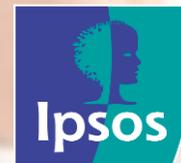


# LES FRANÇAIS FACE AUX PUNAISES DE LIT

Par **Stéphanie LAFFARGUE** | [stephanie.laffargue@ipsos.com](mailto:stephanie.laffargue@ipsos.com)  
**Aline Leininger** | [aline.leininger@ipsos.com](mailto:aline.leininger@ipsos.com)  
et **Nour DABAGHI** | [nour.dabaghi@ipsos.com](mailto:nour.dabaghi@ipsos.com)

Février 2021

 **Badbugs.fr**



# RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

# 1

# FICHE TECHNIQUE

## Étude CAWI



### ÉCHANTILLON

- **Echantillon** de 300 répondants de +18 ans, ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années (2016-2021)
- **Tirage de l'échantillon** : Recrutement au sein de notre panel (12 031 individus interrogés)
- **Critères et sources de représentativité de l'échantillon** : Sexe, âge, région, CSP



### COLLECTE DES DONNÉES

- **Dates de terrain**: du 01 février 2021 au 05 février 2021
- **Echantillon réalisé** : 300 cas
- **Mode de recueil** : Terrain 100% online (CAWI)
- Un questionnaire d'une durée de **8 min** en moyenne.

# Un phénomène d'ampleur au sein de la population française

# 2

*Échantillon de 12 031 répondants*

# 4,7 MILLIONS DE FRANÇAIS CONCERNÉS DEPUIS 2016 ET UNE DYNAMIQUE D'INFECTION À LA HAUSSE POUR 2021

De plus en plus de français touchés année après  
année (malgré un fléchissement en 2020)

**7%**  
Des français touchés  
au cours des 5  
dernières années

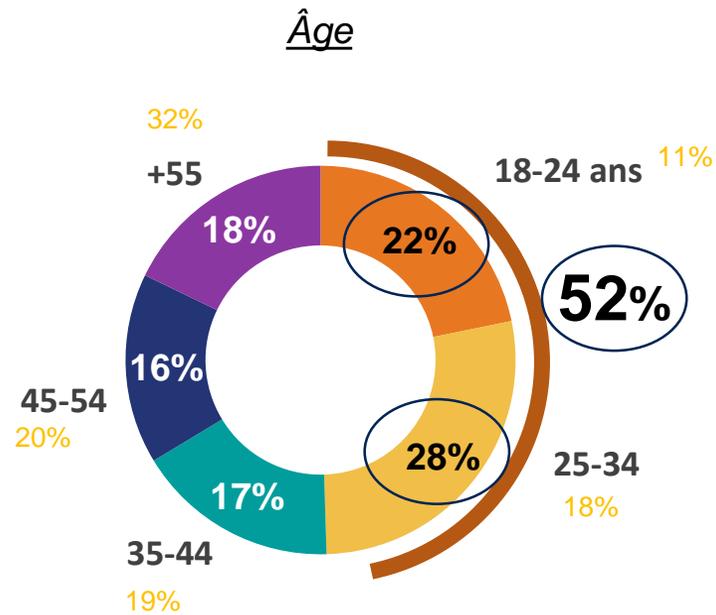
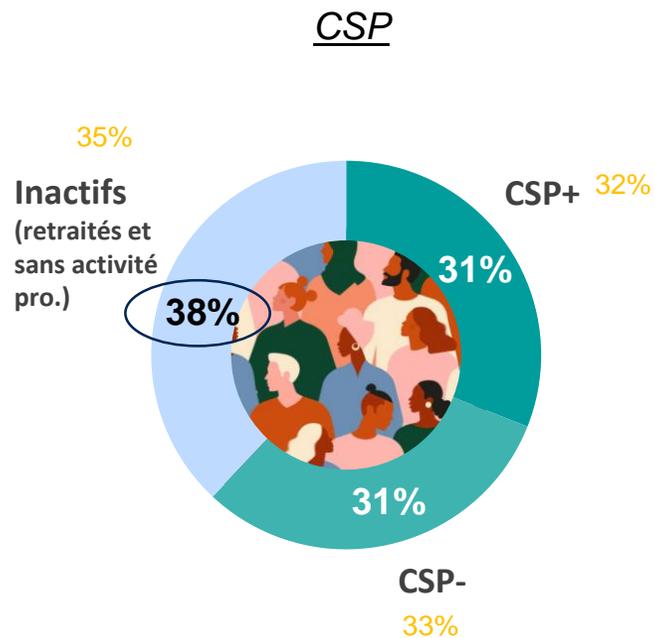


A1. Avez-vous déjà eu des punaises de lit (aussi appelées puces de lit ou bed bugs), chez vous, au cours des 5 dernières années (depuis 2016 inclus) ? (une seule réponse possible)

A2. En quelle(s) année(s) en avez-vous eues ? (plusieurs réponses possibles)

