



La Suisse qui déménage

Etude de MOVU sur le déménagement en 2019

En partenariat avec Bâloise Assurances

Sommaire

Introduction	3
Pour quelles raisons les suisses déménagent-ils ?	4
Quelle est la distance parcourue lors d'un déménagement en Suisse ?	5
Les suisses restent-ils fidèles à leur commune/canton après le déménagement ?	7
Combien les suisses dépensent-ils pour déménager ?	9
Quand commence la planification du déménagement ?	11
Qu'est-ce que les suisses déménagent exactement ?	13
La situation familiale a-t-elle une influence sur le lieu où se déplacent les suisses ?	15
Dans combien de mètres carrés habitent les personnes relogées ?	16
Suite à un déménagement les suisses sont-ils locataires ou propriétaires ?	18
Combien de cartons de déménagement et de meubles sont-ils déménagés ?	19
Combien changent de fournisseur de téléphonie, d'assurance, etc. ?	20
Quelle est la proportion de suisses qui quittent des habitations fortement polluées ?	22
Nos clients sont-ils satisfaits de notre service ?	23

Introduction

Chaque année, plus de 400 000 ménages déménagent en Suisse. Mais qu'est-ce qui motive les suisses à quitter leur maison et à s'installer ailleurs ? Lorsque vous déménagez, quittez-vous vraiment votre commune ou votre canton ? Quel est le coût d'un déménagement moyen et existe-t-il des régions qui ont tendance à dépenser plus pour déménager que d'autres ? Telles sont les questions que nous nous sommes posées dans notre étude sur le déménagement. Afin d'obtenir des réponses, nous avons exploité les données anonymes de 62 000 demandes de devis et les réponses de 5 265 questionnaires clients sur la période de janvier 2018 à juillet 2019.

MOVU.ch a été créé en 2014 et est devenue la plus grande plateforme de déménagement de Suisse. Sur la base d'un questionnaire détaillé, les clients reçoivent en quelques heures cinq offres à prix fixes individualisés de la part de sociétés de déménagement et de nettoyage dont la qualité des prestations a été contrôlée en amont. Les offres détaillées ainsi que les évaluations clients publiées, permettent aux clients de comparer facilement ; ils ont également la possibilité de réserver directement en ligne. Par ailleurs, le service client de MOVU est mis à la disposition des clients gratuitement avant et surtout après la réservation.

Plus de 50 000 clients par an reçoivent des offres de déménagement via MOVU. Sur la base des données renseignées lors des demandes, il est possible d'obtenir un aperçu intéressant du comportement des suisses en matière de déménagement. Notre étude se concentre ainsi sur les différences existantes entre les cantons, les villes/campagnes et la Suisse alémanique et romande. Pour certains cantons, les données récoltées étaient insuffisantes et ne sont donc pas présentées individuellement dans l'étude.

Pour assurer une meilleure lisibilité, nous avons renoncé à différencier le genre masculin et féminin dans la rédaction. Tous les noms sont identiques pour les deux sexes.

MOVU et Bâloise Assurances vous souhaitent une bonne lecture.

Pour quelles raisons les suisses déménagent-ils ?

À la question “Quelle est la raison de votre déménagement ?” 36% des personnes interrogées déclarent déménager pour un logement plus grand. 11 % emménagent avec leur partenaire, 10 % déménagent en raison d’un changement d’emploi. Toutefois, des événements moins réjouissants, comme une rupture conjugale ou un décès, sont également cités comme raisons à un déménagement imminent : 5 % des personnes qui déménagent déclarent qu’ils quittent l’appartement commun à cause d’une séparation. Les décès ou déménagements en maison de retraite concernent 1 % des personnes interrogées.

11% des personnes interrogées déclarent qu’il s’agit d’un autre motif de déménagement. Parmi les raisons invoquées, citons le déménagement à l’étranger, le raccourcissement du trajet domicile-travail, la remise à neuf complète du logement ou le déménagement d’une colocation dans un logement individuel. Il est donc intéressant de noter que les résultats de l’enquête indiquent une tendance vers des logements plus grands.

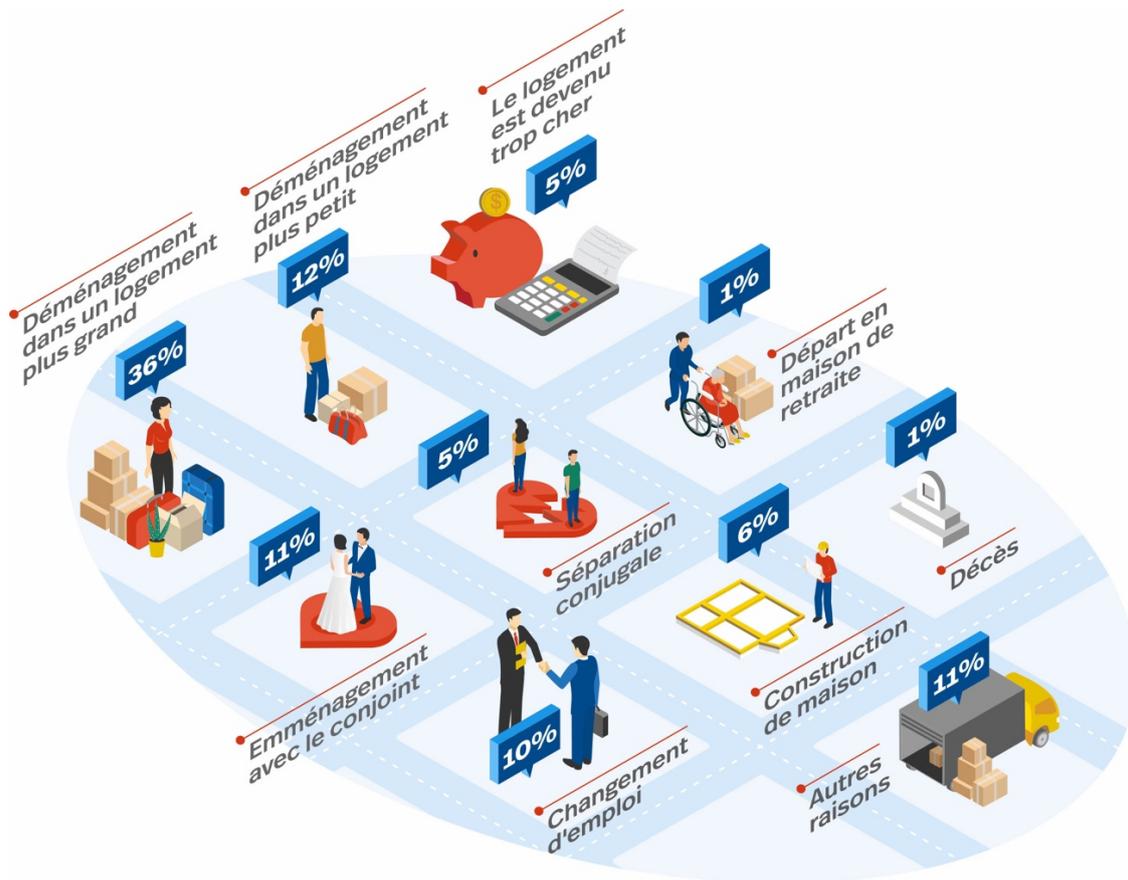


Figure 1 : Causes de déménagement en Suisse

Quelle est la distance parcourue lors d'un déménagement en Suisse ?

Les graphiques ci-dessous représentent le nombre de kilomètres parcourus par un suisse lors de son déménagement. Les grandes distances de déménagement sont une exception en Suisse où 55% des personnes déménagent à moins de 10 km de l'ancien domicile. Pour 34 % des déménagements étudiés, l'écart entre l'ancien et le nouveau lieu de résidence se situe entre 0 et 3 km.



