

## LE DROIT ET VOUS, EN QUESTIONS-RÉPONSES

Réserves des clients et procédures judiciaires  
de plus en plus fréquentes :

**SAVOIR ANTICIPER ET RÉAGIR**



© danieljourné - Fotolia

## ACTUALITÉS SOCIALES : L'OPINION DE THIERRY GROS, 1<sup>er</sup> Vice-Président de la CSD & Président de la Commission Sociale

### DOSSIERS PROFESSIONNELS DU MOMENT DANS LE DÉMÉNAGEMENT :

Lutte contre le travail illégal, pénibilité, protection sociale, militaire, CGV, médiation, écotaxe...

### LA VIE DE LA CHAMBRE SYNDICALE DU DÉMÉNAGEMENT :

AGO, élections, 90<sup>ème</sup> Congrès, formations...

### ENVIRONNEMENT SYNDICAL, DES FORCES FÉDÉRÉES AUTOUR DE LA CSD

La CNM, l'UFT et la FNTR : ensemble pour défendre l'intérêt collectif





# PARCE QU'UN CAMION NE DOIT JAMAIS VOUS LAISSER TOMBER

RENAULT  
TRUCKS  
DELIVER<sup>®</sup>

FAIBLE RAYON DE BRAQUAGE  
GRÂCE À L'ARCHITECTURE AVANCÉE DE LA CABINE.

VEHICULES UTILITAIRES



Envie d'en savoir plus  
sur le Renault Trucks D CAB 2M ?  
[renault-trucks.fr](http://renault-trucks.fr)

Renault Trucks SAS au Capital de 50 000 000 € - 55 Avenue FRS Lyon - France 69633 - Renault Trucks Utilitaires. Renault Trucks tient ses engagements.





© Sébastien Delarue

## Que voulons-nous pour notre profession ?

*Je suis rentré dans le syndicalisme séduit par le discours d'un certain Serge Fontaine, qui, avec sa gouaille bien parisienne semblait prêt à déplacer des montagnes pour défendre sa profession. Je suis devenu son Vice-Président et l'ai accompagné durant son mandat en tant que VP chargé des affaires sociales, école ô combien instructive pour qui veut vraiment faire du syndicalisme... Au social, on se frotte aux négociations interminables, on comprend que parfois il faut prendre le temps de l'échange pour convaincre.*

*Aujourd'hui à la tête de notre Chambre Syndicale, je prends du temps sur mon activité d'entrepreneur pour tenter d'apporter du bon à ma profession. Un peu trop rêveur, je pensais que j'aurais le soutien de tous car autour de notre CSD, qui y'avait-il, à part des déménageurs comme moi ! C'était sans compter sur la politique qui prend le pas sur le syndicalisme, mais aussi sur la mutation de la profession, que certains voient comme une opportunité de bouffer tous les autres. Sans qu'on y prenne garde, les grandes surfaces du déménagement se montent, mais il n'y en aura pas des centaines ! Je dis attention à ceux qui ont le ventre trop grand, qu'ils ne soient pas avalés par plus fort qu'eux !*

### Que voulons-nous pour notre profession ?

*Des entreprises de qualité, capables de répondre à la demande de plus en plus diversifiée des clients ! Il y a de la place pour tout le monde : pour le déménagement de la grand-mère propriétaire de meubles Napoléon III, à celui du fiston qui n'a que du Ikéa ; la prestation ne sera pas la même, le prix non plus !*

**Contrairement à ce que nous pensons dans nos journées difficiles, nous avons un bel avenir si l'on considère que nous ne faisons que 20 % des déménagements, que le monde actuel a la bougeotte, que nous sommes encore peu nombreux sur le marché international, que la conservation des biens n'en est qu'à ses balbutiements et que la demande ne cesse de croître et de muter.**

*Ce qui me fait plaisir, c'est de voir tous ces jeunes prendre des responsabilités au sein de notre organisation professionnelle, car ce sont eux l'avenir ; ce qui me désespère, c'est de voir un adhérent se détourner de la CSD, car une profession comme la notre a absolument besoin d'être unie !*

**Un syndicat a un très fort impact sur la santé des entreprises par la politique qu'il mène, par les outils qu'il propose aux professionnels pour évoluer, par l'image qu'il donne aux pouvoirs publics. Un syndicat n'est fort que s'il représente tout le monde, petits et grands, que si aucune entreprise n'a le pouvoir, mais que c'est bien l'intérêt collectif qui dirige, que s'il est capable de s'unir pour une seule cause : le bien de la profession !**

*Je ne fais pas de politique, mais revendique de faire du syndicalisme ! La main reste tendue, y compris vers ceux qui ont pris des responsabilités ailleurs. Ils doivent comprendre que la CSD est la seule et unique organisation professionnelle qui existe pour défendre la profession du déménagement et qu'en lui nuisant, ils se nuisent à eux-mêmes. Je n'ai aucune rancune ni rancœur, je n'ai que la farouche envie que toute la famille du déménagement compose et soutienne la CSD !*

*Le tout, c'est de savoir ce que nous voulons pour la profession.*

**Yannick COLLEN**

Président





## VOTRE NOUVEAU DÉPÔT À AUBAGNE



Fournitures et Matériels de Déménagement

**NOUVEAU ! VITROLLES DÉMÉNAGE !**

**VENEZ VISITER ET ACHETER DANS NOTRE NOUVEL ENTREPÔT DE 1 600m<sup>2</sup>**

**NOUVEAU ! LOCATION DE MATÉRIEL !**

**FMD Aubagne**

366, avenue du Passe-Temps - ZA Napollon - 13400 Aubagne

Tél. : 04 86 36 90 10

[www.fmd-sa.com](http://www.fmd-sa.com)

**Horaires d'ouverture : 8 h 12 h – 14 h 17 h - Fermé le vendredi après-midi (de mi-septembre à mi-avril)**



Mai 2016

## Assemblée Générale Ordinaire

*« Nos différences doivent devenir notre force et nos divisions un souvenir du passé » (Yannick Collen)*

Jeudi 26 mai dernier s'est tenue l'Assemblée Générale Ordinaire de la Chambre Syndicale du Déménagement : retour sur les principaux temps forts de cet événement.

Conformément aux statuts, l'AGO a été dédiée en partie à la présentation des comptes par la Trésorière et le Commissaire aux Comptes : c'est avec beaucoup de professionnalisme et de savoir-faire que Mme Sylviane Derouet et M. Didier Lehoucq ont déroulé leur rapport annuel. L'exercice 2015 a été approuvé à l'unanimité par les participants, validant et clôturant officiellement les comptes.

Dans son rapport moral, le Président Yannick Collen s'est appuyé sur le climat social actuel de la France pour rebondir sur l'importance et la nécessité de l'engagement syndical. « Aujourd'hui, plus que jamais, notre Chambre Syndicale se doit d'être en ordre de marche face à tous les défis que doit relever notre Profession. [...] Ce qui compte plus que tout, c'est de garder la tête froide et de rester unis. Le combat syndical est notre combat dans le respect des lois répu-

blicaines, avec comme arme essentielle, la conviction, qui permet la persuasion ! A ceux qui pensent que c'est d'être faible que de chercher le débat et la discussion plutôt que de bloquer tout un pays pour se faire entendre, je maintiens que c'est la seule façon d'aboutir dans le respect et la sérénité nécessaires pour avancer. [...] Nos 1300 entreprises unies aux 65 000 entreprises du transport doivent brandir l'étendard de la solidarité, défendre leurs valeurs avec toute la conviction qui nous anime. C'est un énorme challenge qui nous défie. Nos combats sont infinis, mais la vraie bataille à gagner c'est celle de l'adaptation au changement inéluctable de notre société. » Avant de conclure : « C'est avec force, courage et conviction que vos élus et vos permanents se démènent pour défendre vos intérêts. Mais sans vous, sans votre appui, sans votre propre engagement, la CSD n'est rien et ne peut rien pour vous ! »

Elections à la CSD :

## de nouvelles compétences parmi les élus

Suite à l'annonce récente de Raphaël Laurent, Vice-Président de la CSD (Laurent Déménagement, Fréjus) de la vente de son entreprise de déménagement et donc de la démission de son mandat, c'est Karen Brudy (Brudy & Fils, Mérignac / Présidente du Secteur déménagement de Particuliers) qui a été élue à l'unanimité par les membres du Comité de Direction pour assurer l'intérim dans l'attente de la prochaine élection. Par ailleurs, deux autres bénévoles ont été choisis à l'unanimité au printemps 2016. Lors du Bureau National du 13 avril, Sébastien Le Bail a été nommé à la présidence du Secteur Conservation des biens, succédant ainsi à Alain Courtet et à l'issue de l'Assemblée régionale Aquitaine Limousin Poitou-Charentes du 30 avril, Jean-Luc Muratet a été nommé à la tête du groupement, prenant la suite de Karen Brudy.



**Karen Brudy, Vice-Présidente & Présidente du Secteur Déménagement de particuliers**  
(Brudy & Fils, 33 Mérignac)

### « Jeune, dynamique et motivée » !

Avant de reprendre la société familiale, Karen Brudy est passée par un bac scientifique, une licence de psychologie et un BTS Force de vente Banque et Assurance. De 1974 à 2003, elle a grandi avec l'entreprise familiale dont elle connaît bien les valeurs, ayant vu son grand-père et son père faire vivre Brudy & Fils. Elle en a modernisé les équipements et prône aujourd'hui la diversification des activités, en raison des besoins grandissants et changeants des clients.

Karen Brudy est humaniste et empathique : « A chacun une place et un rôle à jouer. Il suffit juste de déceler et de faire émerger les talents ! » Mais elle déplore au secteur bons nombres de handicaps : absence d'incitation fiscale, tensions sur le recrutement, disparité des prix en basse saison et dumping social avec les travailleurs détachés. L'économie collaborative et le manque de cohésion entre les groupements commerciaux et l'ensemble de la profession lui paraissent également problématiques.



« Succéder à Raphaël Laurent, pour lequel j'ai beaucoup d'estime et travailler avec des élus qui œuvrent bénévolement dans l'ombre est pour moi une grande fierté ! » a-t-elle commenté après son élection. Son mandat va lui permettre de porter la voix des TPE / PME qui peinent à se diversifier et sont submergées par la lourdeur administrative. Elle entend bien « participer à la défense des intérêts de la profession et uniquement ceux de la profession qui présentent bien des spécificités, eu égard au transport ». Son engagement donne du sens à sa mission de chef d'entreprise : « Travail-

ler main dans la main avec des hommes et des femmes qui partagent les mêmes valeurs et qui croient en l'élan collectif » et Karen Brudy de conclure : « Pour l'avenir, il faut réamorcer le dialogue entre entreprises représentatives du secteur et parler d'une seule voix ! ».

Sa grande fierté est d'arriver à maintenir un bon équilibre entre ses ambitions professionnelles et son bonheur familial. Enfin, Karen Brudy aime particulièrement une phrase de Régine Desforges, reflétant sa pugnacité : « Rien n'est impossible, il faut seulement un peu de courage ».

## Sébastien Le Bail, Président du Secteur conservation des biens (Le Bail Déménagements, 56 Vannes)



### « Un battant plein d'idées » !

Après une formation BTS Comptabilité et Gestion, Sébastien Le Bail a effectué son service militaire dans la Gendarmerie. En 1999, alors engagé comme comptable, il découvre le métier de déménageur au sein de la société Dubreuil à Vannes et la rachète au bout de 6 ans. Il la dirige depuis, a conservé les couleurs de France Armor par passion et nostalgie et assume son « côté paternaliste » avec ses salariés.

Très motivé par les nombreux challenges à relever et par le sentiment d'apporter du réconfort aux clients, il pense cependant que le métier est en pleine restructuration. « Fini le déménageur de famille dont on pouvait se transmettre l'adresse de bouche à oreille ! » En cause, les sites internet collaboratifs qui tuent la profession et, aussi, la recherche par les clients d'un prix bas au détriment de la qualité. Il déplore également la concurrence des -3,5T et l'arrivée de personnels détachés, faussant les grilles tarifaires. Quant

à l'avenir, la conjoncture économique et les trésoreries de plus en plus serrées constituent de vraies menaces. Il faut que les entreprises se diversifient tout en développant leurs prestations au détail, selon le besoin du client.

Avant d'en prendre les rênes, Sébastien a travaillé au sein du Secteur conservation des biens sur les projets de CGV & RI du self, qui se sont concrétisés : c'est là qu'il s'est passionné pour le travail d'équipe mené en faveur de la profession. La défense des valeurs et l'accompagnement des adhérents sont les enjeux majeurs de son engagement. La révision du mécanisme de recouvrement des impayés dans le contrat de self-stockage est l'un des objectifs de son mandat.

Le jour où Sébastien Le Bail a reçu son premier camion-remorque tout droit sorti du carrossier avec, dessus, son nom en grosses lettres reste sa plus grande fierté ! Son expression favorite : « Pas content, content quand même ! », car il faut savoir prendre sur soi.