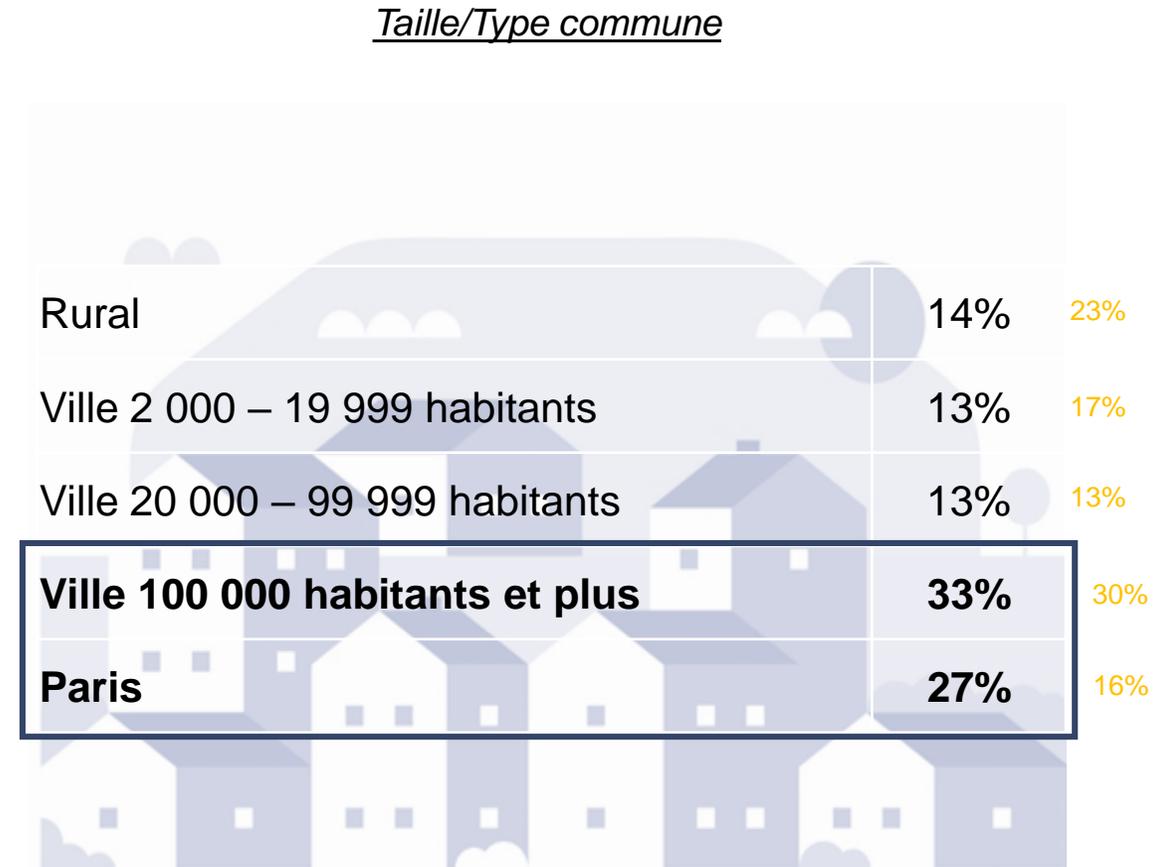
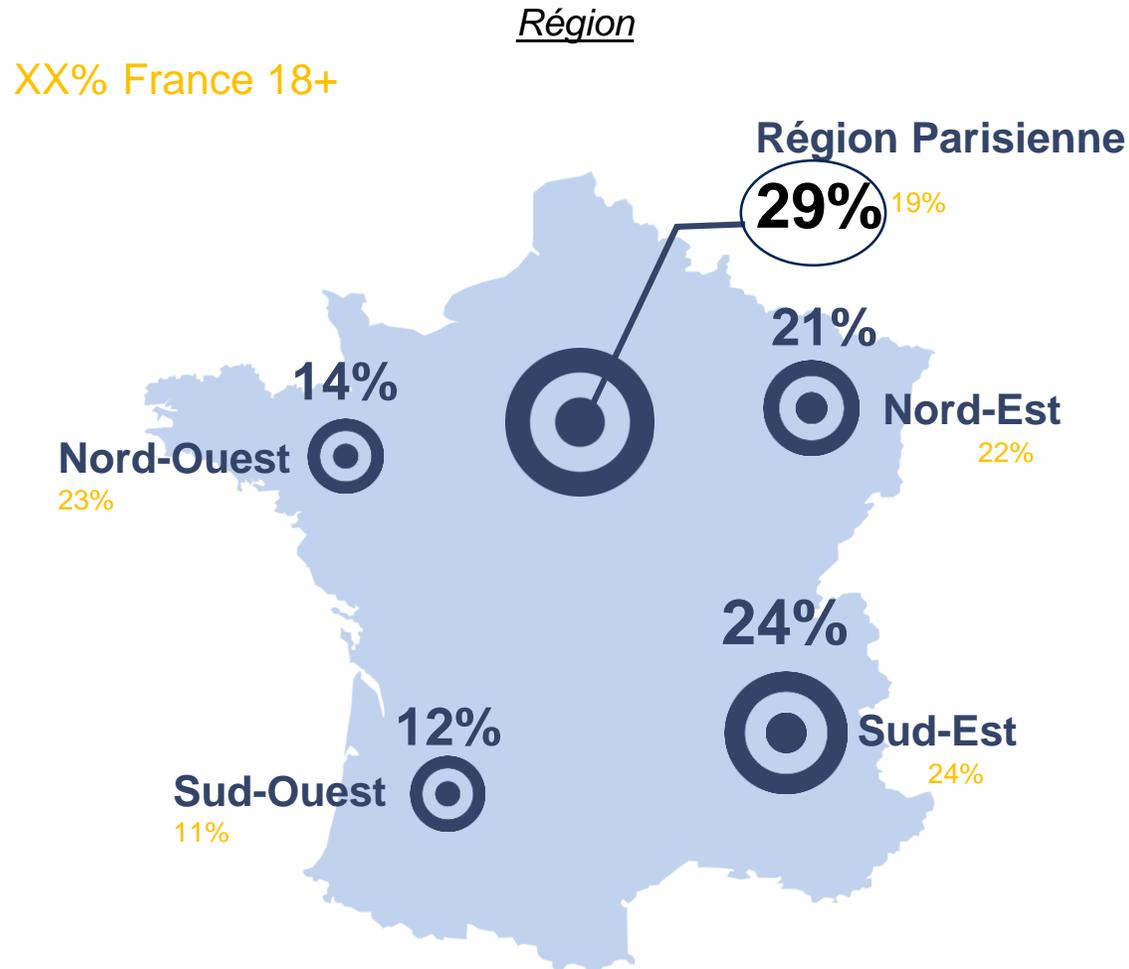
Base : 12 031 répondants représentatifs de la population française