Figure 1: Distance de déplacement par rapport à l'ensemble des déménagements en pourcentage

Si l'on examine les distances au niveau cantonal, on constate que les courtes distances de déménagement sont influencées, entre autres, par les déménagements de Bâle-Ville, où il n'y a que deux kilomètres entre l'ancien et le nouveau logement. Il en est de même pour les habitants de Zug et de Genève qui ne parcourent pas de grandes distances lors de leur déménagement. Dans leurs cantons respectifs, la distance moyenne entre l'ancien et le nouveau lieu de résidence n'est que de quatre kilomètres.

Nous avons concentré notre analyse sur les cantons de Neuchâtel, de Lucerne et de Thurgovie, qui n'enregistrent qu'une distance de déménagement de sept kilomètres.

En revanche, les cantons de Berne, de Vaud, du Valais et des Grisons présentent les plus grandes distances entre l'ancien et le nouveau domicile. Berne atteint ainsi 10,5 kilomètres, Vaud 12,4 et Valais 14 kilomètres de distance moyenne. Dans les Grisons, c'est encore plus : ses habitants parcourent 17 kilomètres en moyenne lors d'un déménagement en Suisse.

Il n'est guère surprenant que les habitants des cantons de Berne, de Vaud, du Valais et des Grisons parcourent les plus grandes distances de Suisse, car ils vivent également dans les plus grands cantons de Suisse en termes de superficie. De même, Bâle-Ville est le plus petit canton avec seulement 37 kilomètres carrés.

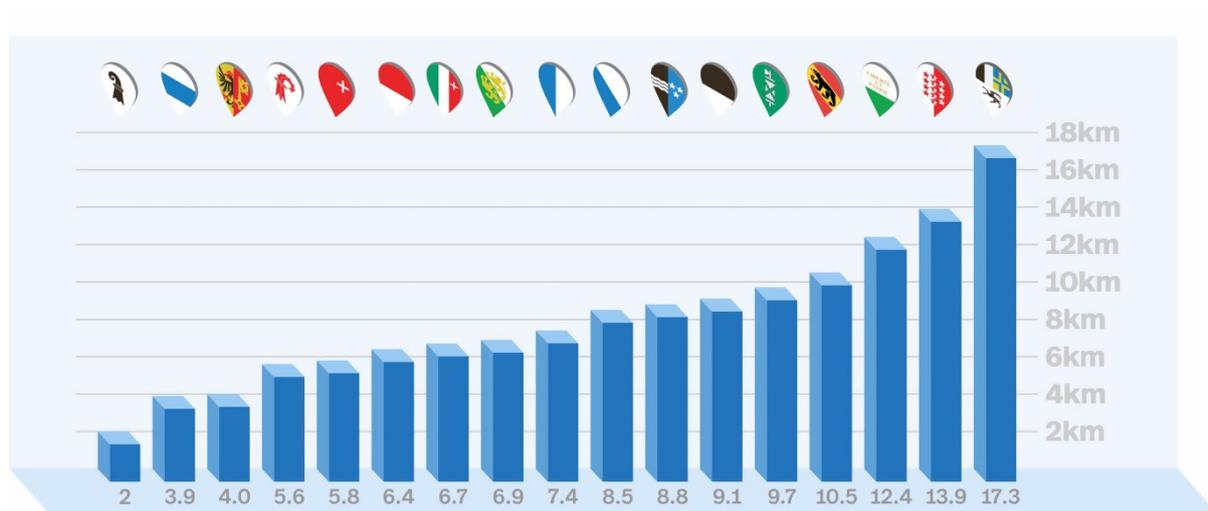


Figure 2: Distance moyenne de déménagement par canton

Les suisses restent-ils fidèles à leur commune/canton après le déménagement ?

Un déménagement en Suisse, oui, mais qu'en est-il de la fidélité des suisses à leur communauté ? La quittent-ils vraiment ? Changent-ils de canton ? Notre enquête illustre le fait que les habitants de Bâle-Ville restent au sein de leur communauté. Ce résultat est l'interprétation de la courte distance de déménagement des habitants de Bâle-Ville, qui n'est que de deux kilomètres. Les zurichois aime également rester dans leur commune, tandis que les habitants des cantons d'Argovie et de Schwyz changent en moyenne plus souvent de commune en cas de déménagement.

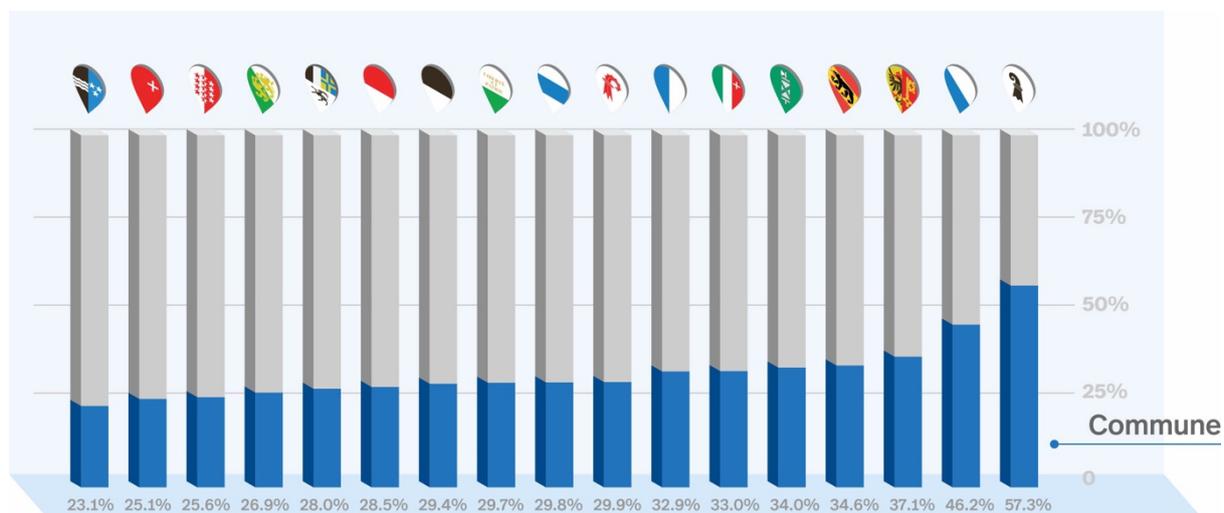


Figure 3: Pourcentage de déménagements au sein de la même commune

Qu'en est-il du changement de canton ? Les statistiques montrent que les zurichoïses sont ceux qui aiment le plus leur canton et qu'ils y séjournent de nouveau volontiers après leur déménagement. Les habitants de Vaud, du Valais et de Berne suivent également cette tendance et hésitent à quitter leur canton actuel. En revanche, les cantons de Schwyz, de Zoug et des Grisons enregistrent les pourcentages les plus élevés de changement de canton.

