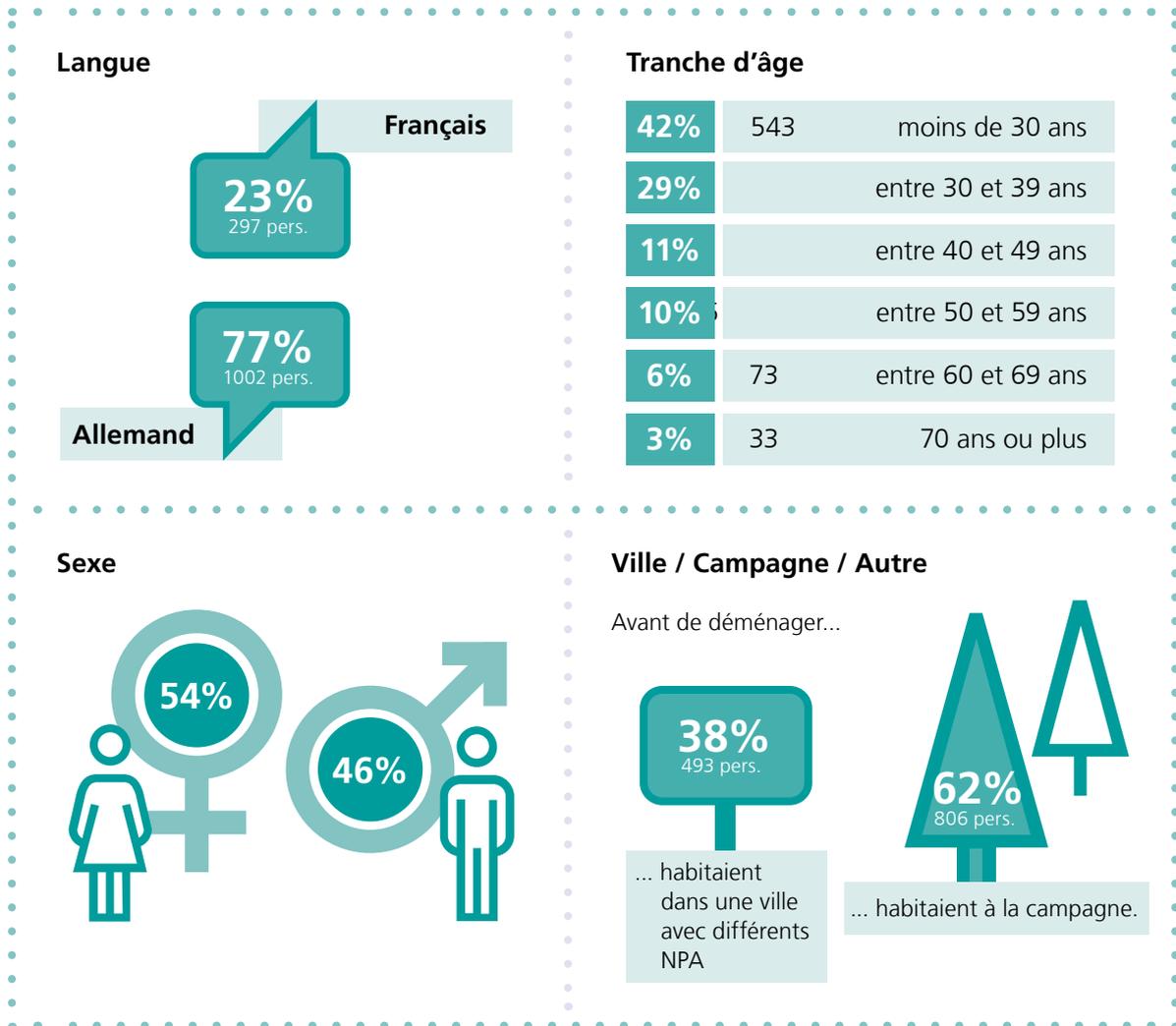
On déménage tout au long de l'année. En 2020, la plupart des déménagements (plus de 65 000) ont été annoncés en mars, juin, juillet et septembre. Cela peut s'expliquer par le fait que les contrats de location de nombreux logements arrivent à échéance en mars ou en septembre, et par le fait que les personnes qui commencent une nouvelle formation en été ont des besoins accrus en matière de déménagement. Février, mai et décembre sont les mois qui ont enregistré le moins de déménagements. Enfin, les jours fériés de décembre (fêtes de fin d'année) ne sont généralement pas propices au déménagement.

Source: base de données des déménagements de la Poste



Résultats des sondages en ligne réalisés par la Poste et MOVU

Informations sur les participantes et les participants au sondage



Les indications ci-dessus renseignent sur la taille de l'échantillon et les données démographique du sondage en ligne de la Poste.

Conditions de logement

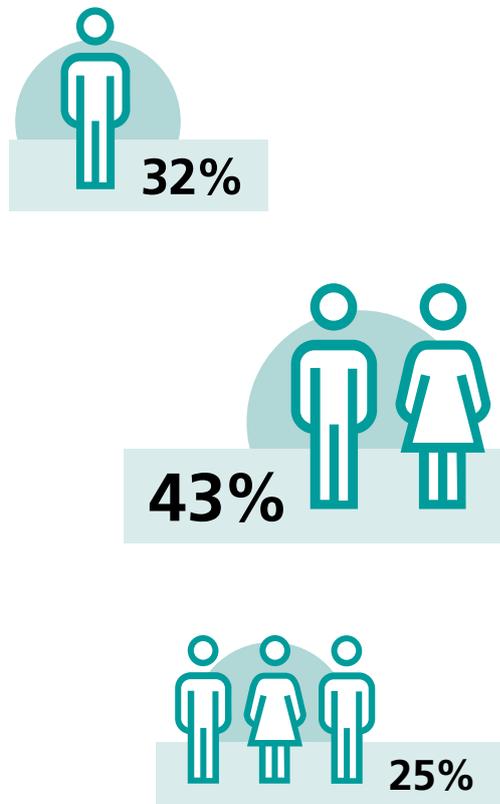
Ce sont les ménages composés d'une ou de deux personnes qui déménagent le plus souvent.

Taille du ménage avant et après le déménagement

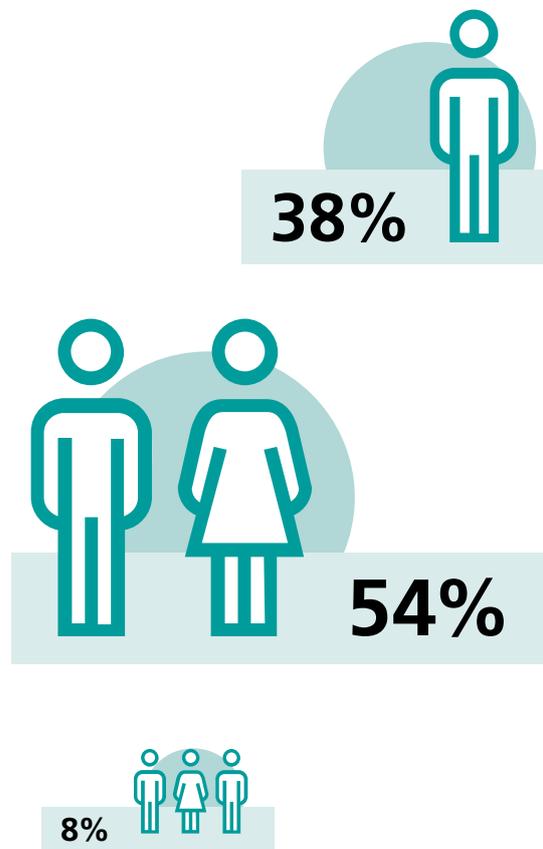
Les chiffres montrent que la part des ménages composés d'une et de deux personnes est sensiblement plus élevée après un déménagement. En pourcentage, elle passe de 75% avant le déménagement à 92% après le déménagement.