# UN PROBLÈME QUI TOUCHE TOUTES LES CSP ET EN PARTICULIER LES JEUNES



Base : ceux ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années / 899 répondants

# PARIS ET LES MILIEUX URBAINS : PRINCIPAUX NIDS



Base : ceux ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années / 899 répondants

# Retour d'expérience : une lutte qui leur coûte

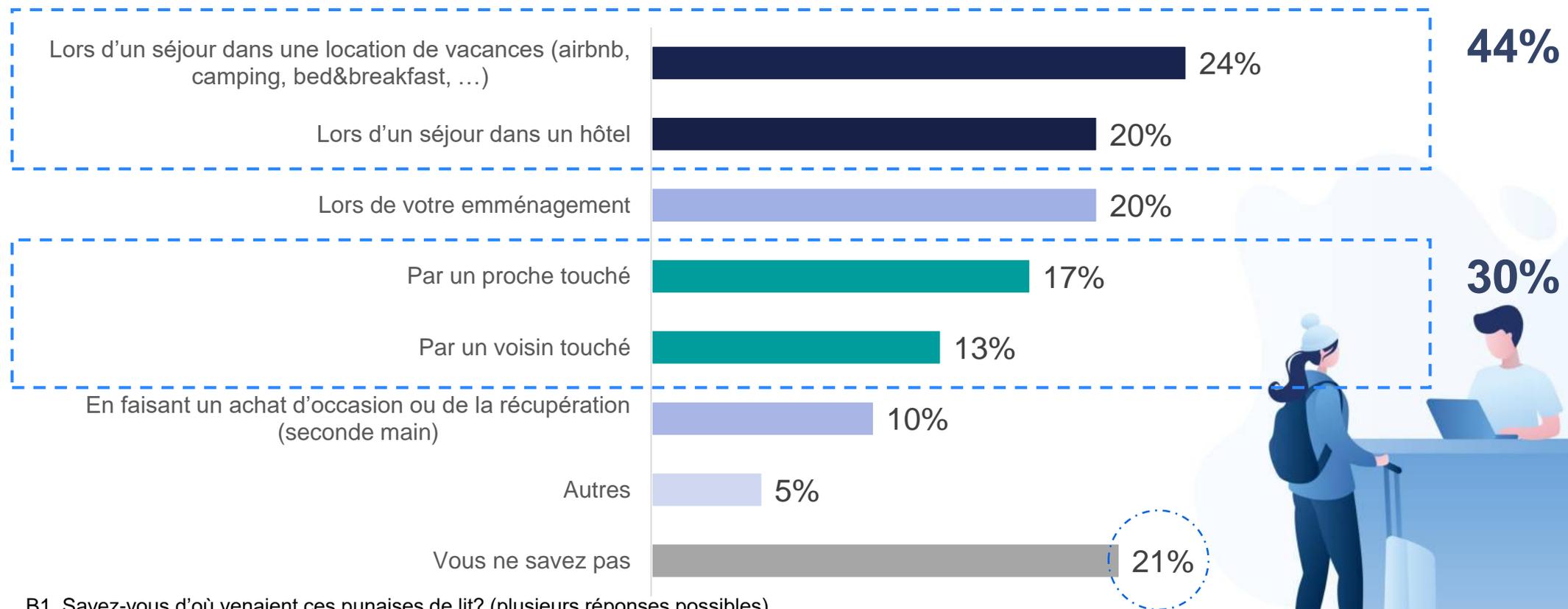
# 3

*Focus sur 300 individus*

# LES SÉJOURS DE COURTE DURÉE ET L'ENTOURAGE SONT LES CAUSES PRINCIPALES D'INFESTATION

1 répondant sur 5 ne sait pas d'où provient ses punaises de lit.

## Origine de l'infestation



B1. Savez-vous d'où venaient ces punaises de lit? (plusieurs réponses possibles)

