



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 62

[Découvrir la charte d'engagement OTRE DÉMÉNAGEUR](#)

Rédacteur : Yann VIGUIÉ
Coordinateur du conseil de métier OTRE « Déménagement et conservation de biens »
Yann.viguie@otre.fr

Edito : D-day du 1^{er} juillet ? il n'y a plus de saisons...

Avec le 1er juillet arrive le « D-day », ce que nos confrères québécois appellent [jour du déménagement](#), véritable phénomène social, encore de nos jours. En France, ceux qui disent qu'il y a de moins en moins de saison, voient bien que cette année, à l'issue du confinement, la demande est tellement forte, qu'il va être difficile de satisfaire tout le monde, et surtout de trouver du personnel qualifié qui acceptera de traiter toute cette demande.

Pour recruter, il est important de conserver la possibilité d'embaucher du personnel sous contrat d'usage, journalier ou saisonnier, véritable « soupape » pour la profession.

Or certains ont toujours en ligne de mire ces types de contrat, soit pour les taxer, soit simplement les supprimer (voir notre précédente édition (info DEM N°61), la vigilance est donc toujours de mise.

Au-delà de la difficulté à recruter pour satisfaire la demande cet été, c'est bien la question du déficit d'image de la profession et de son attractivité qui se pose. La campagne initiée par l'OTRE sur le hashtag [#utilececamion](#) concerne également le déménagement car il faudra toujours un camion pour déménager, malgré son ostracisation dans les centres villes.

Ce n'est en effet pas encore le vélo cargo qui répondra à toutes les situations de mobilité de nos concitoyens.

L'OTRE s'est battue de son côté pour prolonger la dérogation de circulation pour les véhicules de déménagement les plus anciens dans les ZFE, notamment celle de la région parisienne (voir point 6).

Mais cette dérogation ne durera pas éternellement, et les entreprises doivent réellement se pencher sur leur transition énergétique, en s'engageant notamment dans une démarche EVE de réduction de leurs émissions de CO2. L'OTRE peut d'ailleurs les y aider, n'hésitez pas à nous contacter pour cela.

Nos entreprises doivent continuer à se professionnaliser en marquant leur différence, notamment avec le Livret Individuel de Contrôle (LIC) dématérialisé (voir point 4), outil à véritable vocation de lutte contre le travail illégal, tout en valorisant leurs actions en faveur de « l'humain ».

Il s'agit par exemple des actions en matière de prévention des risques (voir point 4), car un déménagement ne sera jamais totalement digitalisable. Il restera toujours en amont et en aval une intervention humaine, nécessitant doigté, psychologie, discrétion, professionnalisme, et accessoirement un peu de force physique et de bon sens...

Un déménagement ne pourra jamais être totalement confié à un algorithme, mais ceux-ci peuvent cependant devenir parfois un peu plus utiles, notamment pour gérer la saison en développant un peu plus [le « yield management »](#).

Cette technique qui permet d'avoir dans un même train ou un même avion, des voisins de sièges qui ont payé leur billet du simple au double (parfois plus) en fonction du taux de remplissage à la date de leur réservation.

Or encore trop souvent en déménagement, les clients veulent toujours tout et plus, du jour au lendemain (quand ce n'est pas pour la veille), aidés en cela par les comparateurs de prix et par internet, en demandant un déménagement spécial au prix du groupage.

Cette semaine, il nous est remonté le cas d'un client ayant accepté tardivement un devis, et pour lequel le déménageur lui a dit qu'il était trop tard, et qu'il était plein pour le 14 juillet. Or ce client, aidé par les associations de consommateur qui ne sont pas toujours nos meilleurs alliés, décide d'attaquer son déménageur pour qu'il paie le supplément de prix entre son devis et celui du déménageur qu'il a trouvé, car le devis n'était pas encore arrivé à échéance !

Mais un contrat, c'est un accord sur un prix et sur une date ! En l'espèce le contrat n'était même pas formé puisqu'il n'y avait pas d'accord. En général, quand un client tarde à répondre, c'est qu'il cherche moins cher, et cette année, il est à croire que la saison sera bonne, vu l'envie et le besoin de mobilité de nos concitoyens. Encore faut-il donc trouver du personnel pour le réaliser, et à cet égard, une petite mesure passée presque inaperçue qui s'applique au 1^{er} juillet, et contre laquelle nous avons déjà protesté ici, ne sera pas sans conséquence, surtout cette année.