Taille du ménage

Avant le déménagement



Après le déménagement



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Location et propriété

Les personnes âgées entre 30 et 49 ans sont les plus enclines à emménager dans un logement en propriété.

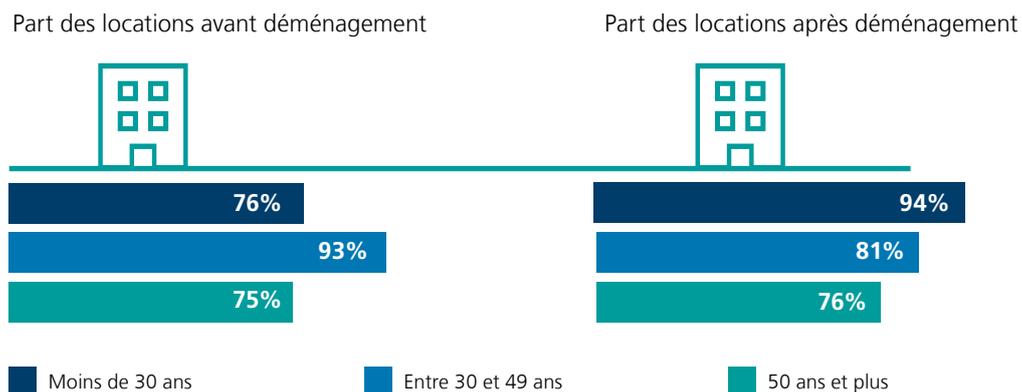
Il ressort de l'étude que la part des objets loués est en légère progression après un déménagement, ce qui est probablement dû aux personnes interrogées qui quittent le domicile parental. Mais les personnes de cette tranche d'âge qui avaient déjà quitté le giron familial avant le déménagement sont elles aussi plus nombreuses à emménager dans un logement en location.

On observe la tendance inverse chez les personnes de la tranche d'âge intermédiaire: la part des logements en propriété augmente. Pour la tranche d'âge la plus élevée, la part de propriétaires et de locataires reste relativement stable avant et après le déménagement.

La location est la forme de logement la plus courante, toutes tranches d'âge confondues.

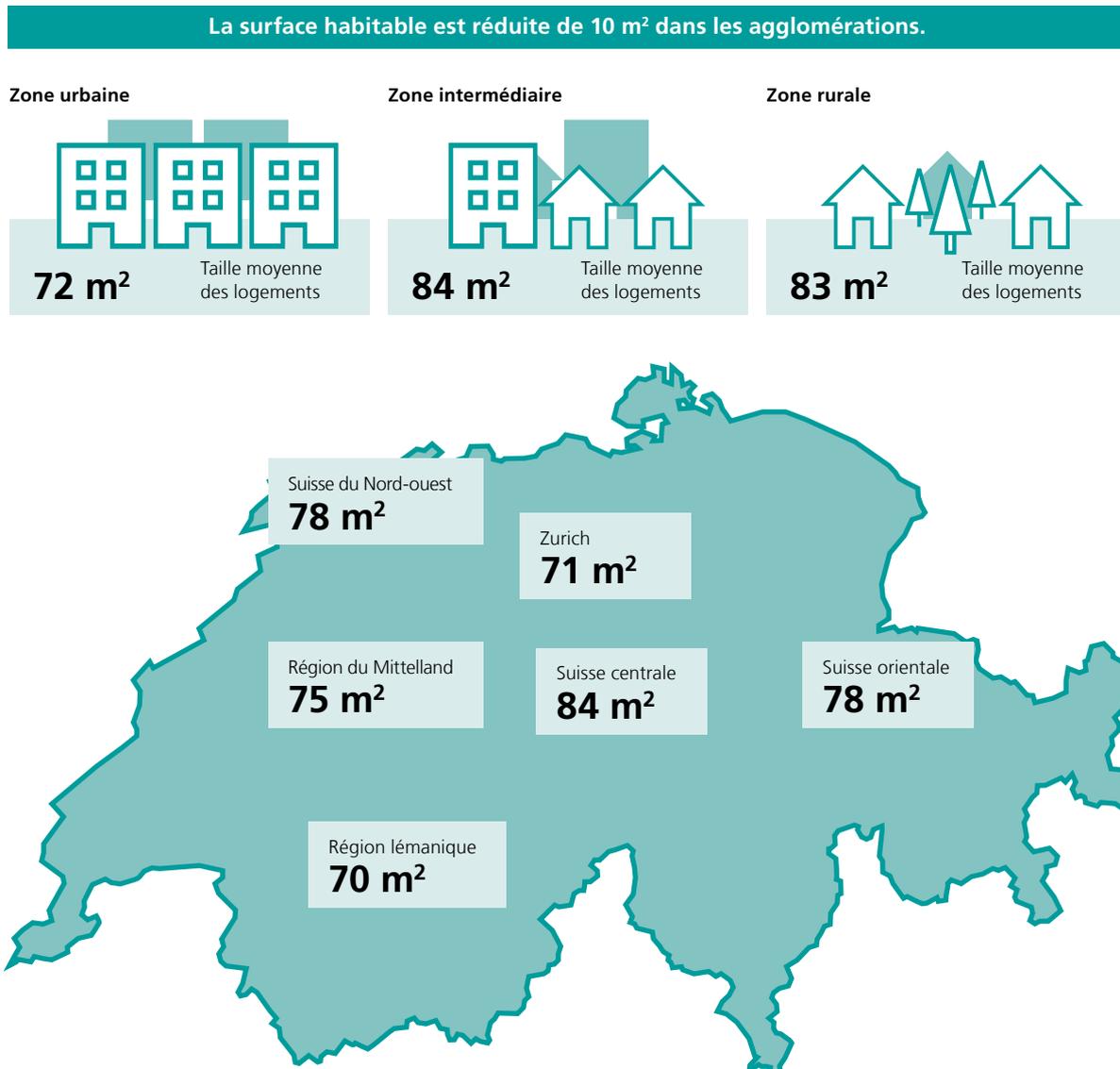
Répartition en fonction de l'âge

La majorité des personnes de la tranche d'âge la moins élevée optent pour un objet loué: la part des locations passe de 76% à 94%. Le logement en propriété est davantage appréciée par les personnes de la tranche d'âge intermédiaire: la part des locations diminue de 93% à 81%.



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Logement: y a-t-il des différences selon les régions?



Conditions de logement

Pour obtenir une image plus précise des conditions de logement de la population suisse, la taille des appartements et des maisons a été différenciée selon les régions. On peut voir sur la carte que les objets loués dans les villes sont en moyenne 10 m² plus petits que les objets loués situés à la campagne ou dans des zones rurales et périurbaines.

Le fossé entre régions urbaines et régions plutôt rurales se retrouve entre les différentes régions de Suisse. Ainsi, les habitants de Zurich et de l'arc lémanique disposent d'une surface habitable inférieure d'au moins 14 m² à celle des habitants de Suisse centrale.

En Suisse orientale aussi, la population dispose de plus de surface habitable que dans les autres agglomérations.

Du 1^{er} janvier 2020 au 31 mars 2021, MOVU SA a analysé 21 575 fichiers de données anonymisées de clientes et de clients ayant un lien avec des déménagements en Suisse. Pour classer les données, elle a pris pour référence les cantons et la carte des régions de Suisse de l'Office fédéral de la statistique.

Les raisons d'un déménagement

La plupart du temps, on déménage pour avoir un logement plus grand.

