



Voici comment la
Suisse déménage
**Étude sur les
déménagements
en 2023**

Poste CH SA



Table des matières

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

Description de l'étude

Sources et base de données	8
----------------------------------	---

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

En Suisse, on bouge beaucoup	10
Les plus jeunes sont ceux qui déménagent le plus	11
Une population citadine particulièrement mobile	12
Les vacances, période propice aux déménagements	13

Résultats des sondages en ligne de la Poste

Personnes interrogées	15
Conditions de logement	16
Location vs propriété	17
Motifs de déménagement	18
Rayon de déménagement	19
Trouver un nouveau logement	20
La phase de recherche	21
Le stress généré par un déménagement	22
Nombre de déménagements	23
Changement de prestataires lors d'un déménagement	24
Achats occasionnés par un déménagement	25
Investissements dans le déménagement	26
Communication de la nouvelle adresse aux prestataires	27
Raisons pour lesquelles la nouvelle adresse n'a pas été communiquée	28
Transmission de l'adresse	29
Conclusion	30

L'essentiel en bref

Saviez-vous...

Changement de prestataires

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



Juillet

que juillet a été le mois où le nombre de déménagements a été le plus élevé en 2023?

Entreprises tierces

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



600 000 changements de domicile

que, selon l'Office fédéral de la statistique, environ 600 000 personnes changent de domicile chaque année?

Ce ne sont là que quelques-uns des résultats très instructifs révélés par la présente étude. Réalisée par la Poste, cette enquête fournit une analyse détaillée et probante sur les déménagements et la gestion des adresses en Suisse, la deuxième du genre après celle de 2020.

En Suisse, on bouge beaucoup. Chaque année, plus de 400 000 ménages signalent leur déménagement à la Poste. Cela représente plus de 600 000 personnes qui doivent changer d'adresse, aménager un nouveau logement ou s'adapter à un nouveau lieu.

Mais qu'est-ce qui motive les Suissesses et les Suisses à quitter leur domicile pour s'installer ailleurs? Qui sont ces personnes qui déménagent et où vont-elles? Quels coûts cela représente-t-il pour elles? Et à quelles prestations font-elles appel? La présente étude fait la lumière sur toutes ces questions et bien d'autres encore.

L'objectif est de dresser un portrait détaillé du groupe des personnes qui déménagent et d'en tirer de précieux enseignements sur leur comportement en matière de déménagement. Les chiffres montrent que la Suisse est un pays où l'on aime déménager régulièrement. Cela implique beaucoup de travail, d'une part pour les personnes qui déménagent, mais également pour les prestataires, qui doivent constamment mettre à jour et gérer leurs données d'adresses.

Caractéristiques de l'étude

L'étude se base sur différentes sources. Les analyses sont fondées sur les données anonymes de plus de 400 000 ménages suisses qui ont signalé leur déménagement à la Poste en 2023. À cela s'ajoute les sondages en ligne quantitatifs et anonymes que la Poste a réalisés auprès de sa clientèle en 2023.

La Poste CH SA vous souhaite une agréable lecture.

Introduction

La présente «Étude sur les déménagements en 2023 – Voici comment la Suisse déménage» est publiée par le Centre de compétences Adresses de la Poste.

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 leurs envois soient distribués directement à la nouvelle adresse. La Poste propose par ailleurs à la clientèle commerciale des prestations ayant trait à la gestion des adresses.

L'objectif de la présente étude était de tirer de nouveaux enseignements sur le marché du déménagement en Suisse et d'établir des comparaisons avec la précédente enquête menée sur le sujet.

Remarque: les arrondis peuvent entraîner des variations de +/- 1%.

Copyright et exclusion de responsabilité

La présente étude sur les déménagements a été réalisée sur mandat de la Poste. Les données et les informations qu'elle contient 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.

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 négligeable sur les adresses de la clientèle. Car si ces dernières ne sont pas actualisées en permanence, les entreprises ne peuvent plus atteindre leur clientèle directement et c'est la relation client qui en pâtit. De plus, les données d'adresses qui ne sont pas à jour engendrent d'importantes charges supplémentaires. Il peut donc s'avérer très utile de vérifier et d'actualiser régulièrement ses fichiers d'adresses.

En matière de gestion d'adresses, 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 **six jours par semaine**



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



Dans 90% des cas, les personnes qui déménagent **autorisent** la Poste à **communiquer leur 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.

Description de l'étude



Sources et base de données

L'étude s'appuie sur différentes sources afin d'obtenir une image nuancée de la situation en matière de déménagement en Suisse. La première source est constituée de fichiers de données anonymisées provenant de la base de données des déménagements de la Poste. Nous avons par ailleurs réalisé un sondage en ligne auprès de particuliers au nom de la Poste.

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

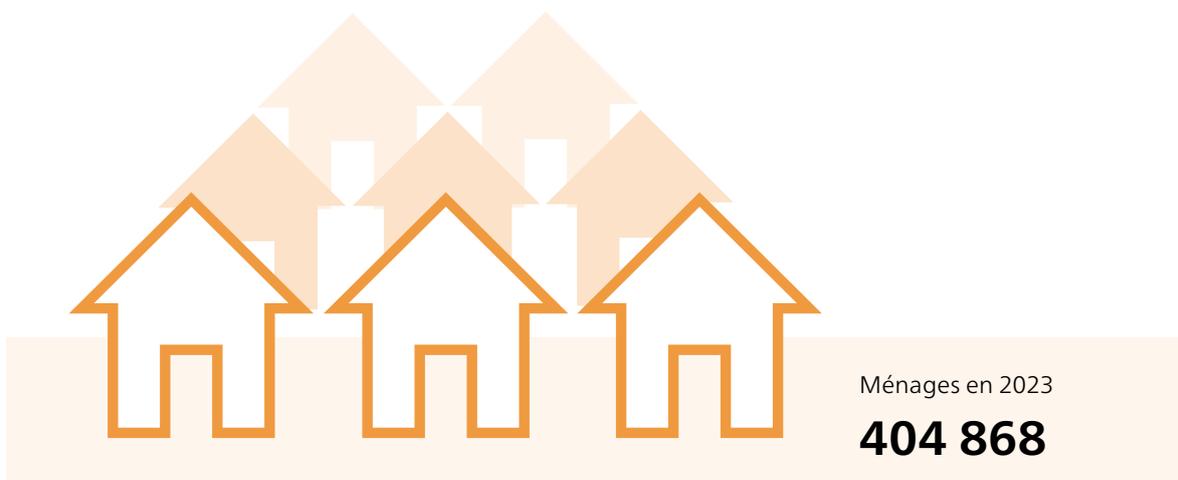


Résultats quantitatifs issus de la base de données des déménagements de la Poste



En Suisse, on bouge beaucoup

En Suisse, des centaines de milliers de personnes déménagent chaque année.



