



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 64

[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 :

Un déménageur nous interrogeait cette semaine : « nous avons rencontré plusieurs problèmes de déménagement où les devis sont arrivés tardivement et où nous n'avons pas pu effectuer les déménagements aux dates prévues dont deux déménagements avec remboursement des arrhes en double ».

Est-il possible d'ajouter une mention sur le devis du type : " les dates ne pourront être maintenues que dans un délai de 10 jours suivant l'établissement du devis"

C'est effectivement vous qui fixez la durée de validité du devis, date, et prix.

Le contrat est formé s'il y a un accord sur un prix et une date.... Une fois le contrat formé, vous ne pouvez plus vous dédire...Si le client se réveille trop tard, la date n'est pas garantie, mais lui aussi pourrait se dédire, si le contrat n'est pas formé...

Une telle clause nous semble tout à fait possible sans générer les foudres de la direction de la protection de la population DDPP (ex DGCCRF) qui est un peu sur le dos des entreprises de déménagement actuellement.

Nous avons déjà abordé ici il y a quelques mois la piste du Yeald Management, que les compagnies ferroviaires et aériennes savent fort bien utiliser.

Vous voulez un déménagement non modifiable et non remboursable ? cela a un certain prix...

Vous voulez de la souplesse, un billet « open », choisir vos dates, ce ne sera alors pas le même prix. Même dans un avion sur le siège à côté, votre voisin pourra payer le double ou le triple de votre prix, en fonction du taux de remplissage notamment à un instant T.

La profession doit savoir innover, se moderniser, assumer sa transition énergétique (en se lançant massivement dans le programme EVE par exemple), et évoluer vers sa digitalisation.

Le devis (forcément gratuit) avec un litre de gazole à plus de 1,50 € est devenu une aberration n'incitant pas à la transition écologique. A nous de faire encore évoluer [l'arrêté des prix qui depuis le 27 avril 2010](#) nécessiterait bien encore un petit toilettage pour le mettre plus en phase avec la réalité des entreprises.

1) Tension de recrutement dans le transport et le déménagement : plan de réduction des tensions de recrutement : répondre dès maintenant aux besoins des entreprises et préparer l'avenir

Pour répondre aux tensions actuelles et à venir, Jean Castex, Premier ministre et Elisabeth Borne, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, ont lancé le 27 septembre 2021, un plan ambitieux de 1,4 milliard d'euros qui mobilise les Régions et Pôle emploi, et qui met l'accent sur les formations en situation de travail.

Ce plan a d'abord pour ambition de répondre aux besoins immédiats des entreprises, en orientant les demandeurs d'emploi et les salariés vers les métiers les plus demandés. Il vise également à faciliter les transitions professionnelles des salariés, pour leur permettre de monter en compétences, et de se réorienter vers les métiers porteurs. Ce plan porte, enfin, une attention spécifique aux demandeurs d'emploi de longue durée, en privilégiant les mises en situation en entreprise, qui ont démontré leur efficacité.

La formation des salariés et des demandeurs d'emploi est déterminante pour répondre non seulement aux besoins de court terme mais aussi – pour accompagner les grandes transitions en cours qui feront notre économie de demain, c'est-à-dire les métiers de la transition écologique, du numérique, de l'industrie et des services. A lire [sur le site du Ministère du travail](#)

La commission paritaire déménagement y travaille également, ayant reçu M. Dole lors de la réunion paritaire du mardi 14 septembre 2021, vous trouverez [au lien ci-joint le PPT de M. Dole](#) qu'il a corrigé et enrichi suite aux discussions qui ont lieu.

2) Peut-on exiger le règlement du solde d'un déménagement avant la fin du déménagement ?

En cas de litige ou de contrôle de l'administration, vous trouverez ci-dessous des extraits des fiches pratiques de la revue et [du site « que choisir »](#) ou de [l'Institut National de la Consommation INC](#), mais qui ne sont pas du tout adaptées à l'international ou l'usage et d'encaisser l'intégralité du prix avant le départ, sinon, il sera souvent pratiquement impossible d'en récupérer le solde, surtout quand le lieu de destination finale est une destination un peu exotique...

Le déménageur peut-il exiger de recevoir la totalité du prix avant le déchargement ? (20)

Votre contrat fixe les modalités de paiement. Il prévoit un paiement à la commande (par exemple 30 % du prix) et le solde à régler une fois l'opération de déménagement réalisée. Les déménageurs prévoient, en général, le versement d'arrhes (et non d'un acompte). Sauf stipulation contraire, les sommes versées d'avance sont des arrhes : chacun peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le déménageur en les restituant au double.