Il s'agit de l'allongement du congé paternité, passant de 11 à 25 jours au 1^{er} juillet 2021, en vertu [d'un décret du 10 mai 2021](#). 14 jours de congés de plus par homme, dans une profession encore très masculine et sans condition d'ancienneté, dans un secteur en tension, c'est un heureux événement que l'on ne peut pas discerner à l'embauche.

Or cet « heureux événement » ne manquera pas se reproduire été comme hiver, et pourra représenter 50 jours justifiés d'absence supplémentaire en moyenne par salarié sur une vie professionnelle.

Pour des salariés dans la force de l'âge, c'est donc environ deux journées de productivité par an qui s'envolent, sans d'autres contrepartie pour les entreprises que de s'arracher les cheveux pour trouver des solutions pour remplacer leurs salariés qui prendront scrupuleusement leurs 25 jours de congés en plein été.

Certes ; même si l'entreprise ne paie pas ces 25 jours, ces 2 jours d'activité professionnelle perdus par salarié et par an, c'est 0,9% de la productivité annuelle qui disparaît, c'est 0,9% de l'effectif en équivalent temps plein à trouver en moyenne pour remplacement.

Mais ils sont où aujourd'hui ces 150 déménageurs supplémentaires, destinés à remplacer ceux qui utiliseront ce nouveau droit ? Aujourd'hui, Ils n'existent pas, mais la profession devra très prochainement prendre à bras le corps ces questions de recrutement dans un secteur en tension, reconnu pour avoir une certaine pénibilité...

1) Médiation de la consommation



En transposant la directive européenne de 2013 « RELC » (Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation), le Code de la Consommation intègre dans notre droit le mécanisme de médiation de la consommation, qui met à la charge du professionnel prestataire de service (sous peine d'amende administrative) l'obligation de garantir au consommateur un recours effectif et gratuit à un dispositif dédié à la résolution amiable d'un litige (art. L 612-1 C. Conso).

Conformément au décret du 30 octobre 2015, les entreprises et syndicats de professionnels ont l'obligation de nommer un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur doivent être publiques et accessibles depuis les documents légaux (conditions générales, devis, facture...).

Après [l'invalidation par Bercy du médiateur désigné précédent](#) (MEDICYS), la profession du déménagement a décidé unanimement de désigner **AME CONSO** comme médiateur de référence de la profession.

Les professionnels qui avaient choisi MEDICYS comme médiateur de la consommation sont invités à désigner le plus rapidement possible un autre médiateur. Toutefois, la désignation d'un nouveau médiateur pouvant impliquer des démarches plus ou moins longues, un délai de trois mois a été laissé aux professionnels pour accomplir ces démarches et modifier en conséquence leur site Internet (s'ils en ont un), leurs conditions générales de vente ou de service et leurs bons de commandes. S'ils ne disposent d'aucun des supports précités, ils peuvent le faire par tout moyen approprié.

Pour plus de renseignements vous pouvez contacter AME CONSO au 09.53.01.02.69 et aux coordonnées ci-dessous.

	Emilie Bardot
	Assistante de l'AME Conso
	09.53.01.02.69

administratif@mediationconso-ame.com

www.mediationconso-ame.com

Pour que les entreprises de déménagement adhérentes à l'OTRE puissent référencer AME Conso dans leurs Conditions Générales de Ventes, elles doivent donc souscrire individuellement un contrat avec AME conso. Une fois que cela a été fait, vous pourrez modifier l'article relatif au règlement amiable des différends, et donc dans la plupart des entreprises l'article 19 si c'est celui dans vos CGV qui y est consacré, sous le modèle suivant :

ARTICLE 19 – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS – MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION En cas de litige entre l'entreprise et le client consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'entreprise. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : - soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com, - soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 Paris

Nous vous communiquons ci-après les codes de connexion afin que vous puissiez en tant que membres de l'OTRE souscrire une convention individuelle vous permettant d'informer la mention de AME Conso dans vos conditions générales de vente qui reste conditionnée à la souscription d'une convention individuelle.