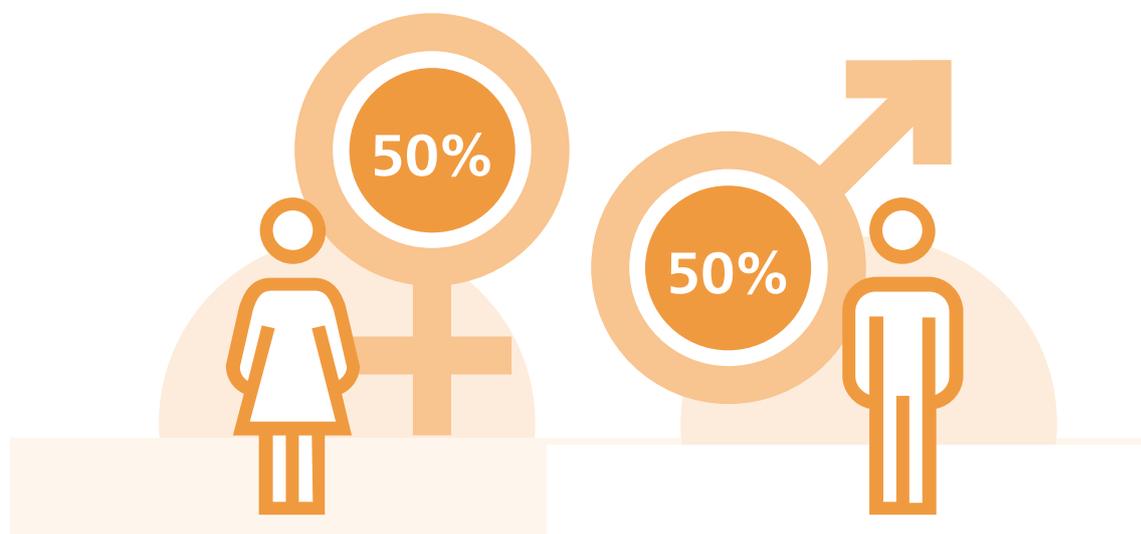
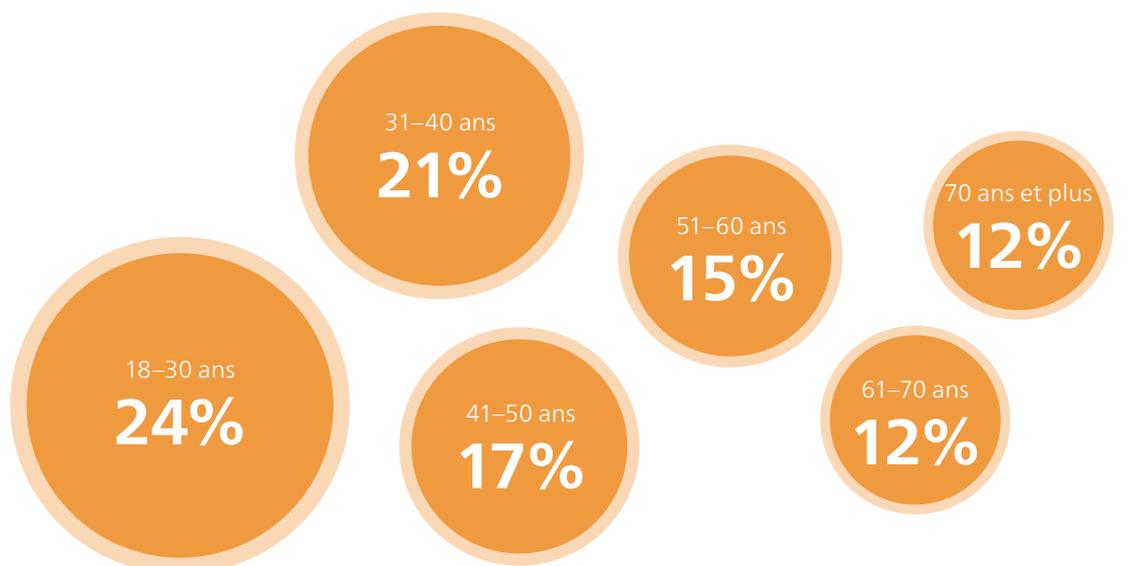
L'évaluation de la base de données des déménagements de la Poste est éloquent: la Suisse ne cesse de bouger! En 2023, 404 868 ménages ont signalé leur déménagement à la Poste, soit 624 513 personnes.

Source: base de données des déménagements de la Poste

Par rapport à 2020, on constate un léger recul de l'ordre de 10,4% (701 664 personnes).

Les plus jeunes sont ceux qui déménagent le plus

Pyramide des âges et répartition selon le sexe.



Toutes les tranches d'âge n'affichent pas la même disposition à déménager. Près de 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. Il n'y a aucune différence entre les hommes et les femmes. Les deux groupes de population déménagent aussi souvent l'un que l'autre.

Source: base de données des déménagements de la Poste

Une population citadine particulièrement mobile

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

Départ						
		Personnes	Ménages	1 personne	2 personnes	3 personnes +
Saint-Gall		4389	3063	2194	1232	963
Winterthour		3976	2818	2049	1056	871
Fribourg		3749	2544	1820	908	1021
Zurich		3411	2588	1964	1000	447
La Chaux-de-Fonds		3226	1951	1267	732	1227
Lausanne		3043	2082	1476	778	789
Zurich Oerlikon		2992	2058	1431	878	683
Zurich Altstetten		2871	2058	1476	862	533
Neuchâtel		2869	1916	1328	756	785
Coire		2808	1977	1397	836	575
Arrivée						
		Personnes	Ménages	1 personne	2 personnes	3 personnes +
Winterthour		4049	3041	2342	1026	681
Saint-Gall		3962	2900	2223	934	805
Fribourg		3463	2448	1840	754	869
La Chaux-de-Fonds		3195	1930	1266	688	1241
Coire		2873	2057	1503	778	592
Zurich Altstetten		2831	2219	1761	710	360
Zurich		2735	2299	1969	530	236
Neuchâtel		2564	1752	1257	630	677
Lausanne		2482	1898	1519	508	455
Sion		2438	1600	1097	626	715

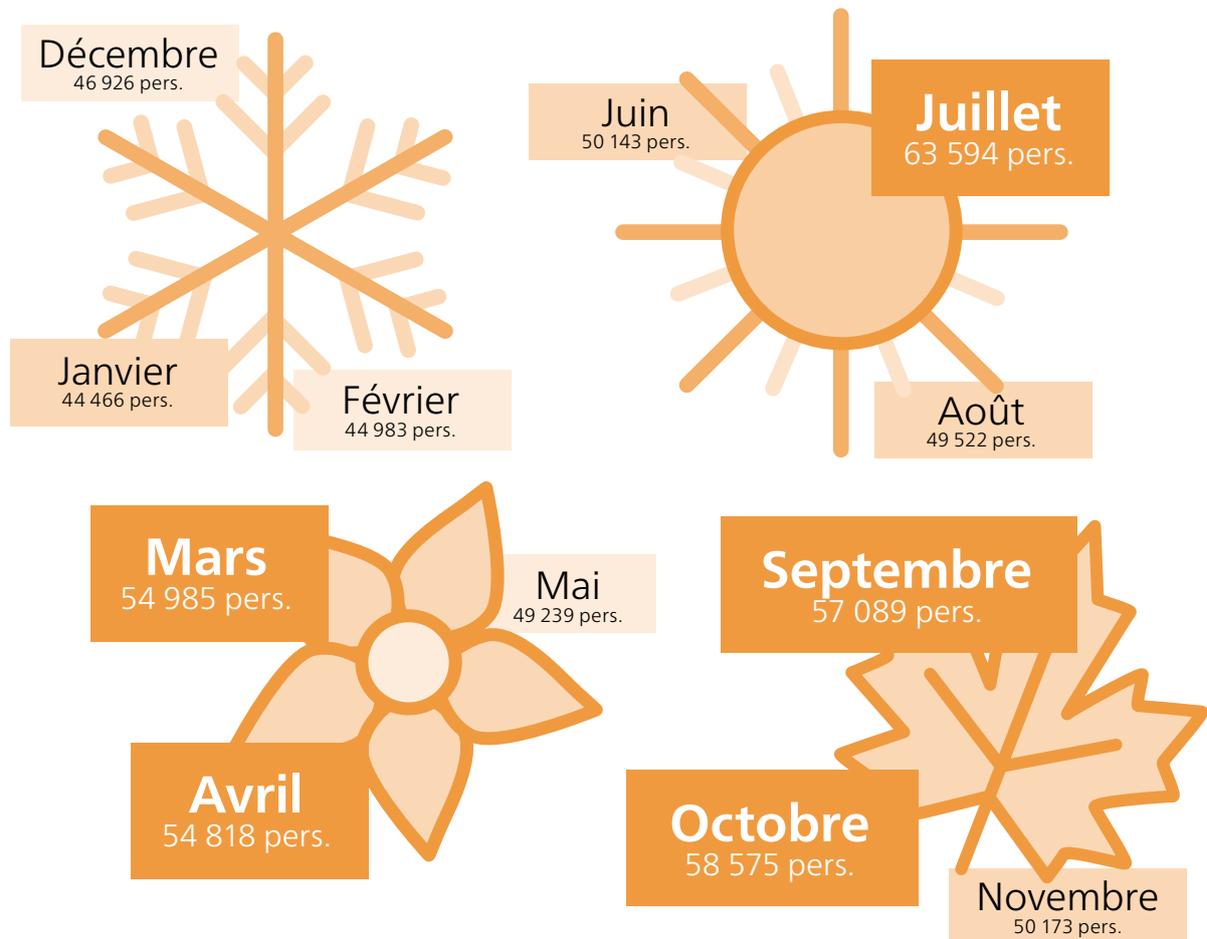
Flux des déménagements

En 2023, 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 Fribourg affichent en 2023 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.