Est alors abusif d'exiger que le prix soit entièrement payé avant que le client ait pu vérifier l'état des objets déménagés ou d'empêcher le client de retenir une partie du prix alors qu'il constate une perte, une avarie ou un retard.

Références juridiques : Article 1er de l'arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement. Recommandation de la commission des clauses abusives n° 82-02 Déménageurs ou encore [sur la fiche INC](#)

Le déménageur peut-il exiger le versement du solde du prix pour décharger ? (12)

Absolument pas. Le contrat signé au départ a fixé les modalités de paiement du déménagement, soit une partie à la commande, parfois une seconde au chargement, et le solde à la livraison. Or, la livraison n'est considérée comme effectuée qu'après signature par le client du bulletin de livraison. A titre d'exemple, un déménageur qui exige le règlement du solde pour décharger et qui, devant le refus du client, suspend le déchargement peut être condamné à indemniser son client des frais occasionnés par ce retard : hôtel, restaurant, achat de linge de rechange...

Que faire en cas de litige ?

Montant des indemnisations

Le montant des indemnisations est fixé en fonction de trois paramètres :

la valeur de remplacement : elle correspond au prix que le consommateur devrait payer pour remplacer le bien, diminué d'un coefficient qui tient en compte sa vétusté ;

les montants prévus par le contrat qui fixe une valeur pour la totalité du mobilier et une valeur maximale par meuble. L'indemnité est plafonnée en fonction de ces montants sauf si le déménageur a commis une faute lourde ;

le contrat d'assurance auquel le consommateur a souscrit.

Règlement du litige à l'amiable

Si le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, il peut saisir gratuitement [le médiateur de la consommation](#) dans un délai d'un an à compter de la réclamation. Le médiateur est un professionnel indépendant désigné par le déménageur. Les coordonnées du médiateur doivent obligatoirement avoir été communiquées au consommateur dans les documents contractuels.

La saisine se fait par courrier simple ou directement sur le site internet du médiateur. Le consommateur joint une copie de toutes les pièces qui constituent le dossier (devis, conditions générale, bulletin de livraison...).



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 64

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

Saisine de la justice

En cas d'échec de la médiation et/ou de refus d'indemnisation de l'entreprise, le consommateur peut contacter la chambre syndicale du déménagement (si l'entreprise est adhérente) ou saisir la justice dans un délai d'un an à partir du jour de la livraison.

Il peut demander des [dommages-intérêts](#) pour le préjudice subi (exemple : le remboursement d'un objet cassé).

Le tribunal compétent dépend du montant du litige :

tribunal d'instance pour un litige inférieur ou égal à 10 000 € ;

tribunal de grande instance pour un litige supérieur à 10 000 €.

3) Offre spécifique TPE pour le secteur du déménagement développée par l'Assurance maladie

La CNAM TS nous rappelle l'offre spécifique TPE pour le secteur du déménagement développée par l'Assurance maladie – risques professionnels, lancée le 15 juin par l'INRS et [sur le site Ameli](#).

[dépliant d'interpellation ed6378](#) - Déménagement. Santé au travail passez à l'action !

outil d'évaluation des risques en ligne OiRA Déménagement

outil « Agir suite à un accident du travail »

En complément de ces ressources internet, l'enregistrement du webinaire pour faire découvrir les différents outils mis à votre disposition par l'Assurance Maladie – Risques professionnels, diffusé le 8 juillet dernier, est disponible [sur la chaîne Youtube](#) de la Cnam :

D'autres outils (fiches « comment bien choisir son matériel », fiches solutions) seront disponibles dans les prochains mois.

Tous les outils présentés sont gratuits, spécifiques aux TPE et co-construits avec les professionnels de ces secteurs, dont l'OTRE.

4) Un contrat CDD non signé devient CDI, sauf quand le salarié refuse de le signer délibérément

L'absence de signature d'un contrat CDD entraîne, à la demande du salarié, la requalification en CDI, sauf lorsque le salarié a délibérément refusé de signer le contrat de travail de mauvaise foi ou dans une intention frauduleuse

Une salariée est engagée dans le cadre d'un contrat de travail [CDD](#) d'usage à temps partiel, du 23 septembre 2014 au 30 mai 2015.

Le 22 juin 2015, la salariée saisit la juridiction prud'homale de demandes en requalification de la relation de travail en contrat de travail à durée indéterminée à temps plein et en paiement de diverses sommes au titre de la rupture et de l'exécution du contrat de travail. Elle demande notamment la requalification du contrat [CDD](#) au motif que le contrat ne comportait pas sa signature.