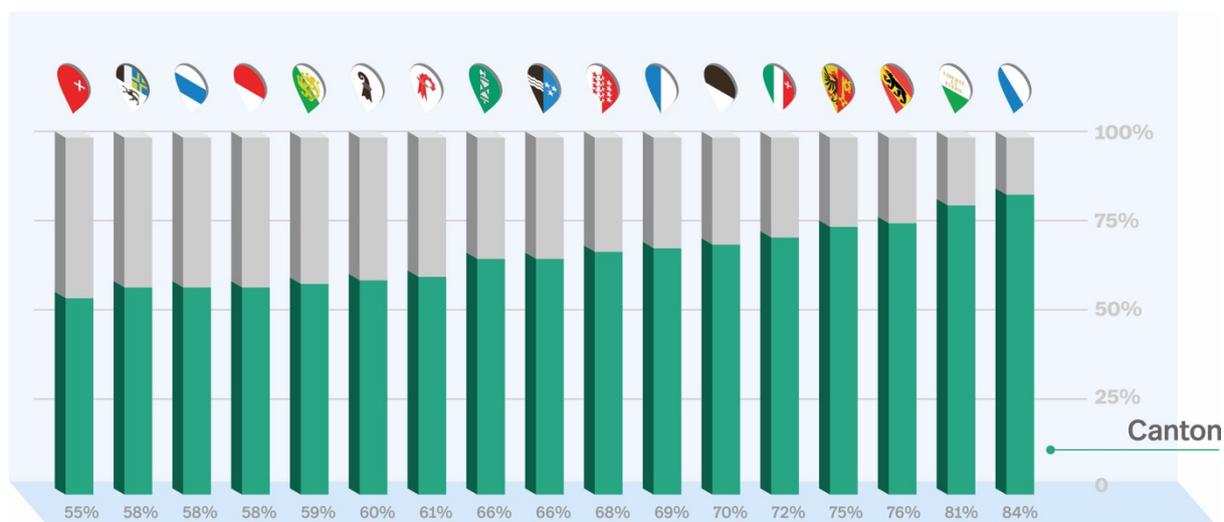


Figure 4: Pourcentage de déménagements au sein du même canton

Combien les suisses dépensent-ils pour déménager ?

Le coût d'un déménagement réalisé par un professionnel est l'une des questions les plus fréquentes des clients. Il est difficile de répondre globalement à cette question, car de nombreux facteurs déterminent le prix de l'offre. Outre le volume à déménager, la distance entre l'ancien et le nouveau lieu de résidence et les services supplémentaires choisis jouent également un rôle.

Si l'on considère la répartition en pourcentage, on obtient le tableau suivant : 40% des personnes qui déménagent paient entre 750 CHF et 1 499 CHF. La proportion qui dépense 1500 CHF à 2999 CHF pour son déménagement est un peu plus importante et de 42%. 6% des personnes interrogées ont dépensé entre 3 000 CHF et 3 999 CHF pour leur déménagement et 2% plus de 4 000 CHF. Mais cela peut également coûter moins cher : 11% des coûts de déménagement sont inférieurs à 750 CHF.

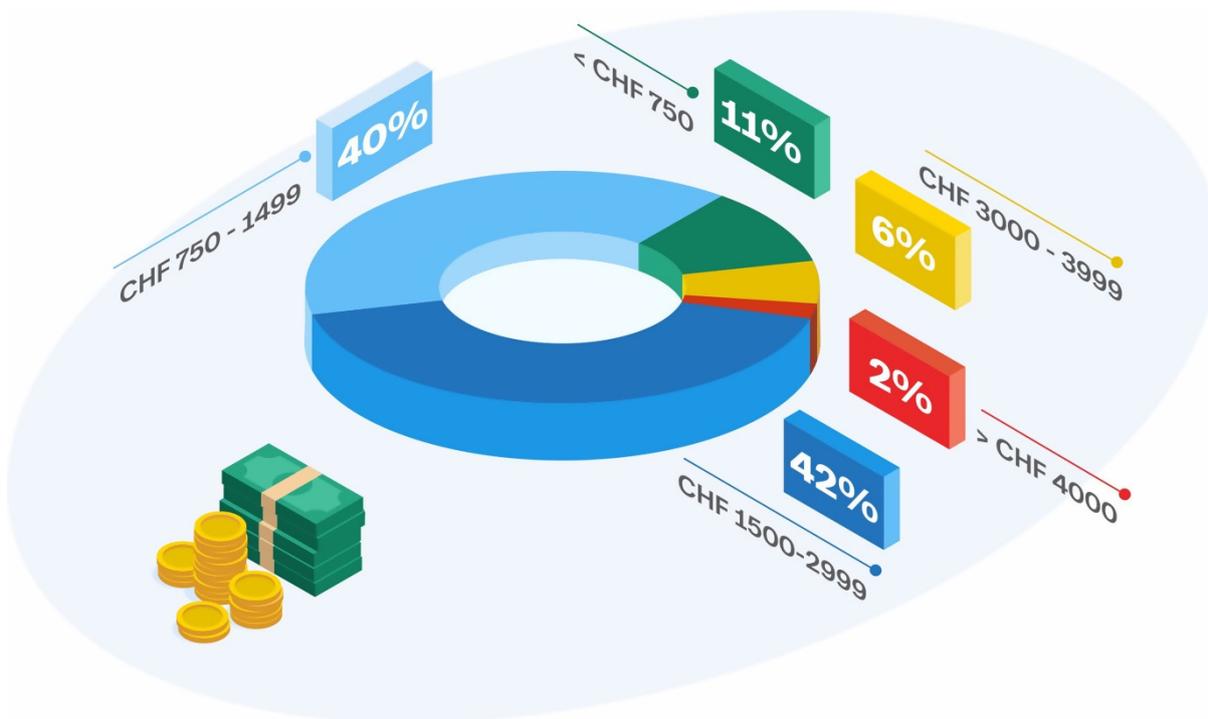


Figure 5: Montant des frais de déménagement en pourcentage

Mais notre analyse a montré qu'en plus des facteurs d'influence habituels, un autre facteur déterminant pour le niveau des coûts de déménagement est le canton de résidence ou de déménagement des personnes : Suisse alémanique ou Suisse romande. Nos données

montrent ainsi que les personnes de Suisse alémanique dépensent nettement plus pour leur déménagement que celles de Suisse romande. Dans le canton de Zoug, les coûts moyens par déménagement sont les plus élevés : les habitants du canton de Zoug dépensent en moyenne plus de 2 000 CHF par déménagement. À titre de comparaison, les habitants du canton de Genève ne paient en moyenne que 1 500 CHF pour leur déménagement. Saint-Gall et Berne ont des frais de déménagement moyens d'environ 1 750 CHF.

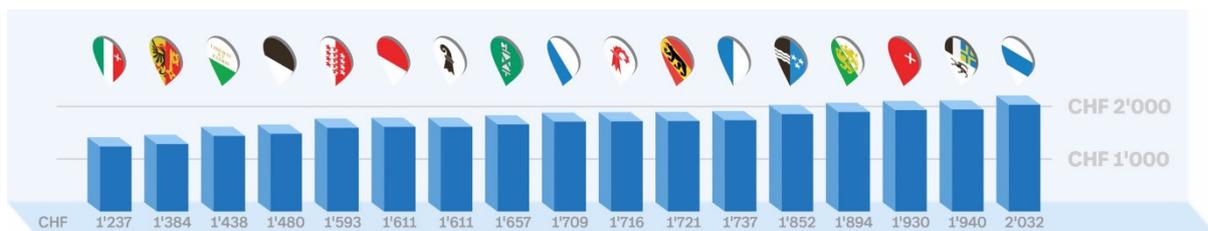


Figure 6: Coûts moyens de déménagement par canton

Si nous examinons les résultats par rapport au nombre de pièces dans les logements, nous obtenons des résultats similaires : en moyenne, les suisses alémaniques paient jusqu'à 23% de plus que les suisses romands pour le même nombre de pièces. Le graphique suivant montre la répartition exacte des différences de coûts par rapport au nombre de pièces :