Passage à un logement plus grand

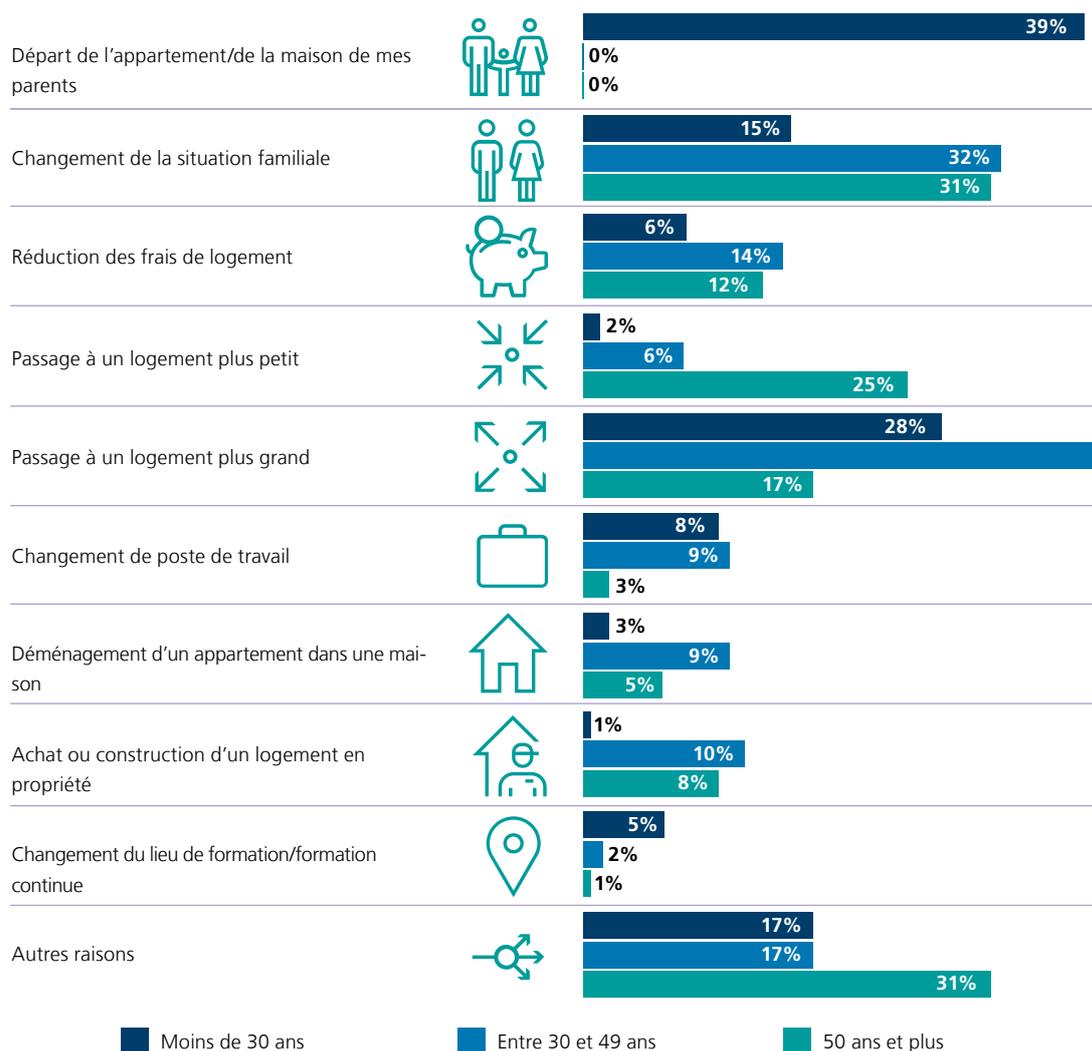
Les principales raisons d'un déménagement étaient le passage à un logement plus grand (31%), un changement de situation familiale (25%) et le départ du domicile parental (16%). Ajoutons toutefois que la plupart des personnes interrogées ont changé de maison ou d'appartement pour plusieurs raisons.

Le déménagement des personnes entre 30 et 49 ans a été principalement motivé par de nouveaux besoins, généralement par le besoin de passer à un logement plus grand. En revanche, les plus de 50 ans étaient beaucoup plus nombreux à indiquer qu'ils voulaient passer à un logement plus petit. S'agissant des moins de 30 ans, la principale raison du déménagement était le départ du domicile parental soit pour commencer à travailler soit pour effectuer des études/une formation.

Les personnes qui ont indiqué «Autres raisons» comme motif de déménagement (11%) ont avancé les raisons suivantes: déménagement à l'étranger, réduction du temps de trajet pour se rendre au travail, héritage, rénovation (complète) du logement ou déménagement d'une colocation pour emménager dans un appartement.

Répartition en fonction de l'âge

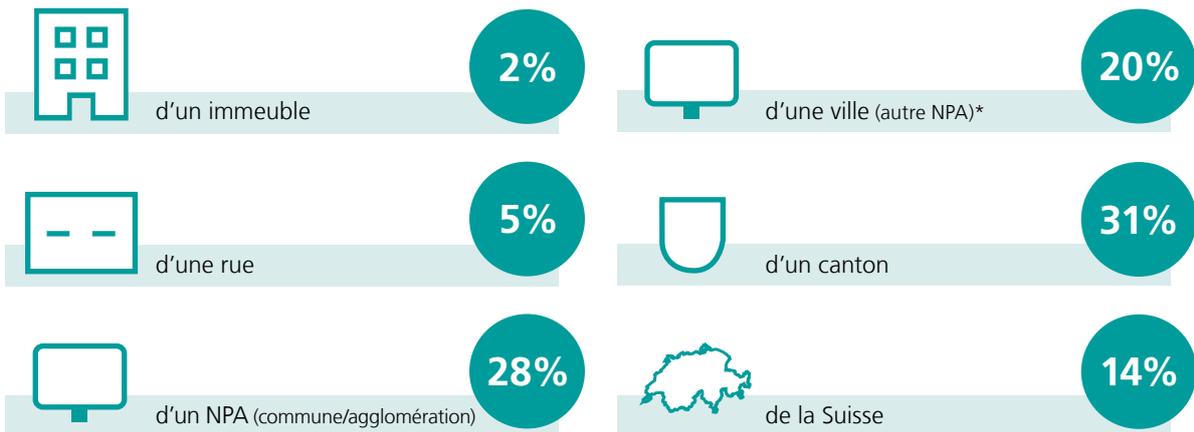
Quelles ont été les raisons de votre déménagement?



La région de déménagement

La majorité des personnes qui déménagent restent dans le même canton.

Avez-vous déménagé à l'intérieur...?



Où déménage-t-on?

Plus de la moitié des personnes ayant déménagé (55%) sont restées dans la même commune ou dans la même ville. Seulement 5% d'entre elles n'ont pas quitté leur rue et à peine 2% sont demeurées dans le même immeuble. Près de 86% des personnes qui ont déménagé sont restées fidèles à leur canton.