Les vacances, période propice aux déménagements

La plupart des gens déménagent en juillet.



Période de déménagement

On déménage tout au long de l'année. En 2023, la plupart des déménagements (plus de 55 000) ont été annoncés en juillet, septembre et octobre. Janvier, février 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.

Début des réexpéditions de courrier

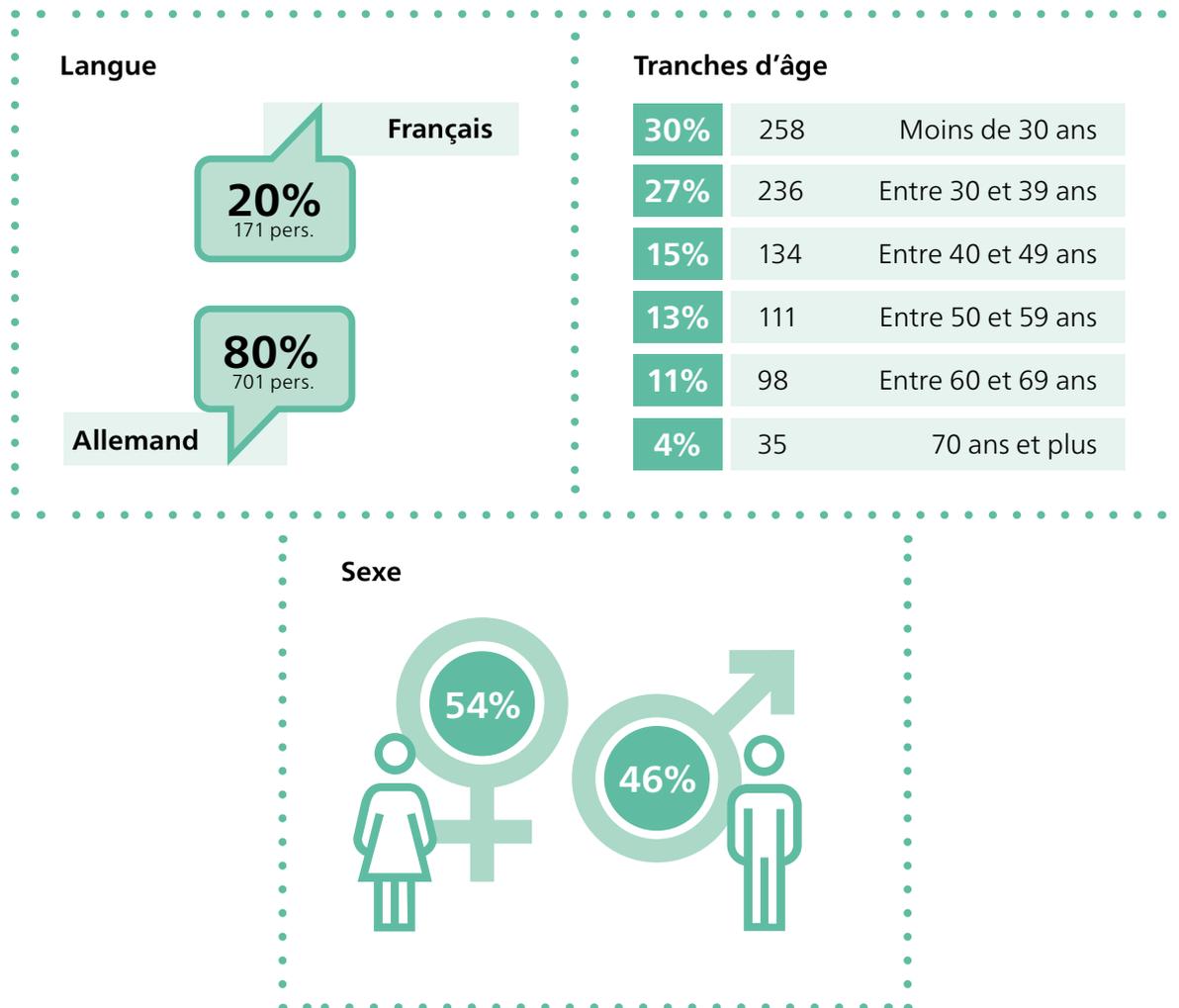
Lundi	19%
Mardi	15%
Mercredi	18%
Jeudi	13%
Vendredi	18%
Samedi	17%

Les demandes de réexpédition doivent le plus souvent être effectuées le lundi, en début de semaine. En revanche, les jours les moins choisis sont ceux de milieu de semaine, à savoir le mardi et le jeudi.

Résultats des sondages en ligne de la Poste



Personnes interrogées



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

Conditions de logement

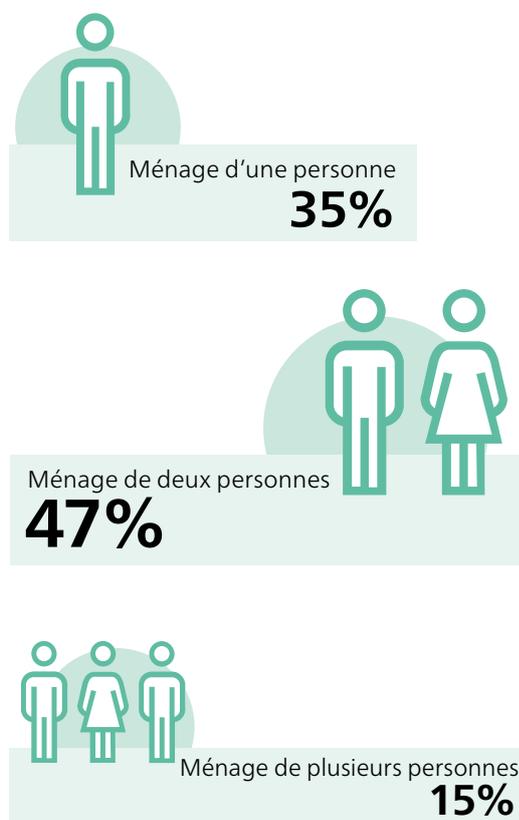
Ce sont les ménages composés d'une ou de deux personnes qui déménagent le plus souvent.

Taille du ménage avant et après le déménagement

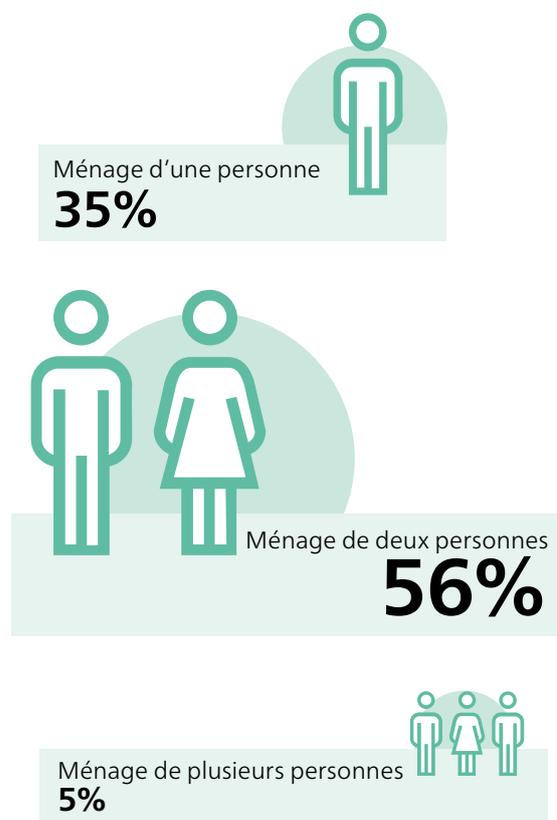
La **taille du ménage** n'a pas été impactée de manière significative par le déménagement: les personnes sondées vivent le plus souvent dans un ménage composé de deux adultes, que ce soit avant ou après le déménagement.