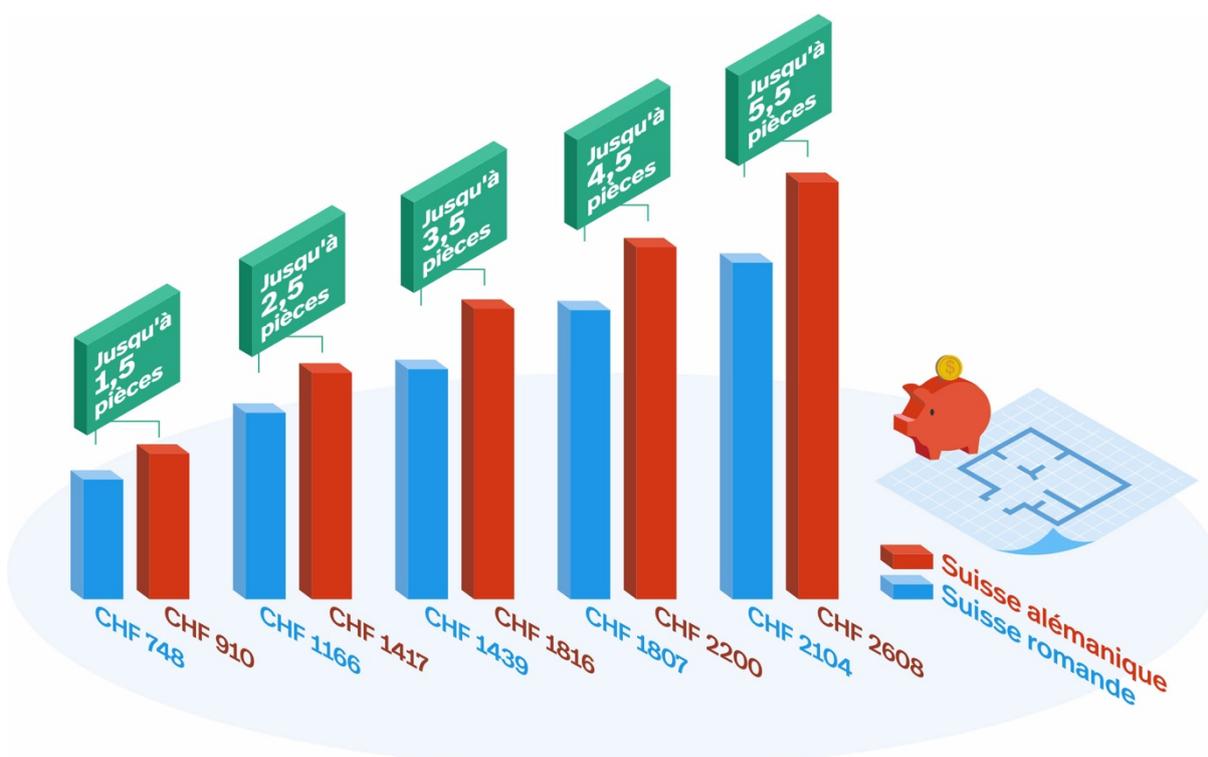


Figure 7: Frais de déménagement par nombre de pièces et région linguistique

Quand commence la planification du déménagement ?

Aucun déménagement ne peut être réussi sans planification préalable. Mais alors, à quel moment les Suisses commencent-ils à organiser leur déménagement et à se préparer pour cette journée ? Pour répondre à cette question, nous avons évalué le délai entre la date à laquelle les clients ont effectué une demande d'offre sur MOVU.ch et la date de déménagement.

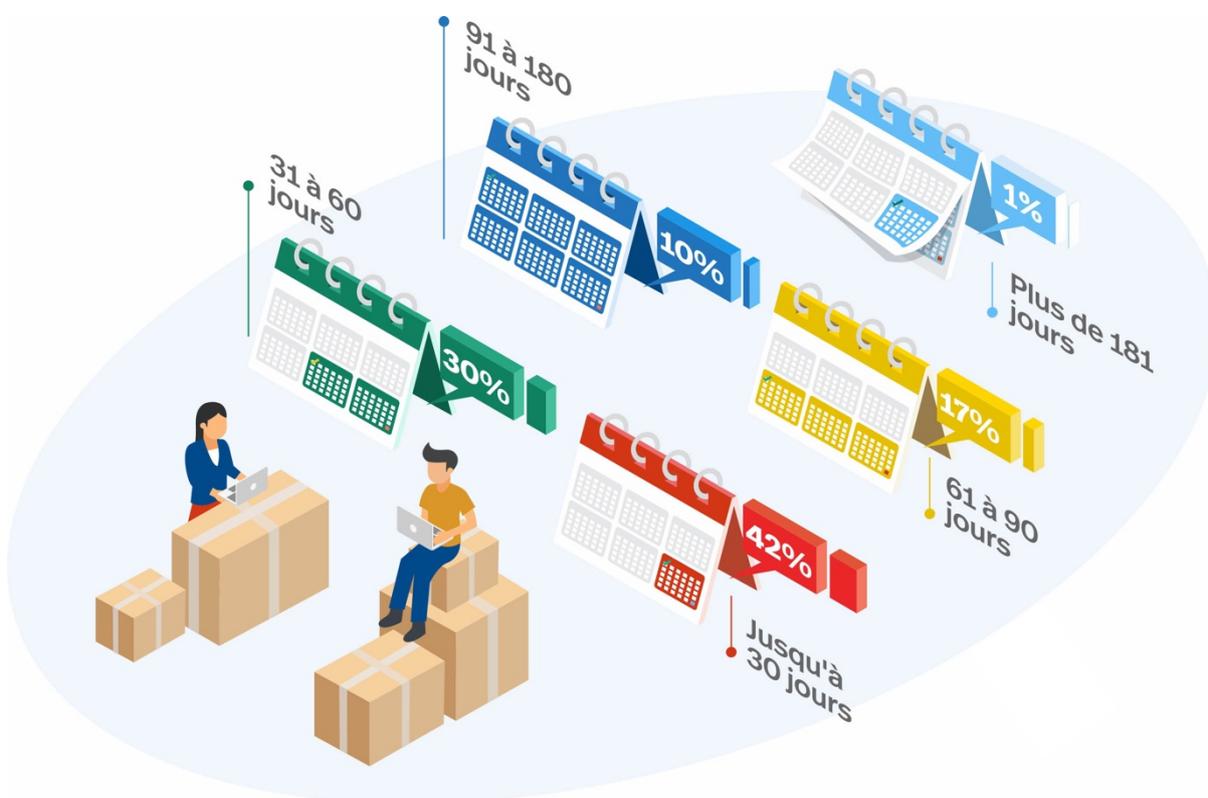


Figure 8: Répartition du temps de planification de déménagement des suisses

Les résultats montrent que 42 % des personnes qui déménagent passent moins de 30 jours entre le début de la planification et le jour du déménagement. 30 % des personnes interrogées quant à elles passent plus de temps et commencent à organiser leur déménagement jusqu'à 60 jours avant la date prévue. Enfin, 10% d'entre elles prévoient jusqu'à six mois avant le jour du déménagement.

En outre, l'étude sur la planification du déménagement révèle des différences au niveau des cantons. Ainsi, les résultats suggèrent que les thurgoviens, en particulier, commencent très

tôt à s'organiser, avec une moyenne de 60 jours entre les premiers préparatifs de déménagement et le jour du déménagement. Les habitants du canton de Genève en revanche prennent beaucoup moins de temps. En moyenne, les premiers préparatifs ne sont effectués que 30 jours avant le jour du déménagement. Les thurgoviens prévoient ainsi deux fois plus de temps que les Genevois.

