

opinionway,

— POUR —



nomadia
SMART MOBILITY SOLUTIONS

Les Français otages des créneaux d'intervention

Quand les interventions à domicile deviennent une nouvelle charge mentale du quotidien

Juin 2026





La méthodologie

opinionway

Crédits : dev-asongbam

La méthodologie

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

« Sondage OpinionWay pour Nomadia »

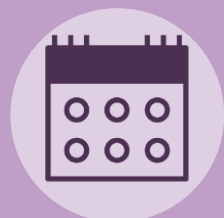
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé



Echantillon de **1160 personnes ayant déjà eu une intervention technique à domicile** issu d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

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



Les interviews ont été réalisées **du 9 au 17 juin 2026**.
Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.

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



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte **des marges d'incertitude** : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.



Le profil de l'échantillon

opinionway

Crédits : adobe stock

Le profil de l'échantillon

Population française ayant déjà eu une intervention technique à domicile

 Sexe	%
Hommes	49%
Femmes	51%
 Age	%
18 à 24 ans	11%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	23%
50 à 64 ans	24%
65 ans et plus	27%
 Région	%
Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

 Activité professionnelle	%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	30%
Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	5%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	28%
Employés	16%
Ouvriers	12%
Inactifs	42%
Retraités	28%
Autres inactifs	14%
 Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	22%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	13%
100 000 habitants et plus	32%
Agglomération parisienne	16%

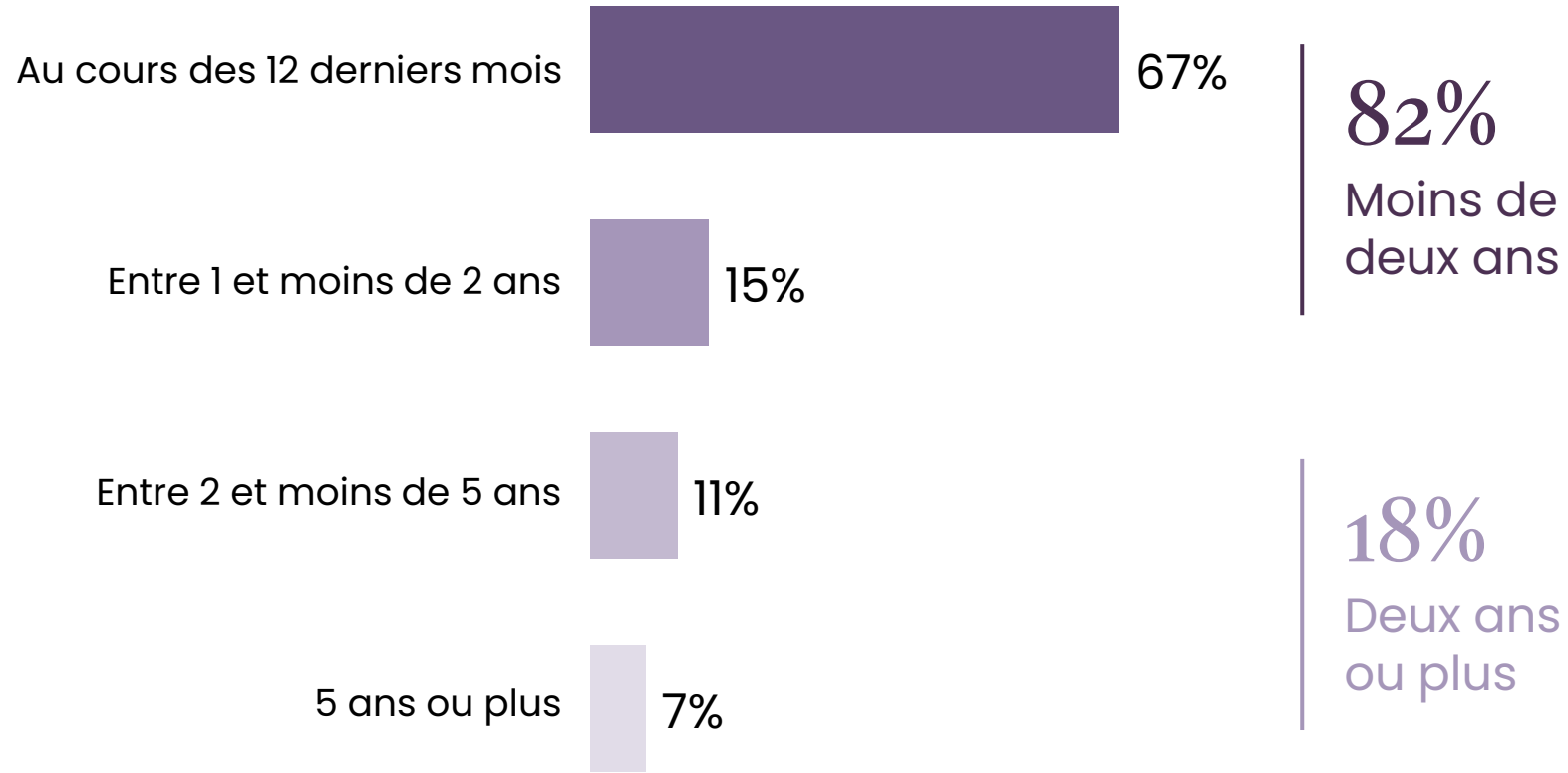


La date de la dernière intervention technique à domicile

Q. Quand a eu lieu la dernière intervention technique à votre domicile pour installer, réparer, entretenir ou diagnostiquer un équipement ou un service et effectuée par un professionnel mandaté ?