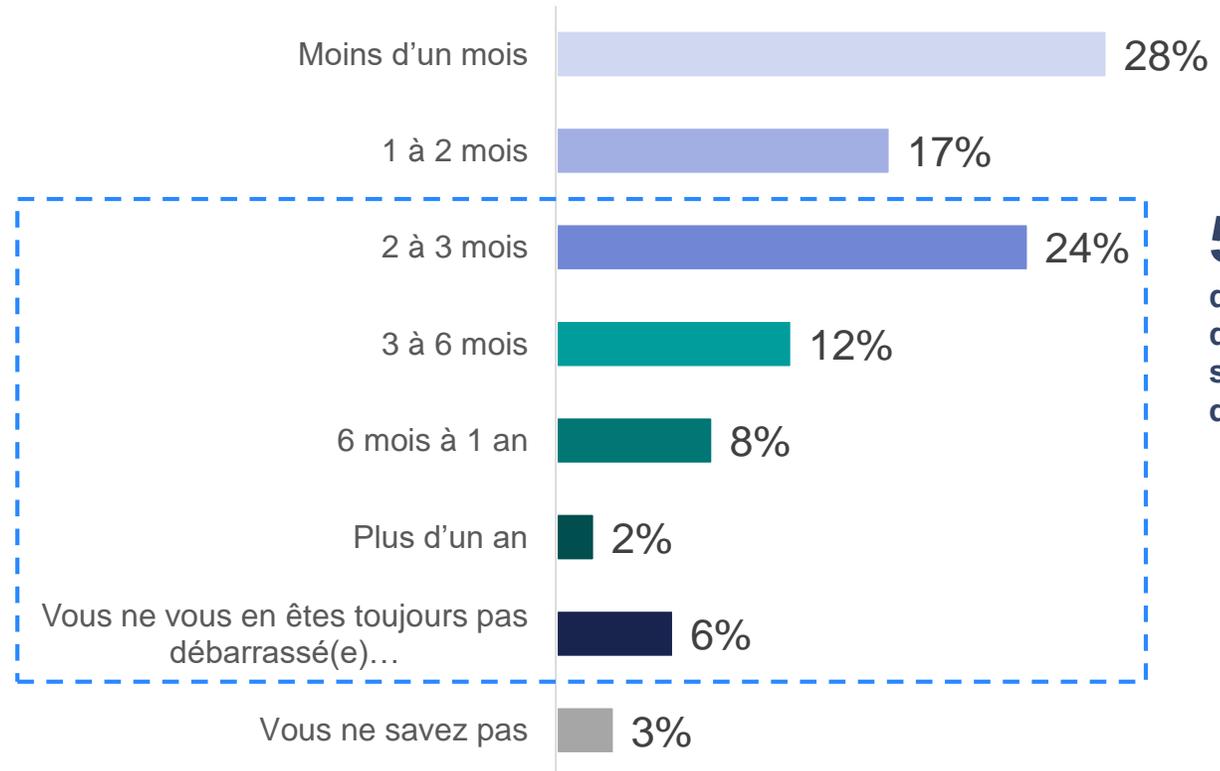
Base totale : **300 ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années**

# UN FLÉAU DONT IL EST DIFFICILE DE SE DÉBARRASSER

**2,5**  
mois

Le temps moyen  
nécessaire pour se  
débarrasser d'une  
infestation de punaises

Temps requis de désinfection



**52%** ont mis plus  
de 2 mois à s'en  
débarrasser ou n'en  
sont toujours pas  
débarrassés

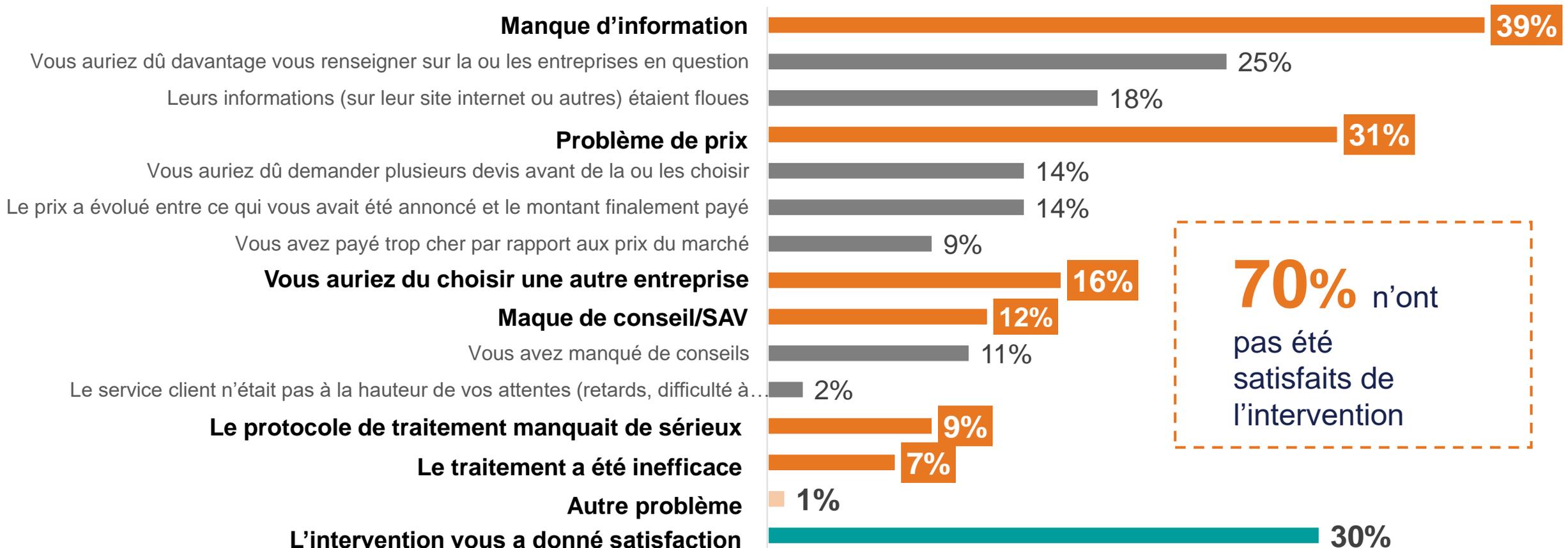
B2. En combien de temps avez-vous réussi à vous en débarrasser ? En... (une seule réponse possible)