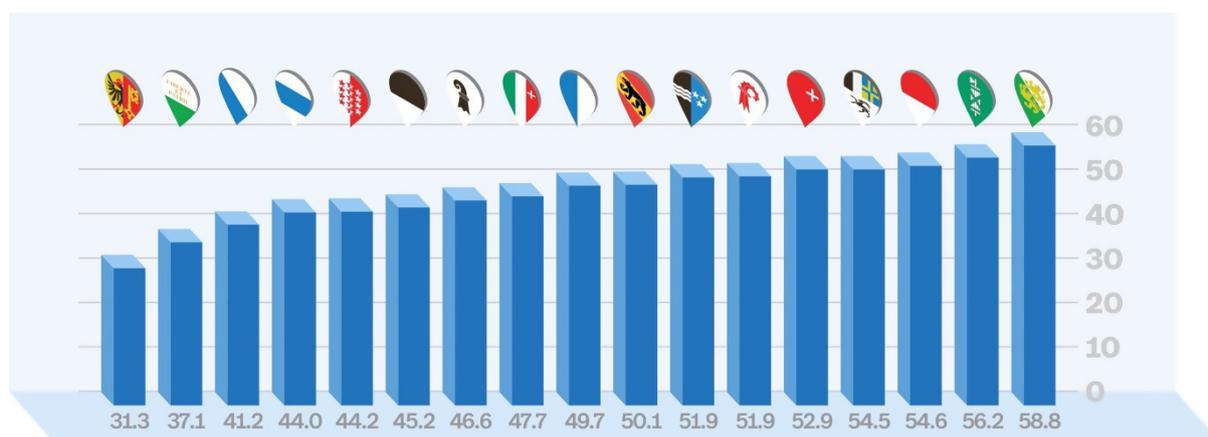


Figure 9: Temps moyen de planification de déménagement par canton

Dans un deuxième temps, nous avons utilisé notre étude pour examiner les différences entre zones urbaines et zones rurales et déterminer si cela avait une incidence sur le début de la planification du déménagement. Nos résultats montrent que ce sont les personnes qui déménagent à l'intérieur des agglomérations qui prennent le plus de temps pour planifier leur déménagement. Un peu moins de temps est prévu par ceux qui quittent les villes. Ils ne commencent que dix jours plus tard. La période la moins longue entre le début de la planification et le jour du déménagement est donc celle des personnes qui doivent se déplacer dans les villes.

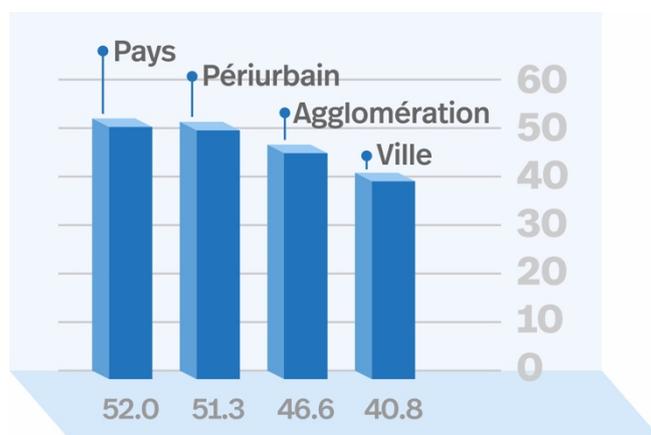


Figure 10: Temps de planification moyen pour un déménagement

Qu'est-ce que les suisses déménagent exactement ?

En plus de la distance, des frais de déménagement et du temps consacré à la planification du déménagement, nous voulions en outre savoir quels objets étaient déménagés dans les différents cantons. Nous n'avons toutefois pas examiné ici les articles de déménagement habituels tels que les chaises, lits et lampes, mais nous nous sommes concentrés sur des objets plus spéciaux que les suisses transportent d'un point A à un point B. Avec un résultat étonnant, les cantons de Soleure, de Thurgovie et de Zoug sont globalement les plus sportifs, avec pour la plupart des équipements sportifs, comme des vélos, des skis, des planches à voile, des tapis de course et des bancs d'haltères, qui ont été recensés sur 1'000 déménagements. Les loisirs actifs semblent en revanche être moins appréciés des habitants de Suisse romande, qui ne déménagent en moyenne que la moitié de vélos, skis et autres, par rapport au canton de Zoug.

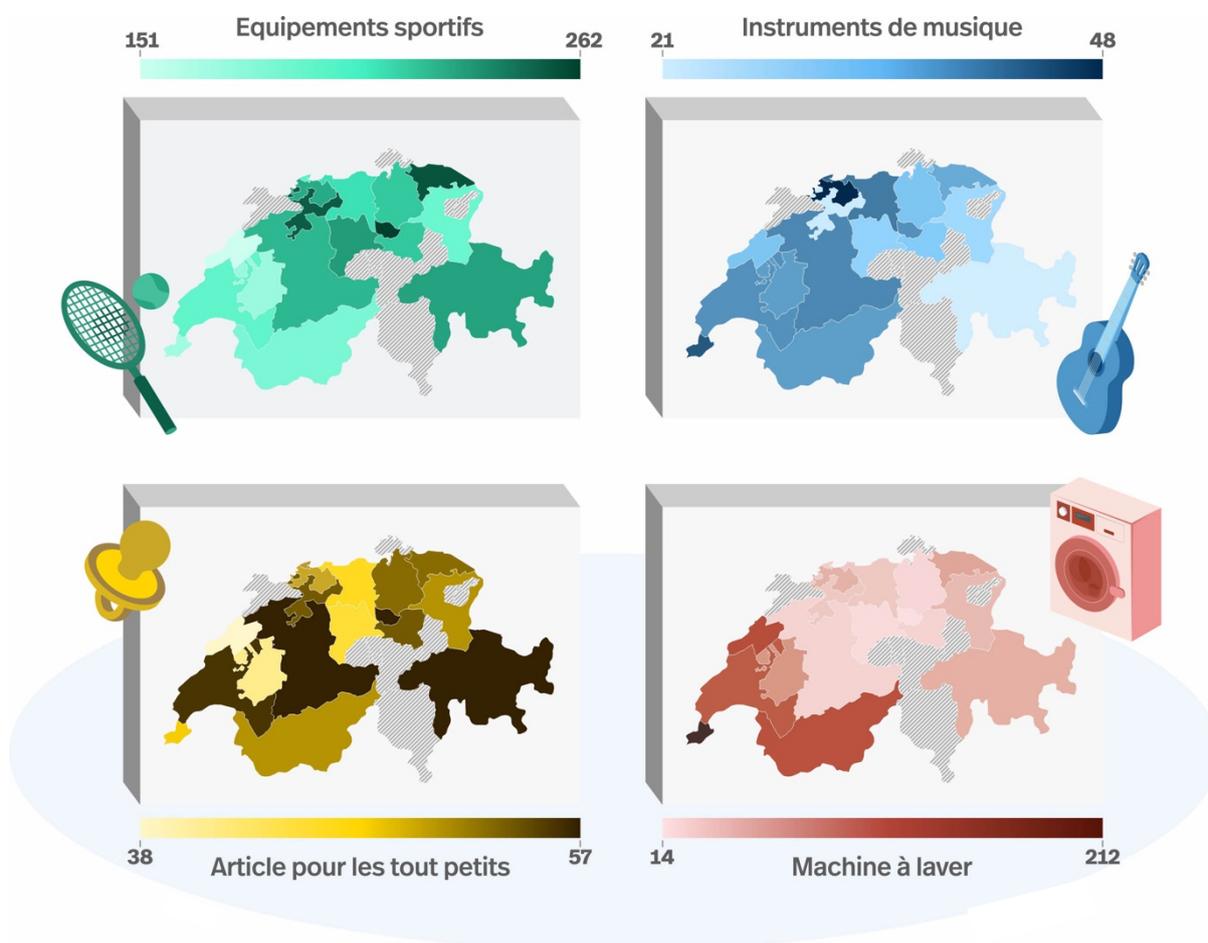


Figure 11: Différences par cantons concernant les articles déménagés (pour 1000 déménagements)

En plus des appareils de sport et des machines à laver, nous avons évalué dans quel canton il y avait le plus grand nombre d'articles pour bébé, et Berne et les Grisons sont en tête ! Pour 1'000 déménagements, on en trouve près de 60 dans lesquels il y a des articles pour tout petits.