1160
personnes



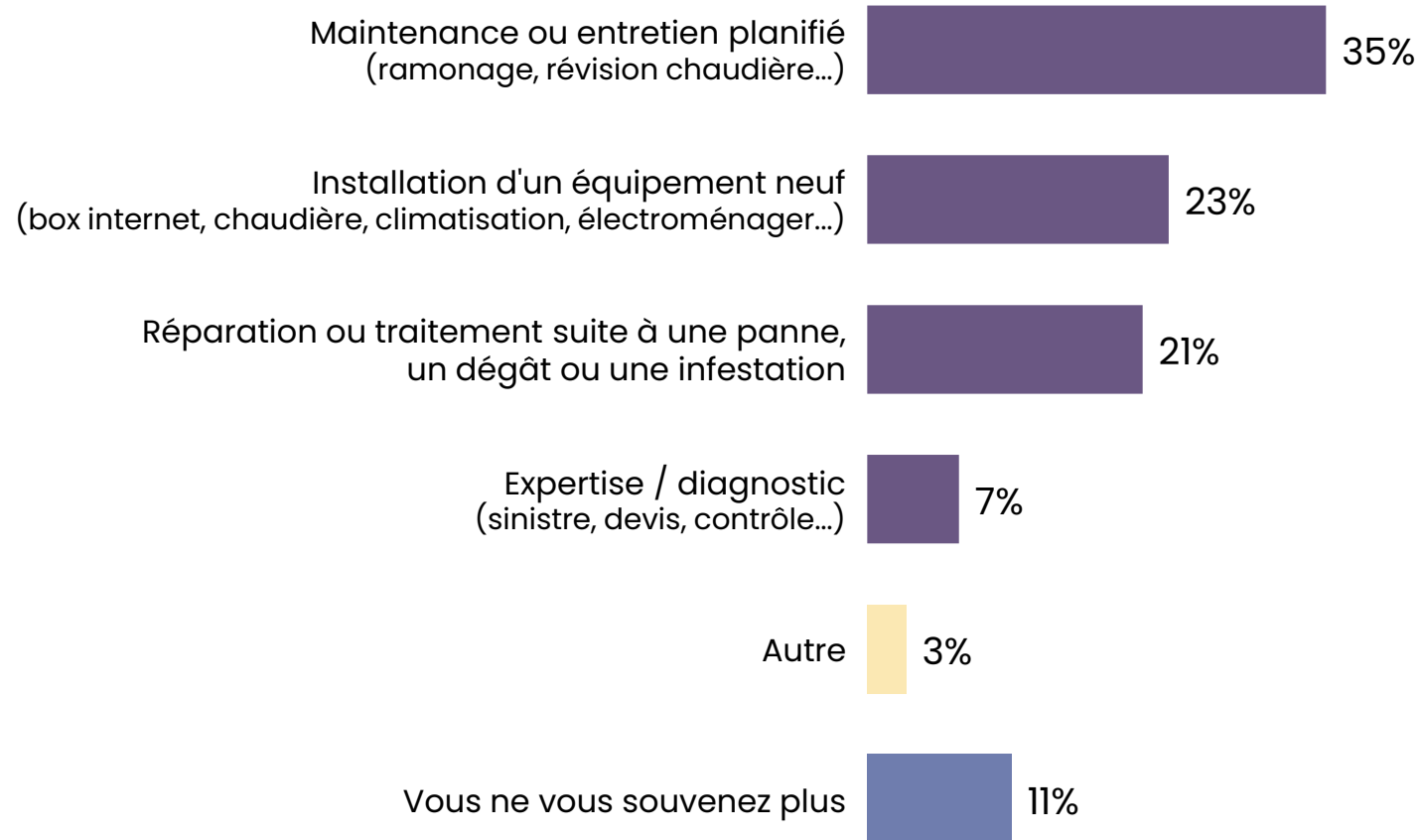


Les motifs de l'intervention



1160
personnes

Q. Quel était le motif de cette dernière intervention ?





Les résultats

opinionway

Crédits : adobe stock



1

L'expérience
de l'intervention
technique à domicile



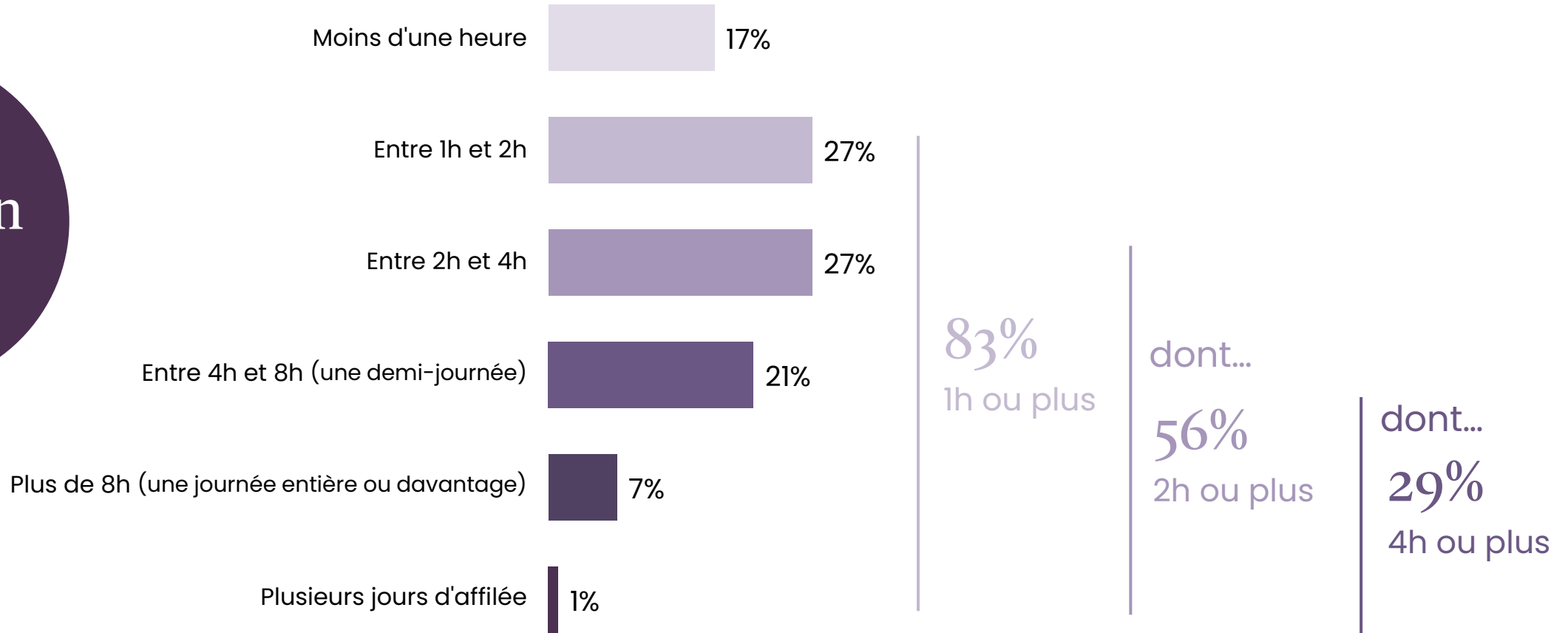
Le temps bloqué dans son agenda pour l'intervention



1160
personnes

Q. Pour cette dernière intervention technique à domicile, combien de temps avez-vous dû bloquer dans votre agenda ?

3h29mn
En moyenne



” Le temps bloqué dans son agenda pour l'intervention



1160
personnes

Q. Pour cette dernière intervention technique à domicile, combien de temps avez-vous dû bloquer dans votre agenda ?

	% Total	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Moins d'une heure	17%	17%	17%	15%	16%	16%	20%	16%	14%	17%	19%	15%	15%	16%	18%
Sous-total 1h ou plus	83%	83%	83%	84%	83%	84%	80%	84%	85%	83%	81%	84%	84%	83%	82%
Entre 1h et 2h	27%	30%	24%	29%	22%	26%	30%	24%	25%	23%	31%	28%	27%	29%	27%
Sous-total 2h ou plus	56%	53%	59%	55%	61%	58%	50%	60%	60%	60%	50%	56%	57%	54%	55%
Entre 2h et 4h	27%	25%	28%	29%	28%	25%	25%	29%	30%	27%	24%	28%	29%	29%	26%
Sous-total 4h ou plus	29%	28%	31%	26%	33%	33%	25%	31%	30%	33%	26%	28%	28%	25%	29%
Entre 4h et 8h (une demi-journée)	21%	21%	22%	18%	26%	24%	18%	24%	23%	25%	18%	19%	19%	17%	22%
Plus de 8h (une journée entière ou davantage)	7%	6%	8%	8%	6%	8%	5%	6%	6%	7%	7%	8%	8%	7%	6%
Plusieurs jours d'affilée	1%	1%	1%	-	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Moyenne	3h29	3h26	3h33	3h17	3h40	3h42	3h22	3h35	3h32	3h38	3h22	3h27	3h27	3h25	3h31