Dans son arrêt du 10 mars 2021, la Cour de cassation ne donne pas raison à la salariée de sa demande de requalification au titre que le contrat CDD n'avait pas été signé, rappelant à cette occasion que :

La signature d'un contrat de travail CDD a le caractère d'une prescription d'ordre public ;

Dont l'omission entraîne, à la demande du salarié, la requalification en contrat de travail à durée indéterminée ;

Il n'en va autrement que lorsque le salarié a délibérément refusé de signer le contrat de travail de mauvaise foi ou dans une intention frauduleuse. Décision intéressante, pour des situations qui peuvent arriver plus souvent qu'on ne le croit, surtout dans le secteur du déménagement....

Cour de cassation du 10 mars 2021, pourvoi n°20-13265

5) Changement de morphologie du marché immobilier

Le volume de ventes de logements anciens en cumul sur les douze derniers mois atteint 1 130 000 transactions à fin mai 2021, un niveau record depuis 2000. Ce volume est d'autant plus remarquable que même s'il intègre le report des ventes non réalisées lors du premier confinement, il traduit avant tout le dynamisme du marché immobilier sur toute cette période.

La tendance soulignée le trimestre précédent se confirme encore : si le nombre de transactions augmente, c'est au profit d'une nouvelle typologie de biens et vers des zones géographiques qui s'éloignent des grandes villes. Certains biens qui répondaient alors à une demande essentiellement locale trouvent désormais preneur auprès d'un panel plus large d'utilisateurs. On observe ainsi des relocalisations, notamment vers des petites villes, voire des villes moyennes ([Baromètre de l'immobilier des villes moyennes, Conseil supérieur du notariat et Agence nationale de la cohésion des territoires, juin 2021](#)).

Ce constat a d'abord été ressenti spécifiquement pour les maisons anciennes autour de la capitale, les Parisiens ayant témoigné une tendance marquée à partir vers des petites villes, essentiellement situées dans des départements limitrophes. Fait nouveau, les chiffres des bases immobilières

notariales révèlent une tendance similaire en maisons anciennes dans d'autres métropoles : ainsi, autour de la métropole lyonnaise, et dès le deuxième semestre 2020, les Lyonnais ont davantage orienté leurs départs vers des villes de moins de 3 500 habitants situées dans les départements limitrophes (Isère, Ain, Loire), dans des zones plus vertes, aussi sans doute financièrement plus accessibles. Cette envie de verdure, corroborée par l'essor impromptu du travail à distance, semble traduire une volonté de « déconnexion connectée ».

Cette même analyse des bases immobilières notariales, réalisée autour de Toulouse, traduit une progression semblable, pour Toulouse intra-muros ainsi que pour la métropole toulousaine, vers des villes de moins de 3 500 habitants, même si les Haut-Garonnais quittent peu leur département.

Ces mouvements demeurent raisonnables, même s'ils sont tangibles. Ce qui semble être un début de généralisation à l'échelle des métropoles françaises trouve écho dans le fait qu'au second semestre 2020, les Français ont eu une plus grande propension à quitter leur département d'origine qu'au second trimestre 2019. Le nombre de « départs » a progressé de 13 % malgré un nombre de transactions à fin 2019 supérieur à celui de fin 2020 (1 067 000 transactions contre 1 024 000 transactions). A lire dans les [notes de conjoncture des notaires](#), ce qui donne un bon aperçu de l'évolution du marché à venir.

6) Dans la presse dem

Marseille : le corps d'un déménageur retrouvé carbonisé dans son camion

L'homme dormait dans son camion qui a été touché par un incendie.

La victime était un employé d'une société de déménagement âgé de 40 ans, a indiqué le parquet à l'AFP, qui « dormait dans le camion qui effectuait un transport de mobiliers et d'effets personnels d'une famille (déménagement en cours) ». A [lire dans le Parisien](#) ou [dans la Provence](#) ou [le Figaro](#).

Or nous venons d'apprendre qu'il s'agit d'un chauffeur de l'un de nos adhérents OTRE.

Au-delà de l'émotion qu'un tel drame suscite, nous présentons toutes nos condoléances à l'entreprise et à la famille de la victime, mais l'entreprise nous demande de passer aussi un message de prudence, prenez soin de vous. Dans un métier essentiellement d'équipe comme le déménagement, il peut parfois être dangereux de se retrouver seul.

Ce drame fait suite à un autre il y a quelques jours, ou un chef d'entreprise s'est retrouvé seul écrasé par un de ses véhicules lourds alors qu'il était seul sous le véhicule en train de changer une roue.