En revanche, les personnes qui déménagent de Bâle-Campagne (48), de Genève (44) et de Bâle-Ville (43) sont ceux qui jouent le plus de musique : sur 1'000 déménagements, nous retrouvons de loin le plus grand nombre d'instruments de musique à cordes.

La situation familiale a-t-elle une influence sur le lieu où se déplacent les suisses ?

Dans le cadre de la présente question, nous avons analysé la situation familiale des personnes déménageant dans les zones périurbaines. Nos résultats montrent les tendances suivantes : en cas de déménagement à l'intérieur des villes ou en cas de transfert entre deux villes, les célibataires sont en tête. De même, les célibataires constituent le plus grand groupe de personnes qui migrent des agglomérations vers les villes. En revanche, ce sont surtout les familles qui déménagent à l'intérieur des agglomérations. Les ménages de deux personnes quant à eux représentent la part la plus importante des familles qui vont de la ville vers l'agglomération. La principale raison de ces différences est probablement l'organisation de la vie familiale.

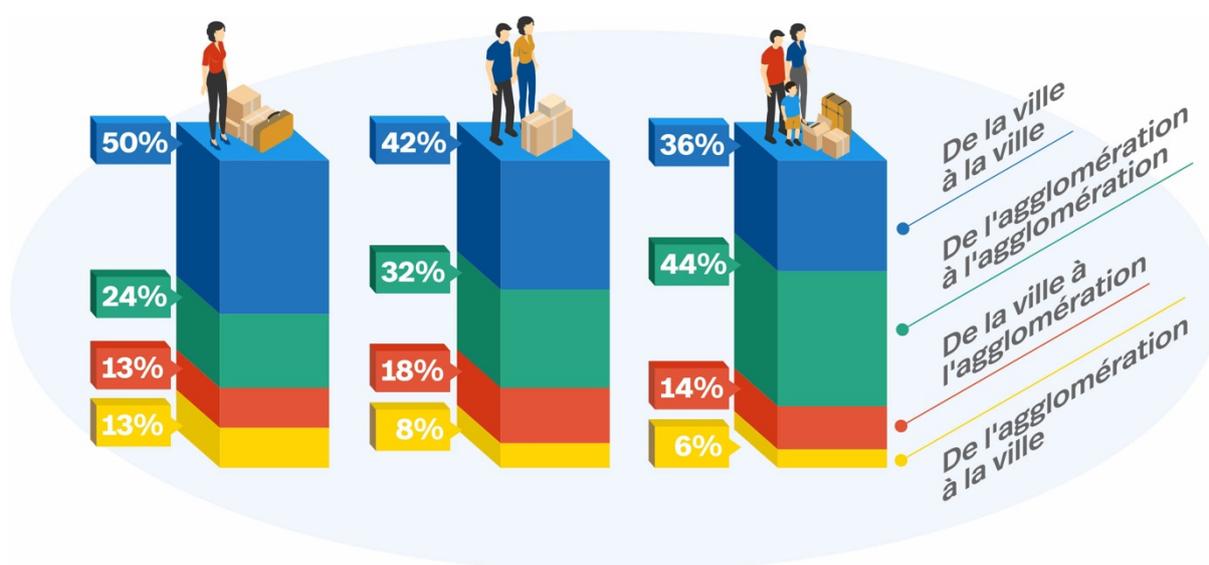


Figure 12: Répartition des déménagements urbains par situation familiale

Dans combien de mètres carrés habitent les personnes relogées ?

Ces personnes sont-elles des personnes en difficulté qui vivent dans un plus petit espace de vie ou bénéficient-elles au contraire d'un espace confortable ? Afin de connaître le volume d'espace de vie disponible par personne en moyenne, nous avons étudié les mètres carrés disponibles grâce à notre questionnaire en ligne et les avons comparés au nombre de personnes ayant déménagé. Les résultats suivants ont été obtenus : la taille moyenne des logements des célibataires qui déménagent est de 65 mètres carrés ; la taille des logements des ménages de deux personnes ou plus est d'environ 40 mètres carrés par personne. Il s'avère donc que les personnes vivant seules disposent en moyenne plus de mètres carrés disponibles que celles qui vivent avec leur partenaire, dans des appartements en colocation ou avec une famille.

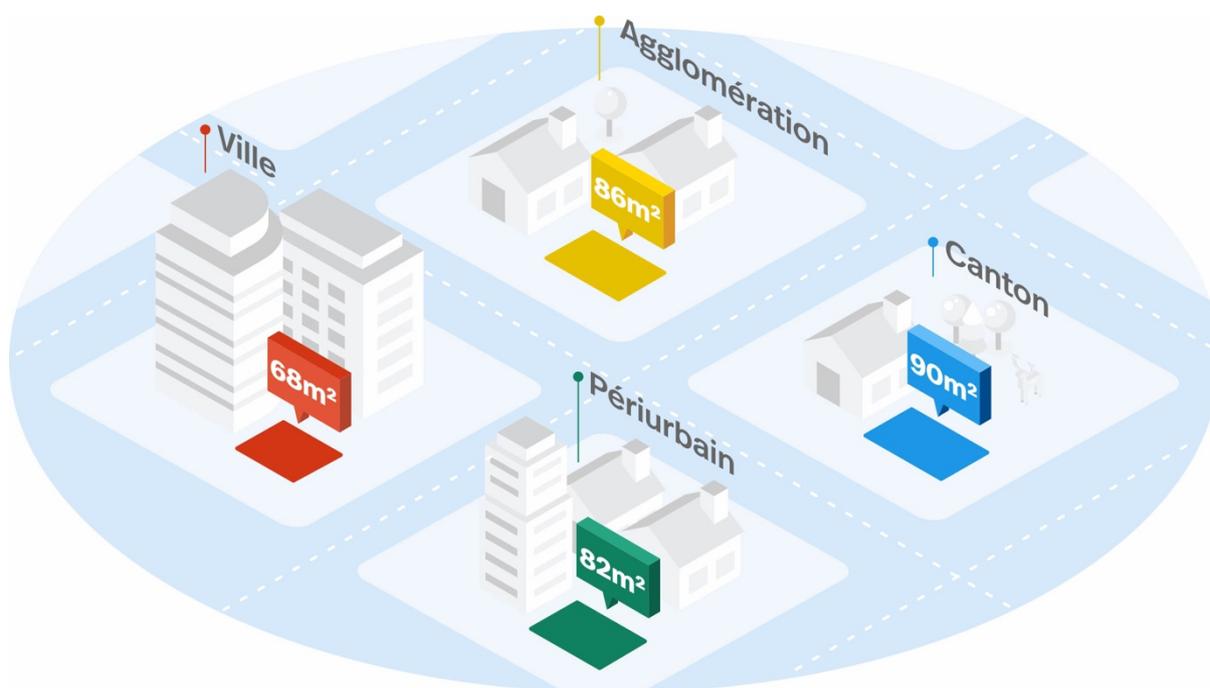


Figure 13: Taille de l'habitation par typologie ville / canton

Si nous examinons la taille de l'habitation du point de vue ville/campagne, nous constatons que la taille des logements des gens qui déménagent dans les villes est la plus petite : leur logement mesure en moyenne 65,7 mètres carrés.

D'autre part, pour les personnes vivant en agglomération, la surface moyenne des logements est d'un peu plus de 82 mètres carrés. Cependant, les personnes qui déménagent dans les zones rurales sont encore plus privilégiées : leur superficie moyenne est de 90 mètres carrés.