## Jean-Luc Muratet, Président du groupement régional Aquitaine Limousin Poitou-Charentes (MDGM Les déménageurs bretons, 33 Mérignac)



### « Le goût de la compétition »

Jean-Luc Muratet vient d'un petit village du Cantal, « de ces campagnes dont les jeunes partent par manque de travail ». A la suite d'études assez courtes - DUT de mécanique en 1982 - en raison du métier de son père (garagiste) et de sa passion pour le pilotage automobile, il travaille dans l'entreprise de déménagement de Bernard Mesnager, pendant 21 ans à Châteauroux puis à Tours. Il reprend ensuite les Déménageurs Bretons à Bordeaux, première agence de France en terme de chiffre d'affaires, à l'époque comme aujourd'hui. Les dernières années ont été consacrées à la croissance externe : création d'un self-stockage et d'une activité de location de véhicules (5.000.000€ de CA en 2015 sur les 4 entreprises).

Il se dit très investi dans ce métier qu'il considère comme : « plein de ressources ». Mais il déplore le manque de professionnalisme en matière de gestion qui maintient la profession dans un niveau de prix trop bas et donc incompatible avec les exigences de la clientèle. Il se décrit comme « exigeant, sans doute un brin excessif, voire parfois psychorigide (même si je m'arrondis avec l'âge) ! ».

Son engagement syndical repose sur trois idées : la défense de l'intérêt commun, l'apport d'idées nouvelles et une vision constructive de l'avenir. Ce mandat va lui permettre d'influencer un peu le cours des choses : « Mieux vaut agir que critiquer ! ». M. Muratet souhaite améliorer les liens entre les chefs d'entreprise de la région et insiste pour que la profession prenne la mesure de ce que signifie l'arrivée des travailleurs de l'Est. Selon lui, le regroupement d'entreprises va continuer avec le risque que, seuls les plus malins s'en sortent et « pas forcément les plus professionnels ».

Sa famille et ses quatre fils représentent sa plus grande fierté personnelle. Au plan professionnel, il espère simplement « ne pas avoir encore écrit la totalité du texte dont il souhaite être fier à la fin de sa carrière ». Pour cerner sa personnalité, sachez qu'il apprécie particulièrement les derniers vers de Cyrano de Bergerac : « Je me bats, je me bats, je me bats..., mais je vous reconnais mes vieux ennemis, le mensonge, la lâcheté, le compromis ! », mais aussi les dialogues d'Audiard : « En général quand les types de 120 kgs commencent à causer, ceux de 60 kgs les écoutent... ». Toute une philosophie !

© Fotolia

## Mandelieu-la-Napoule : c'est là que la CSD fêtera son 90<sup>ème</sup> Congrès !

Cette année, c'est dans le Sud de la France, à Mandelieu-La-Napoule que se déroulera le 90<sup>ème</sup> Congrès de la CSD, les 25 et 26 novembre prochains.

Ce rassemblement annuel des déménageurs est incontournable pour tous les professionnels en activité qui souhaitent rester au cœur de l'actualité du métier. Outre les nombreux moments d'échange privilégiés entre confrères, de nombreux débats menés avec des experts et des professionnels, ainsi qu'un espace d'exposition des partenaires du déménagement permettront à chaque congressiste de repartir avec de nouvelles idées à mettre en œuvre dans son entreprise !

Tous les sujets d'actualité de la profession seront abordés par la Déléguée Générale Laurence Lechaptois et le service social et juridique de la CSD, qui seront entourés d'intervenants spécialisés en fonction des différentes thématiques abordées.

Des débats qui s'annoncent riches, auront lieu sur l'économie dite « collaborative » dans le déménagement, sur l'instauration de la médiation obligatoire dans les Conditions Générales de Vente de la profession, sur les conditions de l'exercice du pouvoir disciplinaire de l'employeur et encore sur le choix entre l'achat ou la location de ses camions.

Point d'orgue de ce 90<sup>ème</sup> Congrès, la **présentation des statistiques analysées de la profession ! Une grande première proposée par la CSD**, dont l'objectif est de permettre

à chaque chef d'entreprise de se positionner et d'avoir une visibilité de son secteur d'activité.

Une Assemblée Générale aura également lieu pour la tenue d'élections. En effet, la Trésorière Madame Sylviane Derouet, qui aura su remporter la confiance unanime des adhérents tout au long de son mandat prend sa retraite l'an prochain. De son côté, Monsieur Raphaël Laurent, qui aura accompagné en tant que Vice-Président Serge Fontaine, puis Yannick Collen a vendu son entreprise (Laurent Déménagement à Fréjus). Leur dévouement à la défense de la profession mérite votre présence et les candidats à leur remplacement vos encouragements.

Pas de Congrès sans festivité ! Au-delà d'une ambiance toujours chaleureuse instaurée par les congressistes eux-mêmes chaque année autour des déjeuners et pauses, cette année, pour clôturer le 90<sup>ème</sup> Congrès, la CSD vous propose une soirée sur le thème du cinéma, dans le prestigieux casino Palm Beach de Cannes.

**Ne ratez donc pas ce RDV unique des déménageurs !**

RDV sur  
[www.csdemenagement.fr/](http://www.csdemenagement.fr/)  
[rendez-vous/congres-national](http://rendez-vous/congres-national)



Pour faciliter vos démarches logistiques, la Chambre Syndicale a présélectionné 4 hôtels situés à proximité du Centre Expo Congrès de Mandelieu-La-Napoule et a mis en place un site internet de réservations hôtelières.

> Pour réserver dès à présent vos nuitées, rendez-vous sur [www.mandelieu-events.com/fr/csdemenagement-32-cgr](http://www.mandelieu-events.com/fr/csdemenagement-32-cgr) et connectez-vous avec le mot de passe **csdemenagement2016**

## Sébastien Flippe, Président du groupement PACA CORSE nous fait découvrir sa Provence natale avec tout l'amour et la fierté qu'il lui porte !



« Paris n'était encore qu'un village lacustre bâti contre une île de la Seine alors que Massalia, abritée des vents par sa calanque naturelle, recevait, depuis six siècles déjà, les navires en provenance de toute la Méditerranée. 600 ans avant Jésus-Christ, cette cité, qui prendra le nom de Marseille, née des amours d'un marin grec pour une princesse ligurie, accueillera Phéniciens, Rhodiens et quantité d'aventuriers qui deviendront vite d'avisés commerçants. Plus prosaïquement, la soif du profit transformera cette région plus sûrement qu'une conquête brutale, l'arme à la main. Et Marseille deviendra la clé de la Provence, cette Provence si chère à Pagnol, qui saura la décrire avec sa verve truculente confiée à Fernandel et à Raimu, ou celle de Cézanne qui permettra au monde entier de découvrir l'immense beauté des sites provençaux, de la Sainte Victoire à la garrigue.

Le climat y est tempéré et c'est le plus ensoleillé de France ; ses reliefs sont accidentés et très diversifiés ; l'agriculture et l'industrie, remodelés depuis le milieu du XX<sup>ème</sup> siècle n'ont cessé d'améliorer la structure provençale. La Mare Nostrum, vulgairement appelée « Méditerranée », inonde d'un bleu azur les rivages ensoleillés de la Côte d'Azur. Et si les deux tiers du paysage azuréen sont couverts de forêts, la beauté du littoral qui se confond avec la montagne, accentue le charme de ces paysages contrastés entre grande bleue et verte forêt (toute l'année). L'olivier, vénérable compagnon, s'associe avec les chênes lièges, les arbousiers aux boules rouges de la garrigue et autres genêts pour assurer l'épanouissement des chamois, des marmottes ainsi que des centaines d'autres espèces de la faune.

**Je me réjouis vraiment de vous accueillir à Mandelieu-La-Napoule, en novembre prochain, pour un congrès mémorable et j'espère que vous apprécierez cette merveilleuse région de France autant que moi ! »**

© marjoliva - Fotolia





Plaquette de sensibilisation des consommateurs sur le recours au travail illégal



Olivier Vermorel - Vice-Président et Président du groupement régional Ile-de-France, lors de la signature de la Convention régionale de lutte contre le travail illégal du 28 juin 2016

## Travail illégal : la CSD toujours dans l'action

La Convention nationale de lutte contre le travail illégal fête ses 1 ans, l'occasion de dresser un bilan des réalisations en cours.

Cette convention, réclamée de longue date par la Chambre Syndicale, a marqué le début d'une nouvelle grande campagne de terrain. Munie de son bâton de pèlerin, elle a en effet parcouru toute la France pour sensibiliser les acteurs territoriaux sur la nécessité de décliner cette convention en région. La toute première a été signée en Ile-de-France le 28 juin et les autres devraient suivre au cours du dernier trimestre 2016. Grâce aux contacts pris par l'ensemble des présidents de région de la CSD avec les responsables des DIRECCTE\*, des DREAL\*\* et des URSSAF\*\*\*, une véritable collaboration s'est installée, facilitant les contrôles sur le terrain pour combattre les fameux margoulins qui font tant de tort aux entreprises vertueuses.

En parallèle, la nouvelle version de la plaquette grand public réalisée il y a plus de 10 ans par la CSD est désormais à la disposition des chefs d'entreprise. Rénovée graphiquement, son objectif reste le même : sensibiliser les consommateurs sur les risques du recours au travail illégal et sur l'intérêt de faire appel aux services d'un déménageur professionnel. N'hésitez pas à télécharger sa version numérique sur le site internet de la CSD pour pouvoir la distribuer à tous vos prospects notamment au moment des visites chez les particuliers.

Par ailleurs, deux propositions sont actuellement à l'étude pour faciliter la détection des fraudes et donc, le renforcement des opérations de contrôle :

- l'enregistrement du temps de travail des conducteurs de VUL ;
- l'obligation de numérotation des lettres de voiture.

Pour terminer, la Chambre Syndicale et la CFDT ont présenté un projet de carte professionnelle, inspirée de celle réalisée dans le secteur du bâtiment. Cette proposition a été, sur le principe, validée par l'ensemble des autres partenaires sociaux qui l'ont inscrite à l'ordre du jour des prochaines commissions paritaires. L'objectif est de faire aboutir ce dossier avant la fin de l'année 2016.

En multipliant ainsi les actions concrètes sur le terrain et auprès des pouvoirs publics, tout en s'assurant de l'engagement de l'Etat à ses côtés, la CSD a réussi la prouesse de faire de la lutte contre le travail illégal dans le déménagement la priorité des DREAL et DIRECCTE de France. Active sur tous les fronts, ce combat reste son urgence numéro une et la CSD ne relâchera pas ses efforts tant que des activités illégales continueront de prospérer !

\* Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

\*\* Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement

\*\*\* Union de Recouvrement pour la Sécurité Sociale et les Allocations Familiales

## FORMATIONS CSD - AFTRAL

La Chambre Syndicale du Déménagement propose, en partenariat avec l'AFTRAL, un programme de formations diversifié pour répondre aux besoins des entreprises. Il s'inscrit dans le champ de la formation professionnelle continue et s'adresse tant aux salariés qu'aux chefs d'entreprise française de déménagement. Ces cinq prochaines formations auront lieu au Secrétariat de Montreuil (93100) et le détail des programmes est publié sur le site web de la CSD.

### SAVE THE DATE

- **GESTION EFFICACE DE SON PERSONNEL, DE L'EMBAUCHE À LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL - LE 19/10/2016**
- **CHEF D'EQUIPE NATIONAL - DU 02/11/2016 AU 3/11/2016**
- **RESPONSABLE GARDE-MEUBLES - DU 14/11/2016 AU 15/11/2016**
- **TECHNIQUES DE VENTE - DU 16/11/2016 AU 17/11/2016**



*« Nous aurons vécu un printemps 2016 qui laissera, à ne pas en douter, des traces dans notre histoire. »*

Parmi celles-ci la loi El Khomri, devenue une caricature de notre incapacité franco-française à la réforme. Elle a permis à une poignée de « contre tout » d'envahir notre quotidien en bloquant littéralement notre pays alors que, pour la majorité, ils n'étaient même pas concernés ! En fait qui a lu la loi, qui sait vraiment pourquoi il y a eu un tel bin's ?

En réalité, la loi El Khomri, dans sa première version, avait pour ambition de bouger les lignes d'un Code du travail inadapté au marché du travail actuel. Contrairement au Code civil de 1804, bâti par d'exceptionnels juristes, le Code du travail est né avec la révolution industrielle et s'est construit au fil des ans et des conflits. Au démarrage, le code du travail avait pour objectif de protéger le salarié « placé sous la subordination de l'employeur », mais avec le temps, il a bien fallu prendre en considération l'intérêt de l'entreprise car « sans patron : pas d'emploi ! ».

Il m'apparaît évident qu'on ne peut plus raisonner de la même façon quand on doit faire face à 10,2 % de la population au chômage contre 2,2 % dans les années 60. De même, nous ne pouvons pas être régis par les mêmes lois quand personne ne s'imaginait, il y a 50 ans, pouvoir un jour être au chômage alors qu'aujourd'hui, c'est presque vécu comme la case départ de la vie post-étudiante ! Comment prétendre refuser de voir qu'il n'y a plus de gâteau à partager, mais une dette colossale ? Comment ne pas voir que le monde a changé ? Que les enjeux ne sont plus les mêmes ?

**On reprendra ici 3 « horribilis articles » de cette loi fleuve, que personne n'a donc lue...**

D'abord, ce fameux article 2 de la loi El Khomri, qui, à l'heure où j'écris ces lignes, donne la possibilité à l'entreprise, c'est-à-dire au patron et à ses collaborateurs, de chercher ensemble des consensus permettant de signer un accord, sans passer forcément par un syndicat (combien représente-t-il déjà de salariés dans le privé ?) et pouvant déroger à la loi et aux accords de branche ! « Vade retro satanas ! » crie la CGT ! Voilà que l'on pourrait chercher des solutions

alternatives au licenciement en jouant, par exemple, sur les salaires ou la durée du travail, plutôt que sur les effectifs !