Veillez trouver donc ci-dessous les codes pour le site internet pour télécharger la convention individuelle sur le site <https://www.mediationconso-ame.com> que vous devez renseigner et signer pour adhérer à AME CONSO: Identifiant : OTRE mot de passe : 2MENA91\$

2) Mobilic : Fini le “petit menteur”, découvrez [#Mobilic](#), l'outil porté par le [Ministère de la Transition écologique](#) qui permet de simplifier et fiabiliser le suivi du temps de travail des travailleurs mobiles, et qui après un phase de test et d'expérimentation en déménagement, est étendu par décret à l'ensemble du transport routier de moins de 3,5 T.

Comment ?

En remplaçant le livret individuel de contrôle (LIC), aujourd'hui au format papier, par un outil [#numérique](#).

Quels en sont les avantages ?

Simplifier l'enregistrement par les travailleurs mobiles de leur temps de travail,

Améliorer l'information sur leurs droits,

Faciliter et réduire la gestion administrative liée au temps de travail effectuée par les entreprises.

Pour [plus d'informations sur Mobilic](#) et si cela vous intéresse, rendez-vous [ici pour passer au numérique](#). Un décret no 2021-753 du 10 juin 2021 relatif aux modalités de décompte est paru, en étant les avantages au-delà des déménageurs à l'ensemble du champ des moins de 3,5 Tonnes.

Le décret modifie les dispositions relatives à la tenue du livret individuel de contrôle et permet l'utilisation d'un outil numérique de décompte du temps de travail. Il comporte également plusieurs mesures de simplification ou de clarification de la réglementation sociale spécifique applicable aux salariés des entreprises de transport routier.

Ce décret actualise des textes articles du code des transports pour la partie sous format électronique et remplace chaque fois qu'il est cité « Comité du Personnel ou Délégué du Personnel » par « Comité social et économique ».

Il convient donc attendre l'arrêté, mais vous pouvez en savoir plus [sur le site « beta »](#).

« Le format ainsi que les mentions du livret et des récapitulatifs sont définis par arrêté du ministre chargé des transports. Cet arrêté prévoit les conditions dans lesquelles ce livret peut être présenté sous format électronique et précise les modalités selon lesquelles les données du livret présenté sous ce format sont traitées par les agents mentionnés à l'article L. 3315-1.. » [Voir le décret du 10 juin](#).

3) Quels sont les affichages obligatoires dans les entreprises de déménagement ?

Vous trouverez différents sites susceptibles de vous lister les différents affichages obligatoires en entreprise, dont [sur Juritravail](#), mais également [ici](#), [là](#) ou encore [ici](#), et sans oublier bien entendu l'affichage des prix en application de [l'article 5 de l'arrêté du 27 avril 2020](#)

4) Lancement de l'offre prévention TPE des métiers du transport, dont le déménagement, à laquelle l'OTRE et son conseil déménagement a contribué !



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 62

[Découvrir la charte d'engagement OTRE DÉMÉNAGEUR](#)

Le plan de communication et de promotion de cette nouvelle offre prévention TPE destinée aux métiers du transport est lancé le 15 juin. Dans la continuité de notre co-construction pour l'offre « déménagement », nous relayons cette offre auprès de notre réseau et de nos adhérents.

Ce plan de communication prévoit :

Une campagne digitale programmatique a débuté le 15 juin et durera deux mois. Sont prévus de l'affichage de bannières sur les sites visant les professionnels. Le ciblage se fait selon les codes NAF.

Des publications sur les réseaux sociaux. Nous vous demanderons de les relayer.

Un communiqué de presse commun Assurance Maladie – Risques professionnels et INRS a été envoyé le 15 juin.

L'offre sera reprise dans la newsletter « 3 minutes », et mis à la UNE sur le site ameli.fr. Notre partenaire l'INRS prévoit également une mise en avant sur son site et relatera les offres dans ses différents médias.

Plusieurs webinaires sont également prévus, afin de présenter la démarche et les outils développés, tels que OiRA et le dépliant d'interpellation ed6378 INRS

Déménagement : diffusé sur Webikeo le 08/07/2021

Par ailleurs, l'offre est disponible sur ameli entreprise depuis le 15 juin avec une adresse courte d'accès à la rubrique : <https://www.ameli.fr/transport>

5) Règles Cnil : 86% des sites français s'y plient, 82% des étrangers s'en moquent

Si la très grande majorité des acteurs français se sont pliés aux nouvelles exigences du gendarme des données personnelles, difficile d'en dire de même pour leurs concurrents étrangers. Distorsion de concurrence ?