Prenez soin de vous, et soyez prudents, votre vie est trop précieuse, [une cagnotte Litchee a été ouverte](#) pour la famille de la victime de ce déménageur qui manquera à la profession.



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 64

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

PARTAGEZ AU MAXIMUM : À la mémoire de Rachid !*

Rachid SIDHOUM paix à son âme nous a quitté mercredi 22 septembre 2021.

Il se reposait à Marseille dans son camion après de longues heures de route depuis la région parisienne pour le déménagement d'une cliente dans la région.

Plusieurs voitures ainsi que le camion ont été incendié dans la nuit. Rachid ne s'en est malheureusement pas sorti.

Nous organisons cette cagnotte dans le but de soutenir sa femme et ses filles, ainsi les aider à organiser les obsèques qui auront lieu en Algérie dans sa Kabylie natale.

Il était très souriant et apprécié par ses clients et ses collègues et il va beaucoup leur manquer.

merci par avance pour votre soutien. 1 partage = PLUS de visibilité = plus de chances de trouver des donateurs !

Baromètre de l'immobilier : en Ile-de-France, la fièvre acheteuse des «Parisiens qui veulent fuir le béton»

Mis à part Paris, grand perdant de la pandémie, 1^{ère} et 2^{ème} couronnes continuent d'attirer les acquéreurs en quête d'espace et d'extérieurs. Dans certains départements longtemps en retrait, comme l'Essonne ou la Seine-et-Marne, les prix ont même flambé de 6% en un an. [LE PARISIEN](#)

Un quart des Français prêt à changer de métier pour avoir un autre cadre de vie

Les Français sont majoritairement en quête d'un cadre de vie différent de celui dans lequel ils évoluent aujourd'hui, selon les résultats d'une étude menée par l'ObSoCo avec le cabinet d'études Chronos. Ces aspirations, qui ont été renforcées par la crise sanitaire, sont particulièrement fortes chez les urbains, en mal de nature et d'espace. Plus surprenant, les Français sont prêts à rallonger leur temps de trajet domicile-travail quotidien de près de 30 minutes pour bénéficier d'un meilleur cadre de vie, et 44% des 55% de Français qui souhaiteraient déménager (soit 24% de l'ensemble des Français) sont même prêts à reconsidérer leur situation professionnelle à cette fin. Explications. A [lire dans la Tribune](#)

Paris trop chère pour 47% de ses habitants qui souhaitent déménager

Les habitants de la capitale sont plus enclins que ceux de la petite couronne à vouloir déménager dans les cinq prochaines années, en raison, notamment, du coût de la vie, selon une étude repérée par Le Figaro.

Le coût de la vie est pointé du doigt par 47% de Parisiens. Les Londoniens critiquent, eux, la qualité de vie de leur ville. [Paris](#) et [Londres](#), même combat: retenir ses habitants. Ils sont de plus en plus nombreux à vouloir mettre les voiles dans les cinq prochaines années.

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

44% des Parisiens envisagent de quitter Paris d'ici à cinq ans. Parmi eux, ils sont 47% à motiver leur souhait par le coût de la vie dans la capitale française, chiffre une [étude](#) Ifop réalisée pour le compte de l'Université de Paris et le King's College de Londres. Repérée par [Le Figaro](#), elle précise cependant que les habitants de la petite couronne sont un peu moins nombreux qu'en 2019 à vouloir déménager (45% contre 47%). Il y a deux ans, les Parisiens n'étaient que 40% à envisager un départ.

Si la crise sanitaire est passée par là et a donné à beaucoup d'habitants de la capitale l'envie de disposer de plus d'espace et d'un extérieur, près d'un Parisien sur deux indique que cette envie tient essentiellement au coût de la vie. Un meilleur cadre de vie concerne « uniquement » 40% des sondés. A [lire dans mieux vivre votre argent](#) et à [lire dans le Figaro](#).

Immobilier : la maison et les villes moyennes, grandes gagnantes de la crise sanitaire

Crise ? Quelle crise ? Pas sur le marché immobilier en tous cas, qui continue de battre des records. Mais avec de fortes disparités entre les biens et les lieux géographiques. A [lire dans le Parisien](#)

40 950 logements anciens vendus de mars à mai 2021 (+45 % sur 1 an) en Ile-de-France

Gros plan sur la dynamique des transactions immobilières dans l'ancien en Ile-de-France, entre mars et mai 2021, d'après les données communiquées fin juillet dernier par les Notaires du Grand Paris.