On a pu voir aussi dans les défilés des slogans du type « Il faut interdire le licenciement économique ! » plutôt que de repenser à sa définition ! Comme si c'était de gaité de cœur qu'un chef d'entreprise entame une telle procédure ! D'ailleurs, c'est presque un non sujet dans les TPE : quand elles en sont là, elles ne sont pas loin du dépôt de bilan ! Tant pis donc, si la France est le seul pays au monde à instaurer un contrôle judiciaire aussi précis du licenciement économique !

Enfin, un petit mot sur le conseil de prud'hommes, qui serait un « loto assuré » pour les salariés. On oublie juste que ce sont plutôt les cours d'appel composées de magistrats qui sont très généreuses et non les prud'hommes, qui sont composés en parité employeurs/salariés et veillent à fixer des montants raisonnables...

Le pessimisme pourrait nous gagner en regardant ces défilés parfois haineux aux slogans d'un autre âge, en lisant des tracts nous ramenant au temps de l'esclavage... La loi El Khomri s'est sans doute fracassée sur le conservatisme et trouve peut-être sa cause sur le manque de conviction de ceux qui devaient la soutenir...

**L'optimisme revient quand on constate que d'autres syndicats privilégient le dialogue responsable et n'ont pas cédé aux sirènes de ce qu'on appellera le populisme.**

Et puis, somme toute, dans nos entreprises nous sommes bien contents d'avoir du travail, nous retrouvons nos manches et nous serrons les coudes ! Le dialogue social n'a jamais été rompu dans le déménagement avec quelque organisation syndicale que ce soit. Nous ne sommes pas toujours sur la même longueur d'onde avec tous, mais nous nous respectons et sommes bien loin de tous ces cris et ces insultes qui donnent l'impression que la lutte des classes pour certains n'est pas encore finie ! »



## Nouvelle grille de salaire dans le déménagement, un accord responsable

"Depuis toujours, la CSD nourrit le dialogue social avec les partenaires sociaux. Notre profession de main d'œuvre demande un savoir-faire, une véritable qualité de service et c'est pourquoi les salaires de la profession ne peuvent tourner au minimum garanti.

Le sacerdoce de tout négociateur, c'est de trouver le bon compromis entre les revendications des salariés et les possibilités économiques des entreprises. Ces dernières années, la crise économique n'a pas permis de valoriser la grille de salaire de branche à des montants élevés, mais nous avons réussi chaque année, avec les partenaires sociaux à trouver un accord dont nous ne rougissons ni les uns ni les autres. La dernière grille de salaire de février dernier n'a trouvé que la CFDT pour signer un accord responsable avec une augmentation de 0.6% à 1% selon les coefficients, applicable à l'extension et au plus tard au 1<sup>er</sup> juillet 2016. La CFDT nous fait confiance et sait que la parole a une valeur pour notre organisation syndi-

cale. L'extension est un moyen d'éviter que les adhérents appliquent immédiatement la grille de salaire, quand les autres auraient plusieurs mois pour le faire. Les habitudes ont la dent dure et il nous faudra convaincre les autres OS de cette nécessité.

L'augmentation de la grille de salaire fait toujours l'objet de longs débats au Comité de Direction. Le Bureau National a donc demandé à tous les présidents de région de faire voter les adhérents lors des Assemblées Générales régionales sur le maintien ou non de la politique salariale de la CSD. Exception faite pour une région dans laquelle un adhérent s'est exprimé contre, c'est à l'unanimité et sur l'ensemble du territoire que les adhérents ont voté pour la continuité de la politique de la Chambre Syndicale.

**N'oublions jamais que la grille de salaire de branche est, entre autre, la vitrine d'une profession, la garantie d'un dénominateur commun à toutes les entreprises et une arme contre une forme de concurrence déloyale. "**

**Thierry GROS** - 1<sup>er</sup> Vice-Président national et Président de la Commission sociale de la CSD



**AFTRAL**   
Apprendre et se former en transport et logistique

  
Membre fondateur de la  
Confédération Nationale de la Mobilité  


► **AFTRAL** accompagne vos projets  
de formation, tout au long de votre vie !

Contact national : [philippe.boucherie@aftral.com](mailto:philippe.boucherie@aftral.com)

+ de services

+ de proximité

+ de résultats

## Nouvelle réglementation pour **le détachement des salariés**

### Une réelle avancée ?

La France est le pays de l'UE où le cabotage, légal et illégal, est le plus important, fragilisant encore un peu plus une branche en difficulté. L'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2016 du décret d'application du 7 avril 2016 pris en application de la loi Macron de 2015 a pour objet d'instaurer une concurrence plus loyale entre entreprises françaises et entreprises domiciliées hors du territoire. Comme par le passé, sauf accord particulier de l'UE avec certains pays, les entreprises étrangères hors UE, ne sont pas autorisées à effectuer du cabotage.

**Ce qui est nouveau**, c'est que tout cabotage et même toute opération ponctuelle de transport devient soumise aux règles du détachement, quel que soit le véhicule, dès qu'il y a chargement ou de déchargement de marchandises sur le territoire français et que des salariés d'une entreprise de l'UE non française ou étrangère à l'UE y sont employés. Toutes les situations sont couvertes par le décret :

- le détachement de salariés par une entreprise de l'UE qui, pour son compte propre assure une prestation de service en France auprès d'un client final.
- le détachement à l'intérieur d'un groupe international dont une filiale de l'UE met des salariés à la disposition de la filiale française.
- le détachement de salariés d'une entreprise de travail temporaire de l'UE qui met à disposition des salariés auprès d'une entreprise française ou non française, dans les limites de l'UE, pour une opération effectuée en France.

**Ce qui est également nouveau**, c'est le renforcement des obligations liées au détachement dans le transport :

- l'attestation de détachement remplace la déclaration.
- l'entreprise a un représentant légal sur le territoire français qui détient les dossiers administratifs des salariés détachés et doit les garder 18 mois après la fin du détachement.
- il est obligatoire que les salariés détachés aient travaillé, dans la même entreprise, dans le pays d'immatriculation de l'entreprise, juste avant la période de détachement et n'aient donc pas été embauchés en vue de l'opération de détachement.
- toutes les règles du code du travail, de la convention collective et des accords en vigueur dans la profession comme ceux du déménagement doivent être respectées vis-à-vis des salariés pendant leur temps de présence sur le territoire français.

### Un coup d'épée dans l'eau ?

#### Quels moyens de contrôle ?

Les DREAL, par le biais des contrôleurs terrestres et les DIRECCTE, par le biais des inspecteurs du travail sont chargées du contrôle. Les contrôleurs terrestres vérifient seulement la possession de la copie de l'attestation de détachement par le

salarié et l'existence d'un représentant légal de l'entreprise. Les inspecteurs du travail vérifient l'application du droit du travail, légal et conventionnel, ainsi que la réalité du travail antérieur du salarié dans le pays d'immatriculation de son entreprise pour le compte de la-dite entreprise. Pour ces derniers, il est concrètement très difficile de s'assurer du respect des dispositions :

- 1) les temps passés en France par les salariés sont à évaluer à partir des lettres de voiture et des chronotachygraphes, c'est incertain et non exhaustif... Il n'est pas clair si, dans le cadre du détachement, le LIC est obligatoire pour les non conducteurs...
- 2) les documents présentés ne sont pas obligatoirement traduits en français.
- 3) les salaires ne sont pas toujours en euros (*quel taux de change ?*)
- 4) les documents présentés sont difficiles à authentifier et sont de maigres preuves pour s'assurer, par exemple, du versement effectif dans le pays d'origine du salaire conventionnel pour le temps passé en France ou encore de l'emploi effectif du salarié par l'entreprise dans le pays où elle est immatriculée avant son détachement

Enfin, les « *indépendants* » ne sont pas soumis à ces obligations : il y a un risque à voir des entreprises UE hors France modifier les statuts de leurs salariés en leur imposant d'être « *travailleurs indépendants* ».

#### Quelles sanctions ?

Les sanctions prévues sont multiples : des amendes administratives, des sanctions pénales, la possibilité aux salariés détachés lésés d'assigner les entreprises devant les conseils prudhommaux. Mais l'efficacité de ces mesures est loin d'être garantie : pour les contraventions comme pour les amendes administratives, il n'est pas prévu l'obligation de paiement, sur le champ, lors du constat de l'infraction : le camion repart, l'opération continue et il sera bien rare que la société effectue ultérieurement son versement.

Il n'existe pas plus aujourd'hui qu'hier de procédures coercitives pour faire comparaître des entreprises de l'UE non domiciliées en France devant un tribunal de police ou un tribunal correctionnel ; de même, il n'existe pas de procédure efficace pour faire exécuter des jugements civils ou pénaux à l'encontre de ces mêmes entreprises. Il ne faut pas non plus compter sur les salariés détachés pour aller se plaindre de leur sort : ils considèrent qu'ils retirent un profit de cette situation de détachement par rapport à leur situation antérieure et ne souhaitent pas altérer leurs relations avec leurs employeurs.

Enfin, le Ministère de l'environnement précise, dans sa réponse aux questions de la profession, que l'autorité administrative n'a pas le droit de suspendre la prestation de service sauf en cas de « *manquements graves et répétés* » et en faisant précéder toute suspension d'une injonction. En consé-



quence, compte-tenu de la faible durée des prestations en déménagement et de la mobilité géographique du cabotage, il est à prévoir que cette disposition ne sera jamais appliquée. Il faut également savoir que les sociétés non sérieuses qui font du « détachement » leur fonds de commerce disparaissent régulièrement pour renaître aussitôt sous de nouvelles appellations, ce qui complique l'application des sanctions.

## Encore lointaine l'égalité

Dans l'état actuel de la législation, les charges sociales des salariés détachés sont toujours payées dans le pays d'origine, quelle que soit la durée du détachement qui est sans limite. Compte-tenu des taux français de cotisations patronales et salariales, un avantage financier différentiel est maintenu au profit de l'entreprise qui a recours à des salariés détachés. De plus, il n'y a pas de réciprocité ; les entreprises domiciliées en France ne bénéficient pas de l'ouverture du marché de l'UE : l'obligation stricte pour celles-ci de rémunérer au salaire français, de respecter le code du travail et la convention collective, de payer les charges à l'URSSAF dans le cadre de prestations

effectuées dans l'UE hors France ne leur permet pas d'être compétitives. Il y a même des entreprises qui s'installent ou installent des filiales dans des pays de l'UE aux faibles taux de charges de manière à embaucher des salariés résidents en France, qui ne viennent jamais dans l'entreprise, ne font que des chantiers en France avec une moindre couverture sociale...

Néanmoins, il est à noter que, pour l'ensemble des activités économiques, la commission européenne, en cet été 2016 semble, enfin, s'emparer du sujet, découvrir les dérives du détachement, et réfléchir « *aux bonnes solutions* » pour permettre un marché unique respectant le principe d'une concurrence loyale entre entreprises.

La CSD se bat depuis longtemps pour le paiement des charges sociales dans le pays où le salarié exécute sa prestation de travail permettant une égalité de traitement entre les entreprises et reste plus que jamais mobilisée.

## Le Compte Pénibilité : où en est-on ?

*Le Compte Personnel de Prévention de la Pénibilité (CPPP) est un dispositif voté en 2013 dans le cadre de la réforme des retraites. Evoqué maintes fois lors des réunions de la Chambre Syndicale (Congrès et AG régionales), nous rappelons à nos lecteurs ses principales dispositions.*

Le principe : chaque salarié travaillant dans des conditions dites « *pénibles* » peut accumuler des points qui donnent droit à :

- un départ anticipé à la retraite
- au passage d'un travail à temps plein à un travail à temps partiel (avec le même salaire garanti pendant deux années)
- une aide au financement d'une formation visant à se reconverter professionnellement.

## Les critères du Compte Pénibilité

**4 critères** sont en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

- Travail de nuit : le travail de nuit est pour le moment le principal critère utilisé par les bénéficiaires du CPPP
- Travail répétitif
- Travail en horaire alternant (*notamment les 3x8*)
- Travail en milieu hyperbare, c'est-à-dire sous la mer.

**6 nouveaux critères** sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016 :

- Postures pénibles
- Manutention manuelle de charges
- Travail au contact d'agents chimiques
- Travail au contact de vibrations mécaniques
- Travail en température extrême
- Travail en milieu bruyant.

## Le mode d'emploi

Les salariés accumulent des points sur une échelle de 0 à 100. Chaque facteur de pénibilité donne droit à un point par trimestre, certains donnent droit à quatre points par an (*travail de nuit*). Les facteurs sont cumulables. Dans le paquet de

100 points, les vingt premiers peuvent être utilisés dans le cas d'une reconversion professionnelle, les 80 autres pour passer à un temps partiel rémunéré à temps plein.

L'employeur est tenu de déclarer les cotisations des salariés au Compte Pénibilité dans la déclaration annuelle de données sociales (DADS). C'est la caisse d'assurance vieillesse qui communique tous les ans au salarié le nombre de points obtenus. Celui-ci peut, à tout moment, se tenir au courant de l'évolution de son compte sur le site dédié.