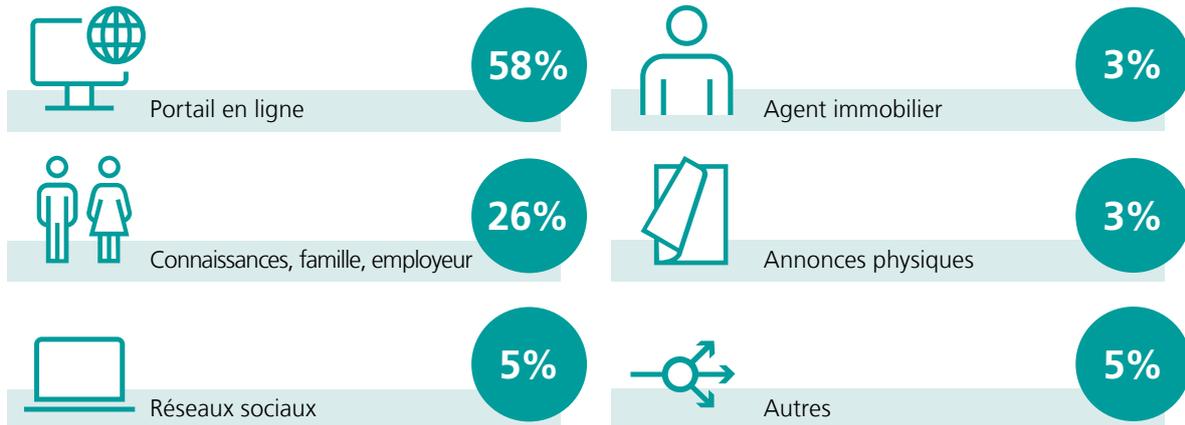
Une personne sur sept environ a déménagé un peu plus loin, dans un autre canton. Notre analyse ne tient pas compte de la part de déménagements à l'étranger, qui est minime.

Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Source d'informations pour le nouveau logement

Les personnes désirant déménager utilisent le plus souvent des portails en ligne pour trouver un nouveau logement.

Comment avez-vous trouvé votre nouveau logement?



Portails en ligne et autres canaux

Une majorité des personnes interrogées (58%) indiquent que leur source d'information pour la recherche d'un nouveau logement était un portail en ligne (comparis.ch, Homegate, etc.). Autrement dit, après avoir décidé de déménager, les personnes en quête d'un logement s'informent principalement en ligne. Mais elles activent aussi des réseaux personnels (connaissances, famille) ou professionnels (employeur) pour leur recherche de logement. Bien qu'ils aient une grande influence sur notre quotidien, les réseaux sociaux jouent un rôle négligeable dans la recherche d'un appartement ou d'une maison. Le sondage de MOVU aboutit à la même conclusion.

Source: sondage en ligne de Poste CH SA / sondage en ligne réalisé par MOVU SA auprès de la clientèle

Début de la planification du déménagement

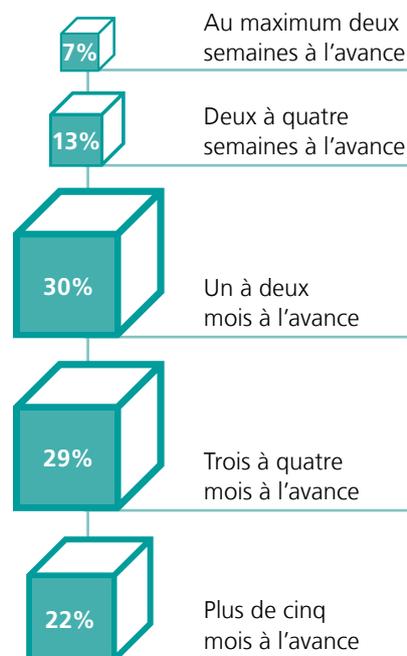
Un déménagement sur cinq se déroule en l'espace d'un mois.

Un déménagement exige une bonne organisation. Comme la liste des choses à faire est longue, il est préférable de ne pas tarder à planifier son déménagement.

Environ 29% des personnes interrogées commencent à planifier leur déménagement trois à quatre mois à l'avance, et près d'un tiers un à deux mois à l'avance. Seulement 7% des personnes interrogées ne commencent à planifier leur déménagement que deux semaines à l'avance au maximum.

Des différences dans la préparation

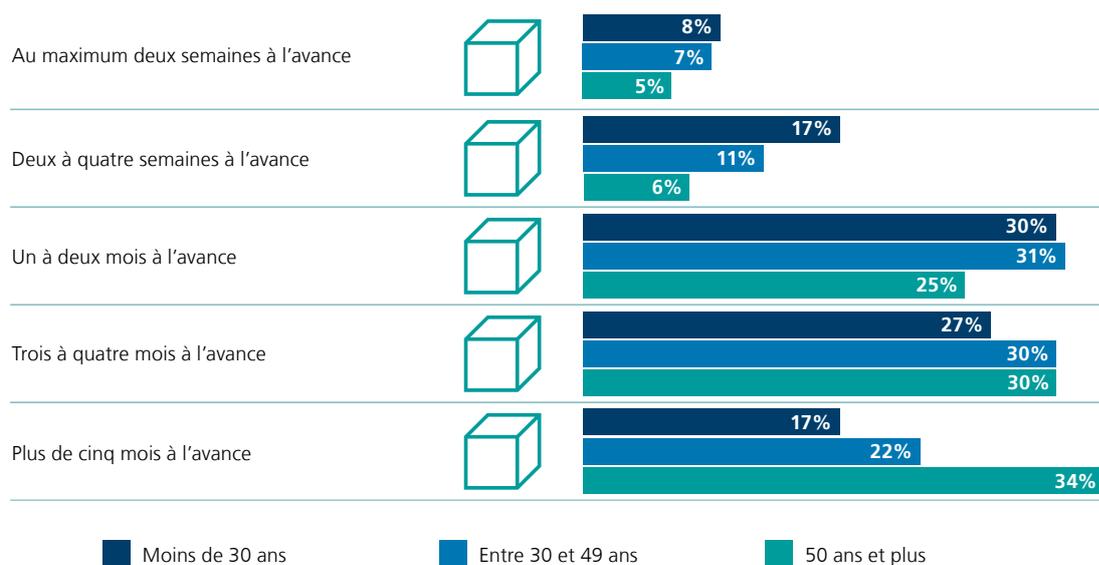
Si on analyse les tranches d'âge, on se rend compte que les moins de 30 ans planifient à plus court terme, tandis qu'un tiers des plus de 50 ans planifient leur déménagement plus de cinq mois à l'avance. Il ne faut pas oublier que les personnes de cette tranche d'âge ont justifié leur déménagement principalement par le passage à un logement plus petit et ont probablement besoin de plus de temps pour diminuer le nombre de biens matériels provenant du précédent logement.



Répartition en fonction de l'âge

Un tiers des plus de 50 ans planifient leur déménagement plus de cinq mois à l'avance. Toutefois, la majorité des personnes commencent à planifier deux à quatre mois à l'avance.

Quand avez-vous commencé la planification de votre déménagement?



Le stress généré par un déménagement

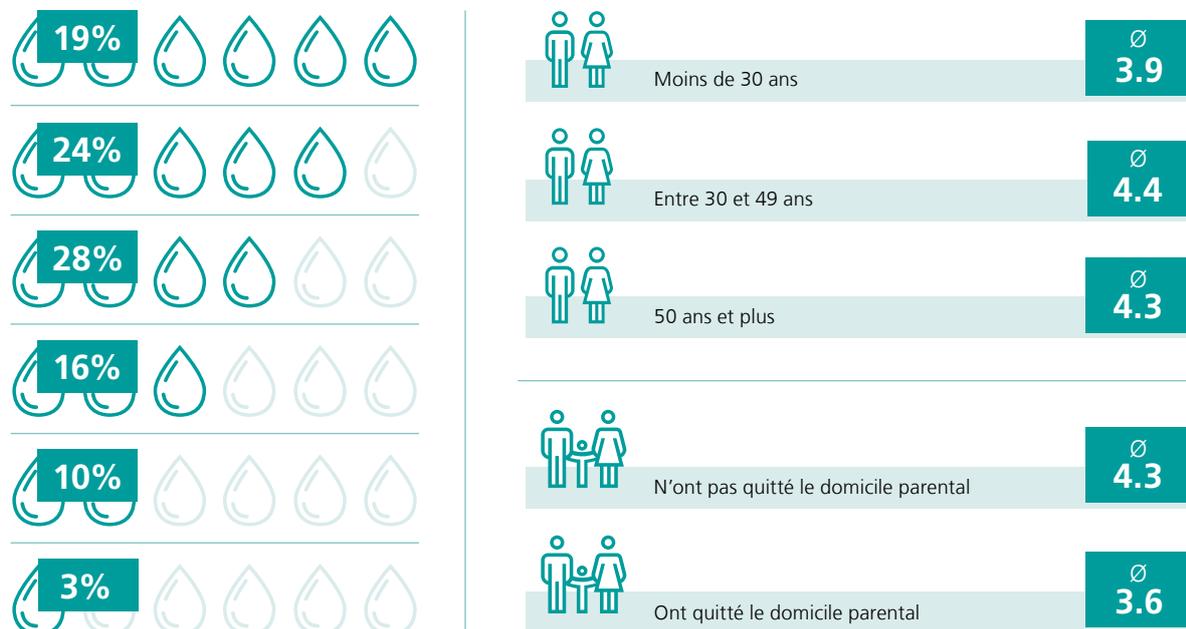
Les plus jeunes sont les plus détendus lors d'un déménagement.