Oui, le rigorisme de la Cnil handicape les sites Web français. Et ce n'est pas seulement le JDN qui le [dit dans son édito publié il y a quelques jours...](#) Ce sont également les chiffres ! Le JDN s'est en effet livré à l'analyse des pratiques des 300 noms de domaine les plus visités du Web français selon Similarweb, pour voir lesquels affichent un bandeau alertant l'internaute du dépôt de cookies et lesquels le font dans le respect du nouveau cadre édicté par la [Cnil qui demande, depuis le 1er avril, que l'internaute puisse exprimer son refus en un seul clic](#). Nous avons ensuite mis en perspective ces données avec l'origine de l'éditeur, une information accessible, le plus souvent, via les mentions légales voire les conditions générales d'utilisation du site concerné. A [Lire dans le Journal du Net... et pour les plateformes de déménagement aussi ?](#)

6) ZFE en Ile-de-France : poursuite des dérogations en déménagement

Un arrêté préfectoral du 28 mai 2021 a instauré à Paris une zone à faibles émissions mobilité, en remplacement de la zone à circulation restreinte.

Depuis le 1er juin 2021, la [zone à circulation restreinte \(ZCR\)](#) à Paris est remplacée par une zone à faibles émissions mobilité (ZFE_m). Cette dernière a été instaurée par un arrêté préfectoral du 28 mai 2021 pour une durée de trois ans, soit jusqu'au 1er juin 2024.

Les restrictions et règles qui s'y appliquent sont les mêmes que précédemment, dans le cadre de la zone à circulation restreinte, à l'exception du régime des dérogations qui est restauré. En effet, **les dérogations dont bénéficiaient certains véhicules dans le cadre de la ZCR et qui ont cessé de s'appliquer le 31 décembre 2020 sont rétablies et pérennisées, tout au moins jusqu'au 1er juin 2024.**

Ainsi, l'arrêté préfectoral du 28 mai 2021 prévoit que les mesures de restrictions qu'il édicte ne s'appliquent pas aux véhicules suivants :

véhicules des professionnels effectuant des opérations de déménagement munis d'une autorisation ;

véhicules utilisés dans le cadre d'événements ou de manifestations de voie publique de type festif, économique, sportif ou culturel, munis d'une autorisation ;

véhicules utilisés dans le cadre de tournages munis d'une autorisation ; etc...

Pour plus d'information sur paris.fr - [La Zone à faibles émissions \(ZFE\) pour lutter contre la pollution de l'air](#). Plus d'information également sur metropolegrandparis.fr - [Zone à faibles émissions métropolitaine](#) et <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/zone-a-faibles-emissions-zfe/>

7) Dans la presse dem

Retour au bureau : un tiers des DRH confrontés à des salariés qui ont déménagé

Alors que le retour au travail doit se faire progressivement à compter de ce mercredi, « l'organisation de demain sera forcément hybride, entre travail en présentiel et à distance », prévient la patronne des DRH, Audrey Richard. A [lire dans le Parisien](#)

Fin du télétravail à 100% : les entreprises confrontées aux déménagements de leurs salariés



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 62

[Découvrir la charte d'engagement OTRE DÉMÉNAGEUR](#)

"30% des DRH sont confrontés à des salariés qui ont déménagé pour changer de ville et qui les mettent devant le fait accompli", révèle la patronne des DRH Audrey Richard. A [lire dans actu orange](#)

Boom du télétravail : trois employeurs sur dix confrontés au déménagement de leurs salariés

Nombre de DRH sont confrontés à des demandes de salariés qui ont déménagé des grandes villes, ont recours au télétravail et veulent pouvoir adapter en conséquence leur travail, selon le dernier baromètre de l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH). A [lire dans la Tribune](#)

La crise sanitaire précipite les Français vers les villes «à taille humaine»

Le deuxième baromètre de l'immobilier des villes moyennes confirme un attrait nouveau pour ces communes qui profitent des conséquences des confinements et de l'essor du télétravail. [LE FIGARO](#)