Le compte ayant été mis en place dans le cadre de la réforme des retraites, il accorde le droit à la retraite anticipée. Tous les salariés peuvent utiliser leur compte à partir de 55 ans. A cette date-là, si le compte est suffisamment alimenté, le salarié pourra demander à partir à la retraite (*retraite à taux plein*) deux ans avant la date prévue.

## Vers une simplification du Compte Pénibilité ?

Pour les représentants du Medef et de la CGPME, le Compte Pénibilité reste une usine à gaz inapplicable, notamment dans les PME et TPE. La position de la CSD, développée lors de toutes les assemblées régionales de 2016 s'inscrit dans la droite ligne de celle des organisations interprofessionnelles, mais souligne que les entreprises ne peuvent rester dans l'indécision face à des obligations lourdes de conséquences, tant sur le plan humain que financier.

**La CSD tiendra ses membres informés de la suite de ses actions dès la rentrée de septembre.**

## Une piqure de rappel s'impose au moment de la généralisation du CPPP\* : **le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)**

### **Un bon outil, au-delà de l'obligation légale**

Le DUER a pour objet de recenser les risques inhérents aux métiers exercés et de rechercher toutes les mesures de prévention propres à éviter ou à limiter leurs conséquences sur la sécurité et la santé des salariés. C'est une obligation qui s'impose à tout chef d'entreprise depuis 15 ans, dès qu'il y a embauche d'un premier salarié (CDI, CDD, contrat saisonnier ou journalier, ou même d'un intérimaire). Cependant, encore trop d'employeurs, ne satisfont pas à cette obligation et cette situation est doublement dommageable :

- d'une part, l'employeur s'expose à des sanctions en cas de contrôle de routine de l'inspection du travail ou lors de la survenance d'un accident du travail (AT) ou d'une maladie professionnelle (MP).
- d'autre part, l'employeur se prive d'un outil de prévention permettant à la direction de réfléchir aux choix les plus adaptés face aux risques et aux salariés d'être sensibilisés aux dangers et aux règles.

La construction du DUER ne coûte pas très cher : c'est la direction de l'entreprise, avec le concours de l'encadrement et l'écoute lors d'entretiens des salariés opérationnels, qui est la mieux placée pour le réaliser. De plus, le DUER permet de diminuer de nombreuses dépenses telles que :

- le versement d'indemnités complémentaires aux IJSS\*\* par l'employeur lors d'AT ou de MP
- le temps perdu au recrutement de CDD ou d'intérimaires pour les remplacements
- le surcoût occasionné par l'emploi de remplaçants
- le coût des licenciements pour inaptitude consécutive à un AT ou une MP
- les pertes de contrats ou les litiges avec des clients lors d'arrêts de travail inopinés
- l'augmentation du taux des cotisations patronales « accidents du travail » pour les entreprises de plus de 20 salariés pendant trois ans s'il y a des déclarations d'AT ou MP
- le financement des garanties liées à la prévoyance et à la santé
- le versement additionnel au titre de la pénibilité en cas de franchissement d'un ou plusieurs seuils déterminés pour chacun des 10 facteurs, en particulier ceux entrés en application au 1<sup>er</sup> juillet 2016.

### **Un document plus facile à construire qu'il n'y paraît**

**Il vaut mieux un DUER manuscrit et incomplet qu'une absence de DUER ! Il vaut mieux un DUER artisanal « fait maison » et donc bâti sur votre réalité spécifique, qu'un document d'expert en couleur qui n'est qu'un copier/coller d'un document générique !**

C'est un grand tableau qui décrit les différentes tâches des fonctions présentes dans l'entreprise, répertoriant les risques pour chacune, évaluant les taux de fréquence et de gravité des AT et MP et présentant les mesures de nature à combattre les effets négatifs sur la sécurité et la santé, déjà opérationnelles et celles à instituer.

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, ce document inclut également les données collectives utiles à l'évaluation des expositions individuelles, aux facteurs de pénibilité ainsi que la proportion de salariés exposés à ces risques au-delà des seuils prévus par la législation.**

Le DUER est mis à jour, au minimum, une fois par an et signé à nouveau par le chef d'entreprise : il est relu et, si besoin, modifié pour prendre en compte les changements dans les activités, dans l'organisation du travail, l'utilisation de nouveaux équipements de travail ou encore de nouvelles solutions apportées pour qu'un accident survenu ne se reproduise pas.

Le DUER est porté à la connaissance de tous les salariés ; par exemple, il est lu par tout nouveau recruté, lors de l'information sur la sécurité qui lui est faite (*ce temps d'information à la sécurité est prévu dans le code du travail*) : le salarié signe alors un document, montrant ainsi qu'il s'engage à respecter les consignes et procédures de sécurité dans l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées. L'employeur diffuse au fur et à mesure les mises à jour du DUER aux salariés. Chaque véhicule peut disposer d'un exemplaire, permettant aux salariés d'anticiper les risques et de réagir selon les circonstances. Le DUER est aussi un instrument de dialogue social quand existent des représentants du personnel dans l'entreprise.

**Sur ce sujet, la CSD reste évidemment mobilisée et à la disposition de ses adhérents.**

\*Compte Personnel de Prévention de la Pénibilité

\*\*Indemnités Journalières de Sécurité Sociale



## Protection sociale dans le secteur du transport : un nouvel accord



Le 20 avril 2016, les partenaires sociaux des professions du transport ont conclu un accord modernisant les régimes de prévoyance inaptitude à la conduite et invalidité / décès des salariés du transport, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Cet accord constitue la 1<sup>ère</sup> étape d'une modernisation globale de la protection sociale complémentaire du secteur. Il instaure un mécanisme innovant, le **compte personnel de prévoyance**, attaché à chaque salarié, et qui constitue le socle de base du système rénové et de toute évolution future.



Benjamin Laurent -  
Directeur des Régimes  
Professionnels de Klésia



© ADOBE Stock

### Pourquoi une réforme ?

Les régimes de prévoyance du transport devaient être mis en conformité juridique, car ils comportaient des conditions d'accès aux prestations liées à la durée de travail, à l'âge ou à l'ancienneté ne permettant plus aux entreprises de bénéficier de l'exonération des contributions patronales destinées à leur financement. Au-delà de cet impératif, il devenait nécessaire d'adapter la couverture des salariés, mise en place il y a plus de 60 ans, aux besoins actuels.

#### ➤ Un compte personnel de prévoyance pour les salariés

L'Accord prévoit la création, pour chaque salarié, d'un compte personnel de prévoyance qui lui sera attaché tout au long de sa carrière dans le secteur.

Ce compte personnel est composé de :

- **points d'activité**, que le salarié acquiert par les cotisations qu'il verse aux régimes, et qui serviront à déterminer les seuils et les niveaux d'accès aux prestations de prévoyance. L'historique des périodes d'activité exercées dans la profession sera automatiquement converti en points pour l'initialisation des comptes au 1<sup>er</sup> janvier 2017.
- **points de solidarité**, que le salarié pourra acquérir lorsqu'il suivra des actions de prévention labellisées par la branche. Ces points lui permettront de bénéficier d'un capital supplémentaire ou d'accéder à des services en cas d'invalidité / décès ou d'inaptitude.

#### ➤ Une politique de prévention renforcée

Afin que la protection sociale ne soit plus vue que dans un angle « réparation », elle intègre désormais l'avant (prévention) et l'après (accompagnement), dans un objectif de système « multi-orienté ». En particulier, l'Accord prévoit la création d'un fonds dédié au haut degré de solidarité, alimenté par une cotisation de 0,05%, dont l'objectif sera de renforcer la prévention santé des salariés, dans le but de limiter également les arrêts

de travail, réduire la sinistralité en inaptitude, et ainsi maîtriser sur le long terme les coûts de protection sociale. Chaque salarié sera acteur de sa protection sociale, en suivant les actions de prévention de son choix, lesquelles pourront notamment être suivies dans le cadre des formations obligatoires.

#### ➤ Les intérêts de la réforme

Cet accord renforce la couverture prévoyance de l'ensemble des salariés, qui pourront désormais bénéficier de prestations, quels que soient leur âge ou leur ancienneté. Il prévoit également le versement des prestations invalidité sous forme de rente et non plus de capital, avec des paliers croissants en fonction du nombre de points acquis. Il sécurise les entreprises en cas de contrôle URSSAF, et permettra, via la politique de prévention renforcée, de réduire le coût des cotisations sociales (notamment AT/MP).

#### ➤ L'impact pour les entreprises

L'organisme assureur devra garantir une gestion des prestations en points et la tenue des comptes personnels de prévoyance des salariés via un portail Web. Afin de permettre la mise en place de ces nouvelles garanties, l'accord prévoit un relèvement de 0,3% de la cotisation conventionnelle (décès-invalidité et inaptitude à la conduite), dont 0,16% à la charge des entreprises, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### DES EXPERTS À VOS CÔTÉS

**Carcept prev est l'organisme de protection sociale au service des professionnels du transport. Sa gestion paritaire, dépourvue de but lucratif, vous garantit un meilleur rapport cotisations/prestations dans le respect de vos obligations conventionnelles.**

Vous recevrez prochainement un courrier vous informant des modalités de mise en conformité de vos contrats souscrits auprès des institutions Carcept Prev. Dans le prolongement de ce courrier, vous serez contacté un conseiller commercial Carcept Prev, spécialiste de la protection sociale du transport qui vous renseignera et vous accompagnera dans la mise en œuvre de solutions adaptées à vos attentes et aux besoins de vos salariés.

## Déménagement militaire : refonte du mécanisme de prise en charge des frais

*Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, de nouvelles dispositions (un arrêté, 2 décrets en date du 30/12/2015) régissent le remboursement des dépenses affectées au déménagement militaire, modifiant sensiblement le bloc réglementaire procédant jusqu'alors des arrêtés et décrets du 30/04/2007. Poursuivant officiellement un objectif de simplification et d'actualisation, le mécanisme repose désormais sur la seule distinction métropole/hors métropole, à l'exclusion de toute autre et en particulier de la traditionnelle subdivision consacrée à l'Outre-Mer et issue du décret colonial du 03/07/1897.*



© ADOBE STOCK

On ne relève pas d'innovation quant au mode de calcul du plafond de remboursement du déménagement en métropole, reconduit à l'identique. En revanche et s'agissant du déménagement hors métropole, la détermination du plafond repose désormais sur 4 équations dédiées, applicables en fonction d'un seuil kilométrique (+/- 1.800 km) et de la nature des moyens de transport utilisés (*terrestre, maritime, aérien*).

En outre, la problématique véhicule est maintenant expressément intégrée au dispositif pour la fixation des droits et le calcul corrélatif du plafond. La mise en place de ce système au titre du PAM 2016 et les premières heures de son application ont suscité de nombreuses interrogations ; pérennité des formules au regard de résultats incohérents constatés, détermination du tarif de transport maritime (CMER), pertinence du critère orthodromique, nature des « *mesure d'accompagnement* » de l'administré confiées au CAMID...

La CSD a saisi les interlocuteurs pertinents (*ministre de la Défense, CAMID, SMODI, et même le Premier ministre*) de toutes les interrogations soulevées. Elle s'est tout d'abord heurtée à un silence rappelant le pénible climat des relations entretenues depuis 2014, avant qu'à compter du mois d'avril, des réactions positives émanent du Ministère, par le biais de la DRHMD\*, mais également du SMODI. Si toutes les questions posées n'ont pas reçu réponse (*rectification des formules, rôle du CAMID...*), loin s'en faut, force a été de constater la

réelle propension de l'Administration à vouloir restaurer un dialogue apaisé et des échanges normalisés. A cet égard, la transmission par le SMODI d'une information précise et spécifique sur la présentation des devis, ou la reconnaissance par les services concernés d'une évaluation pas toujours lucide, au regard de la réalité des coûts, des plafonds de remboursement, constituent des signes encourageants, dont la CSD entend bien faire en sorte qu'ils ne restent pas sans suite.

En parallèle et ayant pour priorité première de mettre en mesure ses adhérents d'appréhender au mieux le PAM 2016, la Chambre Syndicale a, au plus tôt ensuite de la publication des textes, fait développer par son partenaire Plein Axe puis mettre en ligne un calculateur militaire nouvelle version conforme au dispositif régissant désormais le déménagement des personnels en mutation. Ce calculateur a d'ores et déjà été actualisé au regard des informations recueillies par la CSD, aux fins de coller au plus près à la réalité de la pratique administrative, non exempte d'éventuels ajustements.

Sur ce dernier point et plus largement, il convient en effet de garder à l'esprit que le nouveau dispositif s'entend d'une expérimentation sur 5 années, qui amènera inévitablement son lot de correctifs, sur lesquels une attention particulière devra être portée.

\*Direction des Ressources Humaines du Ministère de la Défense

## De l'hémicycle au terrain pour la transition énergétique



© gouvernement.fr

Ségolène Royal

La loi du 17/08/2015, dite de transition énergétique pour la croissance verte, portée par Ségolène Royal, ministre de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, fixe les grands objectifs du nouveau modèle énergétique français.

Cette ambition et les moyens de la mettre en œuvre transparaissent au travers de 8 titres dont le 3<sup>ème</sup> s'intitule « Développer les transports propres » et se dédie à la réduction de l'impact environnemental (gaz à effet de serre, polluants atmosphériques) imputable au transport routier.