Le stress généré par un déménagement

Plus le jour du déménagement approche, plus le stress augmente – néanmoins de manière variable selon les personnes. L'illustration ci-dessous montre le niveau de stress des différentes tranches d'âge.

À quel point un déménagement est-il stressant pour vous?

Les réponses pouvaient aller de 1 (absolument pas stressant) à 6 (très stressant).



Les plus jeunes sont moins sujets au stress du déménagement

43% des personnes interrogées trouvent qu'un déménagement est stressant. Les moins de 30 ans présentent toutefois un niveau de stress légèrement moins élevé que les générations plus âgées. Cela peut s'expliquer par le fait que nombre d'entre eux quittent le domicile parental et qu'ils ont donc moins de pression en termes de temps et sans doute aussi moins d'affaires personnelles à emballer.

Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Le déménagement confié à des professionnels

Plus les personnes interrogées sont âgées, plus elles ont recours à des prestataires pour leur déménagement.

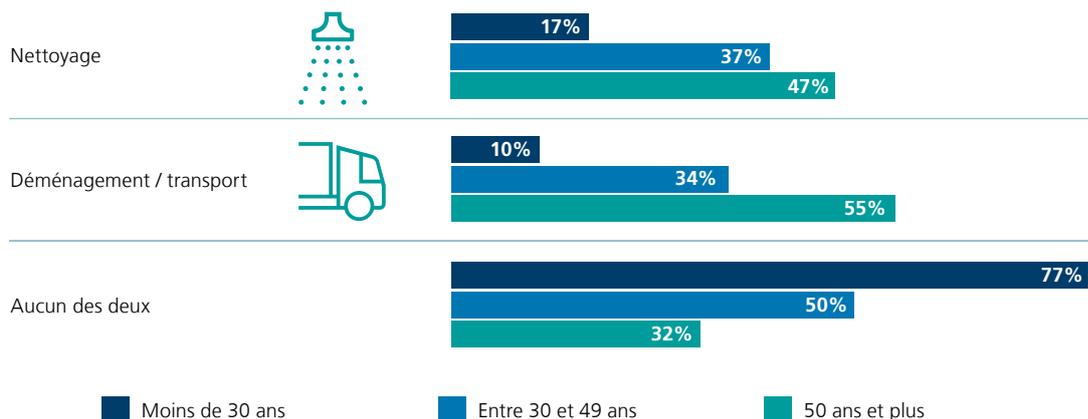
Le déménagement organisé par des professionnels

Pour réduire le stress lié à un déménagement, il est possible de recourir à des professionnels du transport et du nettoyage. Seule une minorité des personnes interrogées a toutefois utilisé de tels services. Moins de la moitié d'entre elles avait fait appel à un prestataire tel que MOVU pour le nettoyage ou le transport. L'évaluation est cependant fortement influencée par les personnes qui ont quitté le domicile parental (moins de 30 ans). Seule une personne sur dix de cette tranche d'âge a fait appel à un professionnel externe. La répartition en fonction de l'âge montre que plus les personnes interrogées sont âgées, plus elles utilisent des prestations de transport et de nettoyage.

Plus de la moitié (58%) des personnes n'engagent aucun prestataire de transport ou de nettoyage.

Répartition en fonction de l'âge

Faites-vous effectuer les travaux suivants par un professionnel lors d'un déménagement?
(Nettoyage ou transport, plusieurs réponses possibles)



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Changement de prestataires lors d'un déménagement

Près de la moitié des personnes changent de prestataire(s) quand elles déménagent.

Changement de prestataires

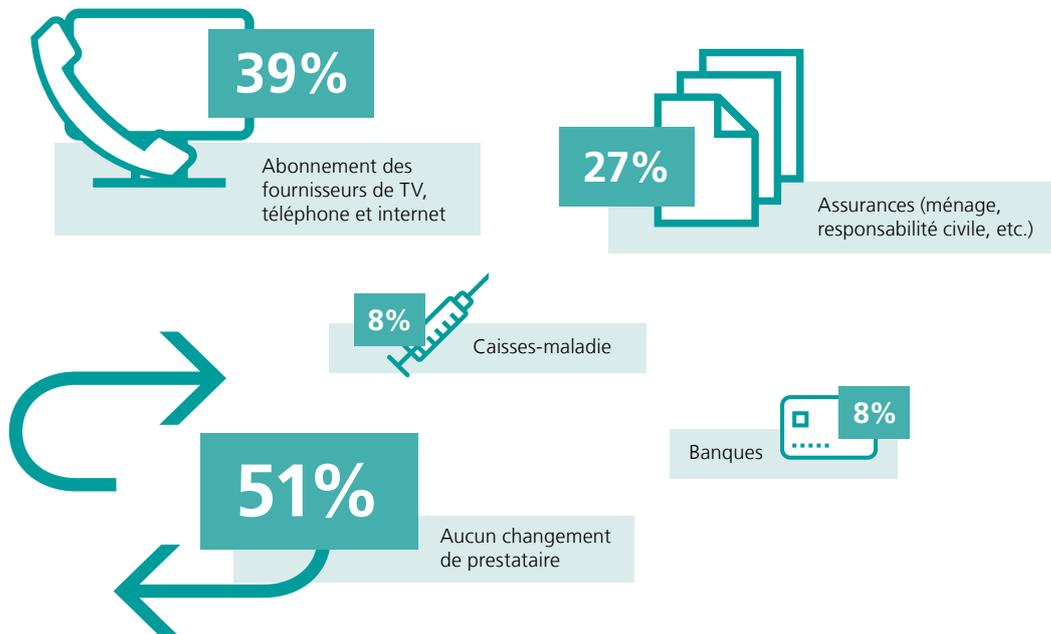
Un déménagement est toujours une bonne occasion pour comparer les offres et les prestations et, le cas échéant, changer de prestataire. Il ressort de l'étude qu'un peu plus de la moitié des personnes interrogées ont profité de leur déménagement pour changer de contrat ou effectuer une nouvelle souscription auprès d'un ou de plusieurs prestataires. Ce sont les opérateurs de télécommunications (39%) et les assurances (27%) qui profitent le plus des changements de prestataires liés à un déménagement.

Des clients fidèles

Les clients sont en revanche fidèles à leur banque et à leurs caisses-maladie. Les personnes qui ont changé de caisse-maladie sont surtout les jeunes qui ont quitté le domicile parental. Normalement, les polices d'assurance-maladie ne peuvent être résiliées qu'en fin d'année, et un déménagement au sein d'un même canton ou d'une même ville n'entraîne généralement pas de changement au niveau de la police d'assurance-maladie.