« Avec 40 950 logements anciens vendus de mars à mai 2021, l'activité immobilière francilienne est proche de celle de 2019 (41 250 ventes) et en forte hausse (+47 %) par rapport à mars-mai 2020 où le marché de l'immobilier s'est brutalement arrêté pendant plus d'un mois. L'activité des 3 derniers mois est supérieure de 20 % à celle de la moyenne des 10 dernières années sur la même période (34 150 ventes) », déclare Cédric Blanchet, président des Notaires du Grand Paris, le 28/07/2021.

En Île-de-France, les « volumes de ventes des mois de mars et avril sont supérieurs d'un quart et plus par rapport à la moyenne des 10 dernières années. L'activité semble avoir été plus calme en mai avec 12 690 ventes, ce qui représente 7 % de ventes de plus que la moyenne des 10 dernières années. La hausse de 224 % des volumes de ventes entre avril 2020 et avril 2021 confirme le fort impact du 1^{er} confinement. La grande couronne se distingue de Paris et de la petite couronne. Par rapport à 2019, les volumes de ventes de la période mars-mai 2021 sont en baisse de 4 à 5 % à Paris et en petite couronne alors qu'ils sont en hausse de 4 % en grande couronne », indiquent les Notaires du Grand Paris. A [lire sur immomatin](#)

Quelles sont les villes où les cadres parisiens rêvent de déménager ?

Les cadres de la capitale ont des envies d'ailleurs. C'est en tout cas ce que révèle un sondage réalisé en juillet 2021 par Cadremploi sur les villes préférées des cadres parisiens pour vivre.

Paris, boudée par plus de la moitié des cadres parisiens

Selon les données obtenues, 82% des cadres parisiens souhaitent quitter la capitale dans l'espoir de goûter à une vie moins onéreuse (79%) et à un quotidien au temps de transports réduit (51%).

De manière plus globale, 52% des personnes interrogées se disent insatisfaites de leur vie au sein de Ville Lumière. Une situation que les confinements successifs de ces derniers mois n'ont probablement fait qu'amplifier.

Plutôt métropole ou campagne ?

Pour accéder à la province, 33% des cadres parisiens sont à la recherche d'un poste dans une autre ville ou souhaitent demander une mutation à leur entreprise.

Pour faciliter leurs démarches, ces personnes sondées sont 22% à prévoir un déménagement en amont dans une ville moyenne et 20% dans une métropole. 15% préféreraient déménager dans une petite ville de moins de 50 000 habitants, tandis que 13% souhaiteraient s'installer à la campagne.

Pour poser leurs valises, les cadres parisiens interrogés se sont concentrés sur deux critères majeurs : obtenir un meilleur climat (57%) et trouver un meilleur cadre de vie (89%). A [lire dans Geo.fr](#)

Nancy et Strasbourg boudées par les Français en cas de déménagement, selon une étude

Selon une étude réalisée par OpinionWay, les Français, en cas de déménagement, bouderaient le nord-est de la France au profit de régions plus ensoleillées.

Si vous deviez déménager demain, quelle destination choisiriez-vous ? Pour les Français interrogés dans le cadre du [sondage OpinionWay pour L'Officiel du Déménagement](#), une chose est sûre, le nord-est de la France est loin de faire partie des plans.

Sur les 1 010 personnes interrogées, 3% seulement optent pour Strasbourg. La Lorraine est d'autant plus boudée, puisque Nancy est la seule ville qui la représente. Mais, là encore, le score n'est pas glorieux. Selon les données rapportées, 1% des interrogés aimerait s'y installer.

D'après l'étude, 32% des interrogés souhaitent déménager en raison du climat de leur région, qui ne leur convient plus.

C'est notamment le cas des habitants du Nord-Est, « plus désireux de déménager dans un endroit plus chaud ou plus ensoleillé » comme le rapporte OpinionWay. Ils sont d'ailleurs 50% à penser ainsi, ce qui représente un écart de 18 points avec la moyenne. A [lire dans actu.fr](#)



CONSEIL DE MÉTIER DÉMÉNAGEMENT INFO DÉM OTRE - numéro 64

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

Déménagement entre amis : qui est responsable en cas d'accident ?

La période estivale est souvent propice au déménagement. Si vous décidez de faire appel à des amis et/ou de la famille, quelques précautions s'imposent car vous pourriez engager votre responsabilité en cas d'accident. A [lire dans les DNA](#)

7) Agenda :

Congrès national OTRE à Bordeaux : 4 novembre 2021 [inscription et programme ici](#)

Salon Solutrans à Lyon : du 16 au 20 novembre

Négociations paritaires (CPPNI) : 17 novembre 2021

Conseil de métier déménagement : 7 décembre 2021

Négociations paritaires (CPPNI) : 10 janvier 2022