Taille du ménage

Avant le déménagement



Après le déménagement



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Location vs propriété

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

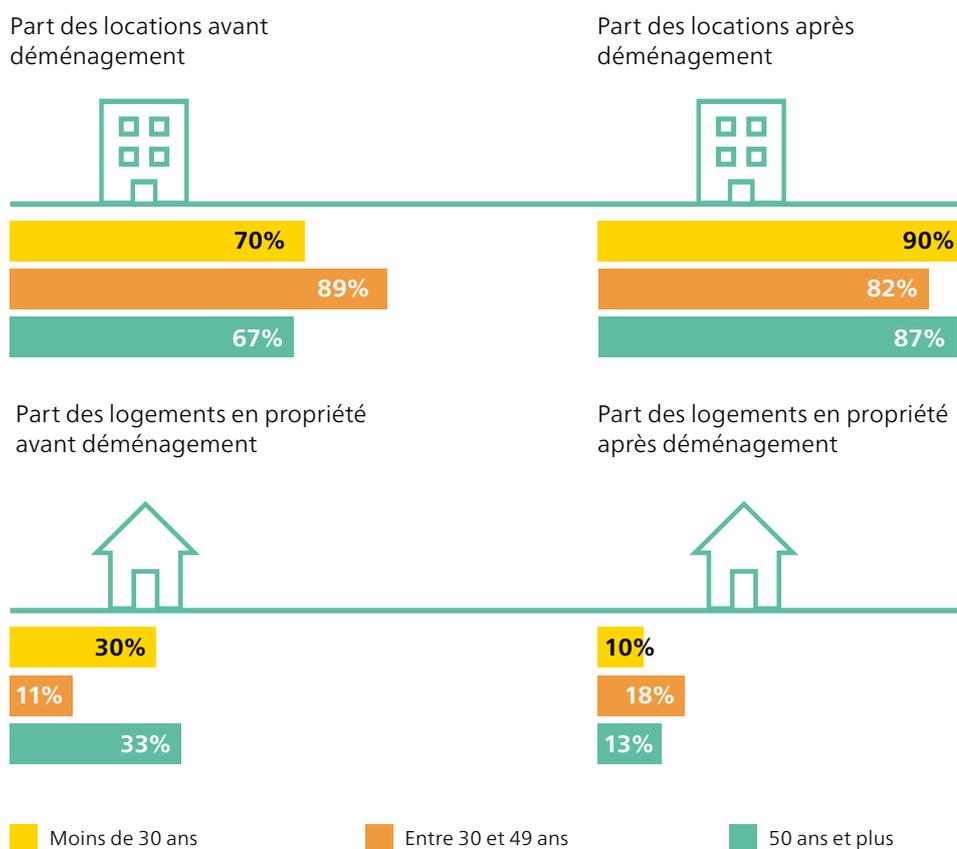
Selon l'étude, le nombre de personnes vivant dans un objet loué augmente après un déménagement, ce qui est probablement dû aux personnes interrogées qui quittent le domicile parental. Mais les personnes de cette tranche d'âge qui avaient déjà quitté le giron familial avant le déménagement sont elles 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. Quant à 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.

Pyramide des âges

La majorité des personnes de la tranche d'âge la moins élevée optent pour un objet loué: la part des locations passe de 70% à 90%. Le logement en propriété est davantage apprécié par les personnes de la tranche d'âge intermédiaire, la part des locations diminuant de 89% à 82%.



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Motifs de déménagement

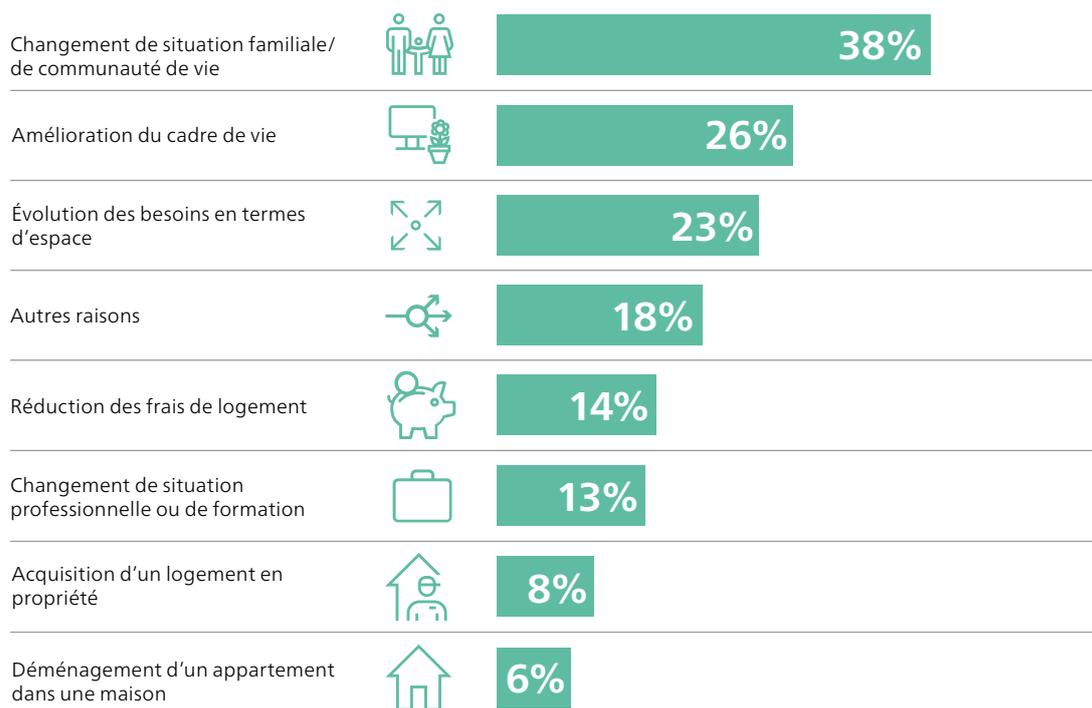
Les personnes qui déménagent recherchent un meilleur cadre de vie.

Plus d'espace

Les raisons qui poussent les gens à déménager sont nombreuses. L'un des éléments déclencheurs les plus souvent évoqués (38%) est un changement de situation familiale, qu'il s'agisse d'une naissance, de la dissolution d'une communauté de vie, du départ du domicile parental, etc. Quelque 26% des personnes interrogées ont indiqué que leur déménagement était motivé par la recherche d'un meilleur cadre de vie, par exemple pour échapper à des nuisances sonores, changer de voisinage ou tout simplement s'installer dans une plus grande ville.

Autres motifs de déménagement invoqués par les personnes sondées: des besoins en terme d'espace qui évoluent (elles ont besoin de plus ou de moins d'espace de vie) ou le souhait de diminuer les frais de logement. Pour certaines personnes en revanche, c'est le travail qui a joué un rôle déterminant, soit parce que leur situation professionnelle avait changé, soit parce qu'elles ont eu l'occasion de se rapprocher de leur lieu de travail.

Quelles ont été les raisons de votre déménagement? (Plusieurs réponses possibles)

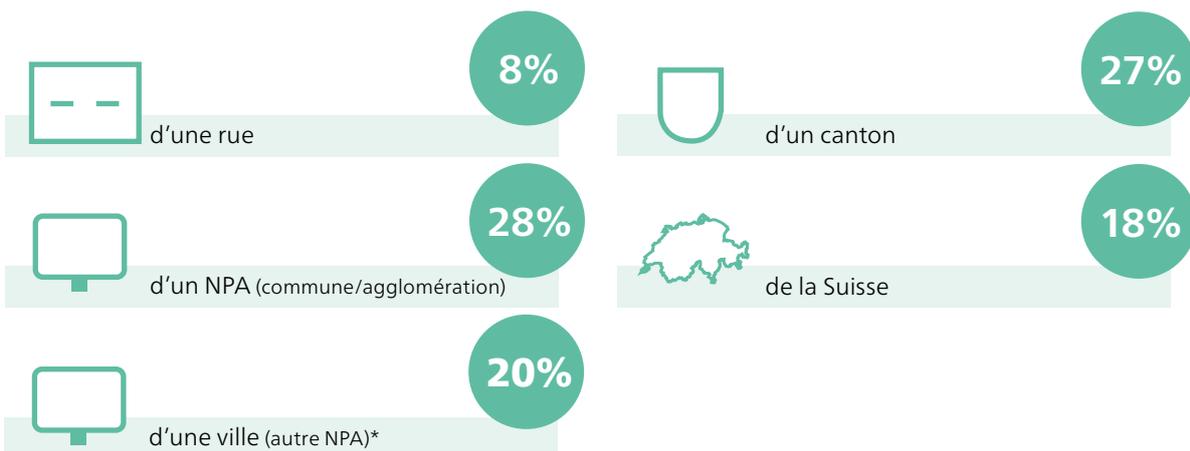


Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Rayon de déménagement

82% des personnes qui déménagent restent dans le même canton.

