

[Étude OpinionWay pour Nomadia] Les Français otages des créneaux d'intervention à domicile

Une étude révèle qu'ils consacrent en moyenne 3h29 à attendre un technicien, avec des conséquences sur leur vie professionnelle, familiale et leur charge mentale.

Paris, 16 septembre 2026 – Rentrée scolaire, reprise du travail, organisation familiale, démarches administratives... Chaque mois de septembre marque le retour des contraintes du quotidien. Parmi elles, une source de stress reste largement sous-estimée : les interventions techniques à domicile. Car derrière un simple rendez-vous se cachent souvent plusieurs heures immobilisées, une journée difficile à organiser et un sentiment d'incertitude qui pèse sur la vie personnelle comme professionnelle.

Nomadia, leader européen des solutions SaaS dédiées à la mobilité des professionnels terrain, dévoile aujourd'hui les résultats de son étude menée avec OpinionWay mesurant l'impact des créneaux d'intervention à domicile sur l'organisation personnelle et professionnelle des Français. Celle-ci met en lumière une réalité souvent sous-estimée : loin d'être un simple rendez-vous du quotidien, les interventions à domicile constituent désormais une véritable source de charge mentale, dont les répercussions dépassent largement le cadre domestique pour toucher la vie professionnelle, familiale et sociale.

Les interventions à domicile : une nouvelle source de charge mentale du quotidien

Attendre un technicien à domicile ne consiste pas seulement à bloquer quelques heures dans son agenda. **Pour leur dernière intervention technique à domicile, les Français déclarent avoir immobilisé en moyenne 3h29 dans leur emploi du temps.** Pour beaucoup, cette attente s'accompagne d'un sentiment d'incertitude permanent qui complique l'organisation de toute une journée.

Ainsi, 43% déclarent s'être déjà sentis bloqués chez eux, incapables de commencer une activité avant l'arrivée du professionnel. Près d'un tiers (32%) indique même avoir déjà attendu plusieurs heures pour une intervention qui n'a finalement duré que quelques minutes.

Ces situations sont loin d'être anecdotiques : 74% des Français ont déjà vécu au moins une situation de contrainte liée à une intervention à domicile. Certains ont dû annuler des activités prévues (27%), d'autres ont craint de manquer le passage du professionnel en s'absentant quelques minutes (23%) ou ont surveillé régulièrement leur téléphone de peur de rater un appel ou un message (21%).

Les sources de frustration identifiées par les Français illustrent clairement cette difficulté à anticiper : **32% dénoncent des plages horaires trop larges et 28% regrettent le manque d'information sur l'heure réelle d'arrivée du professionnel.**

Plus que l'intervention elle-même, c'est donc l'incertitude qui génère le plus de frustration. Les Français ne dénoncent pas tant la venue d'un professionnel que l'impossibilité d'organiser sereinement leur journée autour de ce rendez-vous.

Congés, RTT et perte de revenus : quand les interventions débordent sur la vie professionnelle

Derrière l'inconfort ressenti par les Français se cachent également des conséquences très concrètes sur leur activité professionnelle puisque **plus d'un actif sur deux (52%) déclare avoir déjà subi au moins un impact professionnel** lors de sa dernière intervention à domicile.

Pour pouvoir être présent, 28% ont été contraints de poser un jour de congé ou de RTT, tandis que 15% ont pris un congé sans solde, avec un impact direct sur leur rémunération. Plus surprenant, **10% reconnaissent avoir prétendu être malades auprès de leur employeur afin de rester chez eux.**

Les difficultés ne s'arrêtent pas là : 19% des actifs ont dû poser une seconde journée de congé ou de RTT parce qu'une première intervention n'avait pas permis de résoudre le problème, tandis que 26% ont eu recours au télétravail spécifiquement pour être présents au moment du rendez-vous.

Loin d'être une simple question de confort, les créneaux d'intervention deviennent ainsi un véritable sujet d'organisation du travail, de productivité et parfois même de pouvoir d'achat pour les ménages.

Des inégalités face à une même contrainte : jeunes actifs et familles monoparentales, les publics les plus exposés

Si les contraintes liées aux interventions à domicile concernent l'ensemble de la population, certains Français apparaissent particulièrement vulnérables.

Les moins de 35 ans sont les plus touchés : 93% d'entre eux déclarent avoir déjà vécu au moins une situation de contrainte liée à l'attente d'un professionnel, contre 74% en moyenne. Ils sont également plus nombreux à subir des conséquences sur leur vie professionnelle (71%).

Même constat du côté des familles monoparentales, dont 93% déclarent avoir déjà rencontré au moins une difficulté liée aux créneaux d'intervention. Plus de la moitié d'entre elles (54%) indiquent également que ces rendez-vous ont eu des répercussions sur leur entourage.

Solliciter un proche pour être présent, demander de l'aide, réorganiser la garde des enfants ou reporter d'autres obligations : pour ces publics, la contrainte dépasse largement le simple rendez-vous technique.

L'étude révèle ainsi une forme d'inégalité face au temps. Car si tous les Français attendent un professionnel à domicile, tous ne disposent pas des mêmes ressources pour absorber cette contrainte. Télétravail, horaires flexibles ou entourage disponible deviennent des facteurs qui permettent - ou non - de limiter les conséquences de ces rendez-vous sur le quotidien.

« Aujourd'hui, perdre plusieurs heures pour attendre un professionnel est encore considéré comme normal. Pourtant, derrière cette réalité se cachent des congés sacrifiés, des journées de travail réorganisées et une charge mentale qui pèse sur les Français.

Ce que montre notre étude, c'est que le véritable coût d'une intervention ne réside plus uniquement dans la prestation elle-même, mais dans le temps mobilisé pour l'attendre. Les Français n'attendent plus seulement un technicien : ils attendent aussi davantage de visibilité et de prévisibilité.

Au-delà de la question du confort, c'est aussi un enjeu d'équité. Car lorsqu'on ne peut pas compter sur le télétravail, des horaires flexibles ou un entourage disponible, une simple intervention à domicile peut rapidement devenir une véritable contrainte.

*Les attentes évoluent : les Français accordent désormais autant d'importance à la qualité de l'intervention qu'à la qualité de l'expérience qui l'entoure. » déclare **Maxime Dubois, CEO de Nomadia***

Méthodologie :

L'étude OpinionWay pour Nomadia « *Les Français, otages des créneaux d'intervention* » a été réalisée auprès d'un échantillon de 1160 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. Les interviews ont été réalisés par questionnaire autoadministré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview), du 9 au 17 juin 2026.

Hotwire Global pour Nomadia

Grace Darguel, Melanie Araos Lisambart, Flore Dutronc
nomadiafr@hotwireglobal.com
01 43 12 55 68 - 56

A propos de Nomadia

Nomadia est le leader français des solutions SaaS dédiées à la mobilité des professionnels de (commerciaux, techniciens, chauffeurs-livreurs). Ses solutions innovantes – optimisation de tournées, livraisons, gestion des interventions, applications mobiles métiers, CRM, sectorisation, protection du travailleur isolé – améliorent la productivité, réduisent l'empreinte carbone et favorisent le bien-être des équipes. Reconnue par Gartner® et IDC® pour ses technologies intégrant IA, machine learning et IoT, Nomadia équipe 200 000 utilisateurs et 4 000 clients dans 92 pays. Entreprise à mission, elle dispose d'un siège à Paris et de bureaux en Chine, aux États-Unis, en Inde, en Italie et en Suisse.

Plus d'infos : www.nomadia.com