Suite à un déménagement les suisses sont-ils locataires ou propriétaires ?

Déménagent-ils dans un logement en location ou en tant que propriétaires ? Dans le cadre de notre questionnaire en ligne, nous avons demandé à nos clients s'ils allaient vivre en location ou s'ils posséderaient leur logement. Les réponses étudiées pour la Suisse alémanique et la Suisse romande donnent les résultats suivants : en Suisse alémanique, 16% déclarent posséder une maison. Par conséquent, 84 % d'entre eux n'ont pas de maison et partent vivre dans un nouveau logement en location. En Suisse romande, par contre, 24% des personnes qui déménagent sont propriétaires d'un logement et 76% déclarent ne pas être propriétaires.

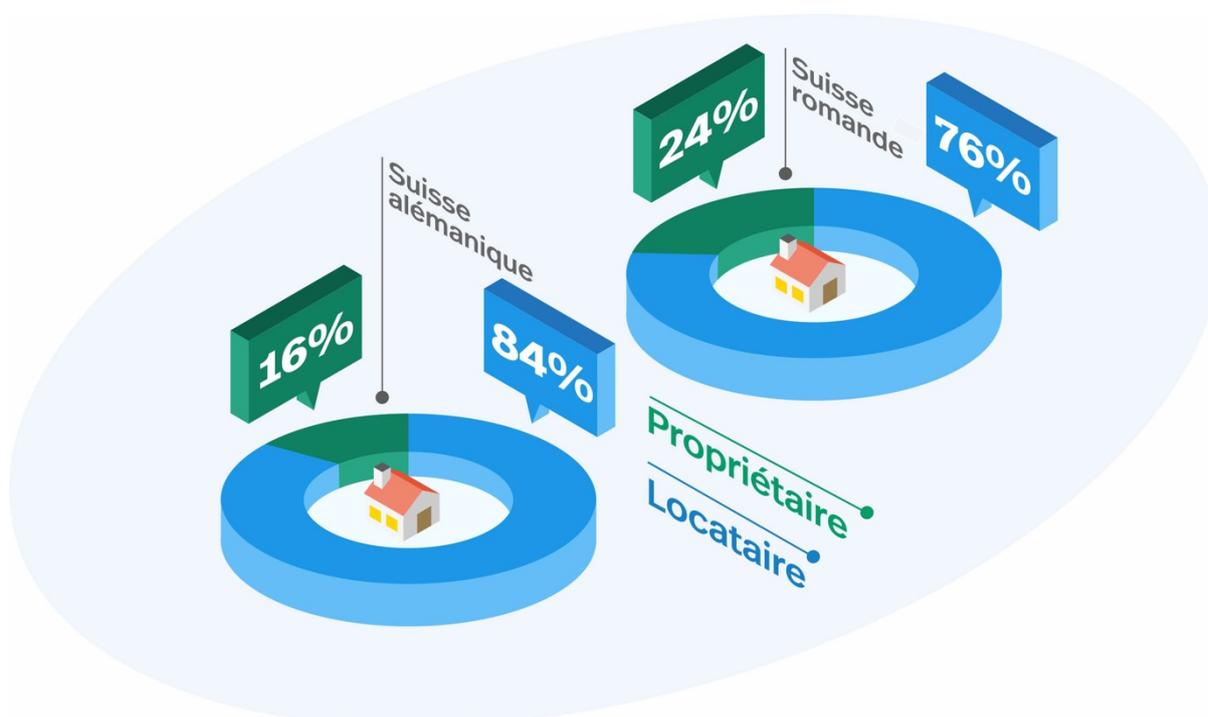


Figure 14: Rapport propriétaire/locataire en Suisse alémanique et en Suisse romande

Combien de cartons de déménagement et de meubles sont-ils déménagés ?

Il est difficile d'imaginer un déménagement sans cartons, mais combien y en a-t-il vraiment ? Et combien de meubles sont transportés en un seul déménagement ? Selon notre étude, un ménage suisse moyen dispose au total de 31 cartons par déménagement. En revanche, une seule personne prépare en moyenne 19 cartons par déménagement et les meubles viennent s'ajouter aux cartons de déménagement. En moyenne, 22 meubles sont transportés du point A au point B par déménagement.



Figure 15: Nombre moyen de cartons de déménagement par personne et par ménage

Si les Suisses choisissent de déménager avec un professionnel du déménagement, non seulement ils font transporter leurs cartons de l'ancien logement au nouveau, mais 56% d'entre eux choisissent également la prise en charge des meubles et leur montage/démontage.

Combien changent de fournisseur de téléphonie, d'assurance, etc. ?

Un déménagement est une bonne occasion pour changer de fournisseur de téléphonie, d'internet, de mutuelle et d'assurance maison. De nombreuses entreprises considèrent donc les personnes déménageant comme des clients ponctuels extrêmement importants. Pour savoir exactement combien de personnes sont prêtes à changer de fournisseur, nous vous avons posé la question suivante : "Quels prestataires de service allez-vous changer une fois votre déménagement effectué ?". Les choix étaient les suivants : téléphone/internet, mutuelle, assurance habitation / responsabilité civile, assurance automobile et assurance vie.

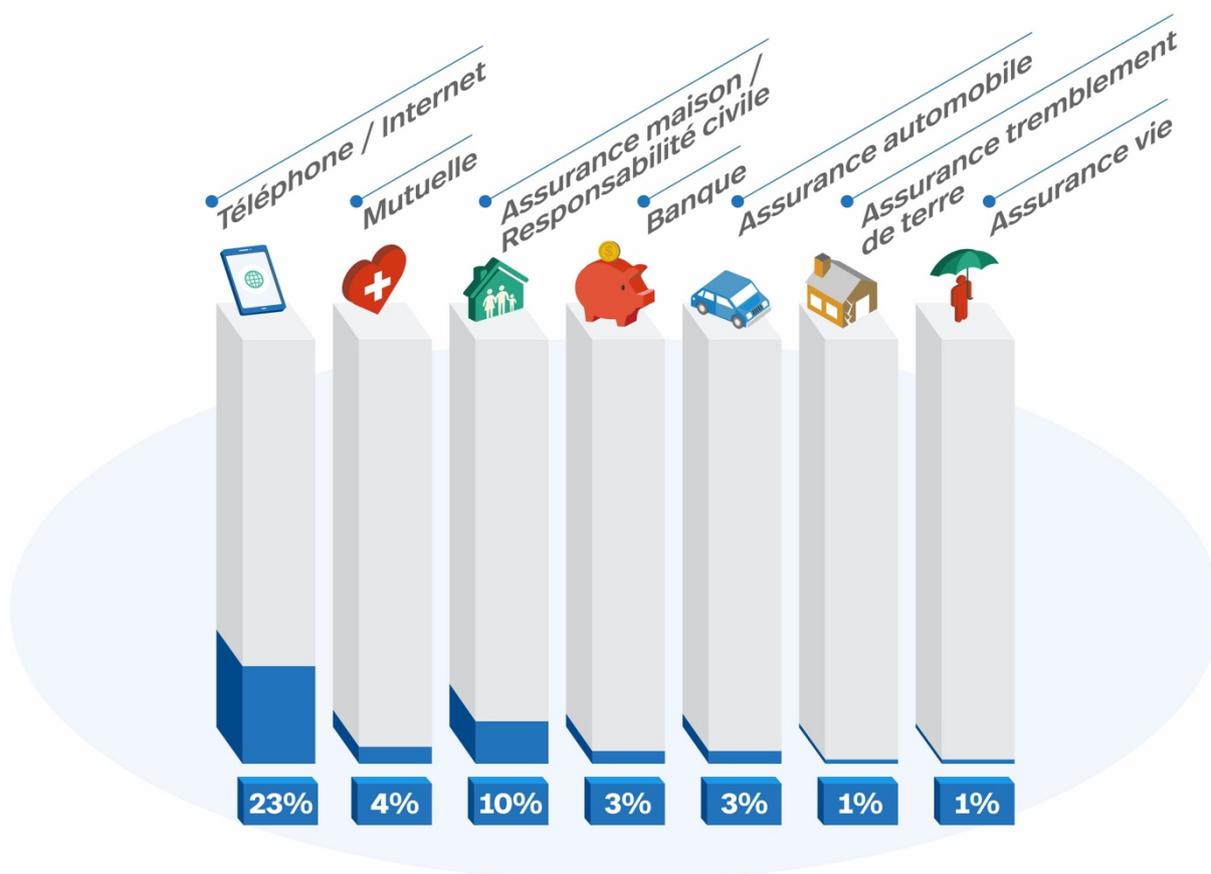


Figure 16: Propension des personnes déménageant à changer de fournisseur en pourcentage