Avez-vous déménagé à l'intérieur...?



Quelle distance les personnes qui ont déménagé ont-elles parcourue?

La plupart des personnes ayant déménagé (56%) ont changé de domicile en restant dans la même ville ou la même commune. Pour 8% des personnes interrogées, le déménagement s'est limité à un autre bâtiment situé dans la même rue. En revanche, 18% des personnes sondées ont élu domicile dans un autre canton, ce qui signifie que 82% sont restées fidèles à leur canton de résidence.

La part infime de déménagements à l'étranger n'a pas été prise en compte dans l'analyse.

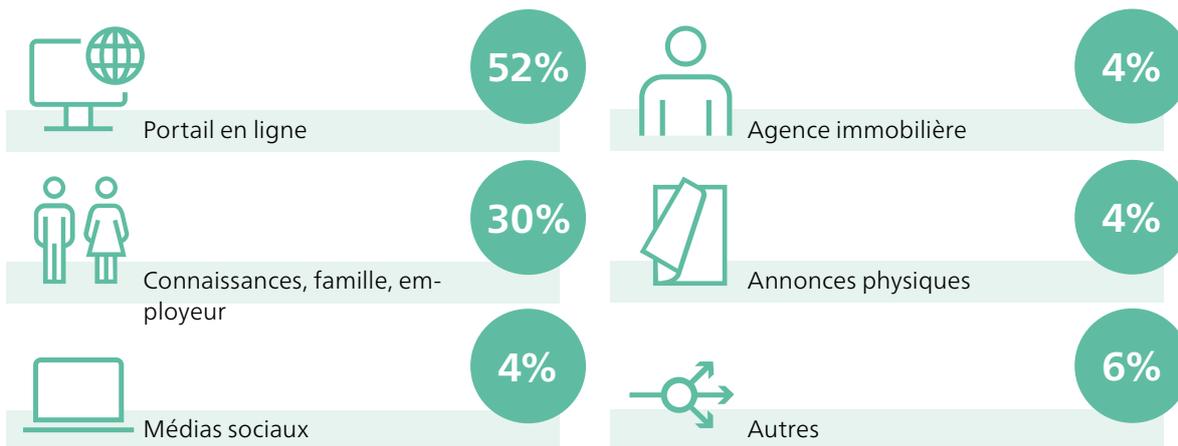
Source: sondage en ligne de Poste CH SA

En 2020, 86% des personnes sondées avaient déclaré avoir déménagé au sein même de leur canton de résidence.

Trouver un nouveau logement

Les personnes qui souhaitent déménager trouvent le plus souvent leur bonheur sur les portails en ligne.

Comment avez-vous trouvé votre nouveau logement?



Portails en ligne et autres canaux

Une majorité des personnes interrogées (52%) 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 par Internet. 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.

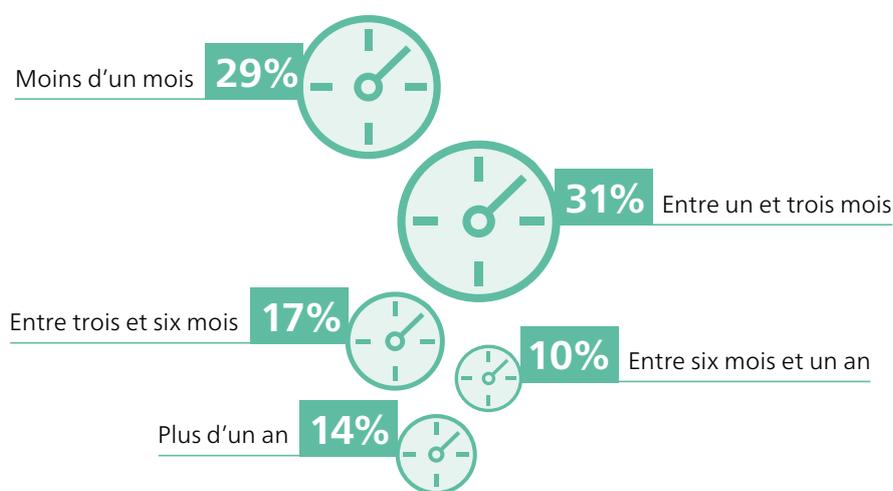
Source: sondage en ligne de Poste CH SA

La phase de recherche

Les personnes qui souhaitent déménager mettent en moyenne trois mois à trouver le logement qui leur convient.

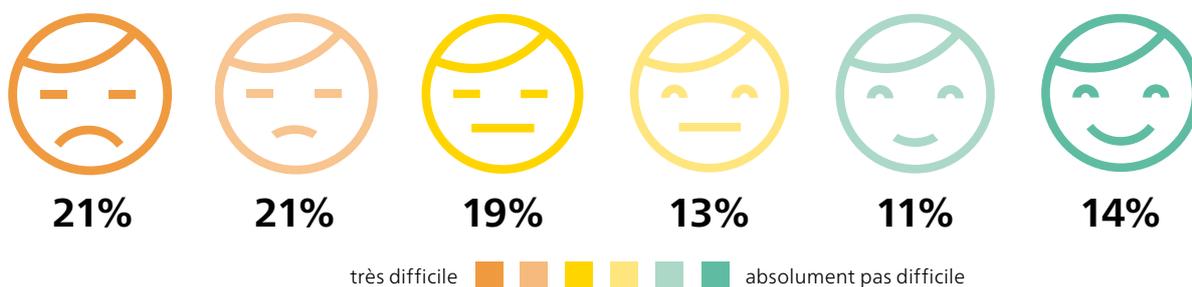
Environ 30% des personnes interrogées ont passé moins d'un mois à chercher un logement qui réponde à leurs besoins, 30% entre un et trois mois. Seule une minorité (env. 14%) a cherché pendant plus d'un an, et il s'agissait dans la plupart des cas d'un logement en propriété.

Combien de temps avez-vous activement recherché un logement qui réponde à vos besoins?



Pour 42% des personnes interrogées, trouver un logement adapté à leurs besoins s'est avéré difficile.

Dans quelle mesure avez-vous éprouvé des difficultés à trouver un logement qui vous convienne?



Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Le stress généré par un déménagement

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

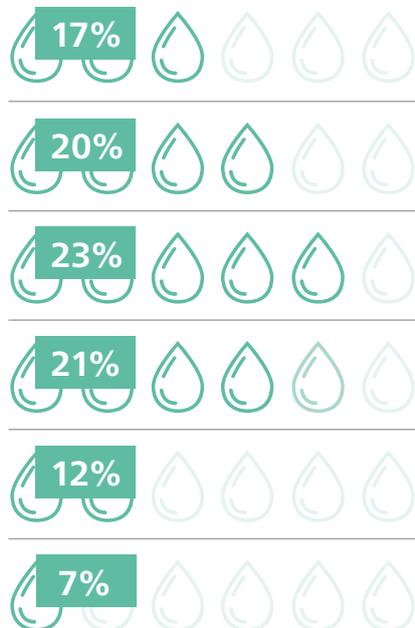
Le stress généré par un déménagement

Nettoyer le logement, faire les cartons, ... La liste des choses à faire lors d'un déménagement est longue, si bien que celui-ci peut rapidement être source de stress. L'illustration ci-dessous montre le niveau de stress des différentes tranches d'âge.

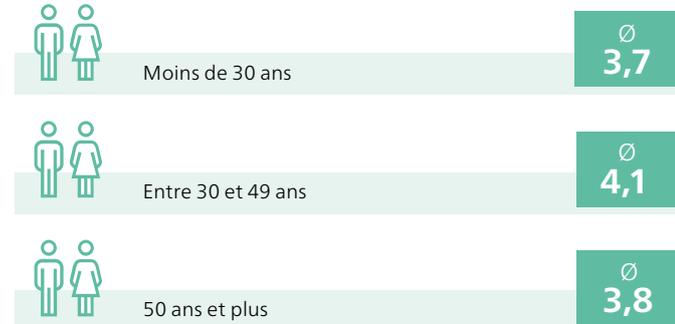
À quel point un déménagement est-il stressant pour vous?