Base totale : **300 ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années**

# ET DES PROFESSIONNELS QUI N'EMPORTENT PAS SATISFACTION DANS UNE MAJORITÉ DES CAS

En particulier, les informations sur l'entreprise et le prix ont posé problème

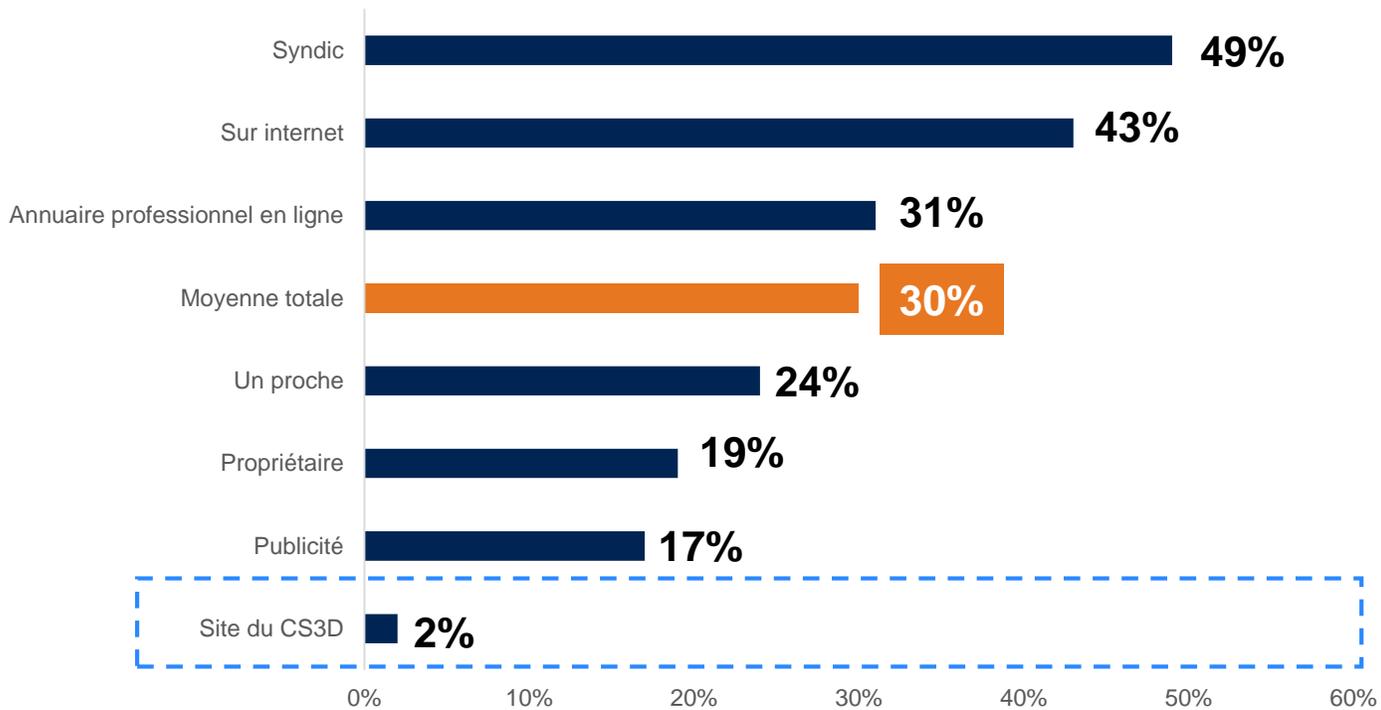
## Satisfaction intervention / Arnaque?



# UNE SATISFACTION QUI, SI ELLE RESTE FAIBLE, DÉPEND BEAUCOUP DU CANAL UTILISÉ POUR CHOISIR L'ENTREPRISE

Les sources officielles ne semblent pas garantir la satisfaction des personnes touchées

Taux de satisfaction concernant l'entreprise en fonction du canal utilisé pour la trouver



B7. Comment avez-vous eu connaissance de cette (ces) entreprise(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

Base : Ceux ayant fait appel à un ou plusieurs professionnels / 173 répondants

B13. Concernant la ou les entreprises auxquelles vous avez fait appel, vous pouvez dire que... (plusieurs réponses possibles/ Total > 100%) Base : Ceux ayant fait appel à un ou plusieurs professionnels / 173 répondants

# UN BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT, DE TRANSPARENCE ET D'EFFICACITÉ NON COMBLÉ

## Satisfaction intervention / Arnaque?



*L'entreprise ne m'a pas enlevée toutes les punaises, je dois faire appel à une autre entreprise*

*Obligation de refaire appel à la même entreprise **sans de réel résultat**. Ce qui semble avoir vraiment marcher est de remplacer ma literie*

***Inefficacité, manque de motivation** flagrant des employés , amateurisme*

*Cette intervention **coûtait plus cher** que le prix initialement indiqué*

*Peu d'informations. Devis **pas cohérent avec la facture finale***

*L'entreprise n'est intervenue qu'en juin car débordée et ne pouvait pas se déplacer lors du confinement !!!  
L'horreur . A devenir fou !!!*