” Le temps bloqué dans son agenda pour l'intervention



1160
personnes

Q. Pour cette dernière intervention technique à domicile, combien de temps avez-vous dû bloquer dans votre agenda ?

	% Total	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Moins d'une heure	17%	20%	11%	10%	13%	12%	21%	16%	14%
Sous-total 1h ou plus	83%	80%	89%	89%	87%	88%	78%	84%	86%
Entre 1h et 2h	27%	26%	34%	25%	25%	25%	29%	26%	26%
Sous-total 2h ou plus	56%	54%	55%	64%	62%	63%	49%	58%	60%
Entre 2h et 4h	27%	26%	23%	35%	29%	27%	23%	31%	23%
Sous-total 4h ou plus	29%	28%	32%	29%	33%	36%	26%	27%	37%
Entre 4h et 8h (une demi-journée)	21%	22%	20%	17%	23%	21%	22%	20%	33%
Plus de 8h (une journée entière ou davantage)	7%	6%	11%	7%	8%	13%	4%	6%	4%
Plusieurs jours d'affilée	1%	-	1%	5%	2%	2%	-	1%	-
Moyenne	3h29	3h16	3h38	4h21	3h56	4h09	3h04	3h27	3h30



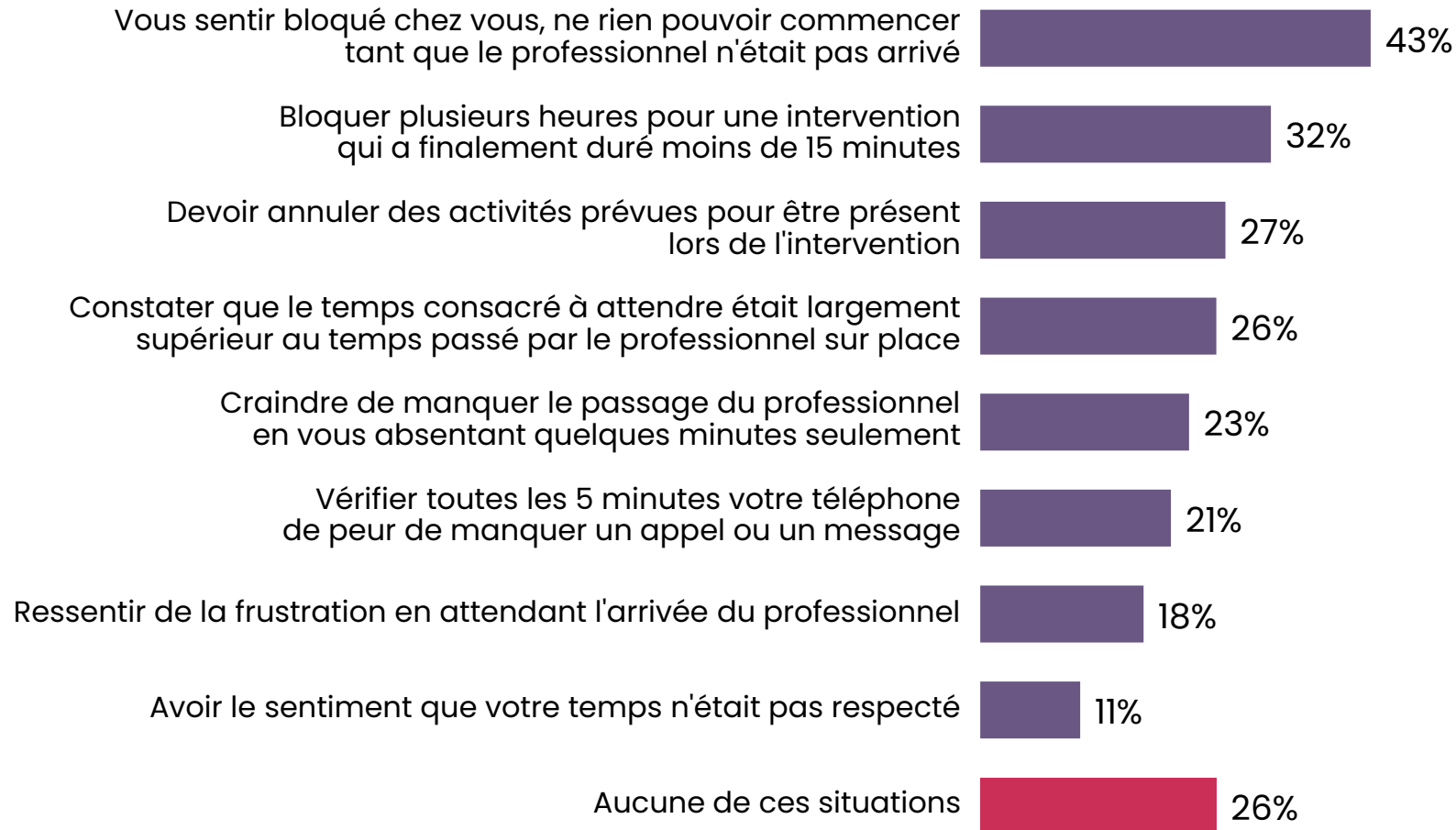
Les contraintes liées à l'attente des interventions techniques à domicile



1160
personnes

Q. Concernant les interventions techniques à domicile, quelles sont toutes les situations parmi les suivantes qui vous sont déjà arrivées ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



74%
Au moins
une situation



Les contraintes liées à l'attente des interventions techniques à domicile



1160
personnes

Q. Concernant les interventions techniques à domicile, quelles sont toutes les situations parmi les suivantes qui vous sont déjà arrivées ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Sous-total Au moins une situation	74%	68%	79%	93%	79%	74%	51%	81%	81%	81%	63%	84%	81%	93%	70%
Vous sentir bloqué chez vous, ne rien pouvoir commencer tant que le professionnel n'était pas arrivé	43%	38%	47%	43%	53%	46%	32%	49%	48%	49%	35%	45%	43%	51%	42%
Bloquer plusieurs heures pour une intervention qui a finalement duré moins de 15 minutes	32%	25%	38%	35%	41%	34%	19%	38%	39%	37%	22%	35%	38%	27%	30%
Devoir annuler des activités prévues pour être présent lors de l'intervention	27%	22%	32%	33%	31%	31%	16%	30%	29%	31%	24%	32%	31%	36%	25%
Constaté que le temps consacré à attendre était largement supérieur au temps passé par le professionnel sur place	26%	22%	30%	34%	32%	25%	15%	28%	28%	26%	24%	29%	27%	36%	25%
Craindre de manquer le passage du professionnel en vous absenant quelques minutes seulement	23%	21%	26%	34%	27%	21%	13%	25%	28%	22%	21%	25%	26%	23%	23%
Vérifier toutes les 5 minutes votre téléphone de peur de manquer un appel ou un message	21%	17%	25%	34%	26%	15%	10%	23%	25%	21%	18%	25%	24%	28%	20%
Ressentir de la frustration en attendant l'arrivée du professionnel	18%	15%	22%	24%	26%	17%	8%	22%	22%	22%	13%	22%	23%	21%	17%
Avoir le sentiment que votre temps n'était pas respecté	11%	10%	11%	17%	12%	11%	4%	13%	14%	11%	8%	16%	16%	14%	9%
Aucune de ces situations	26%	31%	21%	7%	20%	26%	48%	18%	18%	18%	36%	16%	19%	7%	30%