On retrouve les mêmes résultats dans les évaluations de MOVU.

Utilisez-vous le déménagement pour changer de prestataire et modifier votre contrat ou effectuer une nouvelle souscription auprès des prestataires suivants? (Plusieurs réponses possibles)

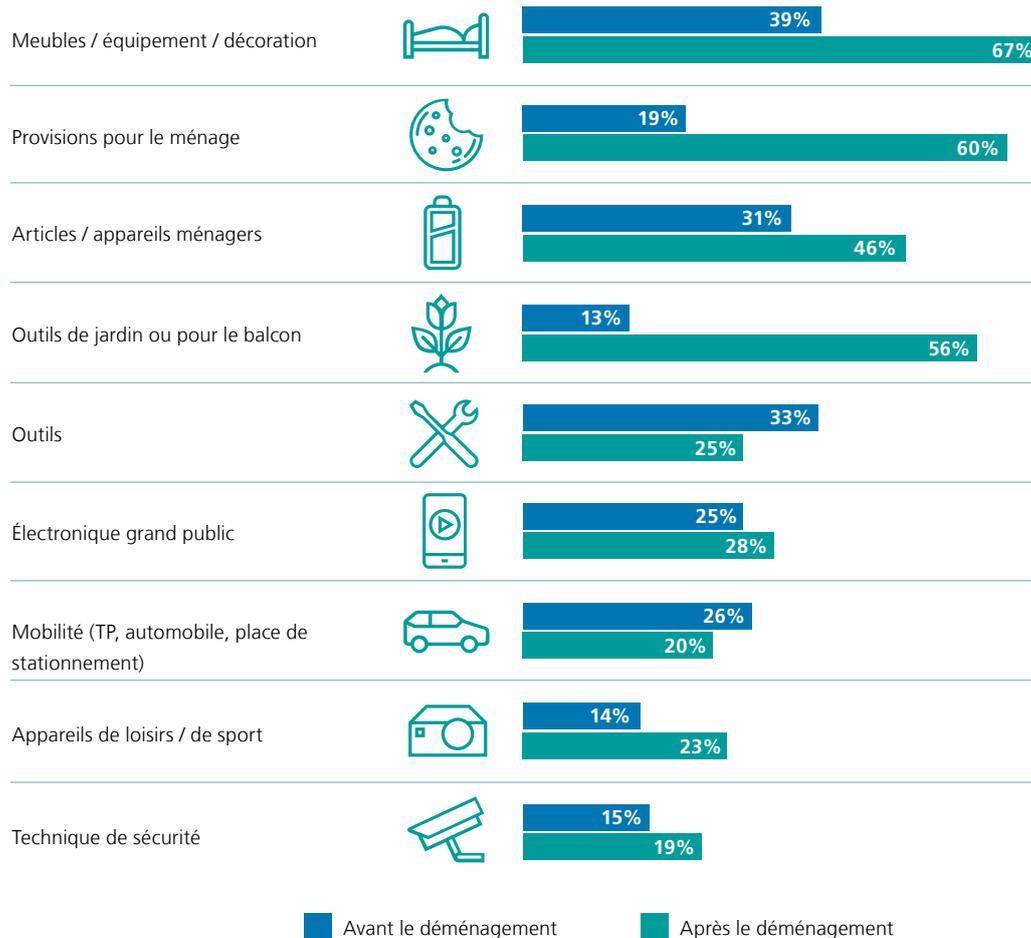


Source: sondage en ligne de Poste CH SA / sondage en ligne réalisé par MOVU SA auprès de la clientèle

Achats occasionnés par un déménagement

Presque toutes les personnes qui déménagent effectuent des achats durant ou après le déménagement.

Dans quelles catégories avez-vous effectué, avant et après le déménagement, des achats qui avaient un rapport direct avec le déménagement? (Plusieurs réponses possibles)



Nouveaux achats

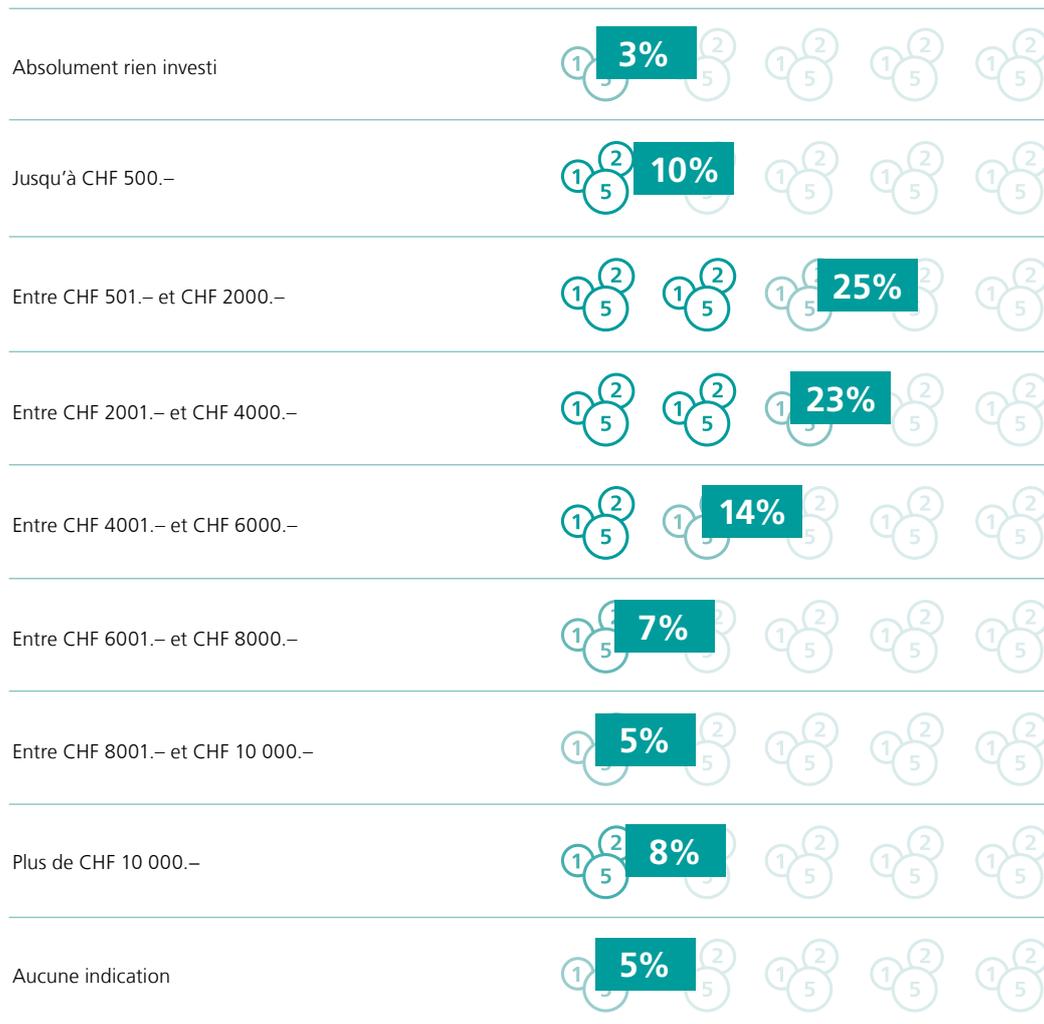
La plupart des personnes interrogées (86%) ont effectué de nouveaux achats dans le domaine des meubles, de l'équipement et de la décoration. Seulement 14% des personnes qui ont déménagé possédaient déjà tout ce dont elles avaient besoin et n'ont rien acheté. Cela confirme l'idée répandue selon laquelle les personnes qui déménagent sont un groupe cible particulièrement enclin à consommer, qui effectue un nombre relativement important de nouveaux achats lors d'un déménagement. De plus, un déménagement est souvent considéré comme un nouveau départ et les personnes cherchent, dans la mesure du possible, à aménager leur nouveau logement selon leurs besoins et leurs souhaits.