C'est ainsi qu'en vue de concrétiser la lutte contre la pollution atmosphérique corrélée audit transport et la protection des populations exposées, l'article 48 de la loi ouvre aux collectivités territoriales la possibilité de créer, dans le cadre d'un plan de protection de l'atmosphère (PPA), des zones à circulation restreinte (ZCR), interdites aux véhicules les moins vertueux au regard de leur niveau d'émissions polluantes. Pris en application de l'article 48 précité, un décret du 28/06/2016 précise les modalités de mise en œuvre des ZCR, lesquelles seront créées par arrêté local et après que leur légitimité ait été établie par une étude environnementale spécifique.

A n'en pas douter, cette salve réglementaire (à terme suivie d'autres au gré des nécessités dictées par l'application de la loi) marque le coup d'envoi de la déclinaison sur tout le territoire de ce que Paris a d'ores et déjà mis en place par anticipation depuis le 01/07/2015 et qui épargne pour l'heure, grâce à l'action de la CSD, les entreprises de déménagement.

Dans le cadre de cette mise en ordre de marche, la création des ZCR par les acteurs locaux pourra prendre appui sur la « nomenclature des véhicules classés en fonction de leur niveau d'émission de polluants atmosphériques » résultant de l'arrêté du 21/06/2016. Comme par le passé, la nomenclature reprend le principe d'une répartition selon 5 classes (étant toutefois précisé que la classe 1 se double en isolant les véhicules propulsés à l'électricité/gaz) mais innove en ce qu'à l'inverse de ce qui avait précédemment cours, la classe 1 vise désormais les véhicules les plus vertueux (dont sont exclus les PL Euro 6, relégués en classe 2) et la classe 5 les plus dispendieux en émissions polluantes.



© Paris.fr

La création des certificats de l'air (« Crit'air »), dont Ségolène Royal a, également le 21/06, annoncé le déploiement au titre de son plan en faveur de la qualité de l'air, constitue par ailleurs le second vecteur actif de promotion des ZCR. Ce dispositif permet en effet de classer de manière visible les véhicules en fonction de leur niveau d'émissions polluantes au regard de la nomenclature précitée, par apposition sur le pare-brise d'une pastille de type vignette, arborant une couleur spécifique en fonction de la classification du véhicule, outre la mention de son immatriculation. Disponibles depuis le 1<sup>er</sup> juillet pour tout véhicule et pour l'heure facultatifs, les

certificats qualité de l'air deviendront obligatoires dans le cadre de l'instauration des ZCR (Paris constituera sans nul doute la 1<sup>ère</sup>) et joueront pour les forces de l'ordre le rôle-titre quant à l'identification des contrevenants.

Si l'on ne peut que louer la finalité environnementale d'amélioration de la qualité de l'air et la nécessité d'une telle entreprise, il n'en demeure pas moins qu'ainsi initiée, la transition énergétique génère une légitime inquiétude, née de sa confrontation avec la situa-

tion économique dont souffrent les opérateurs d'un secteur en crise. De fait et si l'on entend promouvoir l'utilisation de véhicules vertueux, encore faut-il faire du renouvellement du parc une réalité accessible. Tel n'est assurément pas le cas ; les véhicules Euro 6 demeurent financièrement hors d'atteinte de la plupart des entreprises, les véhicules lourds 100% propres (GNV/électricité) plus encore, à supposer que l'offre existe, tandis que les dispositifs incitatifs (subventions, prime à l'achat...) brillent par leur absence.

**Le concept de transition intègre en son sein celui d'accompagnement, et c'est précisément ce à quoi entend veiller la CSD au soutien des intérêts des entreprises du secteur.**



## Médiation de la consommation : la CSD instigatrice de la désignation d'un médiateur pour les entreprises

*Par le jeu de la transposition de la directive européenne de 2013 dite RELC (Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation), le Code de la Consommation (dans son Livre VI, titre I) 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).*



Il incombe à ce titre au professionnel d'informer le consommateur de l'existence du dispositif, et de lui communiquer (art. R 616-1 C. Conso) de façon « visible et lisible » les coordonnées (web comprises) du médiateur dont il relève, par mention, « sur son site internet, sur des conditions générales de vente..., sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. »

Cela posé, il importe de rappeler que l'entreprise conserve toute latitude d'accepter ou de refuser de prendre part à la médiation sollicitée par le consommateur, étant souligné que dans la première hypothèse, le professionnel en supportera le coût, quelle qu'en soit l'issue (*fourchette de 60/300 € selon qu'il s'agira d'une « e médiation » simple ou d'une médiation sur mesure impliquant des diligences plus complexes et la présence physique des parties*).

Il convient également de souligner qu'un litige est insusceptible d'être soumis à l'examen du médiateur de la consommation notamment :

- lorsque le consommateur ne justifie pas avoir préalablement tenté de résoudre directement le différend auprès de l'entreprise, par le biais d'une réclamation écrite conforme aux modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- en cas de demande manifestement infondée ou abusive,

- si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou une juridiction,
- si le litige ne relève pas de sa compétence.

L'attribution de la qualité de médiateur de la consommation est quant à elle soumise à un mécanisme sélectif rigoureux. De fait, seule la personne (*physique ou morale*) ayant reçu l'agrément de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM), créée à cet effet, peut revendiquer la qualité de médiateur de la consommation. La délivrance de l'agrément suppose en effet que le candidat ait fait la démonstration de ses compétences, de son honorabilité, de son indépendance et de la mise à disposition d'une structure autonome (*intégrant un site internet spécifique*) entièrement dédiée à la médiation. En pratique et depuis le début de l'année, date d'entrée en vigueur du dispositif, la Commission délivre peu à peu les agréments au terme d'un processus d'instruction des dossiers de candidature inévitablement chronophage. Force est par ailleurs de constater qu'à ce jour, un grand nombre de secteurs et d'entreprises n'ont pas entrepris les démarches nécessaires à la désignation d'un médiateur. Ainsi, les premiers agréments ont été accordés à des médiations sectorielles préexistantes (*assurance, banque, énergie*) disposant déjà de l'infrastructure adéquate. Rien de tel n'ayant jamais existé dans le TRM et a fortiori dans le déménagement et ses activités connexes, il était vain d'attendre la candidature d'un médiateur sectoriel providentiel.

Forte de ce constat et afin de mettre ses adhérents en mesure de satisfaire à l'exigence des textes, la CSD a donc activement entrepris les démarches nécessaires, qui l'ont conduite à se rapprocher, dans le cadre d'un partenariat finalisé de 3 années, de la Chambre Nationale des Huissiers (CNHJ) laquelle, via une structure spécifique dénommée MEDICYS, se consacre depuis plusieurs années à la médiation. Cette structure s'exprime via une plateforme internet et mobilise sur tout le territoire pas moins de 200 huissiers, juristes pluridisciplinaires spécialement formés à la médiation, familiers de l'environnement de l'entreprise et susceptibles d'appréhender les problématiques propres à notre secteur. MEDICYS a reçu au cours du mois de juin dernier l'agrément de la CECM, permettant ainsi à la CSD d'actualiser les CGV des 3 activités impactées par le dispositif de médiation de la consommation. Les Conditions Générales du déménagement de particulier, du garde-meubles et du self-stockage s'enrichissent en conséquence et respectivement d'un article 19, 17-1 et 10 (*préexistant et complété pour le self-stockage*) à l'identique contenu permettant de satisfaire à l'obligation d'information pesant sur les professionnels et désignant expressément MEDICYS

en qualité de médiateur de la consommation.

Il doit être souligné que l'information dont le professionnel est redevable doit apparaître sur son site internet, ainsi que sur tout « support adapté », ce qui inclut devis, propositions contractuelles, contrats, lettres de voiture, factures (*pas de difficulté lorsque les CGV sont systématiquement accolées au verso de ces documents, mais prudence à l'occasion des transmissions par courriel*).

Il convient encore de relever que le choix de MEDICYS n'est pas imposé aux adhérents, qui demeurent libres de sélectionner un autre médiateur de la consommation ou de se doter de leur propre dispositif de médiation (*à des conditions toutefois très contraignantes que seules les très grandes structures seront en mesure de satisfaire*) étant précisé qu'en tout état de cause, ce médiateur devra avoir reçu l'agrément de la CECM.

Enfin et pour mettre ses adhérents en capacité de se familiariser avec la plateforme de médiation MEDICYS, la Chambre Syndicale mettra prochainement à disposition un tutoriel d'utilisation.

**Gageons pour conclure que le lien ainsi noué avec MEDICYS permettra à la profession d'intégrer dans des conditions optimales et sereines l'évolution du droit de la consommation en matière de traitement des litiges.**

## Self-stockage : des CGV à part entière et un Règlement Intérieur



Aux termes de sa recommandation n°16-01 publiée le 11/05/2016 et « relative aux contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service », la Commission des Clauses Abusives préconise, s'agissant spécifiquement du self-stockage, la suppression de 24 clauses-type ayant pour objet /effet de restreindre ou supprimer les droits du consommateur et/ou de réserver au professionnel des prérogatives exorbitantes (droit d'intrusion non limitatif, exonération totale de responsabilité, libre disposition des effets mobiliers...).

Aucune de ces clauses ne trouve le moindre écho dans le projet de CGV élaboré par le Bureau de secteur dédié à la conservation des biens et mis à disposition des adhérents depuis l'année passée sur le site de la CSD. Il s'en déduit la pertinence de ce projet et son accréditation implicite par la Commission (*à laquelle il avait du reste été transmis*), avec pour conséquence que le document disponible en ligne peut désormais être regardé non plus comme un simple support mais comme le modèle à part entière de CGV dévolues au self-stockage.

Cette « consécration » arrive à point nommé tandis que depuis le mois de mars dernier, les adhérents de la Chambre Syndi-

cale peuvent également se reporter à un modèle pérenne de Règlement Intérieur, prolongement naturel et indispensable des CGV, né de la seconde phase de la mission que s'était fixé le Bureau de Conservation des Biens.

Ainsi et désormais, qui souhaite s'investir dans cette activité en plein essor dispose d'un pack contractuel complet et opérationnel intégrant d'une part les Conditions Générales de Vente, d'autre part le Règlement Intérieur, lequel, au-delà de son ossature, a vocation à être adapté et complété au regard des spécificités attachées à chaque entreprise et au site par elle exploité (*conditions d'accès, horaires...*).

## Commission des Clauses Abusives :

*Fruit d'un travail entrepris il y a plus de 3 années aux fins de collecte et d'analyse des clauses contractuelles utilisées par les professionnels, la Commission des Clauses Abusives (CCA) a publié le 11/05 dernier, sous le n° 16-01, sa Recommandation « relative aux contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service ».*



Rappelons que les investigations menées pour le compte de la Commission au cours de ces 3 années avaient donné lieu à un rapport/état des lieux « épinglant » comme présumées abusives pas moins de 74 clauses (dont 65 afférentes au seul self-stockage) et sur le contenu duquel les acteurs du secteur étaient invités à s'exprimer lors d'une audition tenue le 17/12/2015, la présence de la Chambre Syndicale étant assurée en rangs serrés.

Au final et en premier lieu, les CGV du déménagement de particulier ne sont pas impactées par la Recommandation, résultat dont l'entier mérite est à porter au crédit de la CSD. En effet, le rapport destiné à orienter la Commission contenait remise en cause de la légitimité de l'application de la prescription annale (art.15 des CGV) au motif que la composante prestation de service du déménagement militait en faveur de l'application de la prescription quinquennale de l'article L 110-4 du Code de Commerce.



Considérant les conséquences désastreuses induites par l'éventuelle validation de cette position, à savoir l'exclusion pure et simple des entreprises du secteur du statut pérenne du transport, acquis de haute lutte, la CSD a fermement rappelé, avec succès, à la Commission que sauf à contrevenir à la loi (art. L 133-9 du Code de Commerce) et à la jurisprudence de la Cour de Cassation, seule la prescription annale pouvait s'appliquer au contrat de déménagement dès lors que celui-ci intégrait, pour partie, un déplacement.

Incidentement, c'est encore l'argumentation motivée avancée par la Chambre Syndicale qui a dissuadé la Commission de toute remise en question du délai de 48 dédié à l'information

**A** du client en cas de recours à la sous-traitance.

S'agissant du garde-meubles, la CSD a convaincu la Commission de la légitimité de la durée du délai de prévenance de 15 jours relatif aux opérations de maintenance (art.12) ; ainsi, la Recommandation ne revient pas sur ce point.

En revanche, la Commission retient dans la Recommandation le caractère abusif de la clause par laquelle le dépositaire professionnel s'exonère de toute responsabilité en matière d'infestation (mites, insectes) sans considérer la possibilité d'une cause imputable non à la chose déposée mais au lieu d'entreposage lui-même (art. 15 al.2).

L'alinéa 2 de l'article 15 des CGV a par conséquent été complété pour tenir compte de cette hypothèse résiduelle, la charge de la preuve reposant sur le client.

En matière de self-stockage, la Recommandation cible rien moins que 24 clauses-type abusives comme ayant pour objet ou effet de restreindre les droits du consommateur et/ou réserver des prérogatives exorbitantes au professionnel.

(liberté d'intrusion, libre disposition des biens sans autorisation judiciaire...).