Les contraintes liées à l'attente des interventions techniques à domicile



1160
personnes

Q. Concernant les interventions techniques à domicile, quelles sont toutes les situations parmi les suivantes qui vous sont déjà arrivées ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Sous-total Au moins une situation	74%	72%	76%	79%	80%	75%	68%	80%	84%
Vous sentir bloqué chez vous, ne rien pouvoir commencer tant que le professionnel n'était pas arrivé	43%	46%	36%	34%	44%	49%	42%	45%	47%
Bloquer plusieurs heures pour une intervention qui a finalement duré moins de 15 minutes	32%	33%	27%	29%	30%	32%	33%	31%	37%
Devoir annuler des activités prévues pour être présent lors de l'intervention	27%	27%	29%	22%	33%	31%	23%	27%	39%
Constaté que le temps consacré à attendre était largement supérieur au temps passé par le professionnel sur place	26%	27%	25%	25%	21%	28%	21%	28%	33%
Craindre de manquer le passage du professionnel en vous absentant quelques minutes seulement	23%	24%	24%	23%	16%	31%	19%	26%	25%
Vérifier toutes les 5 minutes votre téléphone de peur de manquer un appel ou un message	21%	21%	22%	23%	20%	27%	16%	24%	23%
Ressentir de la frustration en attendant l'arrivée du professionnel	18%	20%	14%	13%	15%	23%	16%	19%	18%
Avoir le sentiment que votre temps n'était pas respecté	11%	11%	12%	5%	11%	10%	9%	14%	18%
Aucune de ces situations	26%	28%	24%	21%	19%	25%	31%	20%	16%



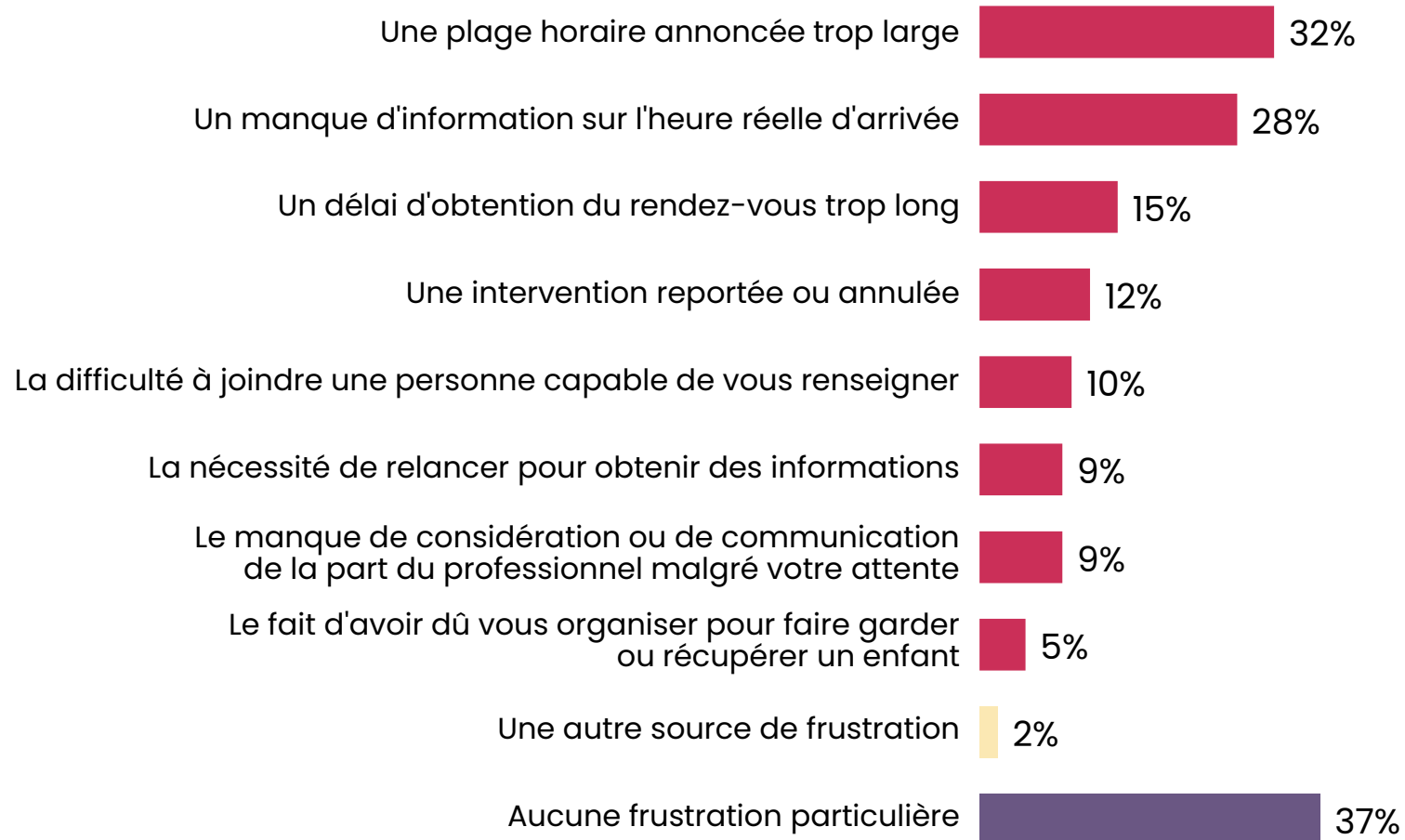
Les sources de frustration lors des interventions techniques



1160
personnes

Q. Lors de votre dernière intervention technique à domicile, quelles ont été vos principales sources de frustration ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



63%
Au moins
une source
de frustration



Les sources de frustration lors des interventions techniques



1160
personnes

Q. Lors de votre dernière intervention technique à domicile, quelles ont été vos principales sources de frustration ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Sous-total Au moins une source de frustration	63%	60%	64%	87%	64%	59%	41%	69%	69%	70%	53%	73%	69%	84%	58%
Une plage horaire annoncée trop large	32%	29%	34%	37%	35%	31%	24%	35%	35%	36%	27%	32%	31%	35%	31%
Un manque d'information sur l'heure réelle d'arrivée	28%	26%	29%	36%	34%	24%	17%	30%	30%	30%	24%	30%	28%	39%	26%
Un délai d'obtention du rendez-vous trop long	15%	13%	17%	21%	16%	16%	7%	18%	20%	16%	11%	17%	18%	15%	14%
Une intervention reportée ou annulée	12%	11%	14%	21%	7%	13%	8%	12%	12%	13%	12%	15%	15%	16%	11%
La difficulté à joindre une personne capable de vous renseigner	10%	10%	10%	16%	10%	9%	5%	11%	12%	11%	8%	13%	11%	18%	9%
La nécessité de relancer pour obtenir des informations	9%	9%	9%	14%	11%	9%	4%	11%	12%	10%	7%	12%	11%	14%	8%
Le manque de considération ou de communication de la part du professionnel malgré votre attente	9%	7%	11%	16%	10%	6%	3%	11%	13%	9%	6%	11%	10%	15%	8%
Le fait d'avoir dû vous organiser pour faire garder ou récupérer un enfant	5%	4%	6%	14%	4%	2%	1%	6%	6%	5%	4%	10%	10%	8%	3%
Une autre source de frustration	2%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	2%	3%	-	2%
Aucune frustration particulière	37%	39%	35%	13%	36%	41%	58%	30%	30%	30%	46%	26%	30%	16%	42%