La plupart des nouveaux achats ne sont effectués qu'après le déménagement. Cela peut s'expliquer par le fait que le contexte et l'espace disponible diffèrent de l'ancien logement. Dans le domaine de la mobilité, en revanche, les nouveaux achats sont effectués principalement avant le déménagement. Autre résultat intéressant: les provisions pour le ménage sont achetées surtout après le déménagement, ce qui évite de les emballer puis de les déballer.

Montant investi lors d'un déménagement

Souvent, les personnes dépensent beaucoup d'argent durant la phase de déménagement.

En pensant à votre déménagement: à combien estimez-vous la somme que vous avez investie au total pour votre déménagement, c'est-à-dire pour les nouveaux achats, le nettoyage, le déménagement, etc.? (Plusieurs réponses possibles)



Montant investi

Un déménagement occasionne toujours beaucoup de dépenses. Il faut acheter ou louer temporairement différents objets et services (nettoyage du logement, transport, achat de meubles et d'équipements, etc.).

Près de deux tiers des personnes interrogées ont dépensé plus de 2000 francs pour leur déménagement (achats et prestations). Seulement 10% d'entre elles ont indiqué avoir déboursé moins de 500 francs. Il s'agissait pour l'essentiel de jeunes ayant quitté le domicile parental.

La répartition en fonction des tranches d'âge fait apparaître des écarts importants. Les personnes de plus de 30 ans dépensent beaucoup plus d'argent pour leur déménagement que les personnes de moins de 30 ans.

Niveau de qualité élevé des adresses de la Poste

Le saviez-vous?

Plus de 90% des personnes qui déménagent communiquent leur nouvelle adresse à la Poste. Les clientes et les clients privés s'engagent activement pour que les lettres et les colis soient distribués correctement à leur nouvelle adresse et reconnaissent le rôle important joué par la Poste dans ce processus.

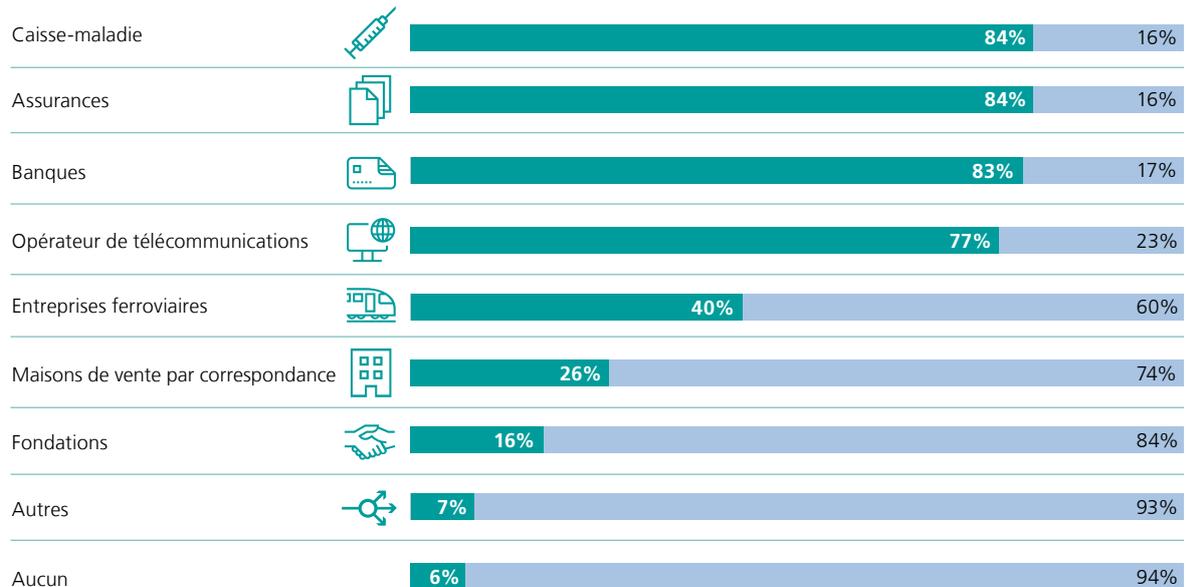
Environ 413 réponses de participants au sondage de MOVU ont pu être évaluées sur ce thème. Plus de 91,3% des personnes interrogées ont confirmé avoir informé la Poste de leur déménagement.

Source: sondage en ligne réalisé par MOVU auprès de la clientèle

Communication de la nouvelle adresse aux prestataires

Les caisses-maladies, les assurances et les banques sont les prestataires auxquels les personnes qui déménagent communiquent le plus souvent leur nouvelle adresse.

Parmi les prestataires suivants, quels sont ceux à qui vous avez transmis votre nouvelle adresse lors de votre dernier déménagement (que ce soit de façon indépendante ou avec la prestation de la Poste «Annoncer un déménagement»)?



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Les banques, les assurances et les caisses-maladie sont presque toujours informées en cas de déménagement.

Communication aux prestataires

Il faut penser à beaucoup de choses quand on déménage, notamment à communiquer sa nouvelle adresse aux partenaires contractuels. L'idéal est de communiquer le changement d'adresse avant le déménagement soit par courrier, par e-mail ou par téléphone, soit en adressant un formulaire de contact aux entreprises concernées. Malheureusement, il en va souvent autrement dans la réalité, ce qui occasionne chaque jour d'innombrables retours pour les entreprises.

La plupart des personnes qui déménagent pensent à communiquer leur nouvelle adresse à leur banque, à leur caisse-maladie et à leur compagnie d'assurances. Toutefois, dans ces secteurs également, les changements d'adresse qui ne sont pas communiqués constituent un problème qu'il ne faut pas minimiser. La part de nouvelles adresses communiquées aux entreprises ferroviaires est beaucoup plus faible: seuls deux déménagements sur cinq leur sont annoncés. Les maisons de vente par correspondance ne sont informées que d'un changement d'adresse sur quatre et les fondation d'un changement d'adresse sur six. Or les annonces de déménagement sont importantes précisément pour les fondations, car la plupart des appels aux dons sont effectués par courrier. Le faible taux d'annonce de déménagement aux prestataires relevé dans ce sondage peut s'expliquer par le fait que de nombreuses personnes interrogées n'avaient pas enregistré leur adresse auprès de ces prestataires. Parmi les personnes interrogées, 6% n'avaient informé aucun des partenaires contractuels.