Aucune de ces clauses ne peut-être corrélée au modèle de CGV mis depuis l'année passée à disposition des adhérents, ce dont on peut déduire sa validation implicite par la Commission et, dès lors, sa valeur de CGV à part entière.\*

A l'heure où une définition de la clause abusive sera pour la 1<sup>ère</sup> fois codifiée dans notre droit à compter du 01/10 prochain, la pérennité démontrée des supports contractuels élaborés par la Chambre Syndicale prend toute sa signification.

*\*Voir article dédié page 17*



## Le retour de l'écotaxe ?

*La suppression de l'Ecotaxe/péage de transit, a confronté l'Etat à la disparition d'une source cruciale de recettes destinées au financement des infrastructures routières (supervisée par l'AFITF-Agence de Financement des Infrastructures de Transport de France).*

Les acteurs du TRM et le gouvernement se sont accordés pour que ce manque à gagner soit compensé par une augmentation de 4 centimes d'Euros appliquée sur les carburants, via la TICPE.

C'est ainsi que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les entreprises du secteur prennent leur part dans le financement des infrastructures, cet engagement valant solde de tout compte.

Tant Matignon que l'Elysée avaient pris soin de souligner que cet accord signait l'acte de décès de l'Ecotaxe, insusceptible de renaître par « d'autres moyens » ou sous d'autres formes, notamment à l'échelon régional, étouffant ainsi dans l'œuf les velléités exprimées par certains élus (au rang desquels Frédéric CUVILLIER, prédécesseur d'Alain VIDALIES au portefeuille de ministre des Transports).

L'amnésie semble cependant gagner une partie de la classe politique en 2016, tandis que Valérie Pécresse, Présidente de la région IDF, appelle de ses vœux, au nom de son plan d'actions pour la qualité de l'air, la création d'une écotaxe, reposant sur le principe du « pollueur payeur ».

Dès lors et sans céder un pouce de terrain, la CSD continuera de s'opposer avec la plus grande vigueur à toute mise en œuvre d'un dispositif injuste, inégalitaire, qui n'aura pour d'autres effets que d'alourdir la charge fiscale d'entreprises déjà étran-glées, de générer des distorsions de concurrence interrégionale et incidemment de faire, davantage encore, le jeu des VUL.



## ACGM à votre service

(de 7h00 à 18h sauf le vendredi à 17h)

tel 01 58 03 03 58 - Fax 01 48 66 01 01 - [www.acgmdiffusion.com](http://www.acgmdiffusion.com)



Des forces fédérées autour de la CSD

## pour défendre l'intérêt collectif

*La loi du 5 mars 2014 a créé pour la première fois en France un cadre juridique de la représentativité patronale. Il s'agit d'une étape majeure pour stabiliser et conforter la place reconnue aux partenaires sociaux dans l'élaboration des normes applicables aux entreprises et aux salariés de la branche.*



La route en commun

© davis - Fotolia

### La représentativité syndicale, un enjeu crucial

Pour être représentatives, les organisations professionnelles d'employeurs doivent respecter un socle commun de critères cumulatifs. Ces critères sont l'ancienneté, le respect des valeurs républicaines, l'indépendance, la transparence financière, l'influence, l'implantation territoriale équilibrée et l'audience. Le critère de l'audience est apprécié au regard de la capacité à attester qu'elles comptent comme adhérents au moins 8 % des entreprises adhérent à des organisations patronales (OP) ayant fait acte de candidature, au niveau de la branche (au moment où nous écrivons ces lignes, il n'est pas tenu compte des effectifs employés par les entreprises adhérentes).



**CONFÉDÉRATION NATIONALE DE LA MOBILITÉ**

C'est ainsi qu'en 2017, la Confédération Nationale de la Mobilité va devenir représentative au niveau de la branche transport, forte du poids représenté par ses quatre membres fondateurs, la Chambre Syndicale du Déménagement, la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV), la Chambre Nationale des Services d'Ambulances (CNSA) et la Fédération des Entreprises de la Sécurité Fiduciaire (FE-DESFI) [-> Voir [www.confederation-nationale-mobilite.fr](http://www.confederation-nationale-mobilite.fr)]. Ses membres étant regroupés depuis 1956 au sein de l'Union de la Fédération des Transports (UFT), la CNM continuera, sur les sujets transversaux, à œuvrer avec la FNTR et TLF dans un objectif commun de défense des entreprises du transport.



Yannick Collen - Président de la CNM

© Alexis Courraud

Par ailleurs, la loi prend en compte l'effectif employé pour déterminer, du côté de la partie patronale, les règles d'extension d'un accord collectif ou d'une convention collective. Pour être étendu, le texte ne doit pas avoir fait l'objet d'une opposition de la part d'une ou de plusieurs OP dont les entreprises emploient plus de 50 % de l'ensemble des salariés des entreprises adhérent aux OP reconnues représentatives au niveau considéré. Autrement dit, aucun accord ne pourra être rendu obligatoire à toutes les entreprises sans le consentement des membres de l'UFT... **Tour d'horizon des organisations fédérées autour de la CSD et de leurs actualités.**



© javieruiz - Fotolia

## Présentation des membres fondateurs de la CNM



### LA FÉDÉRATION NATIONALE DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS



Michel Seyt - Président de la FNTV

Créée en 1992, la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) fédère près de 1500 adhérents répartis dans toute la France. D'importance et de profils très variés, ces entreprises réalisent quotidiennement des services scolaires mais aussi des services réguliers, occasionnels ou touristiques et des services librement organisés. Basée à Paris afin de rester proche des administrations centrales, du Gouvernement et du Parlement, la FNTV s'appuie sur un réseau d'acteurs territoriaux : 22 unions régionales regroupant les syndicats départementaux et les entreprises de transport routier de voyageurs (TRV).

Elle fédère les transporteurs départementaux et régionaux qui adhèrent à ses engagements, notamment en termes de qualité, de sécurité, d'environnement et de déontologie. Ce maillage territorial permet à la Fédération d'être à l'écoute de ses adhérents, et à ceux-ci de se trouver au cœur des réflexions de la Profession.

La mission première de la FNTV est de préparer l'avenir de la Profession et d'accompagner les entreprises dans les mutations économiques, sociales, sociétales.

### Les différentes activités du transport routier de voyageurs (TRV)

Le transport routier de voyageurs (TRV), par autocar ou par véhicules de moins de 10 places, est présent sur tous les territoires où il offre une gamme de services très diversifiés :

- Les services réguliers conventionnés : services scolaires, lignes régulières départementales, régionales.
- Les services occasionnels et touristiques : circuits «à la place» ou collectifs, circuits découvertes, séjours de plusieurs jours.
- Les services de transport à la demande : services « souples » pour répondre notamment aux besoins des personnes à mobilité réduite.

- Les services librement organisés : lignes régulières nationales (loi Macron) et internationales longues distances.
- Les services internationaux : lignes internationales longue distance et cabotage.

**Le transport routier de voyageurs, mode de déplacement en croissance régulière, forme et recrute chaque année de très nombreux salarié(e)s pour des emplois de proximité et non délocalisables. C'est un véritable acteur économique de la mobilité durable et un maillon incontournable de l'intermodalité.**



### LA CHAMBRE NATIONALE DES SERVICES D'AMBULANCES : LE TRANSPORT SANITAIRE



Bernard Boccard - Président de la CNSA

Le secteur des transports sanitaires est pourvoyeur d'emplois et véritable ascenseur social. Il représente 50 000 emplois de proximité (non délocalisables) dont 96 % en CDI et à 40% féminins. C'est dire son utilité dans le paysage économique de nos territoires. Et pourtant notre secteur est délaissé par le gouvernement.

Le transport sanitaire est trop souvent considéré comme une dépense lourde pour l'Assurance Maladie alors qu'il est en réalité générateur d'économie. En effet en permettant le maintien à domicile et le regroupement des plateaux techniques hospitaliers, le transport sanitaire et particulièrement les transferts en ambulances sont hautement générateurs d'économie. L'ambulance est la pierre angulaire d'économies pour l'Etat incomparables avec son coût stricto-sensu.

Nos concitoyens auront plus que jamais besoin du transport sanitaire car il permet la prise en compte :

- du vieillissement de la population
- du développement de pathologies nouvelles (Alzheimer...)
- du développement du maintien à domicile

Le gouvernement ne raisonne pas de manière globale et cohérente mais tente d'agir uniquement sur la maîtrise des coûts des ambulanciers qui ne représente qu'entre 2 et 2.5 % des



dépenses de l'Assurance maladie alors qu'il laisse exploser les autres dépenses engendrées notamment par les taxis et les pompiers. Le gouvernement opère en quelque sorte de manière discriminatoire et contre ses propres intérêts puisque le recours à des moyens de transports non sanitaires est plus onéreux. Il est intéressant de souligner que :

- la facturation moyenne des taxis à l'assurance maladie est de 50 € contre 33 € en VSL (source CNAM) pour les mêmes missions.
- le coût d'intervention d'un VSAV Pompiers est de 600 € contre 100 € pour l'Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence. De plus lorsqu'il s'agit de pompiers volontaires, il y a destruction d'emplois stables.
- enfin il faut savoir que « Les ambulanciers, professionnels de santé, ont vocation à être missionnés, par la régulation médicale du SAMU, pour participer à la prise en charge des urgences vitales, dans l'intérêt du patient. »

**Il est donc urgent de rééquilibrer le modèle économique dans l'intérêt des patients qui sont au cœur du dispositif et des entreprises qui concourent à une mission de service public.**



**LE TRANSPORT DE FONDS ET VALEURS : RENCONTRE ENTRE DEUX MONDES QUI N'EST PAS SANS CONSÉQUENCES**

Didier Chaudat - Président de la FEDESFI

Le secteur du transport de fonds et valeurs (TFV) se situe au carrefour entre la branche transport routier et la branche prévention et sécurité. Activité de transport routier avant tout, le TFV est tenu de respecter la réglementation générale dictée en la matière<sup>1</sup> ainsi que la réglementation en matière sociale<sup>2</sup>. Activité dont l'aspect sécuritaire est essentiel, le TFV est parallèlement tenu de respecter les dispositions du Livre VI du Code de la sécurité intérieure, lequel Livre régit dorénavant les activités privées de sécurité.

Le TFV présente au moins deux particularités similaires vis à vis de ces deux branches professionnelles. Alignant 10.000 salariés environ, il représente moins de 1,6% de la branche du transport, et moins de 5,9% de la branche de la sécurité privée. De même, au cours des dernières décennies, un regroupement progressif des entreprises s'est opéré si bien qu'aujourd'hui le TFV compte moins d'une trentaine d'entreprises implantées en métropole<sup>3</sup> tandis que les entreprises des deux branches avec lesquelles il est en lien étroit se comptent par milliers.

Si ce poids très relatif n'engendre aucun souci au sein des activités du transport routier compte tenu de l'ancienneté de la branche du transport, il n'en va pas forcément de même avec les activités de sécurité privée qui ont vu la création en 2012 du conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS) et l'élargissement en 2015 des compétences de cette ins-

titution aux activités de formation en sécurité privée. Cette création et cet élargissement décidés dans le but louable de moraliser et de professionnaliser ces activités a engendré et engendre encore des effets collatéraux sur le TFV dont l'Etat ne manque pourtant pas une occasion de citer l'exemplarité.

Ainsi, l'instauration toute récente par la loi d'une formation continue obligatoire pour obtenir tous les cinq ans le renouvellement de la carte professionnelle oblige le TFV à venir modifier un dispositif mis en place de longue date par les partenaires sociaux de la branche transport et qui satisfait entièrement les employeurs comme les salariés du secteur.

**FEDESFI, membre fondateur de la CNM et principale organisation professionnelle du TFV, est à cet égard en première ligne pour défendre les intérêts du secteur.**

<sup>1</sup> Comme les autres entreprises de transport routier de marchandises, les entreprises de transports de fonds et valeurs doivent exercer leur activité en se conformant à la réglementation exigeant l'obtention d'une autorisation d'exercice et une inscription sur le registre des transports routiers

<sup>2</sup> Les rapports entre les employeurs et les salariés relevant du transport de fonds et valeurs sont régis par la convention collective nationale des transports routiers et activités auxiliaires du transport

<sup>3</sup> dont sept seulement assurent des transports de fonds de plus de 30.000€ en véhicules blindés avec des convoyeurs armés



**Le point de vue d'Herveline Gilbert Perron, Déléguée Générale de l'UFT**



Herveline Gilbert Perron - Déléguée Générale de l'UFT

© Sébastien Delarue

L'UFT, née en 1946, est constituée de la FNTR, l'Union TLF ainsi que de la FNTV, la CNSA, FEDESFI et de la CSD regroupées dans la CNM. Son objet est de promouvoir la politique sociale dans les secteurs d'activité et métiers représentés par ses membres, en maintenant leur unité d'action. A ce titre, elle mène les négociations sociales avec les organisations syndicales dans le respect des mandats donnés.

De nombreux dossiers sont à finaliser à la rentrée, au premier rang desquels un Accord Formation que nous mettons à jour au regard du changement du cadre légal et réglementaire. Il en est de même pour la Modernisation de la protection sociale dans le secteur des transports. Nous avons également ouvert le dossier de la rénovation des classifications. Beaucoup de classifications actuellement inscrites dans la

convention collective sont obsolètes et ne permettent pas aux entreprises, ni aux salariés, de s'y retrouver. Plus largement, la réécriture des dispositions de la convention collective dans un objectif de clarification et de simplification est à poursuivre. A échéance plus ou moins proche, nous aimerions aussi pouvoir concrétiser par une signature tout le travail fait sur le dossier Egalité professionnelle Femmes Hommes. A ceci s'ajoutent les dossiers propres à chaque secteur d'activité, comme les NAO\* par exemple.