Les sources de frustration lors des interventions techniques



1160
personnes

Q. Lors de votre dernière intervention technique à domicile, quelles ont été vos principales sources de frustration ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Sous-total Au moins une source de frustration	63%	59%	65%	74%	71%	70%	54%	63%	79%
Une plage horaire annoncée trop large	32%	32%	32%	28%	30%	38%	35%	23%	34%
Un manque d'information sur l'heure réelle d'arrivée	28%	28%	28%	24%	28%	32%	24%	32%	34%
Un délai d'obtention du rendez-vous trop long	15%	13%	16%	23%	16%	19%	11%	16%	26%
Une intervention reportée ou annulée	12%	11%	16%	7%	21%	13%	9%	12%	19%
La difficulté à joindre une personne capable de vous renseigner	10%	10%	12%	10%	6%	14%	5%	11%	16%
La nécessité de relancer pour obtenir des informations	9%	10%	5%	16%	5%	11%	6%	12%	18%
Le manque de considération ou de communication de la part du professionnel malgré votre attente	9%	8%	8%	13%	12%	7%	5%	13%	20%
Le fait d'avoir dû vous organiser pour faire garder ou récupérer un enfant	5%	4%	6%	9%	6%	5%	4%	3%	8%
Une autre source de frustration	2%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
Aucune frustration particulière	37%	40%	34%	26%	29%	30%	45%	37%	19%

2



Les conséquences
et les attentes
des Français



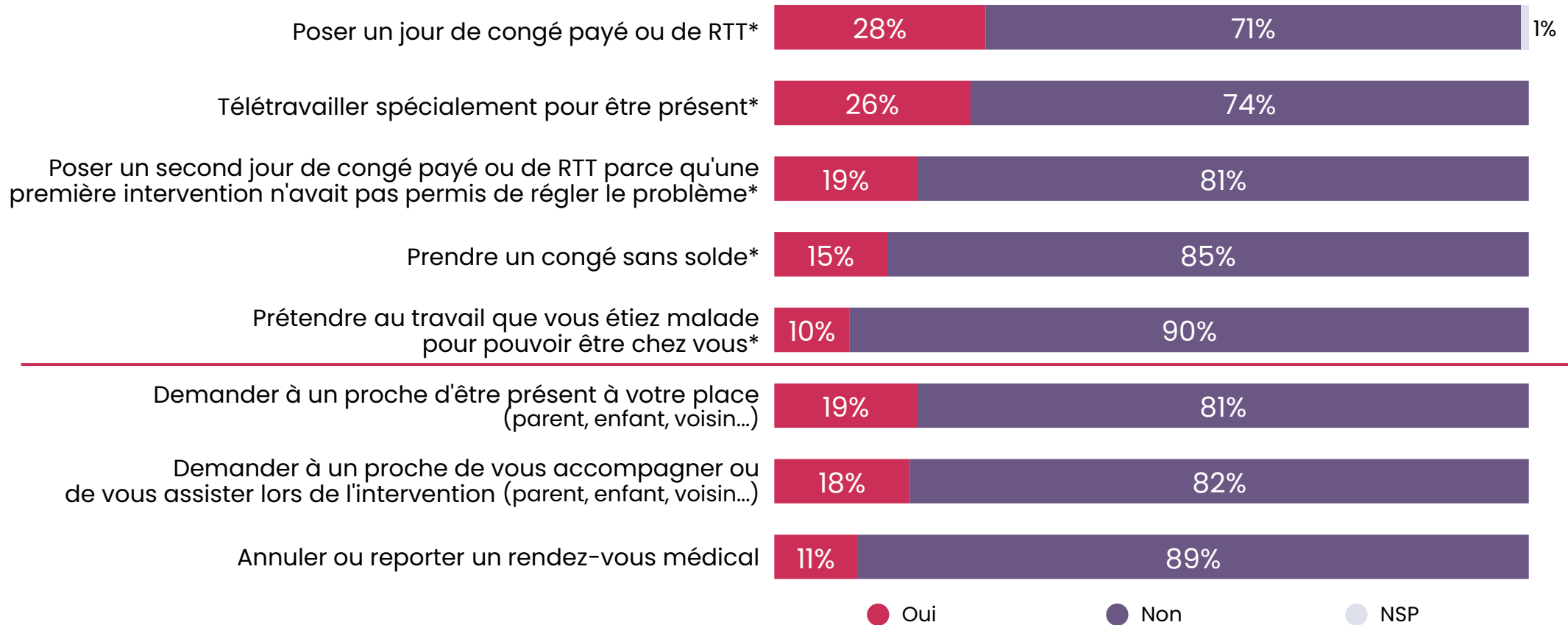
Les impacts des interventions techniques sur la vie personnelle et professionnelle



1160
personnes

Q. Pour permettre cette dernière intervention technique à domicile, avez-vous dû... ?

52% déclarent au moins un impact sur le cadre professionnel* / **25%** sur l'entourage





Les impacts des interventions techniques sur la vie personnelle et professionnelle



1160
personnes

Q. Pour permettre cette dernière intervention technique à domicile, avez-vous dû... ?

	% Oui	SEXE		ÂGE			STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Au moins un impact sur le cadre professionnel*	52%	51%	52%	71%	48%	37%	52%	57%	47%	-	61%	62%	59%	44%
Au moins un impact sur l'entourage	25%	21%	29%	54%	25%	10%	31%	31%	31%	17%	39%	34%	54%	19%
Poser un jour de congé payé ou de RTT*	28%	29%	27%	38%	25%	24%	28%	25%	32%	-	32%	31%	33%	26%
Télétravailler spécialement pour être présent*	26%	26%	26%	40%	24%	14%	26%	35%	15%	-	32%	32%	31%	21%
Poser un second jour de congé payé ou de RTT parce qu'une première intervention n'avait pas permis de régler le problème*	19%	19%	19%	34%	13%	12%	19%	22%	16%	-	24%	22%	35%	15%
Prendre un congé sans solde*	15%	15%	15%	28%	11%	7%	15%	15%	14%	-	21%	18%	33%	10%
Prétendre au travail que vous étiez malade pour pouvoir être chez vous*	10%	11%	10%	23%	7%	3%	10%	12%	9%	-	14%	12%	20%	7%
Demander à un proche d'être présent à votre place (parent, enfant, voisin...)	19%	16%	22%	41%	21%	7%	24%	24%	24%	12%	29%	26%	39%	15%
Demander à un proche de vous accompagner ou de vous assister lors de l'intervention	18%	16%	20%	42%	16%	6%	21%	21%	22%	13%	29%	25%	42%	13%
Annuler ou reporter un rendez-vous médical	11%	10%	12%	27%	9%	3%	13%	16%	10%	8%	19%	18%	21%	8%



Les impacts des interventions techniques sur la vie personnelle et professionnelle



1160
personnes

Q. Pour permettre cette dernière intervention technique à domicile, avez-vous dû... ?

	% Oui	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Au moins un impact sur le cadre professionnel*	52%	49%	56%	58%	57%	50%	48%	51%	70%
Au moins un impact sur l'entourage	25%	22%	33%	32%	24%	32%	14%	27%	35%
Poser un jour de congé payé ou de RTT*	28%	26%	30%	33%	41%**	26%	25%	27%	36%
Télétravailler spécialement pour être présent*	26%	24%	30%	33%	20%**	19%	24%	29%	45%
Poser un second jour de congé payé ou de RTT parce qu'une première intervention n'avait pas permis de régler le problème*	19%	17%	22%	28%	18%**	22%	11%	22%	26%
Prendre un congé sans solde*	15%	13%	20%	20%	18%**	14%	11%	13%	23%
Prétendre au travail que vous étiez malade pour pouvoir être chez vous*	10%	8%	13%	17%	12%**	11%	6%	11%	13%
Demander à un proche d'être présent à votre place (parent, enfant, voisin...)	19%	17%	26%	24%	14%	25%	12%	21%	23%
Demander à un proche de vous accompagner ou de vous assister lors de l'intervention	18%	15%	27%	24%	18%	25%	7%	22%	27%
Annuler ou reporter un rendez-vous médical	11%	9%	15%	14%	15%	11%	6%	9%	28%