*C'était vraiment **très cher pour le résultat***

***J'aurais aimé** plus de réponse à mes questions*

*J'en ai encore donc je vais chercher ailleurs*

***Pas vraiment de vrais conseils** il a fallu qu'on se renseigne sur Internet*

*L'intervention a **pris longtemps** et elle a **abimé les meubles***

*Le premier professionnel devait revenir faire un traitement deux semaines après le premier. Il n'est pas revenu, nous avons du faire appel à un deuxième professionnel et repayer. La prestation du deuxième professionnel nous a démontré que le premier **n'était pas sérieux**.*

***Trop cher et a pris trop de temps** pour avoir un rendez vous*

B14. Pour vous, L'intervention ne vous a pas satisfait(e), pouvez-vous nous en dire plus ?  
Base : ceux qui ne sont pas satisfaits parmi ceux qui ont fait appel à un professionnel / 121 répondants

# DES DÉPENSES SUBSTANTIELLES ENGAGÉES...

Les dommages collatéraux en représentent le tiers

# 1 249€

Le cout total moyen dépensé  
par les particuliers pour  
éradiquer les punaises de leur  
logement

Dans le détail



## 620€

De traitements  
professionnels



## 90€

De traitements «  
maison »



## 145€

De services  
complémentaires

(détection canine, traitement  
du linge...)



## 394€

De dommages  
collatéraux

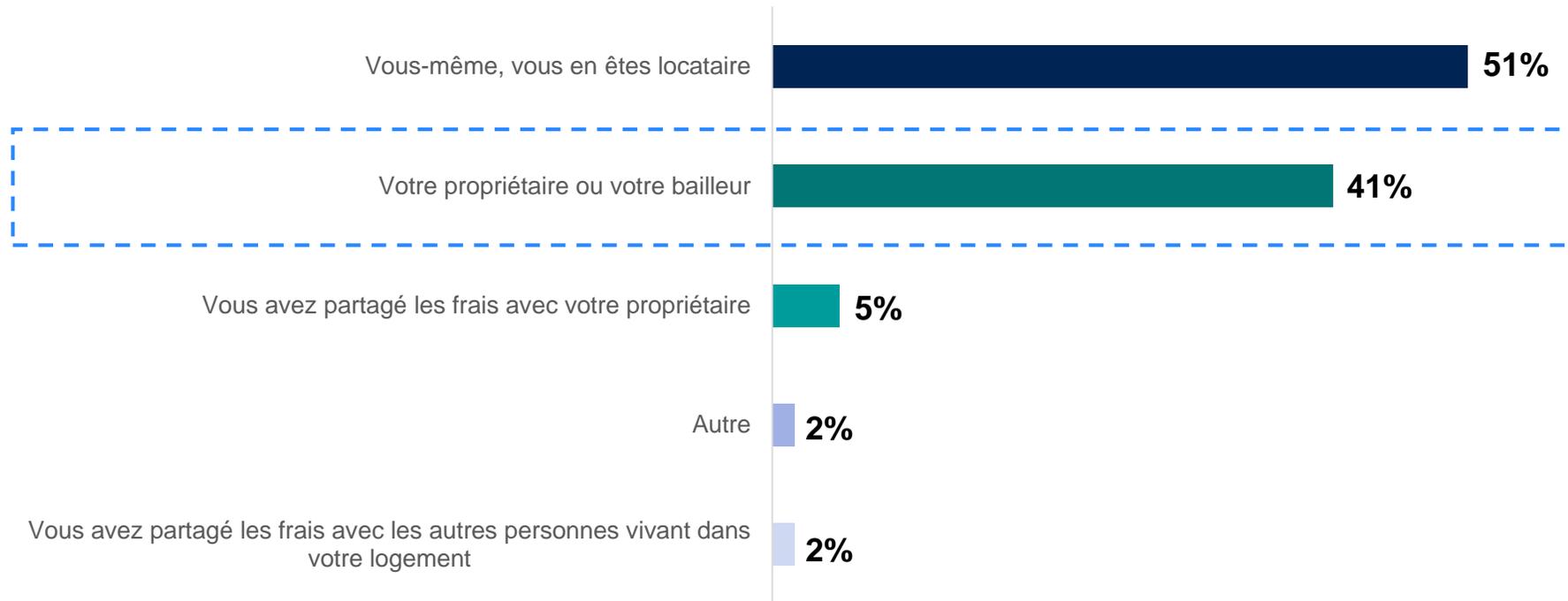
(meubles jetés, objets abimés...)

B11.BIS. En considérant toutes les infections de punaises de lit auxquelles vous avez été confrontées, quels ont été approximativement tous les coûts payés pour ....

Base totale : **300 ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années**