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

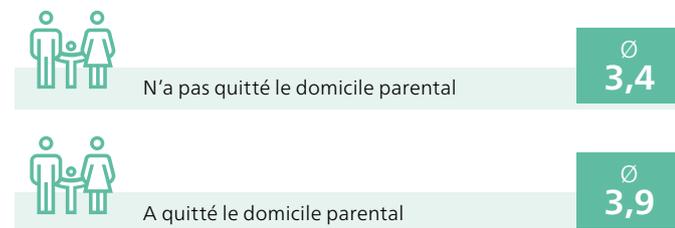
Degré de stress



Selon la tranche d'âge



Selon la situation de vie



Les plus jeunes sont moins sujets au stress du déménagement

Parmi les personnes interrogées, 37% 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.

Source: sondage en ligne de Poste CH SA

En 2020, la valeur moyenne était de 4,2. Par comparaison, en 2023, le sentiment de stress a légèrement diminué.

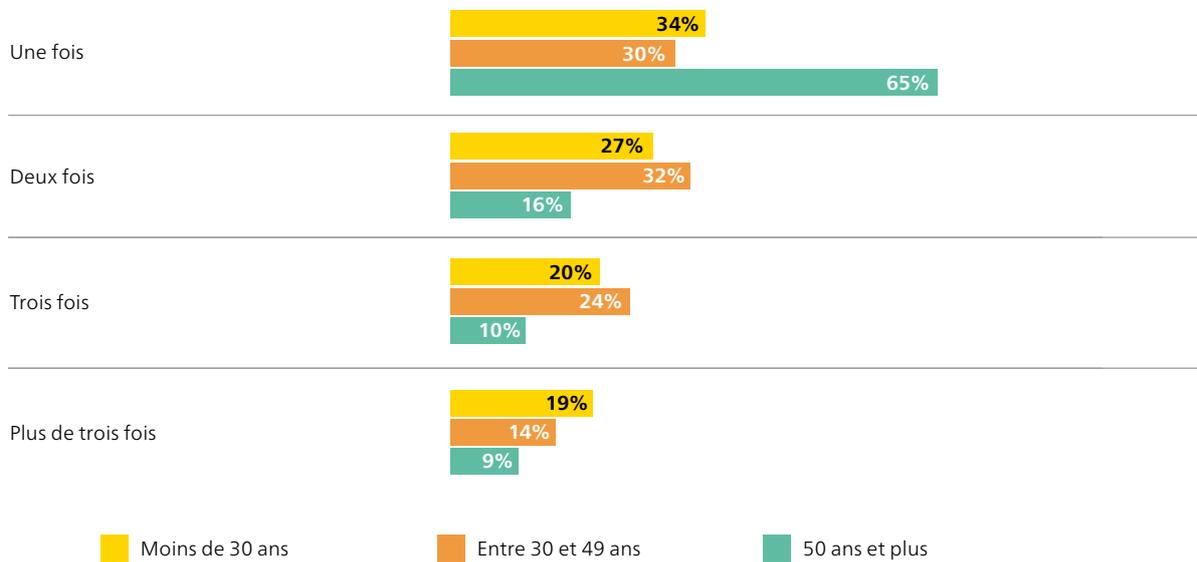
Nombre de déménagements

Plus de 50% des personnes interrogées ont déjà déménagé plus d'une fois au cours des cinq dernières années.

Près de 20% des moins de 30 ans ont déménagé plus de trois fois en cinq ans. Plus les personnes avancent en âge, moins elles déménagent. Ces chiffres montrent à quel point il est important pour les entreprises de mettre à jour régulièrement leurs adresses pour garantir la joignabilité de leur clientèle.

Pyramide des âges

Combien de fois avez-vous déménagé au cours des cinq dernières années?



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 démangent.

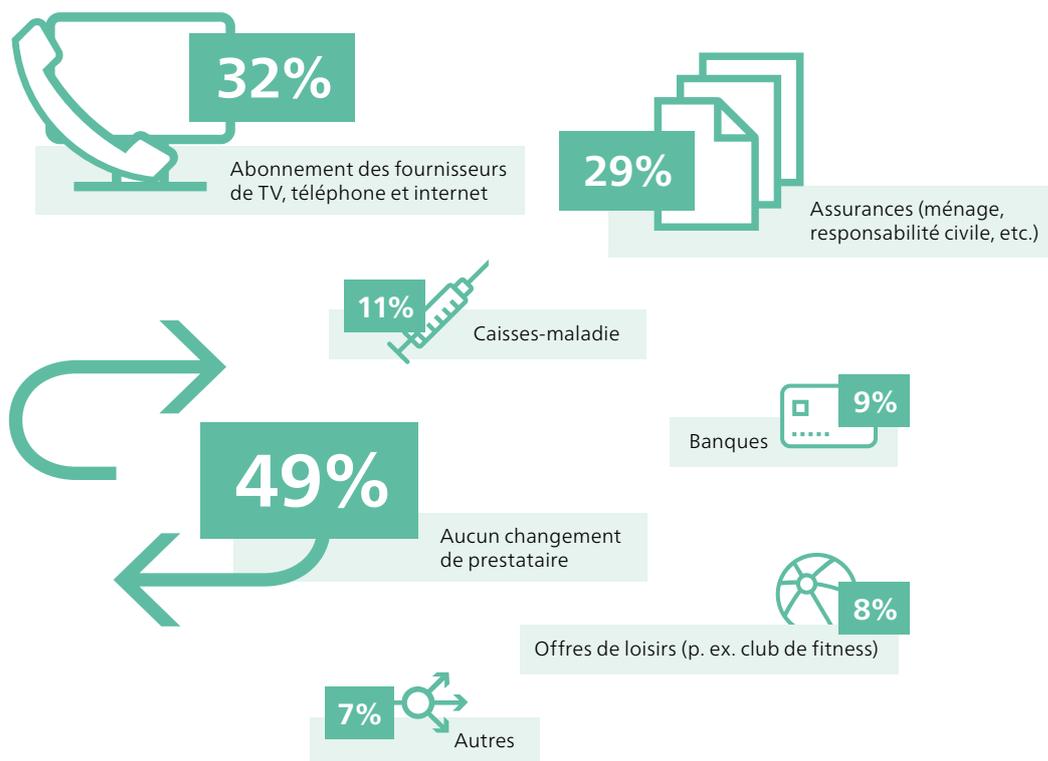
Changement de prestataires

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 (32%) et les assurances (29%) qui profitent le plus des changements de prestataires liés à un déménagement.

Clientèle fidèle

Les clientes et les clients sont en revanche fidèles à leur banque et à leur caisse-maladie, ces deux secteurs faisant nettement moins souvent l'objet d'un changement de prestataire. Les personnes qui ont changé de caisse-maladie sont surtout les jeunes qui ont quitté le domicile parental.