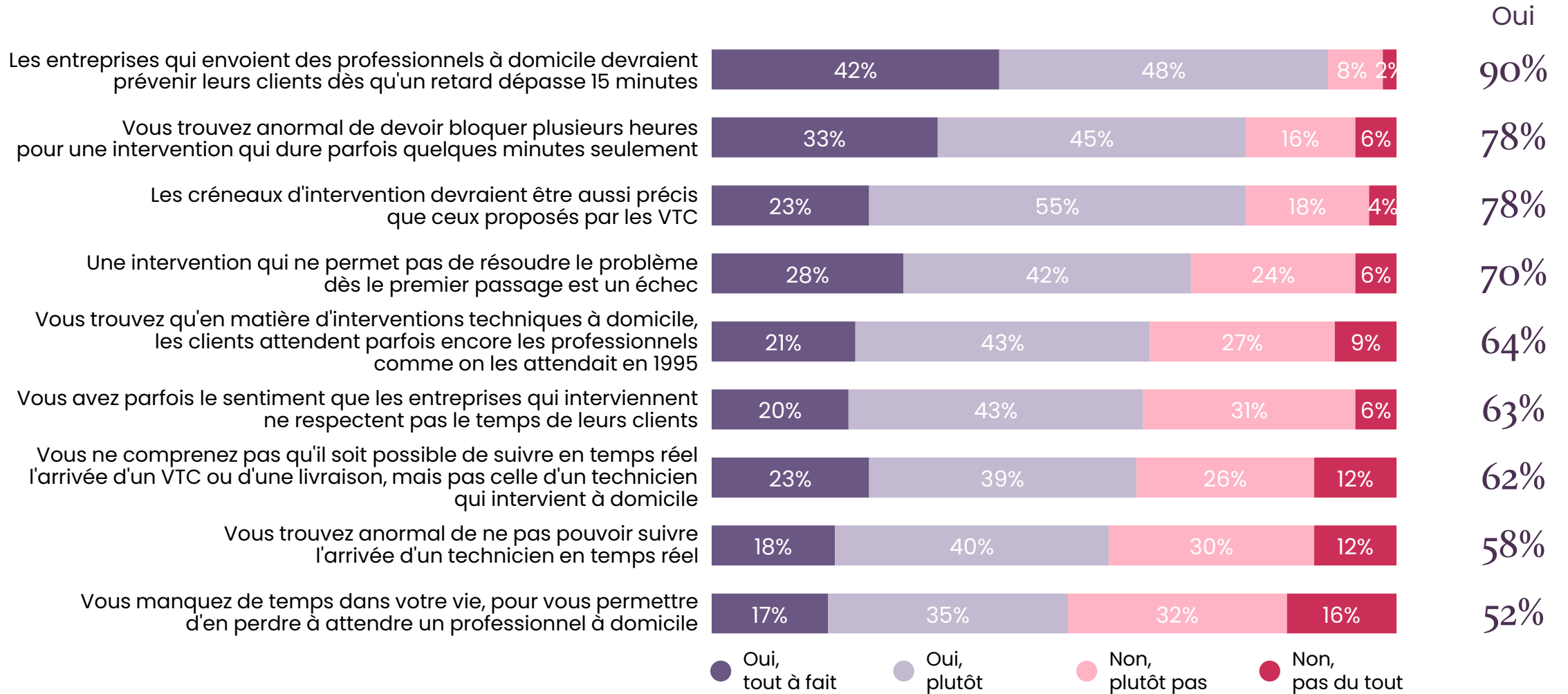


Les attentes des Français concernant l'organisation des interventions techniques à domicile

Q. De manière générale, concernant les interventions techniques à domicile (plombier, technicien internet, réparateur, chauffagiste, expert, etc.), diriez-vous que... ?



1160
personnes





Les attentes des Français concernant l'organisation des interventions techniques à domicile



1160
personnes

Q. De manière générale, concernant les interventions techniques à domicile (plombier, technicien internet, réparateur, chauffagiste, expert, etc.), diriez-vous que... ?

	% Oui	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Les entreprises qui envoient des professionnels à domicile devraient prévenir leurs clients dès qu'un retard dépasse 15 minutes	90%	89%	91%	90%	88%	91%	89%	88%	87%	89%	91%	91%	91%	89%	89%
Vous trouvez anormal de devoir bloquer plusieurs heures pour une intervention qui dure parfois quelques minutes seulement	78%	76%	81%	83%	84%	81%	67%	82%	83%	81%	73%	85%	85%	84%	75%
Les créneaux d'intervention devraient être aussi précis que ceux proposés par les VTC	78%	76%	80%	82%	79%	76%	74%	78%	76%	81%	77%	81%	79%	86%	76%
Une intervention qui ne permet pas de résoudre le problème dès le premier passage est un échec	70%	69%	71%	72%	78%	68%	63%	74%	71%	77%	65%	77%	77%	79%	67%
Vous trouvez qu'en matière d'interventions techniques à domicile, les clients attendent parfois encore les professionnels comme on les attendait en 1995	64%	64%	65%	67%	74%	68%	51%	70%	71%	69%	57%	71%	72%	70%	62%
Vous avez parfois le sentiment que les entreprises qui interviennent ne respectent pas le temps de leurs clients	63%	62%	65%	78%	67%	68%	43%	70%	72%	68%	53%	75%	72%	81%	58%
Vous ne comprenez pas qu'il soit possible de suivre en temps réel l'arrivée d'un VTC ou d'une livraison, mais pas celle d'un technicien qui intervient à domicile	62%	59%	65%	74%	58%	58%	56%	62%	61%	63%	61%	66%	65%	70%	60%
Vous trouvez anormal de ne pas pouvoir suivre l'arrivée d'un technicien en temps réel	58%	54%	61%	71%	59%	56%	46%	61%	60%	63%	52%	67%	65%	73%	54%
Vous manquez de temps dans votre vie, pour vous permettre d'en perdre à attendre un professionnel à domicile	52%	48%	54%	74%	63%	52%	19%	65%	65%	66%	32%	70%	70%	69%	44%



Les attentes des Français concernant l'organisation des interventions techniques à domicile

Q. De manière générale, concernant les interventions techniques à domicile (plombier, technicien internet, réparateur, chauffagiste, expert, etc.), diriez-vous que... ?