Nos résultats divergent en Suisse alémanique et en Suisse romande : 27% des suisses alémaniques déclarent changer de fournisseur de téléphone et d'Internet suite à leur déménagement. Pour l'assurance logement/responsabilité civile, 12 % des personnes qui

déménagent sont ouvertes à un changement. 4 % des suisses envisagent de changer de banque, contre 3 % pour lorsqu'il s'agit de leur assurance automobile.

La Suisse romande reste moins ouverte que la Suisse alémanique à un changement de fournisseur. 10 % déclarent changer de fournisseur de téléphone et d'internet et 5 % indiquent qu'ils souhaitent effectuer un changement d'assurance responsabilité civile ou assurances du ménage.

Quelle est la proportion de suisses qui quittent des habitations fortement polluées ?

Nous avons non seulement examiné les habitudes de déménagement de Monsieur et Madame Schweizer, mais nous avons également examiné la situation en matière de nettoyage et de propreté. Une question nous intéressait particulièrement : combien de fois les personnes déménageant déclarent-elles partir d'habitations où la pollution est supérieure à la moyenne ? Les informations fournies par les clients dans notre questionnaire nous ont permis d'obtenir des informations intéressantes à ce sujet.

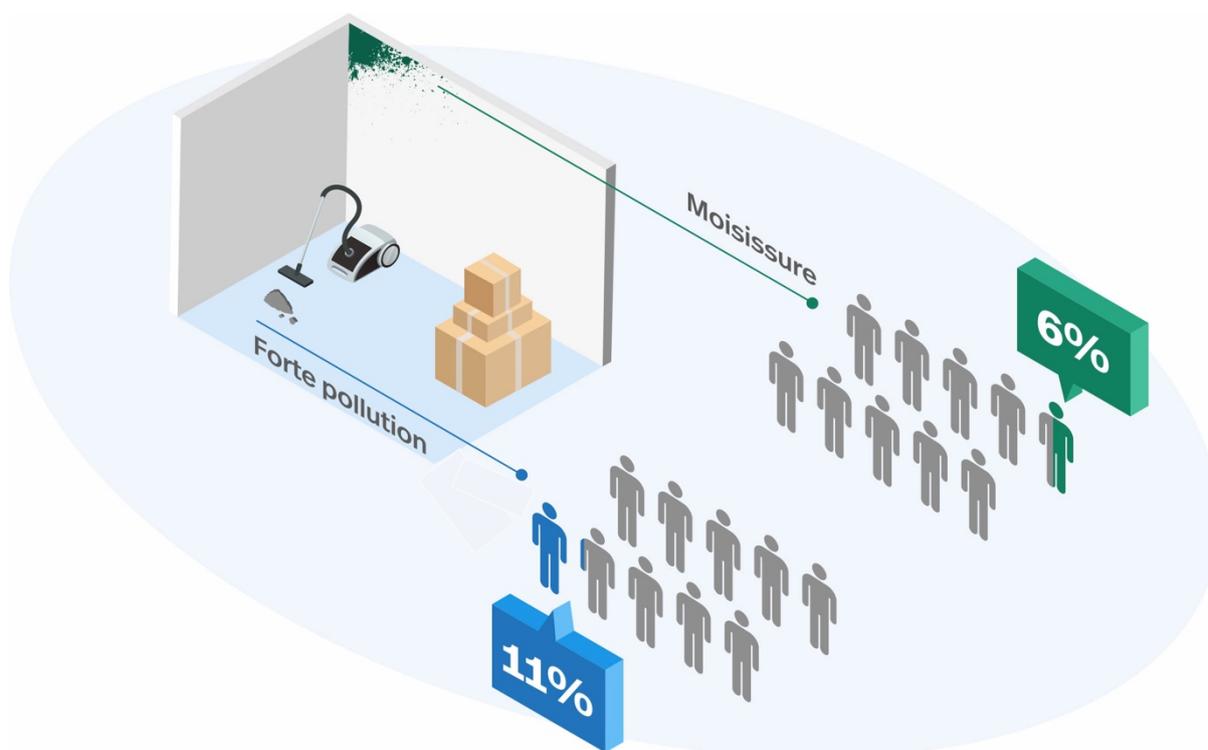


Figure 17: Forte pollution et moisissure par rapport au pourcentage de déménagements

Notre analyse montre qu'un suisse sur dix quitte un logement fortement pollué. En outre, 6 % des personnes interrogées déclarent avoir de la moisissure dans leur habitation, qui devra être éliminée après le déménagement.

Nos clients sont-ils satisfaits de notre service?

Depuis octobre 2014, nous envoyons un e-mail à nos clients après leur réservation afin d'évaluer la qualité de la prestation MOVU. Sur le portail d'évaluation « eKomi », les avis des clients des cinq dernières années sont enregistrés et accessibles au public pour tous ceux qui sont susceptibles d'être intéressés. Le libre accès aux retours d'expérience doit aider nos clients à se faire une idée de nos services, afin de prendre la bonne décision. Au cours des dernières années, MOVU a ainsi pu recueillir plus de 2 400 retours client avec un taux de satisfaction de 95%.



Le concept d'offre publique de courtage, de recensement et d'accompagnement en tant que service partenaire doit absolument continuer d'exister.

L'ensemble du service est bien pensé et très bien organisé. Tout se passe sans accroc et vous recevez une réponse immédiate à toutes vos questions.

Service de pointe très convivial et facile d'utilisation / axé sur les solutions. On sent la une véritable connaissance des entreprises et un parfait contrôle de la qualité/fiabilité.

Figure 18: Retours clients sur le service MOVU

Un déménagement est toujours un moment de stress, tant pour les personnes qui déménagent que pour les entreprises de déménagement. Afin de prévenir des risques potentiels, nous avons conçu le pack assurance MOVEeasy en collaboration avec Bâloise Assurances. Celui-ci comprend deux assurances : l'assurance tous risques pour le déménagement et l'assurance Bad-Frog. L'assurance tous risques assure l'ensemble des biens lors du déménagement contre tout dommage à leur valeur à neuf. L'assurance Bad-Frog quant à elle permet aux personnes qui déménagent de s'installer « à l'essai ». En effet, si elles ne se sentent pas à l'aise dans leur nouveau logement, par exemple en cas de conflit avec les voisins ou l'administration, et qu'un nouveau déménagement est prévu, l'assurance couvre la totalité des frais de déménagement qui en résultent et qui sont nécessaires.

Il va de soi que l'une de nos priorités est de continuer à minimiser le nombre d'expériences de clients insatisfaits et de permettre à nos clients de déménager sans stress.