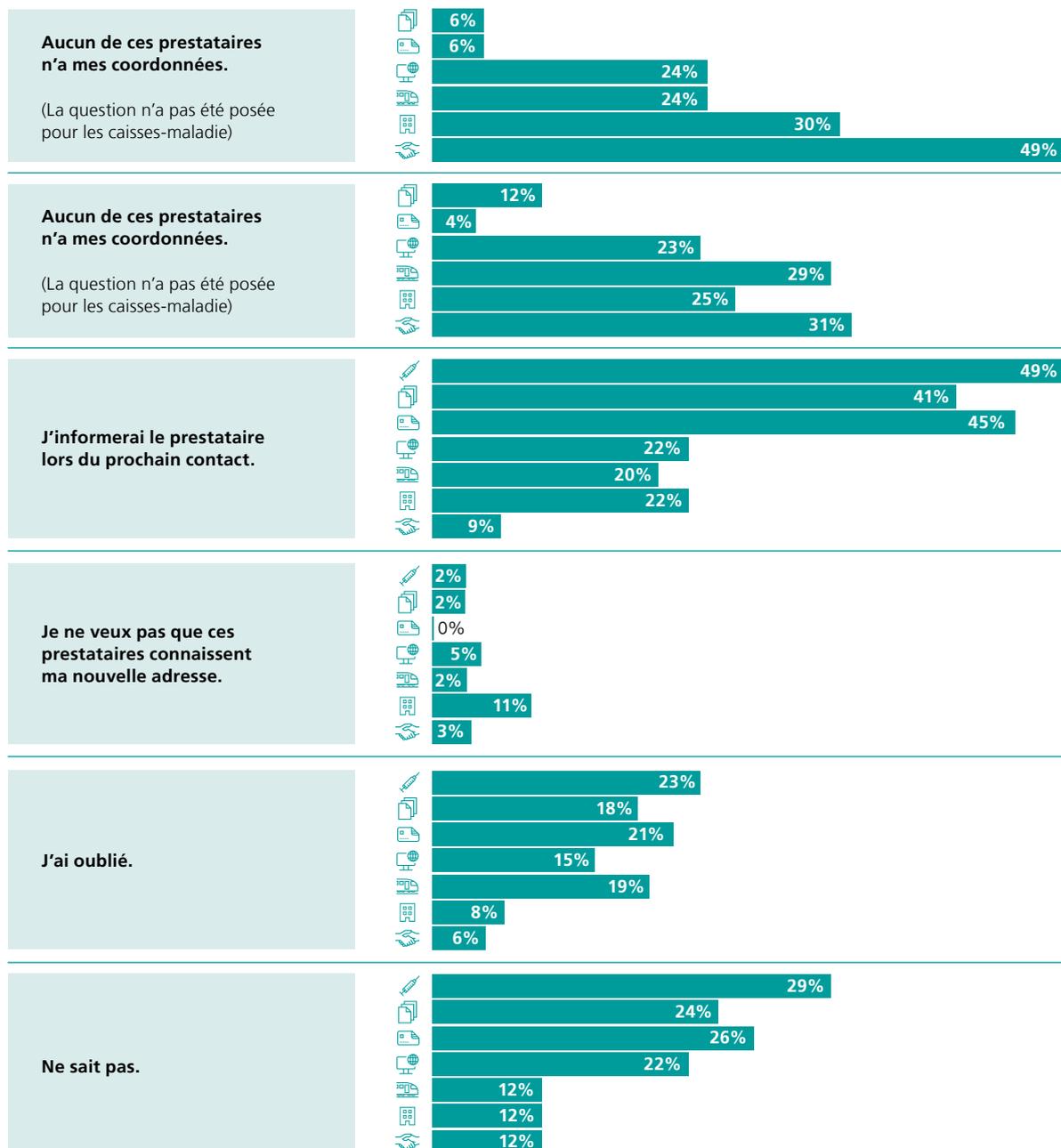
Le saviez-vous?

La Poste propose une offre étendue de prestations liées au déménagement. Les clientes et clients privés peuvent contacter le service de changement d'adresse pour communiquer leur nouvelle adresse à la Poste et, si nécessaire, commander une demande de réexpédition. Le courrier envoyé à leur ancienne adresse sera ainsi réexpédié automatiquement à leur nouvelle adresse pendant un an. La Poste propose par ailleurs une plateforme d'annonce de déménagement qui compte plus d'une centaine d'entreprises participantes. Les personnes qui déménagent peuvent sélectionner elles-mêmes leurs partenaires contractuels d'un clic de souris pour les informer de leur nouvelle adresse. Enfin, grâce à la check-list de déménagement de la Poste, vous avez la certitude de préparer suffisamment tôt les différentes étapes de votre déménagement. Visitez notre page dédiée au déménagement: www.poste.ch/demenagement

Raisons pour lesquelles la nouvelle adresse n'a pas été communiquée

De nombreuses personnes n'informent leurs prestataires que lors du prochain contact.

Pourquoi n'avez-vous pas informé les prestataires suivants de votre nouvelle adresse?



 Caisse-maladie

 Assurances

 Banques

 Opérateur de télécommunications

 Entreprises ferroviaires

 Maisons de vente par correspondance

 Fondations

Pourquoi la nouvelle adresse n'a-t-elle pas été communiquée?

Souvent, les personnes qui déménagent ont oublié de communiquer leur nouvelle adresse aux prestataires.

Communication de l'adresse

Pour obtenir une image différenciée des raisons pour lesquelles les personnes qui déménagent ne communiquent pas leur adresse aux partenaires contractuels, nous avons demandé pour chaque secteur pourquoi le déménagement n'a pas été communiqué. Pour les entreprises ferroviaires (transports publics), environ un tiers des personnes interrogées ont indiqué ne pas utiliser de prestations dans ce domaine. S'agissant des maisons de vente par correspondance, une grande partie des personnes interrogées ne souhaitent pas leur communiquer leur nouvelle adresse. Quant aux fondations, elles n'avaient généralement pas été informées car aucun contact direct n'avait eu lieu jusque-là.

Pour les caisses-maladie, les assurances et les banques, la moitié des personnes ont indiqué vouloir communiquer leur changement d'adresse seulement à la prochaine prise de contact. Elles sont environ 20% à avoir oublié de transmettre leur nouvelle adresse et même un peu plus à avoir répondu «Ne sait pas» à la question. On peut déduire de cette réponse qu'une grande partie des personnes interrogées n'avait tout simplement pas pensé à communiquer le déménagement.

Le fait de ne pas communiquer un déménagement peut occasionner d'importantes charges supplémentaires pour les entreprises et les institutions concernées si celle-ci continuent d'utiliser l'ancienne adresse pour la prise de contact. La qualité des données d'adresses des prestataires se détériore et le contact avec la clientèle est interrompu plus rapidement. Les clientes et les clients qui déménagent doivent avoir la possibilité d'informer facilement tous les partenaires contractuels concernés.

Conclusion

Cette étude vise à améliorer la compréhension du marché du déménagement en Suisse et à mieux connaître son évolution. Il s'agit de tirer de nouveaux enseignements sur le marché du déménagement en Suisse et de présenter les principales répercussions d'un déménagement pour les entreprises et leurs fichiers d'adresses.

Pour rester en contact avec la clientèle, il est important de connaître les adresses des personnes qui ont déménagé. Si les fichiers d'adresses ne sont pas à jour, il en résulte des coûts supplémentaires pour les entreprises. Dans ce contexte, la Poste et MOVU apportent leur aide en proposant des prestations ayant trait au déménagement et à la gestion d'adresses.

L'étude montre également aux prestataires et à la clientèle privée comment optimiser un déménagement et tous les processus qui s'y rapportent.

Le saviez-vous?

Une gestion régulière des adresses fait toute la différence. Disposer d'une adresse correcte dans la base de données d'adresses est une condition indispensable pour pouvoir communiquer personnellement avec la clientèle. De plus, les entreprises gagnent ainsi beaucoup de temps et réalisent d'importantes économies. Idéalement, il faudrait comparer les adresses avec les données relatives aux déménagements et aux décès au moins avant chaque campagne de publipostage. Après chaque publipostage, il est par ailleurs conseillé de corriger les adresses en les actualisant, en intégrant les données sur les envois en retour et en supprimant les doublons. Les adresses seront ainsi prêtes à être utilisées pour la prochaine campagne de publipostage.



Poste CH SA
Centre de compétences Adresses
Sternmatt 6
Case postale
6010 Kriens 2

Téléphone 058 386 67 67
E-mail gestion-des-adresses@poste.ch
www.poste.ch

LA POSTE 