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

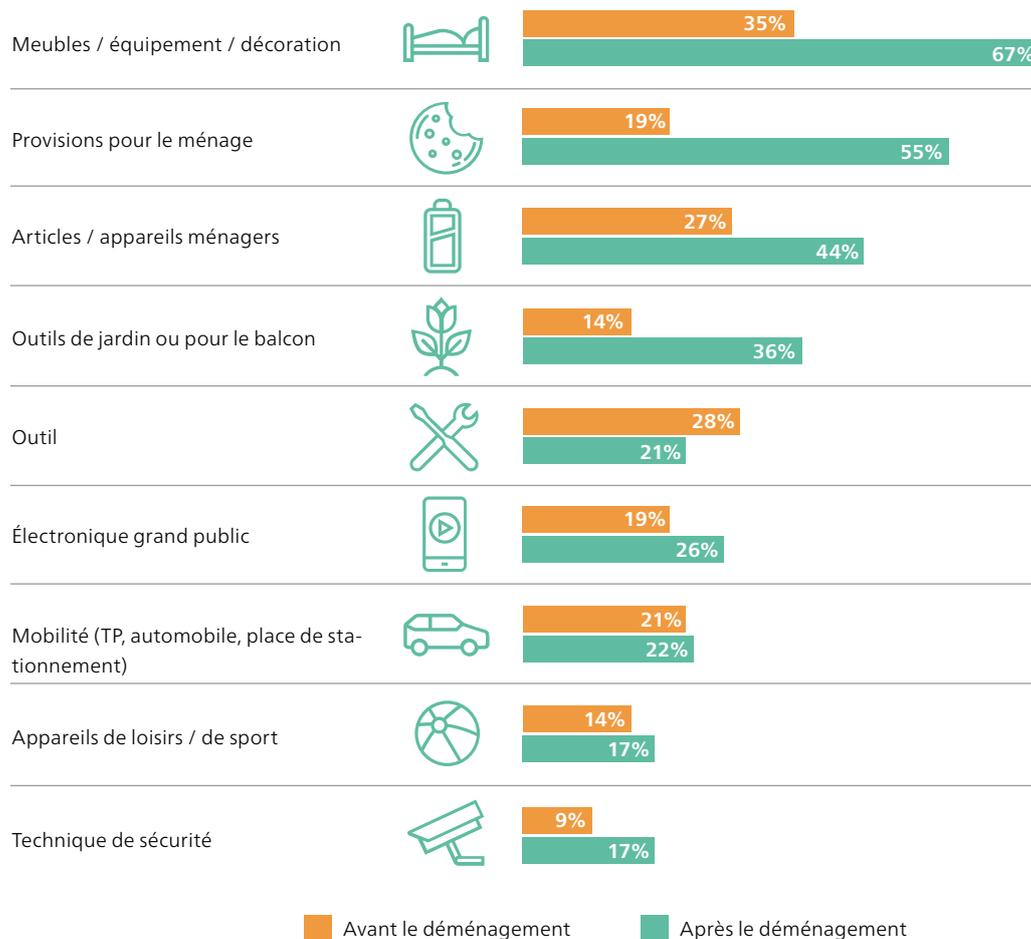


Source: sondage en ligne de Poste CH SA

Achats occasionnés par un déménagement

Presque toutes les personnes qui déménagent effectuent des achats pendant la phase de déménagement.

Veillez vous remémorer l'ensemble de votre déménagement. Dans quelles catégories avez-vous effectué, avant et après le déménagement, des achats ayant un rapport direct avec ce dernier?
(Plusieurs réponses possibles)



Nouveaux achats

La plupart des personnes interrogées ont effectué de nouveaux achats de meubles, d'équipement et de décoration. Elles ont souvent dû acheter également des denrées alimentaires pour le nouveau logement. 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.

La plupart des nouveaux achats ne sont effectués qu'après le déménagement.

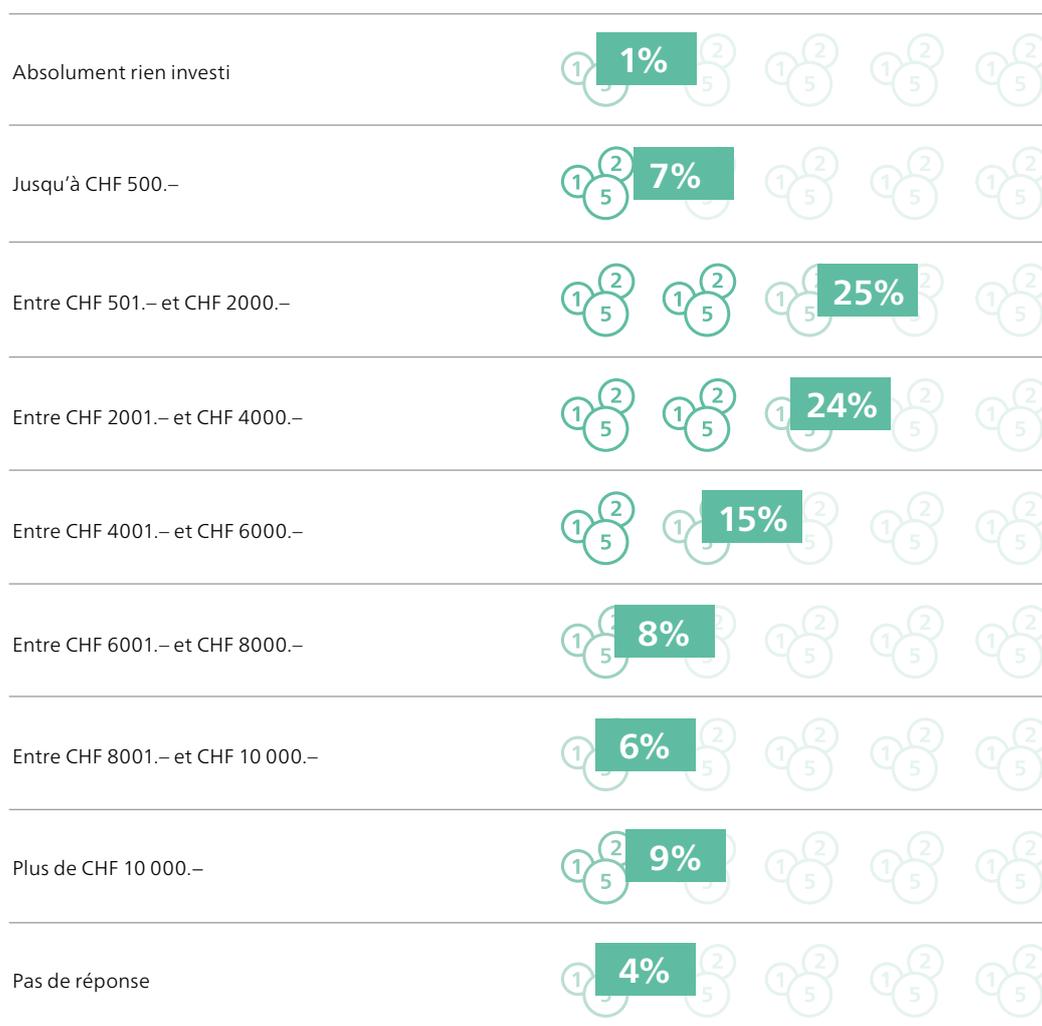
Nous avons également demandé aux personnes interrogées où elles avaient effectué leurs achats. Les éléments d'aménagement ainsi que les provisions pour le ménage et les appareils ménagers sont principalement achetés sur place. Le canal en ligne n'est préféré au commerce de détail local que pour l'électronique grand public.

Investissements dans le déménagement

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 ce dernier, c'est-à-dire pour les nouveaux achats, le nettoyage, le déménagement, etc.?

(Plusieurs réponses possibles)



Investissements

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

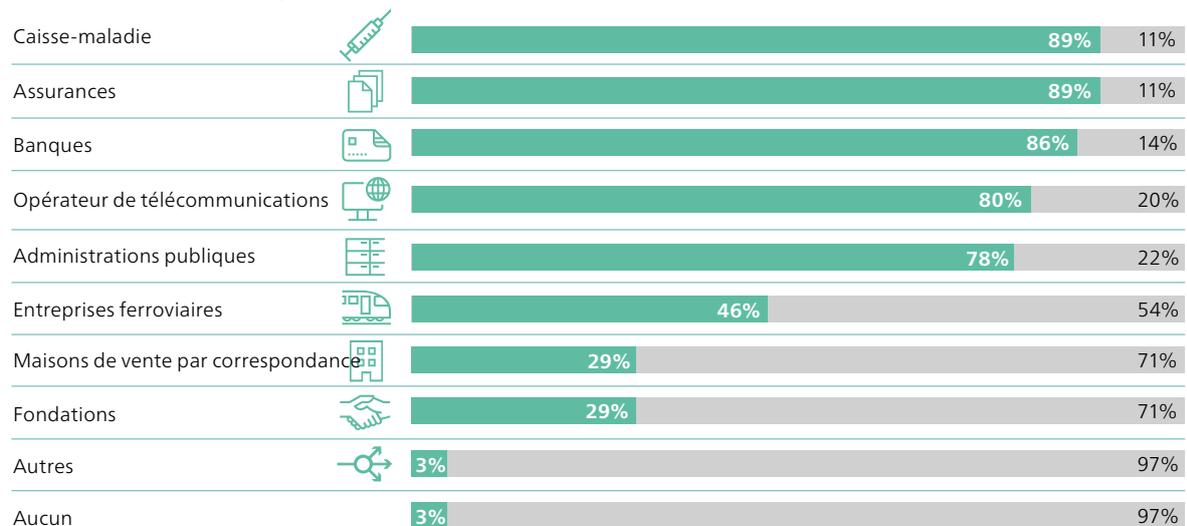
Près de deux tiers des personnes interrogées ont dépensé plus de 2000 francs pour leur déménagement (achats et prestations). Seulement 7% d'entre elles ont indiqué avoir déboursé moins de 500 francs. Il s'agissait pour l'essentiel de jeunes ayant quitté le domicile parental.