# POUR LES PERSONNES LOCATAIRES LE PROPRIÉTAIRE PREND EN CHARGE LE TRAITEMENT DANS MOINS D'UN CAS SUR DEUX

## Financement de la désinfection du logement chez les personnes locataires

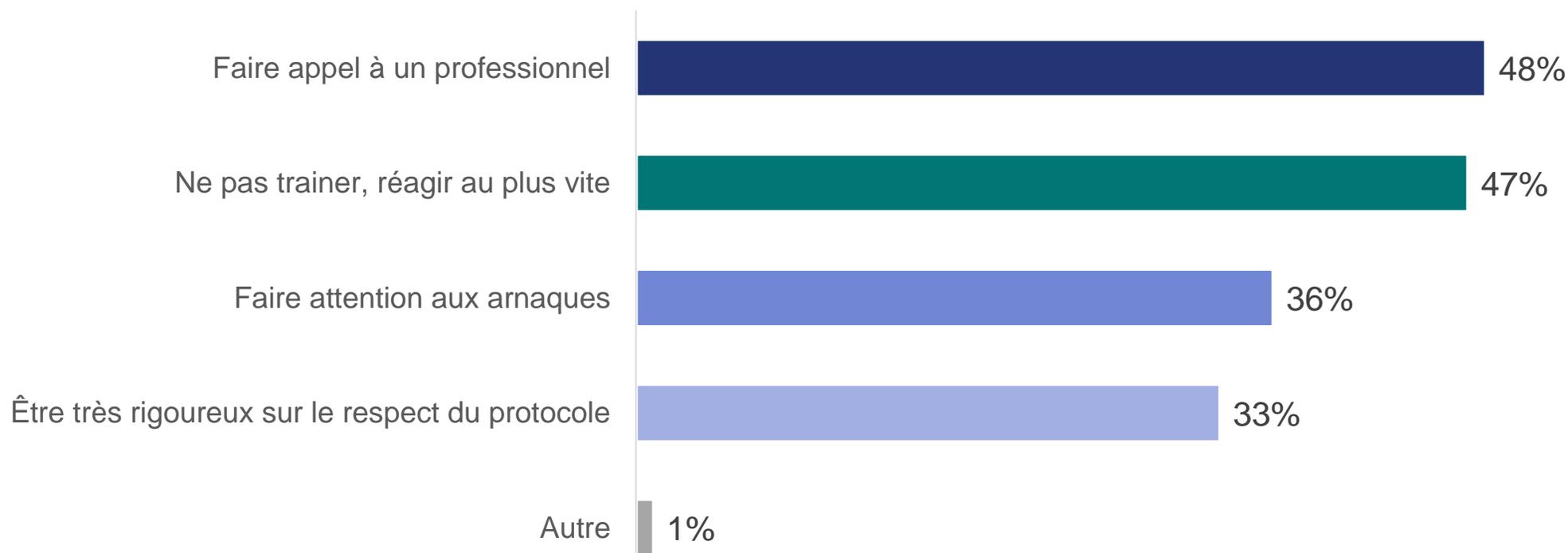


B10. Qui a financé ce(s) traitement(s) pour désinfecter votre logement ? Base : Ceux ayant fait appel à un ou plusieurs professionnels / 173 répondants

# MALGRÉ DES RÉSERVES, UNE LÉGITIMITÉ ACCORDÉE AUX PROFESSIONNELS

...face à la nécessité de réagir vite

Quel(s) conseil(s) donneriez vous à un proche touché ?



B15. Pour finir, quels conseils donneriez-vous à un proche touché ? De... (plusieurs réponses possibles (plusieurs réponses possibles/ Total > 100%))

Base totale : **300 ayant déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années**

# SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS

# 4

# CHIFFRES CLÉS

- **4,7** millions de Français concernés (**7%** ont déjà eu affaire à des punaises de lit au cours des 5 dernières années) et une dynamique d'infection à la hausse, **29%** d'entre eux vivent en région parisienne
- **52%** ont mis plus de 2 mois à s'en débarrasser ou n'en sont toujours pas débarrasser
- Toutes les **CSP** sont touchées à part presque égale
- **70%** n'ont pas été satisfait du service de la ou des entreprises de traitement choisies
- En moyenne **1 249€** dépensés
- Pour les locataires, malgré la loi ELAN le propriétaire ne prend la désinsectisation totalement en charge que dans **41%** des cas
- **36%** recommanderait à un proche de faire attention aux arnaques

# SYNTHÈSE

- **Un phénomène qui n'est pas négligeable** : 7% d'individus concernés et des nids essentiellement en milieux urbains, à forte densité de population. Des jeunes qui sont plus durement touchés et qui ont sans doute moins les moyens d'y faire face.
- **Les professionnels sont légitimes mais qui doivent apporter la preuve de leurs compétences** :

**Une confiance à construire face à un besoin impérieux de trouver une solution rapidement** : le rapport vis-à-vis des professionnels est en effet **ambivalent**, quand ils choisissent d'y avoir recours, seuls 30% en sont satisfaits et les motifs d'insatisfaction ne manquent pas ; plus des deux-tiers d'entre eux conseillent toutefois d'y faire appel.

A travers leurs propos, se dessinent leurs attentes vis-à-vis de la profession : **le sérieux, la qualité, la transparence, le bon rapport qualité/prix, la disponibilité.**

**Une méconnaissance du marché** : des professionnels qui sont le plus souvent contactés sur recommandation du propriétaire des lieux ou d'un proche, car peu prennent le temps de se renseigner auprès de sources officielles, et de leur aveu beaucoup manquent finalement d'informations sur l'entreprise choisie. **Une méconnaissance qui entretient une crainte de l'arnaque, décrédibilisant la profession** : un tiers préconisent ainsi de faire attention.

- **Des sommes engagées qui sont substantielles et qui pèsent sur les personnes infectées** : les personnes touchées dépensent en moyenne 1 249€ pour y mettre un terme, un montant important qui comprend pour un tiers la réparation des dommages collatéraux, une somme qui varie en fonction de l'action choisie. Le prix est par ailleurs un bon d'achoppement et constitue un motif d'insatisfaction important dans la relation avec les professionnels.