**Au final, l'UFT accompagne ses membres au quotidien dans le dialogue social, sectoriel ou transversal.**



### La parole à Florence Berthelot, Déléguée générale de la FNTR

LA MOBILITÉ EST EN NOUS



Florence Berthelot

### LE BULLETIN DU DÉMÉNAGEMENT : Face à ce nouveau challenge, quelles sont vos ambitions ?

**FLORENCE BERTHELOT :** Changer l'image du transport routier. Il faut en finir avec le raccourci du camion pollueur, porteur d'accidents. Le TRM ce n'est pas cela. La crise « pénurie carburant » a permis de faire prendre conscience aux pouvoirs publics que le secteur du TRM et de la logistique n'est jamais vu comme ce qu'il est réellement : un secteur stratégique, innovant, au carrefour de toute l'économie nationale. Côté développement durable, cela fait plus de 25 ans que la Profession est engagée dans une démarche pour améliorer ses performances environnementales, avec de vrais résultats. On a beau le répéter, preuves à l'appui, mais certaines contre-vérités ont la vie dure...

Comme je l'ai déjà dit, dans les prochaines années, le transport routier va être au cœur de toutes les innovations technologiques et numériques et ce véritable bouleversement est une opportunité unique pour notre secteur.

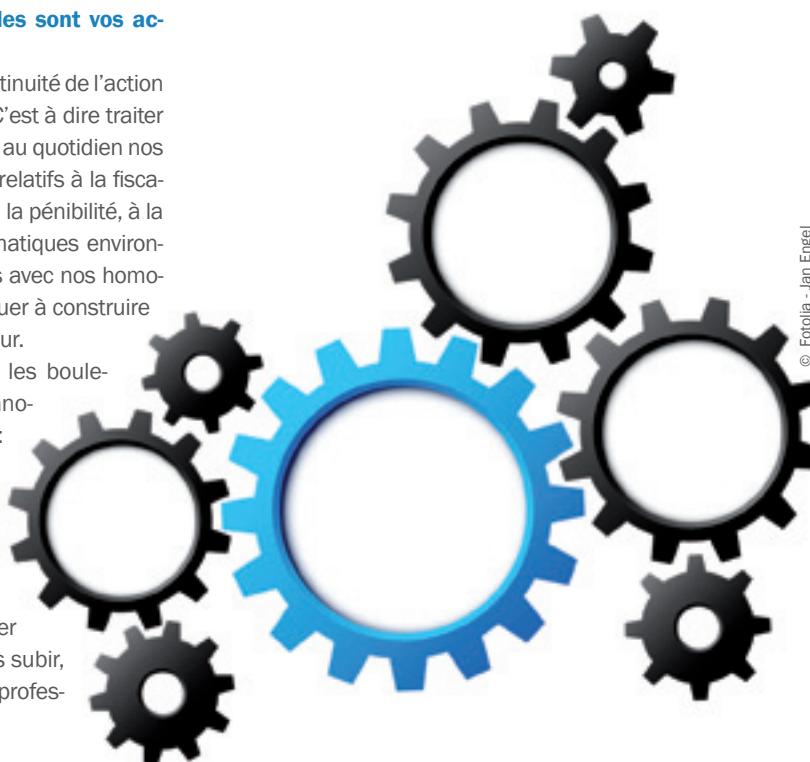
### LE BULLETIN DU DÉMÉNAGEMENT : Comment voyez-vous les rapports de la FNTR avec la CNM et plus particulièrement avec la CSD ?

**FLORENCE BERTHELOT :** Nous avons toujours travaillé étroitement avec la Chambre Syndicale du Déménagement car nous avons nombre de dossiers en commun. De la même façon, avec la CNM, notamment au sein de l'UFT, nous travaillons sur de vastes chantiers dans le cadre de la Convention collective, qui vont de sa rénovation à la protection sociale, de la formation professionnelle à la pénibilité. Les défis en matière sociale sont particulièrement importants, dans nos secteurs à fort emploi de main d'œuvre. « L'ubérisation » de l'économie bouscule nos métiers. Là aussi, il nous faut faire preuve d'innovation.

\*Négociations Obligatoires Annuelles

### LE BULLETIN DU DÉMÉNAGEMENT : Vous venez d'être nommée Déléguée générale de la FNTR, quelles sont vos actions prioritaires ?

**FLORENCE BERTHELOT :** D'abord assurer la continuité de l'action de la FNTR, au niveau national et européen. C'est à dire traiter les questions qui préoccupent et contraignent au quotidien nos adhérents. Il s'agit donc de tous les dossiers relatifs à la fiscalité, au détachement, aux VUL, au cabotage, à la pénibilité, à la réforme de la protection sociale, aux problématiques environnementales... Poursuivre le travail à Bruxelles avec nos homologues pour défendre nos positions et contribuer à construire une Europe plus harmonisée pour notre secteur. Mais ma volonté c'est également anticiper les bouleversements de notre époque en matière d'innovations technologiques et de numérisation : transition énergétique, véhicules connectés, conduite autonome, platooning... C'est à la FNTR de préparer et d'accompagner ses adhérents dans cette révolution qui se produit, et s'accroîtra encore à un horizon 2020-2024, c'est à dire demain. Se préparer au TRM du futur, en être l'acteur pour ne pas subir, c'est cela aussi le rôle d'une organisation professionnelle.



© Fotolia - Jan Engel

Réserves client :

## comment réagir ?



© ADOBE STOCK

### Qu'est ce qu'une réserve ?

La réponse à cette question s'avère plus délicate qu'il n'y paraît. En effet, si la réserve est évoquée par plusieurs textes, au premier rang desquels les articles L 133-3 du Code de Commerce et L 224-63 (se substituant depuis le 01/07/2016 à l'article L 121-95) du Code de la Consommation, elle ne fait pas pour autant l'objet d'une définition légale. On peut retenir qu'il s'agit de l'articulation d'un grief consistant en un fait dommageable (avarie, manquement) qui, si tant sa consistance que son imputabilité à l'entreprise sont démontrées, est susceptible d'engager la responsabilité contractuelle du transporteur/déménageur et de l'exposer à l'indemnisation du préjudice subi.

### La qualité, au sens juridique du terme, du client, exerce-t-elle une quelconque influence, et si oui, quelle est-elle ?

Oui, le régime juridique de la réserve est différencié selon que celle-ci émane d'un consommateur, (personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) ou d'un professionnel, chaque cas de figure étant soumis à des délais et un formalisme spécifiques. Ainsi et en vertu des dispositions de l'article L 224-63 précité du Code de la Consommation, un consommateur dispose, à compter de la réception, d'un délai de 10 jours pour émettre des réserves, ce de façon motivée et

sous la forme d'une lettre recommandée. Il ne sera dispensé de ce formalisme que dans l'hypothèse où il aura émis des réserves à réception de la marchandise, au contradictoire de l'entreprise et sans contestation de cette dernière. En vertu des dispositions de l'article L 133-3 du Code de Commerce, un professionnel dispose quant à lui et à compter de la réception, d'un délai de 3 jours (incluant les samedis, excluant les dimanches et jours fériés) pour faire état de réserves, par le biais d'un acte extrajudiciaire, d'une lettre recommandée, ou encore d'une demande d'expertise.

### Quelle sanction est encourue en cas d'irrespect des délais prévus par les textes ?

Toute réserve tardivement émise est sanctionnée par la forclusion et l'extinction consécutive de toute possibilité d'action à l'encontre de l'entreprise.

### A quelles conditions une réserve doit-elle être considérée comme efficace, et a fortiori mobiliser l'entière attention de l'entreprise ?

Une réserve doit satisfaire 3 conditions cumulatives pour produire des effets de droit ; ainsi doit elle être :

- écrite,
- significative,
- complète





## Qu'est-ce que cela signifie plus précisément ?

S'agissant du caractère écrit, cela semble une évidence mais, de fait, les textes n'exigent l'écrit que pour caractériser la protestation motivée. Pour d'évidentes considérations inhérentes à l'administration de la preuve, l'écrit s'avère tout aussi impératif en matière de réserves émises à réception. L'adjectif *significatif* est employé de manière récurrente par la jurisprudence pour souligner que toute réserve se doit impérativement d'être tout à la fois nette et précise, au point de constituer l'équivalent d'une photographie de la marchandise, permettant de prendre l'exacte mesure de la nature et de l'étendue du dommage allégué. Sur ce point, le parfait contre exemple est illustré par la mention « *sous réserve de déballage* », inflexiblement sanctionnée par la jurisprudence comme n'ayant aucune valeur juridique ; elle équivaut tout simplement à l'absence de réserve. Au-delà de ce cas de figure, la jurisprudence assimile les réserves générales sans caractérisation du dommage à l'absence de protestation. L'exigence de réserves *complètes* cristallise enfin le fait que seuls les dommages mentionnés et décrits dans le strict respect des délais pourront être retenus, à l'exclusion de compléments postérieurs qui tomberont sous le coup de la forclusion.

## Les réserves peuvent être émises immédiatement à réception ou ultérieurement dans le délai et le formalisme prescrits ; cette distinction a-t-elle une portée juridique ? En d'autres termes, l'entreprise doit-elle attacher une importance au moment précis où les réserves sont exprimées ?

Absolument ! Le professionnel doit considérer avec la plus grande attention le moment précis d'émission des réserves, car ce moment détermine l'identité de celui, client ou entreprise, sur lequel pèse la charge de la preuve.

La première hypothèse recouvre le cas où les réserves sont émises à réception, à même la lettre de voiture/déclaration de fin de travail. Ici, les réserves sont intégrées au champ du contrat de transport, avec pour conséquence l'application de la présomption de responsabilité du transporteur quant au dommage allégué. Il incombera à l'entreprise, afin de s'exonérer de sa responsabilité, de combattre cette présomption en administrant la preuve de ce que le dommage n'est pas établi ou ne lui est pas imputable (comme préexistant au chargement par exemple).

La seconde hypothèse s'entend de réserves émises non à réception mais postérieurement, via la protestation motivée prévue par l'article L 224-63 du Code de la Consommation. Dans ce cas de figure, la présomption de responsabilité du transporteur a laissé place, au bénéfice de l'entreprise, à la présomption de livraison conforme ; il en résulte que pèse sur le consommateur la charge de la preuve non seulement du dommage, mais encore de son imputabilité à l'opérateur de transport.

## Si on résume, quels sont les points de vigilance auxquels l'entreprise doit rester attentive ?

L'émission de réserves doit conduire le professionnel à une triple interrogation. En premier lieu, les réserves ont-elles été émises dans les formes et délais prescrits par la loi ? Si oui, sont-elles significatives ? Enfin, sur qui pèse la charge de la preuve (ce qui induit de s'interroger sur le moment où les réserves ont été exprimées) ?

**Et en amont, est-il possible de prendre certaines précautions, d'anticiper en quelque sorte ?** Sans parler de protocole proprement dit, l'entreprise peut et doit mettre à profit son expérience pour mettre en place certains mécanismes d'alerte à vocation préventive et dont l'application systématique pourra se révéler précieuse. En premier lieu, il sera évidemment utile de redoubler de vigilance en présence de clients identifiés, à l'occasion de la visite technique par exemple, comme « *à risques* » ou susceptibles de poser difficulté. Il conviendra alors pour l'entreprise de s'aménager une position aussi favorable que possible dans l'hypothèse où elle aurait à administrer la preuve de son absence d'implication dans la survenance d'un dommage allégué ; cela peut prendre la forme, le cas échéant dès la visite technique, de clichés photographiques d'éléments mobiliers potentiellement sensibles (surtout s'ils portent des stigmates de chocs, éraflures,...), d'échanges écrits sur l'état préalablement constaté de certains éléments, et de la mise à profit de l'article 11 al.2 des CGV aux termes duquel « *le représentant de l'entreprise est en droit d'exiger la constatation par écrit de toute détérioration antérieure au déménagement* ». En liaison directe avec ce qui précède, la sensibilisation des chefs d'équipe à la problématique réserves constitue un facteur d'anticipation et de gestion déterminant, qu'il s'agisse des constatations éventuellement requises avant chargement, ou de l'attitude à adopter en présence d'une réserve significative émise à réception, présumant la responsabilité du transporteur. Enfin, le conseil de l'assureur et sa connaissance pragmatique de la matière seront des atouts précieux aux fins d'optimiser la gestion de certains dossiers.