Source: sondage en ligne de Poste CH SA

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

Communication aux prestataires

La liste des choses à faire lorsque l'on déménage est longue. Mais s'il y a un point essentiel qui devrait y figurer, c'est d'informer les prestataires et les partenaires contractuels de son changement d'adresse. Idéalement, celui-ci devrait être communiqué aux entreprises concernées par courrier, e-mail, téléphone ou formulaire de contact avant même le jour du déménagement. Cependant, la réalité est toute autre. Les entreprises se retrouvent ainsi avec des données d'adresse obsolètes et incorrectes, engendrant de nombreux envois non distribuables.

Plus de 80% des personnes sondées ont communiqué leur nouvelle adresse à leur assurance, leur caisse-maladie, leur banque ainsi qu'à leur opérateur de télécommunications / Internet. La part de nouvelles adresses communiquées aux entreprises ferroviaires est beaucoup plus faible: seuls deux déménagements sur quatre environ leur sont annoncés. Les maisons de vente par correspondance ne sont elles informées que d'un changement d'adresse sur trois et les fondations d'un changement d'adresse sur quatre. Enfin, 3% des personnes ont déclaré n'avoir informé aucun partenaire contractuel.

Le saviez-vous?

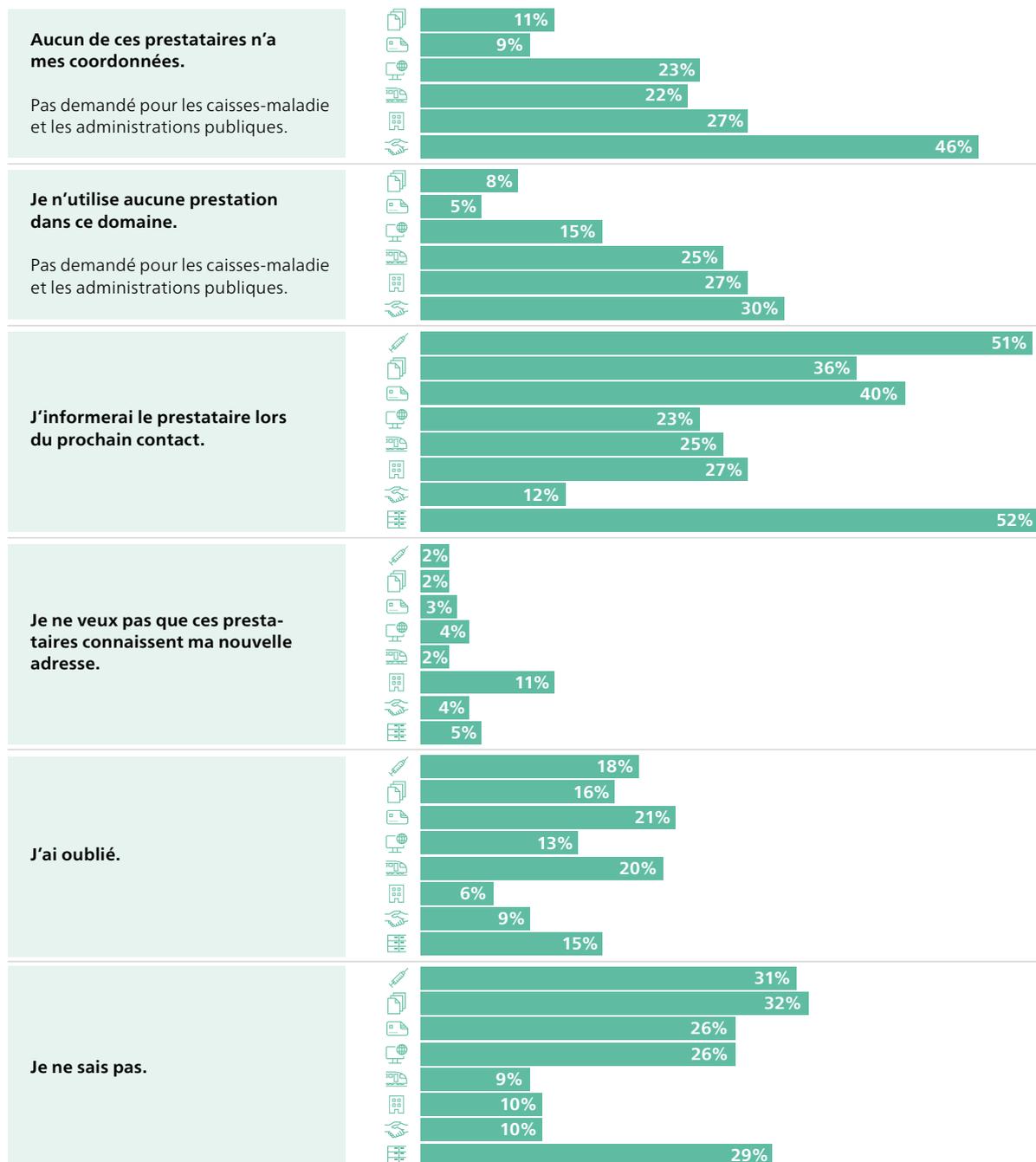
La Poste propose une offre étendue de prestations liées au déménagement. Les particuliers peuvent contacter le service de changement d'adresse pour communiquer leur nouvelle adresse à la Poste et, si nécessaire, commander une demande de réexpédition. La correspondance envoyée à leur ancienne adresse sera ainsi réexpédiée automatiquement à la nouvelle adresse. La Poste met par ailleurs à disposition 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
-  Opérateur de télécommunications
-  Maisons de vente par correspondance
-  Assurances
-  Entreprises ferroviaires
-  Fondations
-  Banques
-  Administrations publiques

Transmission de l'adresse

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

Transmission de l'adresse

Pour obtenir une image plus nuancée 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. Pour les maisons de vente par correspondance, les personnes sondées n'ont souvent pas souhaité qu'elles connaissent leur nouvelle adresse. Quant aux fondations, elles n'avaient généralement pas été informées car aucun contact direct n'avait eu lieu jusque-là (46%).

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 «Je ne sais pas» à la question.

Conclusion

La présente étude offre un aperçu détaillé des multiples aspects qui entourent un déménagement. Elle met ainsi clairement en lumière la propension de la population suisse à déménager, notamment parmi les tranches d'âge les plus jeunes. La majorité des déménagements ont lieu en juillet, mois au cours duquel la plupart des changements d'adresse ont été signalés. Le sondage réalisé spécialement pour l'étude permet de compléter les connaissances sur le comportement en matière de déménagement. Il montre par exemple que les motifs de déménagement sont extrêmement variés, les raisons les plus fréquemment citées étant un changement de situation familiale ou des conditions de logement. Pourtant, le rayon de déménagement n'est souvent pas si grand. Plus de la moitié des personnes interrogées restent dans la même ville ou commune. La plupart des personnes qui souhaitent déménager trouvent leur nouveau logement via des portails en ligne, une recherche jugée difficile par 42% d'entre elles. Souvent, le déménagement a été l'occasion pour les personnes concernées de changer certains prestataires ou contrats et de faire des achats de meubles, de décoration, de provisions et d'articles ménagers. La majorité des personnes interrogées informent leurs prestataires et partenaires contractuels existants de leur changement d'adresse.

Les adresses des déménagés revêtent une grande importance à cet égard. Elles permettent de garder le contact avec la clientèle. Les données d'adresses obsolètes peuvent entraîner des défis coûteux pour les entreprises. Pour les aider, la Poste leur propose donc ses prestations en matière de déménagement et de gestion d'adresses.

L'étude montre également comment les prestataires et les particuliers peuvent tirer profit de l'optimisation des déménagements et des processus qui y sont liés.

Le saviez-vous?

Une gestion régulière des adresses fait toute la différence. Disposer d'une adresse correcte dans la base de données dédiée 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.



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