1160
personnes

	% Oui	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Les entreprises qui envoient des professionnels à domicile devraient prévenir leurs clients dès qu'un retard dépasse 15 minutes	90%	90%	89%	86%	92%	91%	90%	88%	92%
Vous trouvez anormal de devoir bloquer plusieurs heures pour une intervention qui dure parfois quelques minutes seulement	78%	78%	78%	80%	79%	85%	77%	74%	79%
Les créneaux d'intervention devraient être aussi précis que ceux proposés par les VTC	78%	78%	79%	77%	81%	80%	78%	75%	84%
Une intervention qui ne permet pas de résoudre le problème dès le premier passage est un échec	70%	69%	70%	76%	73%	78%	63%	70%	79%
Vous trouvez qu'en matière d'interventions techniques à domicile, les clients attendent parfois encore les professionnels comme on les attendait en 1995	64%	63%	71%	64%	66%	67%	61%	62%	73%
Vous avez parfois le sentiment que les entreprises qui interviennent ne respectent pas le temps de leurs clients	63%	62%	66%	65%	62%	71%	57%	61%	76%
Vous ne comprenez pas qu'il soit possible de suivre en temps réel l'arrivée d'un VTC ou d'une livraison, mais pas celle d'un technicien qui intervient à domicile	62%	59%	70%	65%	64%	70%	58%	56%	74%
Vous trouvez anormal de ne pas pouvoir suivre l'arrivée d'un technicien en temps réel	58%	56%	64%	57%	57%	61%	56%	54%	72%
Vous manquez de temps dans votre vie, pour vous permettre d'en perdre à attendre un professionnel à domicile	52%	50%	61%	50%	45%	55%	48%	49%	66%



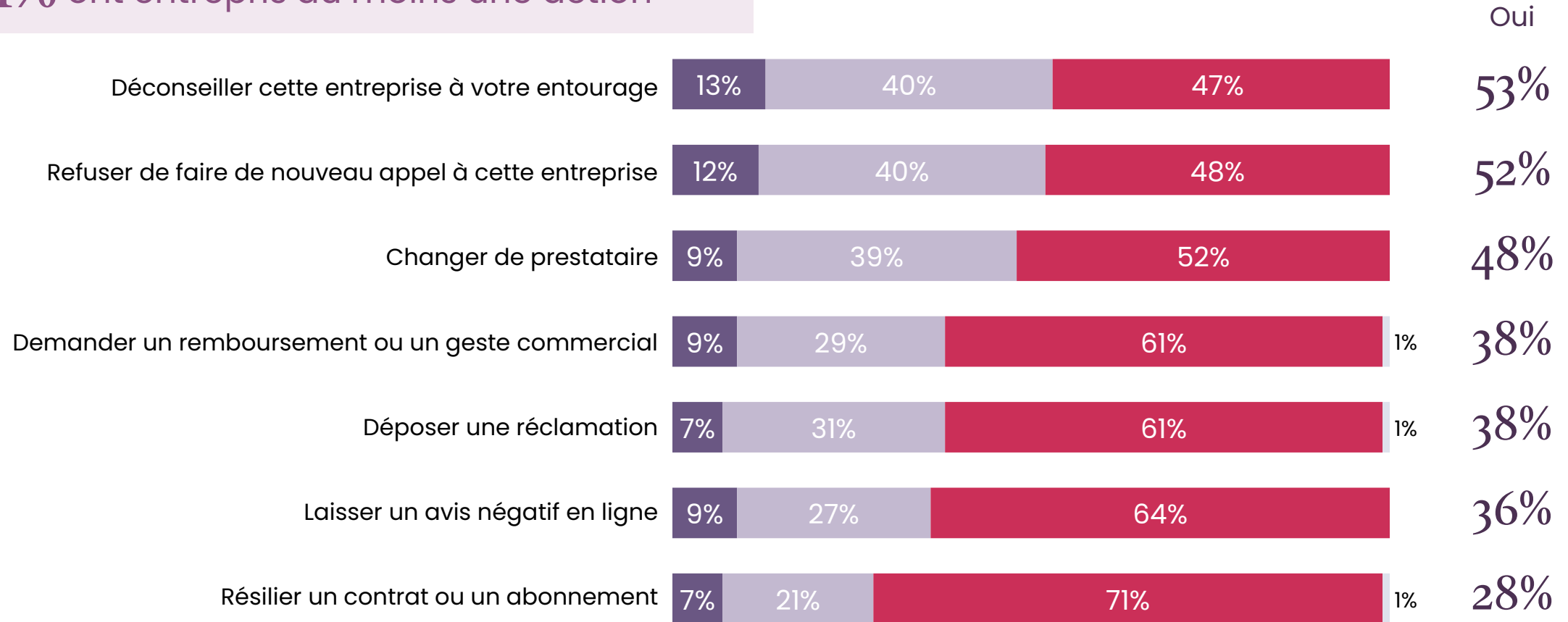
Les actions entreprises après une intervention technique insatisfaisante



1160
personnes

Q. À la suite d'une intervention technique insatisfaisante, vous est-il déjà arrivé de... ?

71% ont entrepris au moins une action



● Oui, à de nombreuses reprises ● Oui, une ou deux fois ● Non ● NSP



Les actions entreprises après une intervention technique insatisfaisante

Q. À la suite d'une intervention technique insatisfaisante, vous est-il déjà arrivé de... ?



1160
personnes

	% Oui	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
Au moins une action	71%	70%	73%	84%	69%	66%	65%	74%	80%	67%	68%	76%	75%	80%	69%
Déconseiller cette entreprise à votre entourage	53%	53%	52%	60%	53%	53%	45%	58%	64%	52%	46%	62%	62%	64%	48%
Refuser de faire de nouveau appel à cette entreprise	52%	51%	52%	62%	51%	50%	42%	55%	63%	47%	46%	62%	59%	70%	47%
Changer de prestataire	48%	48%	48%	60%	44%	46%	43%	51%	57%	45%	44%	58%	56%	64%	44%
Demander un remboursement ou un geste commercial	38%	37%	39%	53%	40%	33%	28%	43%	49%	37%	32%	51%	48%	59%	33%
Déposer une réclamation	38%	39%	38%	51%	39%	34%	29%	43%	49%	37%	32%	49%	47%	56%	34%
Laisser un avis négatif en ligne	36%	39%	33%	48%	35%	33%	27%	41%	45%	37%	29%	48%	48%	48%	30%
Résilier un contrat ou un abonnement	28%	28%	29%	49%	26%	25%	14%	33%	37%	30%	23%	41%	37%	54%	23%



Les actions entreprises après une intervention technique insatisfaisante



1160
personnes

Q. À la suite d'une intervention technique insatisfaisante, vous est-il déjà arrivé de... ?

	% Oui	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
Au moins une action	71%	70%	77%	75%	66%	72%	64%	74%	88%
Déconseiller cette entreprise à votre entourage	53%	51%	56%	56%	56%	54%	45%	57%	68%
Refuser de faire de nouveau appel à cette entreprise	52%	51%	56%	50%	49%	53%	40%	62%	70%
Changer de prestataire	48%	46%	56%	52%	43%	50%	40%	56%	56%
Demander un remboursement ou un geste commercial	38%	36%	40%	48%	42%	40%	28%	45%	43%
Déposer une réclamation	38%	38%	37%	47%	34%	42%	31%	41%	54%
Laisser un avis négatif en ligne	36%	36%	36%	40%	29%	38%	29%	39%	44%
Résilier un contrat ou un abonnement	28%	26%	36%	34%	29%	29%	22%	31%	44%