Evolution sociétale :

## comment se prémunir des velléités de plus en plus procédurières de la clientèle ?



© herneck - Fotolia

*On observe dans le secteur et plus globalement dans tout ce qui touche à la délivrance d'une prestation de service, une propension de plus en plus marquée de la clientèle particulière à donner sans retenue une dimension litigieuse/contentieuse à la relation contractuelle. Comment expliquer ce phénomène ?*

Plusieurs facteurs entrent cumulativement en ligne de compte. Force est tout d'abord de constater que le droit de la consommation prend une place croissante dans notre législation, en grande partie à raison de la transposition de directives européennes qui œuvrent dans le sens d'une protection accrue des consommateurs et de l'alourdissement corrélatif des obligations des professionnels. L'exemple le plus récent nous est fourni par l'introduction dans le code de la consommation (qui compte aujourd'hui plus de 1.000 articles) du dispositif de médiation de la consommation (Livre 6 Titre 1<sup>er</sup> du code), fruit de la transposition de la directive européenne dite RELC (Règlement Extra Judiciaire des Litiges de Consommation), qui souligne à point nommé la prise en compte, côté consommateur, de la problématique litige. Le contrat de déménagement est inévitablement impacté par une telle évolution, ce à un double titre. Tout d'abord, il s'agit d'un contrat complexe, mêlé de transport et de prestation de services. Ensuite, tout professionnel sait que le déménagement est vécu non comme un événement anodin, mais au contraire comme une véritable étape de transition, émotionnellement très chargée, propice à des comportements peu mesurés de la part de clients craignant pour leur patrimoine mobilier. Enfin, l'accès facilité au droit (internet, associations de consommateurs, protection juridique) et aux juridictions (le tribunal d'instance/juridiction de proximité peut être facilement saisi, pour un coût modique et sans le concours d'un avocat) achève de découpler le risque d'exposition de l'entreprise au contentieux.

**Est-ce à dire que face à la montée en puissance de la variable litige, les entreprises sont totalement démunies ?**

Non, en aucune façon. Il n'y a certes pas de recette miracle pour endiguer la tendance plus marquée des consommateurs à faire montre d'un comportement procédurier et à recourir au contentieux. En revanche l'entreprise peut et doit, au-delà de l'exigence de qualité dont elle est redevable, s'atteler à la gestion du risque contentieux, par la mise en œuvre d'une pratique contractuelle rigoureuse et la sécurisation juridique du périmètre de son intervention.

**En pratique, qu'est-ce que cela signifie ?**

Pour reprendre une image chère à l'univers sportif, cela signifie qu'il faut, plus que jamais, revenir aux fondamentaux, que sont les documents contractuels, CGV et Conditions Particulières. La préservation des intérêts de l'entreprise passe, obligatoirement, par la signature des documents contractuels. Au-delà du devis contrat, qui consacre l'accord des parties sur la chose et sur le prix, les CGV fixent les obligations réciproques de chacun, font la loi des parties et constituent ainsi la pierre angulaire garante de l'équilibre de la relation contractuelle. Signées, elles sont de plein droit opposables au client, le placent devant le constat de ce que le paiement d'un prix ne l'exonère pas de certains devoirs, verrouillent le champ du contrat avec pour conséquence de réduire considérablement le spectre des failles susceptibles d'être exploitées.

## Des exemples pour illustrer le rôle protecteur des CGV ?

Il est possible d'en citer plusieurs, à commencer par l'article 1 des CGV qui fait peser sur le client, l'obligation de fournir à l'entreprise qui lui en a fait la demande « *toutes informations dont il a connaissance permettant la réalisation matérielle du déménagement, tant au lieu de chargement que de livraison (conditions d'accès pour le personnel et le véhicule, possibilité de stationnement, travaux en cours et toutes autres particularités)* ». Ainsi et dès lors que l'entreprise sera à même de démontrer (par le biais d'une trace écrite) avoir saisi le client d'une demande d'information, et le manquement de ce dernier (ne signalant par exemple pas l'interdiction d'accès aux ascenseurs stipulé par le règlement de copropriété), elle pourra légitimement justifier la facturation d'un supplément (monte-meubles, portage).

Dans un autre registre, l'article 2 des CGV, qui consacre la conservation des arrhes en cas de résiliation du fait du client, sauf cas de force majeure, s'avère fort utile pour ramener à la raison certains consommateurs un peu versatiles.

L'article 11, qui impose quant à lui la présence obligatoire du client tant au chargement qu'à la livraison, illustre bien la sécurisation du périmètre juridique au bénéfice de l'entreprise. En effet, le client engage sa responsabilité en cas d'absence injustifiée, et s'expose au placement d'office du mobilier en garde-meubles, avec le coût y afférent (art.18).

Par ailleurs, le texte stipule le droit de l'entreprise d'exiger du client la constatation écrite de « *toute détérioration antérieure au chargement* » ; cette disposition prend tout son intérêt dans le cadre d'émission de réserves.

Ces 3 exemples, parmi d'autres, permettent de cerner l'utilité et la vocation protectrice, pour l'entreprise, du socle contractuel constitué par les CGV.

## L'entreprise peut-elle prendre d'autres précautions ?

Oui, le risque contentieux doit amener le professionnel à ne jamais perdre de vue qu'il pourrait être amené, devant une juridiction, à devoir administrer la preuve de ses diligences. Dès lors, tout au long de la vie du contrat et en particulier dans sa phase d'exécution, l'entreprise devra se ménager la possibilité de satisfaire à l'exigence probatoire.

## Comment procéder ?

En faisant de l'adage selon lequel « *les paroles s'envolent, les écrits restent* », son credo. En matière de preuve, l'écrit est une nécessité, pas une option ; cela implique que tout évènement/incident imputable au client, toute dérogation ou aménagement postérieur à la signature des documents contractuels, toute prétention supplémentaire du client amenant majoration du prix, tout différé d'exécution accepté, toute modification

afférente aux lieux et conditions de chargement/déchargement (cubage majoré...), doit donner lieu à une trace écrite en temps réel. Il est crucial de ne jamais tomber dans le piège de l'oralité et du « deal » téléphonique, dont certains consommateurs font une stratégie gagnante. Ainsi et en cas par exemple de facture d'un montant supérieur à celui visé au contrat, un tribunal mettra au crédit de l'entreprise un courriel explicatif, au moment où le facteur de majoration est né, sa raison d'être. Même s'il demeure sans réponse, l'entreprise aura de cette façon pris date, démontré des diligences, et disposera d'éléments concrets déterminants pour asseoir sa position sur le terrain de la preuve. A l'identique, la lettre de voiture, support de restitution de l'entier déroulement de l'opération de déménagement, doit en tant que telle être exploitée ; consignation d'un cubage supplémentaire constaté, de l'absence du client, de dommages préexistants au chargement, réponse à d'éventuelles réserves faites sur la déclaration de travail... Enfin, il ne faut pas hésiter le moins du monde à mobiliser les capacités photographiques des téléphones mobiles ; la preuve par l'image s'avère aussi indispensable que précieuse (dommages, avaries, absence, difficultés d'accès...).

## A lire ce qui précède, on se dit que « faire l'autruche » n'est pas une option ?

Absolument, le silence et l'inertie n'ont pas droit de cité ; ils confortent au contraire le consommateur dans sa détermination, jusqu'à la saisine de la juridiction compétente, qui assimilera le mutisme de l'entreprise à une présomption de responsabilité. Il doit être donné réponse à une réclamation/mise en demeure du client, ce d'autant qu'une réaction argumentée véhiculera un message fort à même de produire effet dissuasif. Pourra à titre d'exemple remplir ce rôle, le rappel fait au consommateur se prévalant avec un peu trop d'empressement de prétendus dommages, des conditions d'efficacité d'une réserve, et des règles pesant sur lui quant à l'administration de la preuve.

## Un mot sur le garde-meubles ?

Oui, afin de souligner que pour le dépositaire d'effets mobiliers, tenu d'une obligation de conservation et de restitution aux termes des articles 1527 et 1933 du Code Civil, l'inventaire visé par l'article 2 des CGV constitue le centre vital de la sécurité juridique de l'activité. Il se définit comme « *une liste établie contradictoirement avant le conditionnement identifiant chacun des objets ou éléments de mobilier constituant le patrimoine confié. Cette identification précise l'état des biens à entreposer. La liste est signée par l'entreprise et par le client* ». Dans tout litige ayant trait à des dommages ou manquants, l'inventaire aura pleine vocation à jouer un rôle probatoire décisif de nature à préserver la responsabilité de l'entreprise. Il convient donc de le considérer comme une formalité impérative.





© sdecoret - Fotolia

## Votre site internet [www.csdeménagement.fr](http://www.csdeménagement.fr) fait peau neuve

La CSD est heureuse de vous présenter sa nouvelle version de [www.csdeménagement.fr](http://www.csdeménagement.fr) lancée au début de l'été ! Bien plus qu'un simple relooking, c'est une refonte en profondeur qui a été réalisée. Plus intuitif, plus moderne et plus interactif, ce nouveau site facilite vos recherches grâce aux améliorations apportées sur la navigation et la mise en page.

### Plus proche de votre quotidien

Durant toute la phase d'élaboration du site, la problématique fut la suivante : comment proposer un dispositif plus adapté au quotidien des chefs d'entreprise de déménagement qui prenne en compte le facteur temps leur faisant cruellement défaut ? C'est pourquoi, dans la rubrique « Documentation », nous avons notamment amélioré le moteur de recherche qui intègre maintenant un système d'auto-complétion, tout comme le fait Google. Dès que vous tapez les premiers caractères dans le champ dédié, plusieurs mots clés sont proposés pour trouver aisément la fiche correspondante à la recherche. Dans le même but, de nouvelles rubriques telles que « Les documents les plus consultés par les adhérents » ou encore « L'essentiel du mois de juin » sont également mis à votre disposition, ainsi que la possibilité de sauvegarder en favoris vos recherches récurrentes. Par ailleurs, des accès directs vers les outils les plus utilisés (*calculateur militaire*, *offres d'emploi...*), sont désormais présents tout au long de votre navigation grâce aux menus inscrits dans la colonne de droite.

### Plus ancré dans son temps

Outre un graphisme plus épuré, inspiré du « flat design » et caractérisé par son minimalisme offrant une meilleure expé-

rience de navigation aux internautes, l'ensemble du site utilise la technologie « responsive », c'est-à-dire qu'il est maintenant accessible depuis les tablettes et les smartphones. Ainsi, vous n'avez même plus besoin d'être en face d'un ordinateur pour trouver toutes les réponses à vos questions !

### Plus de fonctionnalités

Chaque adhérent dispose de présent d'un tout nouvel espace personnel récapitulant l'ensemble de ses coordonnées, activités et certifications, que chacun peut modifier directement, sans avoir à attendre, remplir et renvoyer la traditionnelle fiche répertoire de la CSD. Cela mettra automatiquement à jour votre fiche entreprise sur les annuaires en ligne de [csdeménagement.fr](http://csdeménagement.fr) et de [demenager-pratique.com](http://demenager-pratique.com) pour un contact facilité avec vos confrères et clients. Vous pouvez également à tout moment télécharger sur cet espace vos attestations d'adhésion et les factures qui seront émises à partir du mois de septembre. Vous aurez également la possibilité de payer en ligne sur un espace sécurisé vos participations aux assemblées régionales et congrès et, à partir de janvier prochain, vos cotisations ! En parallèle, des sondages vous seront régulièrement proposés en page d'accueil pour recueillir vos avis plus facilement sur des sujets portant à débat.

**Votre Chambre Syndicale a conçu ce nouveau site pour vous permettre de trouver immédiatement les informations recherchées et faciliter votre expérience en ligne, tout en poursuivant la modernisation de son image : n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.**



© ADOBE STOCK

## [www.demenager-pratique.com](http://www.demenager-pratique.com) : audiences en constante évolution

Le site promotionnel de la CSD, [demenager-pratique.com](http://demenager-pratique.com), a connu une augmentation considérable de sa notoriété en 2016, grâce à une campagne publicitaire très dense, menée au printemps dernier. En effet, plus de 2.797.000 bannières publicitaires « display » ont été affichées sur Facebook et Google, ce qui a permis d'obtenir un véritable regain de visites et de faire connaître davantage encore les adhérents de la Chambre Syndicale du Déménagement au grand public. Par rapport à la campagne de communication réalisée en 2015, le volume de

trafic du site et de sa page Facebook a progressé de 81,62 % ! Au-delà de ces actions ponctuelles de marketing, si l'on compare les chiffres de la même période l'an passé, on constate que [demenager-pratique.com](http://demenager-pratique.com) continue de progresser : depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le site a comptabilisé 86.821 visiteurs, contre 54.800 en 2015. Par ailleurs, le taux de « nouveaux visiteurs » reste stable et excelle à plus de 82 % : il s'agit là des internautes, potentiels clients, qui découvrent pour la première fois l'annuaire des membres de la CSD !

Si le logo de votre entreprise n'apparaît pas sur les annuaires en ligne, merci de l'envoyer par mail en haute définition à [Varuna.communication@csdeménagement.fr](mailto:Varuna.communication@csdeménagement.fr).

- des contrats de location en courte ou longue durée
- un réseau à votre écoute
- un service complet (entretien, assurance, véhicule relais,...)
- le carrossage de vos véhicules selon votre cahier des charges



N° Vert 0 800 303 404

[www.stricher.fr](http://www.stricher.fr)

À CHAQUE MÉTIER UN UTILITAIRE ADAPTÉ

PROFESSIONNELS  
DES MÉTIERS  
DU TRANSPORT,  
VOUS PASSEZ TOUT  
VOTRE TEMPS  
À PRENDRE SOIN  
DES AUTRES.



ET VOUS ?  
QUI PREND SOIN  
DE VOUS ?

**Complémentaire Santé – Prévoyance – Retraite**

C'est parce que nous connaissons si bien les métiers du transport que nous sommes en mesure de vous apporter les solutions les plus adaptées à vos besoins. CARCEPT PREV du groupe KLESIA, au service des métiers du transport.



**carcept prev**

**GROUPE KLESIA**