# VOS CONTACTS SUR CETTE ÉTUDE

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER



Matthieu GUILLAUME

Directeur de département

Audience Measurement & Media  
Development

matthieu.guillaume@ipsos.com



Stéphanie LAFFARGUE

Directrice études

Audience Measurement & Media  
Development

stephanie.laffargue@ipsos.com



Nour DABAGHI

Chargée d'études

Audience Measurement & Media  
Development

nour.dabaghi@ipsos.com

**Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos.**

Il a été relu et validé par : *Matthieu Guillaume, Directeur de département*

# ANNEXES

# NOS ENGAGEMENTS



## Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** ([www.syntec-etudes.com](http://www.syntec-etudes.com)), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** ([www.esomar.org](http://www.esomar.org)), European Society for Opinion and Market Research,

Ipsos France s'engage à appliquer **le code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'information sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

La durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : Market Research par AFNOR Certification**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

# FIABILITÉ DES RÉSULTATS

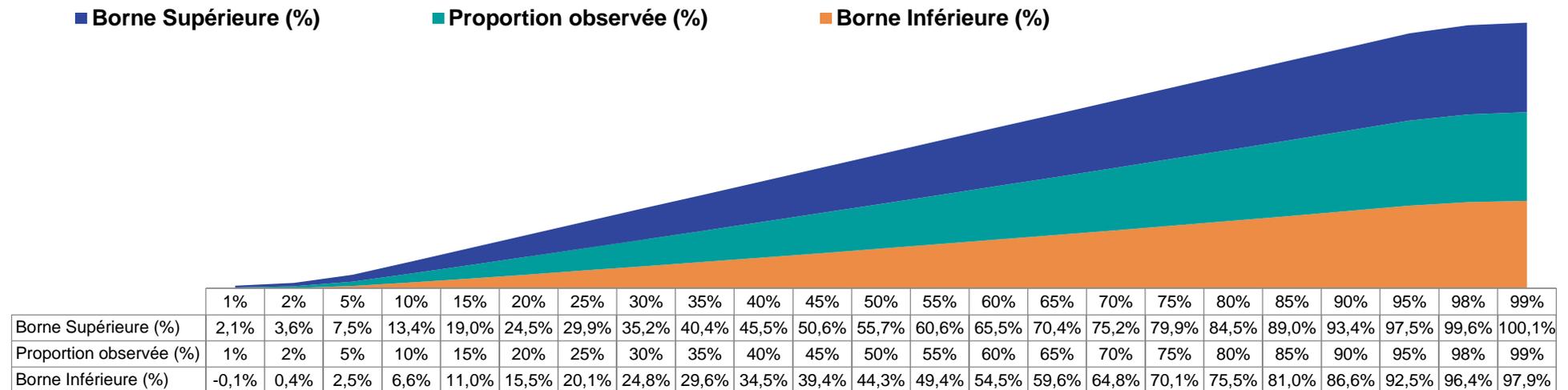


## Feuille de calcul

En l'occurrence s'agissant de cette étude :

- Intervalle de confiance : **95%**
- Taille d'échantillon : **300**

Les proportions observées sont comprises entre :



# FIABILITÉ DES RÉSULTATS : ÉTUDES AUTO-ADMINISTRÉES ONLINE

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases de l'étude.

## EN AMONT DU RECUEIL

- **Echantillon** : structure et représentativité
- **Questionnaire** : le questionnaire est rédigé en suivant un processus de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.

## LORS DU RECUEIL

- **Echantillonnage** : Ipsos impose des règles d'exploitation très strictes de ses bases de tirages afin de maximiser le caractère aléatoire de la sélection de l'échantillon: tirage aléatoire, taux de sollicitation, taux de participation, abandon en cours, hors cible...
- **Suivi du terrain** : La collecte est suivie et contrôlée (pénétration, durée d'interview, cohérence des réponses, suivi du comportement du répondant, taux de participation, nombre de relances,...).

## EN AVAL DU RECUEIL

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.

# FICHE TECHNIQUE

## Organisation



### LES ACTIVITÉS CONDUITES OU COORDONNÉES PAR LES ÉQUIPES IPSOS EN FRANCE

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire / validation du scripting
- Validation des analyses statistiques
- Conception de la présentation des résultats
- Mise en forme des résultats
- Présentation orale
- Analyses et synthèse



### LES ACTIVITÉS CONFIÉES À NOS PARTENAIRES RÉFÉRENCÉS

- Gestion du panel
- Scripting
- Emailing
- Collecte et traitement des données

# À PROPOS D' IPSOS

---

Ipsos is the world's third largest market research company, present in 90 markets and employing more than 18,000 people.

Our passionately curious research professionals, analysts and scientists have built unique multi-specialist capabilities that provide true understanding and powerful insights into the actions, opinions and motivations of citizens, consumers, patients, customers or employees. We serve more than 5000 clients across the world with 75 business solutions.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg  
IPS:FP  
[www.ipsos.com](http://www.ipsos.com)

# GAME CHANGERS

---

In our world of rapid change, the need of reliable information to make confident decisions has never been greater.

At Ipsos we believe our clients need more than a data supplier, they need a partner who can produce accurate and relevant information and turn it into actionable truth.

This is why our passionately curious experts not only provide the most precise measurement, but shape it to provide True Understanding of Society, Markets and People.

To do this we use the best of science, technology and know-how and apply the principles of security, simplicity, speed and substance to everything we do.

So that our clients can act faster, smarter and bolder. Ultimately, success comes down to a simple truth:  
**You act better when you are sure.**

**BE  
SURE.  
ACT  
SMARTER.**

**GAME CHANGERS**