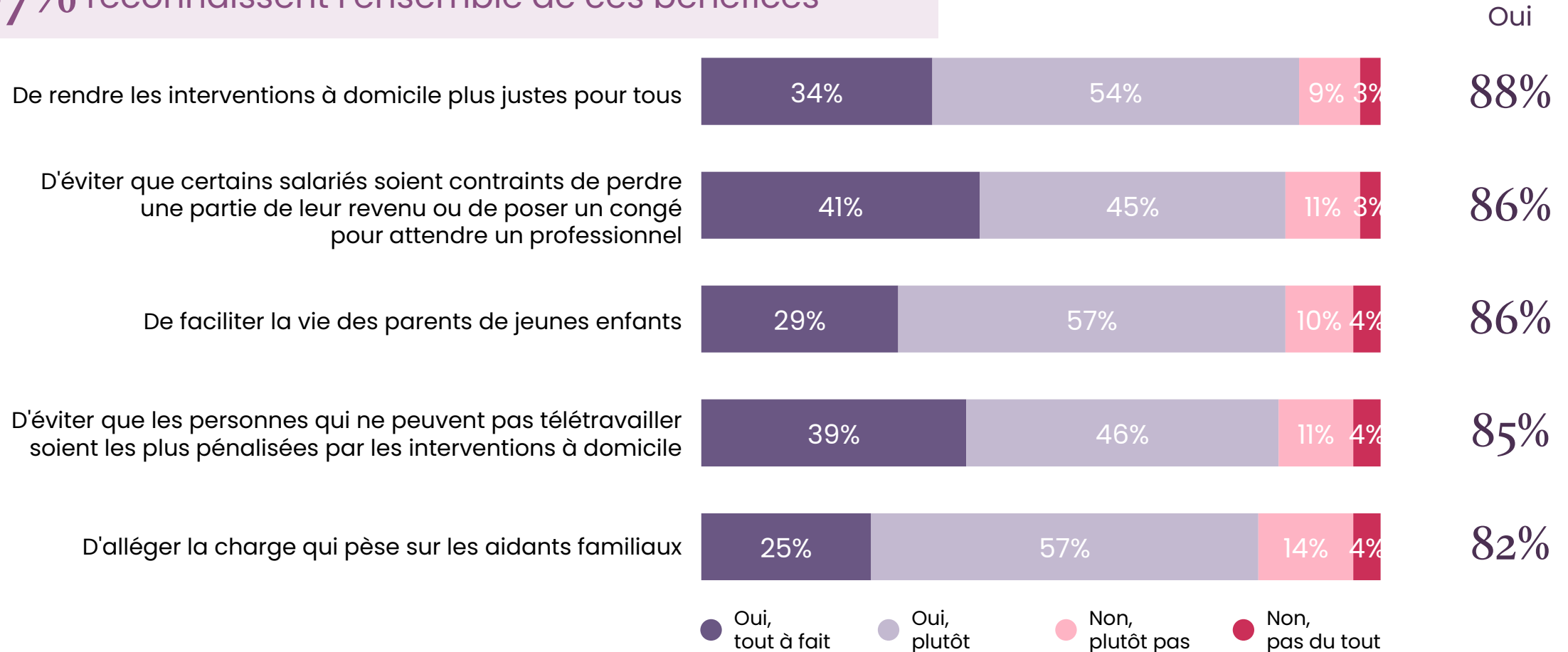
Les bénéfices attendus d'une meilleure organisation des interventions en matière d'équité

Q. Selon vous, une meilleure organisation et une plus grande digitalisation des interventions techniques à domicile (suivi en temps réel de l'arrivée du professionnel, créneaux plus précis, notifications automatiques en cas de retard, meilleure préparation des interventions, etc.) permettraient-elles... ?



1160 personnes

67% reconnaissent l'ensemble de ces bénéfices





Les bénéfices attendus d'une meilleure organisation des interventions en matière d'équité



1160
personnes

Q. Selon vous, une meilleure organisation et une plus grande digitalisation des interventions techniques à domicile (suivi en temps réel de l'arrivée du professionnel, créneaux plus précis, notifications automatiques en cas de retard, meilleure préparation des interventions, etc.) permettraient-elles... ?

	% Oui	SEXE		ÂGE				STATUT				ENFANTS AU SEIN DU FOYER			
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	Actif	...dont CSP+	...dont CSP-	Inactif	Oui	...dont famille biparentale	...dont famille monoparentale	Non
D'accord avec tous les bénéfices	67%	65%	69%	61%	71%	68%	67%	67%	66%	68%	67%	68%	66%	71%	67%
De rendre les interventions à domicile plus justes pour tous	88%	85%	90%	87%	89%	87%	88%	87%	84%	91%	88%	89%	89%	88%	87%
D'éviter que certains salariés soient contraints de perdre une partie de leur revenu ou de poser un congé pour attendre un professionnel	86%	85%	88%	86%	91%	84%	86%	88%	88%	87%	85%	88%	88%	90%	86%
De faciliter la vie des parents de jeunes enfants	86%	83%	89%	88%	88%	84%	85%	86%	85%	87%	86%	90%	89%	90%	84%
D'éviter que les personnes qui ne peuvent pas télétravailler soient les plus pénalisées par les interventions à domicile	85%	82%	88%	83%	87%	85%	85%	85%	85%	84%	85%	86%	86%	85%	84%
D'alléger la charge qui pèse sur les aidants familiaux	82%	80%	83%	82%	82%	82%	80%	82%	81%	84%	80%	84%	83%	87%	81%



Les bénéfices attendus d'une meilleure organisation des interventions en matière d'équité



1160
personnes

Q. Selon vous, une meilleure organisation et une plus grande digitalisation des interventions techniques à domicile (suivi en temps réel de l'arrivée du professionnel, créneaux plus précis, notifications automatiques en cas de retard, meilleure préparation des interventions, etc.) permettraient-elles... ?

	% Oui	RÉCENCE DE L'INTERVENTION				TYPE D'INTERVENTION			
		Au cours des 12 derniers mois	Entre 1 et moins de 2 ans	Entre 2 et moins de 5 ans	5 ans ou plus	Installation d'un équipement neuf	Maintenance ou entretien planifié	Réparation ou traitement	Expertise / diagnostic
D'accord avec tous les bénéfices	67%	70%	55%	62%	64%	71%	66%	65%	70%
De rendre les interventions à domicile plus justes pour tous	88%	89%	87%	84%	84%	93%	88%	86%	84%
D'éviter que certains salariés soient contraints de perdre une partie de leur revenu ou de poser un congé pour attendre un professionnel	86%	87%	82%	89%	88%	86%	86%	91%	91%
De faciliter la vie des parents de jeunes enfants	86%	87%	84%	83%	82%	91%	82%	87%	90%
D'éviter que les personnes qui ne peuvent pas télétravailler soient les plus pénalisées par les interventions à domicile	85%	86%	81%	83%	84%	88%	85%	86%	82%
D'alléger la charge qui pèse sur les aidants familiaux	82%	84%	76%	80%	75%	82%	80%	82%	88%

opinionway

PARIS • BORDEAUX • VARSOVIE • CASABLANCA • ABIDJAN

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.

Enable today, shape tomorrow

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration – 8,9/10, et un fort taux de recommandation – 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

Restons *connectés* !



Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre newsletter !

Je m'abonne

Votre contact OpinionWay

Eléonore Quarré

Responsable des études Société
Pôle opinion
equarre@opinion-way.com

Claire d'Estais

Chargée d'études
Pôle opinion
cdestais@opinion-way.com

Tel. +33 1 81 81 83 00

esomar

Corporate 2026

